

Autor: Alfredo Rodríguez Agüero	Asunto: Prioridad adaptativa	
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 5 de noviembre de 2014	

Asignación de llamadas por mecanismo de prioridad adaptativa	
Fecha : 5 de noviembre de 2014	Número de revisión: Versión 1
Objeto del documento: Descripción del funcionamiento de la asignación de llamadas por prioridad adaptativa	

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	TERMINOLOGÍA.....	1
3.	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE LLAMADAS	2

1. Introducción

Este documento presenta una propuesta de mecanismo de asignación de llamadas en colas a agentes basado no solo en las prioridades de agente a cola, sino en un factor de corrección de prioridad derivado del tiempo de espera de una llamada

2. Terminología

- **Prioridad de llamada:** A cada llamada susceptible de ser atendida en el Call Center se le asignará una prioridad de llamada; dicha prioridad será asignada cada vez que un agente quede disponible.
- **Prioridad de grupo ACD:** Los agentes del Call Center tendrán configurada una prioridad para cada grupo ACD al que pertenecen
- **Tiempo de espera:** Tiempo que una llamada lleva en espera en un determinado grupo ACD; si la llamada cambia de un grupo ACD a otro el tiempo de espera pasa a cero
- **Objetivo de servicio:** Tiempo objetivo máximo de espera por cada grupo ACD

Nota.- En terminología Asterisk el aumento de prioridad corresponde con números descendentes...prioridad 50 es mejor que prioridad 70

Autor: Alfredo Rodríguez Agüero	Asunto: Prioridad adaptativa	
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 5 de noviembre de 2014	

3. Mecanismo de asignación de llamadas

En el momento en que exista un agente disponible para recibir llamada, el agente recepcionará la llamada con mejor prioridad de llamada (menor número). La prioridad de llamada para cada llamada se establecerá de la siguiente manera:

- Agentes con prioridad de grupo ACD de 1 a 99 utilizarán el mecanismo convencional de asterisk de prioridad absoluta; será útil para grupos ACD críticos o en Call Centers muy convencionales

Si un agente tiene prioridad menor de 100 en grupos ACD y hay llamadas en dichos grupos, estas llamadas serán atendidas por el agente con prioridad absoluta

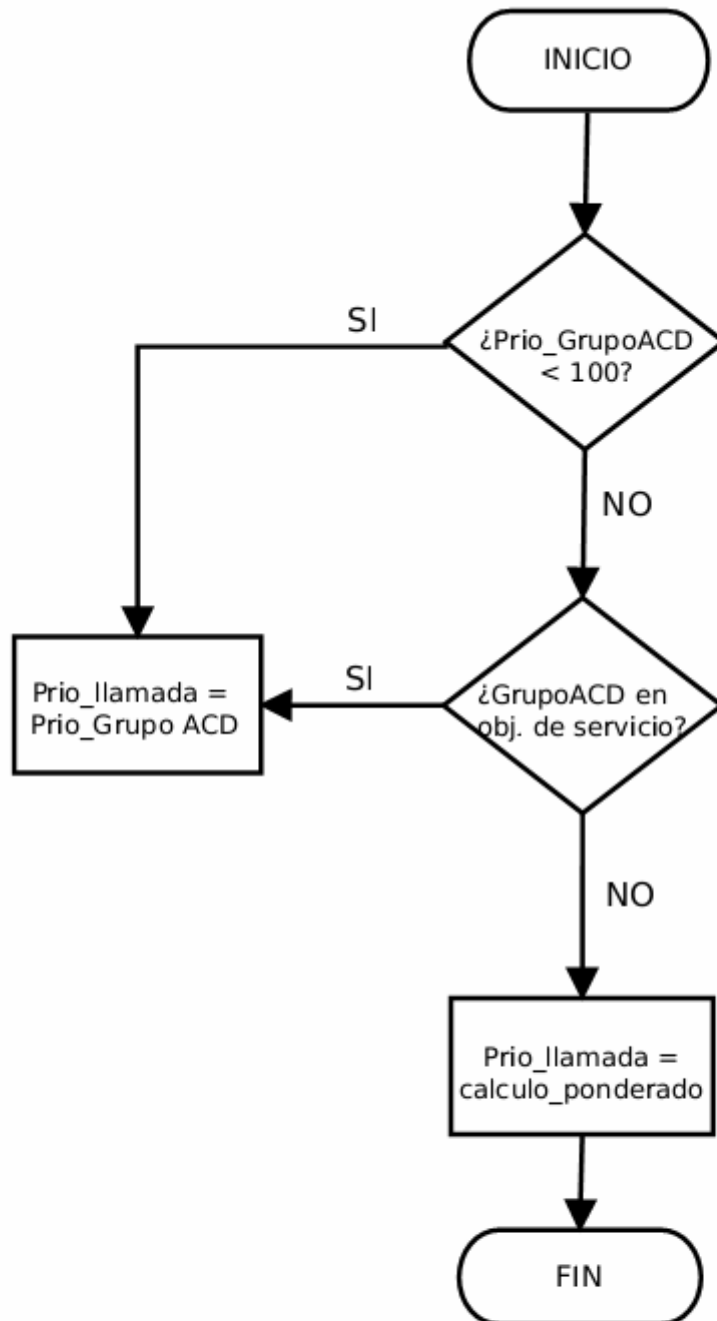
- Agentes con prioridad de colas de 100 en adelante; se utilizará el siguiente mecanismo de prioridad ponderada:
 - Si el grupo ACD de la llamada está dentro del objetivo de servicio, la prioridad de llamada será la prioridad de grupo ACD (a efectos prácticos se aplicará el mecanismo convencional de asignación de llamada a agente, equitativo entre grupos ACD con misma prioridad)
 - Si el grupo ACD de la llamada está fuera del objetivo de servicio, se aplicará una ponderación que mejorará la prioridad de la llamada a medida que aumente el tiempo de espera:

$$Pr ioridad _ llamada = Pr ioridad _ grupoACD - \left(\frac{Peso \times Tiempo _ espera}{Objetivo _ servicio} \right)$$

En una configuración de igualdad de prioridad de agente y objetivo de servicio, el tiempo de espera influiría de manera determinante (más o menos en función del peso) en la asignación de la siguiente llamada

El peso podrá adquirir tres posibles valores: 0, 1 y 10

Autor: Alfredo Rodríguez Agüero	Asunto: Prioridad adaptativa	
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 5 de noviembre de 2014	



- **Calculo prioridad de llamada:** Se calcula por llamada cada vez que un agente queda libre
- **Agente atiende llamada con mejor prioridad de llamada**