

Mukautettujen tehtävätyyppien luominen

Mukautettuja tehtävätyyppejä voidaan luoda mitä tahansa asiakaspalvelukeskuksessa tehtävää tehtävää varten.

Tällaisia tehtäviä ovat yleensä esimerkiksi kokoukset, koulutukset ja kahdenkeskiset keskustelut.

1. Napsauta ensin vasemmassa paneelissa olevaa **Asetukset**-rataskuvaketta, valitse sitten ylävalikosta **Shifts & Activities** (Vuorot ja tehtävät) ja valitse lopuksi vasemmasta alivalikosta **Custom Activity Types** (Mukautetut tehtävätyypit).
2. Napsauta näytön oikeassa alakulmassa olevaa **+**-painiketta.
3. Syötä seuraavat tiedot:
 - **Description (Kuvaus)** – Kuvaus siitä, mitä varten tehtävä on. (Katso alla oleva esimerkki.)
 - **Activity Code** - (Tehtävän koodi) – Enintään 5 merkkiä (tämä näkyy työvuorolistan yhteydessä).
 - **Activity Colour** (Tehtävän väri) – Väri, jolla tehtävä esitetään työvuorolistassa.
 - **Is OOA (On OOA)** – Jos tehtävän ei katsota kuuluvan työvuorolistan mukaiseen työaikaan, jos työaika on ajoitettu tehtävän ajalle.
 - **Is Absence** - (On poissaolo) – Sen mukaan, onko kyseessä uudentyyppinen poissaolo vai ei. (Jos tämä asetus valitaan, tehtävä peittää kaikki muut työvuorolistan tehtävät.)
 - **Display Adherence** (Näytä seurannassa) – Valitaan, jos tehtävän pitäisi näkyä todellisena tehtävänä seurannassa.
 - **Display in Agent Portal** (Näytä henkilöstöportaalissa) – Valitaan, jos tehtävän pitäisi olla asiakaspalvelijan tarkasteltavissa henkilöstöportaalissa.
 - **Is Active** (On aktiivinen) – Sen mukaan, onko tehtävä aktiivinen vai ei.
4. Luo uusi tehtävä napsauttamalla **Create** (Luo).

The screenshot shows the 'Settings' application with the 'Shifts & Activities' tab selected. On the left, the 'Custom Activity Types' option is highlighted. The main content area is divided into two sections: 'Activities' and 'Trial'.

Activities Section:

- Filter:** A dropdown menu.
- Activity List:**
 - Coaching (COACH)**: Display in Adherence: true, Is OOA: true
 - Meeting (MEET)**: Display in Adherence: true, Is OOA: false
 - Test (ABCD)**: Display in Adherence: false, Is OOA: false
 - Training (TRAIN)**: Display in Adherence: true, Is OOA: false

Trial Section (New Activity Configuration):

- Activity Description ***: Trial
- Activity Code ***: 12345
- Colour ***: #FFFFFF
- Is OOA**: ☐
- Is Absence**: ☐
- Display Adherence**: ☐
- Display in Agent Portal**: ☐
- Is Active**: ☐

At the bottom, a status bar indicates 'Changes have been made' and a 'Create' button is available.