

Aangepaste activiteitstypen maken

Aangepaste activiteitstypes kunnen aangemaakt worden voor elke activiteit die in Contact Centres plaatsvindt: Vergaderingen, Opleidingen, One to One's, enz.

1. Klik op het Instellingen-icoontje in het linkerpaneel, dan Ploegen & Activiteiten in het bovenste menu, gevolgd door "Aangepaste activiteitstypes" in het linker submenu.
2. Klik op de "+" knop rechts onderaan het scherm.
3. Enter:
 - **Beschrijving** - een beschrijving van waar de activiteit voor dient. (Zie het voorbeeld hieronder).
 - **Activiteitscode** -5 tekens Max (dit zal te zien zijn in het schema)
 - **Kleur van de activiteit** - de kleur waarin de activiteit in het rooster zal verschijnen.
 - **Is OOA** - Als de activiteit als Out of Adherence beschouwd wordt voor wanneer de werktijd gepland is.
 - **Is Afwezigheid** - Als dit een nieuw soort Afwezigheid is of niet. (Indien gekozen, zal de activiteit andere activiteiten in het rooster overlappen)
 - **Adherence weergeven** - Als de activiteit als een echte activiteit in Adherence gezien moet worden.
 - **Weergeven in Agent Portal** - Als de activiteit door de agent moet kunnen worden bekeken in het Agent Portal.
 - **Is actief** - Als de activiteit actief is of niet.
4. Klik op ' **Maken** ' om de nieuwe activiteit aan te maken.

The screenshot shows the 'Settings' interface for 'Shifts & Activities'. The main content area is titled 'Activities' and contains a list of activity types with their respective settings. The 'Trial' configuration panel on the right allows for setting the activity description, code, color, and various flags like 'Is OOA', 'Is Absence', 'Display Adherence', 'Display In Agent Portal', and 'Is Active'. A red notification bar at the bottom right states 'Changes have been made' and includes a 'Create' button.