分配规则：

1. 根据易湃账号信息判断登录客户的城市群信息，将客户分配至该城市群所负责的客服；
2. 如果该城市群有多个负责的客服，且多个在线客服的最大对话数量均未达上限时：
3. 将该客户分配至对话量最少的客服：
4. 如最少对话量客服有多位，则分配至最后一次与客户会话的客服；
5. 如最少对话量的客服均未与该客户建立过会话，则将该客户随机分配；
6. 如所有在线客服当前对话量相同：
7. 则分配至最后一次与客户会话的客服；
8. 如所有在线客服均未与该客户建立过会话，则将该客户随机分配；
9. 如当前所有在线客服的对话量均已达到对话量上限时：
10. 则该客户被分配至所属城市群当前在线客服排队量最少的等待队列中；
11. 如该客户所属城市群所有在线客服的等待队列排队数相同时，则客户被分配至最后一次与客户会话的客服等待队列中；
12. 如该客户所属城市群所有在线客服的等待队列排队数相同时，如该客户所属城市群所有在线客服均未与该客户建立过会话，则该客户被随机分配至其中一名客服的等待队列中；
13. 如该客户所属城市群所有在线客服等待队列均已达上限值时：
14. 则该客户被分配至当前所有在线客服（包括负责其他城市群的所有在线客服）中对话量最少的；
15. 如所有在线客服中，最少对话量的客服有多位，则客户被分配至最后一次与客户会话的客服；
16. 如多位最少对话量的客服均未与该客户建立过会话，则随机分配；
17. 如该客户城市群所负责的客服等待队列已达上限值，且当前所有在线客服对话均已达到上限时：
18. 则将该客户被分配至当前所有在线客服（包括负责其他城市群的所有在线客服）排队量最少的客服等待队列中；
19. 如所有在线客服中，有多位相同的排队量最少的客服，则将客户分配至最后一次与客户会话的客服；
20. 如多位相同的排队量最少的客服均未与该客户建立过会话，则随机分配；
21. 如当前所有在线客服的会话数和排队数均达到上限时：
22. 所有客户在公共客户池队列内以时间顺序正序排列等待；
23. 如登录客户没有预置的客服，或无法找到匹配的客服信息时：
24. 则将客户分至当前在线所有客服中会话数量最少的客服；
25. 如最少会话量相同的客服有多位，则客户被分配至最后一次与客户会话的客服；
26. 如多位最少对话量的客服均未与该客户建立过会话，则随机分配至其中一位客服；
27. 如当前所有在线客服会话均达到上限值，则将客户分配至排队数最少的客服队列中；
28. 如排队量最少数相同的客服有多位，则随机分配至其中一位客服的队列中；

以下是马双君总结的

4,5,6这3点，可以归为2点：

1、该客户所属城市群所有在线客服等待队列满了，且其余客服等待队列没满的情况下，优先分给其他城市群的对话未满且对话量最少的客服，若能查到多个，就随机一个；

若其他城市群的客服等待对话满了的话，就优先分排在排队人数最少的等待队列中，若队列能找到多个，就随机一个。

2、如当前所有在线客服的会话数和排队数均达到上限时，客户不会进行排队，客户端会提示说“请稍后刷新页面进行在线咨询”。