

## Dialler

Dialler ger dig möjlighet att skapa utgående samtalskampanjer till en definierad lista med kontakter. Om Dialler har aktiverats går den igenom kontaktlistan, ringer upp kontakterna automatiskt och kopplar dem till lediga agenter. När agenten erbjuds ett samtal från en kampanjkö ser agenten kontaktens information i Agentapplikationen. Agenten kan kategorisera varje besvarat samtal och eventuellt boka om samtalet till en tidpunkt som passar bättre.

Agenter tilldelas Dialler-kampanjer baserat på deras profiler och kan konfigureras för att svara endast på kampanjköerna eller både utgående och inkommande köer. "Call Blending" gör det enkelt att kombinera inkommande och utgående samtal sömlöst, där utgående samtal från Dialler-listan nedprioriteras i förhållande till de ordinarie inkommande samtalen.

Dialler är mycket konfigurerbar och stöder olika lägen enligt nedan:

- Förhandsgranskningsläge: anropar agenten först, som då kan granska informationen innan kontakten rings upp.
- Progressivt läge: anropar kontakten först för varje tillgänglig agent.
- Energiläge: anropar kontakten först och ansluter till den tillgängliga agenten när samtalet besvaras. Administratören kan konfigurera överringningstakten för att reducera tysta samtal.
- Förutsägningsläge: anropar kontakten först och ansluter till den tillgängliga agenten när samtalet besvaras. I det här läget förutsäger uppringaren när agenter blir tillgängliga för att välja samtalet med hjälp av realtidsdata från lösningen. Detta bidrar till att minimera tysta samtal.

Dialler-funktionerna ökar effektiviteten hos kundservicens resurser.

För mer information om Dialer, ladda ner produktbladet här:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)