



# MOBI AGENT

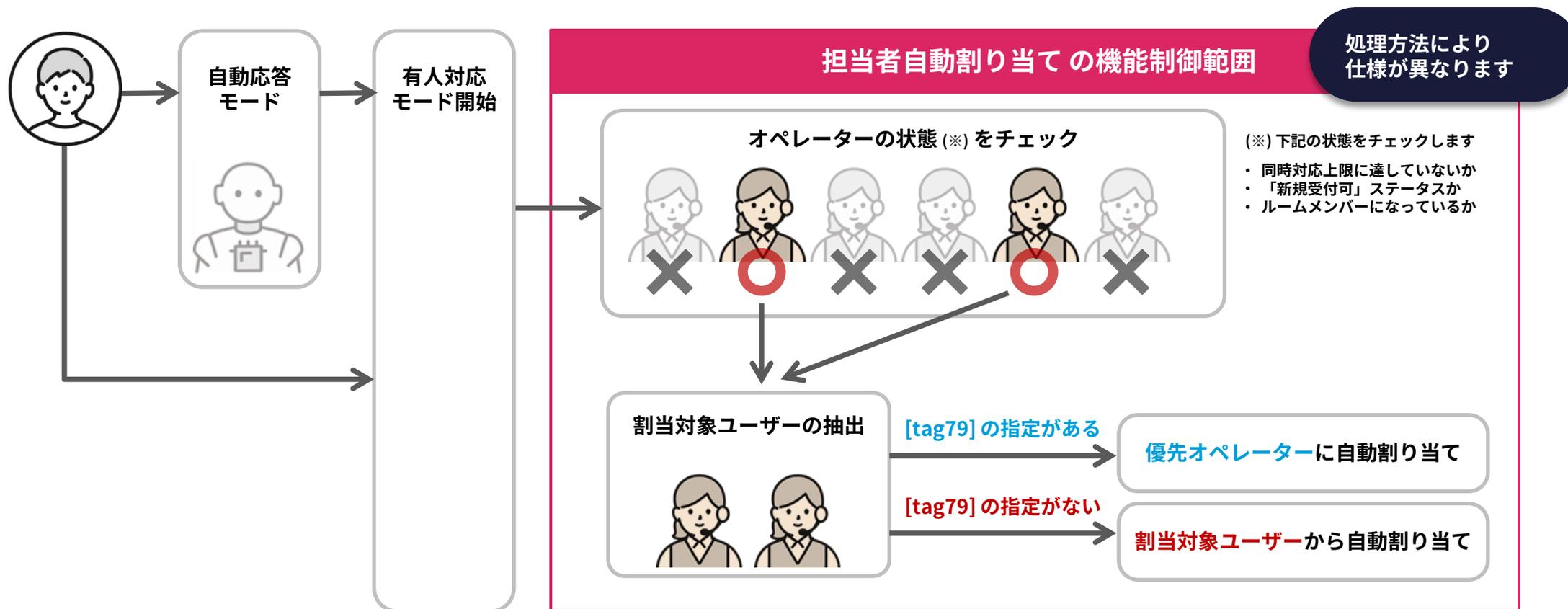
担当者自動割り当て

「クライアント処理」版 終了のお知らせ

2025年3月現在

MOBILUS

「担当者自動割り当て」とは、有人対応状態になったルームへ、自動でオペレーションユーザーを割り当てる機能です。2025年3月時点で「クライアント処理」と「サーバー処理」の2種類の処理方法を提供しておりますが、このうち「クライアント処理」の提供を、v1.49 (2025.4.30) で終了させていただくことになりました。



「担当者自動割り当て」は、下記の条件下で動作します。(クライアント処理 / サーバー処理ともに同一仕様)

#### ■ オプション設定

- mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > 対応モード設定 で、「担当者自動割り当て」が有効になっている
- グループ分け機能が有効であるとき、mobiAdmin > コールセンター管理 > その他設定 > グループ分け > 詳細 で「担当者自動割り当て」が有効なグループに着信している
- mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > 対応モード設定 で、「ステータス設定」が有効になっている  
(担当者自動割り当てを利用する場合、ステータス設定は無効にできません)

#### ■ ルームの状態

- ルームの応答モードが「有人対応」になっている
- 対象となるルームに、オペレーションユーザーが割り当てられていない

#### ■ ユーザーの状態

- ルームを割り当て可能な、下記の条件を満たすオペレーションユーザーが存在している (以降、「割当対象ユーザー」と呼ぶ)
  - 同時対応上限に達していない
  - ステータスが「新規受付可」になっている
  - 対象ルームに「メンバー」として登録されている

起動条件をすべて満たすとき、下記の仕様に沿って割当対象ユーザーに自動割り当てを行います。**(処理方法により一部の仕様が異なります)**

- 割当対象ユーザー (グループ分け設定が有効な場合は着信グループに紐づく割当対象ユーザー) の個々の「対応負荷」を元に、処理方法に応じた下記の処理を行う
  - 「対応負荷」とは、ユーザー1人1人の「同時対応上限」と「対応中のルーム数」を元に算出した負荷割合を指す
  - クライアント処理：「対応負荷」を元に定義された「負荷ランク (\*1)」に基づき、ランクが最も低い割当対象ユーザーにランダムに割り当てる
  - サーバー処理：「対応負荷」の割合が最も低い割当対象ユーザーにランダムに割り当てる
    - ただし、「対応負荷」の割合が同一の割当対象ユーザーが複数存在する場合、連続して割り当てられることを防ぐため過去10回分の履歴を元に割り当て先を調整する
- 割当対象ユーザーの中にゲスト情報 [tag79] (優先する担当オペレーター) に設定されたオペレーションユーザーが含まれるとき、そのユーザーを優先して割り当てる
  - [tag79] に複数のオペレーションユーザーが設定されているとき、「対応負荷」を元に各処理方法の割り当て仕様に準じてオペレーションユーザーを割り当てる
- 条件を満たす割当対象ユーザーが存在していないとき、条件を満たす割当対象ユーザーが出現したタイミングで割り当てる

(\*1) 負荷ランク … P.5 の参考資料を参照ください

例を元にした、自動割り当て処理が行われる結果は、下記のとおりです。(クライアント処理)

例) オペレーションユーザー：3名／同時対応上限：全員4

割り当て例 (1)



OP1

OP2

OP3

	OP1	OP2	OP3
対応中ルーム	0	1	4
対応負荷	0%	25%	100%
負荷ランク	1	2	6

このとき、もっとも負荷ランクが小さいのはOP1である。  
自動割り当てされるのは「OP1」となる。

割り当て例 (2)



OP1

OP2

OP3

	OP1	OP2	OP3
対応中ルーム	0	0	4
対応負荷	0%	0%	100%
負荷ランク	1	1	6

1名をランダムに抽出

このとき、もっとも負荷ランクが小さいのはOP1とOP2である。  
割当条件がまったく同じ割当対象ユーザーが複数存在するとき、ユーザーをランダムに抽出して割り当てる。

負荷ランク	ランク判定条件
1	負荷割合 0% ~ 20%未満
2	負荷割合 20%以上 ~ 40%未満
3	負荷割合 40%以上 ~ 60%未満
4	負荷割合 60%以上 ~ 80%未満
5	負荷割合 80%以上 ~ 100%未満
6	負荷割合 100%

例を元にした、自動割り当て処理が行われる結果は、下記のとおりです。(サーバー処理)

例) オペレーションユーザー：3名／同時対応上限：全員4

割り当て例 (1)



OP1

OP2

OP3

	OP1	OP2	OP3
対応中ルーム	0	1	4
対応負荷	0%	25%	100%
割当履歴	0	0	0

このとき、**もっとも対応負荷が小さい**のはOP1である。  
自動割り当てされるのは「**OP1**」となる。

割り当て例 (2)



OP1

OP2

OP3

	OP1	OP2	OP3
対応中ルーム	0	0	4
対応負荷	0%	0%	100%
割当履歴	1	0	0

このとき、**もっとも対応負荷が小さい**のはOP1とOP2である。  
しかし、**OP1には過去10回の自動割り当ての中で1回の割り当てをされた履歴があるため**、自動割り当てされるのは「**OP2**」となる。

※ なお、仮にOP2にも1回の割当履歴があるときは、割当履歴が古い方が自動割り当ての対象となる。

割り当て例 (3)



OP1

OP2

OP3

	OP1	OP2	OP3
対応中ルーム	0	0	0
対応負荷	0%	0%	0%
割当履歴	0	0	0

1名をランダムに抽出

割当条件がまったく同じ割当対象ユーザーが複数存在するとき、**ユーザーをランダムに抽出して割り当てる**。

## クライアント処理

V1.49を  
以て終了

- 割り当て履歴は考慮せずにランダムで割り当てる
- 「**負荷ランク**」を元に割り当てユーザーを選ぶ

## サーバー処理

- 過去10回分の割り当て履歴を考慮して割り当てる
- 「**負荷割合**」を元に割り当てユーザーを選ぶ

