Hunting Grupa - podstawowa konfiguracja

Konfiguracja **Hunting Grupy** wraz z przypisaniem **numeru dostępowego.**

Słownik

Agent - końcowy użytkownik, który odbiera połączenie przychodzące na Hunting Grupę.

Zajętość grupy - sytuacja kiedy każdy z agentów jest w trakcie rozmowy lub ma status zajętego. Dzwoniący słyszy wtedy informację o tym, że linia jest zajęta.

Ścieżka dostępu do ustawień Hunting Grupy

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności.**

3. Wejdź w zakładkę **Hunting Grupa.**

image.png
Image not found or type unknown

Dodanie nowej Hunting Grupy.

1. Naciśnij **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wprowadź dane **Hunting Grupy.**

Nazwisko i **Imię CLID** - wykorzystuje się, kiedy połączenie przychodzące do użytkownika końcowego ma być prezentowane nazwą **Hunting Grupy,** z której przyszło.

image.png
Image not found or type unknown

3. Zaznacz wybrane ustawienia.

■ **Włącz połączenia oczekujące dla agentów** - możliwe jest otrzymanie przez agenta kolejnego połączenia, które będzie oczekiwało, aż agent skończy swoje połączenie.

■ **Pozwól członkom kontrolować zajętość grupy** - członkowie grupy mogą włączyć **Zajętość Grupy,** tzn. dzwoniąca osoba usłyszy komunikat o tym, że linia jest zajęta.

■ **Włącz zajętość grupy** - oznacza, że nowe połączenia nie będą łączone do żadnego z członków grupy.

■ **Włącz zajętość grupy po zakończeniu połączenia do agenta.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz, w jaki sposób połączenia będą przekazywane do użytkowników końcowych.

■ **Cyrkulacyjny** - połączenia przychodzące są kierowane do agentów w kolejności, w jakiej pojawiają się na liście, począwszy od pierwszego do ostatniego agenta. Gdy wyszukiwanie dotrze do końca listy, zapętla się z powrotem do góry i będzie kontynuowane od początku.

■ **Liniowy** - połączenia przychodzące są kierowane do agentów w kolejności, w jakiej pojawiają się na liście, zaczynając za każdym razem od góry.

■ **Równoczesny** - połączenia przychodzące są kierowane do wszystkich agentów w tym samym czasie. Pierwszy agent, który odbierze połączenie, obsługuje je.

■ **Równomierny** - połączenia przychodzące są kierowane do wszystkich agentów w kolejności, zaczynając od agenta, który był bezczynny najdłużej, a kończąc na agencie, który ostatnio odebrał połączenie.

■ **Ważona dystrybucja połączeń** - połączenia przychodzące są przypisywane do agentów na podstawie wartości procentowych ustalonych w części **Ważona dystrybucja połączeń.**
Po dodaniu nowej Hunting Grupy przejd? do jej **Edycji** i w zak?adce **Profil,** na dole strony ustal procentowy rozk?ad po??cze? w?ród cz?onków grupy.

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz co się stanie z połączeniem, kiedy użytkownik końcowy w Hunting Grupie go nie odbierze.

■ **Przekaż do następnego agenta po X dzwonkach** - wybierz z listy liczbę dzwonków, po jakiej przychodzące połączenia bez odpowiedzi zostaną przekazane następnemu agentowi zgodnie z bieżącymi regułami grupy.
■ **Przekaż połączenie po odczekaniu X sekund**, aby przekazać połączenia, które nie zostały odebrane przez żadnego agenta po określonej liczbie sekund (od 0 do 7200) na numer telefonu określony w polu **Przekaż połączenie na.**

image.png
Image not found or type unknown

5. Konfiguracja zachowania grupy, kiedy jeden z agentów lub wszyscy są nieosiągalni.

■ **Włącz przekazywanie połączeń, kiedy numer nieosiągalny** - przekazywanie połączeń, kiedy żaden agent nie jest osiągalny (rozmawia/nie może odebrać połączenia), jeśli wybraną tą opcję, wprowadź numer, na który chcesz przekierować połączenia.
■ **Włącz zajętość grupy, gdy wszyscy dostępni agenci są nieosiągalni** - nowe połączenia nie będą łączone.

image.png
Image not found or type unknown

6. Wybierz jedną z następujących opcji:

■ **Użyj domyślnej konfiguracji systemu dla CLID** - użycie ustawienia zdefiniowanego na poziomie systemu.
■ **Dostosuj CLID** z **Dołącz nazwę Hunting Grupy do CLID** - używa ustawienia

niestandardowego, zdefiniowanego dla tej HG.

image.png
Image not found or type unknown

7. Dodaj użytkowników, wybierając ich z listy rozwijanej. Jeden użytkownik może być agentem w kilku **Hunting Grupach.** Aby usunąć dodanego użytkownika, kliknij krzyżyk przy jego imieniu i nazwisku.

image.png
Image not found or type unknown

8. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Przypisanie numeru dostępowego do Hunting Grupy

1. Przejdź do edycji stworzonej wcześniej **Hunting Grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź w zakładkę **Adresy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz z listy **numer dostępowy,** który chcesz przypisać do **Hunting Grupy**.

4. (Opcjonalne) Wprowadź **numer skrócony**.

image.png
Image not found or type unknown

5. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja ważonej dystrybucji połączeń

1. Przejdź do edycji stworzonej wcześniej **Hunting Grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź w zakładkę **Adresy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przewiń stronę na sam dół do części **Ważona dystrybucja połączeń** i ustal, jaki procent połączeń przychodzących będzie trafiał do każdego z przypisanych użytkowników.

image.png
Image not found or type unknown

4. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Revision #3

Created 13 May 2024 08:01:36 by Sara Roszak

Updated 27 March 2025 09:44:46 by Damian Szymanski