

## Skapa kampanjer

Skapa kampanjer på följande sätt:

1. Klicka på alternativet Inställningar i den vänstra panelen och välj sedan Kampanj & Siter i undermenyn.
2. Klicka på plustecknet längst ned till höger på skärmen.
3. Fyll i informationen:
  - Namnge kampanjen
  - Välj tidszon
  - Klicka på skjutreglaget och välj Är aktiv.
  - Ange hur många arbetstimmar/veckor för en som motsvarar 1 FTE (heltidsekvivalent).
  - Om prognos och schema avser chatt så anges antalet simultana chattar som agenter i kampanjen kan hantera samtidigt.
4. Ange kampanjens öppningstider. Stängda dagar bör markeras.
5. Om skiftbyte är tillåtet för den här kampanjen klickar du på skjutreglaget för att aktivera det.
  - a. Ange uppsägningstid (dagar)
  - b. Ange max agentförfrågningar (per vecka)
  - c. Välj inställning som krävs för att agenter ska kunna byta skift
    - I. Alla kompetenser måste matcha
    - II. En kompetens måste matcha
    - III. Inga kompetenser måste matcha
  - d. Välj inställning för om agenter kan byta skift om andra aktiviteter har schemalagts (till exempel utbildning, möte etc.)
6. Ange hur stor **Shrinkage** % som är tillåtet för kampanjen.
  - Shrinkage är allt som tar tid från agenter som arbetar med kampanjen. (Ledighet, sjukdom, möten, utbildning osv.) Detta bör endast göras för **oplanerade** aktiviteter.
7. Klicka på **Skapa** när all information är korrekt.

**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

Dessa uppgifter kan redigeras när som helst genom att du gör ändringar och klickar på **Spara**.