

Predictive-läge – ring kontakt först

I det prediktiva läget försöker Dialler att minimera tiden som agenterna är sysslösa (väntetid för en besvarad kontakt) och samtidigt hålla andelen tysta samtal under det angivna målet. Om antalet inloggade agenter är mindre än 10 kan inaktivitetstiden för agenterna vara lång och "silent call"-frekvensen högre än det definierade målet.

Innan Dialler bestämmer om en ny kontakt ska ringas beräknas det optimala överringningsvärdet kontinuerligt. Detta baseras främst på antalet agenter, svarsfrekvensen och den faktiska silent call-frekvensen hittills i dag jämfört med Target silent call rate. Om silent call-frekvensen hittills idag är större än målet, upphör överringningen tillfälligt.