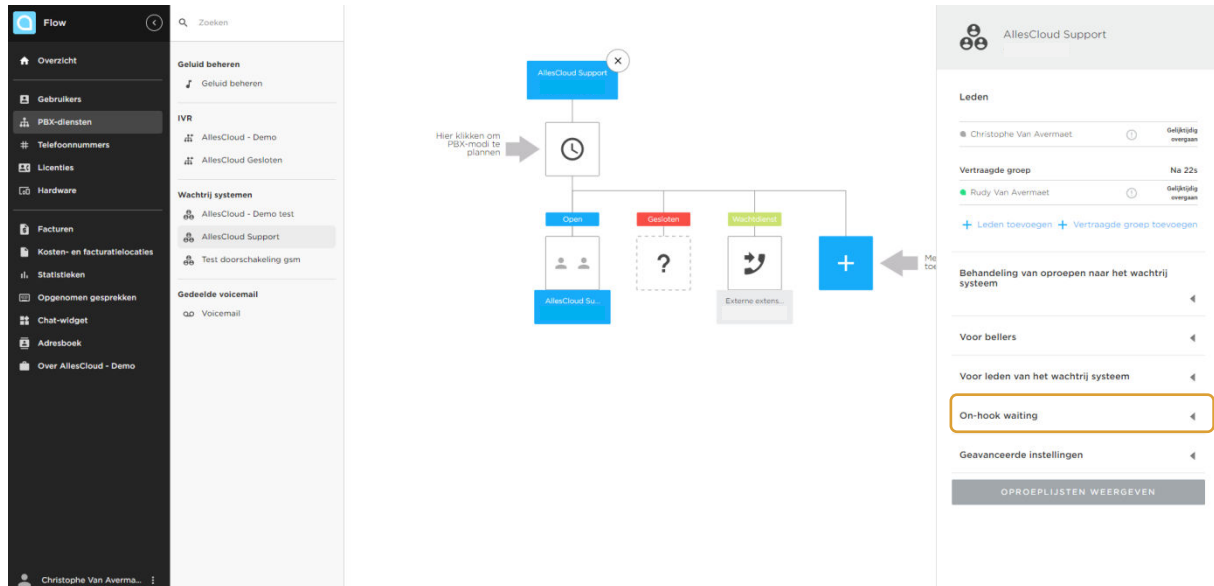




On-hook waiting

On-hook waiting is een bijkomende dienst die u aan uw hunt groepen kunt toevoegen. **On-hook waiting** betekent dat de persoon die belt zijn telefoonnummer kan achterlaten en kan kiezen om teruggebeld te worden in plaats van in de wachtrij te wachten.

Om **on-hook waiting** te activeren, moeten alle leden van de wachtrij de **CC Pro** add-on hebben.



Wanneer u op het menu klikt en besluit de on-hook waiting te activeren, krijgt u de functie-instellingen te zien.

- **Hoe vaak moet het geluid worden afgespeeld?**
Dit bepaalt hoe vaak de beller de boodschap zal horen dat hij teruggebeld kan worden in plaats van in de wachtrij te wachten.
- **Positie in gekozen groep**
Hoeveel bellers moeten er in de wachtrij staan voordat u in plaats daarvan een terugbelmogelijkheid krijgt aangeboden.
- **Wachtende oproepen aanbieden aan andere bellers**
Hier kunt u kiezen tussen drie alternatieven. Als u optie twee of drie kiest, stelt u in hoeveel seconden het duurt voordat de beller wordt teruggebeld.

On-hook waiting

On-hook waiting toestaan

Hoe vaak moet het geluid worden afgespeeld?

0 minutes 15 seconds

POSITIE IN DE WACHTRIJ

Bellers in de volgende positie of hoger in de wachtrij krijgen 'on-hook waiting' aangeboden:

1 of hoger

ON-HOOK WAITING AANBIEDEN AAN ANDERE BELLERS:

Nee, niet aan anderen aanbieden

Na een bepaalde wachttijd

Als de wachtrij voor een bepaalde tijd niet beweegt

BELLER-ID VOOR NUMMERHERHALING

Kies weergavenummer

BELLER-ID VOOR NUMMERHERHALING

Kies weergavenummer

NUMMERHERHALING

Vanaf welke positie in de rij moet terugbellen worden geactiveerd?

Wanneer de beller aan de beurt is (de tijd van c

GELUID VOOR DE BELLER

Welk geluid moet worden afgespeeld voor de gebruiker om terug te bellen?

Geen

Geluid beheren

- **Beller-ID voor nummerherhaling**
Als u een ander nummer dan uw wachtrijnummer wilt laten zien bij het terugbellen, kunt u dat hier wijzigen.





Als het op het eigenlijke terugbellen aankomt, kunt u de instellingen op een paar verschillende manieren beheren, afhankelijk van hoe u het wilt laten werken.

- **De tijd van de agent is kostbaar**
Deze instelling bepaalt wanneer de beller teruggebeld wordt. Zoals in de afbeelding, zal de beller teruggebeld worden als hij op de derde of lagere plaats staat. Dit aantal kan gewijzigd worden.
- **De tijd van de klant is kostbaar**
De beller reserveert zijn plaats in de wachtrij en wordt teruggebeld als het gesprek naar de voorkant van de wachtrij is gegaan.
- **Geluid voor de beller**
Wanneer het tijd is voor de beller om teruggebeld te worden, krijgt de agent in de wachtrij een oproep, en wordt het gekozen geluid afgespeeld. Dan zal het terugbellen beginnen.

