



Políticas de asignación de conversaciones - Canales Digitales

Nueva conversación.....	2
Login de agente.....	2
Cálculo del score del agente.....	2
Tomar conversación	2
Finalizar una conversación.....	3
Pausa y despaua de un Agente.....	3
Transferencia de conversación.....	3
Logout de Agente	4
Ejemplo de políticas de asignación automática.....	4



Nueva conversación

Al ingresar una nueva conversación de un cliente el algoritmo intenta asignarla de forma automática.

Para esto verifica si hay un agente disponible en el grupo de agentes asociado a la cola correspondiente. Si no es posible asignarla se mantiene en la sección *Libres*.

Login de agente

Cuando un agente realiza el login se registra la información relacionada a su configuración como usuario:

- Cantidad de conversaciones activas
- Límite de conversaciones que puede tomar
- Si permite auto asignación de conversaciones
- Las colas en las que está logueado

Si el agente cuenta con auto asignación de conversaciones se calcula un score para el agente y se agrega en todas las colas en las que está logueado.

Asimismo, se consulta el algoritmo de auto asignación y, en caso de que el nuevo agente logueado admita auto asignación y hay conversaciones pendientes, estas tratan de ser asignadas por el sistema.

Cálculo del score del agente

El score del agente se calcula en base a la disponibilidad de conversaciones que puede tomar un agente. Es decir, la diferencia entre el límite de conversaciones que puede tomar y la cantidad de conversaciones activas que tiene.

Para este cálculo se utiliza también la fecha de la última conversación tomada por el agente. Si dos agentes tienen la misma disponibilidad, aquel que lleva más tiempo sin tomar una conversación será quien tenga un score más alto.

Si un agente se loguea recientemente no tendrá fecha de última conversación tomada pero tendrá un score más alto que uno que sí la tenga, por más que tengan la misma disponibilidad.

El algoritmo intenta asignar una conversación recorriendo los agentes de la cola de mayor a menor score.

Tomar conversación

Existen dos límites en la cantidad de conversaciones que los agentes pueden tomar:

1. Global para el caso de la auto asignación (límite Global), que indica la cantidad de conversaciones que se pueden asignar de manera automática a los agentes que tengan habilitada la auto asignación. **Este límite es establecido por Soporte eXpand a pedido del cliente para toda la instalación.**

2. Por agente (límite Agente), que indica la cantidad máxima de conversaciones que puede tomar el agente. Este límite puede diferir del anterior. **Este límite es establecido por el cliente y puede variar entre diferentes agentes.**

Para el caso de un agente que tiene habilitada la auto asignación pueden darse los siguientes casos:

Si límite Global > límite Agente: El agente solo podrá tomar conversaciones de forma manual o automática hasta el límite Agente.

Si límite Global < límite Agente: El agente podrá tomar como máximo hasta el límite Global de conversaciones de forma automática y tendrá la diferencia como margen para tomar conversaciones de forma manual hasta llegar al límite Agente de conversaciones activas.

Si límite Agente = 0: no existe límite para tomar conversaciones. El límite Global continuará siendo aplicado.

El límite Agente aplica independientemente de que esté o no habilitada la asignación automática para el agente.

Al tomar una conversación se actualizarán los valores de conversaciones activas y fecha de última conversación dentro de eXpand. Si el agente tiene auto asignación también se recalculará su score y se actualizará en todas las colas a las que se encuentra logueado. Si la cantidad de conversaciones activas alcanzaron el límite (Global o de Agente, de acuerdo a lo señalado anteriormente) se quitará al agente de las colas.

Finalizar una conversación

Al finalizar una conversación se actualizará el valor de conversaciones activas del agente. Si el agente tiene auto asignación de recalculará su score en las colas en las que esta logueado, además se intentará autoasignar conversaciones en caso de que haya pendientes.

Pausa y despausa de un Agente

Si un agente con auto asignación se pausa se actualizarán todas las colas en las que está logueado y se lo quita de las mismas. Al realizar la despausa se recalculará el score del agente en todas las colas y se invoca al algoritmo de auto asignación. Si hubiese alguna conversación pendiente y el agente tiene cupo la misma se auto asigna.

Transferencia de conversación

Si un agente trasfiere una conversación la misma no se le vuelve a asignar de forma automática. Si el agente tiene cupo y desea tomarla nuevamente puede hacerlo de forma manual.



La conversación transferida se intenta auto asignar a otro agente de cola, siempre que exista y que puede tomarla (no la transfirió). Si no es posible asignarla a otro agente queda en la sección *Libres* hasta que sea tomada o autoasignada.

Logout de Agente

Frente al logout de un agente se eliminan los criterios acumulados que fueron generados para el agente.

Ejemplo de políticas de asignación automática

Caso – Dos agentes de canales digitales con asignación automática activada

Agente 1 - cantidad de conversaciones seteada en 3

Agente 2 - cantidad de conversaciones seteada en 5

Conversaciones que ingresan en el correr de la jornada.

Chats ingresados	Asignado a Agente 1	Cant. de conversaciones Agente 1	Asignado a Agente 2	Cant. de conversaciones Agente 2
Cliente 1	X	1		0
Cliente 2		1	X	1
Cliente 3		1	X	2
Cliente 4	X	2		2
Cliente 5	X	3		2
Cliente 4	Cierra chat	2		2
Cliente 6		2	X	3
Cliente 7	X	3		3
Cliente 8		3	X	4
Cliente 9		3	X	5
Cliente 10	En espera de asignación automática (Sector Libres)			
Cliente 11				
Cliente 12				