

Oprettelse af kampagner

Du opretter kampagner på følgende måde:

1. Klik på valget Settings (Indstillinger) i venstre panelskærm, og vælg derefter "Campaign & Sites" (Kampagne og Sites) i undermenuen.
2. Klik på knappen + nederst til højre på skærmen.
3. Udfyld oplysningerne efter behov:
 - **Navngiv** kampagnen
 - Vælg **tidszonen**
 - Klik på skyderen for at sikre: **"Is Active" (Er aktiv)**.
 - Angiv, hvor mange timer/uger en agent har arbejdet, der er lig med **FTE** (Full Time Equivalent – Fuldtidsækvivalent).
 - Hvis der skal prognosticeres og planlægges for **Chat**, angives antallet af samtidige chats, agenter i kampagnen kan håndtere samtidigt.
4. Angiv **kampagnens åbningstider**. Eventuelle lukkede dage skal afkrydses.
5. Hvis det er tilladt at bytte vagt i denne kampagne, skal du klikke på skyderen for at aktivere.
 - a. Angiv varselsperiode (dage)
 - b. Angiv maks. antal agentanmodninger (pr. uge)
 - c. Vælg den indstilling, som agenter kan bytte med
 - i. Alle kompetencer skal matche
 - ii. Én kompetence skal matche
 - iii. Ingen kompetencer skal matche
 - d. Vælg indstilling for, om agenter kan bytte vagter, hvis der er planlagt andre aktiviteter (f.eks. kursus, møde osv.)
6. Angiv den tilladte Shrinkage % (Svindprocent) for kampagnen.
 - Svind er alt, der fjerner tid fra agenter, som arbejder på kampagnen. (Ferie, sygdom, møder, kursus osv.) Dette skal kun være til **uplanlagte** aktiviteter.
7. Klik på "Create" (Opret), når alle oplysninger er korrekte.

Trial

Campaign Name *

Trial

Time Zone *

(UTC-10:00) Hawaii

FTE *

20

Concurrent Chats

Is Active

Allow Schedule Without A Forecast

Service Goal ASA

Campaign Has Low Volume Queues

Shift Settings

Opening Hours

Shrinkage

Changes have been made

Create

Disse oplysninger kan når som helst redigeres ved at foretage ændringer og klikke på **Save(Gem)**.