

## OSBiz Contact Center toelichting alarmering, gemiste en verloren contacten

Copyright by Unify GmbH & Co. KG. All rights reserved. Powered by eTellicom

Instelling wachtrij inkomend, contactcenter  
Unify

Algemene instellingen    Wachtrij pilots    Diversen

Operationele instellingen

Naam van de wachtrij	Unify
Wachtrij actief	Actief
Groepsnummer	171
Telefoonsysteem	CSP
Tijdplan	Unify

Wachtrij alarmdrempel	2	Oproepen
Wachtrij alarmtijd	60	Seconden
Gemist gesprek - time-out	15	Seconden
Drempeltijd verloren gesprekken	10	Seconden

Pop-up venster ingeschakeld

Afhandelmodus: Geen afhandeling

Prioriteiten

Opslaan    Annuleren

### Wachttijd alarmdrempel:

In dit voorbeeld 2 oproepen. Als deze waarde wordt bereikt of groter is, dan verandert de wachtrij kleur van groen naar rood.

### Wachtrij alarmtijd:

In dit voorbeeld 60 sec. Als deze waarde wordt bereikt of groter is, dan verandert het contact van de kleur zwart naar rood.

### Gemist gesprek – time-out:

In dit voorbeeld 15 sec. Als er een contact wordt aangeboden aan een agent, dan zal deze 15 sec (3x overgaan) proberen de agent te bereiken. Zijn er nog andere agenten beschikbaar, dan zal de volgende agent worden opgeroepen met dezelfde timer. Iedere agent die het contact mist, krijgt daarvan een melding.

### Drempeltijd verloren gesprekken:

In dit voorbeeld 10 sec. Als een inkomend contact meer dan 10 sec belt naar de wachtrij of in de wacht staat en deze zijn oproep verbreekt, wordt deze als verloren gerapporteerd. Contacten die binnen de 10 sec verbreken, komen niet voor in de rapportage.