

Wachtrijen maken

1. In het menu Instellingen, kies het tabblad Wachtrijen & Vaardigheden.
2. Kies Forecast Queues in het linkermenu.
3. Klik op het '+' icoon rechts onderaan het scherm.
4. Geef de wachtrij een naam
5. Voer het Geduld in seconden in. Geduld is de hoeveelheid tijd die een klant bereid is te wachten voordat hij ophangt. Laat op 0 staan voor uitgestelde wachtrijen zoals E-mail.
6. Voer het Service Level OR ASA in.
7. Kies het Mediatype
8. Kies de vaardigheid die bij de wachtrij hoort. De vaardigheid moet vóór de wachtrij zijn aangemaakt.
9. Voer eventuele Aliassen voor de wachtrij in.

Alias - Heeft vele functies. In wezen is dit voor integratiedoelinden wanneer u gegevens rechtstreeks van uw ACD krijgt. Alle ingevoerde Aliassen zullen gegevens uit verschillende wachtrijen binnen de ACD samenvoegen.

The screenshot shows the 'Settings' interface with the 'Queues' tab selected. The left sidebar has 'Forecast Queues' highlighted. The main content area displays a list of queues with details like Campaign, Skill, and Media Type. A 'Trial' modal is open on the right, showing fields for Queue Name, Media Type, Patience, Service Level, and Skill.

| Queue Name * | Media Type * | Patience (Seconds) * | Service Level * | Skill * |
|--------------|--------------|----------------------|-----------------|-----------|
| Trial | Phone | 300 | ASA | Demo Chat |