

Systemwachtrij(en) toevoegen

Een gebruiker met de beheereigenschap “Systemwachtrij toevoegen” AAN kan nieuwe systeemwachtrijen aanmaken (en systeemwachtrijen verwijderen). Een nieuwe wachtrij kan alleen worden toegevoegd als er geen niet-opgeslagen wijzigingen op de pagina zijn.

U kunt één wachtrij toevoegen door te klikken op “Systemwachtrij toevoegen” of u kunt meerdere wachtrijen tegelijk maken door te klikken op “Importeer bestand met wachtrijen” en een bestand te **uploaden**.

Systemwachtrij toevoegen

Klik op “Systemwachtrij toevoegen” om het pop-up-venster “Nieuwe systeemwachtrij toevoegen” te openen. Hier moet u selecteren/invoeren:

1. Dienstnummer (alleen als u er meer dan één heeft).
2. Type media: Telefoon, Chat, Social Media of E-mail.
 - Indien Email is geselecteerd, kunt u “Geplande Taak” aanvinken indien relevant.
3. Naam wachtrij: De naam van de wachtrij van het systeem.
4. Wachtrij_key: Het ID van de wachtrij die wordt gebruikt in Archief, Statistieken en in de Ruwe Data.
5. Vaardigheidscategorie: Selecteer de relevante categorie (als u minstens 2 categorieën hebt). Als u een nieuwe vaardigheidscategorie nodig hebt, vraag Puzzel dan om deze aan te maken voordat u deze nieuwe wachtrij aanmaakt. U kunt ook een bestand uploaden met deze nieuwe wachtrij dat een nieuwe vaardigheidscategorie nodig heeft, aangezien we met bestandsimport een nieuwe vaardigheidscategorie kunnen aanmaken. Zie hieronder.
6. Nieuwe vaardigheid of bestaande vaardigheid
 - Indien nieuwe vaardigheid, voer vaardigheidsnaam in. Wij raden aan een vaardigheidsnaam te gebruiken die lijkt op de naam van de wachtrij.
 - Indien bestaande vaardigheid, selecteer de juiste vaardigheid voor deze nieuwe wachtrij.

Over nieuwe wachtrijen met verschillende mediatypes

- Een nieuwe systeemwachtrij voor **Telefoon** kan worden gebruikt in de instellingen van uw Call Flow Tool.
- Wanneer een nieuwe wachtrij voor **Chat** wordt aangemaakt, maken we ook een nieuw access point aan.
- (Een access point heeft het formaat Chat_<klantnummer>_<wachtrij_key>, bijv. Chat_10009_q_chat_sales).
- Een nieuwe wachtrij voor **Social** kan worden gebruikt voor verzoeken van een (nieuw) Social Media-kanaal, ingesteld op de pagina “Services – Social”.
- Een nieuwe wachtrij voor **Geplande taken** (wanneer mediatype “Email” en “Geplande taak” is aangevinkt) zal beschikbaar zijn voor vertegenwoordiger om nieuwe ingeplande taken te plaatsen.
- Een nieuwe wachtrij voor **e-mail** zal beschikbaar zijn voor vertegenwoordigers (en bots indien relevant) om e-mailverzoeken naar door te sturen. Als u een nieuw access point nodig hebt voor een nieuwe e-mailwachtrij, neem dan contact op met Puzzel zodat wij deze kunnen aanmaken.

Wanneer een nieuwe systeemwachtrij met succes is aangemaakt, ziet u deze op pagina “Servicewachtrijen” onder “instellingen voor servicewachtrijen”.

Als u klaar bent, kunt u een **nieuwe Display-wachtrij** maken die deze nieuwe systeemwachtrij bevat. Hierdoor wordt deze nieuwe Display-wachtrij weergegeven in het wachtrijoverzicht in het Beheerdersportaal en in de Applicatie voor Vertegenwoordigers.

Note

Als u een nieuwe vaardigheid voor de nieuwe systeemwachtrij hebt gecreëerd, moet deze vaardigheid aan de bestaande en/of de nieuwe gebruikersgroepprofielen worden toegevoegd, zodat vertegenwoordigers verzoeken kunnen krijgen van deze nieuwe wachtrij

Bestand met wachtrijen importeren

Als u meerdere systeemwachtrijen en bijbehorende vaardigheden en eventueel wachtrijen in één keer wilt toevoegen, kunt u een csv/txt-bestand uploaden met alle benodigde info in plaats van één wachtrij per keer toe te voegen. Klik op “Bestand met wachtrijen importeren” om het venster te openen waar u het bestand kunt selecteren en een voorbeeld kunt bekijken alvorens de import te starten.

Bestandsformaat: txt/csv. Wij raden u aan het bestand in Excel te maken en dan te kiezen voor opslaan als CSV UTF-8.

De eerste rij moet deze koppen bevatten :

media_type, taak, systeemwachtrij_naam, wachtrij_key, sla_sec, afrondtijd_sec, skill_categorie, skill_naam, displaywachtrij_naam. Rij 2-N bevat de nieuwe systeemwachtrijen (max 50).

Veld	Vereist	Toegestane waarden
mediatype	x	'telefoon', 'e-mail', 'chat', 'sociaal'
taak		Standaard leeg. '1' alleen toegestaan wanneer media_type = 'email'. '1' betekent dat deze e-mailwachtrij voor geplande taken is.
systeemwachtrijnaam	x	Min. 3 en maximaal 32 tekens. Moet uniek zijn.
wachtrij_key	x	Alleen a-z, A-Z, 0-9, '_' en '-' toegestaan. Spaties zijn niet toegestaan. Min. 3 en max 32 tekens. Moet uniek zijn.
sla_sec		Moet leeg zijn of tussen 0 en 99999999
afrondtijd_sec		Standaard leeg. Kan een waarde tussen 0 en 3600 krijgen, alleen voor wachtrijen met media_type = 'phone'. Leeg betekent dat de vooraf gedefinieerde afrondtijd van de vertegenwoordiger wordt gebruikt. Merk op dat '0' betekent dat er helemaal geen afrondtijd is voor deze telefoonwachtrij!
skill_categorie	x	Min. 3 en max 32 tekens. Indien deze skill_categorie nog niet bestaat in uw oplossing, zal deze aangemaakt worden.
skill_naam	x	Min. 3 en max 32 tekens. Als deze skill_naam nog niet bestaat in uw oplossing, zal deze worden aangemaakt.
displayqueue_name		Min. 3 en max 32 tekens. Indien een waarde bestaat voor een rij, zal een Display wachtrij aangemaakt worden.

Het systeem blijft in ieder geval ongevoelig wanneer we authenticiteit valideren voor systeemwachtrij_naam, wachtrij_key, skill_categorie en skill_naam.

Speciale tekens zoals ¢, ", /, |, ^, §, £, \$, %, ¢ zijn niet toegestaan.

Wij raden aan **vaardigheidsnamen** te gebruiken die lijken op (of identiek zijn aan) de namen van de systeemwachtrijen, aangezien de profielen die u moet bouwen/onderhouden vaardigheidsnamen bevatten.

Vaardigheden kunnen in verschillende **vaardigheidscategorieën** worden ondergebracht als u dat wilt. De namen van de vaardigheidscategorieën kunnen verschillende delen van uw bedrijf/oplossing zijn, bijv. Gebied X, Y, X of bijv. Telefoon, E-

mail, Chat, Bots, Dialler enz. Alle vaardigheden kunnen ook in dezelfde categorie zitten, bijv. genaamd “vaardigheden”. We staan maximaal 255 vaardigheden toe binnen elke vaardigheidscategorie. Overleg met Puzzel als u de huidige skill_categorie namen wilt weten.

Wanneer een nieuwe chatwachtrij wordt aangemaakt op basis van een bestand, wordt ook een access point aangemaakt.