

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 displays the 'Settings' interface for 'Shifts & Activities'. The left sidebar shows 'Custom Activity Types' selected. The main area is titled 'Activities' and contains a list of activities with their details and edit icons. The right panel shows the configuration for the 'Trial' activity, including its description, code, color, and various toggle options. A 'Create' button is visible at the bottom right.