

## Puzzel Social Media - Facebook -algoritme

Nedenfor er en beskrivelse af, hvordan Facebook -indlæg og beskeder håndteres i Puzzel, og hvordan de genererer anmodninger i din løsningskøer. Denne funktion kræver en integration mellem dine FB-konti og din Puzzel-løsning, administreret via Puzzel.

### Generelt:

Vi bruger udtrykket offentlige meddelelser til indlæg og meddelelser på FB -kontosiden (også kendt som væg), og vi bruger udtrykket private meddelelser til meddelelser i FB -kontos messaging -appen (også kendt som Messenger eller Chat). Det er muligt at placere både offentlige og private FB -indlæg/beskeder fra en FB -konto i den samme sociale kø, men det er også muligt at placere dem i separate sociale køer - et til offentlige meddelelser og et til private meddelelser. Dette defineres ved opsætning af den sociale løsning på Puzzels platform. Normalt påvirker præferencer vedrørende statistik og agentfordeling dette (det kan være foretrukket at have forskellige agenter, der administrerer de to typer).

### For offentlige FB -beskeder (side):

- Når der indsendes en ny besked på siden, genererer den en social anmodning i de løsninger, der er defineret social kø for offentlige FB -indlæg/beskeder. Denne anmodning tilbydes enhver agent, der er logget på i agentprogrammet og klar til anmodninger fra denne kø. Agenten, der accepterer anmodningen, vil mere eller mindre se opslaget på en lignende måde, som det vises på Facebook. Agenten bliver nødt til at forholde sig til stillingen i anmodningen og afslutte anmodningen, når han eller hun er færdig. Når en social anmodning afsluttes, er agenten klar til nye/andre anmodninger (stemme, chat, e -mail eller social) baseret på de profilindstillinger, han eller hun er logget på med.
- Hvis nogen tilføjer en besked (kommentar eller svar) til et indlæg/en tråd, før en agent er blevet tilbudt og har accepteret den, eller under håndteringen af den, tilføjes meddelelsen til den samme anmodning. Det betyder, at nye meddelelser kan vises i en igangværende anmodning. Agenten, der accepterer anmodningen, vil mere eller mindre se meddelelserne på en lignende måde, som de vises på Facebook. Agenten bliver nødt til at forholde sig til meddelelserne i anmodningen og afslutte anmodningen, når han er færdig. Når en social anmodning afsluttes, er agenten klar til nye/andre anmodninger (stemme, chat, e -mail eller social) baseret på de profilindstillinger, han eller hun er logget på med.
- Hvis nogen tilføjer en besked (kommentar eller svar) til opslaget/tråden, efter at en agent har lukket trådens tidligere anmodning, genereres en ny anmodning og føjes til den definerede sociale kø for offentlige FB -indlæg/beskeder og tilbydes enhver agent, der er logget ind agentprogrammet og klar til anmodninger fra denne kø.
- Likes og andre reaktioner vises ikke i anmodningerne, og de genererer ikke anmodninger i køen. Agenter kan dog lide meddelelser i en anmodning.
- Bemærk, at vi ikke henter indlæg og kommentarer for:
  - Anmeldelser
  - Kontrol
  - Begivenheder
  - Produkter

### For private FB -beskeder (Chat):

- Når en ny besked sendes via siderne -messaging -appen, genererer den en social anmodning i de løsninger, der er defineret social kø for private FB -beskeder. Denne anmodning tilbydes enhver agent, der er logget på i agentprogrammet og klar til anmodninger fra denne kø. Agenten, der accepterer anmodningen, vil mere eller mindre se beskeden på en lignende måde, som den vises på Facebook. Agenten bliver nødt til at forholde sig til meddelelsen i anmodningen og afslutte anmodningen, når han eller hun er færdig. Når en social anmodning afsluttes, er agenten klar til nye/andre anmodninger (stemme, chat, e -mail eller social) baseret på de profilindstillinger, han eller hun er logget på med.

- Hvis personen, der sender en privat besked, tilføjer en besked i dialogen, før en agent er blevet tilbudt og har accepteret den, eller under håndteringen af den, tilføjes meddelelsen til den samme anmodning. Det betyder, at nye meddelelser kan vises i en igangværende anmodning. Agenten, der accepterer anmodningen, vil mere eller mindre se meddelelserne på en lignende måde, som de vises på Facebook. Agenten bliver nødt til at forholde sig til meddelelserne i anmodningen og afslutte anmodningen, når han er færdig. Når en social anmodning afsluttes, er agenten klar til nye/andre anmodninger (stemme, chat, e-mail eller social) baseret på de profilindstillinger, han eller hun er logget på med.
- Hvis personen tilføjer en meddelelse til dialogboksen, efter at en agent har lukket dialogboksen forrige anmodning, genereres en ny anmodning og tilføjes til den definerede sociale kø for offentlige FB -indlæg/meddelelser og tilbydes enhver agent, der er logget på i agentprogrammet og klar til anmodninger fra denne kø.