

Schriftelijke verzoeken

Naast oproepen kunt u ook schriftelijke verzoeken ontvangen, gegeven dat het product van uw bedrijf hiermee is uitgerust en dat u bent ingelogd met een profiel dat u verzoeken uit de wachtrijen van schriftelijke verzoeken geeft. Schriftelijke verzoeken zijn webchat, e-mail en verzoeken op social media.

Toewijzingsbeperkingen

In het algemeen kunt u te maken krijgen met een telefoongesprek en tot acht geschreven verzoeken (chat, e-mail of socials) tegelijkertijd.

Als een vuistregel kunt u geen schriftelijke verzoeken aangeboden krijgen terwijl u in een telefoongesprek zit, maar u kunt een telefoongesprek ontvangen tijdens een schriftelijk verzoek. Ook kan uw begeleider/beheerder u uitsluiten van het ontvangen van inkomende oproepverzoeken terwijl u meer dan een aantal concurrent schriftelijke verzoeken behandelt (gedefinieerd in het beheerdersportaal). Deze instelling zal u echter niet tegenhouden om uitgaande oproepen te maken.

Maximaal aantal gelijktijdige schriftelijke verzoeken aanpassen

U kunt voor schriftelijke verzoeken instellen om meer dan één verzoek te behandelen. Indien er toegang tot wordt gegeven, kunt u ook instellen hoeveel verzoeken u op dezelfde tijd wilt behandelen. U kunt niet het maximale aantal verzoeken overschrijden die door uw beheerder bepaald zijn en u kunt geen hoeveelheden instellen zo laag als nul. De aanpassing wordt gemaakt in het tabblad "Instellingen" van de applicatie, onder Geschreven Verzoeken.

Bekijk de lijst hieronder om alle secties onder geschreven verzoeken te zien:

- [E-mail/Task-verzoeken](#)
- [Webchat verzoeken](#)