

Puzzel Social Media - Facebook -algoritm

Nedan beskrivs hur Facebook -inlägg och meddelanden hanteras i Puzzel och hur de genererar förfrågningar i din lösnings köer. Denna funktion kräver en integration mellan dina FB-konton och din Puzzel-lösning, som hanteras via Puzzel.

I allmänhet:

Vi använder termen offentliga meddelanden för inlägg och meddelanden på FB -kontosidan (även känd som vägg), och vi använder termen privata meddelanden för meddelanden i FB -kontots meddelandeapp (även känd som Messenger eller Chat). Det är möjligt att placera både offentliga och privata FB -inlägg/meddelanden från ett FB -konto i samma sociala kö, men det är också möjligt att placera dem i separata sociala köer - ett för offentliga meddelanden och ett för privata meddelanden. Detta definieras när du sätter upp den sociala lösningen på Puzzels -plattformen. Vanligtvis påverkar preferenser angående statistik och agentallokering detta (det kan vara att föredra att ha olika agenter som hanterar de två typerna).

För offentliga FB -meddelanden (sida):

- När ett nytt meddelande läggs ut på sidan kommer det att generera en social begäran i de lösningar som definieras sociala kö för offentliga FB -inlägg/meddelanden. Denna begäran erbjuds alla agenter som är inloggade i agentprogrammet och redo för förfrågningar från den här kön. Agenten som accepterar begäran kommer mer eller mindre att se inlägget på ett liknande sätt som det visas på Facebook. Agenten måste relatera till posten i begäran och avsluta begäran när han eller hon är klar. När en social begäran avslutas är agenten redo för nya/andra förfrågningar (röst, chatt, e -post eller social) baserat på profilställningarna han eller hon är inloggad med.
- Om någon lägger till ett meddelande (kommentar eller svar) till ett inlägg/en tråd innan en agent har erbjudits och har accepterat det, eller under hanteringen av det, läggs meddelandet till samma begäran. Det betyder att nya meddelanden kan visas i en pågående förfrågan. Agenten som accepterar begäran kommer mer eller mindre att se meddelandena på ett liknande sätt som de visas på Facebook. Agenten måste relatera till meddelandena i begäran och avsluta begäran när han är klar. När en social begäran avslutas är agenten redo för nya/andra förfrågningar (röst, chatt, e -post eller social) baserat på profilställningarna han eller hon är inloggad med.
- Om någon lägger till ett meddelande (kommentar eller svar) till inlägget/tråden efter att en agent har stängt trådens föregående begäran, genereras en ny begäran och läggs till i den definierade sociala kön för offentliga FB -inlägg/meddelanden och erbjuds någon agent inloggad agentprogrammet och redo för förfrågningar från den här kön.
- Gillar och andra reaktioner visas inte i förfrågningarna, och de genererar inte förfrågningar i kön. Agenter kan dock gilla meddelanden i en förfrågan.
- Observera att vi inte hämtar inlägg och kommentarer för:
 - Recensioner
 - Kontroll
 - evenemang
 - Produkter

För privata FB -meddelanden (chatt):

- När ett nytt meddelande skickas via sidans meddelande -app kommer det att generera en social begäran i de lösningar som definieras social kö för privata FB -meddelanden. Denna begäran erbjuds alla agenter som är inloggade i agentprogrammet och redo för förfrågningar från den här kön. Agenten som accepterar begäran kommer mer eller mindre att se meddelandet på ett liknande sätt som det visas på Facebook. Agenten måste relatera till meddelandet i begäran och avsluta begäran när han eller hon är klar. När en social begäran avslutas är agenten redo för nya/andra förfrågningar (röst, chatt, e -post eller social) baserat på profilställningarna han eller hon är inloggad med.
- Om personen som skickar ett privat meddelande lägger till ett meddelande i dialogrutan innan en agent har erbjudits och har accepterat det, eller under hanteringen av det, läggs meddelandet till i samma begäran. Detta innebär att nya

meddelanden kan visas i en pågående förfrågan. Agenten som accepterar begäran kommer mer eller mindre att se meddelandena på ett liknande sätt som de visas på Facebook. Agenten måste relatera till meddelandena i begäran och avsluta begäran när han är klar. När en social begäran avslutas är agenten redo för nya/andra förfrågningar (röst, chatt, e -post eller social) baserat på profilställningarna han eller hon är inloggad med.

- Om personen lägger till ett meddelande i dialogrutan efter att en agent har stängt dialogrutan föregående begäran, genereras en ny begäran och läggs till i den definierade sociala kön för offentliga FB -inlägg/meddelanden och erbjuds alla agenter inloggade i agentprogrammet och redo för förfrågningar från denna kö.