

Wachtrijen

- [Wat is een wachtrij?](#)
- [Een wachtrij toevoegen/wijzigen](#)
 - [Basisinstellingen](#)
 - [Nummers](#)
 - [Medewerkers](#)
 - [Wachtrij strategie](#)
 - [Vaste medewerkers](#)
 - [Dynamische medewerkers](#)
 - [Geavanceerde instellingen](#)
- [Een wachtrij verwijderen](#)
- [Gerelateerde artikelen](#)


Wat is een wachtrij?

Er gaan momenten komen dat u meer bellers dan telefonisch beschikbare medewerkers heeft. Dit soort pieken kunt u opvangen met een wachtrij, een standaard functie binnen Clearvox. Een wachtrij geeft de beller het idee dat hij of zij zó aan de beurt is. Zo verbetert u de bereikbaarheid van uw bedrijf.

Een wachtrij toevoegen/wijzigen

Onder beheer > Wachtrijen kunt u door middel van de [een nieuwe wachtrij toevoegen](#). Het is uiteraard ook mogelijk een eerder toegevoegde wachtrij te wijzigen.

Basisinstellingen

| | |
|--|--|
| Naam | De naam die u de wachtrij wenst te geven. |
| Maximale wachttijd | De tijd dat een beller maximaal in de wachtrij kan verblijven. |
| Maximum wachtenden | Het maximaal aantal wachtenden in de wachtrij. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Indien u bellers via een router in de wachtrij plaatst, wordt bij overschrijding het commando 'wachtrij' overgeslagen. Indien u bellers direct via een intern of extern nummer in de wachtrij plaatst, wordt bij overschrijding de verbinding verbroken zonder enige melding.</div> |
| Wachtmuziek afspeellijst | Hier kunt u kiezen uit een samengestelde afspeellijst met wachtmuziek of 'overgangston' hetgeen betekent dat de beller de telefoon hoort overgaan. |
| Afspeellijst voor periodieke meldtekst | Kies hier indien gewenst de afspeellijst die uw periodieke meldtekst(en) bevat. |
| Herhaalfrequentie periodieke meldtekst | Hier kiest u de tijd tot of tussen de periodieke meldtekst(en). |

Nummers

Om een beller naar een wachtrij te dirigeren kunt u de wachtrij aan een intern en/of een extern nummer koppelen. De beller komt dan direct in de wachtrij terecht, zonder aankondiging vooraf.

Kies onder het tabblad NUMMERS, links INTERNE NUMMERS of EXTERNE NUMMERS en selecteer het nummer of de de nummers die u aan de wachtrij wilt koppelen.



- Wilt u bijvoorbeeld liever wel eerst een aankondiging afspelen, gebruik dan een account router om de beller naar de wachtrij te dirigeren.
- Het koppelen aan een intern nummer kan erg handig zijn voor medewerkers die bellers naar een specifieke afdeling willen doorverbinden, in plaats van naar een specifieke medewerker van diezelfde afdeling.
- Indien u gebruik wenst te maken van het dynamisch aan- en afmelden van medewerkers, dient aan de wachtrij ook minimaal één intern (of eventueel extern) nummer gekoppeld te zijn.

Medewerkers

Hier kunt u kiezen volgens welke strategie uw medewerkers en/of telefoons worden opgeroepen én kunt u instellen welke medewerkers/telefoons u aan de wachtrij wilt koppelen.

Wachtrij strategie

U kunt kiezen uit de volgende strategieën:

| | |
|--------------------------|--|
| Alle medewerkers | Alle medewerkers/telefoons worden tegelijkertijd opgeroepen. U kunt hier de <i>gewicht</i> * instellingen gebruiken. |
| Minste gesprekken | De medewerker/telefoon die in deze wachtrij het laagste aantal gesprekken gevoerd heeft, wordt als eerste opgeroepen. |
| Langst geleden | De medewerker/telefoon die in deze wachtrij het langst geleden een gesprek voerde, wordt als eerste opgeroepen. |
| Op volgorde | De medewerkers/telefoons worden op volgorde, zoals ingesteld, opgeroepen. |
| Willekeurig | Een willekeurige medewerker/telefoon wordt opgeroepen. |
| Op volgorde met geheugen | De medewerkers/telefoons worden op volgorde opgeroepen, waarbij wordt onthouden welke medewerker/telefoon de voorgaande oproep heeft beantwoord. |
| Willekeurig met gewicht | Een willekeurige medewerker/telefoon wordt opgeroepen, rekening houdende met het ingestelde <i>gewicht</i> .* |



***Gewicht:** Hier kunt u instellen welke medewerkers/telefoons, of groep medewerkers/telefoons (met hetzelfde gewicht) als eerste worden opgeroepen. Pas als deze medewerker(s)/telefoon(s) in gesprek zijn, zullen de medewerker(s)/telefoons met het eerst volgende gewicht worden opgeroepen. Bij strategieën waarbij het gewicht niet van toepassing is, kunt u dit niet instellen.

Vaste medewerkers

Hier kunt u medewerkers en/of telefoons toevoegen die altijd aan deze wachtrij gekoppeld moeten zijn.

Dynamische medewerkers

Hier kunt u medewerkers toevoegen die zich middels functiecode (*9[nummer]) zelf op de wachtrij kunnen aan- of afmelden. De bewuste medewerker belt hiervoor *9 gevolgd door het interne of eventueel externe wachtrijnummer. Volg daarna de spraakaanwijzingen.



Let op!

Als dynamische medewerker kunt u slechts vanaf één toestel tegelijk inloggen.

Geavanceerde instellingen

| | |
|---|--|
| Oproeptijd | Hier stelt u in hoe lang u de telefoons van uw medewerkers wilt oproepen. Deze oproeptijd wordt gevolgd door onderstaande 'Tijd tussen oproepen' waarna de telefoons wederom opgeroepen worden. |
| Tijd tussen oproepen | De tijd tussen 2 oproepen. |
| Serviceniveau | Instelling t.b.v. de calculatie van het serviceniveau op het wachtrij wallboard. |
| Wachttijd melden | Hier stelt u in of en hoe vaak u de relatieve wachttijd aan de beller wilt melden. |
| Wachtpositie melden? | Hier kunt u instellen of u de positie in de wachtrij wilt melden aan de beller. Met de instelling 'Gelimiteerd door', gevolgd door het gewenste aantal, stelt u in t/m hoeveel gelijktijdige bellers u de positie wilt melden. Met de instelling 'Meer dan', gevolgd door het gewenste aantal, stelt u in na hoeveel gelijktijdige bellers u de positie wilt melden. |
| Herhaalfrequentie voor meldingen | Hier stelt u na hoeveel tijd u de melding wilt geven of herhalen. |
| Minimum herhaalfrequentie voor meldingen | Hier stelt u de minimale tijd tussen de diverse meldingen in. |
| Afhandelingstijd | Hier stelt u in hoeveel tijd er tussen het laatste en de eerstvolgende oproep naar een medewerker moet zitten. Dit geeft de medewerker tijd om eventueel notities te maken. |
| Rapporteur wachttijd aan medewerker? | Indien geactiveerd wordt de wachttijd van de beller naar de medewerker die het gesprek beantwoord gecommuniceerd. |
| Een medewerker mag de wachtrij verlaten als deze niet leeg is | Toestaan of een medewerker zich mag afmelden van de wachtrij, zelfs als hij de laatste medewerker is en er nog bellers in de wachtrij aanwezig zijn. |

- DTMF keuze om de wachtrij te verlaten
- Verlaat via router...

- Stel hier een keuze in (toetsen 0-9) waarmee u bellers de mogelijkheid wilt bieden de wachtrij te verlaten.
- Kies hier een router waar u de beller naartoe wilt verwijzen als deze de wachtrij verlaat.

Noot: Deze functie wordt (optioneel) vaak gebruikt om bijvoorbeeld bellers bij lange wachttijden de mogelijkheid te bieden een voicemail in te spreken.



Oproeptijd bij externe nummers

Indien u externe nummers opneemt als medewerker in uw wachtrij, dient u rekening te houden met de vertraging die optreedt bij het bellen van bijvoorbeeld GSM nummers. Een oproeptijd van 10 seconden, zal de GSM telefoon effectief slechts 5 a 6 seconden laten rinkelen.

Een wachtrij verwijderen

Klik op het contextmenu en kies 'verwijderen' om de wachtrij permanent te verwijderen.

Gerelateerde artikelen

Content by label

There is no content with the specified labels

