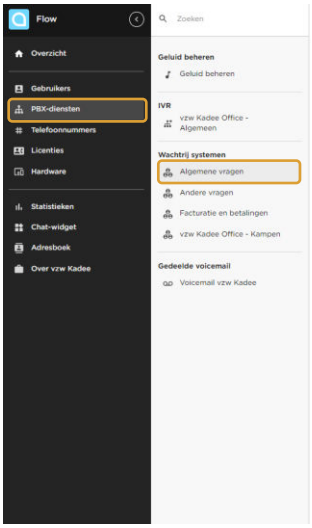
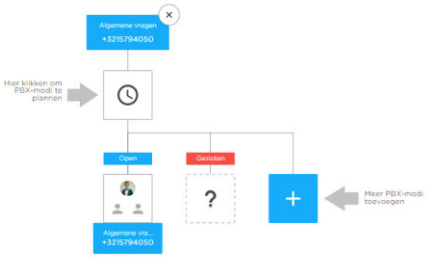
# Oproepstrategie voor wachtrij

Wanneer u een **wachtrij** maakt, kunt u kiezen hoe u de oproep wilt verdelen onder de leden van de **wachtrij**. U hebt een aantal verschillende strategieën waaruit u kunt kiezen voor de leden van de **wachtrij**. De leden in de **wachtrij** zullen worden opgenomen in wat wij een Hunt groep noemen.

### Behandeling van oproepen naar de wachtrij

- **Alles bellen**: Deze spreekt voor zich. Alle leden van de hunt groep worden op hetzelfde moment gebeld.
- **Geprioriteerd**: De geprioriteerde strategie zal altijd bellen naar het eerste lid in de hunt groep. Indien de eerste persoon in de groep niet vrij is, zal het gesprek automatisch naar de volgende persoon in de groep gaan. De volgende keer dat er een gesprek is, zal het weer van voren af aan beginnen.
- **Cyclisch**: De eerste oproep van de dag zal altijd beginnen bij de persoon die bovenaan de groep staat. Als die persoon de oproep beantwoordt, gaat de volgende naar de volgende in de rij. Daarna gaat het zo door alle leden in de wachtrij en begint het weer van voren af aan.
- **Minste oproepen**: Wanneer u de functie met de minste oproepen gebruikt, zal deze altijd overgaan naar de persoon die die dag de minste oproepen heeft beantwoord en vrij is. De oproep wordt niet doorgegeven aan het volgende lid, maar blijft naar het lid bellen tot de oproep wordt beantwoord.
- **Minst recent**: De persoon die het langst zonder oproep is gebleven, krijgt deze oproep. Als het gesprek niet wordt beantwoord, gaat het naar de persoon in de rij die het op één na langste aan de telefoon is geweest.
- **Gerandomiseerd**: Als u de gerandomiseerde belstrategie kiest, weet u nooit wie het volgende gesprek zal krijgen. Op die manier moet elk lid klaar zijn om oproepen aan te nemen.



Wanneer u gekozen hebt welke strategie u wenst te gebruiken voor uw gekozen groep, kan u ook de **oproeplengte** beheren. De **lengte van de oproep** bepaalt hoe lang elke oproeppoging voor elk lid zal duren. De aanbevolen lengte zou minstens 20 seconden moeten zijn om het lid wat tijd te geven om de oproep te beantwoorden vooraleer het naar het volgende lid gaat.