



www.opendial.nl

Instructie aanpassen Dialer Snelheid

Essentieel bij outbound telemarketing waarbij er automatisch via een dialer wordt uitgebeld is de **gemiddelde wachttijd** voor de agents tussen ieder gesprek.

Deze gemiddelde wachttijd is te observeren via de Realtime Main report en dan bij Choose Display Options kiezen voor AGENT TIME STATS = YES. Vervolgens wordt deze indicator zichtbaar:

AGENT AVG WAIT : 34

In dit geval is de wachttijd tussen iedere call die een agent heeft gekregen dus gemiddeld 34 seconden. Dit is niet slecht. Wanneer het gemiddelde boven de 40 seconden of hoger komt te liggen dan moet er gekeken worden of hier iets aan gedaan kan worden.

De wachttijd wordt beïnvloed door de volgende factoren:

- Het aantal agents dat ingelogd is en NIET op pauze staan
- De kwaliteit van de adressen (call count)
- **Het gekozen algoritme van de dialer (Dial Method)**
- **Auto Dial Level**
- **Maximum Adapt Dial Level**
- De ingestelde Drop Percentage Limit
- De Auto Dial Level Threshold
- Vele andere settings

De vetgedrukte bullets zijn instellingen die we a la minute kunnen wijzigen om zodoende de wachttijd te verkorten. Eerst even kort uitleggen wat nu die algorithmes (Dial Methods) inhouden.

RATIO dialing - Dit is de meest eenvoudige vorm van auto dialing. Het aantal agents dat staat te wachten op een gesprek wordt vermenigvuldigd met het aantal uitgaande lijnen. Als er dus 5 agents zijn ingelogd en de RATIO instelling is 2 dan is het aantal lijnen waarmee de dialer uitbelt dus 10. Voor iedere agent rinkelen er dan dus 2 toestellen van klanten waarmee de kans op een gesprek verhoogd wordt.

ADAPT dialing - Dit zijn de complexere zogenaamde predictive algorithmes. Meest gebruikt is ADAPT_TAPERED. Lees voor de verschillen de helptekst in ViCiDial (druk op het vraagteken naast iedere instelling). Hierbij kijkt de dialer naar het aantal ingelogde agents,

wat hun status is (waiting, incall, dispo, pause, etc.), de drop percentage limit en nog een aantal andere zaken. Afhankelijk van hoeveel agents er hoe lang wachten gaat de dialer agressiever uitbellen of juist gas terugnemen. Dus het aantal uitgaande lijnen wordt dynamisch bepaald.

Wanneer RATIO of ADAPT?

RATIO gebruik je meestal wanneer je een vrij vaste groep met agents hebt, een vaste kwaliteit aan nummers en het een kleine groep agents betreft. De reden hiervoor is dat een ADAPT methode niet zo goed meer werkt met een kleine groep agents omdat er geen voorspellingen meer gemaakt kunnen worden omdat simpelweg de variabelen te groot zijn. Let op, het grote nadeel van een RATIO methode is dat de drop limit niet in acht wordt genomen. Als je de ratio te hoog zet kun je dus zo maar 20, 30 of zelfs 40% drops krijgen!

ADAPT gebruik je meestal wanneer je een grotere groep met agents hebt, waarvan het aantal fluctueert en ook de kwaliteit van de adressen fluctueert. Het nadeel van ADAPT is als er op enig moment weinig agents zijn ingelogd er voor een korte tijd veel drops ontstaan waarna de dialer gas terug gaat nemen en de wachttijd voor die agents omhoog gaat.

Wat zijn nu drops?

Drops zijn gesprekken waarbij er verbinding gemaakt wordt met een nummer maar er is geen agent beschikbaar (iedereen in gesprek/op pauze) om het gesprek aan te nemen. De dialer verbreekt dan de verbinding. In Nederland is er wetgeving die stelt dat het aantal drops niet boven een bepaalde grens mag komen. Dit is dan ook de reden dat we niet alle campagnes zomaar op de hoogste snelheid kunnen zetten. Daarnaast zouden de adressen veel te snel opgaan bij een constante maximale overboeking.

Hoe wijzig ik de dialer snelheid?

Zorg dat je allereerst in een browser tabblad je de Realtime Main report opent en via Choose Display Options de Campagne kiest die je wilt gaan wijzigen.

Ga nu in een tweede tabblad in je browser naar Campaigns>campagne kiezen>Detail>scroll naar beneden (groene gedeelte).

Dial Method:	ADAPT_TAPERED	?
Auto Dial Level:	7.25 (0 = off)	ADAPT OVERRIDE
Auto Dial Level Threshold:	DISABLED	agents: 1
Available Only Tally:	Y	?
Available Only Tally Threshold:	DISABLED	agents: 10
Drop Percentage Limit:	20	%
Maximum Adapt Dial Level:	7.25	number only
Latest Server Time:	2100	4 digits only
Adapt Intensity Modifier:	10 - More Intense	?
Dial Level Difference Target:	0 --- 0 Balanced	?
Dial Level Difference Target Method:	ADAPT_CALC_ONLY	?
Concurrent Transfers:	AUTO	?
Queue Priority:	50 - Higher	?
Multiple Campaign Drop Rate Group:	DISABLED	?

In dit voorbeeld kun je zien dat de Drop Percentage Limit op 20% is ingesteld. De Dial Method is ADAPT_TAPERED. In dit geval zal de dialer dus korte tijd over de drop limit van 20% heen gaan en daarna in snelheid gaan afnemen door minder lijnen uit te gaan bellen. Maximaal op volle snelheid worden er 7,25 lijnen uitgebeeld per agent.

Voorbeeld 1:

Real-Time Report [Choose Report Display Options](#) [RELOAD NOW](#) [MODIFY](#) | [SUMMA](#)

[+ VIEW MORE](#) [VIEW USER GROUP](#) [SHOW SERVER INFO](#) [HIDE WAITING CALLS](#) [SHOW IN-GROUP STATS](#) [SHOW PHC](#)

DIAL LEVEL: 7.250 TRUNK SHORT/FILL: 0 / 0 FILTER: NONE TIME: 2013-09-24 14:47
DIALABLE LEADS: 20197 CALLS TODAY: 3043 AVG AGENTS: 5.00 DIAL METHOD: ADAPT_TAPERED
HOPPER (min/auto): 500 / 25 DROPPED / ANSWERED: 46 / 268 DL DIFF: 0.75 STATUSES: AA, TIMEOUT, ...
LEADS IN HOPPER: 652 DROPPED PERCENT: 17.16% DIFF: 15.00% ORDER: RANDOM 2nd NEW
AGENT AVG WAIT: 40 AVG CUSTTIME: 54 AVG ACW: 11 AVG PAUSE: 15
Sales: 3 Weigeringen: 104 GeenKans: 21

7 current active calls 7 calls ringing 0 calls waiting for agents 0 calls in IVR
5 agents logged in 0 agents in calls 1 agents waiting 3 paused agents 0 agents in de

VICIDIAL: Agents Time On Calls Campaign: |SIMKOU3| 2013-09-24 14:47:04

STATION	USER	SHOW ID	INFO	SESSIONID	STATUS	PAUSE	MM:SS	CAMPAIGN	CALLS	HOLD	IN-
SIP/283	Sanja Musicic			8600053	READY		0:25	SIMKOU3	11		
IAX2/306	Majda Elmassbahi			8600061	PAUSED	FEEDBK	26:14	SIMKOU3	65		
IAX2/307	Souhaib el mousaoui			8600067	PAUSED	TRAIN	25:28	SIMKOU3	8		
IAX2/302	Abdelwahid Salihi			8600059	PAUSED	TRAIN	21:55	SIMKOU3	21		
SIP/280	Nordin Oualhadj			8600052	DISPO		0:01	SIMKOU3	20		

In dit voorbeeld zie je het volgende:

Het algoritme is ADAPT_TAPERED met een huidig dial level van 7.250. In het realtime screen kun je mooi zien wat de dialer aan het doen is. Iedere 4 seconden is er een refresh van deze data. Je ziet dan soms het dial level omhoog en omlaag gaan, dit is dus het dynamische ADAPT proces. Als het dial level heel laag is dan kan het zijn dat DROPPED PERCENT rood is en dan is de dialer dus over de ingestelde drop limit heen gegaan. Hij gaat pas weer sneller bellen als de DROPPED PERCENT niet meer rood is. Verder zie je in dit voorbeeld dat de gemiddelde wachttijd 40 seconden is (redelijk) en dat er 1 agent aan het wachten is en er 7 lijnen uitgebeeld worden. In dit geval is er dus sprake van een ongezonde situatie: te weinig beschikbare agents (3 staan op pauze en slechts 2 beschikbaar) en slechte kwaliteit adressen (een overboeking van 7 is vrij hoog). RANDOM 2nd NEW geeft aan dat de nummers in willekeurige volgorde gedraaid worden en na iedere twee random nummers wordt er een nieuw adres gebeld.

Om in dit voorbeeld de wachttijd te verkorten kan er niet veel gedaan worden aan de instellingen. Als we hier de Max Adapt Dial Level zouden aanpassen zouden er nog meer drops ontstaan omdat er slechts maar 2 agents bellen. De oplossing is dan ook om meer agents te laten inloggen.

Verder voor de Realtime Main report geldt het volgende:

Agents hebben een lichtblauwe kleur = goed!

Agents hebben een donkerblauwe kleur = niet goed! Ze wachten te lang.

Voorbeeld 2:

Real-Time Report [Choose Report Display Options](#) [RELOAD NOW](#) [MODIFY](#) | [SUMMARY](#) refresh: 2

[+ VIEW MORE](#) [VIEW USER GROUP](#) [SHOW SERVER INFO](#) [HIDE WAITING CALLS](#) [SHOW IN-GROUP STATS](#) [SHOW PHONES](#) [SHOW CUS](#)

DIAL LEVEL: 4.000 **TRUNK SHORT/FILL:** 0 / 0 **FILTER:** NONE **TIME:** 2013-09-24 15:00:06

DIALABLE LEADS: 561 **CALLS TODAY:** 920 **AVG AGENTS:** 3.00 **DIAL METHOD:** **RATIO**

HOPPER (min/auto): 50 / 0 **DROPPED / ANSWERED:** 69 / 237 **DL DIFF:** 1.00 **STATUSES:** STOR, AFTHRS, NANQUE

LEADS IN HOPPER: 93 **DROPPED PERCENT:** 29.11% **DIFF:** 33.33% **ORDER:** DOWN COUNT

AGENT AVG WAIT: 23 **AVG CUSTIME:** 29 **AVG ACW:** 8 **AVG PAUSE:** 3

3 calls being placed **2** calls ringing **1** calls waiting for agents **0** calls in IVR

3 agents logged in **2** agents in calls **0** agents waiting **0** paused agents **0** agents in dead calls

VICIDIAL: Calls Waiting 2013-09-24 15:00:06

STATUS	CAMPAIGN	PHONE NUMBER	SERVER_IP	DIALTIME	CALL TYPE	PRIORITY
LIVE	CSTRIAL	630415055	95.211.186.30	0:31	OUT	50

VICIDIAL: Agents Time On Calls Campaign: |CSTRIAL| 2013-09-24 15:00:06

STATION	USER	SHOW ID	INFO	SESSIONID	STATUS	PAUSE	MM:SS	CAMPAIGN	CALLS	HOLD	IN-GROUP
6503@default	Nancy Domburg			8600051	INCALL A		2:41	CSTRIAL	111		
6505@default	Ivo Rosseels			8600055	INCALL A		1:57	CSTRIAL	98		
6214@default	Danny Emanuels			8600053	DISPO		0:01	CSTRIAL	142		

In dit plaatje zie je dat er 3 agents zijn ingelogd, twee in gesprek en 1 staat op Dispo (het groene dispositiescherm). De method is RATIO en de overboeking is 4 lijnen. Dus iedere keer wanneer een ageint op Waiting staat zul je 4 calls being placed zien! Gemiddelde wachttijd is 23 seconden dus dat is prachtig, echter is het drop percentage te hoog, je ziet ook dat die rood is geworden echter de dialer stoort zich hier niet aan want hij is op RATIO ingesteld. Het aantal dialable leads is hierdoor dan ook vrij laag (561). Het bijzondere van dit voorbeeld is dat je hier een drop ziet ontstaan. Dat is de regel waar staat Calls Waiting. Hier heeft dus iemand opgenomen of het is een antwoordapparaat maar er is geen agent beschikbaar om de call aan te nemen, binnen 5 seconden wordt dit gesprek opgehangen. Het is daarom ook van belang dat de agents niet te lang in het Dispo of Dead scherm blijven hangen (de zogenaamde wrap up time). DEAD is overigens wanneer de klant heeft opgehangen maar de agent staat nog in het hoofdscherm van ViCiDial.

In dit voorbeeld zou de RATIO Auto Dial Level van 4 naar 3 gezet moeten worden (of nog lager misschien) om te zorgen dat er minder drops ontstaan waarbij tegelijkertijd de average wait time toch beneden de 30 seconden blijft.

Conclusie: Er is altijd een spanningsveld tussen drops enerzijds en wachttijd anderzijds. De kunst is om het optimum te vinden om op basis van de informatie in het realtime scherm de juiste instellingen te wijzigen op het juiste moment.