

Power-läge (ring kontakt först)

Med Power-läget kan du konfigurera uppringningstempot själv. Parametrarna som påverkar takten (utöver Target Silent call rate) är:

- Calls per ready agent: Rekommenderat värde 1,6 (1,0 betyder ingen överringning, max är 3)
- Calls per agent in wrap-up: Standardvärde 0

Om du har många agenter och/eller en mycket kort efterbehandlingstid kan du ställa in Number of contacts to call per agent in wrap-up till exempelvis 0,2 eller 0,3.

Dialler beräknar kontinuerligt korrekt antal överringningar baserat på dessa 2 parametrar, och antalet agenter i status Ready och Wrap-up. Det beräknade värdet avrundas nedåt innan Dialler bestämmer om en ny kontakt ska ringas.

Om silent call-frekvensen hittills idag är större än målet, upphör överringningen tillfälligt.