

Preview-läge – ring agent först

I det här läget rings agenten först och information om kontakten som rings upp visas i popupfönstret i agentapplikationen och/eller i agentens CRM-system. När agenten har besvarat samtalet (exempelvis efter 15 sekunder) rings kontakten upp. Samtalet kanske besvaras, numret kan vara upptaget eller kontakten kanske inte svarar inom den angivna maximala ringtiden, eller agenten bedömer uppringningen som obesvarad och lägger på luren medan det ringer. Med det här läget är agenten förberedd och det förekommer inga tysta samtal.

Note

Standardiserad max. ringtid för samtal till kontakten (när agenten är på linjen) är 120 sekunder. På begäran kan Puzzel ändra detta (ciq_ringing_timeout) värde till exempelvis 29 sekunder, så att du kan säga till agenterna att stanna på linjen tills de får svar eller automatiskt fränkopplas på grund av att ringningens maxtid har uppnåtts!

För att påskynda processen kan agenter slå på Auto-svar på sin Puzzel Softphone. Detta kallas ibland "forced preview".