

Tildelingsalgoritmer

I disse to forskjellige situasjonene brukes forskjellige algoritmer:

1. **Ingen kø** – En Henvendelse ankommer en kø (der ingen andre henvendelser venter), og denne henvendelsen kan «velge» blant flere ledige agenter (agenter med kapasitet og skill til å motta en henvendelse fra denne køen). Den agenten som har høyest skillscore på denne køen (= nivået på medietypen pluss vanlige skills køen består av) velges, men hvis flere agenter har samme skillscore på køen, velges agent ut fra en av disse algoritmene:
 - Tid for tildeling: Velg den agenten som det har gått lengst tid siden sist ble tilbudt en henvendelse
 - Avslutningstid: Velg den agenten som har vært ledig lengst. (I dette tilfellet oppdateres en agents tidsstempel både når henvendelsen tilbys, og når den avsluttes, slik at vi kan velge den «riktige» agenten)
2. **Kø** – En agent blir ledig (avslutter etterbehandling etter samtale, avslutter en chat, logger på eller avslutter pause), og det er ingen henvendelser i kø som er reservert til denne agenten, men henvendelser venter i minst to køer som agenten kan besvare:
 - Standard: Velg henvendelsen med høyest SLA-score fra de køene som agenten kan besvare. (Hvis SLA-overløp er konfigurert, vil dette påvirke allokeringen.)
 - Alternativ: Velg henvendelsen med høyest SLA-score fra køen(e) som agenten har høyest skillscore på.

Kontakt Puzzel support hvis du vil endre algoritme som brukes.

Tilbyr Puzzel mer enn én henvendelse til en agent samtidig?

Når en agent logger på køen, avslutter pausen eller blir ledig etter å ha utført etterbehandling eller avsluttet en skriftlig henvendelse, tildeler Puzzel vanligvis én henvendelse (samtale eller skriftlig forespørsel) til denne agenten, selv om agenten har kapasitet til flere skriftlige henvendelser og kan motta en samtale mens han/hun har en eller flere skriftlige henvendelser. Når denne første tilbudte (skriftlige) henvendelsen aksepteres av agenten, kan vi tildele en ny henvendelse til agenten hvis agenten har «kapasitet» til flere og andre agenter ikke er «først i køen» for å motta neste skriftlige henvendelse.

Hvis en skriftlig henvendelse venter i kø og agenten blir tilgjengelig som «reservert agent» og et anrop venter i en kø som agenten har skill på, vil vi vanligvis sende den skriftlige henvendelsen til agenten først, og innen 1–2 sekunder kan vi også tilby anropet, med mindre agentens innstilling er Blokker telefon hvis > 0 skriftlige henvendelser. Med Blokker telefon hvis > 1 skriftlig henvendelse kan agenter oppleve at et inngående anrop ringer og en tilbudt skriftlig henvendelse blinker i agentapplikasjonen samtidig.