

Sociale medier

Som standard er det ikke muligt for agenter at overføre anmodninger om sociale medier, men denne mulighed kan aktiveres for alle eller udvalgte brugergrupper her:

Ejendommene er:

- **Tillad overførsel af sociale medier til agent.** Standard FRA. Hvis den er slået til, kan agenter overføre anmodninger om sociale medier til andre køer,
- **Tillad overførsel af sociale medier til kø.** Standard FRA. Hvis aktiveret, kan agenter overføre anmodninger om sociale medier til andre agenter,
- **Overført social anmodning reserveret tid i minutter.** Standard 5. Hvis en anmodning på sociale medier overføres til en anden agent, vil anmodningen blive reserveret til denne nye agent i det antal minutter, der er defineret her.

Om overførsel af anmodninger om sociale medier

- Hvis en anmodning om sociale medier overføres til en anden **kø**, vil den blive tildelt en agent i denne kø, når den er "først" i denne kø.
- Hvis en anmodning om sociale medier overføres til en anden **agent**, overfører vi den faktisk tilbage til den samme kø med denne nye agent som den reserverede agent og med reserveret tid som defineret i ejendommen *Overført social anmodning reserveret tid i minutter*. Den overførte anmodning om sociale medier vil blive tildelt den agent, den er overført til, hvis denne agent bliver klar med en profil, der indeholder mere end blot telefon inden for den reserverede tid, men **når den reserverede tid er slut, kan anmodningen blive tildelt enhver agent, der er logget på til denne kø**.

Overførte anmodninger om sociale medier i realtid og historisk statistik

- En anmodning fra sociale medier om, at agent1 overføres til kø 2, vil blive talt som tilbudt og besvaret både i den indledende kø og i Q2.
- En anmodning på sociale medier, som agent1 overføres til agent2, vil blive talt som tilbudt og besvaret i den indledende kø 2 gange, med forskellige køtider og forskellige agenter.