

## Oprettelse af brugerdefinerede aktivitetstyper

Der kan oprettes brugerdefinerede aktivitetstyper for alle aktiviteter, der finder sted i kontaktcentre.

Fælles aktiviteter kan omfatte: møder, kursus, personlige samtaler osv.

1. Klik på tandhjulet **Settings** (Indstillinger) i venstre panel og derefter på **Shifts & Activities** (Vagter og aktiviteter) i den øverste menu efterfulgt af **"Custom Activity Types"** (aktivitetstyper) i venstre undermenu.
2. Klik på knappen "+" nederst til højre på skærmen.
3. Angiv:
  - **Description (Beskrivelse)** – en beskrivelse af, hvad aktiviteten er til. (Se eksemplet nedenfor).
  - **Activity Code** (Aktivitetskode) – maks. 5 tegn (dette bliver vist i tidsplanen)
  - **Activity Colour (Aktivitetsfarve)** – den farve, som aktiviteten har i tidsplanen.
  - **Is OOA (Er OOA)** – Hvis aktiviteten betragtes som uden for adherence for den planlagte arbejdstid.
  - **Is Absence (Er fravær)** – Om dette er en ny type fravær. (Hvis feltet vælges, overlejrer aktiviteten andre aktiviteter i tidsplanen)
  - **Display Adherence (Vis adherence)** – Hvis aktiviteten skal vises som en faktisk aktivitet under Adherence (Adherence).
  - **Display in Agent Portal (Vis i agentportal)** – Hvis aktiviteten skal kunne ses af agenten i agentportalen.
  - **Is Active (Er aktiv)** – Om aktiviteten er aktiv.
4. Klik på **"Create"** (Opret) for at oprette den nye aktivitet.

The screenshot shows the 'Settings' interface with the 'Shifts & Activities' tab selected. In the left sidebar, 'Custom Activity Types' is highlighted. The main area is titled 'Activities' and contains a list of existing activity types: Coaching (COACH), Meeting (MEET), Test (ABCODE), and Training (TRAIN). Each entry shows its display in adherence and OOA status. To the right, the 'Trial' configuration panel is open, showing fields for Activity Description, Activity Code (12345), and Colour (FFFFFF). Below these are several toggle switches for 'Is OOA', 'Is Absence', 'Display Adherence', 'Display in Agent Portal', and 'Is Active'. At the bottom right of the configuration panel is a 'Create' button. A status bar at the very bottom indicates 'Changes have been made'.