

# BEHEERDERSHANDLEIDING

Huntgroep instellen

## HUNTGROEP INSTELLEN

De Huntgroep service maakt het mogelijk om inkomende gesprekken naar een groepsnummer te verdelen over een specifieke groep of team volgens het ingestelde beleid van de Huntgroep. Om een Huntgroep in te stellen is er een vrij nummer nodig. Dit kan een mobiel of een vast nummer zijn, waar geen gebruiker aan gekoppeld is of wat niet in gebruik is als alternatief nummer. Meer informatie over het verwijderen van een nummer kunt u vinden in de handleiding [Mobiele gebruiker beheren](#). Meer informatie over het verwijderen van een alternatief nummer kunt u vinden in de handleiding [Mobiele gebruiker met alternatief nummer beheren](#).

Een Huntgroep wordt ingesteld als virtuele gebruiker. Dit wil zeggen dat er niet uitgebeld kan worden met dit nummer en dat dit nummer geen oproepen kan beantwoorden. De gebruikers onder de Huntgroep beantwoorden de oproepen die naar het groepsnummer worden opgezet. Wanneer gewenst kunnen de gebruikers uitbellen met het groepsnummer van de Huntgroep.

Om een Huntgroep aan te maken dient u eerst ingelogd te zijn op de Vast Mobiel Integratie pagina van T-Mobile Beheer. Zie de handleiding [Inloggen beheerder](#), hoe u op deze pagina inlogt.

Deze handleiding behandelt de volgende onderwerpen:

- Huntgroep instellen
- Huntgroep wijzigen of verwijderen

### 1. HUNTGROEP INSTELLEN

Gebruik de pagina [Groep](#) - ► [Services](#) - [Huntgroep](#) om de basis informatie voor een nieuwe Huntgroep in te stellen. Een Huntgroep is een virtuele gebruiker die u grotendeels op vergelijkbare wijze instelt als een mobiele gebruiker.

Het toevoegen van een Huntgroep bestaat uit 3 stappen:

- Huntgroep aanmaken
- Telefoonnummer koppelen
- Gewogen oproepdistributie instellen (optioneel)

#### Stap 1) Huntgroep instellen

1) Kies voor de pagina [Groep](#) - ► [Services](#) - [Huntgroep](#).



The screenshot shows the T-Mobile management interface. At the top left is the T-Mobile logo with the tagline "Life is for sharing.". On the right, there are links for "Help - Home" and "Uitloggen". The main content area is divided into three columns. The first column, titled "Opties:", contains a list of menu items: "Profiel", "Hulpbronnen", "Services" (highlighted with a red arrow), "Calling Plan", "Meet-Me Conferentie", and "Hulpprogramma's". The second column, titled "Services", has a sub-section "Standaard" with two items: "Uitwisselingsintegratie" and "Huntgroep" (circled in red). Below "Huntgroep" is a description: "Automatisch op één telefoonnummer binnenkomende oproepen verwerken door ze te verdelen over een groep gebruikers of agents." The third column, titled "Geavanceerd", contains "T-Mobile Anywhere" and "Voicemail", each with a brief description.



Opties:

- ▶ Profiel
- ▶ Hulpbronnen
- ▶ Services
- ▶ Calling Plan
- ▶ Meet-Me Conferentie
- ▶ Hulpprogramma's

### Huntgroep

Een nieuwe huntgroep creëren en bestaande huntgroepen beheren. Door huntgroepen te definiëren kunt u overflow-oproepen omleiden naar een andere bestemming wanneer de groep geen oproepen kan aannemen.

Actief	Naam	Telefoonnummer	Toestelnummer	Afdeling	Aanpassen
Geen ingevoerde data aanwezig					
OK	Toepassen	Toevoegen	Annuleren		

2) Kies voor **Toevoegen**. De [Groep](#) - [Services](#) - [Huntgroep toevoegen](#) pagina wordt geopend.

3) Geef de gegevens van de Huntgroep in de invoervelden op de pagina in en selecteer de gewenste instellingen. Een asterisk (\*) geeft aan of een invulveld verplicht is.

- Vul het veld *Huntgroep-ID* in. Dit is het hoofdnummer van de Huntgroep. Het hoofdnummer moet met 31 worden ingesteld en moet eindigen op *\_huntgroep*. Voorbeeld: 31612345678\_huntgroep.
- Geef een naam voor de Huntgroep in, in het veld *Naam*.
- In het *nummerweergave achternaam* en *nummerweergave voornaam* kunt u het nummer van de Huntgroep of naam invullen. Dit vertaalt zich niet door naar een functionaliteit, maar is wel een verplicht veld.
- Selecteer de afdeling.
- Selecteer de taal. De geselecteerde taal geeft de taal aan waarin berichten worden afgespeeld bij oproepen naar de groep. De taal is specifiek voor de Huntgroep.
- Selecteer de tijdzone uit de drop down lijst.
- Selecteer desgewenst de optie *Wisselgesprek voor agents toestaan*. Wanneer u deze functie selecteert kunnen gebruikers die onderdeel van de Huntgroep zijn meerdere gesprekken tegelijk ontvangen met behulp van Wisselgesprek. Deze functie is alleen van toepassing op de Huntgroep en overschrijft de eigen gebruikersinstelling van de service Wisselgesprek.

- Het *Groepsbeleid* bepaald hoe inkomende gesprekken worden verdeeld over de leden van de Huntgroep. Het groepsbeleid bevat de volgende opties:

BELEID	OMSCHRIJVING
Circulair	De volgorde van de lijst bepaald de volgende gebruiker die een inkomende oproep ontvangt. Als de laatste gebruiker op de lijst is bereikt gaat de oproep weer naar de eerste gebruiker op de lijst.
Normaal	Inkomende oproepen gaan naar de volgende beschikbare gebruiker in de Huntgroep.
Simultaan	Oproepen worden door alle gebruikers tegelijk ontvangen. De gebruiker die de oproep beantwoordt ontvangt het gesprek. Op dat moment zijn de lijnen van de overige gebruikers weer vrij.
Uniform	De gebruiker die het langste geen oproep heeft ontvangen ontvangt de eerstvolgende oproep. Na het ontvangen van een oproep komt de gebruiker achteraan in de wachtrij te staan.
Oproepdistributie o.b.v. gewicht	Distribueert oproepen over de gebruikers volgens een toegewezen percentage.

- De *Instellingen voor Geen Antwoord* bepalen hoe de Huntgroep zich gedraagt als een oproep niet wordt beantwoord door een gebruiker in de groep. Wanneer aangevinkt staat de instelling actief.

SELECTIEVAKJE	OMSCHRIJVING
Naar volgende agent gaan na X keer rinkelen	Selecteer dit vakje om oproepen door te laten gaan naar de volgende gebruiker in de groep afhankelijk van het ingestelde aantal keer rinkelen.
Oproep doorschakelen na wachten X seconden	Selecteer dit vakje om oproepen door te schakelen naar een gespecificeerd nummer als een oproep X aantal seconden onbeantwoord blijft. U kunt 0 tot 7200 seconden instellen (2 uur).
Oproepen doorschakelen naar:	Oproepen die niet binnen het gespecificeerde aantal seconden zijn beantwoord worden doorgeschakeld naar het nummer wat in dit invoerveld is ingegeven. Als dit nummer een nummer buiten de groep is dan dient u het volledige lange nummer in internationaal formaat te specificeren: +<landcode><nummer>.

- De *Onbereikbaar instellingen* bepalen hoe de Huntgroep zich gedraagt als deze niet bereikbaar is. Wanneer aangevinkt staat de instelling actief.

4) Selecteer de gebruikers die u wilt toewijzen aan de Huntgroep.

- Kies voor **Zoeken** om gebruikers te zoeken die u wilt toewijzen of zoek met behulp van de zoekcriteria.
- Selecteer in de *Beschikbare gebruikers* kolom de gebruikers die u wilt toewijzen aan de Huntgroep.
- Kies voor **Toevoegen** om de gebruikers toe te voegen. Kies voor **Alle Toevoegen** om alle gebruikers in de kolom toe te voegen aan de Huntgroep.

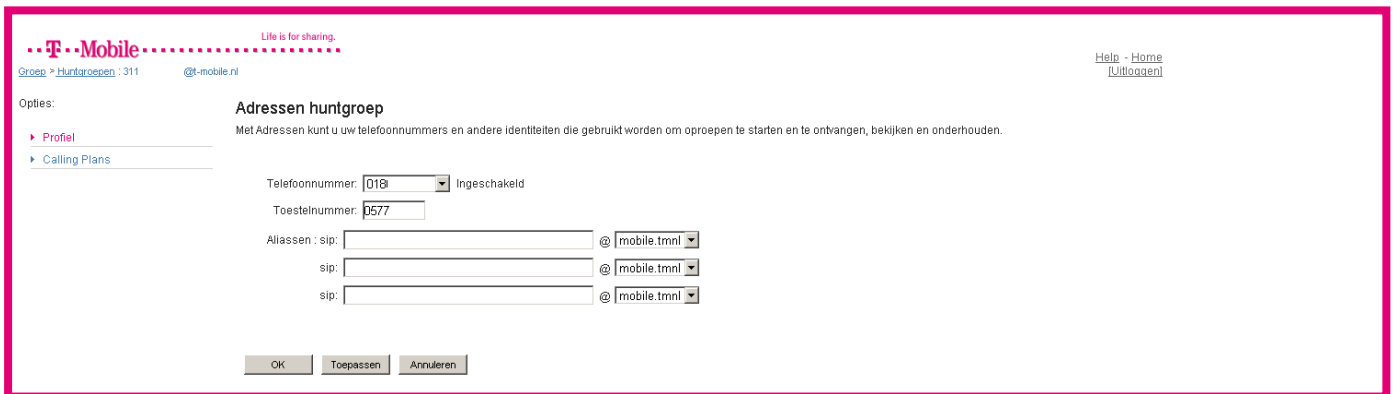
5) Sla uw instellingen op met **Toevoegen** of **OK**.

De basis voor de Huntgroep is aangemaakt. Voordat deze Huntgroep daadwerkelijk kan functioneren dient er nog een nummer aan de Huntgroep gekoppeld te worden. Dit dient een vrij nummer te zijn wat niet is ingezet bij een van de andere gebruikers of voor een andere service is toegekend.

## Stap 2) Telefoonnummer koppelen

6) Kies voor de pagina [Groep](#) – ► [Services](#) – [Huntgroep](#) en klik op [aanpassen](#).

7) Kies voor het menu [Adressen](#).



The screenshot shows the T-Mobile web interface for editing hunt group addresses. The page title is "Adressen huntgroep". Below the title, there is a description: "Met Adressen kunt u uw telefoonnummers en andere identiteiten die gebruikt worden om oproepen te starten en te onbrangen, bekijken en onderhouden." The form contains the following fields: "Telefoonnummer:" with a dropdown menu showing "018" and "Ingeschakeld"; "Toestelnummer:" with a text input field containing "0577"; "Allassen : sip:" with a text input field and a dropdown menu showing "mobile.tnml"; "sip:" with a text input field and a dropdown menu showing "mobile.tnml"; and another "sip:" field with a text input field and a dropdown menu showing "mobile.tnml". At the bottom of the form, there are three buttons: "OK", "Toepassen", and "Annuleren".

8) Selecteer het telefoonnummer en eventueel de extensie voor de Huntgroep.

9) Kies voor Toepassen of OK om uw wijzigingen op te slaan.

De Huntgroep is aangemaakt, een telefoonnummer is toegekend en uw Huntgroep is klaar voor gebruik.

### Stap 3) Gewogen oproepdistributie instellen

Als u bij Groepsbeleid heeft gekozen voor Oproepdistributie o.b.v. gewicht dan dient u percentages toe te kennen aan gebruikers binnen de Huntgroep. Bij het ontvangen van een oproep zullen de oproepen worden toegewezen volgens de toegewezen percentages. Gebruikers die al in gesprek zijn worden niet meegeteld in het distributiebeleid.

**Opmerking:** De toegewezen percentages geven een waarschijnlijkheid weer voor het ontvangen van een gesprek door de betreffende gebruiker. Dit zijn geen exacte aantallen, maar is een richtlijn.

10) Kies voor de pagina [Groep](#) – ► [Services](#) – [Huntgroep](#).

11) Kies voor [Aanpassen](#) in de regel van de zojuist gemaakte Huntgroep.

12) Kies voor het menu [Groep > Huntgroepen](#) – ► [Profiel](#) – [Gewogen oproepdistributie](#). Deze link is alleen beschikbaar als u in het profiel van de Huntgroep de functie *Gewogen oproepdistributie* heeft ingesteld.

Opties:

- ▶ [Profiel](#)
- ▶ [Calling Plans](#)

### Gewogen oproepdistributie

Gewogen oproepdistributie voor toegekende gebruikers configureren. Met gewogen oproepdistributie (weighted call distribution) worden de bij de huntgroep binnenkomende oproepen willekeurig verspreid over de agents volgens het gespecificeerde "gewichts"-percentage van elke agent.

* 31€	, 31€	(31€	@t-mobile.nl):	<input type="text" value="50"/>	%
* 0€	, 0€	(0€	@t-mobile.nl):	<input type="text" value="50"/>	%
=====					
100%					

13) Geef voor elke gebruiker een percentage in de daarvoor bestemde invoervelden in. Het totaalpercentages moet in totaal 100% zijn.

14) Kies voor Toepassen of OK om uw wijzigingen op te slaan.

## 2. HUNTGROEP WIJZIGEN OF VERWIJDEREN

De pagina [Groep](#) – ► [Services](#) – [Huntgroep](#) wordt gebruikt voor het wijzigen van profielinformatie van een Huntgroep of om een Huntgroep te verwijderen.

- 1) Kies voor de pagina [Groep](#) – ► [Services](#) – [Huntgroep](#).
- 2) Kies voor [Aanpassen](#) in de regel van de Huntgroep die u wilt wijzigen/verwijderen.
- 3) Kies voor het menu [Groep - Huntgroep](#) – ► [Profiel](#).

The screenshot displays the 'Profiel huntgroep' (Hunt Group Profile) configuration page. The page title is 'Profiel huntgroep' with the subtitle 'De geselecteerde huntgroep wijzigen.' The main content area contains several sections:

- Huntgroep-ID:** tfghjn@t-mobile.nl
- Gebruiker-ID wijzigen (Tevens opslaan huidige schermgegevens):** A field for the user ID.
- Naam:** jzjn
- Nummerveergave achternaam:** jzn
- Nummerveergave voornaam:** jzn
- Afdeling:** Geen
- Tijdzone:** (GMT+01:00) Europe/Amsterdam
- Taal:** Dutch
- Wisselgesprek voor agents toestaan:**
- Groepsbeleid:**  Circulair  Normaal  Simultaan  Uniform  Oproepdistributie o.b.v. gewicht
- Instellingen voor Geen Antwoord:**
  - Naar volgende agent gaan na 5 rinkelen
  - Oproep doorschakelen na wachten 0 seconden
- Oproepen doorschakelen naar:** [Empty field]
- Onbereikbaar instellingen:**
  - Doorschakelen bij onbereikbaar inschakelen
- Oproepen doorschakelen naar:** [Empty field]
- Zet Huntgroep op bezet als alle beschikbare agents onbereikbaar zijn
- Nummerveergave instellingen:**
  - Gebruik de standaard systeem configuratie voor identiteitsgegevens van de beller (momenteel is de Huntgroepsnaam meegenomen in de identiteitsgegevens van de beller)
  - Identiteitsgegevens van de beller voor deze Huntgroep aanpassen
  - De Huntgroepsnaam meenemen in de identiteitsgegevens van de beller

Below the settings is a search bar: 'Voer onderstaande zoekcriteria in' with a dropdown for 'Gebruikers ID' and a 'Start met' dropdown. A 'Zoeken' button is on the right. Below the search bar are two columns: 'Beschikbare gebruikers' and 'Toegekende gebruikers'. Each column has a large empty box and buttons: 'Toevoegen >', 'Verwijderen <', 'Alle toevoegen', and 'Alle verwijderen'. At the bottom of the 'Toegekende gebruikers' column are 'Omhoog' and 'Omlaag' buttons. At the very bottom of the page are 'OK', 'Toepassen', 'Verwijderen', and 'Annuleren' buttons.

- 4) Om de Huntgroep te verwijderen kiest u voor **Verwijderen**. U keert terug naar de vorige pagina.
- 5) Wijzig de profielinformatie van de Huntgroep naar wens. Meer informatie over de instellingen van deze pagina vindt u in hoofdstuk [1. Huntgroep aanmaken](#). Het Huntgroep-ID dient nooit gewijzigd te worden.
- 6) Kies voor **Toepassen** of **OK** om uw wijzigingen op te slaan.