

## Wachtrij aanmaken



Om een wachtrij aan te maken gaat u in het dashboard naar **“Belplannen” => “Wachtrijen”**.



Er zijn extra kosten van toepassing bij het gebruik van deze app.

Een wachtrij maakt het mogelijk om op drukke momenten (= meer bellers dan mensen die kunnen aannemen) te zorgen dat de bellers gedoseerd aan de beschikbare werknemers (= ‘agents’) worden aangeboden. Als u een wachtrij heeft aangemaakt kunt u deze via de wachtrij app in uw belroutes en keuzemenu’s integreren.

Binnen uw aangemaakte wachtrij kunt u bepalen hoe lang de tussenpauzes zijn tussen het opgehangen gesprek en de nieuwe aangeboden call. Eveneens bepaalt u hoe lang iemand in de hold staat voordat hij/zij een melding hoort. U voegt als laatste de queue agents toe, dit zijn de gebruikers die in de groep de gesprekken kunnen aannemen.

Nieuwe wachtrij Volgende stap

1 — 2 — 3

STAP 1: Naam wachtrij

Naam \*

Selecteer een boxkleur

Turkoois

Naam wachtrij opgeven.

Nieuwe wachtrij Vorige stap Volgende stap

1 — 2 — 3

STAP 2: Wachtrij agenten

Maak een keuze



Selecteer hier de medewerkers die de bellers te woord moeten staan.



## Wachtrij-instellingen



### Instellen:

- de naam van de wachtrij.
- het aantal bellers dat uw agents te woord kunnen staan (defaultL oneindig).
- hoe de toestellen rinkelen (tegelijk, één voor één, etc.).
- als alle toestellen hebben gerinkeld is dit de tijdsduur dat wordt gewacht voordat het gesprek opnieuw wordt aangeboden aan de toestellen, in dezelfde volgorde.

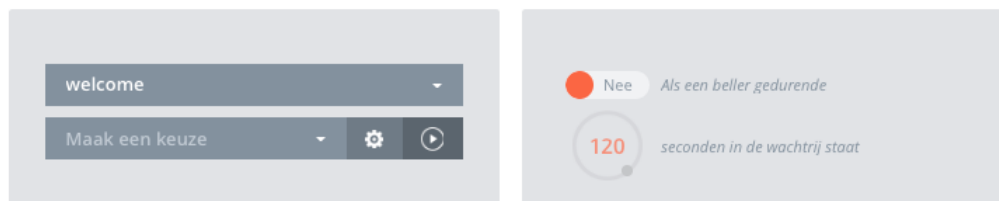
## Agent-instellingen



### Instellen:

- hoe lang het toestel van een agent rinkelt voordat het gesprek terug gaat naar de wachtrij.
- de wachttijd tussen 2 gesprekken van één agent.

## Wachtrij-presentatie



### Instellen:

- Stel hier uw persoonlijke begroetingstekst voor de wachtrij. U kunt uw begroetingstekst uploaded (middelste icoon) en beluisteren (afspeel icoon).

Door middel van de volgende codes kunnen wachtrij agenten in- en uitloggen:

- \*100 of #100: u logt hiermee in of uit de wachtrij, al gelang uw vorige status
- \*101 of #101: Hiermee logt u in de wachtrij
- \*102 of #102: Hiermee zet u uw status in de wachtrij op pauze
- \*103 of #103: Hiermee logt u uit de wachtrij