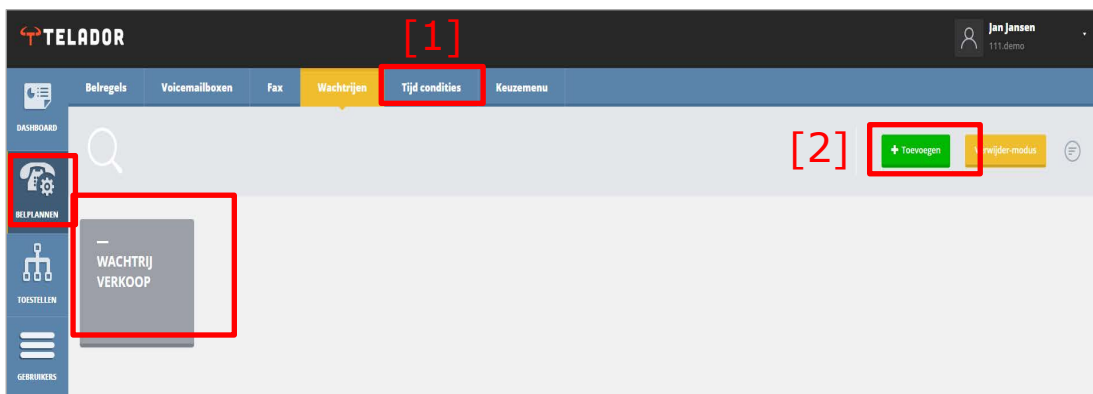


# Handleiding

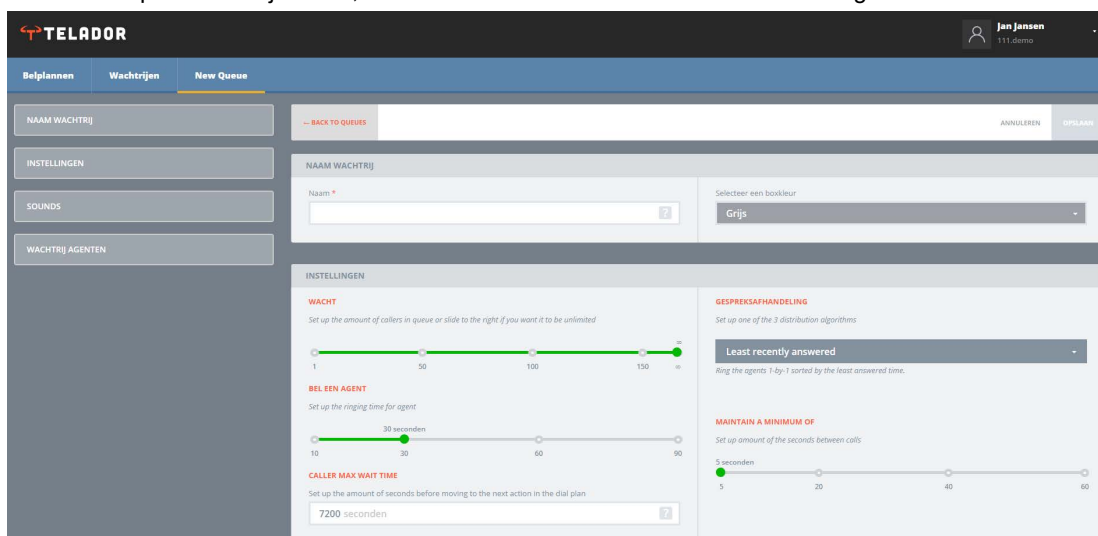
Een wachtrij maakt het mogelijk om op drukke momenten (= meer bellers dan mensen die kunnen aannemen) te zorgen dat de bellers gedoseerd aan de beschikbare werknemers (= 'agents') worden aangeboden. Ondertussen hoort de beller een muziekje. Als de wachtrij is aangemaakt kan deze via de wachtrij-app in de belroutes en keuzemenu's worden geplaatst.

## Een wachtrij aanmaken:

Klik in het belplanoverzicht op **[wachtrijen]**: de reeds aangemaakte wachtrijen worden zichtbaar.  
Klik op button **[Toevoegen]**



Doorloop de wachtrij-wizard, links de vier onderdelen die kunnen worden ingesteld.



**1. Naam wachtrij:** geef de wachtrij een herkenbare naam en een kleur:

**2. Instellingen:** definieer hoe de wachtrij de gesprekken over de agents verdeelt:

**WACHT** - stel hier in hoelang de wachtrij mag zijn voordat deze 'vol' zit en een beller de wachtrij overslaat. Bij 5 ingesteld dan zal de 6e beller de wachtrij overslaan. In het belplan kan dan de volgende actie worden bepaald. Advies: kies ONEINDIG - alle bellers gaan nu langs de wachtrij.

**BEL EEN AGENT** – bepaal hoe lang een agent-toestel rinkelt (5 seconden = 1 rinkel). NB – elke keer dat het gesprek aan een toestel wordt aangeboden telt in de statistieken als een gesprek

**CALLER MAX WAIT TIME** – het aantal seconden voordat een beller naar de volgende actie in de belroute doorgaat. Advies: afh. van situatie (Max waarde 7200 sec = 2 uur).

**GESPREKSAFHANDLING** – kies één van de drie methoden waarmee de wachtrij de gesprekken aan de agents aanbiedt:

- Tegelijk
- Least recently answered
- Willekeurig

**LET OP** – Bij "TEGELIJK" dan geldt er een max. van 6 agents. Staan er meer dan gaan de eerste 6 ingelogde agents (van boven naar beneden) rinkelen.

**MAINTAIN A MINIMUM OF** – stel hier in hoeveel seconden er naar een wachtrijgesprek wordt gewacht voordat er een nieuw wachtrijgesprek wordt aangeboden.

**3. Geluiden:** welkomstekst en tussentijdse tekst met instelbare herhaalfrequentie:

**SOUNDS**

**WELKOM**

begroeting\_wachtrij.mp3

**WELKOM** – hier kan een begroetingsmelding voor de wachtrij worden ingesteld.  
NB: dit kan ook met één audiofile in de belroute vóór de wachtrij.

**PERIODIC SOUND**

Alle\_medewerkers\_in\_gesprek.mp3

**HOW OFTEN TO REPEAT THE SOUND**

*Set up the amount of the seconds between repeating periodic sound*

30 seconden

10 30 60 90

**PERIODIC SOUND** – hier kan een meldtekst worden gezet die tussentijds wordt afgespeeld.

**HOW OFTEN TO REPEAT THE SOUND** hier kan worden ingesteld met welk interval de tussentijdse tekst wordt herhaald.

#### 4. Wachtrij agenten: voeg interne toestellen en desgewenst externe nummers toe

WACHTRIJ AGENTEN

SELECTEER EEN AGENT \*

Maak een keuze

- .Werkplaats Chef | 003
- .Zonderdelen | 885
- Administratie | 101
- 4 | 400
- Gigaset pro N720 IP Pro | 01
- Hans | 222
- Jan Jansen | 111
- Test Test | 146

+ TOEVOEGEN

**SELECTEER EEN AGENT**- In de dropdown staan alle toestellen. Selecteer een toestel dat u van een agent wordt toegevoegd en klik onderaan de pagina op [TOEVOEGEN]. De agent wordt dan toegevoegd aan de lijst met agents (zie onder).

**CREATE EXTERNAL AGENT** – voeg ook externe nummers toe (bv. mobiel, thuiswerkers, extern callcenter, etc.): geef een naam en vul het belbare nummer in zonder streepjes op spaties, en klik op [TOEVOEGEN]. De externe agent wordt in de agentlijst gezet (zie onder).

ADDED TO LIST

Jan  
111

Gigaset pro  
01

1  
100

**ADDED TO LIST** - Hier staat een overzicht van de wachtrij agenten. De status van de agent (ingelogd, uitgelogd, pauze) en deze eventueel aanpassen. Een toegevoegde agent is als default ingelogd.

**TIP:** interne agent (IP-toestellen) kunnen zelf in- en uitloggen door te bellen naar \*100 (de nieuwe status wordt dan genoemd)

**Wachtrij-indicatie externe agent** - Als een externe agent een wachtrij-gesprek aanneemt krijgt hij de keuze of hij het wachtrijgesprek wel of niet wil aannemen. U hoort:

**Dit is een gesprek vanuit de wachtrij. Druk op 1 om deze oproep te accepteren. Druk op 2 om te weigeren.**

Als het gesprek wordt geweigerd blijft de beller in de wachtrij en wordt het gesprek aan een andere agent aangeboden.

#### 5. Sla de wachtrij op – Keer terug in het wachtrij-overzicht en zie de wachtrij erbij staan.

#### 6. Voeg de wachtrij toe aan de belroute – ga terug naar uw belroute. Voeg de wachtrij-app op de juiste plaats in en kies de juiste wachtrij:

WACHTRIJ

Annuleren Opslaan

Wachtrij \*

Maak een keuze

Wachtrij Verkoop

De wachtrij wordt nu in de belroute geïntegreerd. Sla de belroute op en test of alles naar tevredenheid werkt!



### Wachttijdindicatie in het scherm van interne agents

De wachtrij verdeelt binnenkomende gesprekken op de ingestelde manier over de ingelogde agents (tegelijk, least calls answered en willekeurig).

In het display van de IP-telefoon (interne agents) wordt weergegeven:

**[wachttijd] [prefix] [nummer van de beller]**

Als niet wordt aangenomen komt het gesprek later weer terug; men ziet dan weer de bijgewerkte wachttijdindicatie. Voor meer informatie over wachttijden, zie ook wachtrijstatistieken.

### Wachtrijindicatie voor externe agents

Als een externe agent een wachtrijgesprek aanneemt hoort hij/zij dat het om een wachtrijgesprek gaat en volgt een keuze om het gesprek wel of niet aan te nemen. De beller die in de wacht staat merkt hier niets van.

### In- en uitloggen

Interne wachtrij-agenten (IP-toestellen) kunnen zelf in- en uitloggen in de wachtrij door te bellen naar shortcode \*100 (togglecode: men hoort of in of uit is gelogd).

Dit is ook in te stellen in de beheerpagina's (beheerder) en in de userpanel (gebruiker).

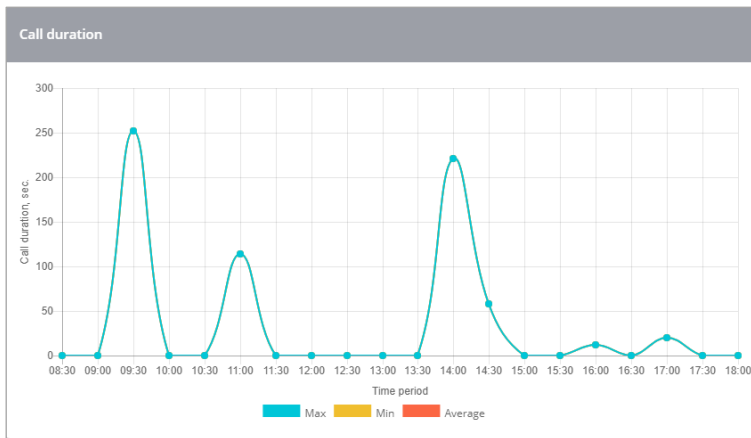
Externe agents kunnen deze code niet gebruiken; hiervan kan de status in het beheerpanel (beheerder) worden ingesteld en zij hebben de keuze of ze een gesprek wel of niet willen aannemen.

### Ingebruikname van de nieuwe wachtrijen

Waren er al wachtrijen vóór de wachtrij-update? Deze blijven gewoon werken op de gebruikelijke manier. Met één willekeurige wijziging neemt u de nieuwe mogelijkheden in gebruik. De statistieken worden gelijk al gevoed.

## Wachtrijstatistieken

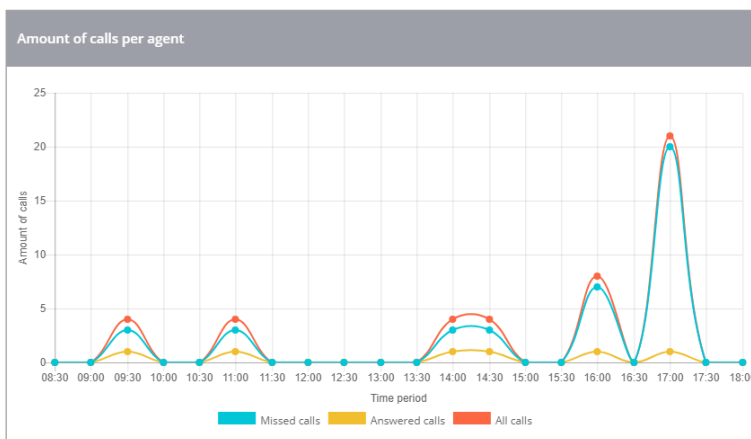
In menu **RAPPORTEN** → tabblad **QUEUE** staan geavanceerde wachtrijstatistieken in 3 grafieken. Deze grafieken kan naar wens gefilterd naar wachtrij, agent en tijdsperiode. In de grafieken staat de verdeling in tijd in de gewenste periode (dag, week, maand).



### Call duration

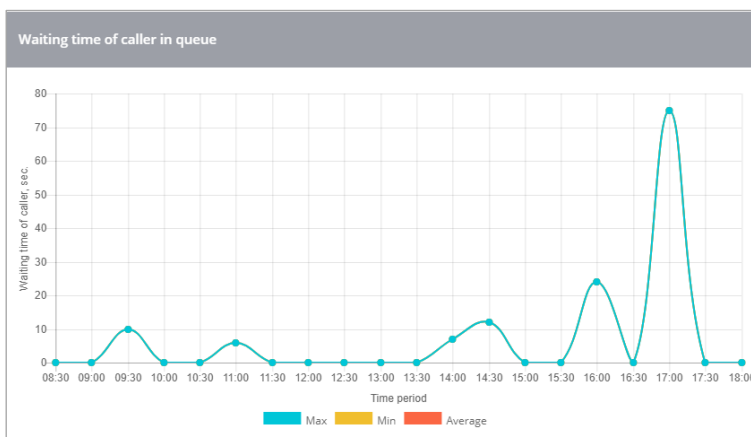
De duur van de aangenomen gesprekken die door de wachtrij worden afgeleverd met indicatie van maximum, minimum en gemiddelde.

Deze grafiek geeft een indicatie van de **gemiddelde gesprekstijd** (alle agents) en een indicatie van de **gespreksverdeling** per dag, week, maand, datum, periode.



**Aantal gesprekken per agent** Dit is het aantal keren dat een gesprek aan een agent is aangeboden (één gesprek kan meerdere keren worden aangeboden en wordt dan gezien als meerdere gesprekken).

In de grafiek wordt onderscheid gemaakt tussen **gemiste** en **beantwoorde** gesprekken, en **alle** gesprekken.



### Wachttijd van de beller

Deze grafiek geeft een beeld van de maximale, minimale en gemiddelde **wachttijd van bellers** die in de wachtrij komen.