

Strategier för köstyrning i 3Koppla

Syfte

Den här guiden beskriver de olika strategierna för hur inkommande samtal kan distribueras till medlemmar i ert kösystem.

När du skapar ett kösystem kan du välja mellan flera olika strategier för att styra hur samtal ska fördelas mellan kömedlemmarna. Nedan följer en genomgång av varje strategi.

Behandling av samtal till kön

Ring alla

- **Beskrivning:** Alla medlemmar i gruppen rings samtidigt.
- **Användning:** Lämplig när det är viktigt att samtalet besvaras så snabbt som möjligt, oavsett vem som svarar.

Prioriterad

- **Beskrivning:** Samtalet går alltid till den första personen i gruppen. Om den personen inte är tillgänglig går samtalet vidare till nästa i listan.
- **Återställning:** Nästa samtal börjar återigen från toppen av listan.
- **Användning:** Bra när vissa medlemmar ska prioriteras framför andra.

Cykliskt

- **Beskrivning:** Det första samtalet för dagen går till den översta personen i listan. Om den personen svarar, går nästa samtal till nästa person i listan, och så vidare.
- **Återställning:** När alla har fått ett samtal börjar det om från toppen.
- **Användning:** Passar när man vill fördela samtal jämnt över tid.

Minst antal samtal

- **Beskrivning:** Samtalet går till den medlem som har besvarat minst antal samtal under dagen och som är tillgänglig.
- **Obs:** Samtalet fortsätter att ringa hos den personen tills det besvaras – det går inte vidare till nästa.
- **Användning:** Bra för att balansera arbetsbelastningen mellan medlemmar.

Längst ledig

- **Beskrivning:** Den medlem som har varit utan samtal längst får nästa samtal.
- **Fallback:** Om samtalet inte besvaras går det till den som varit ledig näst längst.
- **Användning:** Effektiv för att undvika att vissa medlemmar blir överbelastade.

Slumpmässig

- **Beskrivning:** Samtalet går slumpmässigt till en medlem i gruppen.
- **Användning:** Används när man vill ha en helt jämn och oförutsägbar fördelning av samtal.

Tips

- Se till att gruppens medlemmar är korrekt listade och uppdaterade.
- Testa olika strategier för att hitta den som fungerar bäst för er verksamhet.

När du har valt vilken strategi du vill använda för din grupp kan du också hantera **samtalslängden**. **Samtalslängden** avgör hur lång varje samtalsförsök kommer att vara för varje medlem. Den rekommenderade längden bör vara minst 20 sekunder för att ge medlemmen tid att besvara samtalet innan det går till nästa medlem.