



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Composer Help

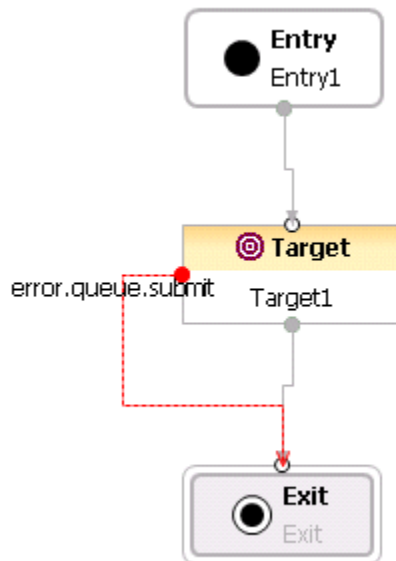
Routage basé sur l'attribution de pourcentage

Routage basé sur l'attribution de pourcentage

Contents

- **1 Routage basé sur l'attribution de pourcentage**
 - 1.1 Désélectionnez les cibles
 - 1.2 Statistiques
 - 1.3 Ordre de statistiques
 - 1.4 Cibles
 - 1.5 Délai d'attente

Cette application montre distribuer les interactions cibles basées sur un pourcentage défini pour chaque cible. Le schéma de flux de travail est présenté ci-dessous.



Le bloc d'entrée ne contient aucun définis par l'utilisateur **variables**. Le bloc cible Propriétés vue est présenté ci-dessous.

Property	Value
Alias	
Name	Target1
Exceptions	
Exceptions	error.queue.submit
Misc	
Clear Targets	true
Statistic	StatAgentOccupancy
Statistics Order	Percentage
Targets	AgentGroup CustomerService Group (90%), AgentGroup Supervis...
Timeout	1
Treatments	
Use Treatments	false
Use Virtual Queue	false
Virtual Queue	

Les propriétés de divers configurés sont décrites ci-dessous.

Désélectionnez les cibles

Lorsque cette propriété est définie sur vrai, URS conserve les cibles répertoriés dans le bloc sont une fois l'interaction se déplace sur grâce à la stratégie et rencontre cible blocs (n'est pas présents dans cet exemple simple). Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez le [cible bloc effacer cibles propriété](#).

Statistiques

La statistique sélectionnée est StatAgentOccupancy. Cette statistique permet URS pour acheminer les interactions à l'agent moins occupé, ce qui correspond à l'agent, avec la plus faible taux d'occupation. Taux d'occupation correspond au rapport entre l'heure de que l'agent a été occupé depuis la dernière connexion en fonction du temps total de connexion de l'agent.

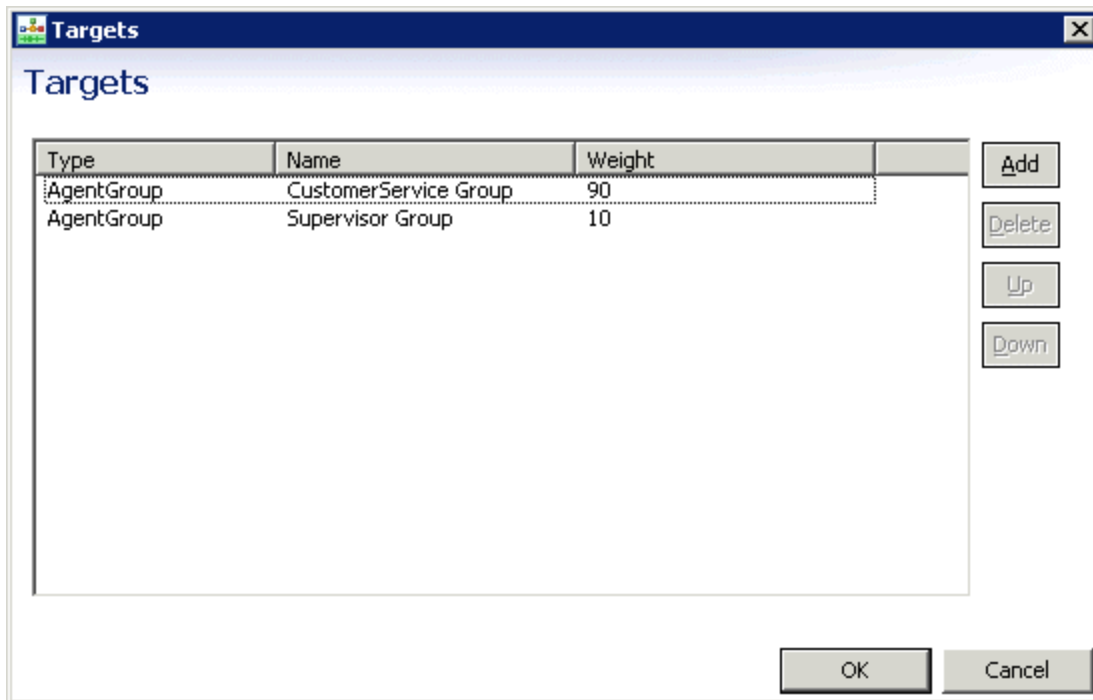
StatAgentOccupancy permet de URS évaluer plusieurs agents disponibles, puis sélectionnez l'agent moins occupé afin qu'équilibre la charge de travail parmi les agents disponibles. Pour plus d'informations sur cette propriété, cliquez sur [propriété de statistiques pour le bloc cible](#).

Ordre de statistiques

Pourcentage est sélectionné pour acheminer les interactions avec les cibles en fonction d'une attribution de pourcentage. Sélection de pourcentage entraîne la boîte de dialogue qui s'ouvre dans la propriété cibles pour afficher une colonne de pondération où vous pouvez spécifier un pourcentage pour chaque cible. Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez le [cible bloc statistiques ordre propriété](#).

Cibles

La figure ci-dessous montre les entrées dans la boîte de dialogue de cibles.



URS de routage 90 % des appels vers le groupe de service clientèle et 10 % des appels vers le groupe de superviseurs. Pour sélectionner l'agent moins occupé parmi ces basé sur les informations de Stat Server spécifié, à l'aide de la statistique StatAgentOccupancy URS.

Délai d'attente

Cette propriété permet de spécifier le délai en secondes qu'une interaction attend une cible disponible. Si le délai d'attente expire avant d'une des cibles n'est disponible, l'interaction est acheminée vers le port d'erreur. Pour plus d'informations sur cette propriété, cliquez sur **propriété de délai d'attente cible bloc**. Les autres propriétés sont laissées à leurs valeurs par défaut.