

## Campagnes maken

Om campagnes te maken, moet u :

1. Klik op de optie **Instellingen** in het scherm aan de linkerkant, kies dan **Campagne & Locaties** in het submenu.
2. Klik op de + knop rechts onderaan het scherm.
3. Vul de gegevens in zoals vereist:
  - **Geef de campagne een naam**
  - Kies de **tijdzone**
  - Klik op de schuifbalk om **"Is Actief"** te verzekeren.
  - Voer in Hoeveel uren/weken een agent werkt, is gelijk aan **1 FTE** (Full Time Equivalent).
  - Als u een forecast en planning voor **Chat maakt**, voer dan het aantal gelijktijdige chats in dat agenten in de campagne tegelijk kunnen afhandelen.
4. Voer de **openingstijden van de campagne in**. Eventuele gesloten dagen moeten aangekruist worden.
5. Als Shift Swapping voor deze campagne is toegestaan, klikt u op de schuifbalk om het in te schakelen.
  - a. Opzegtermijn invoeren (dagen)
  - b. Voer max. agent verzoeken in (per week)
  - c. Kies een instelling waarmee agenten kunnen ruilen
    - i. Alle Vaardigheden moeten overeenstemmen
    - ii. Eén vaardigheid moet overeenstemmen
    - iii. Geen Vaardigheden Moeten Overeenkomen
  - d. Kies de instelling voor als agenten diensten kunnen ruilen als er andere activiteiten gepland zijn (zoals Training, Vergadering, enz.)
6. Voer het **Krimp** % in dat de toelage is voor de campagne.
  - Krimp is alles wat tijd wegneemt van agenten die aan de campagne werken. (Vakantie, ziekte, vergaderingen, opleiding, enz.) Dit mag alleen voor **ongeplande** activiteiten zijn.
7. Klik op "Create" wanneer alle informatie juist is.

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

Deze gegevens kunnen op elk moment gewijzigd worden door wijzigingen aan te brengen en opOpslaan te klikken.