

## Over terugbellen in wachtrij

Een klant die inbelt kan een call-back aangeboden krijgen als hij in de wachtrij komt en de geschatte wachttijd langer is dan bijv. 3 minuten. Als de klant op x drukt om call-back te regelen, behoudt hij zijn positie in deze wachtrij. Wanneer de klant als eerste in de wachtrij staat, wordt een vertegenwoordiger gebeld. Vervolgens wordt de klant gebeld.

- Als de oproep door de klant of per voicemail wordt beantwoord, wordt er geen nieuwe oproep gedaan.
- Als de oproep niet wordt beantwoord door de klant of de voicemail, is de standaardinstelling dat er geen oproepen meer worden gedaan (slechts 1 terugbelpoging).
- Indien 2 of 3 pogingen zijn ingesteld, wordt een klant die niet antwoordt aan het eind van de wachtrij geplaatst. Zodra hij als eerste in de wachtrij staat, wordt hij gebeld.
  - Als 2 of 3 terugbelpogingen is ingesteld, kan een 'quarantaine' (=tijd vanaf een onbeantwoorde terugbelpoging totdat de klant weer in de wachtrij wordt gezet (parameternaam 'secBetweenRetries')) worden geregeld, bijv. 1 minuut. Deze quarantaine is om te voorkomen dat de 2e call-back zeer kort na de 1e call-back wordt gedaan in het speciale geval dat er nu geen of zeer weinig wachtenden in de wachtrij zijn. Als u alleen call-back aanbiedt als de geschatte wachttijd vrij lang is, is de wachttijd waarschijnlijk nog vrij lang nadat de 1e call-backpoging is gedaan, dus een quarantaine is meestal niet nodig (of kan heel kort zijn).

Voor een klant die wacht op de 2e of 3e terugbelpoging tonen we de bruto wachttijd van de klant in de wachtrij-details, maar bij het berekenen van de SLA-score van het verzoek gebruiken we de netto wachttijd (tijd sinds het verzoek terug in de wachtrij is geplaatst na de vorige terugbelpoging (en quarantaine)). Het is ook mogelijk om een VIP-score toe te voegen aan een klant die niet heeft geantwoord op een terugbelverzoek om prioriteit te geven (na de quarantaintijd) voor de volgende terugbelpoging.

Home » Real-time » Queue Overview » **Wachtrijdetails**

Queue Details: **7070 1000 1000** ?

Filter:

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	<input type="checkbox"/> Select
0733	-	2190	14:05	*	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1988	12:24	*	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0704	-	1940	12:00	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1772	14:41	*	2	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070E	-	1442	12:01	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0762	-	1418	11:49	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0707	-	1412	7:36	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070E	-	1400	7:30	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0707	-	1360	7:10	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
076C	-	1192	9:56	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
081E	-	1070	8:55	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070C	-	1012	8:26	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0762	-	992	8:16	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0762	-	988	8:14	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
073C	-	666	5:33	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Een call-back kan **maximaal 72 uur** in de wachtrij blijven staan. Wanneer vertegenwoordigers 's avonds vertrekken voordat alle call-backs afgerond zijn, zullen ze de volgende ochtend nog steeds in de wachtrij staan. Dit tenzij de beheerder ze al uit de wachtrij heeft verwijderd.

Een call-back in een andere wachtrij plaatsen dan de wachtrij waaruit de beller de call-back heeft geregeld is mogelijk, maar niet **aan te raden**. De belangrijkste redenen zijn:

- De klant zal zijn plaats in de wachtrij niet behouden. De klant wordt gebeld wanneer een vertegenwoordiger (op korte of op zeer lange termijn) de oproep uit deze terugbelwachtrij krijgt.
  - Wat moet ik de beller zeggen als hij om terugbellen vraagt?

- Hoe zorgt u ervoor dat vertegenwoordigers de call-backs binnen een redelijke tijd krijgen?
- Statistieken, Ticker, Archief en Ruwe gegevens zullen verwarrend worden. 1 inkomend gesprek van de klant wordt gerapporteerd als binnenkomend in wachtrij X waar hij onderbrak (de wachtrij verliet) en vervolgens 1 nieuw inkomend gesprek in een andere wachtrij, die terugbellen aanvraagde.