

Beheerder dashboard

Instellen Wachtrij/Call Queue

Deze instructie beschrijft de instellingen en opties van de Call Center Queues, ook wel wachtrij genoemd.

Voor de instellingen van een Agent voor Call Center Queues, lees [hier meer](#).

Een Call Center Queue ofwel wachtrij is bedoeld voor klanten die meer functies willen voor inkomende gesprekken. Het uitgangspunt voor een wachtrij is het voorbeeld van een Call Center, waarbij meerdere mensen de telefoon aannemen.

Enkele kenmerken:

- Niet gestoord worden tijdens een gesprek.
- Periodieke melding laten hoeren aanbeller.
- Uitgebreide prioriteiten instellen voor de afhandeling van gesprekken.
- Eenvoudig aan en afmelden uit de wachtrij.

De standaard instellingen dienen als uitgangspunt gebruikt te worden.

Met aandacht voor de instelling voor **Agent timeout**, ofwel hoelang het toestel over gaat.

Wanneer de call queue gebruikt gaat worden als vervanging van een hunt list, dan dient deze tijd aangepast te worden, bijvoorbeeld naar 100 seconden.

Aanmaken Call Queue

Navigeer in de PBX manager naar: **Applications > Call Centers**

Klik vervolgens op **+ADD** om een nieuwe Queue aan te maken of klik op een bestaande Queue.

Instellen Call Queue

Stel de Queue in op basis van onderstaand voorbeeld:

Queue Name: Naam ter herkenning

Extention: Uniek nummer van de Queue

Greeting: De gewenste begroeting

Strategy: Selecteer Ring All als standaard keuze, voor meer uitleg lees [hieronder meer](#).

Agents: Selecteer hier de gewenste extenties / agents.

Music-on-Hold: Muziek dat afgespeeld word terwijl de beller in de wacht staat.

Announce Sound: Boodschap welke periodiek afgespeeld zal worden.

Announce Frequency: Tijd tussen de periodieke boodschap in.

Overige instellingen zijn niet nodig voor een standaard Call Queue configuratie en worden beschouwd als uitgebreide instellingen. Lees hier meer.

Tevens kunnen er instellingen per Agent / gebruiker gedaan worden. Lees hier meer.

Uitleg Ring Strategy:

ringall: Alle members tegelijk over laten gaan.

roundrobin: Members een voor een afgaan totdat een Member het gesprek accepteert

leastrecent: Member overlaten gaan welke het langst geen gesprek heeft gehad.

fewestcalls: Member overlaten gaan dat het minste gesprekken heeft geaccepteerd

random: Een random Member overlaten gaan

rrmemory: Slaat de laatste member over die het vorige gesprek heeft opgenomen

Unieke FAQ ID: #1367

Auteur: Helpdesk

Laatst bijgewerkt: 2022-01-10 00:00