

## Puzzel Social Media - Facebook -algoritmi

Alla on kuvaus siitä, miten Facebook -viestejä ja -viestejä käsitellään Puzzelissa ja miten ne tuottavat pyyntöjä ratkaisusi jonoissa. Tämä ominaisuus vaatii integraation FB-tiliesi ja Puzzel-ratkaisusi välillä, jota hallitaan Puzzelin kautta.

### Yleisesti:

Käytämme termiä julkiset viestit FB -tilisivun viesteihin ja viesteihin (tunnetaan myös nimellä seinä), ja käytämme termiä yksityiset viestit viesteihin FB -tilien viestisovelluksessa (tunnetaan myös nimellä Messenger tai Chat). On mahdollista sijoittaa sekä julkisia että yksityisiä FB -viestejä/viestejä FB -tililtä samaan sosiaaliseen jonoon, mutta on myös mahdollista sijoittaa ne erillisiin sosiaalisiin joihin - yksi julkisille viesteille ja toinen yksityisille viesteille. Tämä määritetään määrittäessä sosiaalista ratkaisua Puzzels -alustalle. Yleensä tilastot ja agenttien jakaminen vaikuttavat tähän (voi olla parempi, että eri agentit hallinnoivat kahta tyyppiä).

### Julkiset FB -viestit (sivu):

- Kun uusi viesti lähetetään sivulle, se luo sosiaalisen pyynnön julkisissa FB -viesteissä/-viestissä määritellyissä sosiaalisen jonon ratkaisuisissa. Tätä pyyntöä tarjotaan mille tahansa agentille, joka on kirjautunut sisään agenttisovellukseen ja joka on valmis tämän jonon pyyntöihin. Pynnön hyväksyvä edustaja näkee viestin enemmän tai vähemmän samalla tavalla kuin Facebookissa. Asiamiehen on liityttävä pyynnön viestiin ja lopetettava pyyntö, kun hän on valmis. Kun sosiaalinen pyyntö lopetetaan, agentti on valmis uusiin/muihin pyyntöihin (ääni-, chat-, sähköposti- tai sosiaalinen) niiden profiiliasetusten perusteella, joilla hän on kirjautunut sisään.
- Jos joku lisää viestin (kommentin tai vastauksen) viestiin/ketjuun ennen kuin agentti on tarjottu ja hyväksynyt sen tai sen käsittelyn aikana, viesti lisätään samaan pyyntöön. Tämä tarkoittaa, että käynnissä olevassa pyynnössä voi näkyä uusia viestejä. Pynnön hyväksyvä edustaja näkee viestit enemmän tai vähemmän samalla tavalla kuin Facebookissa. Agentin on liityttävä pyynnön viesteihin ja lopetettava pyyntö, kun hän on valmis. Kun sosiaalinen pyyntö lopetetaan, agentti on valmis uusiin/muihin pyyntöihin (ääni-, chat-, sähköposti- tai sosiaalinen) niiden profiiliasetusten perusteella, joilla hän on kirjautunut sisään.
- Jos joku lisää viestin (kommentin tai vastauksen) viestiin/viestiketjuun sen jälkeen, kun edustaja on sulkenut ketjut edellisen pyynnön, uusi pyyntö luodaan ja lisätään määritettyyn sosiaaliseen jonoon julkisia FB -viestejä/-viestejä varten ja tarjotaan kaikille kirjautuneille edustajille agenttisovellus ja valmis tämän jonon pyyntöihin.
- Tykkäykset ja muut reaktiot eivät näy pyynnöissä, eivätkä ne luo pyyntöjä jonossa. Agentit voivat kuitenkin pitää pyynnön viesteistä.
- Huomaa, että emme nouta viestejä ja kommentteja seuraavista:
  - Arvostelut
  - Tarkistetaan
  - Tapahtumat
  - Tuotteet

### Yksityiset FB -viestit (Chat):

- Kun uusi viesti lähetetään sivuviestisovelluksen kautta, se luo sosiaalisen pyynnön yksityisille FB -viesteille määritellyissä sosiaalisen jonon ratkaisuisissa. Tätä pyyntöä tarjotaan mille tahansa agentille, joka on kirjautunut sisään agenttisovellukseen ja joka on valmis tämän jonon pyyntöihin. Pynnön hyväksyvä edustaja näkee viestin enemmän tai vähemmän samalla tavalla kuin Facebookissa. Agentin on liityttävä pyynnön viestiin ja lopetettava pyyntö, kun hän on valmis. Kun sosiaalinen pyyntö lopetetaan, agentti on valmis uusiin/muihin pyyntöihin (ääni-, chat-, sähköposti- tai sosiaalinen) niiden profiiliasetusten perusteella, joilla hän on kirjautunut sisään.
- Jos yksityisviestin lähettävä henkilö lisää viestin valintaikkunaan ennen agentin tarjoamista ja on hyväksynyt sen tai sen käsittelyn aikana, viesti lisätään samaan pyyntöön. Tämä tarkoittaa, että käynnissä olevassa pyynnössä voi näkyä uusia viestejä. Pynnön hyväksyvä edustaja näkee viestit enemmän tai vähemmän samalla tavalla kuin Facebookissa.

Agentin on liityttävä pyynnön viesteihin ja lopetettava pyyntö, kun hän on valmis. Kun sosiaalinen pyyntö lopetetaan, agentti on valmis uusiin/muihin pyyntöihin (ääni-, chat-, sähköposti- tai sosiaalinen) niiden profiiliasetusten perusteella, joilla hän on kirjautunut sisään.

- Jos henkilö lisää viestin dialogiin sen jälkeen, kun edustaja on sulkenut dialogit edellisen pyynnön, uusi pyyntö luodaan ja lisätään määritettyyn sosiaaliseen jonoon julkisia FB -viestejä/-viestejä varten ja tarjotaan agentille, joka on kirjautunut sisään agenttisovellukseen ja valmis pyynnöt tästä jonosta.