

Algoritmer för allokering

Olika algoritmer används för dessa två olika situationer:

1. **Ingen kö** – En förfrågning kommer in i en kö (som inga andra förfrågningar väntar i), och denna förfrågning kan "välja" bland flera lediga agenter (agenter med kapacitet och skicklighet för att ta emot en förfrågning från den här kön). Agenten med den högsta kompetenspoängen i denna kö (samma som nivån för medietypen och de vanliga kompetenserna som kön består av) väljs, men om mer än en agent i kön har samma kompetenspoäng, väljs agenten utifrån en av dessa algoritmer:
 - **Tidpunkt för allokering:**
Välj den agent som har väntat längst sedan den senaste förfrågningen
 - **Sluttid:**
Välj den agent som har varit ledig längst.

(I det här fallet uppdateras en agents tidsstämpel både när en förfrågning erbjuds och när en förfrågning avslutas, så att vi kan välja "rätt" agent)
2. **Kö** — en agent blir ledig (avslutar efterbehandlingen, avslutar en chatt, loggar in, avslutar paus) och inga förfrågningar i kö är bokade för denna agent, men det finns förfrågningar i minst två köer som agenten kan svara på:
 - **Standard:** Välj förfrågningen med den högsta SLA-poängen av de agenter som kan svara. (Om SLA Overflow har konfigurerats påverkar detta allokeringen.)
 - **Alternativ:** Välj förfrågningen med den högsta SLA-poängen från kön/köerna som agenten har högst kompetenspoäng i.

Kontakta Puzzel support om du vill byta algoritm

Erbjuder Puzzel mer än 1 förfrågning till en agent samtidigt?

När en agent loggar in på en kö, avslutar en paus eller blir klar med efterbehandling efter att ha avslutat en skriftlig förfrågning, fördelar Puzzel vanligtvis en förfrågning (samtal eller skriftlig förfrågning) till den här agenten, även om agenten har kapacitet för flera skriftliga förfrågningar och agenten kan ta emot ett samtal medan hen har skriftliga förfrågningar. När den första erbjudna (skriftliga) förfrågningen accepteras av agenten kan vi tilldela en ny förfrågning till agenten om agenten har "kapacitet" för fler och andra agenter inte är "först" med att ta emot nästa skriftliga förfrågning.

Om en skriftlig förfrågning väntar i kö med agenten som blir tillgänglig som **reserverad agent** och ett samtal väntar i en kö som agenten har rätt kompetens för, skickar vi vanligtvis den skriftliga förfrågningen till agenten först. Inom 1–2 sekunder kan vi också erbjuda samtalet om inte agentens inställning är Block phone if > 0 written requests. Med Block phone if > 1 written request kan agenter ha ett samtal som ringer och en blinkande erbjuden skriftlig förfrågning i agentapplikationen samtidigt.