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.

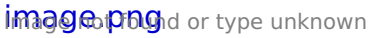
Pod listą z nagraniami znajdują się przyciski do masowego **Pobrania** lub **Usunięcia** nagrań, które zostały **Wybrane** lub **Wszystkich wyszukanych**.

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.**

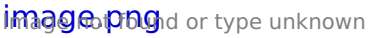
Aby zobaczyć lub edytować **Etykiety** i **Znaczniki czasowe** naciśnij przycisk odsłuchania nagrania. 

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

Etykiety opisujące temat rozmowy

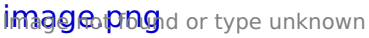
Są to predefiniowane etykiety stworzone przez administratora Platformy Głosowej. Należy je skonfigurować wcześniej, aby były dostępne do opisania połączenia. Jeżeli chcesz to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Ustawienia - Nagrywanie połączeń PRO - Konfiguracja etykiet.

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

image.png
Image not found or type unknown

trakcie połączenia nie może zostać usunięty. Aby dodać nowy znacznik,

image.png
Image not found or type unknown

naciśnij **Dodaj znacznik czasu.** Skonfiguruj **Znacznik czasowy**

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.

Revision #3

Created 21 June 2024 09:25:14 by Sara Roszak

Updated 14 April 2026 12:42:48 by Damian Szymanski