

Powerdialing mit Telefonnummernwechsel bei dem Gesprächsergebnis "nicht Verbunden"

Beschreibung:

Es gibt Szenarien, da versucht man den Gesprächspartner immer über dessen direkte Durchwahl (sofern bekannt) und nicht über die Zentrale zu erreichen. Allerdings ist die Erreichbarkeit auf einer Durchwahl im Allgemeinen schlechter als auf der Zentrale, da dort nun mal nur der gewünschte Gesprächspartner das Gespräch entgegennehmen kann und sonst niemand.

Daher ist es gewünscht, dass nach einer bestimmten Anzahl an Fehlversuchen den Gesprächspartner zu erreichen doch die Zentrale angerufen werden soll, anstelle der direkten Durchwahl.

Problem:

Im Powerdial-Modus (AG-VIP SQL wählt automatisch), kann man jedoch nur eine allgemeine Reihenfolge der zu verwendenden Telefonnummernfelder angeben und darüber wird immer das Telefonnummernfeld verwendet, welches nicht leer und am höchsten eingestuft ist.

In unserem Beispiel sieht die Reihenfolge der Telefonfelder folgendermaßen aus:

1. Durchwahl
2. Zentrale

Sofern also im 1. Telefonfeld "Durchwahl" eine Telefonnummer hinterlegt ist, wird IMMER die dort hinterlegte Telefonnummer verwendet und nur wenn dort keine Telefonnummer hinterlegt wurde, wird stattdessen die Zentrale angerufen.

Lösung:

Ab der AG-VIP SQL Version 1.40.007 ist es möglich die Telefonnummer die angerufen werden soll beim Laden des Tickets per Makro zu setzen.

Diese Option ermöglicht es uns, ein Makro zu programmieren, welches auch die weiter unten eingestufteten Telefonfelder verwendet.

Das Makro wird auf Ebene der Bearbeitungsstufe in der Makroposition "beim Laden" sowie "beim Speichern" hinterlegt.

Zusätzlich müssen noch in Reaktionen, die auf die selbe Bearbeitungsstufe verweisen und dadurch eine sogenannte "Wiedervorlage" erstellen in der Makroposition "nach Einstufung" bestimmte Felder gesetzt werden, um eine manuelle Wiedervorlage von einer automatisch durch AG-VIP SQL erzeugten zu unterscheiden.

Der Hintergrundgedanke dabei ist, dass wenn der Anwender manuell eine Wiedervorlage setzt, hat er mit jemanden gesprochen und dieser hat ihm vermutlich gesagt "Rufen Sie doch bitte um ... nochmal an."

In diesem Fall wäre es unpraktisch, wenn dann die Telefonnummer gewechselt werden würde.

Daher muss beim nächsten Laden des Tickets ersichtlich sein, dass auf keinen Fall ein Telefonnummernwechsel stattfinden soll.

Beispiele

Konfigurationsoptionen:

In der Makroposition "beim Laden" der Bearbeitungsstufe können Einstellungen vorgenommen werden.

So kann man zum Beispiel einstellen, ob der Anwender sogar über einen Auswahldialog eine Telefonnummer auswählen kann oder ob dies automatisch passieren soll.

Desweiteren muss noch angegeben werden, ab wievielen Fehlversuchen die andere Telefonnummer verwendet werden soll.

Am Ende dieses Artikels finden Sie ein Beispielprojekt, in der das eben geschilderte Szenario abgebildet ist.

Um es in bestehende Projekte zu integrieren, müssen an den oben genannten Makropositionen die Makros kopiert und die benötigten Projekttabellenfelder angelegt werden.

Voraussetzungen:

- AG-VIP SQL Version 1.40.007 oder höher
- Projekttabellenfeld "TimeTicketOld" vom Datentyp "Datum Zeit"
- Projekttabellenfeld "NoConnectCounter" vom Datentyp "Ganzzahl" und Länge 2
- Makro "beim Laden" sowie "beim Speichern" der Bearbeitungsstufe
- Makro "nach Einstufung" in jeder Reaktion, die auf die selbe Bearbeitungsstufe als Folgestufe verweist (Wiedervorlage)
- Die "Verschiebe Zeiten" für "Besetzt" und "keine Verbindung" im Reiter "Telefonie" der Bearbeitungsstufe müssen sich mindestens 2 Minuten unterscheiden

Änderungslog:

16.01.2019:

- Makroanpassung bezüglich der Ermittlung des nächsten Telefoniefeldes, beim ersten Durchlauf.
Wenn beim ersten Durchlauf, das erste Telefonfeld leer war, wurde sobald die maximale Anrufzahl erreicht wurde erneut das selbe Telefonfeld angerufen. Die Rotation hat sich somit um einen Zyklus verschoben. Das Problem wurde behoben.

13.03.2014:

- Makroanpassung bezüglich der Rotierungsoption und Ermittlung der Besetzt- und NichtVerbunden-Zeiten.

Eindeutige ID: #1323

Seite 2 / 3

(c) 2020 Grutzeck Software GmbH <support@grutzeck.de> | 02.10.2020 00:00

URL: <https://kb.grutzeck.de/content/33/322/de/powerdialing-mit-telefonnummernwechsel-bei-dem-gespraechsergebnis-nicht-verbunden.html>

Verfasser: Peter Brandt [Grutzeck Software GmbH]
Letzte Änderung: 2014-12-16 15:07

Beispiele