

## Sosiale medier

Som standard er det ikke mulig for agenter å overføre forespørsler om sosiale medier, men dette alternativet kan slås på for alle eller utvalgte brukergrupper her:

Eiendommene er:

- **Tillat overføring av sosiale medier til agent.** Standard AV. Hvis slått på, kan agenter overføre sosiale medier-forespørsler til andre køer,
- **Tillat overføring av sosiale medier til kø.** Standard AV. Hvis slått på, kan agenter overføre sosiale medier-forespørsler til andre agenter,
- **Overført sosial forespørsel reservert tid i minutter.** Standard 5. Hvis en forespørsel om sosiale medier overføres til en annen agent, vil forespørselen bli reservert for denne nye agenten i det antall minutter som er definert her.

### Om overføring av forespørsler på sosiale medier

- Hvis en forespørsel om sosiale medier overføres til en annen **kø**, vil den bli tildelt en agent i denne køen når den er "først" i denne køen.
- Hvis en forespørsel om sosiale medier overføres til en annen **agent**, overfører vi den faktisk tilbake til samme kø med denne nye agenten som den reserverte agenten, og med reservert tid som definert i egenskapen *Overført sosial forespørsel reservert tid i minutter*. Den overførte forespørselen om sosiale medier vil bli tildelt agenten den er overført til hvis denne agenten blir klar med en profil som inneholder mer enn bare telefon innen den reserverte tiden, men **når den reserverte tiden er over, kan forespørselen tildeles enhver agent som er logget på til denne køen**.

Overførte forespørsler om sosiale medier i sanntid og historisk statistikk

- En forespørsel fra sosiale medier om at agent1 overføres til kø 2, vil bli regnet som tilbudt og besvart både i den første køen og i Q2.
- En forespørsel fra sosiale medier som agent1 overføres til agent2, vil bli regnet som tilbudt og besvart i den innledende køen 2 ganger, med forskjellige køtider og forskjellige agenter.