

## Allokeringsalgoritmer

Der bruges forskellige algoritmer i disse to forskellige situationer:

1. **Ingen kø** – Når en henvendelse ankommer i en kø (hvor der ikke er andre ventende henvendelser), kan henvendelsen "vælge" mellem flere forskellige ledige agenter (med kapacitet og kompetencer til at modtage en henvendelse fra denne kø). Agenten med den højeste kompetencescore på denne kø (som svarer til niveauet på medietypen og de almindelige kompetencer, køen består af) vælges, men hvis mere end én agent har samme kompetencescore på køen, vælges agenten baseret på en af følgende algoritmer:
  - **Tildelingstidspunkt** (Time of allocation):  
Vælg den agent, som har ventet længst på at få tilbudt en henvendelse.
  - **Afslutningstidspunkt** (Finish time):  
Vælg den agent, der har været ledig i længst tid.  
  
(I dette tilfælde opdateres agentens tidsstempel, både når en henvendelse tilbydes, og når en henvendelse afsluttes, så vi kan vælge den "rigtige" agent).
2. **Kø** – Når en agent bliver ledig (afslutter efterbehandling af opkald, afslutter en chat, logger på, afslutter sin pause), og der ikke er nogen henvendelser i en kø, som er reserveret til denne agent, men henvendelser venter i mindst 2 køer, som agenten kan besvare:
  - **Standard:**  
Vælg henvendelsen med den højeste SLA-score blandt de køer, som agenten kan besvare.  
(Hvis SLA Overflow er konfigureret, har dette indflydelse på allokeringen).
  - **Alternativ (Alternative):** Vælg henvendelsen med den højeste SLA-score fra køen/køerne, som agenten har den højeste kompetencescore på.

Kontakt Puzzel Support, hvis du vil ændre algoritmen.

### Tilbyder Puzzel mere end 1 henvendelse til en agent på samme tid?

Når en agent logger på køen, afslutter sin pause eller bliver ledig efter endt efterbehandling eller afslutning af en skriftlig henvendelse, allokerer Puzzel normalt én henvendelse (et opkald eller en skriftlig henvendelse) til agenten, selvom agenten har kapacitet til flere skriftlige henvendelser, og selvom agenten kan modtage et opkald, mens en eller flere skriftlige henvendelser besvares. Når agenten accepterer den først tilbudte (skriftlige) henvendelse, allokerer vi muligvis en ny henvendelse til agenten, hvis agenten har "kapacitet" til mere, og hvis andre agenter ikke "står i første række" til at modtage den næste skriftlige henvendelse.

Hvis en skriftlig henvendelse venter i kø, når agenten bliver ledig som **reserveret agent**, og et opkald venter i en kø, som agenten har kompetencer på, sender vi normalt den skriftlige henvendelse til agenten først, og inden for 1-2 sekunder tilbyder vi muligvis også agenten opkaldet, medmindre agentens indstilling er Bloker opkald, hvis > 0 skriftlige henvendelser (Block phone if > 0 written requests). Med indstillingen Bloker opkald hvis > 1 skriftlige henvendelser (Block phone if > 1 written requests) kan agenterne opleve, at et opkald ringer ind, samtidig med at en tilbudt skriftlig henvendelse blinker i agentapplikationen.