

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' application interface. The top navigation bar includes 'Campaign & Sites', 'Shifts & Activities', 'Queues & Skills', 'Teams', 'Adherence', and 'System'. The 'Shifts & Activities' section is active, and the 'Activities' sub-section is selected. On the left, a sidebar shows 'Shifts' and 'Custom Activity Types' (highlighted in red). The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Activities', contains a list of four activity types: 'Coaching (COAC-0)', 'Meeting (MEET)', 'Test (ABQDE)', and 'Training (TRAIN)'. Each entry includes a red circular icon with a white square, a description, and a 'Display In Adherence' status. The right column, titled 'Trial', shows the configuration for a new activity. It includes a 'Trial' header, an 'Activity Description' field with the value 'Trial', an 'Activity Code' field with the value '12545', and a 'Colour' field with the value 'FFFFFF'. Below these fields are five toggle switches: 'Is OOA', 'Is Absence', 'Display Adherence', 'Display in Agent Portal', and 'Is Active'. At the bottom right of the interface, a red bar contains the text 'Changes have been made' and a 'Create' button. A pagination indicator '1 - 4 of 4' is visible at the bottom center.