

## Overzicht wachtrijen

Met het wachtrij-overzicht kunt u zowel vertegenwoordigers als wachtrijen in uw contactcentrum te controleren, per weergavewachtrij. (Zie [Instellingen display-wachtrijen](#)). De pagina wordt automatisch vernieuwd.

Home » Real-time » Queue Overview

Queue Overview ⓘ

12:30

Filter:

Queue Name	Total in Queue	Callback	Preferred	Scheduled	SLA Score	Max Wait Time	Agents Logged on	Agents in Pause	Agent
1. Sales	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
2. Support	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">1</a>	0	<a href="#">Agent</a>
3. Switchboard	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Cention Email	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	–	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Chat Sales	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Chat Support	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q1 (Preview)	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	–	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q2	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	–	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Dialer Q3	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	–	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>
Email	<a href="#">0</a>	0	0	<a href="#">0</a>	0	0:00	<a href="#">0</a>	0	<a href="#">Agent</a>

- **Totaal in wachtrij:** Totaal aantal verzoeken dat momenteel in de wachtrij staat (in deze weergavewachtrij)
- **Callback:** Aantal verzoeken in de wachtrij die moeten worden teruggebeld.
- **Voorkeur:** Aantal verzoeken in de wachtrij die een gereserveerde/voorkeursvertegenwoordiger hebben
- **Gepland:** Aantal geplande gesprekken/taken die de geplande tijd nog niet hebben bereikt. Oftewel de wachtkamer. (De kolom wordt alleen getoond als de eigenschap “Wachtrij tonen in wachtrij-overzicht: Geplande verzoeken” AAN staat).
- **SLA-score:** Hoelang de wachtrij relatief gezien is. Voor details, zie “Wachtrij SLA instellingen” in het “Diensten” artikel
- **Max wachttijd:** Langste wachttijd voor een verzoek dat zich momenteel in een wachtrij bevindt
- **Aangemelde vertegenwoordigers:** Alle vertegenwoordigers die zijn aangemeld en verzoeken uit de wachtrij kunnen beantwoorden, inclusief de vertegenwoordigers die de status “Pauze” hebben.
- **Vertegenwoordigers op “Pauze”:** Vertegenwoordigers die op “Pauze” staan.
- **Vertegenwoordiger:** Als u op de link Vertegenwoordiger klikt, wordt een nieuw venster geopend met meer informatie over de vertegenwoordigers die bij die wachtrij zijn aangemeld

In 3 van de kolommen ziet u hyperlinks naar pagina's met meer gedetailleerde informatie:

- Door te klikken op een nummer in de kolom “Totaal in de wachtrij”, worden [wachtrijdetails](#) geopend
- Door te klikken op een nummer in de kolom “Aangemelde Vertegenwoordigers”, opent de [Status van Vertegenwoordigers](#)
- Door te klikken op “Vertegenwoordigers” in de kolom “Vertegenwoordigers”, worden de [details van vertegenwoordigers](#) geopend