

Atribuição no atendimento

Listagem de responsáveis pelo suporte

Variáveis para inclusão de usuários na Lista

Usuários que tenham permissão de perfil para o portfólio e item de portfólio selecionados.

Usuários que estejam online.

Usuários que não estejam bloqueados.

Usuários que sejam do mesmo tipo de usuário logado (exceto para atendente e administração).

Usuários que estejam no mesmo nível do usuário logado (caso o usuário logado seja nível 1).

Variáveis para ordenação de usuários na Lista

Atendimentos

- São recuperados todos os atendimentos criados no dia que estejam atribuídos aos usuários.
- É atribuído peso 3 para atendimentos que estejam com status que tenham o tipo 2 ou 3 e atribuído peso 1 para demais tipos.
- É recuperada a ultima hora de criação de atendimentos.

Backlogs

- São recuperados todos os backlogs de status a fazer e em andamento que foram criados no dia.
- É atribuído peso 2 para backlogs que estejam em andamento e peso 1 para backlogs que estejam a fazer.

Resultado

É feita a soma de todos os pesos atribuídos para backlogs e atendimentos.

O resultado retornado é ordenado pelo peso e caso o peso entre dois usuários seja o mesmo é feita a ordenação por hora de criação.