

Progressive-läge (ring kontakt först)

I läget Progressive ringer Dialler endast 1 kontakt per ledig agent, det vill säga ingen överringning görs.

Observera att vissa tysta samtal kan uppstå ändå, av andra skäl än överringning. Om en agent i status Ready klickar på Pause, startar ett utgående samtal eller får ett konsultsamtal/vidarekopplat samtal och kontakten som Dialler ringde svarar, eller om agentens Puzzel Softphone (webbläsare) inte är tillgänglig när ett Dialler-samtal erbjuds, blir detta ett tyst samtal. För att undvika tysta samtal ska agenterna enbart klicka på Pause/Log off om de har status Wrap-up.