Estrategias de timbrado

Existen 7 estrategias de distribución de llamadas en uContact, las cuales son:

- **ringall**
- **leastrecent**
- **fewestcalls**
- **random**
- **rrmemory**
- **linear**
- **wrandom**

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

Ringall	Toma en cuenta a los agentes disponibles	Esta estrategia hará ring en todos los agentes disponibles hasta que uno atienda la llamada.
Leastrecent	Toma en cuenta el tiempo sin llamada	Esta estrategia busca al agente que menos recientemente haya sido llamado, tratando que todos los agentes contesten el mismo número de llamadas. Distribuye para la interfaz que menos recibió llamadas. Esta estrategia no revisa la fecha de ingreso del agente al sistema presentándose el caso similar a la estrategia FewestCalls.

Fewestcalls	Toma en cuenta llamadas atendidas	Esta estrategia llama al agente que menos llamadas haya completado. El algoritmo no revisa la fecha de ingreso del agente al sistema. Por lo tanto si un agente se registra más tarde que los demás, y los primeros ya han contestado llamadas, todas las llamadas posteriores serán enrutadas a este agente hasta que complete como mínimo el mismo número llamado del que menos haya contestado. Si el agente que ingresó de último está ocupado, la siguiente llamada será enrutada al agente que menos llamadas haya contestado de los disponibles.
Random	Toma en cuenta a los agentes disponibles	Puede utilizar esta estrategia si desea distribuir las llamadas de manera aleatoria (al azar) entre los agentes disponibles.
Linear	Toma en cuenta el orden de conexión del agente	Mediante esta estrategia los agentes se colocan en una fila por el orden de agregado a la cola. Siempre la llamada entrante va a ser entregada al primero de la fila, si este no se encuentra disponible va a buscar al segundo de la fila y así sucesivamente. Esta estrategia puede no ser eficiente en la distribución de las llamadas con los agentes, ya que si el primer agente atiende y finaliza las llamadas rápidamente antes de que ingrese una nueva llamada, todas las que ingresen, le serán asignadas a este primer agente.
Rrmemory	No tiene en cuenta la penalización	Esta estrategia es RoundRobin con memoria. El sistema recuerda al último agente que se intentó llamar, por lo tanto en la próxima llamada, el agente al cual se le entregará la misma será el siguiente en la lista. A modo de ejemplo, si existen tres agentes 1, 2, 3, la primera llamada seguirá la secuencia 1->2 (El último agente que atendió la llamada fue el 1, por lo que se le pasa la próxima al 2). Si la llamada es contestada, la siguiente llamada será para 3->1 y si es contestada, la siguiente llamada será 2->3->1, y no repite el agente que se intentó llamar

Wrandom	Tiene en cuenta la penalización	Como bien dice su nombre esta estrategia distribuye las llamadas de manera equilibrada pero *random* entre los agentes disponibles de la campaña siendo aquellos con mayor penalización los últimos en recibirlas. Se toma en cuenta la penalización del agente, cuanto mayor sea el valor de penalización, existirán menos posibilidades de que al agente le sea entregada una llamada.

Revision #2
Created 22 July 2022 16:20:27 by Alejandra Vega
Updated 3 February 2023 16:20:09 by Alejandra Vega