

Wachtrij details

De pagina “wachtrij-details” toont één rij per verzoek in de geselecteerde weergavewachtrij.

Home » Real-time » Queue Overview » [Queue Details](#)

Queue Details: [?](#)

Search: Search Filter:

Number/From	Description	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview
0771	–	–	10022	0:11	★	–	–	–	–
0702	–	–	3005	20:02	–	1	–	(R) He	–
0730	–	–	2738	22:44	★	2	–	–	–
0847	–	–	1644	13:42	–	–	–	–	–
0734	–	–	1566	13:03	–	1	–	–	–
0762	–	–	1442	12:01	–	1	–	–	–
0271	–	–	1362	11:21	–	–	–	–	–

Deze pagina wordt automatisch bijgewerkt en bevat de volgende gegevens:

- **Nummer/van:** Telefoonnummer/e-mailadres/identificatiecode van de chatter
- **Type:** Een verzoek (bijv. een web callback) kan een categorie en een beschrijving krijgen. De categorie kan een kleur zijn. De categorie van het verzoek (indien aanwezig) wordt hier getoond
- **SLA-score:** Toont hoelang het verzoek in deze wachtrij heeft gewacht. (relatief gezien)
- **Tijd in wachtrij:** Hoelang het verzoek in de wachtrij heeft gestaan
- **Call-back:**
 - Normaal verzoek
 - 1, 2, 3: Terugbellen voor de 1e, 2e, of 3e keer
- **Geplande tijd:** De geplande tijd voor de oproep/taak.
- **VIP:** Als een beller is gecategoriseerd als een VIP
- **Gereserveerde / voorkeursvertegenwoordiger:** Als de oproep/e-mail/chat een gereserveerde/voorkeursvertegenwoordiger heeft

Als u toegang hebt tot het verwijderen (callback/email/social) van verzoeken uit de wachtrij (Gebruikers - Producten - Wachtrij), ziet u de kolommen Voorbeeld en Selecteer (Verwijderen/bewerken). Max. 100 verzoeken kunnen tegelijkertijd uit de wachtrij worden verwijderd.

Als u klikt op de link Voorbeeld voor een verzoek met media type e-mail, ziet u de Van, Aan, Onderwerp en Verzonden tijd van het verzoek. Als u klikt op Voorbeeld voor een Geplande taak, ziet u alle details van de taak ingevoerd behalve de Omschrijving.