

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.