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 **Platformy Głosowej Grupa.**

Ścieżka dostępu

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Podgląd online.**

Opis

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

image.png
Image not found or type unknown

przekierowania na inny numer skonfigurowany na platformie.

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

image.png
Image not found or type unknown

wykonywanych czynności administracyjnych.

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 Platformie Głosowej Grupa.

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

image.png
Image not found or type unknown

numeru.

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.

image.png
Image not found or type unknown

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

Wpisz numer

Opcja dostępna tylko dla **Awizo. Awizo z konsultacją** może zostać wykonane tylko do numeru w Platformie Głosowej Grupa.

1. Wprowadź numer**.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Użyj.**

Nagrane połączenia

Nagrane połączenia to miejsce, w którym są dostępne wszystkie nagrania połączeń, które zostały stworzone za pomocą usługi **Nagrywanie połączeń Standard** lub **Nagrywanie połączeń PRO.** W ramach usługi **PRO** nagrania mogą być również oznaczone za pomocą **Etykiet** lub **Znaczników czasowych.** 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.

Wymaganie wstępne

- **Nagrywanie połączeń** - zakupienie dodatkowej usługi **Nagrywanie połączeń Standard** lub **Nagrywanie połączeń PRO.**
- **Oznaczanie nagrań za pomocą Etykiet lub Znaczników czasowych** - dostępne tylko w usłudze **Nagrywanie połączeń PRO.**

Powiązane instrukcje

- Zmiana uprawnień **Administratora:** Uprawnienia - Użytkownicy
- Konfiguracja nagrywania: Nagrywanie

Ścieżka dostępu

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Nagrane połączenia.**
3. Przejdź do zakładki **Nagrania połączeń** lub **Nagrania połączeń PRO.**

image.png
Image not found or type unknown

Opis strony i wyszukiwanie nagrań

Na samej górze strony, znajdują się kryteria wyszukiwania nagrań połączeń. Można je

image.png
Image not found or type unknown

filtrować na podstawie zakresu dat, w których miały miejsce. 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

image.png
Image not found or type unknown

połączenia, naciśnij **Szukaj.** 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.

image.png
Image not found or type unknown

3. Pobierz nagranie.

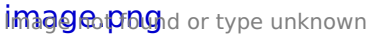
Pod listą z nagraniami znajdują się przyciski do masowego **Pobrania** lub **Usunięcia** nagrań, które zostały **Wybrane** lub **Wszystkich wyszukanych**.

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

Etykiety i znaczniki czasowe

> **Etykiety** i **Znaczniki czasowe** są dostępne tylko dla nagrań w usłudze **Nagrywanie połączeń PRO.**

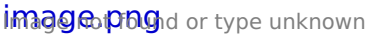
Aby zobaczyć lub edytować **Etykiety** i **Znaczniki czasowe** naciśnij przycisk odsłuchania nagrania. 

Pod modułem odtwarzania dostępne są trzy zakładki, w których są umieszczone **Etykiety** oraz **Znaczniki czasowe.** 

Etykiety opisujące temat rozmowy

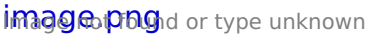
Są to predefiniowane etykiety stworzone przez administratora Platformy Głosowej. Należy je skonfigurować wcześniej, aby były dostępne do opisania połączenia. Jeżeli chcesz to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Ustawienia - Nagrywanie połączeń PRO - Konfiguracja etykiet.

1. Wybierz z listy jedną lub więcej etykiet.



2. **Zapisz** zmiany.

Etykiety opisowe

Jest to dowolny opis połączenia, stworzony przez administratora. Stwórz nową etykietę, naciskając **Dodaj etykietę opisową.** 

Skonfiguruj nową **Etykietę**

1. Wprowadź **Id klienta**.
2. Wprowadź **Opis**.
3. **(Opcjonalnie)** Za pomocą **Plusa** dodaj kolejną **Etykietę.**
4. **(Opcjonalnie)** Za pomocą **Minusa** usuń aktualną **Etykietę.**

image.png
Image not found or type unknown

5. **Zapisz** zmiany.

Znaczniki czasowe

Są to predefiniowane znaczniki, którymi można oznaczyć ważne momenty połączenia w trakcie jego trwania lub po jego zakończeniu. Aby ich używać, muszą być stworzone wcześniej przez administratora Platformy Głosowej. Jeżeli chcesz to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Ustawienia - Nagrywanie połączeń PRO - Konfiguracja znaczników czasowych.

Dodane znaczniki są widoczne jako lista, w której znaczniki dodane na początku połączenie są widoczne na górze. Możesz zmienić ich treść, edytując pole **Opis.** Znacznik dodany w trakcie połączenia nie może zostać usunięty. Aby dodać nowy znacznik, naciśnij **Dodaj znacznik czasu.** Skonfiguruj **Znacznik czasowy**

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

1. Wprowadź **Czas połączenia,** który ma zostać opisany.
2. Wprowadź **Opis**.
3. **(Opcjonalnie)** Za pomocą **Plusa** dodaj kolejny **Znacznik czasowy.**
4. **(Opcjonalnie)** Za pomocą **Minusa** usuń aktualny **Znacznik czasowy.**

image.png
Image not found or type unknown

5. **Zapisz** zmiany.

Historia połączeń

Historia połączeń dla numerów w Platformie Głosowej. W podstawowej wersji dostępna jest tylko historia połączeń dla numerów dostępowych. Dostęp do historii połączeń bezpośrednich jest dostępny dopiero po zakupieniu dodatkowej usługi **Rozszerzony moduł raportowy.**

Wymaganie wstępne

- **Historia połączeń na numerach dostępowych** - brak, funckcja dostępna w postawowej wersji Platformy Głosowej Grupa.
- **Historia połączeń bezpośrednich** - zakupienie dodatkowej usługi **Rozszerzony moduł raportowy.**
- **Obsługa historii połączeń za pomocą API** - zakupienie dodatkowej usługi **API Historia Połączeń (Exposure API).**

Ścieżka dostępu

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Historia połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

wyświetlić połączenia, naciśnij **Szukaj.** 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

image.png
Image not found or type unknown

przyjąć wartość: **Brak**/**Standard**/**PRO.** 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