

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 & Skills' tab selected. The left sidebar has 'Forecast Queues' highlighted. The main content area shows a list of queues under the heading 'Queues'. Each queue entry includes a name, campaign, skill, and media type. The right sidebar shows the configuration for a 'Trial' queue, with fields for 'Queue Name', 'Media Type' (set to 'Phone'), 'Patience (Seconds)' (set to 300), 'Service Level' (set to 'ASA'), and 'Service Goal (%)' (set to 6) and 'Service Goal (Seconds)' (set to 7). A 'Create' button is visible at the bottom right of the configuration panel.