

Max. aantal verzoeken in de wachtrij en max. tijd in de wachtrij

Om het Puzzel-platform en uw Puzzel-oplossing te beschermen tegen spam door valse callback-orders en spammails die naar Puzzel-wachtrijen worden gestuurd (als e-mail of via een web-service verzoek toevoegen), controleren we of de wachtrij vol is voordat we een nieuwe e-mail/web call-back in de wachtrij plaatsen.

Het maximum aantal verzoeken dat is toegestaan in e-mailwachtrijen en in telefoonwachtrijen voor web call-back kan door Puzzel per wachtrij worden ingesteld. Als er geen maximumwaarde voor een wachtrij is gedefinieerd, worden er maximaal 1000 verzoeken in een e-mailwachtrij en maximaal 1000 call-back verzoeken toegestaan. Neem contact op met Puzzel support als u meer (of minder) dan 1000 e-mails of call-back verzoeken in een wachtrij wilt toestaan, zodat we de juiste maximum waarden voor uw wachtrijen kunnen instellen.

Voor inkomende gesprekken kan een max. aantal gesprekken in wachtrij (per wachtrij) worden ingesteld en als een max. waarde is gedefinieerd voor een van uw wachtrijen, moet worden gedefinieerd wat te doen met bellers die naar de wachtrij worden gerouteerd en worden afgewezen/naar de Full Exit worden gestuurd.

Voor chatwachtrijen is het standaard max aantal verzoeken in de wachtrij 30. Neem contact op met Puzzel Support als u een andere max waarde wilt instellen dan de standaardwaarde.

Note

Voor het mediatype 'e-mail' (gebruikt voor e-mail, taak en geplande taak) is de maximaal toegestane tijd in de wachtrij 60 dagen. Als een verzoek 60 dagen in de wachtrij blijft staan, zal Puzzel dit verzoek verwijderen.

Als dit gebeurt, komt dit waarschijnlijk omdat u deze verzoeken bent vergeten en er geen vertegenwoordigers meer antwoorden op deze wachtrij. Als beheerder kunt u (oude) e-mails in de wachtrij verwijderen vanuit "Wachtrijdetails" (onder Real-time – Wachtrij-overzicht) als u weet dat deze e-mails/etasks niet meer naar vertegenwoordigers gestuurd moeten of zullen worden.

Bij de real-time kanalen (telefoon, sociale media en chat) hangt de klant op als hij niet binnen een redelijke tijd aan een vertegenwoordiger wordt toegewezen.

Bellers, die call-back verzoeken hebben gegeven in de wachtrij, worden meestal dezelfde dag nog gebeld. Als alle vertegenwoordigers weggaan, voordat alle terugbelopdrachten zijn voltooid, blijven de terugbelopdrachten nog maximaal 48 uur in de wachtrij staan. Een beheerder kan call-backs verwijderen uit Wachtrij-overzicht - Wachtrijdetails als u de call-backs van gisteren niet de volgende ochtend wilt doen.