Połączenia

W zakładce Połączenia administrator ma dostęp do aktywnych, nagranych oraz historii połączeń

- Podgląd online
- Nagrane połączenia
- Historia połączeń

Podgląd online

Podgląd online służy do podglądu aktualnie wykonywanych połączeń przychodzących, wychodzących oraz zakończonych, które zostały rozpoczęte, kiedy administrator miał otwartą zakładkę **Podgląd online.** Trwające połączenie może zostać również przekierowane do innego numeru z poziomu GUI Centrali Firmowej**.**

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz opcję **Połączenia.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Podgląd online.**

Opis strony

W tym miejscu widoczne są wszystkie trwające połączenia przychodzące i wychodzące w czasie rzeczywistym. Dodatkowo w sekcji **Połączenia zakończone** widoczna jest lista wszystkich połączeń, jakie zostały nawiązane z numerami dostępowymi lub zostały z nich wykonane w czasie, kiedy administrator przebywał na stronie z **Tablicą aktywnych połączeń**. W trakcie trwania przychodzącego połączenia administrator ma możliwość jego przekierowania na inny numer skonfigurowany na Centrali Firmowej.

image.png
Image not found or type unknown

1. Za pomocą **przycisków** u góry strony można włączać i wyłączać widoczność sekcji z połączeniami.
2. Podgląd można uruchomić także w osobnym oknie. Dzięki temu na bieżąco można monitorować stan połączeń przychodzących i wychodzących niezależnie od wykonywanych

czynności administracyjnych.

image.png
Image not found or type unknown

Przekierowanie aktywnego połączenia

Aby przekierować bieżącą rozmowę, należy wcisnąć przycisk **Awizo** lub **Awizo z konsultacją** i wskazać numer, na który ma zostać przekierowane połączenie. **Awizo z konsultacją** może zostać wykonane tylko do numeru w Centrali Firmowej.

1. Naciśnij **Awizo** lub **Awizo z konsultacją.** Następnie wybierz jedną z opcji wybrania numeru.

image.png
Image not found or type unknown

Listy użytkowników.

1. (Opcjonalne) Użyj filtrów, aby wyświetlić tylko numery oznaczone jako **Numery ulubione.** Je?eli chcesz oznaczy? numer jako ulubiony, skorzystaj z instrukcji: Numery książki adresowej.

2. Obok wybranego numeru naciśnij **Użyj.**

image.png
Image not found or type unknown

Wpisz numer

Opcja dostępna tylko dla **Awizo. Awizo z konsultacją** może zostać wykonane tylko do numeru w Centrali Firmowej.

1. Wprowadź numer**.**

2. Naciśnij **Użyj.**

image.png
Image not found or type unknown

Nagrane połączenia

Nagrane połączenia to miejsce, w którym są dostępne wszystkie nagrania połączeń, które zostały stworzone za pomocą usługi **Nagrywanie połączeń Standard.** Dodatkowo by mieć dostęp do plików nagrań, a nie tylko do listy, administrator musi mieć dodane odpowiednie uprawnienia, które pozwalają na odsłuch, edycję, pobranie lub skasowanie nagrania.

> Aby mieć dostęp do tej zakładki i nagrywania połączeń, należy zamówić w ramach usług Centrali Firmowej**,** dodatkową usługę **Nagrywanie połączeń Standard.**

Powiązane instrukcje:

■ Zmiana uprawnień **Administratora:** Uprawnienia - Użytkownicy

■ Włączenie nagrywania na **Numerze dostępowym:** Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń

■ Włączenie nagrywania na **Numerze użytkownika:** Nagrywanie użytkowników

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Połączenia.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Nagrane połączenia.**

Opis strony i wyszukiwanie nagrań

Na samej górze strony, znajdują się kryteria wyszukiwania nagrań połączeń. Można je filtrować na podstawie zakresu dat, w których miały miejsce.

image.png
Image not found or type unknown

Dostępne jest również filtrowanie połączeń na podstawie:

- **Rodzaju** - połączenia wszystkie lub bezpośrednie,
- **Numeru dostępowego**
- **Numeru dzwoniącego**
- **Numeru odbierającego**
- **Kierunku** - połączenia wychodzące lub przychodzące.

Za pomocą przycisku z symbolem **Plusa,** można dodać kolejny filtr. Aby wyświetlić połączenia, naciśnij **Szukaj.**

image.png
Image not found or type unknown

Na liście z nagraniami znajdują się informacje zawarte w kolumnach:

- **Numer dostępowy** - jeżeli połączenie zostało przekazane przez numer dostępowy, będzie on widoczny w tym miejscu,
- **Numer dzwoniący**
- **Numer odbierający**
- **Data rozpoczęcia**
- **Czas trwania**
- **Kierunek** - informacja o tym, czy połączenie było wychodzące lub przychodzące.
- **Etykiety** - ilość etykiet i znaczników czasowych dodanych do nagrania. Kolumna widoczna tylko dla nagrań w usłudze **Nagrywanie połączeń PRO.**

image.png
Image not found or type unknown

Odsłuchanie, pobranie lub usunięcie nagrania

Aby mieć dostęp do odsłuchania, pobrania lub usunięcia nagrań, administrator musi mieć nadane odpowiednie uprawnienia. Zmiana uprawnień administratora jest dostępna w instrukcji: Uprawnienia - Użytkownicy

Każdym nagranie na liście można zarządzać za pomocą przycisków.

1. Odsłuchaj nagranie.
2. Usuń nagranie.
3. Pobierz nagranie.

image.png
Image not found or type unknown

Pod listą z nagraniami znajdują się przyciski do masowego **Pobrania** lub **Usunięcia** nagrań, które zostały **Wybrane** lub **Wszystkich wyszukanych**.

1. Wybierz jedno lub kilka nagrań zaznaczając to pole.
2. Usuń lub pobierz wybrane nagrania.
3. Usuń lub pobierz wszystkie wyszukane nagrania, za pomocą filtrów, które zostały opisane wcześniej.

image.png
Image not found or type unknown

Historia połączeń

Historii połączeń dla wszystkich numerów w Centrali Firmowej lub wybranego numeru dostępowego. Możliwe jest też nawiązywanie połączeń bezpośrednio z GUI z numerem inicjującym połączenie lub numerem odbierającym.

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Połączenia.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Historia połączeń.**

3. Następnie wybierz **Po??czenia ca?ej grupy** lub **Sprawd? po??czenia** dla wybranego numeru dost?powego.

image.png
Image not found or type unknown

Opis strony

Połączenia można filtrować na podstawie zakresu dat, w których miały miejsce.

image.png
Image not found or type unknown

Dla opcji **Po??czenia ca?ej grupy** dost?pny jest równie? filtr po??cze? na podstawie ich rodzaju lub numeru dostępowego/dzwoniącego/odbierającego, który uczestniczył w połączeniu. Za pomocą przycisku z symbolem **Plusa,** można dodać kolejny filtr. Aby wyświetlić połączenia, naciśnij **Szukaj.**

image.png
Image not found or type unknown

Na liście z połączeniami są następujące informacje:

■ **Numer dostępowy** - jeżeli połączenie zostało przekazane przez numer dostępowy, będzie on widoczny w tym miejscu. Kolumna jest widoczna tylko dla opcji **Po??czenia ca?ej grupy.**

■ **Numer dzwoniący** - numer, który inicjował połączenie.

■ **Numer odbierający** - jeżeli połączenie zostało odebrane, tu zostanie wyświetlony numer, który to zrobił. Dla połączeń nieodebranych kolumna pozostanie pusta.

■ **Data rozpoczęcia**

■ **Czas trwania**

■ **Status** - informacja o tym, czy połączenie zostało **Odebrane** lub **Nieodebrane.**

■ **Kierunek** - informacja o tym, czy połączenie było **Wychodzące** lub **Przychodzące.**

■ **Typ wyjścia** - jeżeli było to połączenie przychodzące na numer dostępowy, w tej kolumnie jest pokazana nazwa wyjścia/scenariusza, który został wykorzystany do obsługi połączenia. Może to być przekazanie połączenia do grupy numerów, odegranie zapowiedzi itd.

■ **Nagrywanie** - czy połączenie było nagrywane i za pomocą jakiej usługi. Może przyjąć wartość: **Brak**/**Standard.**

image.png
Image not found or type unknown

Aby nawiązać połączenie z numerem inicjującym połączenie lub numerem odbierającym z poziomu historii połączeń, naciśnij przycisk z symbolem **Słuchawki** i wybierz, z którym numerem chcesz nawiązać połączenie. Po wybraniu numeru połączenie zostanie nawiązane automatycznie. By móc wykonywać takie połączenia, konieczne jest też wskazanie domyślnego numeru dostępowego (połączenie prezentuje się u odbiorcy wybranym numerem dostępowym). Aby to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Ustawienia ogólne - Dodatkowa konfiguracja (numer domyślny).

image.png
Image not found or type unknown