

Viktig information om de 3 "ring kontakt först"-lägena och tysta samtal

Progressive, Power och Predictive-lägena bör endast användas om agenterna använder Puzzel Softphone (Puzzels applikation besvarar automatiskt samtal från sådana Dialler-köer). Utan omedelbart autosvar från agentens telefon kommer dessa lägen nästan bara att resultera i "tysta samtal".

Automatic logoff after x error calls (default = 5) bör inte stängas av för agentanvändargrupper som svarar på Dialler-samtal, eftersom en agent som lämnar sin plats utan att klicka på Pause eller Log off kommer att orsaka många tysta samtal. Se Users - Products - [Logon to Queue](#)

Vad är ett tyst samtal? Definitionerna och reglerna kring tysta samtal varierar mellan länderna. Två exempel där agenten inte ansluts:

1. Ett "riktigt" tyst samtal innebär att Dialler ringer till en kontakts telefon, får ett svar men kopplar från på grund av att ingen agent ansluts inom några sekunder, eller att kontakten som svarade lägger på innan en agent ansluts, och inget meddelande spelas upp för kontakten.
2. Om en kontakt svarar och Dialler spelar upp ett (tyst samtals)meddelande för kontakten efter några sekunder (eftersom ingen agent ansluts), ses detta ofta som ett övergivet samtal och inte som ett "riktigt" tyst samtal.

Båda dessa typer rapporteras som tysta samtal i Puzzel. Om du vid ett tyst samtal spelar upp ett meddelande för kontakten när ingen agent ansluts inom x sekunder kan alla rapporterade tysta samtal faktiskt anses vara "övergivna" och inte "tysta".

Eftersom några av samtalen som rapporterats som "tysta" av Puzzel kan vara kontaktens telefonsvarare som Puzzel kopplade bort på grund av att ingen agent var tillgänglig, kan den verkliga silent call-frekvensen vara lägre än Puzzel rapporterade även om inget silent call-meddelande spelades upp.

I lägena Power och Predictive kommer Dialler att ringa en kontakt för varje agent som är ledig, och Dialler kommer dessutom att "överringa", dvs. ringa x fler kontakter än det finns agenter som är lediga för närvarande (x kan vara 0 eller mer). Dialler överringar eftersom många utgående samtal inte kommer att besvaras, och eventuellt också eftersom agenter i status Wrap-up snart kommer att bli redo.

Beräkningen av överringning förutsätter att de agenter som är inloggade bara svarar i denna kö, så agentprofiler som innehåller kompetensen för en "ring kontakt först"-kampanj får endast innehålla denna kompetens (och telefon).

Note

Ta inte med en "skicklig samtalskontakt"-kompetens i en profil tillsammans med inkommande färdigheter, eftersom detta kommer att resultera i tysta samtal.