

$$\vdots$$

7

- 1.1. "
- 1.2. "Skills"
- 1.3. " "
- 1.4. " "
- 1.5. " "
- 1.6. ""
- 1.7. ""

.1. ""

(-)

(-)

9 9 *

•

- ID - .

•

- Break out - " " " "

•

- **Wrap up -** " * " " " .

•

•

-
-
-
- Break out

1.7. ""

- - ;
- - , ;
- - , ;
- - , ;
- - , ;
- **Eff,occ** - (+ +) ;
- **ACD** - , ;
- - , ;
- - , ;
- - , () ;
- - ;
- - (-) ;
- - ;
- - ;
- **agent_id** - .