

Toewijzingsalgoritmen

In deze twee verschillende situaties worden verschillende algoritmen gebruikt:

1. **Geen wachtrij** - Een verzoek komt aan in een wachtrij (waar geen andere verzoeken in wachten) en dit verzoek kan "kiezen" tussen verschillende beschikbare vertegenwoordigers (met capaciteit en vaardigheid om een verzoek uit deze wachtrij te ontvangen). De vertegenwoordiger met de hoogste vaardigheidsscore op deze wachtrij (die gelijk is aan het niveau op het mediatype en de gewone vaardigheid(en) waaruit de wachtrij bestaat) wordt gekozen. Als meer dan één vertegenwoordiger dezelfde vaardigheidsscore op de wachtrij heeft, wordt de vertegenwoordiger gekozen op basis van een van deze algoritmen:
 - **Tijdstip** van toewijzing: Kies de vertegenwoordiger die het langste geleden een verzoek kreeg aangeboden
 - **Eindtijd**: Kies de vertegenwoordiger die al het langst beschikbaar is. (In dit geval wordt de tijdstempel van een vertegenwoordiger bijgewerkt: zowel wanneer een verzoek wordt aangeboden als wanneer een verzoek wordt beëindigd, zodat wij de "juiste" vertegenwoordiger kunnen kiezen)
2. **Wachtrij** - een vertegenwoordiger wordt 'beschikbaar' (beëindigt afrondtijd van een oproep, beëindigt een chat, logt in, beëindigt pauze) en geen verzoeken in de wachtrij zijn gereserveerd voor deze vertegenwoordiger, maar er wachten verzoeken in ten minste 2 wachtrijen die de vertegenwoordiger kan beantwoorden:
 - **Standaard**: Kies het verzoek met de hoogste SLA-score uit de wachtrijen die de vertegenwoordiger kan beantwoorden. (Als SLA Overflow is ingesteld, heeft dit een invloed op de toewijzing).
 - **Alternatief**: Kies het verzoek met de hoogste SLA-score uit de wachtrij(en) waar de vertegenwoordiger de hoogste vaardigheidsscore op heeft.

Neem contact op met Puzzel Support als u het algoritme wilt veranderen.

Biedt Puzzel meer dan 1 verzoek tegelijkertijd aan een vertegenwoordiger aan?

Als een vertegenwoordiger zich aanmeldt bij de wachtrij, de pauze beëindigt of beschikbaar is na het afronden of na het beëindigen van een schriftelijk verzoek, wijst Puzzel gewoonlijk één verzoek (gesprek of schriftelijk verzoek) toe aan deze vertegenwoordiger. Ook als de vertegenwoordiger capaciteit heeft voor meerdere schriftelijke verzoeken en de vertegenwoordiger een gesprek kan ontvangen terwijl hij een schriftelijk verzoek(en) heeft. Als dit eerste aangeboden (schriftelijke) verzoek door de vertegenwoordiger wordt aanvaard, dan kunnen we een nieuw verzoek aan de vertegenwoordiger toewijzen als de vertegenwoordiger "capaciteit" heeft voor meer en andere vertegenwoordigers, die niet de "eerste" zijn om het volgende schriftelijke verzoek te ontvangen.

Als een schriftelijk verzoek in de wachtrij staat met de vertegenwoordiger beschikbaar als 'gereserveerde vertegenwoordiger' en een gesprek wacht in een wachtrij waar de vertegenwoordiger de vaardigheden voor heeft, zullen we meestal eerst het schriftelijke verzoek naar de vertegenwoordiger sturen. We zouden ook binnen 1-2 seconden het gesprek kunnen aanbieden, tenzij de vertegenwoordiger "Blokkeer telefoon indien > 0 schriftelijke verzoeken" heeft ingesteld. Met "Blokkeer telefoon indien > 1 schriftelijk verzoek" kunnen vertegenwoordiger in de situatie komen dat een oproep tegelijkertijd met een aangeboden schriftelijk verzoek knippert in de applicatie.