

Skapa anpassade aktivitetstyper

Anpassade aktivitetstyper kan skapas för alla aktiviteter som äger rum i kontaktcenter

Gemensamma aktiviteter kan omfatta möten, utbildning, etc.

1. Klicka på inställningskugghjulet på den vänstra panelen, sedan på **Pass & Aktiviteter** i toppmenyn och därefter på **Anpassade aktivitetstyper** i den vänstra undermenyn.
2. Klicka på plustecknet längst ned till höger på skärmen.
3. Ange följande:
 - **Beskrivning** – en beskrivning av vad aktiviteten är till för. Se exemplet nedan.
 - **Aktivitetskod** – max fem tecken (den visas i schemat)
 - **Aktivitetsfärg** – färgen som aktiviteten får i schemat.
 - **Följer ej schemat** – om aktiviteten anses ligga utanför adherence när arbetstiden schemaläggs.
 - **Är frånvarande** – om det är en ny typ av frånvaro. (Om alternativet markeras kommer aktiviteten att läggas över andra aktiviteter i schemat)
 - **Visa Adherence** – om aktiviteten ska ses som en faktisk aktivitet i Adherence.
 - **Visa i agentportalen** – om aktiviteten ska kunna ses av agenter i agentportalen.
 - **Är aktiv** – om aktiviteten är aktiverad eller inte.
4. Klicka på **Skapa** om du vill skapa den nya aktiviteten.

The screenshot shows the 'Settings' interface with the 'Shifts & Activities' tab selected. On the left, a sidebar contains a 'Custom Activity Types' button. The main area is titled 'Activities' and features a list of existing activity types: Coaching (COACH), Meeting (MEET), Test (ABCDE), and Training (TRAIN). Each entry includes its name, a 'Display In Adherence' status, and an 'Is OOA' status. To the right, a 'Trial' activity type is being edited. The 'Activity Description' is 'Trial', the 'Activity Code' is '12545', and the 'Colour' is '#FFFFFF'. Below these fields are several toggle switches: 'Is OOA', 'Is Absence', 'Display Adherence', 'Display In Agent Portal', and 'Is Active'. A 'Create' button is visible at the bottom right of the interface. A status bar at the bottom indicates 'Changes have been made'.