Estrategias de timbrado

Existen 5 tipos de estrategias de distribución en uContact:

- **Incall**
- **Nocall**
- **Interaction**
- **Múltiple**
- **Omni**

Estos tipos de estrategias están determinados por el estado del agente al momento de entregarle la interacción.

## Incall > Toma en cuenta la telefonía	Un agente está apto para recibir una interacción si no se encuentra en una llamada ni tampoco en pausa. A su vez, una vez entregada una interacción con esta estrategia el agente no puede recibir llamadas ni interacciones de ningún tipo. (Lo coloca pausa sin dejar log).
## Nocall > No toma en cuenta la telefonía	Un agente está apto para recibir una interacción si no se encuentra en pausa. Este tipo de estrategia permite recibir varias interacciones al mismo tiempo además de llamadas. El comportamiento antes de repartir cada interacción es preguntar cual fue el ultimo agente que atendió a ese cliente. En caso de que el ultimo agente que haya atendido a ese cliente esté disponible y no haya llegado al máximo de interacciones, se las da a él.
## Interaction > **Ringall y Ringallmultiple;** Estas dos estrategias ofrecen al agente la posibilidad de elegir cuándo y cual interacción atender.	• **Ringall** Solo dará la posibilidad de elegir una sola interacción, ordenadas por orden de llegada. • **Ringallmultiple** Dará la posibilidad de elegir cualquier interacción en espera. Ambas estrategias dan la posibilidad de atender al agente, aún cuando se está hablando

Omni Toma en cuenta la telefonía	Esta estrategia le brinda prioridad a los agentes disponibles. Es decir que al llegar una interacción, se priorizan los agentes disponibles. A su vez, si todos los agentes están ocupados, la interacción se deriva a cualquiera de ellos La cantidad de interacciones que llegue a cada agente dependerá de la cantidad ingresada en la configuración de la campaña.

A su vez existen dos formas de distribuir las interacciones entre los agentes disponibles.

Wrandom **Toma en cuenta penalización**	Se toma en cuenta la penalización del agente entre valores 0 y 100, cuanto mayor sea el valor de penalización existirán menos posibilidades de que al agente le sea entregada una interacción. Como bien dice su nombre, esta estrategia distribuye las interacciones de manera equilibrada, pero aleatoria entre los agentes disponibles de la campaña, siendo aquellos con mayor penalización los últimos en recibir interacciones.
Rrmemory **No toma en cuenta penalización**	Ordena los agentes en una fila. Por lo tanto, las interacciones se repartirán siguiendo un orden. Una vez entregada una interacción a un agente, este recibirá la próxima una vez todos los demás agentes lo hagan también.

Cuando realizamos un cambio en la estrategia de la campaña, las interacciones que ya estén en cola, mantendrán la estrategia previa al cambio. Todas las interacciones nuevas, es decir posteriores al cambio, poseerán la nueva estrategia. Para ver el cambio es necesario esperar a que termine la cola.

Revision #3
Created 3 December 2022 00:19:50 by Alejandra Vega
Updated 13 December 2022 19:03:22 by Alejandra Vega