

## Opprette kampanjer

Når du skal opprette kampanjer, må du:

1. Klikke på alternativet Innstillinger i venstrepanelet på skjermen, og deretter velge Kampanje og steder i undermenyen.
2. Klikk på + -knappen nederst til høyre på skjermen.
3. Legge inn de obligatoriske detaljene:
  - Gi kampanjen et navn
  - Velge **tidssone**
  - Klikke på glidebryteren for å sikre '**Er aktiv**'
  - Angi hvor mange timer/uker en agent har jobbet som tilsvarer1 **FTE (årsverk)**.
  - Hvis du lager prognoser og planlegger for **Chat**, angir du hvor mange samtidige chatter som agentene i kampanjen kan håndtere samtidig.
4. Angi **kampanjens åpningstider**. Eventuelle stengte dager skal krysses av..
5. Hvis Bytting av skift er tillatt for denne kampanjen, klikker du på glidebryteren for å slå på funksjonen.
  - a. Angi varslingstid (dager)
  - b. Angi maksimalt antall agenthenvendelser (per uke)
  - c. Velg innstillingen som agenter kan bytte med
    - i. Alle skills må samsvare
    - ii. Én skill må samsvare
    - iii. Ingen skills trenger samsvare
  - d. Velg innstilling for om agenter kan bytte skift hvis det er planlagt andre aktiviteter (for eksempel Opplæring, Møte osv.)
6. Angi krympeprosenten som er toleransen for kampanjen.
  - Krymping er alt som stjeler tid fra agentene som jobber med kampanjen. (Frier, sykdom, møter, opplæring osv.) Dette skal bare gjelde aktiviteter som ikke er planlagt
7. Klikk på 'Opprett' når all informasjonen er riktig

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

Du kan redigere disse detaljene når som helst ved å gjøre endringer og klikke på**Lagre**.