

Samtalsstrategi för kö

När du skapar en kö kan du välja hur du vill att samtalet ska distribueras till medlemmarna i kön. Du har ett par olika strategier som du kan välja mellan för att passa kömedlemmarna. Medlemmarna i kön kommer att listas i en grupp.

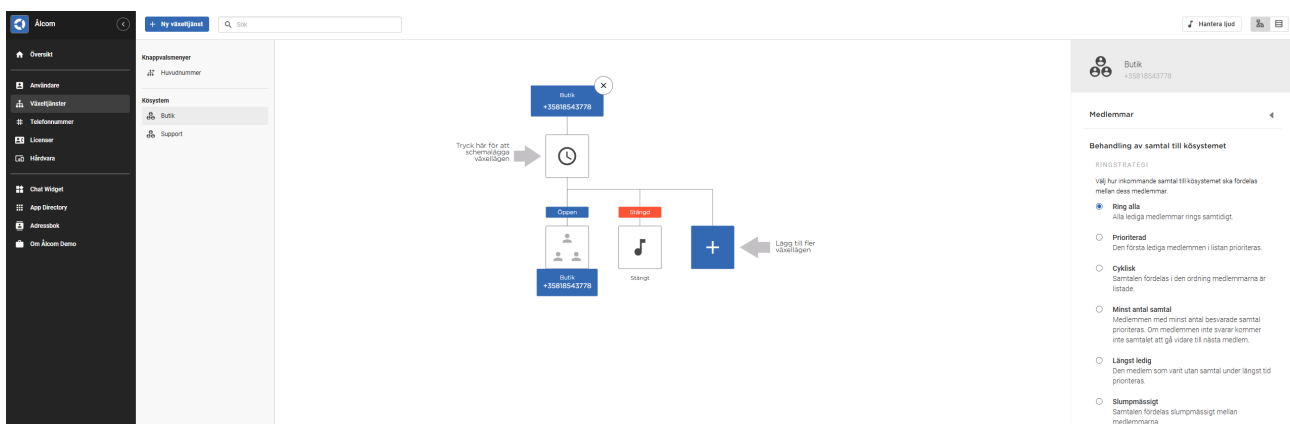
Behandling av samtal till kön

- Ring alla: Den här talar för sig själv. Alla medlemmar i gruppen rings samtidigt.
- Prioriterad: Den prioriterade strategin kommer alltid att ringa till den första medlemmen i gruppen. Om den första personen i gruppen inte är ledig går samtalet automatiskt till gruppens nästa person. Nästa gång det kommer ett samtal startar det uppifrån igen.
- Cykliskt: Dagens första samtal kommer alltid att börja med den person som är överst i gruppen. Om personen svarar på samtalet kommer nästa att gå till personen som står i kön. Då kommer det att fungera så här genom alla medlemmar i kön och börja från toppen igen.
- Minst antal samtal : När du använder funktionen för minst samtal kommer det alltid att ringa till den person som har svarat på minst samtal den dagen och är ledig. Samtalet vidarebefordras inte till nästa medlem men fortsätter att ringa till medlemmen tills samtalet besvaras istället.
- Längst ledig: Den som har gått längst utan ett samtal får det här samtalet. Om samtalet inte besvaras kommer det att gå till personen i gruppen som har varit utan samtal den näst längsta tiden.
- Slumpmässig: Om du väljer den randomiserade samtalsstrategin vet du aldrig vem som får nästa samtal. På så sätt bör varje medlem vara redo att ta samtal.

Bra att veta:

Om en agent är medlem i flera köer med olika samtalsstrategier samtidigt, så kommer dessa inte att fungera som de ska.

Till exempel, om en agent har en "Ring alla"-strategi i en kö och "Minst antal samtal" i en annan så kommer dessa inte att gå ihop och agenten får inte en korrekt upplevelse.



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.