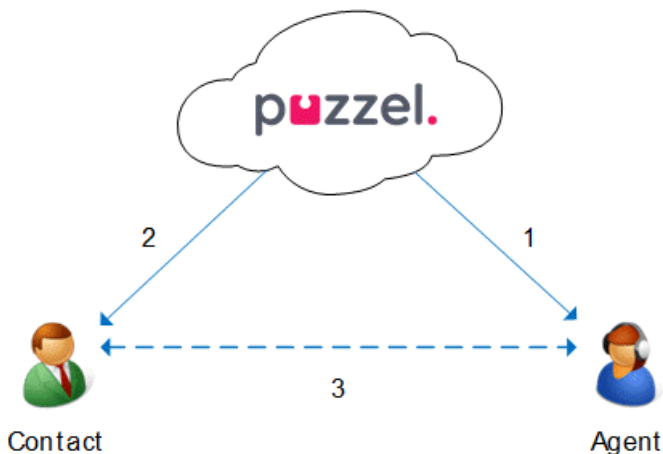


Dialler-samtal

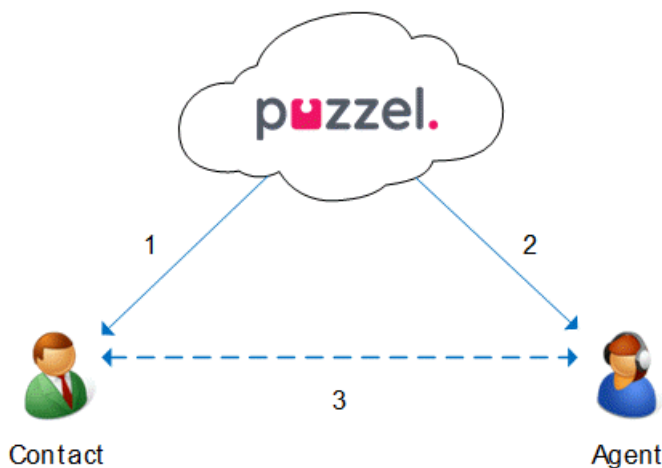
En lösning kan ställas in med Dialler-funktionen. Diallern gör att din handledare/administratör kan ladda upp en lista med kontakter att ringa. Dessa samtal allokeras automatiskt till agenter som är inloggade med en profil som innehåller den relevanta kampanjköns skicklighet. Diallern ringer en kontakt max x gånger (enligt vad som ställts in) eller tills kontakten svarar. Ett Dialler-samtal är inställt med ett samtal till dig (agenten) och ett samtal till kontakten, innan de kopplas ihop.

Det finns två huvudsakliga Dialler-lägen tillgängliga. Ditt företag kan ha Dialler-kampanjköer med olika lägen. Det läge som används avgör om du som agent eller kontakten blir uppringd först.

- **Preview Mode** detta förhandsgranskningsläge innebär att agenten först rings upp och tar emot information om kontakten som ska ringas upp. När agenten besvarar samtalet rings kontakten upp. Detta ger dig lite tid att förbereda men notera att inte alla uppringda kontakter kommer att svara. Om du (agenten) inte svarar på det erbjudna samtalet skickas det till nästa lediga agent.



- **Predictive Mode/Power Mode** är ett prediktivt läge/power-läge som innebär att kontakten rings upp först. När en uppringd kontakt har svarat blir en färdig agent uppringd och ansluten. Du måste använda Puzzle-softphonen, som autosvarar på prediktiva/power-lägessamtal, så att den kontakt som redan har svarat får en mänsklig agent på linjen inom några sekunder.



Note

När du är inloggad på en kö i prediktivt/power-läge klickar du inte på pausa/logga ut eller initiera ett utgående samtal när du är i status Ready, eftersom uppringaren redan har börjat ringa en kontakt. Om den uppringda kontakten svarar och du inte längre är i status Ready, kommer kontakten att uppleva ett tyst samtal eftersom ingen agent har status Ready. När du behöver klicka på paus (det vill säga ett gult tillstånd, exempelvis admin, rast, utbildning och så vidare) eller logga ut, klicka alltid på paus när du är i status Wrap-up!

Se till att du förlänger din (fördefinierade) wrap-up om du behöver, så att din status inte plötsligt ändras till Ready innan du verkligen är redo. Om du klickar på paus direkt efter att du fått status Ready resulterar detta i att en ny kontakt rings upp, och om kontakten svarar kommer det inte att finnas någon agent som svarar. Vi rekommenderar en lång fördefinierad sammanfattning så att du inte behöver utöka Wrap-up, utan bara behöver bara klicka på Ready när du är redo. Tid i wrap-up redovisas i statistiken För mer detaljerad information om hur Diallern är inställd på din lösning rekommenderar vi att du hör med din närmaste chef.

För mer detaljerad information om hur uppringaren är inställd på din lösning, rekommenderar vi att du vänder dig till din handledare.