

## Sociale media

Standaard is het niet mogelijk voor agenten om social media-verzoeken over te dragen, maar deze optie kan hier voor alle of geselecteerde gebruikersgroepen worden ingeschakeld:

De eigenschappen zijn:

- **Overdracht van sociale media naar agent toestaan** . Standaard UIT. Indien ingeschakeld, kunnen agenten verzoeken van sociale media overdragen naar andere wachtrijen,
- **Sta overdracht van sociale media toe om in de wachtrij te staan**. Standaard UIT. Indien ingeschakeld, kunnen agenten verzoeken via sociale media overdragen aan andere agenten,
- **Overgedragen gereserveerde tijd voor sociaal verzoek in minuten** . Standaard 5. Als een social media-verzoek wordt overgedragen aan een andere agent, wordt het verzoek gereserveerd voor deze nieuwe agent in het aantal minuten dat hier is gedefinieerd.

### Over de overdracht van verzoeken voor sociale media

- Als een Social media-verzoek wordt overgedragen naar een andere **wachtrij** , wordt deze toegewezen aan een agent in deze wachtrij wanneer deze "eerste" in deze wachtrij staat.
- Als een verzoek via sociale media wordt overgedragen aan een andere **agent** , zetten we het in feite terug naar dezelfde wachtrij met deze nieuwe agent als de gereserveerde agent, en met gereserveerde tijd zoals gedefinieerd in de eigenschap *Overgedragen gereserveerde tijd voor sociaal verzoek in minuten*. Het overgedragen sociale-mediaverzoek wordt toegewezen aan de agent waarnaar het wordt doorgeschakeld als deze agent binnen de gereserveerde tijd klaar is met een profiel dat meer dan alleen telefoon bevat, maar **wanneer de gereserveerde tijd is verstreken, kan het verzoek worden toegewezen aan elke aangemelde agent naar deze wachtrij** .

Overgedragen verzoeken van sociale media in realtime en historische statistieken

- Een verzoek van sociale media dat agent1 heeft overgedragen naar wachtrij 2, wordt geteld als aangeboden en beantwoord zowel in de eerste wachtrij als in Q2.
- Een verzoek van sociale media dat agent1 heeft overgedragen aan agent2, wordt 2 keer geteld als aangeboden aan en beantwoord in de initiële wachtrij, met verschillende wachtrijtijden en verschillende agenten.