Połączenia

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

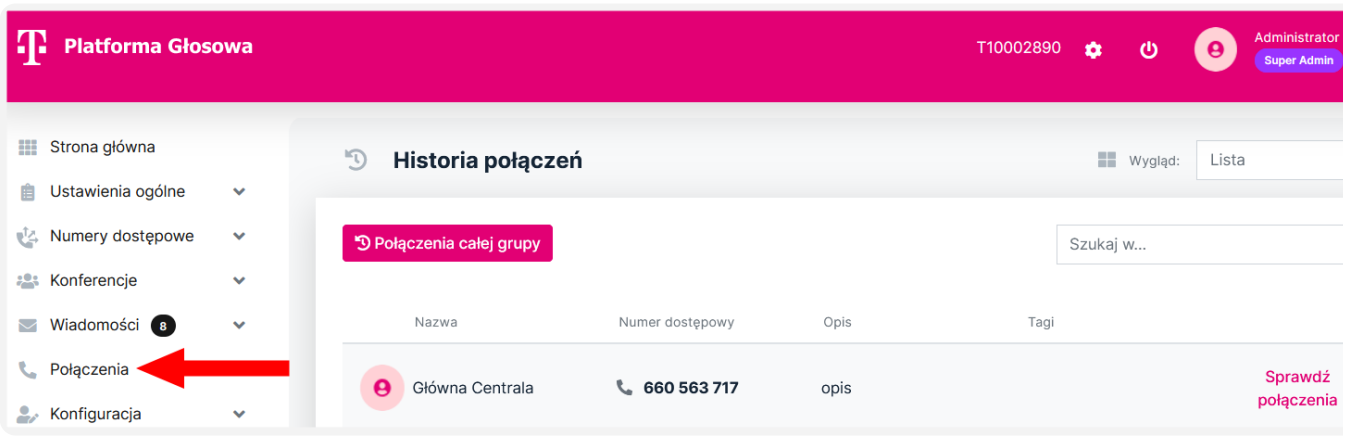
- Podgląd online
- Nagrane połączenia
- Historia połączeń

Podgląd online

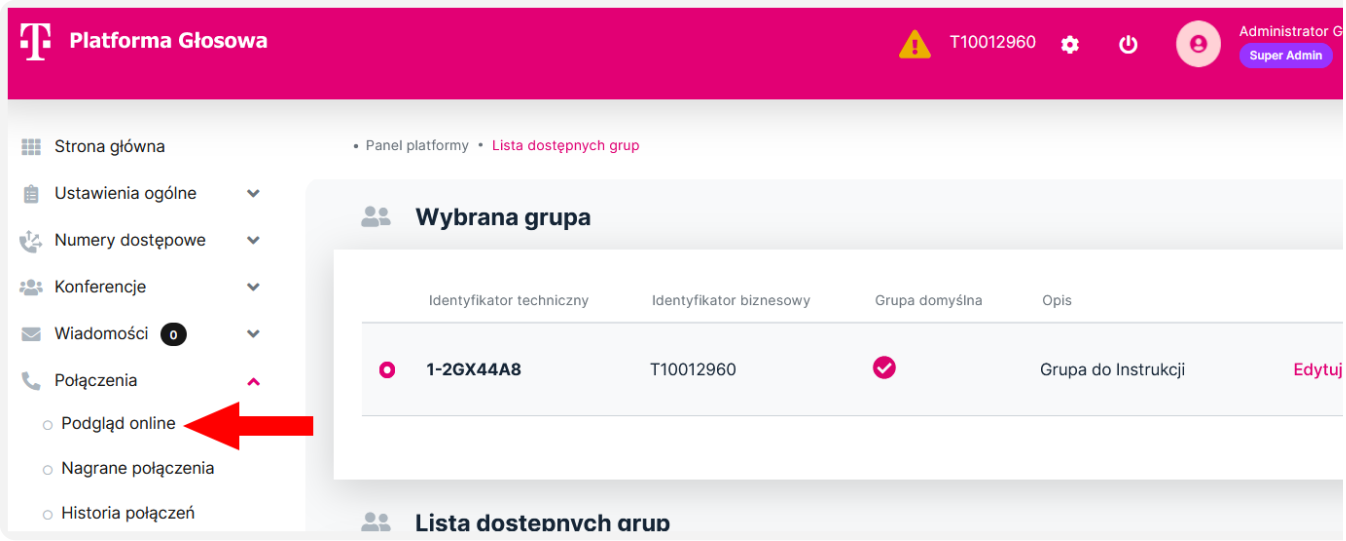
Podgląd online służy do podglądu aktualnie wykonywanych połączeń przychodzących, wychodzących oraz zakończonych, które zostały rozpoczęte, kiedy administrator miał otwartą zakładkę **Podgląd online.** Trwające połączenie może zostać również przekierowane do innego numeru z poziomu GUI **Platformy Głosowej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

Ścieżka dostępu

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

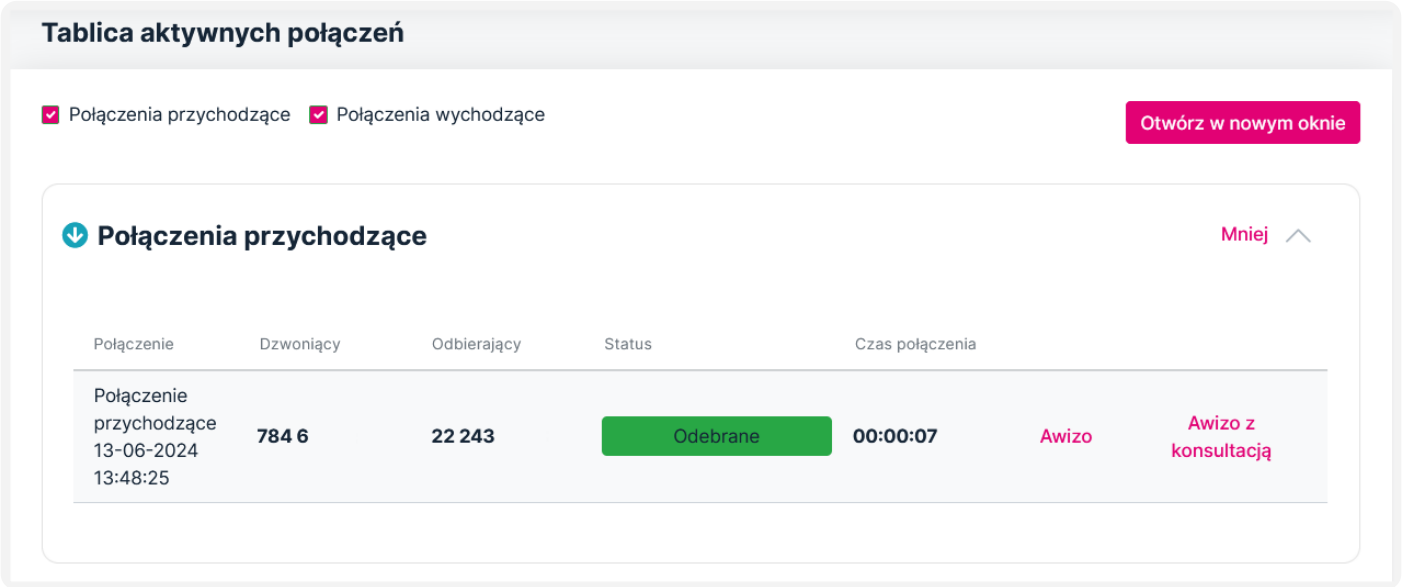


2. Następnie **Podgląd online.**

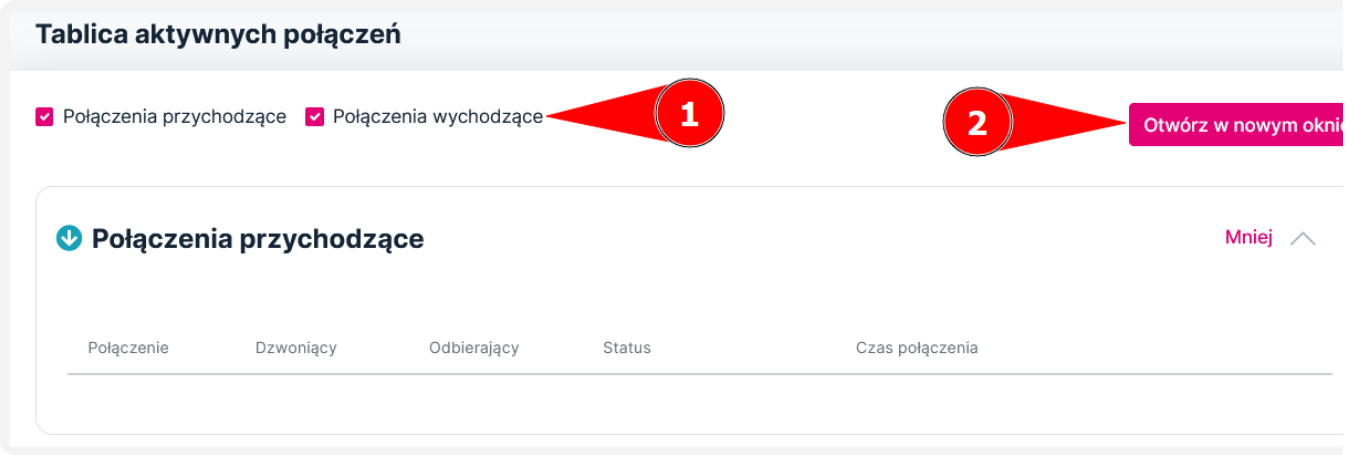


Opis

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 przekierowania na inny numer skonfigurowany na platformie.



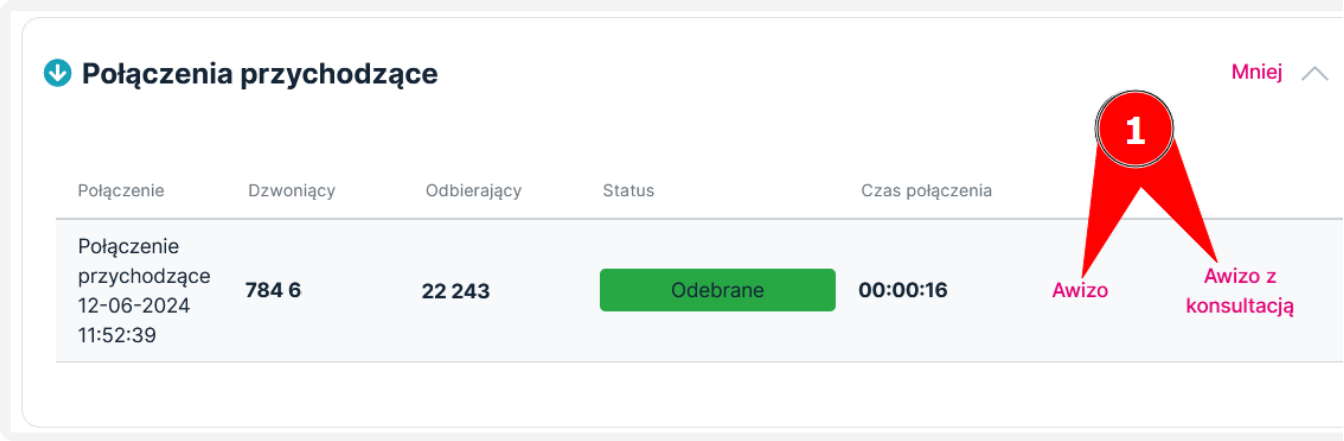
1. Za pomocą **przycisków** u góry strony można włączać i wyłączać widoczność sekcji z połączeniami.
2. Podgląd można uruchomić także w osobnym oknie. Dzięki temu na bieżąco można monitorować stan połączeń przychodzących i wychodzących niezależnie od wykonywanych czynności administracyjnych.



Przekierowanie aktywnego połączenia

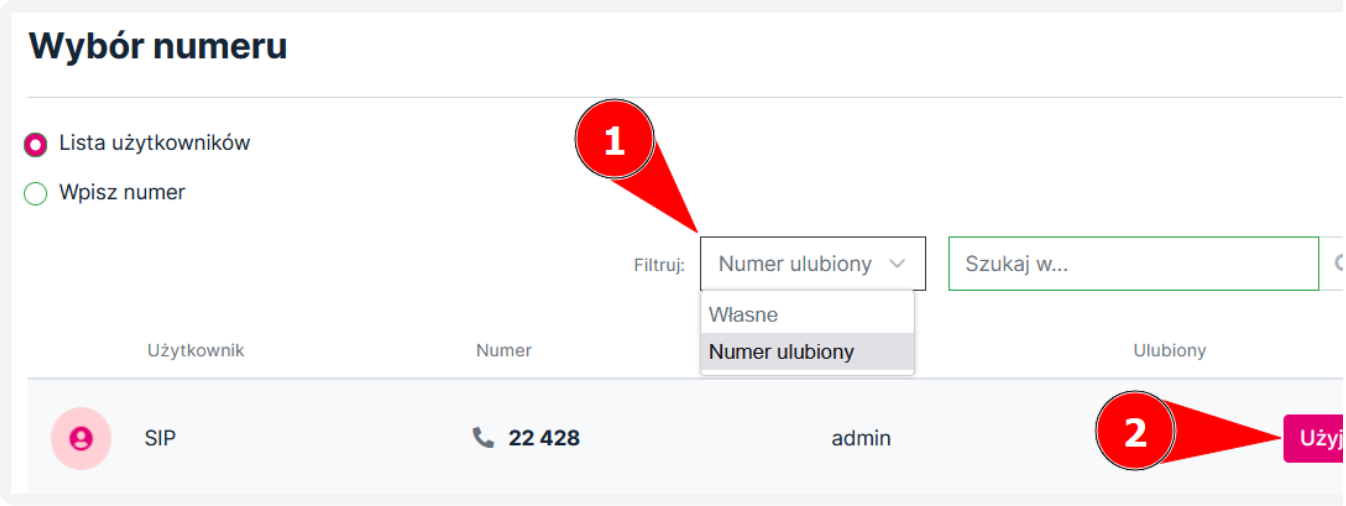
Aby przekierować bieżącą rozmowę, należy wcisnąć przycisk **Awizo** lub **Awizo z konsultacją** i wskazać numer, na który ma zostać przekierowane połączenie. **Awizo z konsultacją** może zostać wykonane tylko do numeru w Platformie Głosowej Grupa.

1. Naciśnij **Awizo** lub **Awizo z konsultacją.** Następnie wybierz jedną z opcji wybrania 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.
2. Obok wybranego numeru naciśnij **Użyj.**

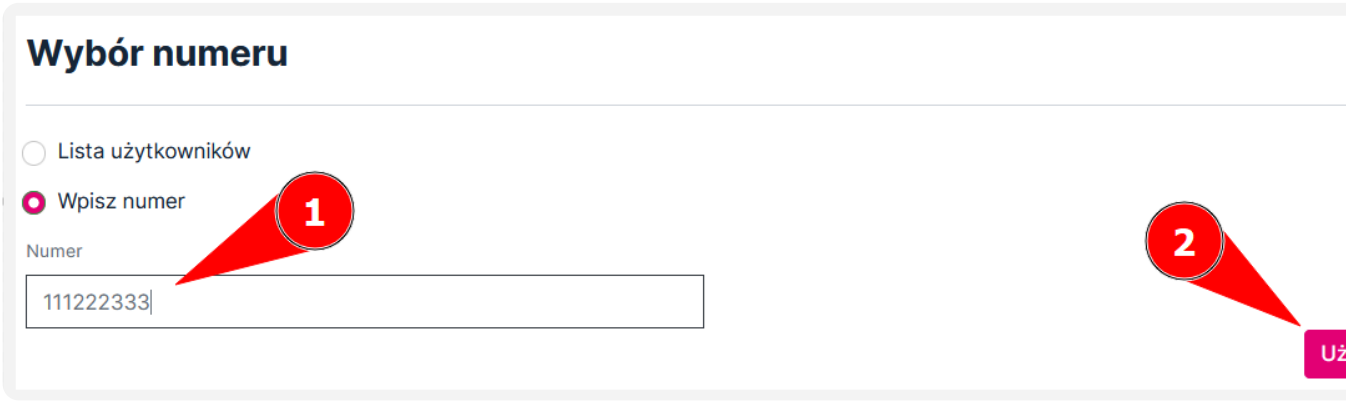


Wpisz numer

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

1. Wprowadź numer**.**

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

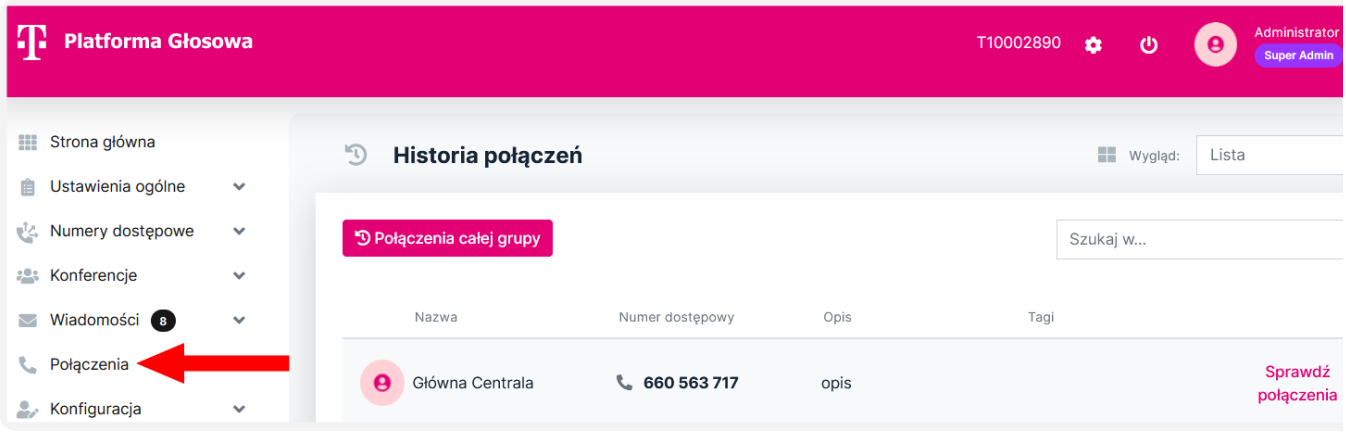
- **Nagrywanie połączeń** - zakupienie dodatkowej usługi **Nagrywanie połączeń Standard** lub **Nagrywanie połączeń PRO.**
- **Oznaczanie nagrań za pomocą Etykiet lub Znaczników czasowych** - dostępne tylko w usłudze **Nagrywanie połączeń PRO.**

Powiązane instrukcje

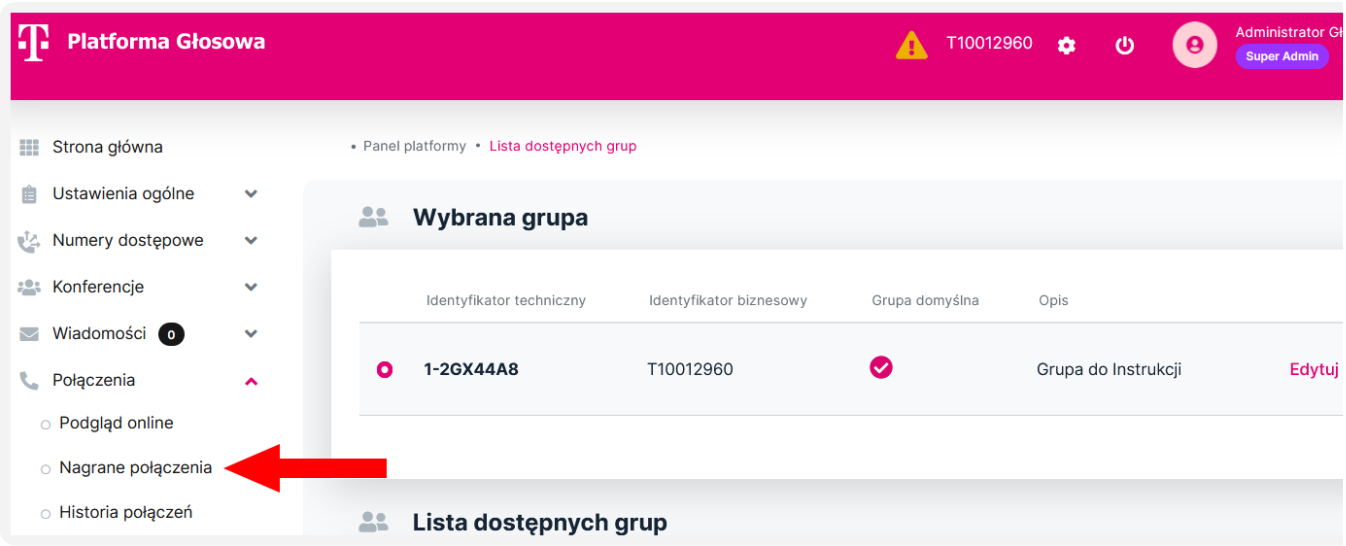
- Zmiana uprawnień **Administratora:** Uprawnienia - Użytkownicy
- Konfiguracja nagrywania: Nagrywanie

Ścieżka dostępu

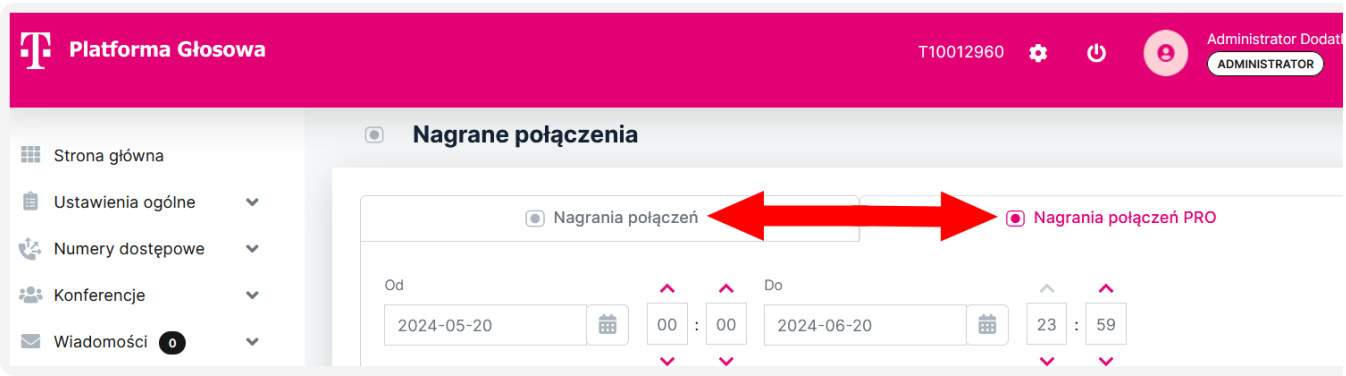
1. Z menu po lewej stronie wybierz **Połączenia.**



2. Następnie **Nagrane połączenia.**

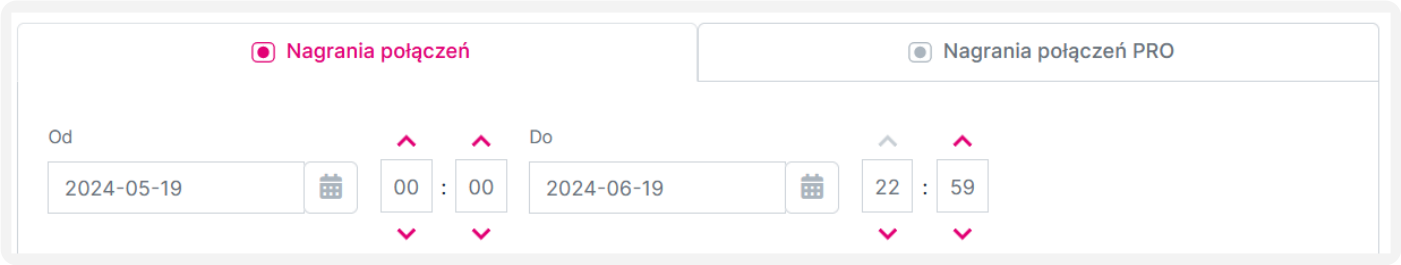


3. Przejdź do zakładki **Nagrania połączeń** lub **Nagrania połączeń PRO.**



Opis strony i wyszukiwanie nagrań

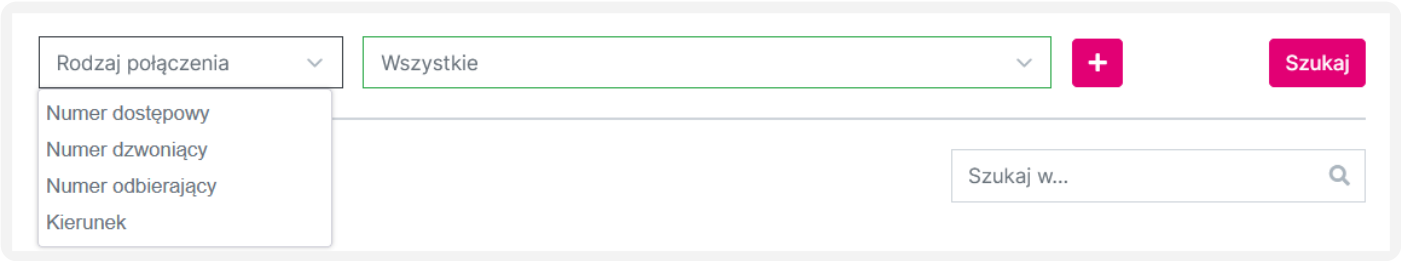
Na samej górze strony, znajdują się kryteria wyszukiwania nagrań połączeń. Można je filtrować na podstawie zakresu dat, w których miały miejsce.



Dostępne jest również filtrowanie połączeń na podstawie:

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

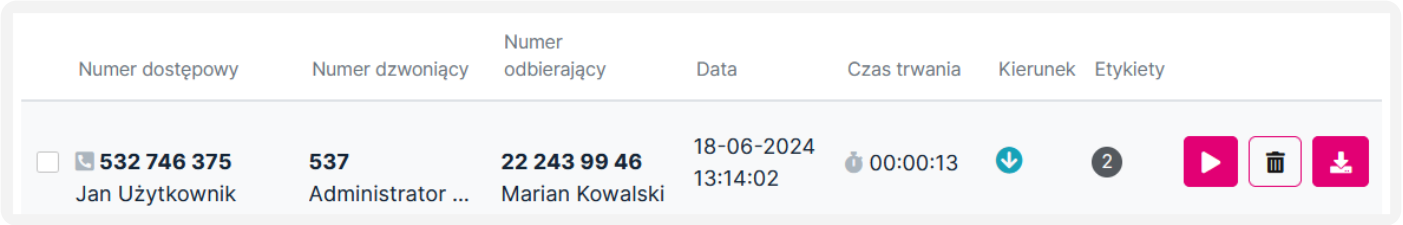
Za pomocą przycisku z symbolem **Plusa,** można dodać kolejny filtr. Aby wyświetlić połączenia, naciśnij **Szukaj.**



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.**

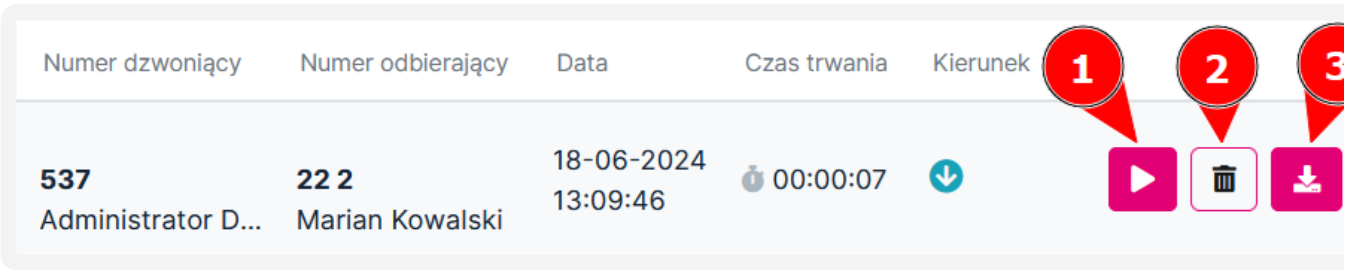


Odsłuchanie, pobranie lub usunięcie nagrania

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.



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

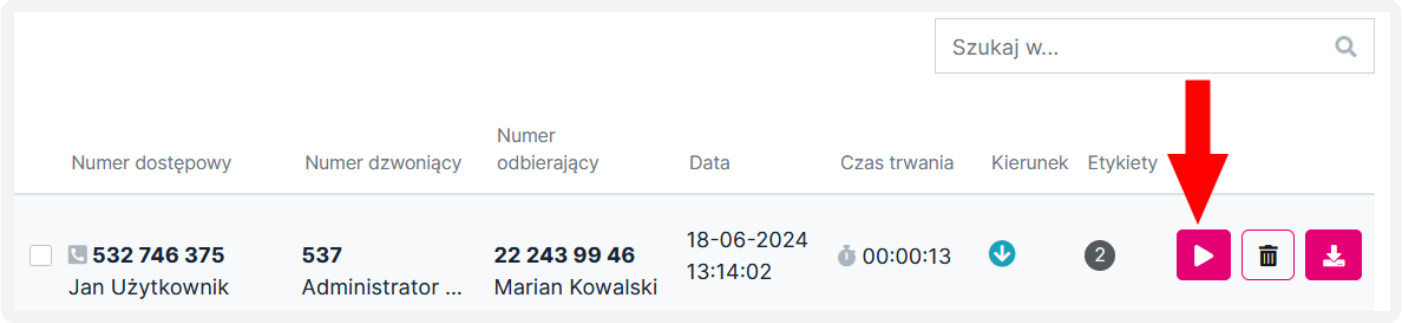
1. Wybierz jedno lub kilka nagrań zaznaczając to pole.
2. Usuń lub pobierz wybrane nagrania.
3. Usuń lub pobierz wszystkie wyszukane nagrania, za pomocą filtrów, które zostały opisane wcześniej.



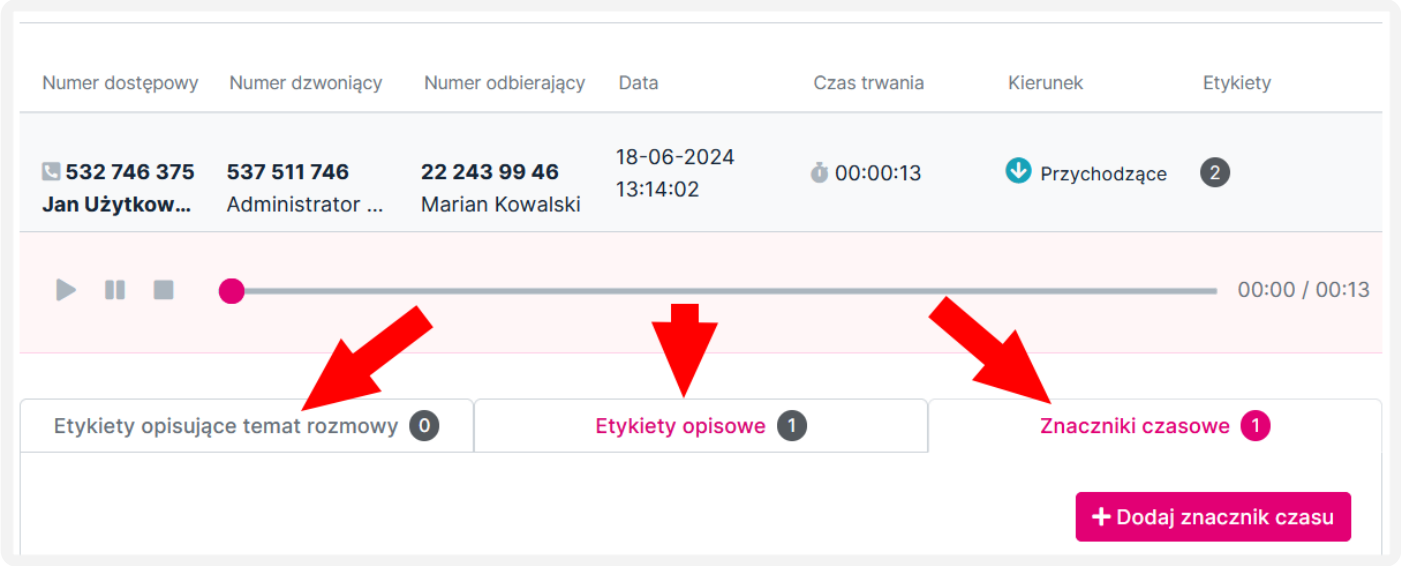
Etykiety i znaczniki czasowe

> **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.



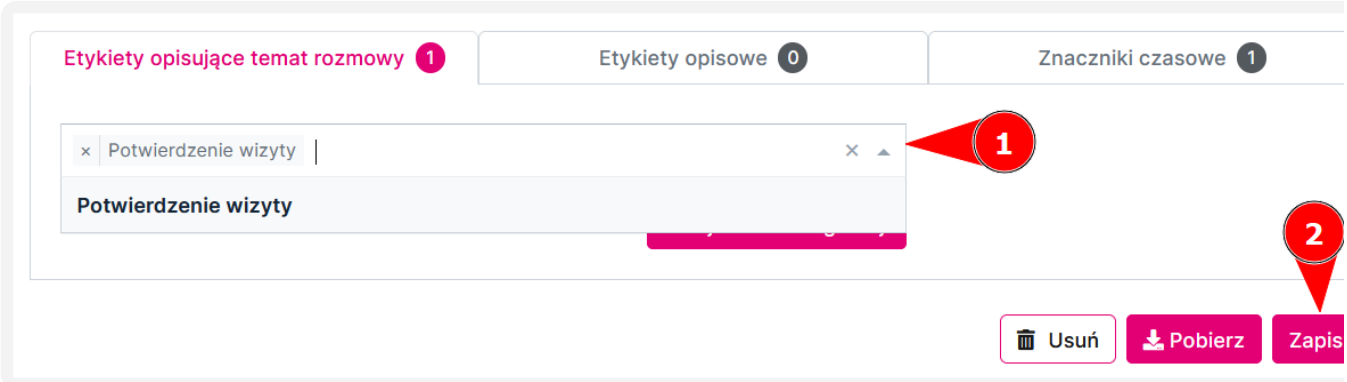
Pod modułem odtwarzania dostępne są trzy zakładki, w których są umieszczone **Etykiety** oraz **Znaczniki czasowe.**



Etykiety opisujące temat rozmowy

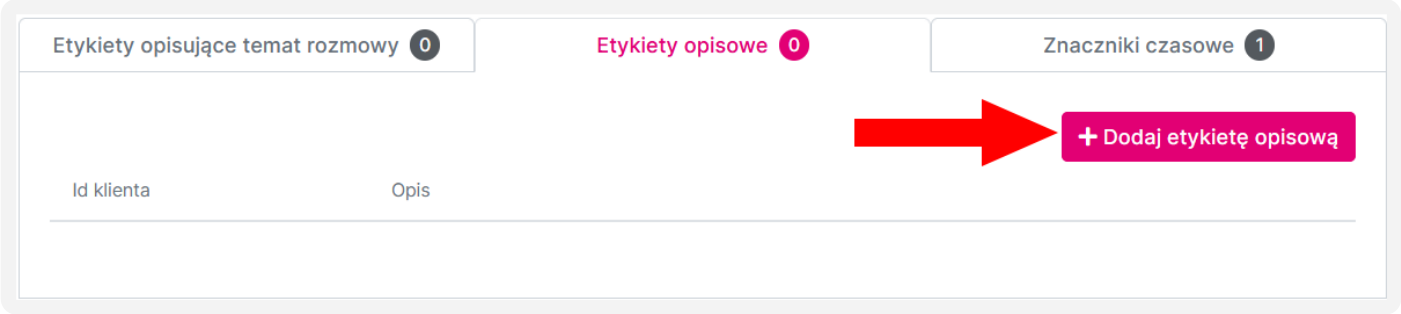
Są to predefiniowane etykiety stworzone przez administratora Platformy Głosowej. Należy je skonfigurować wcześniej, aby były dostępne do opisania połączenia. Jeżeli chcesz to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Ustawienia - Nagrywanie połączeń PRO - Konfiguracja etykiet.

1. Wybierz z listy jedną lub więcej etykiet.
2. **Zapisz** zmiany.



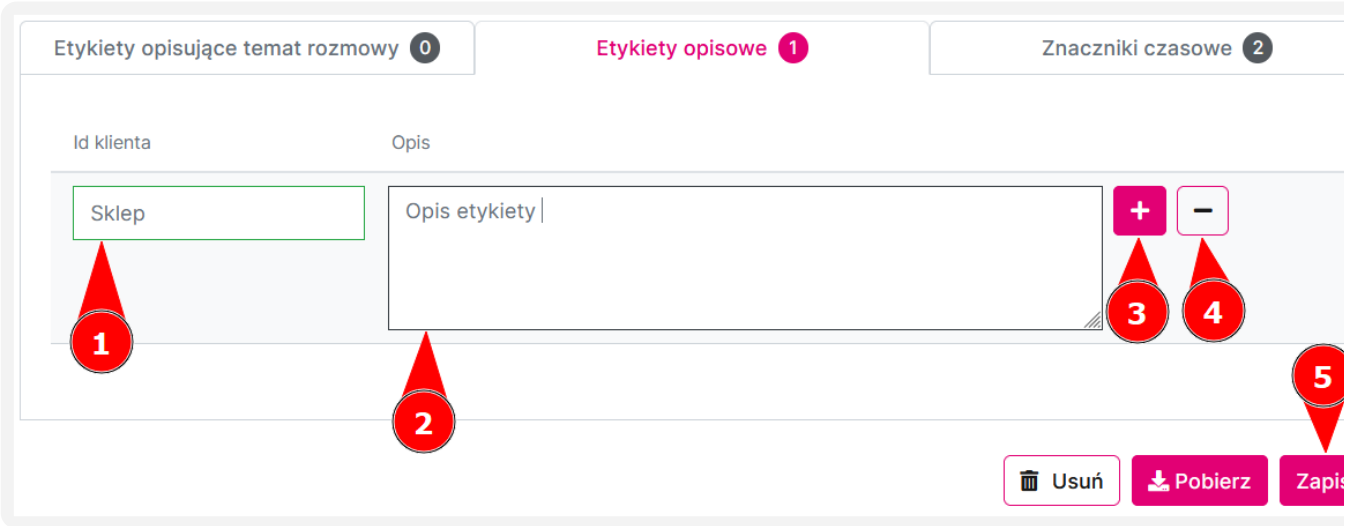
Etykiety opisowe

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.**
5. **Zapisz** zmiany.

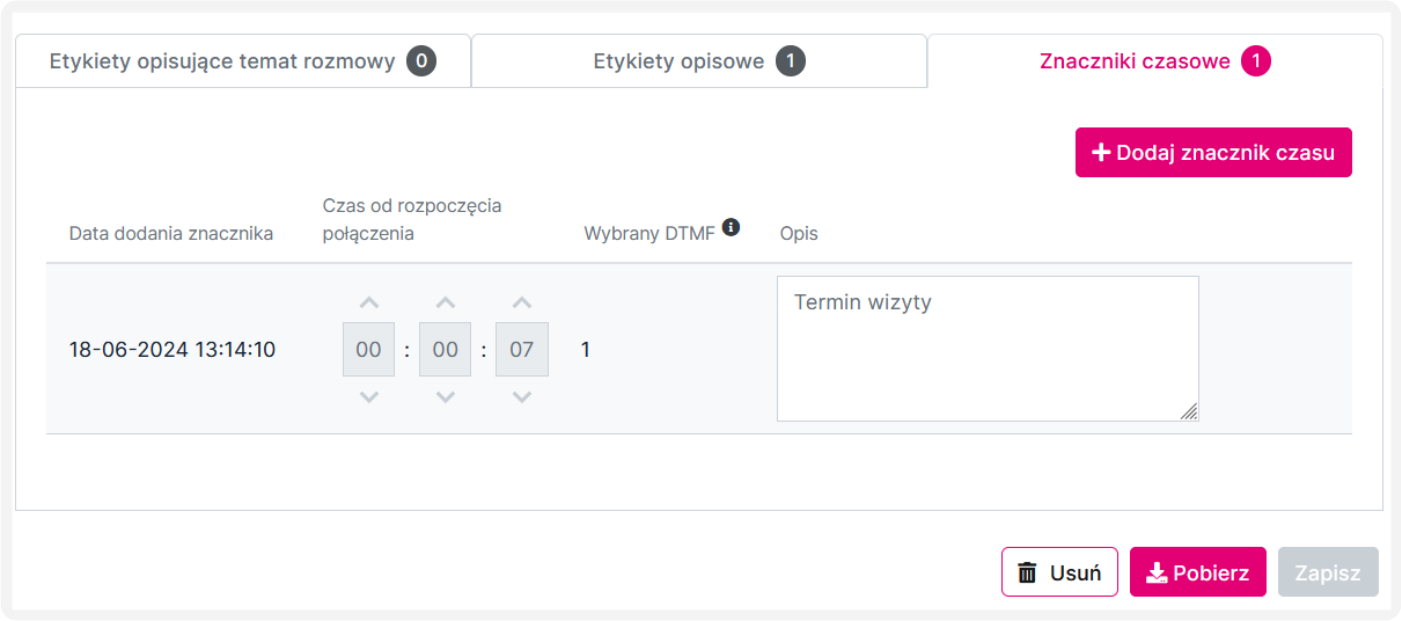


Znaczniki czasowe

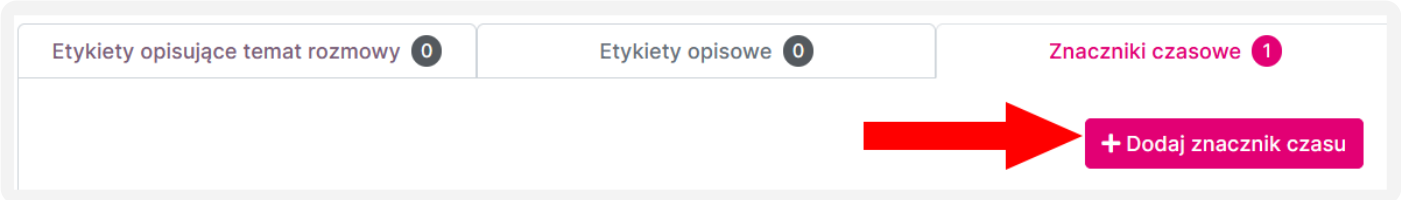
Są to predefiniowane znaczniki, którymi można oznaczyć ważne momenty połączenia w trakcie jego trwania lub po jego zakończeniu. Aby ich używać, muszą być stworzone

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.



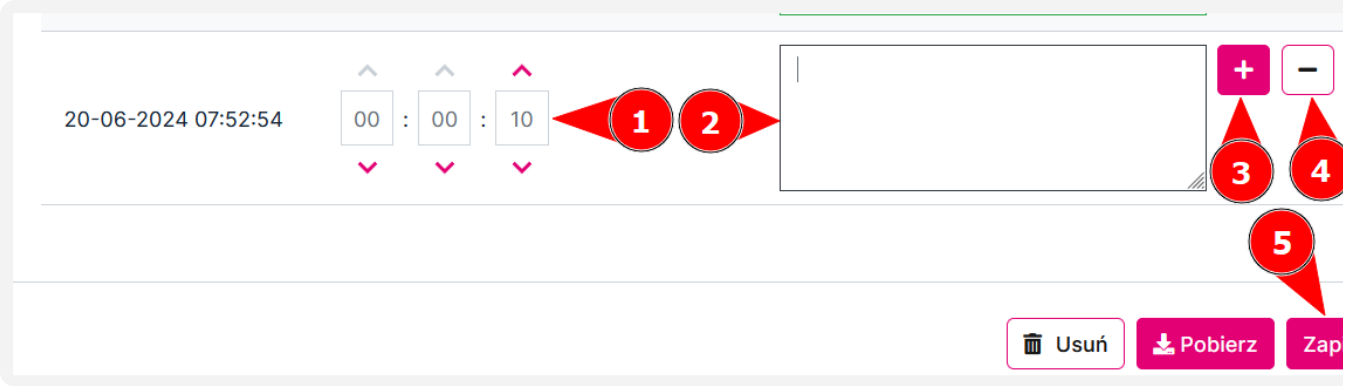
Aby dodać nowy znacznik, naciśnij **Dodaj znacznik czasu.**



Skonfiguruj **Znacznik czasowy**

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.**

5. **Zapisz** zmiany.



Historia połączeń

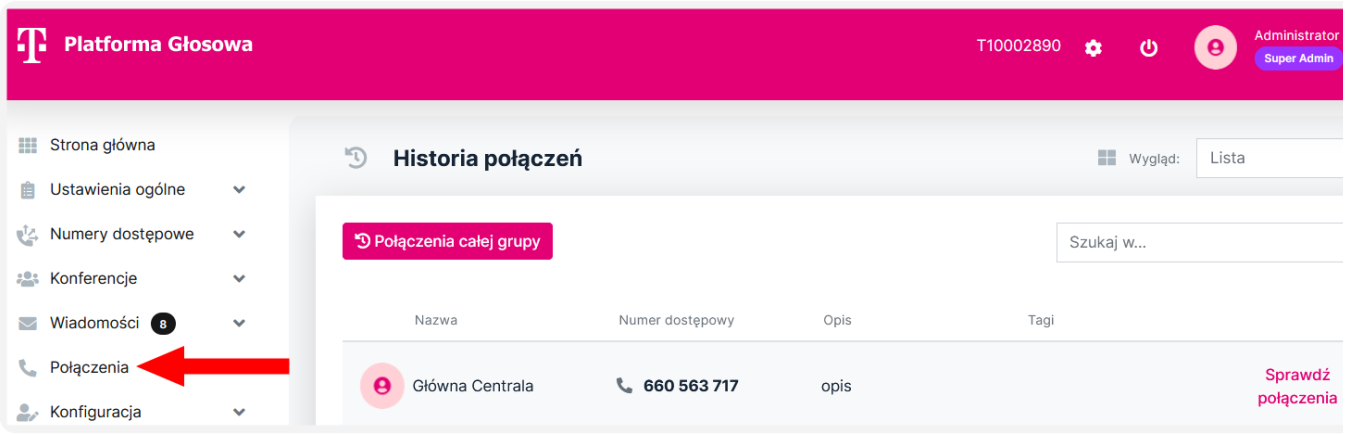
Historia połączeń dla numerów w Platformie Głosowej. W podstawowej wersji dostępna jest tylko historia połączeń dla numerów dostępowych. Dostęp do historii połączeń bezpośrednich jest dostępny dopiero po zakupieniu dodatkowej usługi **Rozszerzony moduł raportowy.**

Wymaganie wstępne

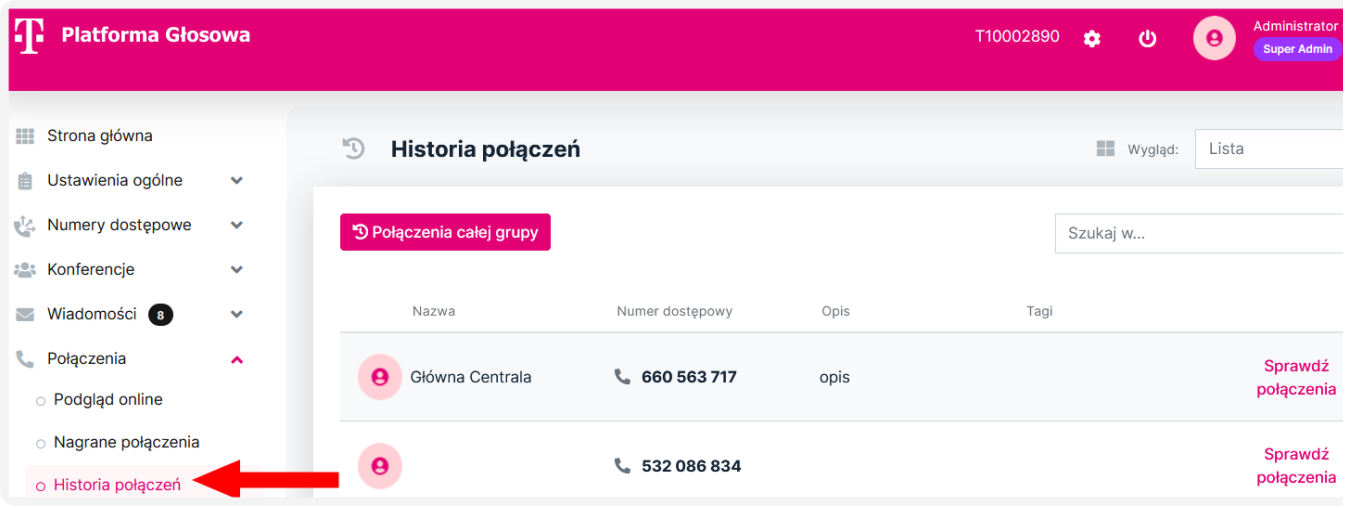
- **Historia połączeń na numerach dostępowych** - brak, funckcja dostępna w postawowej wersji Platformy Głosowej Grupa.
- **Historia połączeń bezpośrednich** - zakupienie dodatkowej usługi **Rozszerzony moduł raportowy.**
- **Obsługa historii połączeń za pomocą API** - zakupienie dodatkowej usługi **API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

Ścieżka dostępu

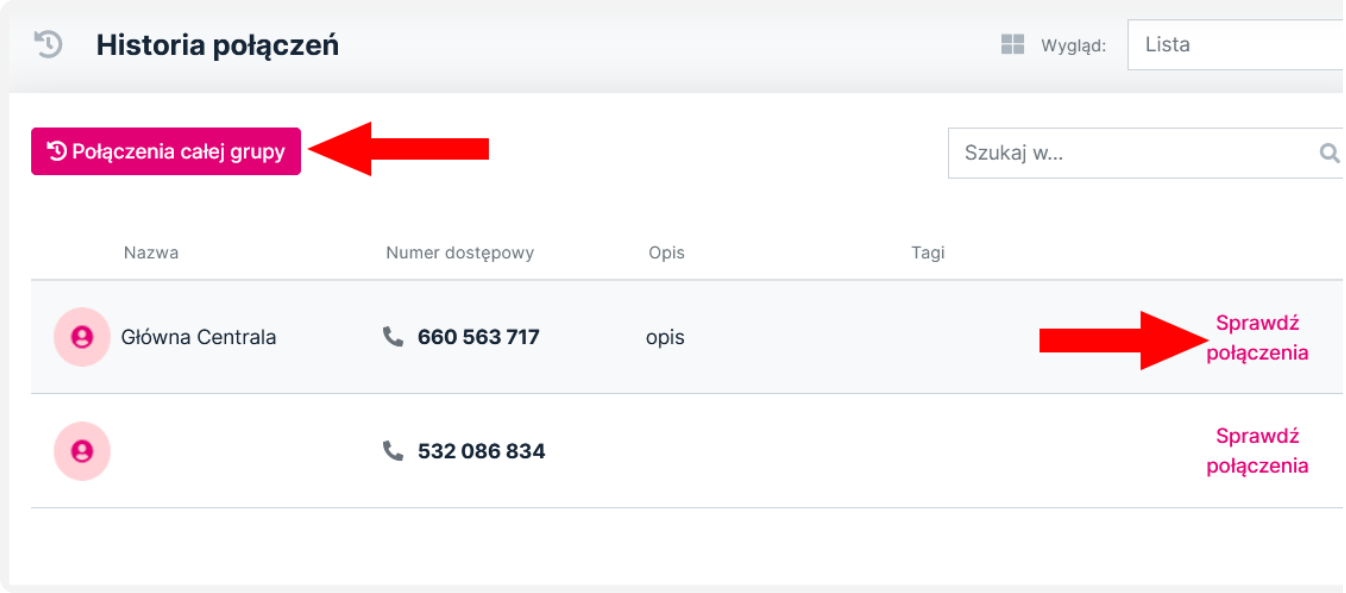
1. Z menu po lewej stronie wybierz **Połączenia.**



2. Następnie **Historia połączeń.**

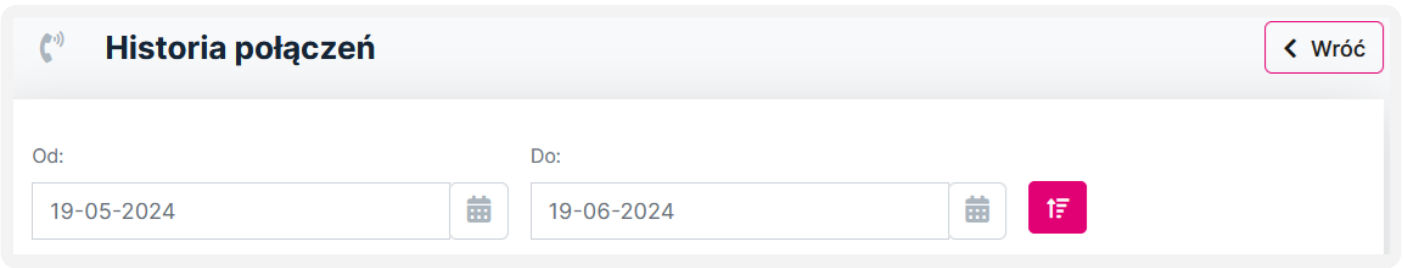


3. Następnie wybierz **Po??czenia ca?ej grupy** lub **Sprawd? po??czenia** dla wybranego numeru dost?powego.

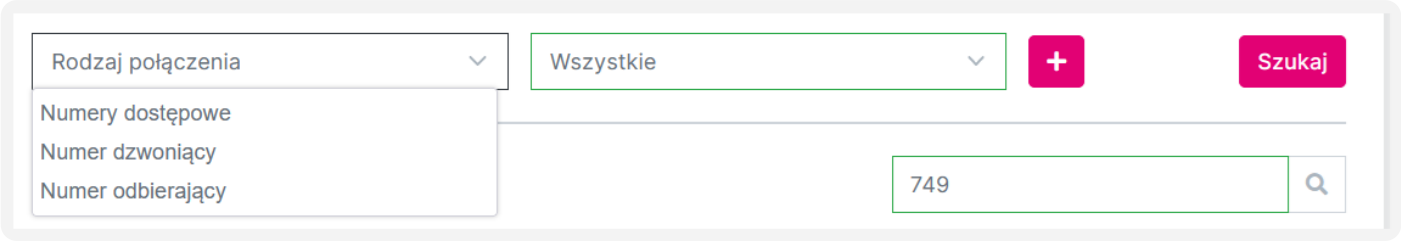


Opis strony

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

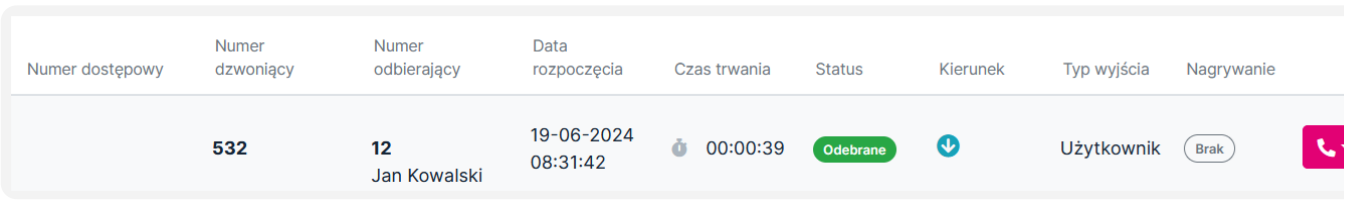


Dla opcji **Po??czenia ca?ej grupy** dost?pny jest równie? filtr po??cze? na podstawie ich rodzaju lub numeru dostępowego/dzwoniącego/odbierającego, który uczestniczył w połączeniu. Za pomocą przycisku z symbolem **Plusa,** można dodać kolejny filtr. Aby wyświetlić połączenia, naciśnij **Szukaj.**



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/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).

