

# Matris för beräkning av bemanning i telefon

Syftet med matrisen är att underlätta uppskattning och beräkning av vilken bemanning som behövs för att besvara samtliga inkommande telefonsamtal. Telefoninställningarna måste ses över dagligen och fördelning av lediga telefontider över hela dagen är viktig.

Tabellen visar hur många timmars telefontid som behöver schemaläggas för att kunna hantera antalet inkomna samtal, beroende på tidsinställning i telefonen (antal minuter per samtal).

Antal samtal	6 minuter	7 minuter	8 minuter	9 minuter	10 minuter
10 samtal	1h	1,2h	1,3h	1,5h	1,7h
20 samtal	2h	2,3h	2,7h	3h	3,3h
30 samtal	3h	3,5h	4h	4,5h	5h
40 samtal	4h	4,7h	5,3h	6h	6,7h
50 samtal	5h	5,8h	6,7h	7,5h	8,33h
60 samtal	6h	7h	8h	9h	10h
70 samtal	7h	8,1h	9,3h	10,5h	11,7h
80 samtal	8h	9,3h	10,7h	12h	13,3h
90 samtal	9h	10,5h	12h	13,5h	15h
100 samtal	10h	11,7h	13,3h	15h	16,7h
110 samtal	11h	12,8h	14,7	16,5h	18,3h
120 samtal	12h	14h	16h	18h	20h
130 samtal	13h	15,2h	17,3h	19,5h	21,7h
140 samtal	14h	16,3h	18,7h	21h	23,3h
150 samtal	15h	17,5h	20h	22,5h	25h
160 samtal	16h	18,6h	21,3h	24h	26,7h
170 samtal	17h	19,8h	22,7h	25,5h	28,3h
180 samtal	18h	21h	24h	27h	30h
190 samtal	19h	22,2h	25,3h	28,5h	31,7h
200 samtal	20h	23,3h	26,7h	30h	33,3
210 samtal	21h	24,5h	28h	31,5h	35h
220 samtal	22h	25,7h	29,3h	33h	36,7h
230 samtal	23h	26,8h	30,7h	34,5h	38,3h
240 samtal	24h	28h	32h	36h	40h
250 samtal	25h	29,2h	33,3h	37,5h	41,7h
260 samtal	26h	30,3h	34,7h	39,9h	43,3h
270 samtal	27h	31,5h	36h	40,5h	45h
280 samtal	27h	32,7h	37,3h	42h	46,7h
290 samtal	29h	33,8h	38,7h	43,5h	48,3h