

Sociala media

Som standard är det inte möjligt för agenter att överföra förfrågningar på sociala medier, men det här alternativet kan aktiveras för alla eller valda användargrupper här:

Fastigheterna är:

- **Tillåt överföring av sociala medier till agenten.** Standard AV. Om den är aktiverad kan agenter överföra förfrågningar på sociala medier till andra köer,
- **Tillåt överföring av sociala medier till kö.** Standard AV. Om den är aktiverad kan agenter överföra förfrågningar på sociala medier till andra agenter,
- **Överförd social begäran reserverad tid i minuter.** Standard 5. Om en begäran om sociala medier överförs till en annan agent, kommer begäran att reserveras för denna nya agent inom det antal minuter som definieras här.

Om överföring av förfrågningar i sociala medier

- Om en begäran om sociala medier överförs till en annan **kö** kommer den att tilldelas en agent i den här kön när den är "först" i den här kön.
- Om en begäran om sociala medier överförs till en annan **agent** överför vi den faktiskt tillbaka till samma kö med den här nya agenten som den reserverade agenten och med reserverad tid enligt definitionen i egenskapen *Överförd social begäran reserverad tid i minuter*. Den överförda begäran om sociala medier kommer att tilldelas agenten den överförs till om denna agent blir redo med en profil som innehåller mer än bara telefon inom den reserverade tiden, men **när den reserverade tiden har gått ut kan begäran tilldelas vilken agent som helst som är inloggad till denna kö**.

Överförde förfrågningar i sociala medier i realtid och historisk statistik

- En begäran från sociala medier som agent1 överförs till kö 2, kommer att räknas som erbjuds och besvaras både i den inledande kön och på Q2.
- En begäran från sociala medier som agent1 överfört till agent2, kommer att räknas som erbjuden och besvarad i den inledande kön 2 gånger, med olika kötider och olika agenter.