

Kampanjoiden luominen

Luo kampanjat seuraavasti:

1. Napsauta ensin vasemmassa paneelissa Settings (Asetukset) ja valitse sitten alivalikossa Campaign & Sites (Kampanja ja toimipaikat).
2. Napsauta näytön oikeassa alakulmassa olevaa +-painiketta
3. Syötä tarvittavat tiedot:
 - Anna kampanjalle nimi (**Name**).
 - Valitse aikavyöhyke (**Time zone**).
 - Varmista, että kampanja on aktiivinen napsauttamalla **Is Active** (On aktiivinen) -vaihtovalitsinta.
 - Syötä tieto, kuinka monta asiakaspalvelijan tekemää työtuntia/-viikkoa vastaa yhtä laskennallista kokopäiväistä henkilöä (**FTE**).
 - Jos ennusteita laaditaan ja työvuoroja suunnitellaan chatia varten, syötä tieto, kuinka monta samanaikaista chat-keskustelua (**Concurrent Chats**) kampanjan asiakaspalvelijat voivat hoitaa samanaikaisesti.
4. Syötä kampanjan aukioloajat (Opening Hours). Suljetut päivät on merkittävä valintamerkillä.
5. Jos vuoronvaihto (Shift Swapping) on sallittu tässä kampanjassa, valitse se asianmukaisella vaihtovalitsimella.
 - a. Syötä ilmoitusaika (päivää).
 - b. Syötä asiakaspalvelijoiden pyyntöjen enimmäismäärä (viikossa).
 - c. Valitse asiakaspalvelijoiden vaihtoa koskevat asetukset:
 - i. Kaikkien taitojen on vastattava (All Skills Must Match)
 - ii. Yhden taidon on vastattava (One Skill Must Match)
 - iii. Ei vastaavuusvaatimuksia (No Skills Must Match)
 - d. Valitse asetus sille, voivatko asiakaspalvelijat vaihtaa vuoroja, jos heille on ajoitettu muita tehtäviä (esim. koulutus tai kokous).
6. Syötä kampanjalle sallittu vähennysprosentti (Shrinkage %).
 - Vähennys tarkoittaa mitä tahansa, mikä vie asiakaspalvelijoiden aikaa itse kampanjan parissa työskentelyltä (lomat, sairauspoissaolot, kokoukset, koulutukset jne.). Tähän ryhmään lasketaan vain suunnittelemattomat tehtävät.
7. Kun kaikki tiedot ovat oikein, napsauta Create (Luo).

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

Näitä tietoja voidaan muokata milloin tahansa tekemällä tarvittavat muutokset ja napsauttamalla **Save** (Tallenna).