

## Silent call callbacks kan aktiveras

I Predictive- och Power-läge kommer samtal att bli tysta när:

- kontakt svarar men ingen agent är tillgänglig inom x sekunder, så Puzzel (spelar upp ett meddelande och) kopplar från
- kontakten svarar men lägger på medan hen väntar på en agent (kan hända om "Abandon if no agent within sec" är för högt eller om samtalet till en tilldelad agent misslyckas)

**När ett tyst samtal inträffar är standardinställningen att Dialler inte ska ringa upp denna kontakt igen.**

Om du slår på "Silent call callback" med agenten på linjen (under allmänna inställningar), kommer Puzzel snarast möjligt efter ett tyst samtal att ringa upp en agent och därefter kontakten som fick det tysta samtalet.

Agenten som får ett sådant "Silent call callback" kommer (i popupfönstret variable reschedule\_comment) att få texten definierad som "Screenpop to agent for silent call callbacks", exempelvis "Contact experienced a silent call". Om denna återuppringning till kontakten inte besvaras, kommer Dialler inte att ringa upp kontakten igen.

Om kontakten (eller kontaktens telefonsvarare) besvarar "silent call callback", kan agenten beställa en ombokning, men om agenten väljer "Mark as unanswered" kommer kontakten inte att ringas upp igen.