

## General Settings

**General Settings** ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode	
4	5	10	Preview (Call agent first)	

▶ FTP File Import ?

- **Time interval/Limit to date:** Definiera minst en tidsperiod och valfritt från- och till-datum för kampanjen. Endast ombokade kontakter kommer att sättas i kö utanför den eller de definierade tidsperioderna. Om du definierar mer än en tidsperiod, får de inte överlappa. Om max. antal samtal per kontakt är >1 och du har definierat 2 eller fler perioder, kommer Dialler att ringa upp kontakter i den första perioden och de kontakter som inte svarade rings vanligtvis upp i nästa period.  
Exempel: Med Period 1 inställt på 09:00-15:59 och Period 2 inställt på 16:00-20:59, och Max. number of calls per contact inställt på 3, kommer det första samtalet till en kontakt göras under Period 1, och de nummer som (inte blev uppringda eller) inte svarade i Period 1 kommer vanligtvis att ringas upp i Period 2. De nummer som (inte blev uppringda eller) inte svarade i Period 2 rings upp i Period 1 nästa dag.
- **Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled:** Om en agent beställer ombokning till sig själv och kampanjen är inaktiverad vid den ombokade tiden, kommer samtalet endast att utföras om detta alternativ är markerat och agenten blir ledig senast eller max. "Minutes reserved to this agent" minuter senare.
- **Max number of calls per contact:** Om ett samtal till en kontakt resulterar i upptagetton eller inget svar, kommer Dialler att ringa kontakten igen senare (i nästa period om mer än 1 period har definierats), såvida detta inte var det sista uppringningsförsöket. Om kontakten (eller kontaktens röstbrevlåda) svarar, kommer Dialler inte att ringa kontakten igen såvida inte agenten väljer "Mark as unanswered" eller beställer ombokning.  
Om Predictive-läge används och ett samtal till en kontakt resulterar i ett tyst samtal, kommer Dialler inte att ringa denna kontakt igen, såvida inte "Silent call callback" är aktiverat.  
Observera att om du ändrar värdet för Max number of calls per contact påverkar detta de kontakter som redan finns i listan. Om du exempelvis ökar från 3 till 4 ringer Dialler upp kontakter som redan har ringts 3 gånger utan svar en gång till.
- **Min. minutes between retries:** Om ett samtal till ett nummer på listan resulterar i ett fel, upptagetton eller inget svar, kommer Dialler att ringa detta nummer igen (om det återstår försök), men det måste gå minst x minuter innan nästa samtal. (Max. 2 880, vilket är 2 dagar.)
- **Max. number of contacts in queue:** Listan kan innehålla många nummer att ringa. Varje minut placeras nya kontakter i kö från listan så att antalet kontakter i kö motsvarar det antal som har lagts in. För en kö med Preview-läge bör du använda ett värde som är 2-3 gånger större än det maximala antalet agenter som är inloggade. För en kö med Predictive-läge rekommenderar vi ett värde som är minst 4 gånger större än det maximala antalet agenter som är inloggade.
- **Dialler-läge:**
  - Preview (ring agent först)
  - Progressive (ring kontakt först)
  - Power (ring kontakt först)
  - Predictive (ring kontakt först)
    - Observera att "ring kontakt först"-lägena kräver Puzzel Softphone eller en extern agenttelefon som ger omedelbart auto-svar för att undvika många tysta samtal.

**När lägena Progressive/Power/Predictive-lägen (ring kontakt först) är markerade visas fler parametrar:**

▼ General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 -	Period 3 -	Period 4 -
Limit to Dates:	From	To	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays <input checked="" type="checkbox"/> Exclude Sundays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode Power (Call contact first)	
3	30	10		
Parameters for Power (Call contact first)				
Max. ringing time	Target silent call rate (%)	Abandon if no agent allocated within sec	Disconnect if no answer from allocated agent within sec	
29	3.0	3.0	3.0	
Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up			
1.7	0.1			
<input type="checkbox"/> Silent call callback	Screenpop to agent for silent call callbacks			
▶ FTP File Import ?				
▶ Agent Feedback ?				

- **Max ringtid time:** Hur länge Dialler i Predictive-läge ska vänta på ett svar för ett utgående samtal till en kontakt innan luren läggs på (den här parametern är bara för ring kontakt först-lägena). Rekommenderat värde: 19–29 sekunder. (Vidarebefordran till röstbrevlåda sker vanligtvis efter 30 sekunder). Minst 10 sek, högst 120 sek.
- **Target Silent call rate** (för Power och Predictive): Standard är 3,0 % (tillåtet intervall 0–10 %). Silent call rate = antal tysta samtal/(antal tysta samtal + antal besvarade samtal). Observera att detta är en mycket "striktare" definition än tysta samtal /totalt antal samtal. Med Power/Predictive-läge kommer Dialler att överringa för att försöka minimera agenternas inaktiva tid mellan avslutad efterbehandling och ett nytt besvarat samtal, och samtidigt hålla frekvensen av tysta samtal strax under det definierade målet.
- **Abandon if no agent allocated within sec:** Hur länge Dialler ska vänta på att en ledig agent allokeras efter att kontakten har svarat, innan Puzzel ska (spela upp ett meddelande och) koppla från samtalet. Rekommenderat värde är 3,0 sekunder. Om kontakten kopplas bort kategoriseras detta som ett "tyst samtal". Om kontakten lägger på innan en agent allokeras (eller innan agenten svarar) är detta också ett "tyst samtal". Om du vill att ett meddelande ska spelas upp för kontakten när Puzzel kopplar från, be Puzzel att konfigurera detta.
- **Disconnect if no answer from allocated agent within sec:** Hur länge Dialler ska vänta på ett svar från den tilldelade agentens telefon innan den (spelar upp ett meddelande och) kopplar från kontakten. Rekommenderat värde är 2 sekunder. (Minst 2 sek, högst 5 sek). Vanligtvis tar det ~ 1 sekund från att agenten är tilldelad tills svaret tas emot från Puzzel Softphone. Denna timer behövs exempelvis om en agent loggar in med en extern telefon utan autosvar eller om en agent är redo och hens webbläsare som kör Puzzel inte går att nå.
- **Silent call callback:** Standard är att kontakten inte rings upp igen efter ett tyst samtal. Om du markerar detta alternativ, kommer Puzzel snarast möjligt efter att ett tyst samtal har ringts att ringa upp kontakten igen, men den här gången kommer Dialler att ringa en agent först. Om denna återuppringning till kontakten inte besvaras, kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen.
- **Screen-pop to agent for silent call callbacks:** Om du slår på "silent call callback" kommer agenten som tar emot samtalet att få den text som definieras här, exempelvis "Contact experienced a silent call" i popupfönstervariabeln `reschedule_comment`.
- **Calls per Ready agent** (endast Power-läge): Antal kontakter att ringa per ledig agent. Vanligtvis är värdet 1,6 och måste vara mellan 1,0 och 3,0 (1,0 betyder ingen överringning). Det beräknade värdet för samtal som ska göras (lediga agenter \* Calls per ready agent) avrundas nedåt.  
Exempel: Med Calls per ready agent = 1,7 och 1 ledig agent, rings 1 kontakt. Med 2 lediga agenter rings (2\*1,7=3,4 >) 3 kontakter. Om Calls per agent in Wrap-up är >0 summeras det beräknade värdet för samtal för lediga agenter och samtal för agenter i wrap-up innan det avrundas nedåt.
- **Calls per agent in Wrap-up** (endast Power-läge): Antal kontakter som ska ringas per agent i Wrap-up. Default=0 (vilket innebär ingen överringning på grund av agenter i wrap-up). Värdet måste vara mellan 0 och 0,5. Om värdet är 0,3 och 2 agenter är i wrap-up nu, är det beräknade värdet 0,6. Vi rekommenderar 0 om du inte har många agenter och en kort genomsnittlig wrap-up-tid.  
Exempel: Samtal per ledig agent= 1,7 och samtal per agent i wrap-up =0,3.  
Med exempelvis 1 ledig agent och 3 agenter i wrap-up blir resultatet (1\*1,7 + 3\*0,3 = 3,4 + 0,9 = 4,3 ->) 4 kontakter

rings upp