

Puzzel Social Media - Facebook -algoritme

Nedenfor er en beskrivelse av hvordan Facebook -innlegg og meldinger håndteres i Puzzel, og hvordan de genererer forespørsler i løsningens køer. Denne funksjonen krever en integrasjon mellom FB-kontoene og Puzzel-løsningen, administrert gjennom Puzzel.

Generelt:

Vi bruker begrepet offentlige meldinger for innlegg og meldinger på FB -kontosiden (også kjent som vegg), og vi bruker begrepet private meldinger for meldinger i FB -kontos meldingsapp (også kjent som Messenger eller Chat). Det er mulig å plassere både offentlige og private FB -innlegg/meldinger fra en FB -konto i samme sosiale kø, men det er også mulig å plassere dem i separate sosiale køer - en for offentlige meldinger og en for private meldinger. Dette er definert når du setter opp den sosiale løsningen på Puzzels -plattformen. Vanligvis påvirker preferanser angående statistikk og agentfordeling dette (det kan være foretrukket å ha forskjellige agenter som administrerer de to typene).

For offentlige FB -meldinger (side):

- Når en ny melding legges ut på siden, vil den generere en sosial forespørsel i løsningene som er definert sosial kø for offentlige FB -innlegg/meldinger. Denne forespørselen vil bli tilbudt enhver agent som er logget på i agentprogrammet og klar for forespørsler fra denne køen. Agenten som godtar forespørselen vil mer eller mindre se innlegget på en lignende måte som det vises på Facebook. Agenten må forholde seg til stillingen i forespørselen, og avslutte forespørselen når han eller hun er ferdig. Når en sosial forespørsel avsluttes, er agenten klar for nye/andre forespørsler (tale, chat, e -post eller sosial) basert på profillinstillingene han eller hun er logget på.
- Hvis noen legger til en melding (kommentar eller svar) til et innlegg/en tråd før en agent har blitt tilbudt og har godtatt den, eller under behandlingen av den, blir meldingen lagt til den samme forespørselen. Dette betyr at nye meldinger kan vises i en pågående forespørsel. Agenten som godtar forespørselen vil mer eller mindre se meldingene på en lignende måte som de vises på Facebook. Agenten må forholde seg til meldingene i forespørselen, og avslutte forespørselen når han er ferdig. Når en sosial forespørsel avsluttes, er agenten klar for nye/andre forespørsler (tale, chat, e -post eller sosial) basert på profillinstillingene han eller hun er logget på.
- Hvis noen legger til en melding (kommentar eller svar) til innlegget/tråden etter at en agent har lukket trådene forrige forespørsel, genereres en ny forespørsel og legges til i den definerte sosiale køen for offentlige FB -innlegg/meldinger og tilbys enhver agent som er logget på agentprogrammet og klar for forespørsler fra denne køen.
- Liker og andre reaksjoner vises ikke i forespørslene, og de genererer ikke forespørsler i køen. Imidlertid kan agenter like meldinger i en forespørsel.
- Vær oppmerksom på at vi ikke henter innlegg og kommentarer for:
 - Anmeldelser
 - Sjekker
 - arrangementer
 - Produkter

For private FB -meldinger (Chat):

- Når en ny melding sendes via sidemeldingsappen, vil den generere en sosial forespørsel i løsningene som er definert sosial kø for private FB -meldinger. Denne forespørselen vil bli tilbudt enhver agent som er logget på i agentprogrammet og klar for forespørsler fra denne køen. Agenten som godtar forespørselen vil mer eller mindre se meldingen på en lignende måte som den vises på Facebook. Agenten må forholde seg til meldingen i forespørselen, og avslutte forespørselen når han eller hun er ferdig. Når en sosial forespørsel avsluttes, er agenten klar for nye/andre forespørsler (tale, chat, e -post eller sosial) basert på profillinstillingene han eller hun er logget på.
- Hvis personen som sender en privat melding legger til en melding i dialogboksen før en agent har blitt tilbudt og har godtatt den, eller under håndteringen av den, blir meldingen lagt til den samme forespørselen. Dette betyr at nye

meldinger kan vises i en pågående forespørsel. Agenten som godtar forespørselen vil mer eller mindre se meldingene på en lignende måte som de vises på Facebook. Agenten må forholde seg til meldingene i forespørselen, og avslutte forespørselen når han er ferdig. Når en sosial forespørsel avsluttes, er agenten klar for nye/andre forespørsler (tale, chat, e -post eller sosial) basert på profilinnstillingene han eller hun er logget på.

- Hvis personen legger til en melding i dialogboksen etter at en agent har lukket dialogboksen forrige forespørsel, genereres en ny forespørsel og legges til i den definerte sosiale køen for offentlige FB -innlegg/meldinger og tilbys enhver agent som er logget på i agentprogrammet og klar for forespørsler fra denne køen.