

Wirtualna Centralka Orange



Instrukcja Administratora

wersja 1.5.24 z dnia 27.02.2025

Spis treści:

1. Kreator	2
1.1. Konfiguracja Użytkowników.....	2
1.2. Konfiguracja Grup.....	3
1.3. Konfiguracja Recepcji.....	4
1.4. Konfiguracja Faksów.....	5
1.5. Konfiguracja Menu.....	6
1.6. Konfiguracja Dodatkowych Numerów Głównych.....	7
1.7. Konfiguracja Dostępności.....	8
1.8. Podsumowanie.....	9
2. Sklep	10
2.1. Moje pakiety.....	10
2.2. Dostępne podstawowe pakiety.....	12
2.3. Dostępne dodatkowe środki.....	13
3. Schemat centralki	14
3.1. Komunikaty głosowe.....	14
3.1.1. Definiowanie komunikatów głosowych.....	14
3.1.2. Komunikat głosowy: Tekst TTS.....	16
3.1.3. Komunikat głosowy: Plik WAV.....	17
3.1.4. Komunikat głosowy: Nagranie za pomocą telefonu.....	18
3.2. Funkcjonalności.....	19
3.2.1. Wewnętrzny.....	19
3.2.2. Konfiguracja Numeru Wewnętrznego.....	19
3.2.3. Konfiguracja bloku Wewnętrzny.....	20
3.2.4. Sekcja Dostępność numerów.....	21
3.2.5. Sekcja Komunikat.....	21
3.2.6. Sekcja Zajęty.....	22
3.2.7. Sekcja Nie odpowiada.....	22
3.2.8. Sekcja Zły numer skrócony.....	23
3.2.9. Sekcja Brak reakcji.....	23
3.2.10. Sekcja Liczba powtórzeń.....	24
3.2.11. Recepcja.....	25
3.2.12. Konfiguracja Recepcji.....	25
3.2.13. Sekcja główna.....	26
3.2.14. Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	27
3.2.15. Sekcja Członkowie.....	27
3.2.16. Sekcja Ustawienia recepcji.....	29
3.2.17. Sekcja Nieaktywna.....	31
3.2.18. Sekcja Recepcjoniści nieaktywni.....	32
3.2.19. Sekcja Tło dźwiękowe.....	32
3.2.20. Sekcja Czarna lista.....	33
3.2.21. Sekcja Biała lista.....	34
3.2.22. Przekierowanie połączeń.....	34
3.2.23. Konfiguracja Przekierowania połączeń.....	34
3.2.24. Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	35

3.2.25.	Sekcja Koniec rozmowy.....	35
3.2.26.	Sekcja Zajęty oraz Nie odpowiada.....	36
3.2.27.	Grupa.....	37
3.2.28.	Konfiguracja Grupy.....	37
3.2.29.	Sekcja Główna.....	39
3.2.30.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	40
3.2.31.	Sekcja Członkowie.....	40
3.2.32.	Sekcja Ustawienia Grupy.....	41
3.2.33.	Ustawienie aktywności danej Grupy.....	41
3.2.34.	Ustawienie nagrywanie połączeń w Grupie.....	41
3.2.35.	Ustawienie algorytmu wyboru konsultanta.....	42
3.2.36.	Ustawienie limitu czasu oczekiwania na połączenie z danym konsultantem.....	43
3.2.37.	Zablokowanie użytkownika nie odbierającego połączeń.....	44
3.2.38.	Ustawienie limitu czasu oczekiwania dzwoniącego w kolejce.....	44
3.2.39.	Sekcja Nieaktywna.....	45
3.2.40.	Sekcja Tło dźwiękowe.....	45
3.2.41.	Sekcja Czarna lista.....	47
3.2.42.	Sekcja Biała lista.....	47
3.2.43.	Warunkowe przekierowanie połączeń.....	48
3.2.44.	Konfiguracja Warunkowego przekierowania połączeń.....	48
3.2.45.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	49
3.2.46.	Sekcja Czas.....	49
3.2.47.	Warunkowe przekierowanie połączeń: obsługa kalendarza.....	49
3.2.48.	Sekcja Numer dzwoniącego.....	51
3.2.49.	Sekcja akcje.....	53
3.2.50.	Komunikat Okazjonalny.....	53
3.2.51.	Konfiguracja Komunikatu Okazjonalnego.....	53
3.2.52.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	54
3.2.53.	Sekcja Komunikat.....	54
3.2.54.	Sekcja Akcja.....	55
3.2.55.	Menu.....	56
3.2.56.	Konfiguracja Menu w panelu konfiguracji Funkcjonalności.....	56
3.2.57.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	57
3.2.58.	Sekcja Komunikat.....	57
3.2.59.	Sekcja Akcje.....	58
3.2.60.	Sekcja Brak reakcji.....	59
3.2.61.	Sekcja Zajęty.....	59
3.2.62.	Sekcja Nie odpowiada.....	60
3.2.63.	Sekcja Zły wybór.....	60
3.2.64.	Sekcja Liczba powtórzeń.....	61
3.2.65.	Graficzna konfiguracja Menu.....	62
3.2.66.	Wywołaj serwer.....	63
3.2.67.	Ustawienia ogólne.....	64
3.2.68.	Tryb sterowania i odpowiedzi.....	65
3.2.69.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne.....	65

3.2.70.	Konfiguracja połączenia.....	65
3.2.71.	Konfiguracja sterowania.....	66
3.2.72.	Sterowanie za pomocą kodu.....	66
3.2.73.	Sterowanie za pomocą numeru dzwoniącego.....	67
3.2.74.	Błąd połączenia z serwerem.....	68
3.2.75.	Konfiguracja odpowiedzi.....	68
3.2.76.	Odpowiedź w postaci w odczytu komunikatu tekstowego.....	69
3.2.77.	Odpowiedź w postaci wyboru akcji.....	69
3.2.78.	Faks.....	70
3.2.79.	Konfiguracja faksu.....	70
3.2.80.	Sekcja Dodatkowe Numery Główny.....	71
3.2.81.	Umieszczanie faksu na schemacie WCO.....	71
3.2.82.	Użytkownik.....	72
3.2.83.	Konfiguracja Użytkownika.....	73
3.2.84.	Sortowanie i wyszukiwanie użytkowników.....	74
3.2.85.	Konfiguracja właściwości Użytkownika.....	74
3.2.86.	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio.....	76
3.2.87.	Transfer połączeń.....	77
3.2.88.	Transfer połączeń przychodzących bezpośrednio.....	77
3.2.89.	Prezentacja numerem głównym.....	78
3.2.90.	Stała prezentacja numerem głównym.....	79
3.2.91.	Czarne listy.....	79
3.2.92.	Białe listy.....	80
3.2.93.	Rola.....	80
3.2.94.	Graficzne przedstawianie uprawnień.....	81
3.2.95.	Konfiguracja komunikatów dla Użytkownika.....	82
3.2.96.	Komunikat: Zajęty.....	82
3.2.97.	Komunikat: Nie odpowiada.....	82
3.3.	Ustawienia funkcjonalności.....	83
3.3.1.	Numer Wewnętrzny.....	84
3.3.2.	Dodatkowy Numer Główny.....	84
3.3.3.	Podstawowy Numer Główny.....	88
3.3.4.	Łączenie centralk.....	88
3.3.5.	Nagrywanie połączeń.....	89
3.3.6.	Archiwizacja nagrań.....	93
3.3.7.	Komunikat spersonalizowany.....	96
3.3.8.	Konfiguracja komunikatu spersonalizowanego dla użytkownika.....	98
3.3.9.	Zapamiętywanie Konfiguracji komunikatu spersonalizowanego użytkownika.....	99
3.3.10.	Czarne listy.....	99
3.3.11.	Białe listy.....	100
3.3.12.	Import/Export list.....	101
3.3.13.	Nagrywanie na żądanie.....	102
3.3.14.	Oświadczenie do nagrywania.....	102
3.3.15.	Schemat centralki.....	103
3.3.16.	Menu kontekstowe.....	103

3.3.17.	Przyciski.....	104
3.3.18.	Poukładaj elementy.....	105
3.3.19.	Ustawienia.....	105
3.3.20.	Orientacja schematu.....	105
3.3.21.	Przeciąganie elementów.....	106
3.3.22.	Ile poziomów drzewa pokazać.....	106
3.3.23.	Wyświetlaj etykiety połączeń.....	106
3.3.24.	Wyświetlaj nazwy elementów.....	107
3.3.25.	Przesuwanie schematu.....	108
3.3.26.	Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem.....	108
3.3.27.	Automatyczne dostosowanie rozmiaru.....	108
3.3.28.	Automatycznie wysuwaj panel konfiguracji funkcjonalności.....	108
3.3.29.	Cofnij zmiany.....	108
3.3.30.	Zapisz zmiany.....	109
3.3.31.	Zaktualizuj konfigurację.....	109
3.3.32.	Gotowe.....	109
4.	Administratorzy	109
4.1.	Zarządzanie administratorami.....	109
4.1.1.	Administrator: konfiguracja konta.....	109
4.1.2.	Administrator: Rola dodatkowego administratora.....	111
4.1.3.	Administrator: Rola zaawansowanego użytkownika.....	111
4.1.4.	Administrator: Rola administratora użytkowników usług.....	111
4.1.5.	Administrator: Role dostępne.....	111
4.1.6.	Rola użytkownika faksu.....	111
4.1.7.	Rola użytkownika raportów.....	112
4.1.8.	Rola administratora nagrań.....	112
4.1.9.	Rola użytkownika nagrań.....	112
4.1.10.	Modyfikacja danych administratora.....	113
4.1.11.	Usuwanie konta administratora.....	114
4.1.12.	Dostęp do nowych nagrań po przegenerowaniu kluczy.....	115
4.2.	Administrator: użytkowanie konta.....	115
5.	Faks	116
5.1.	Skrzynki odbiorcza i wysłanych faksów.....	117
5.1.1.	Zarządzanie faksami.....	117
5.1.2.	Procedura odbioru faksów.....	118
5.1.3.	Procedura wysyłania faksów.....	118
5.1.4.	Ponawianie faksów.....	118
5.1.5.	Konfiguracja raportu dostarczenia faksu.....	118
6.	Nagrania	119
6.1.	Zarządzanie nagrań.....	121
6.1.1.	Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań.....	121
6.1.2.	Nadawanie tagów.....	121
6.1.3.	Nadawanie tagów USSD.....	122
6.1.4.	Filtrowanie nagrań.....	122
6.1.5.	Usuwanie nagrań.....	124

6.1.6. Usuwanie nagrań.....	124
7. Raporty	124
7.1. Przeglądanie raportów.....	124
7.1.1. Format PDF.....	125
7.1.2. Format CSV.....	125
7.2. Generowanie raportów.....	125
7.2.1. Cykl życia raportu.....	125
7.2.2. Nazwa raportu.....	126
7.2.3. Ograniczenia w generowaniu raportów.....	126
7.2.4. Automatyczne kasowanie starych raportów.....	126
7.3. Raporty cykliczne.....	126
7.4. Opis raportów.....	127
7.4.1. Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange.....	128
7.4.2. Zlecenie raportu.....	128
7.4.3. Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach.....	129
7.4.4. Zlecenie raportu.....	129
7.4.5. Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo).....	130
7.4.6. Zlecenie raportu.....	130
7.4.7. Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centrali Orange.....	131
7.4.8. Zlecenie raportu.....	132
7.4.9. Rozkład połączeń przekierowanych.....	132
7.4.10. Zlecenie raportu.....	133
7.4.11. Liczba użyć Numerów głównych.....	134
7.4.12. Zlecenie raportu.....	134
7.4.13. Statusy użytkowników – zdarzenia.....	135
7.4.14. Zlecenie raportu.....	135
7.4.15. Statusy użytkowników – łączny czas.....	136
7.4.16. Zlecenie raportu.....	136
7.4.17. Nagrane połączenia.....	137
7.4.18. Zlecenie raportu.....	137
7.4.19. Nagrane połączenia (szczegółowo).....	138
7.4.20. Zlecenie raportu.....	138
7.4.21. Pobrane pliki.....	139
7.4.22. Zlecenie raportu.....	139
7.4.23. Wychodzące transmisje faks.....	139
7.4.24. Zlecenie raportu.....	140
7.4.25. Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta.....	140
7.4.26. Zlecenie raportu.....	140
7.4.27. Połączenia z prezentacją numerem głównym.....	141
7.4.28. Zlecenie raportu.....	141
7.4.29. Liczba odebranych i wysłanych faksów.....	142
7.4.30. Zlecenie raportu.....	142
7.4.31. Statystyki ankiety.....	143
7.4.32. Zlecenie raportu.....	143
7.4.33. Ankiety.....	143

7.4.34.	Zlecenie raportu.....	144
7.4.35.	Zarządzanie nagraniami.....	144
7.4.36.	Zlecenie raportu.....	145
7.4.37.	Transfery połączeń.....	145
7.4.38.	Zlecenie raportu.....	146
8.	Użytkownicy	147
8.1.	Zarządzanie użytkownikami.....	147
8.1.1.	Eksport Użytkowników do pliku tekstowego CSV.....	148
8.1.2.	Import Użytkowników z pliku tekstowego CSV.....	148
8.1.3.	Przygotowanie pliku tekstowego CSV.....	148
8.1.4.	Importowanie Użytkowników.....	150
8.1.5.	Usuwanie zaimportowanych Użytkowników z WCO.....	151
8.1.6.	Wyszukiwanie w oknie zarządzania Użytkownikami.....	152
8.1.7.	Import komunikatów spersonalizowanych – CSV.....	152
8.1.8.	Import komunikatów spersonalizowanych – ZIP.....	155
8.1.9.	Export komunikatów spersonalizowanych.....	155
8.2.	Użytkownik UT.....	155
8.2.1.	Aktywacja użytkownika UT.....	155
8.2.2.	Samodzielna rejestracja użytkownika UT.....	156
8.2.3.	Funkcje aplikacji UT.....	156
9.	Status użytkowników	157
9.1.	Podsumowanie statusów.....	157
10.	Ankiety	158
10.1.	Sklep.....	158
10.2.	Zarządzanie ankietami.....	158
10.3.	Definiowanie ankiety.....	158
10.3.1.	Ankieta.....	159
10.3.2.	Definicja pytań do ankiety.....	160
10.3.3.	Nagrywanie opinii.....	163
10.4.	Pliki PDF.....	164
11.	Widok Grupy i Recepcji	164
12.	Ankiety	165
13.	Książka adresowa	165
13.1.	Wyszukiwanie kontaktów.....	165
13.2.	Zarządzanie wpisami.....	166
13.2.1.	Dodawanie kontaktów.....	166
13.2.2.	Modyfikacja kontaktów.....	166
13.2.3.	Usuwanie kontaktów.....	166
13.2.4.	Import i eksport kontaktów.....	166
13.2.5.	Eksport kontaktów.....	167
13.2.6.	Import kontaktów.....	167
14.	Raporty audytowe	167
14.1.	Przeglądanie standardowych logów audytowych:.....	167
14.2.	Przeglądanie rozszerzonych logów audytowych:.....	168
14.3.	Filtrowanie raportów audytowych:.....	170

14.4. Eksport raportów audytowych.....	171
15. Zarządzanie konfiguracją.....	171
16. Funkcje dostępne z aparatu telefonicznego.....	173
16.1. Aplikacja użytkownika UT.....	173
16.2. Statusy Użytkownika: Logowanie/wylogowanie/wstrzymanie.....	175
16.3. Transfer połączeń.....	176
16.3.1. Transfer na pełny numer.....	176
16.3.2. Transfer połączeń bez konsultacji (bezpośredni).....	176
16.3.3. Transfer połączeń z konsultacją.....	176
16.3.4. Zamiana transferu z konsultacją na transfer bez konsultacji.....	177
16.4. Włączenie nagrywania na żądanie.....	177
16.5. Wyłączenie nagrywania za pomocą prefiksu.....	177
16.6. Funkcja asystencka.....	178
16.6.1. Przykład wykonania połączenia w ramach funkcji Asystenta.....	179
16.7. Tagowanie nagrania kodem USSD.....	179
16.8. Prezentacja numerem głównym WCO.....	180
16.9. Wyłączenie stałej prezentacji numerem głównym za pomocą prefiksu.....	181
17. Łączenie kont użytkowników.....	181
18. Indeks podstawowych czynności.....	182
19. Spis ilustracji.....	186

1. Kreator

Kreator jest funkcjonalnością, która pozwala na pierwszą konfigurację Centralki tak, aby od razu można było zacząć z niej korzystać. Przejście przez kilka kroków Kreatora pozwala na określenie podstawowych cech Centralki i skonfigurowanie funkcjonalności, które są w pakiecie.

Należy pamiętać, że:

- Kreator uruchamia się tylko jeden raz – przy pierwszym zalogowaniu do aplikacji. Wszystkie późniejsze zmiany można wprowadzać w aplikacji administratora (aplikacja administratora pozwala również na lepsze dopasowanie Wirtualnej Centralki Orange do własnych potrzeb).
- Aby przejść do kolejnego kroku Kreatora, należy skonfigurować krok, w którym się aktualnie znajdujemy (oprócz kroków, których konfiguracja nie jest obowiązkowa w Kreatorze, czyli: Faks i Dodatkowe Numery Główne).
- Pasek nawigacyjny na górze ekranu pomaga w sprawnym przechodzeniu do kolejnych kroków lub w cofaniu się do poprzednich.



Rysunek 1. Pasek nawigacyjny w kreatorze

Kreator uruchamia się w jednym z dwóch trybów: sztywnym lub elastycznym. Tryb ten jest zależny od wykupionego pakietu i nie podlega modyfikacji. W trybie sztywnym nie wszystkie funkcjonalności mogą być dostępne, zależnie od konfiguracji pakietu. W trybie elastycznym mamy możliwość konfigurowania wszystkich funkcjonalności.

1.1. Konfiguracja Użytkowników

Rysunek 2. Kreator - Użytkownicy

Pierwszym krokiem kreatora jest konfiguracja użytkowników. Użytkownik to osoba, która jest członkiem Wirtualnej Centrali Orange. Liczbę Użytkowników można zmniejszać lub zwiększać (w ramach dostępnych środków w pakiecie) przyciskami '+' oraz '-'.

Stworzeni Użytkownicy będą mogli:

- być umieszczeni na schemacie Wirtualnej Centrali Orange – wówczas osoba dzwoniąca na numer główny będzie mogła połączyć się z nimi po osiągnięciu określonego punktu w schemacie WCO,
- wykonywać połączenia prezentując się numerem głównym Wirtualnej Centrali Orange,
- korzystać z Numeru skróconego – pozwoli on innym Pracownikom na przekierowanie połączeń przy użyciu krótkiego numeru,
- pracować jako Recepcjoniści lub Asystenci,
- pracować jako konsultanci w Grupach,
- dokonywać transferu połączeń do innych Użytkowników lub Grup,
- korzystać z aplikacji webowej UT na smartfony, tablety i PC w celu graficznej obsługi transferów połączeń, obsługi statusu w grupach i tagowania nagrań,
- posiadać włączone nagrywanie.

Niektóre z powyższych funkcji mogą być wykonywane tylko wówczas, gdy przypisze je Administrator. Można je przypisać na ekranie wyświetlanym jako krok Kreatora lub później, w Aplikacji Administratora.

1.2. Konfiguracja Grup


Konfiguracja Grup

Wykorzystano 60.00 zł z 60.00 zł


Cena: 0.50 zł
Ilość: 1





Grupa do testu wydajnościowego



Nazwa: * Grupa do testu wydajnościowego
Opis:

Członkowie

Ustawienia grupy

Nieaktywna

Tło dźwiękowe

Zapisz

Anuluj

Pokaż opis

Rysunek 3. Kreator - Grupy

Na drugim ekranie można skonfigurować Grupy. Grupa zawiera zwykle kilku Użytkowników, którzy mogą odpowiadać na połączenia w podobnych sprawach. Grupę mogą stanowić na przykład pracownicy działu sprzedaży, obsługi klientów, magazynu itp. Połączenie skierowane do Grupy będzie czekało do momentu odebrania go przez członka Grupy, nawet jeżeli wszyscy konsultanci będą zajęci. Szczegółowy opis konfiguracji Grupy jest w rozdziale Grupa.

Najważniejsze cechy grupy, jakie należy skonfigurować, to:

- lista konsultantów – Użytkownicy, którzy mają być członkami tej Grupy,
- algorytm wyboru konsultanta – dostępnych jest kilka wariantów wydzwaniania konsultantów,
- tło dźwiękowe, które będzie słyszał dzwoniący podczas oczekiwania na połączenie (domyślnie jest to cisza),
- opcjonalnie komunikaty o miejscu w kolejce.

1.3. Konfiguracja Recepcji


Konfiguracja Recepcji

Wykorzystano 59.50 zł z 60.00 zł


Cena: 0.00 zł
Ilość: 2

recepja1

recepja2

Modyfikacja pakietu

Nazwa: *recepja2
Opis:

Członkowie

Ustawienia recepcji

Nieaktywna

Tło dźwiękowe

Zapisz

Anuluj

Pokaż opis

Rysunek 4. Kreator – Recepcje

Kolejnym krokiem jest konfigurowanie Recepcji. Recepcja może mieć przypisanych kilku Recepcjonistów, do których są kierowane połączenia przychodzące (funkcję Recepcjonisty Użytkownik może wykonywać po przypisaniu mu roli Recepcjonisty lub Asystenta). Obsługując połączenie, Recepcjonista może je przekazać do innego użytkownika (po uprzednim dokonaniu konsultacji lub bez niej) lub innej Recepcji, Grupy czy Komunikatu Okazjonalnego zdefiniowanego w Wirtualnej Centralce Orange. Jeżeli połączeń do Recepcji jest więcej niż dostępnych Recepcjonistów – dzwoniący będą oczekiwali słuchając specjalnego komunikatu dźwiękowego. Szczegółowy opis konfiguracji Recepcji znajduje się w rozdziale Recepcja.

Najważniejsze elementy, które powinieneś skonfigurować:

- przypisanie Użytkowników w roli Recepcjonistów lub Asystentów do wybranych Recepcji (jeżeli nie przypisano tej roli odpowiednim Użytkownikom, należy cofnąć się do kroku Konfiguracja Użytkownika),
- algorytm wyboru Recepcjonisty,
- tło dźwiękowe, które będzie słyszała osoba dzwoniąca w czasie oczekiwania do Recepcji (domyślnie jest to cisza),
- opcjonalnie komunikaty o miejscu w kolejce.

Każdy Recepcjonista i Asystent ma dostęp do osobnej Aplikacji Recepcjonisty. Login i hasło do tej aplikacji nadawane jest przez Administratora. Aplikacja Recepcjonisty umożliwia zarządzanie połączeniami przychodzącymi do Recepcji.

1.4. Konfiguracja Faksów

Konfiguracja Faksu

Wykorzystano 120.00 zł z 151.00 zł

Cena: 0.00 zł
Ilość: 1

+
-

faks1

Faks

Nazwa: * faks ?

Opis:?

Aktywny ☒ ?

Format pliku plik *.pdf ?

E-mail docelowy * isz@ailleron.com ?

Eksport do pliku (e-mail docelowy)

Kliknij, aby utworzyć plik

Import z pliku (e-mail docelowy)

Kliknij, aby wskazać plik

Zapisz

Anuluj

Pokaż opis

Rysunek 5. Kreator - Faks

Czwartym etapem pracy Kreatora Wirtualnej Centrali Orange jest konfiguracja faksów.

Po zakończeniu Kreatora skonfigurowany faks nie jest podłączony do schematu centrali. Aby móc odbierać faksy w Wirtualnej Centralce Orange należy dodać go do schematu. Jeśli faks zostanie podłączony bezpośrednio pod jeden z numerów głównych, wtedy wystarczy wysłać faks bezpośrednio na ten numer.

Funkcjonalność Faks umożliwia również wysyłanie faksów. Szczegółowy opis konfiguracji funkcjonalności Faks znajduje się w rozdziale Faks.

Aby skonfigurować faks należy określić:

- docelowy e-mail, na który ma zostać przesłany faks,
- format pliku, w którym zostanie przesłany faks na adres mailowy.

System umożliwia wysyłanie jednego faksu na wiele adresów email. W polu „E-mail docelowy” na wpisanie wielu wartości adresów email oddzielonych separatorem „;”.

1.5. Konfiguracja Menu

#

Konfiguracja Menu

Wykorzystano 59.50 zł z 60.00 zł

Cena: 0.60 zł

Ilość: 1

m1

Nazwa: * m1

Opis:

Komunikat

Akcje

Brak reakcji

Zajęty

Nie odpowiada

Zły wybór

Liczba powtórzeń

Zapisz

Anuluj

Pokaż opis

Rysunek 6. Kreator - Menu

Następnym krokiem jest konfiguracja Menu. Menu to element umieszczony w schemacie Wirtualnej Centrali, zapewniający możliwość wyboru dalszej drogi kierowania połączeń za pomocą klawiatury telefonu. Można konfigurować wiele menu w jednej centralce sposób kaskadowy.

Trafiając do Menu, dzwoniący usłyszy ustawiony komunikat, który poinformuje o możliwościach wyboru cyfr na klawiaturze telefonu. Po wciśnięciu określonej cyfry, osoba ta zostanie przekierowana do zdefiniowanego elementu Wirtualnej Centrali (może być to Użytkownik, Grupa, Recepcja lub inny element WCO). Szczegółowy opis konfiguracji Menu znajduje się w rozdziale Menu.

Najważniejsze elementy, które należy skonfigurować w Menu:

- Co będzie się działo po wyborze każdej z cyfr na klawiaturze telefonu osoby dzwoniącej.
- Komunikat, który usłyszy dzwoniący na początku (zwykle komunikat ten mówi do jakiej firmy lub działu firmy rozmówca się dodzwonił, co się stanie po wybraniu cyfry na telefonie dzwoniącego). Po określeniu akcji dla poszczególnych cyfr – tekst komunikatu można utworzyć automatycznie po wybraniu opcji Tekst TTS.
- Jak ma zareagować Wirtualna Centrala, jeżeli osoba dzwoniąca wprowadzi numer, którego obsługi nie ustawiono.
- Jak ma zareagować Wirtualna Centrala, jeżeli osoba dzwoniąca w ustawionym czasie nie wciśnie żadnego klawisza na swoim telefonie.
- Jak ma zareagować Wirtualna Centrala, gdy numer telefonu pod wybraną cyfrą Menu będzie zajęty lub nie odbierze połączenia.

1.6. Konfiguracja Dodatkowych Numerów Głównych


Konfiguracja Numerów Głównych

Wykorzystano 181.00 zł z 190.00 zł


Cena: 50.00 zł
Ilość: 1

+48 222 904 739

+48 222 904 739

+48 222 904 739

Indeks

1

Prowadzi do

repcja2

☒ Numer jest przypięty

Zapisz

Anuluj

Pokaż opis

Rysunek 7. Kreator – Dodatkowe Numer Główny

Dalszym krokiem pracy z Kreatorem Wirtualnej Centrali Orange jest konfiguracja Dodatkowych Numerów Głównych. Dodatkowe Numery Główny pozwalają na wdzwonienie się do Wirtualnej Centrali Orange poprzez inny niż Podstawowy Numer Główny.

W tym kroku kreatora można dodać Dodatkowe Numery Główny i skonfigurować:

- do której części drzewa w schemacie Wirtualnej Centrali Orange ma prowadzić Dodatkowy Numer Główny,
- indeks Dodatkowego Numeru Głównego, który jest wykorzystywany przy prezentacji numerem głównym.

Dodatkowy Numer Główny przed skonfigurowaniem należy zamówić u sprzedawcy Orange. Po jego aktywacji, dodanie nowego Dodatkowego Numeru Głównego odbywa się poprzez kliknięcie klawisza plus i podanie numeru, loginu i hasła przypisanego do Dodatkowego Numeru Głównego oraz indeksu.

1.7. Konfiguracja Dostępności


Konfiguracja Dostępności

Wykorzystano 59.50 zł z 60.00 zł


Cena: 0.15 zł
Ilość:

Nazwa: * ?
Opis: ?

▶ Rozkład tygodnia
▶ Komunikat

Zapisz
Anuluj
Pokaż opis

Rysunek 8. Kreator - Dostępność

Kolejnym krokiem jest konfiguracja Dostępności. Dzięki temu krokowi można dostosować funkcjonowanie WCO do godziny pracy firmy. Dostępność określa obsługę połączenia przychodzącego zależnie od godzin i dnia tygodnia. W czasie, gdy Wirtualna Centralka Orange jest niedostępna, osobie dzwoniącej zostanie odegrany zdefiniowany Komunikat Okazjonalny.

Najważniejsze elementy, które należy skonfigurować dla kroku Dostępność:

- nazwa elementu na schemacie WCO, który będzie zawierał ustawienia Dostępności,
- dni tygodnia i godziny, które określa się jako dostępne,
- treść komunikatu, który zostanie odegrany osobie dzwoniącej, gdy Wirtualna Centralka Orange nie jest dostępna (na przykład: „Przepraszamy, dodzwoniłeś się poza godzinami pracy naszej firmy. Zapraszamy od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16”).

Aby później zmodyfikować ustawienia Dostępności należy w Aplikacji Administratora przejść do konfiguracji funkcjonalności Warunkowe Przekierowanie Połączeń.

1.8. Podsumowanie

Ostatnim krokiem jest zapoznanie się z podsumowaniem. Można w tym miejscu wyświetlić szczegółowe podsumowanie kosztów przyciskiem "Wyświetl tabelę podsumowania". Po naciśnięciu przycisku „Rozpocznij korzystanie z WCO” okno Kreatora zostanie zamknięte i nastąpi przeniesienie do standardowej Aplikacji Administratora.

Schemat Wirtualnej Centralki Orange został zbudowany w oparciu o informacje, które wprowadzono korzystając z Kreatora. Można go zmodyfikować, dodając do niego elementy lub zmieniając ustawienia istniejących funkcjonalności.

Jeżeli zabraknie któregoś z elementów (Użytkownik, Menu, Recepcja lub inny) można zawsze zwiększyć ich liczbę korzystając z modułu Sklep.

Po wyczerpaniu środków w pakiecie podstawowym – dodawanie kolejnych elementów będzie możliwe po zakupie Pakietu Dodatkowego.

2. Sklep

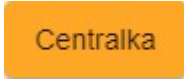
Sklep daje możliwość kontrolowania ilości posiadanych funkcjonalności poprzez ich wykupywanie oraz zwracanie. Daje również możliwość dokupienia dodatkowych środków, których wartość można następnie przeznaczyć na zakup dowolnych dostępnych funkcjonalności. W celu przejścia do sklepu należy wybrać przycisk

An orange rectangular button with the word "Sklep" in black text.

Sklep zawiera trzy główne widoki, które zostaną opisane poniżej.

- Moje pakiety
- Dostępne podstawowe pakiety
- Dostępne dodatkowe środki

Powrót do schematu centralki następuje po wybraniu przycisku

An orange rectangular button with the word "Centralka" in black text.

2.1. Moje pakiety

Widok „Moje pakiety” zawiera informacje o obecnie posiadanym pakiecie podstawowym, pakiecie dodatkowym (jeśli taki istnieje) oraz o łącznej kwocie do wykorzystania w sklepie. Zawarta w widoku tabela przedstawia informacje na temat wszystkich dostępnych funkcjonalności w ramach WCO. W wierszach tabeli znajdują się nazwy funkcjonalności, ilość wykupionych funkcjonalności w ramach instancji WCO, cena jednostkowa oraz całkowita wartość wykupionych funkcjonalności. Pod tabelą znajduje się podsumowanie kosztów wszystkich wykupionych funkcjonalności.

Obecnie posiadasz pakiet: : Wirtualna Centralka Orange 20 (190,00 zł), Dodatkowe środki 350zł (350,00 zł)

Łączny limit kwotowy w posiadanych pakietach: 540.00 zł

Funkcjonalność	Wykorzystane	Cena jednostkowa	Wartość
Transfer połączeń	1	0.00 zł	0.00 zł
Menu	5	0.00 zł	0.00 zł
Grupa	20	0.00 zł	0.00 zł
Komunikat okazjonalny	7	0.00 zł	0.00 zł
Komunikat spersonalizowany	1	7.00 zł	7.00 zł
Faks	1	0.00 zł	0.00 zł
Warunkowe przekierowanie połączeń	3	0.00 zł	0.00 zł
Recepcjonista	6	0.00 zł	0.00 zł
Numer Wewnętrzny	16	0.00 zł	0.00 zł
Podstawowy Numer Główny	1	50.00 zł	50.00 zł
Asystent	1	20.00 zł	20.00 zł
Przekierowanie połączeń	4	0.00 zł	0.00 zł
Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1	0.00 zł	0.00 zł
Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1	0.00 zł	0.00 zł
Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1	0.00 zł	0.00 zł
Prezentacja Numerem Głównym	21	0.00 zł	0.00 zł
Stała Prezentacja Numerem Głównym	5	0.00 zł	0.00 zł
Użytkownik	4	7.00 zł	28.00 zł
Wywołaj serwer	0	300.00 zł	- zł
Nagrywanie połączeń	0	100.00 zł	- zł
Pakiet 1 000 minut na przechowywanie nagrań	1	10.00 zł	10.00 zł
Pakiet 10 000 minut na przechowywanie nagrań	0	80.00 zł	- zł
Pakiet 100 000 minut na przechowywanie nagrań	0	640.00 zł	- zł
Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio	2	7.00 zł	14.00 zł
Szczegółowe logi audytowe	1	100.00 zł	100.00 zł
Oświadczenie do nagrywania	0	100.00 zł	- zł
Nagrywanie na żądanie	0	100.00 zł	- zł
Ankieta	1	100.00 zł	100.00 zł
Nagrywanie połączeń na Użytkownika	1	7.00 zł	7.00 zł
API	0	20.00 zł	- zł
Czarna lista	2	0.00 zł	0.00 zł
Biała lista	1	0.00 zł	0.00 zł
Łącznie: 336.00 zł			

Zapisz zmiany Wykup pakiet

Rysunek 9. Sklep - widok "Moje pakiety"

Zwiększanie lub zmniejszanie liczby funkcjonalności do zakupu odbywa się poprzez wybranie odpowiednio przycisków oraz w kolumnie „Wykorzystane” dla poszczególnych funkcjonalności. W celu zachowania wprowadzonych zmian należy wybrać przycisk „Zapisz zmiany”

znajdujący się pod tabelką. Poprawne zapisanie zmian jest oznajmiane za pomocą komunikatu „Operacja wykonana poprawnie” pojawiającego się pod tabelką. W przypadku, kiedy sumaryczna cena wszystkich funkcjonalności przekroczy kwotę możliwą do wykorzystania, wtedy pod tabelką pojawia się komunikat informacyjny. Uaktywnia się także przycisk „Wykup pakiet”, którego wciśnięcie powoduje wysłanie zamówienia na dodatkowe środki. Ich wartość jest możliwie najbliższa kwoty, o którą został przekroczony obecny limit.

Funkcjonalności, których wartość przekracza obecny pakiet (w tabelce widoczne jako dodatkowa liczba w kolumnie „Wykorzystane”) nie będą dostępne do momentu zrealizowania zamówienia. Po zrealizowaniu zamówienia na dodatkowy pakiet wszystkie funkcjonalności nie mieszczące się w obecnym pakiecie zostaną automatycznie dodane i udostępnione do konfiguracji.

Nagrywanie na ządanie	0	100.00 zł	- zł
Ankieta	6	100.00 zł	600.00 zł
Nagrywanie połączeń na Użytkownika	1	7.00 zł	7.00 zł
API	0	20.00 zł	- zł
Czarna lista	2	0.00 zł	0.00 zł
Biała lista	1	0.00 zł	0.00 zł

Łącznie: 836.00 zł

Nie można dokupić większego pakietu dodatkowego.

Zapisz zmiany Wykup pakiet

Rysunek 10. Sklep: wykupywanie pakietu

Funkcjonalność „Podstawowy numer główny” umieszczona jest w tabeli informacyjnie, nie ma możliwości dokupowania jej z poziomu sklepu.

Niektóre z funkcjonalności, ze względu na swoją charakterystykę i zastosowanie, mogą być wykupione maksymalnie w ilości jeden. Wykupienie funkcjonalności oznacza, że jest ona dostępna w całej centralce bez ograniczeń. Są to:

- Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)
- Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)
- Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)
- Transfer połączeń

Transfer połączeń - Funkcjonalność występuje tylko 1 raz.

Rysunek 11. Próba zakupienia drugi raz funkcjonalności *Transfer połączeń* zakończy się powyższym komunikatem

2.2. Dostępne podstawowe pakiety

Widok „Dostępne podstawowe pakiety” ma postać wyłącznie informacyjną. Zawiera on informacje na temat cen jednostkowych funkcjonalności, cen pakietów podstawowych oraz ilości użytkowników i numerów głównych w ramach pakietów podstawowych.

Funkcjonalność	Cena	Wirtualna Centralka Orange dodatkowy numer główny (konfiguracja początkowa)	Wirtualna Centralka Orange 3 (konfiguracja początkowa)	Wirtualna Centralka Orange 5 (konfiguracja początkowa)	Wirtualna Centralka Orange 10 (konfiguracja początkowa)	Wirtualna Centralka Orange 20 (konfiguracja początkowa)
 Podstawowy Numer Główny	50.00 zł	0	1	1	1	1
 Użytkownik	7.00 zł	0	3	5	10	20
Łączna cena		0 zł	71 zł	85 zł	120 zł	190 zł

Funkcjonalność	Cena
 Transfer połączeń	0.00 zł
 Menu	0.00 zł
 Grupa	0.00 zł
 Komunikat okazjonalny	0.00 zł
 Komunikat spersonalizowany	7.00 zł
 Ekst.	0.00 zł

Rysunek 12. Sklep: Widok "Dostępne pakiety podstawowe"

2.3. Dostępne dodatkowe środki

Widok „Dostępne dodatkowe środki” zawiera informacje o obecnie posiadanym pakiecie podstawowym, pakiecie dodatkowym (jeśli taki istnieje) oraz o łącznej kwocie do wykorzystania w sklepie. Widok zawiera również tabelę z cenami wszystkich dostępnych pakietów dodatkowych.

Obecnie posiadasz pakiet: Wirtualna Centralka Orange 3 (71,00 zł)

Łączny limit kwotowy w posiadanych pakietach: 71.00 zł

Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena
Dodatkowe środki 7zł	7.00 zł	Dodatkowe środki 49zł	49.00 zł	Dodatkowe środki 86zł	86.00 zł	Dodatkowe środki 133zł	133.00 zł	Dodatkowe środki 161zł	161.00 zł	Dodatkowe środki 217zł	217.00 zł
Dodatkowe środki 10zł	10.00 zł	Dodatkowe środki 51zł	51.00 zł	Dodatkowe środki 91zł	91.00 zł	Dodatkowe środki 134zł	134.00 zł	Dodatkowe środki 162zł	162.00 zł	Dodatkowe środki 224zł	224.00 zł
Dodatkowe środki 14zł	14.00 zł	Dodatkowe środki 52zł	52.00 zł	Dodatkowe środki 93zł	93.00 zł	Dodatkowe środki 135zł	135.00 zł	Dodatkowe środki 163zł	163.00 zł	Dodatkowe środki 231zł	231.00 zł
Dodatkowe środki 17zł	17.00 zł	Dodatkowe środki 55zł	55.00 zł	Dodatkowe środki 98zł	98.00 zł	Dodatkowe środki 137zł	137.00 zł	Dodatkowe środki 165zł	165.00 zł	Dodatkowe środki 238zł	238.00 zł
Dodatkowe środki 20zł	20.00 zł	Dodatkowe środki 56zł	56.00 zł	Dodatkowe środki 100zł	100.00 zł	Dodatkowe środki 138zł	138.00 zł	Dodatkowe środki 166zł	166.00 zł	Dodatkowe środki 245zł	245.00 zł
Dodatkowe środki 21zł	21.00 zł	Dodatkowe środki 58zł	58.00 zł	Dodatkowe środki 105zł	105.00 zł	Dodatkowe środki 140zł	140.00 zł	Dodatkowe środki 168zł	168.00 zł	Dodatkowe środki 252zł	252.00 zł
Dodatkowe środki 24zł	24.00 zł	Dodatkowe środki 59zł	59.00 zł	Dodatkowe środki 107zł	107.00 zł	Dodatkowe środki 141zł	141.00 zł	Dodatkowe środki 169zł	169.00 zł	Dodatkowe środki 259zł	259.00 zł
Dodatkowe środki 27zł	27.00 zł	Dodatkowe środki 62zł	62.00 zł	Dodatkowe środki 110zł	110.00 zł	Dodatkowe środki 142zł	142.00 zł	Dodatkowe środki 172zł	172.00 zł	Dodatkowe środki 266zł	266.00 zł
Dodatkowe środki 28zł	28.00 zł	Dodatkowe środki 63zł	63.00 zł	Dodatkowe środki 112zł	112.00 zł	Dodatkowe środki 144zł	144.00 zł	Dodatkowe środki 173zł	173.00 zł	Dodatkowe środki 273zł	273.00 zł
Dodatkowe środki 30zł	30.00 zł	Dodatkowe środki 65zł	65.00 zł	Dodatkowe środki 114zł	114.00 zł	Dodatkowe środki 145zł	145.00 zł	Dodatkowe środki 175zł	175.00 zł	Dodatkowe środki 280zł	280.00 zł
Dodatkowe środki 31zł	31.00 zł	Dodatkowe środki 66zł	66.00 zł	Dodatkowe środki 117zł	117.00 zł	Dodatkowe środki 147zł	147.00 zł	Dodatkowe środki 176zł	176.00 zł	Dodatkowe środki 287zł	287.00 zł
Dodatkowe środki 34zł	34.00 zł	Dodatkowe środki 69zł	69.00 zł	Dodatkowe środki 119zł	119.00 zł	Dodatkowe środki 148zł	148.00 zł	Dodatkowe środki 179zł	179.00 zł	Dodatkowe środki 294zł	294.00 zł
Dodatkowe środki 35zł	35.00 zł	Dodatkowe środki 70zł	70.00 zł	Dodatkowe środki 120zł	120.00 zł	Dodatkowe środki 149zł	149.00 zł	Dodatkowe środki 182zł	182.00 zł	Dodatkowe środki 301zł	301.00 zł
Dodatkowe środki 37zł	37.00 zł	Dodatkowe środki 72zł	72.00 zł	Dodatkowe środki 121zł	121.00 zł	Dodatkowe środki 151zł	151.00 zł	Dodatkowe środki 183zł	183.00 zł	Dodatkowe środki 308zł	308.00 zł
Dodatkowe środki 38zł	38.00 zł	Dodatkowe środki 73zł	73.00 zł	Dodatkowe środki 124zł	124.00 zł	Dodatkowe środki 152zł	152.00 zł	Dodatkowe środki 186zł	186.00 zł	Dodatkowe środki 315zł	315.00 zł
Dodatkowe środki 41zł	41.00 zł	Dodatkowe środki 76zł	76.00 zł	Dodatkowe środki 126zł	126.00 zł	Dodatkowe środki 154zł	154.00 zł	Dodatkowe środki 189zł	189.00 zł	Dodatkowe środki 322zł	322.00 zł
Dodatkowe środki 42zł	42.00 zł	Dodatkowe środki 77zł	77.00 zł	Dodatkowe środki 127zł	127.00 zł	Dodatkowe środki 155zł	155.00 zł	Dodatkowe środki 193zł	193.00 zł	Dodatkowe środki 329zł	329.00 zł
Dodatkowe środki 44zł	44.00 zł	Dodatkowe środki 79zł	79.00 zł	Dodatkowe środki 128zł	128.00 zł	Dodatkowe środki 156zł	156.00 zł	Dodatkowe środki 196zł	196.00 zł	Dodatkowe środki 336zł	336.00 zł
Dodatkowe środki 45zł	45.00 zł	Dodatkowe środki 83zł	83.00 zł	Dodatkowe środki 130zł	130.00 zł	Dodatkowe środki 158zł	158.00 zł	Dodatkowe środki 203zł	203.00 zł	Dodatkowe środki 343zł	343.00 zł
Dodatkowe środki 48zł	48.00 zł	Dodatkowe środki 84zł	84.00 zł	Dodatkowe środki 131zł	131.00 zł	Dodatkowe środki 159zł	159.00 zł	Dodatkowe środki 210zł	210.00 zł	Dodatkowe środki 350zł	350.00 zł

Wybierz pakiet Wykup pakiet

Rysunek 13. Sklep: widok "Dostępne dodatkowe środki"

Pod tabelą znajduje się lista rozwijana z dostępnymi pakietami dodatkowymi oraz przycisk „Wykup pakiet”, za pomocą którego możemy zamówić pakiet dodatkowy o wartości wybranej z listy rozwijanej.

3. Schemat centralki

Schemat centralki przedstawia elementy składające się na WCO oraz połączenia pomiędzy nimi symbolizujące możliwe przejścia. W niniejszym rozdziale zostaną szczegółowo opisane elementy składające się na schemat Wirtualnej Centralki Orange.

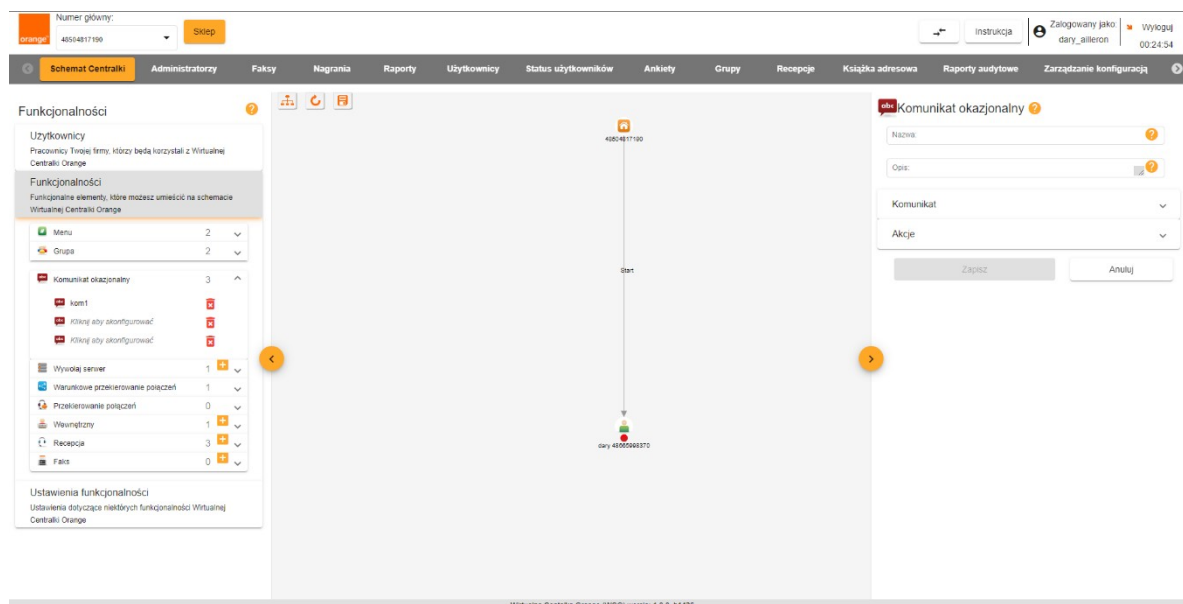
3.1. Komunikaty głosowe

Komunikaty głosowe stanowią element niemal każdej funkcjonalności Wirtualnej Centralki Orange (WCO). Prawie wszystkie komunikaty konfigurowane są w ten sam sposób. Wyjątek stanowią jedynie funkcjonalności Grupa i Recepcja, gdzie komunikaty głosowe dla oczekiwania połączenia w kolejce konfigurowane są nieco inaczej.

Komunikat głosowy jest to komunikat określony dla danej funkcjonalności. Jest on odgrywany dzwoniącemu w przypadku, kiedy połączenie trafi do danej funkcjonalności np. gdy dzwoniący połączy się z menu, słyszy powitalny komunikat głosowy, który informuje go o jakich cyfrach menu może skorzystać, aby przemieszczać się dalej po scenariuszu WCO.

3.1.1. Definiowanie komunikatów głosowych

Definiowanie komunikatów głosowych zostanie opisane na przykładzie funkcjonalności Komunikat Okazjonalny. Komunikat Okazjonalny jest to element WCO, który może być umieszczony w dowolnym miejscu w drzewie i mający na celu zaprezentowanie dzwoniącemu określonego tekstu. Aby go skonfigurować należy z panelu Funkcjonalności wybrać pole „Kliknij, aby skonfigurować” ukazujące się po rozwinięciu drzewa Komunikat okazjonalny.



Rysunek 14. Konfigurowanie Komunikatu okazjonalnego

W celu skonfigurowania komunikatu głosowego należy nadać mu dowolną nazwę oraz zapisać zmiany używając przycisku znajdującego się na dole panelu Właściwości.

W sekcji Komunikat panelu Właściwości należy zdefiniować go tak, jak powinien zostać odegrany, gdy dzwoniący połączy się z daną funkcjonalnością.

Komunikat głosowy może być zdefiniowany w kilku formach:

a. *Brak komunikatu*

Forma ta oznacza, że komunikatu nie ma.

b. *Tekst TTS*

Jest to komunikat wpisywany w postaci tekstu (np. „Dzień dobry. Witamy w firmie XYZ”). Odpowiedni system TTS (ang. *Text To Speech*) przekształcania tekstu na mowę odtworzy ten komunikat dzwoniącemu.

c. *Plik WAV*

Jest to komunikat z uprzednio przygotowanego pliku dźwiękowego w formacie WAV.

d. *Nagranie za pomocą telefonu*

Komunikat głosowy zostaje nagrany przy pomocy telefonu.

Komunikat może zostać aktywowany bądź dezaktywowany przy użyciu pola „Komunikat aktywny”. W przypadku, gdy jest ono zaznaczone komunikat zostanie odegrany dzwoniącemu. W przypadku, gdy pole wyboru jest odznaczone, komunikat głosowy nie będzie odegrywany dzwoniącemu (nawet jeśli wcześniej komunikat ten został zdefiniowany).

Rysunek 15. Komunikat głosowy - konfiguracja

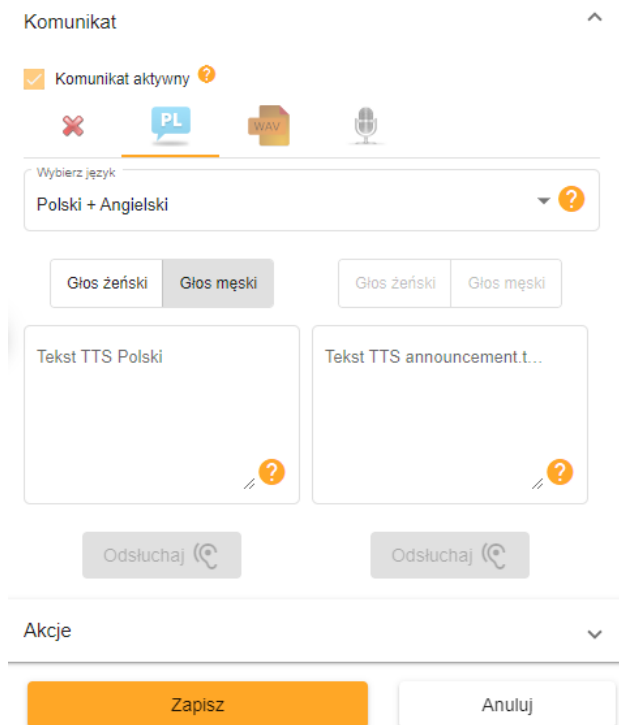
Każdy komunikat może występować w określonej wersji językowej spośród dostępnych:

- Polski (odegrany jeden komunikat w języku polskim),
- Angielski (odegrany jeden komunikat w języku angielskim),
- Polski + Angielski (odegrane dwa komunikaty - pierwszy w języku polskim, drugi w języku angielskim),
- Angielski + Polski (odegrane dwa komunikaty - pierwszy w języku angielskim, drugi w języku polskim).

Dodatkowo można zdecydować, czy komunikat głosowy ma być odczytywany przez głos żeński czy męski. Komunikaty zapisane w języku angielskim w obecnej wersji mogą być odczytywane tylko przez głos żeński.

Dla form *Plik WAV* oraz *Nagranie za pomocą telefonu* komunikaty głosowe tworzone są dokładnie tak samo bez względu na wybór języka.

W przypadku opcji *Tekst TTS* dla nagrania w języku angielskim należy wprowadzić tekst w języku angielskim, natomiast dla opcji mieszanej (Polski + Angielski lub Angielski + Polski) wprowadzamy tekst w języku polskim i angielskim w odpowiedniej kolejności.



Rysunek 16. Komunikat głosowy: Tekst TTS (wersja Polski + Angielski)

Przy wyborze opcji mieszanej, dla zachowania spójności odsłuchiwanie komunikatu, warto zaznaczyć aby komunikat polski był odczytywany, tak jak angielski, głosem żeńskim.

Przy wyborze opcji Polski + Angielski dzwoniący usłyszy nagrane komunikaty najpierw w języku polskim, następnie w języku angielskim. Zmieniając ustawienia języka z listy rozwijanej na Angielski + Polski możemy zmienić kolejność odczytywania komunikatów. Wszystkie ustawienia należy zapisać przyciskiem „Zapisz” znajdującym się na dole panelu Właściwości.

3.1.2. Komunikat głosowy: Tekst TTS

Aby mieć możliwość odtwarzania komunikatów w formie TTS, WCO musi posiadać wykupione Komunikaty Głosowe w Języku Polskim i/lub Angielskim. Zakupu Komunikatów Głosowych można dokonać w Sklepie, wykupując tą funkcjonalność w odpowiednim języku i z odpowiednim głosem (żeński lub męski).

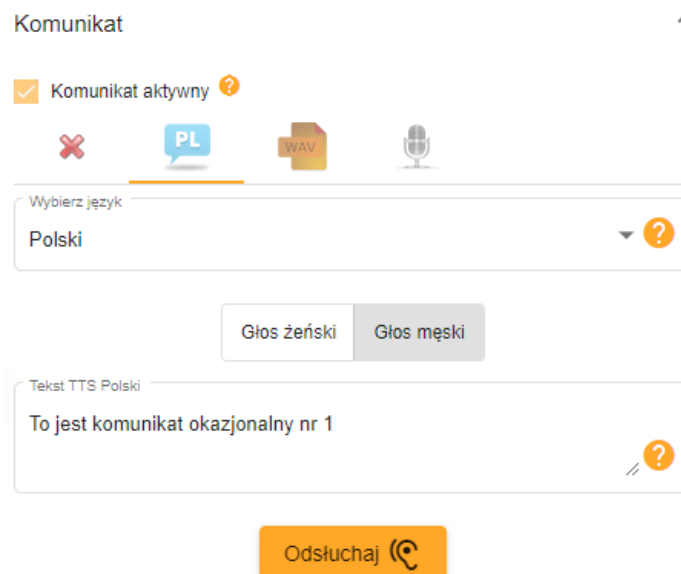
Przekierowanie połączeń	4		0.00 zł	0.00 zł
EN Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1		0.00 zł	0.00 zł
PL Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1		0.00 zł	0.00 zł
PL Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1		0.00 zł	0.00 zł
Prezentacja Numerem Głównym	21		0.00 zł	0.00 zł

Rysunek 17. Sklep WCO

W celu skonfigurowania komunikatu w formie tekstu TTS należy:

1. Uaktywnić komunikat zaznaczając pole „Komunikat aktywny”
2. Wybrać wersję językową
3. Ustawić typ komunikatu na Tekst TTS

W polu poniżej należy wprowadzić tekst, który ma być odczytany przez syntezytor mowy (istnieje możliwość wybrania głosu)



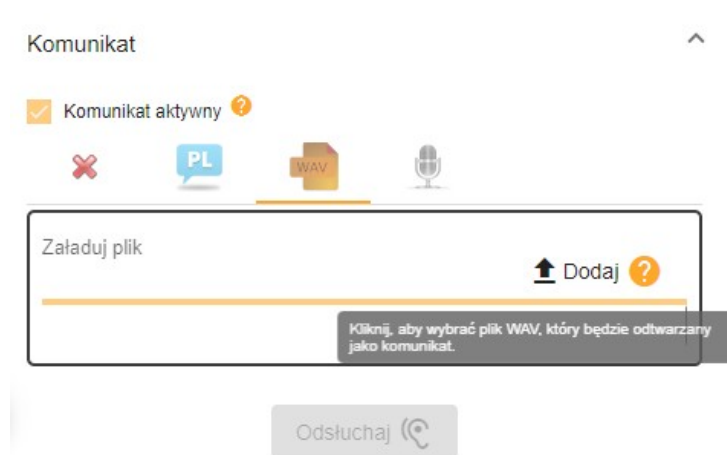
Rysunek 18. Komunikat głosowy: Tekst TTS

4. Po zapisaniu (wygenerowaniu) tekstu TTS może on zostać odsłuchany po wciśnięciu przycisku znajdującego się poniżej pola wyboru płci głosu generowanego przez syntezytor. Zostaje w tym celu otwarte nowe okno modalne wyświetlające pasek postępu odtwarzania dźwięku oraz przyciski nim sterujące.

3.1.3. Komunikat głosowy: Plik WAV

Innym sposobem na zamieszczenie w aplikacji komunikatu głosowego jest wgranie gotowego pliku dźwiękowego w formacie WAV.

Po wybraniu tej opcji należy kliknąć wskazane pole w celu otworzenia możliwości wybrania pliku dźwiękowego. Wybrany plik należy zatwierdzić przyciskiem „Dodaj”.



Rysunek 19. Komunikat głosowy: Plik WAV

Ważne jest aby wybierany plik był w odpowiednim formacie: format dźwięku CCITT u-Law, częstotliwość próbkowania audio - 8 kHz, 1 kanał mono, rozmiar próbki audio – 8 bitów (rejestracji tych parametrów można dokonać przy użyciu standardowego rejestratora Windows).

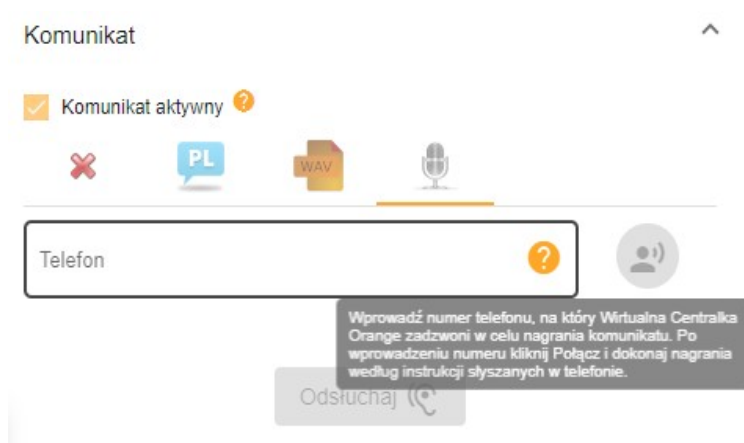

```
Stream #0:0: Audio: pcm_muław ([7][0][0][0] / 0x0007),
8000 Hz, 1 channels, s16, 64 kb/s
```

Rysunek 20. Parametry pliku dźwiękowego WAV

Po wczytaniu zapisu audio można odsłuchać zapisany dźwięk wciskając przycisk „Odsłuchaj”. Ustawienia należy zapisać za pomocą przycisku znajdującego się na dole prawego panelu Właściwości.

3.1.4. Komunikat głosowy: Nagranie za pomocą telefonu

Ostatnim typem komunikatu jest nagranie za pomocą telefonu. Przy wybraniu tej opcji należy wprowadzić własny numer telefonu w polu Telefon i kliknąć „Połącz”. WCO zestawia wówczas połączenie z wybranym numerem, a dalsze instrukcje postępowania zostaną przekazane przez telefon.



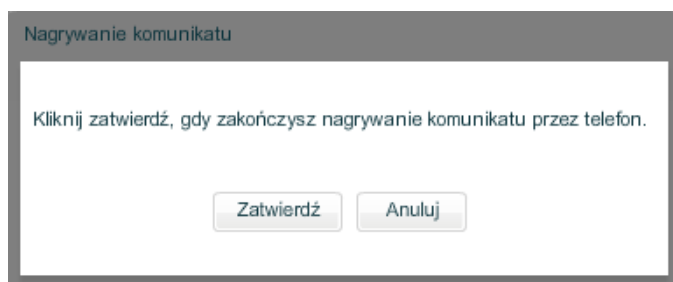
Rysunek 21. Komunikat głosowy: Nagranie

W trakcie połączenia należy nagrać komunikat. Aby zakończyć nagrywanie należy wcisnąć dowolny klawisz. Po zakończeniu nagrywania można:

- Odsłuchać nagrany komunikat wciskając cyfrę 1
- Nagrać ponownie komunikat wciskając cyfrę 2
- Zaakceptować wykonane nagranie wciskając cyfrę 3
- Odrzucić nagrany komunikat wciskając cyfrę 4

Po zaakceptowaniu nagrałego komunikatu za pomocą telefonu, aplikacja WCO rozłączy się.

Na koniec procesu nagrywania komunikatu przez telefon nagrany komunikat należy potwierdzić również w aplikacji WCO, wybierając „Zatwierdź” w otwartym oknie Nagrywanie komunikatu.



Rysunek 22. Komunikat głosowy: Zatwierdzenie nagrania

Po zakończeniu powyższych akcji i zapisaniu zmian możemy odsłuchać nagrany komunikat w

aplikacji.

3.2. Funkcjonalności

Funkcjonalności WCO stanowią różne sposoby komunikacji z klientem za pośrednictwem WCO. Dzwoniącemu klientowi może zostać np. odtworzony komunikat powitalny, przedstawione możliwości różnego rodzaju połączeń z użytkownikami WCO umożliwiające interakcję z użytkownikiem, czy też zrealizowane połączenie z wybranym numerem wewnętrznym, użytkownikiem bądź ich grupą.

3.2.1. Wewnętrzny

Blok Wewnętrzny to element WCO, który pozwoli dzwoniącemu wybrać jeden z numerów wewnętrznych dostępnych w zdefiniowanej wcześniej puli numerów wewnętrznych.

Korzystanie z numerów wewnętrznych wymaga zdefiniowania Numerów wewnętrznych w Ustawieniach funkcjonalności oraz skonfigurowania bloku Wewnętrzny.

3.2.2. Konfiguracja Numeru Wewnętrznego

Aby skonfigurować Numer Wewnętrzny należy przejść do zakładki Ustawienia funkcjonalności w panelu Funkcjonalności (widok Schemat centralki, lewy panel). Jeśli posiadany pakiet nie zawiera żadnych Numerów wewnętrznych, to trzeba zakupić je w Sklepie.

Po rozwinięciu listy Numer Wewnętrzny należy wybrać pole „Kliknij, aby skonfigurować”, a następnie uzupełnić podstawowe dane w panelu Właściwości: Nazwa, Opis oraz Numer skrócony.

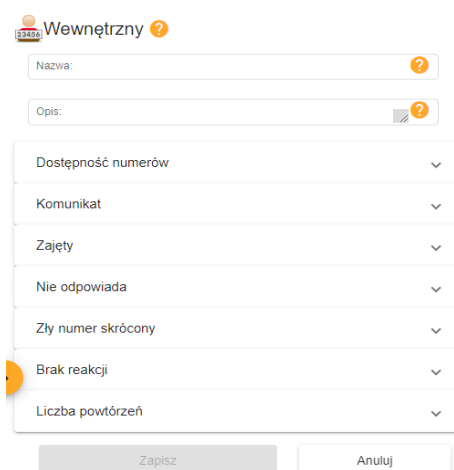
Rysunek 23. Konfiguracja Numeru Wewnętrznego

Dany Numer Wewnętrzny można przypisać do Pracownika lub dowolnej funkcjonalności WCO wybierając odpowiednie ustawienia w sekcji Przypisanie numeru do. Przypisanie Numeru Wewnętrznego do Pracownika, Grupy lub Recepcji pozwoli na wykorzystanie tego numeru w bloku

Wewnętrzny. Numer Wewnętrzny przypisany do Pracownika może być wykorzystany w celu przetransferowania połączenia na niego. Możliwy jest również transfer połączenia na Numer Wewnętrzny przypisany do Grupy, Recepcji czy innej funkcjonalności (więcej na temat sposobu wykonywania transferów połączeń w rozdziale Transfer połączeń).

Po zapisaniu wprowadzonych zmian w panelu Ustawienia funkcjonalności uaktualni się nazwa skonfigurowanego Numeru Wewnętrznego. Tak określone Numery można dodać do puli numerów bloku Wewnętrzny.

3.2.3. Konfiguracja bloku Wewnętrzny



Wewnętrzny

Nazwa:

Opis:

Dostępność numerów

Komunikat

Zajęty

Nie odpowiada

Zły numer skrócony

Brak reakcji

Liczba powtórzeń

Zapisz Anuluj

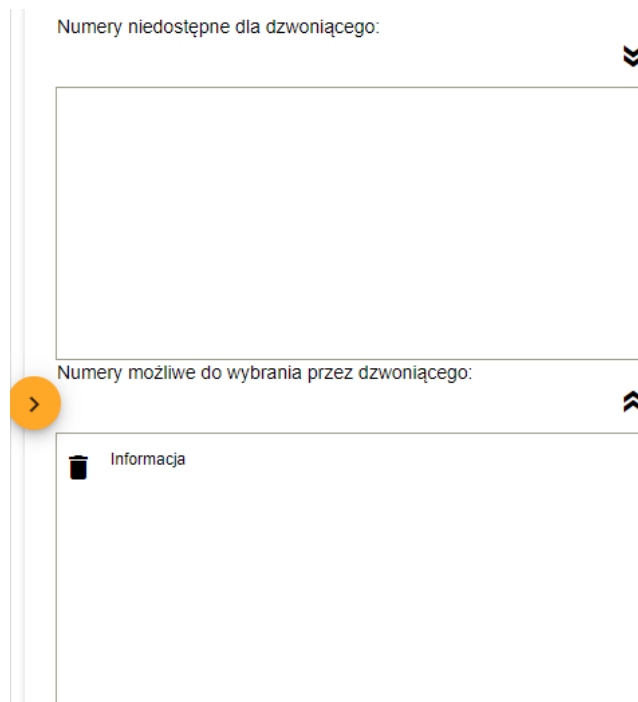
Rysunek 24. Blok Wewnętrzny

Aby prawidłowo skonfigurować umieszczany w schemacie WCO blok Wewnętrzny wymagane jest nadanie mu Nazwy i opcjonalnie Opisu w panelu Właściwości. Po zapisaniu zmian można tak skonfigurowany blok podpiąć pod menu główne numeru głównego WCO (przeciągając nazwę skonfigurowanego bloku z panelu Funkcjonalności na schemat drzewa WCO).

W tym bloku, w rozwijanym panelu „Dostępność numerów”, będzie można wybrać pulę numerów wewnętrznych.

3.2.4. Sekcja Dostępność numerów

Zakładka ta pozwala określić jakie numery wewnętrzne będą osiągalne dla danego bloku spośród numerów zdefiniowanych dla WCO.



Rysunek 25. Konfiguracja Wewnętrzny: Dostępność numerów

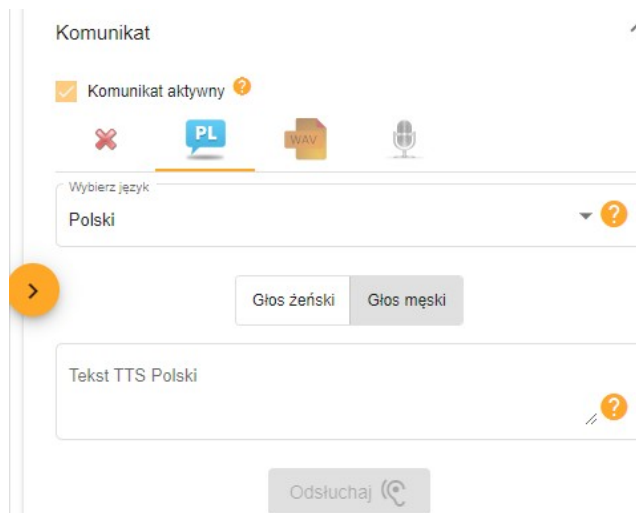
Okno Numery niedostępne dla dzwoniącego zawiera numery wewnętrzne, które są zdefiniowane w WCO, ale nie zostały przypisane do danego bloku Wewnętrzny.

Okno Numery możliwe do wybrania przez dzwoniącego zawiera wszystkie numery wewnętrzne zdefiniowane w WCO, które zostały przypisane do danego bloku Wewnętrzny.

Operowanie numerami między tymi oknami jest możliwe dzięki umieszczonym poniżej przyciskom „Dodaj numer” i „Dodaj wszystkie numery” w celu przypisania numerów do danego bloku oraz „Usuń numer” i „Usuń wszystkie numery” w celu wyeliminowania danych numerów z określonego bloku Numerów wewnętrznych.

3.2.5. Sekcja Komunikat

Sekcja Komunikat definiuje komunikat głosowy jaki będzie odtwarzany dzwoniącemu przy wejściu do bloku Wewnętrzny (patrz podrozdział Komunikaty głosowe). Należy zwrócić uwagę czy dzwoniący zna dostępne numery wewnętrzne, czy też należy podać je w ustawianym komunikacie.

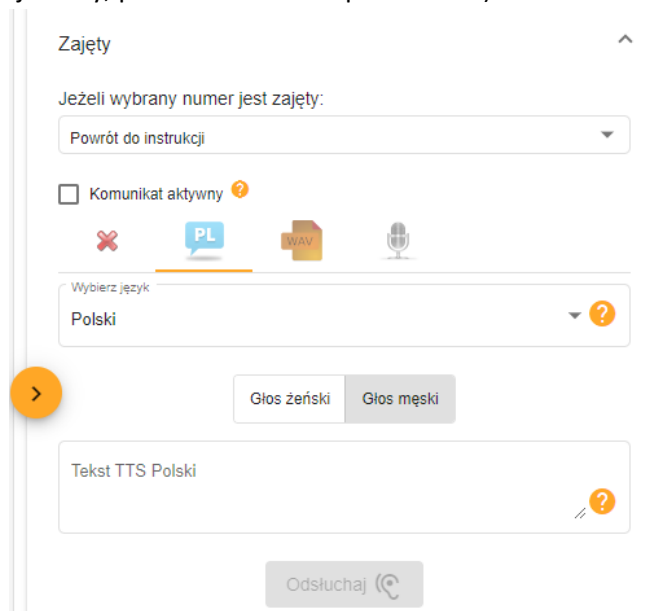


Rysunek 26. Blok Wewnętrzny: Komunikat

3.2.6. Sekcja Zajęty

Sekcja Zajęty określa informację podawaną i akcję podejmowaną w momencie, gdy wybrany numer wewnętrzny jest zajęty. Konfiguracja komunikatu została opisana w podrozdziale Komunikaty głosowe, natomiast podejmowaną akcję należy wybrać z listy rozwijanej. W przypadku zajętości numeru możliwe są następujące akcje:

- Powrót do instrukcji Wewnętrzny,
- Rozłączenie,
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

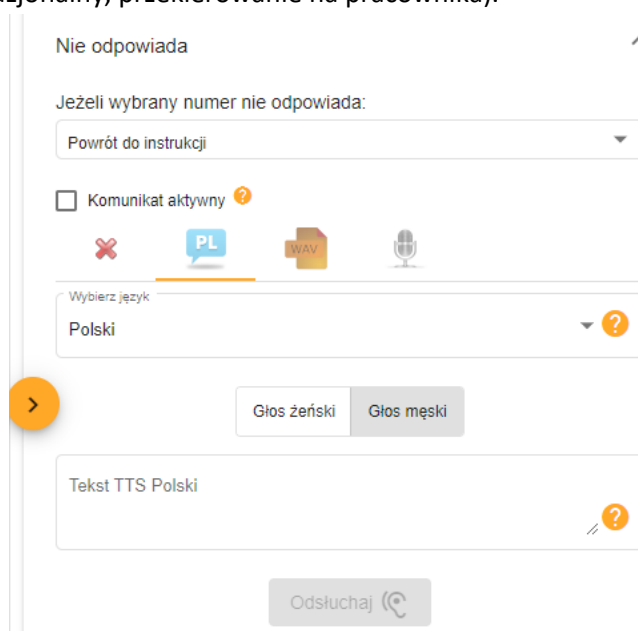


Rysunek 27. Blok Wybierz wewnętrzny: Zajęty

3.2.7. Sekcja Nie odpowiada

Sekcja Nie odpowiada określa informację podawaną i akcję podejmowaną w momencie, gdy wybrany numer wewnętrzny nie odbiera połączenia. Konfiguracja komunikatu została opisana w rozdziale Komunikaty głosowe, natomiast podejmowaną akcję należy wybrać z listy rozwijanej. Możliwe są następujące akcje:

- Powrót do instrukcji Wewnętrzny,
- Rozłączenie,
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).



Rysunek 28. Blok Wybierz wewnętrzny: Nie odpowiada

3.2.8. Sekcja Zły numer skrócony

Sekcja Zły numer skrócony określa informację podawaną i akcję podejmowaną w momencie, gdy dzwoniący wybierze Numer wewnętrzny, którego nie ma na liście Numery możliwe do wybrania przez dzwoniącego. Konfiguracja komunikatu została opisana w podrozdziale Komunikaty głosowe, natomiast podejmowaną akcję należy wybrać z listy rozwijanej. Możliwe są następujące akcje:

- Powrót do instrukcji Wewnętrzny,
- Rozłączenie,
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

Rysunek 29. Blok Wybierz wewnętrzny: Zły numer skrócony

3.2.9. Sekcja Brak reakcji

Sekcja Brak reakcji określa informację podawaną i akcję podejmowaną w momencie, gdy dzwoniący nie wybierze numeru wewnętrznego w określonym czasie (zdefiniowanym w tej sekcji). Możliwe są następujące akcje:

- Powrót do instrukcji Wewnętrzny,
- Rozłączenie,
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

Rysunek 30. Blok Wewnętrzny: Brak reakcji

3.2.10. Sekcja Liczba powtórzeń

Sekcja Liczba powtórzeń ustawia maksymalną liczbę powtórzeń przejścia przez blok Wewnętrzny oraz określa informację podawaną i akcję podejmowaną w przypadku, gdy limit ten zostanie przekroczony. Możliwe są następujące akcje:

- Powrót do instrukcji Wewnętrzny,
- Rozłączenie,
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

Rysunek 31. Blok Wewnętrzny: Liczba powtórzeń

3.2.11. Recepcja

Recepcja jest to funkcjonalność, która grupuje pewien zbiór Użytkowników i pozwala kierować połączenia bezpośrednio do nich w danej kolejności, według określonego algorytmu. Recepcja przeznaczona jest do pracy z aplikacją (w odróżnieniu od Grupy, gdzie Użytkownik ma możliwość pracy wyłącznie z telefonem). Oznacza to, że połączenia przychodzące do recepcji są widoczne w aplikacji Recepcjonisty, gdzie mogą być bezpośrednio obsługiwane.

Recepcja nie jest wykupywana w Sklepie, ale dodawana bezpośrednio z Panelu funkcjonalności. Za pomocą przycisku „+” możemy dodać dowolną liczbę Recepcji.

Funkcjonalności



Użytkownicy

Pracownicy Twojej firmy, którzy będą korzystali z Wirtualnej Centrali Orange

Funkcjonalności

Funkcjonalne elementy, które możesz umieścić na schemacie Wirtualnej Centrali Orange

	Menu	2	▼
	Grupa	2	▼
	Komunikat okazjonalny	3	▼
	Wywołaj server	1	+ ▼
	Warunkowe przekierowanie połączeń	1	▼
	Przekierowanie połączeń	0	▼
	Wewnętrzny	1	+ ▼
	Recepcja	3	+ ▼
	Faks	0	+ ▼

Rysunek 32. Dodanie Recepcji

3.2.12. Konfiguracja Recepcji

W celu konfiguracji Recepcji należy rozwinąć listę Recepcja w panelu Funkcjonalności i wybrać obszar „Kliknij, aby skonfigurować”. W sekcji głównej panelu Właściwości trzeba uzupełnić pole Nazwa, które po zapisaniu uaktualni się w panelu Funkcjonalności.

Recepcja ?

Nazwa *

Opis

Najdłużej dzwoniący czeka (w sek.): 0

Odśwież ?

Członkowie ▼

Ustawienia recepcji ▼

Nieaktywna ▼

Recepcjoniści nieaktywni ▼

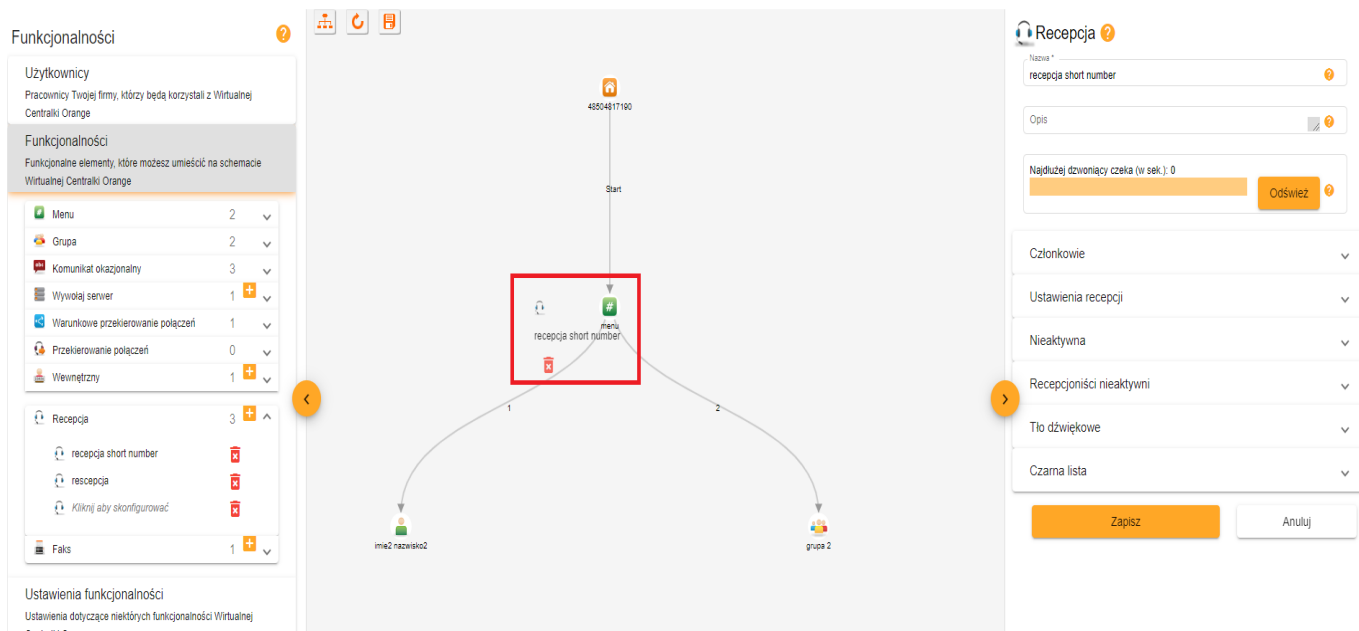
Tło dźwiękowe ▼

Czarna lista ▼

Zapisz Anuluj

Rysunek 33. Recepcja: konfiguracja

Tak przygotowaną Recepcję można umieścić w menu głównym, przeciągając wybraną nazwę z panelu Funkcjonalności do schematu drzewa na pulpicie głównym.



Rysunek 34. Recepcja: podpięcie pod menu

Konfiguracja funkcjonalności Recepcja składa się z sekcji opisanych w rozdziałach poniżej.

3.2.13. Sekcja główna

Sekcja główna określa Nazwę i Opis danej Recepcji oraz pokazuje czas oczekiwania osoby dzwoniącej, która najdłużej czeka w kolejce. Na bieżąco można go monitorować używając przycisku „Odśwież”.

Rysunek 35. Recepcja: Sekcja główna

Tło paska „Najdłużej dzwoniący czeka (w sek.)” zmienia się w zależności od stosunku wyświetlanego czasu do skonfigurowanego w sekcji Ustawienia maksimum, i tak jeśli wyświetlany czas:

- jest krótszy niż 80% skonfigurowanego maksimum – tło jest zielone,
- jest między 80-100% skonfigurowanego maksimum – tło jest żółte,

- jest równy bądź większy niż 100% skonfigurowanego maksimum – tło jest czerwone.

3.2.14. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na Recepcję. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.15. Sekcja Członkowie

Definiuje Użytkowników pracujących w Recepcji, czyli pokazuje do kogo mają być kierowane połączenia w danej Recepcji.

Recepcja może składać się z dowolnej liczby Recepcjonistów (czyli Użytkowników, którym została przydzielona rola Recepcjonisty lub Recepcjonisty/Asystenta), a jeden Recepcjonista może być w wielu Recepcjach. Należy jednak zwrócić uwagę, że Recepcjonista pracujący wyłącznie z telefonem, nie będzie wiedział skąd przychodzi do niego połączenie. Natomiast dzięki pracy z aplikacją Recepcjonisty numer dzwoniącego jest identyfikowany i wiadomo jakie połączenie kierowane jest do Recepcjonisty.

System umożliwia na liście członków grupy / recepcji ustawienie kolejności według której połączenia będą kierowane. Użytkownik ma możliwość zmodyfikowania kolejności za pomocą przycisków przesuwających wybrany wiersz w górę/dół o jedną pozycję względem nadanej sekwencji.

Członkowie

Wszyscy recepcjoniści WCO:

Filtr

imię rosnąco

+ Dary Aillern

+ dary test

Użytkownicy w recepcji:

Filtr

pozycja rosnąco

Zaznacz użytkownika, aby zobaczyć jego status.

Rysunek 36. Recepcja: Sekcja Członkowie

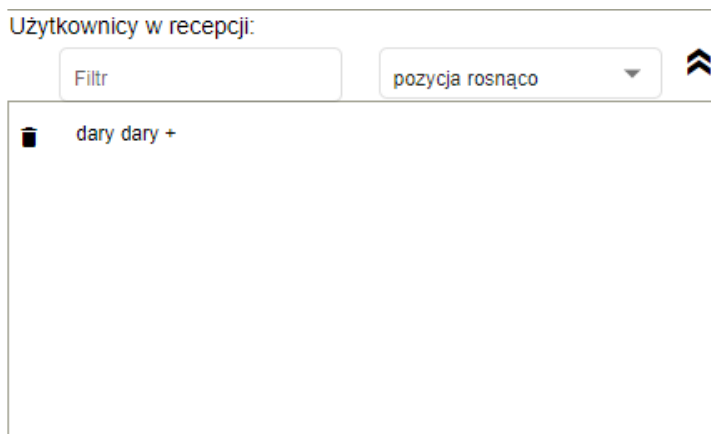
Sekcja ta podzielona jest na dwa obszary:

1. Okno Wszyscy recepcjoniści WCO pokazuje każdego Użytkownika WCO, który posiada uprawnienia Recepcjonisty lub Recepcjonisty/Asystenta. Jeżeli lista ta jest pusta, to należy najpierw przydzielić rolę Recepcjonisty lub Recepcjonisty/Asystenta danemu Użytkownikowi w Panelu Użytkownicy (patrz rozdział Sortowanie i wyszukiwanie użytkowników).
2. Okno Użytkownicy w recepcji definiuje Recepcjonistów przypisanych do danej Recepcji.

W celu dodania Użytkowników do Recepcji należy zaznaczyć ich w pierwszym oknie i użyć przycisku „Dodaj do recepcji”. Użytkowników można dodawać pojedynczo, po kilku (zaznaczając ich dowolną ilość z klawiszem Ctrl i lewym przyciskiem myszy) lub użyć przycisku „Dodaj wszystkich do recepcji”, jeśli chcemy, aby wszystkie osoby zdefiniowane w oknie Wszyscy recepcjoniści WCO zostały przypisane do danej Recepcji.

Analogicznie działamy w przypadku usuwania Użytkowników w recepcji – zaznaczając ich w obszarze Użytkownicy w recepcji i używając przycisków „Usuń z recepcji” lub „Usuń wszystkich z recepcji”.

Dla osób zdefiniowanych w Recepcji dostępne są dodatkowe ustawienia, widoczne po zaznaczeniu danego Użytkownika.



Zaznacz użytkownika, aby zobaczyć jego status.

Rysunek 37. Dodatkowe ustawienia Recepcjonisty

Za pomocą listy rozwijalnej Status użytkownika w recepcji można zdecydować czy dany Recepcjonista ma być Aktywny czy Wstrzymany. Status Wstrzymany oznacza, że połączenia w ramach danej Recepcji nie będą do niego kierowane. Wybranie danego statusu z listy rozwijanej powoduje natychmiastową zmianę statusu recepcjonisty, bez względu na przycisk *Zapisz*.

Przycisk Odśwież (aktywny po zapisaniu zmian) pozwala zobaczyć status Użytkownika w danej Recepcji, ponieważ Użytkownik może sam zmienić swój status w Aplikacji Recepcjonisty.

Dodatkowo jest możliwość określenia czy dany Użytkownik jest Recepcjonistą Podstawowym (połączenia są kierowane do niego w pierwszej kolejności) czy Rezerwowym zaznaczając odpowiednią opcję. Połączenia będą kierowane do Recepcjonistów Rezerwowych tylko wtedy, gdy wszyscy Podstawowi są zajęci rozmową.

3.2.16. Sekcja Ustawienia recepcji

Sekcja Ustawienia recepcji określa jak skonfigurowana jest dana Recepcja. Ustawienia te są

analogiczne do ustawień dla Grupy, które zostały opisane w rozdziale Sekcja Ustawienia Grupy Sekcja Ustawienia Grupy.

Rysunek 38. Ustawienia recepcji

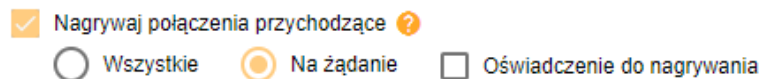
W tym panelu istnieje możliwość konfiguracji:

- Aktywności Recepcji.
- Nagrywania połączeń w Recepcji (więcej szczegółów poniżej tej listy).
- Algorytmu wyboru Recepcjonisty (w analogiczny sposób jak w przypadku Grupy: Ustawienie algorytmu wyboru konsultanta).
- Czasu oczekiwania, po którym nastąpi przekierowanie do kolejnego recepcjonisty.
- Maksymalny czas oczekiwania w kolejce i co się stanie z połączeniem po przekroczeniu tego czasu.

Aby wszystkie połączenia przychodzące do Recepcji były nagrywane należy włączyć nagrywanie, poprzez zaznaczenie opcji „Nagrywaj połączenia przychodzące” oraz pozostawić wybraną opcję „Wszystkie”.

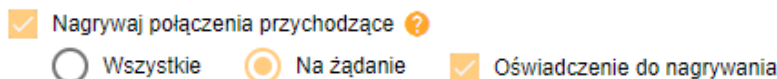
Rysunek 39. Recepcja: Włączenie połączeń przychodzących

W przypadku nagrywania tylko wybranych połączeń przychodzących należy wybrać opcję nagrywania na żądanie aktywowaną kodem USSD.



Rysunek 40. Recepcja: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie

W przypadku konieczności odgrywania komunikatu oświadczenia należy zaznaczyć opcję „Oświadczenie do nagrywania”. Pozwoli to na odegranie wybranego zdefiniowanego oświadczenia poprzez kod USSD.



Rysunek 41. Recepcja: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie z odgrywaniem oświadczenia

Przykładowo kod *650*1# - spowoduje włączenie nagrywania połączenia na żądanie i odegranie oświadczenia nr 1

Na schemacie centralki nagrywanie połączeń przychodzących zostanie zobrazowane poprzez wyświetlenie czerwonej kropki pod obrazkiem Recepcji.



Rysunek 42. Włączone nagrywanie na Recepcji

Drugim warunkiem koniecznym, aby połączenie przychodzące do Recepcji było nagrywane jest włączenie nagrywania połączeń przychodzących przez centralkę na użytkownika, dla którego połączenia przychodzące przez Recepcję mają być nagrywane.

W sekcji *Ustawienia Recepcji* dostępne są przyciski, które pozwalają na częściowe zautomatyzowanie procesu włączania i wyłączania nagrywania dla członków grupy.

Algorytm kierowania połączeń do członków grupy/recepcji „Kolejny z listy” w przeciwieństwie do istniejącego algorytmu „Kolejny wolny”, który wybiera członka grupy/recepcji w sposób zawierający element losowości, algorytm „Kolejny z listy” kieruje połączenia do członków grupy/recepcji według z góry ustalonej kolejności.

- Każdy członek grupy / recepcji będzie miał przypisany numer sekwencji wybierania. Jeden użytkownik może występować w wielu grupach/recepcjach i w każdej może mieć przypisany inny numer sekwencji wybierania.
- Algorytm będzie kierował połączenie do członków grupy/recepcji według kolejności wyznaczonej przez numer z sekwencji. Połączenie będzie kierowane do pierwszego wolnego użytkownika – tj. takiego, który nie jest niedostępny, niedostępny poza WCO zajęty, wstrzymany, wylogowany. Trwające połączenie nie zostanie zerwane przez następne przychodzące połączenie.
- System nie będzie próbował nawiązać połączenia z użytkownikami, którzy są zajęci w ramach WCO i przejdzie do weryfikacji następnego członka grupy/recepcji.

3.2.17. Sekcja Nieaktywna

Nieaktywna

Jeżeli recepcja jest nieaktywna:

Rozłącz

☐ Komunikat aktywny ?

✗ PL WAV 🎤

Rysunek 43. Sekcja *Nieaktywna* we właściwościach Recepcji

Sekcja Nieaktywna definiuje jaka informacja ma być podana i jaka akcja podejmowana wobec dzwoniącego, w przypadku, gdy Recepcja w danej chwili nie pracuje, czyli w momencie, gdy w ustawieniach Recepcji zaznaczona jest opcja *Recepcja nieaktywna*. Wyboru można dokonać spośród możliwych akcji:

- Kontynuowanie oczekiwania w kolejce.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

3.2.18. Sekcja Recepcjoniści nieaktywni

Sekcja Recepcjoniści nieaktywni definiuje komunikat i zachowanie w przypadku dodzwonienia się na Recepcję, w której:

- nie zdefiniowano Recepcjonistów Podstawowych,
- żaden Recepcjonista Podstawowy nie jest aktywny (czyli każdy Recepcjonista wylogował się z aplikacji lub ma ustawiony status wstrzymany w tej Recepcji).

Przy czym, należy pamiętać, że połączenia będą kierowane do Recepcjonistów Rezerwowych tylko wtedy, gdy wszyscy Recepcjoniści Podstawowi są zajęci rozmową.

Recepcjoniści nieaktywni

Jeżeli wszyscy recepcjoniści w tej recepcji są nieaktywni lub do recepcji nie przypisano żadnego recepcjonisty:

Rozłącz

☐ Komunikat aktywny ?

✗ PL WAV 🎤

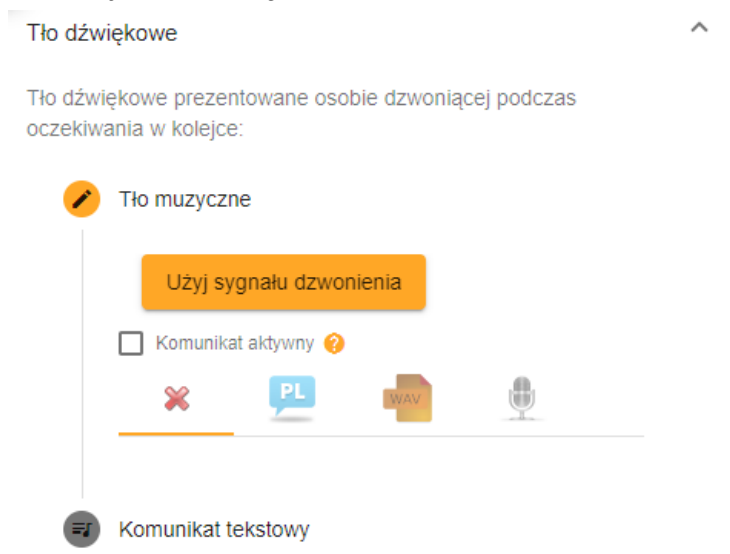
Rysunek 44. Sekcja *Recepcjoniści nieaktywni*

Do wyboru są następujące akcje, w przypadku, gdy Recepcjoniści są nieaktywni:

- Kontynuowanie oczekiwania w kolejce.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.:

Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

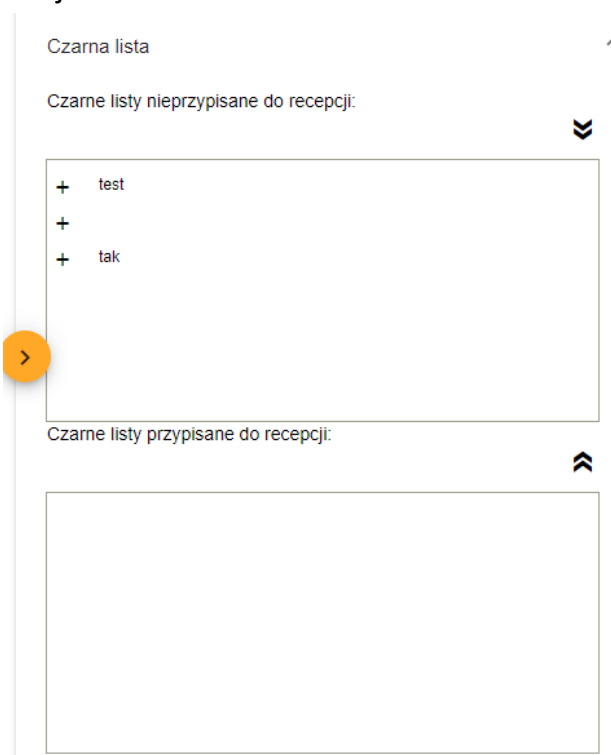
3.2.19. Sekcja Tło dźwiękowe



Rysunek 45. Sekcja *Tło dźwiękowe* we właściwościach recepcji

Sekcja Tło dźwiękowe określa co będzie słyszał dzwoniący w trakcie oczekiwania w kolejce na odebranie połączenia przez jednego z Recepcjonistów. Domyślnie jest to cisza. Konfiguracja tej sekcji jest analogiczna do ustawień dla Grupy, które zostały opisane w rozdziale Sekcja Tło dźwiękowe Sekcja Tło dźwiękowe.

3.2.20. Sekcja Czarna lista



Rysunek 46 Sekcja *Czarne listy* we właściwościach recepcji

Sekcja ta umożliwia przypisanie czarnych list do recepcji. Wybranie czarnej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze połączeń użytkowników przypisanych do tej recepcji. Panel umożliwia:

- Dodanie czarnej listy do recepcji
- Przypisanie wszystkich czarnych list
- Usunięcie czarnej listy z recepcji
- Usunięcie wszystkich czarnych list

3.2.21. Sekcja Biała lista

Sekcja ta umożliwia przypisanie białych list do recepcji. Wybranie białej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze połączeń użytkowników przypisanych do tej recepcji. Panel umożliwia:

- Dodanie białej listy do recepcji
- Przypisanie wszystkich białych list
- Usunięcie białej listy z recepcji
- Usunięcie wszystkich białych list

3.2.22. Przekierowanie połączeń

Funkcjonalność Przekierowanie połączeń pozwala przekierować połączenie, które przychodzi na numer główny WCO, na numer zewnętrzny, nie tracąc jednocześnie nad nim kontroli. Gdy rozmowa prowadzona na zewnątrz WCO zostanie zakończona połączenie zostaje ponownie skierowane na numer główny WCO i umożliwia dalsze przemieszczanie się w scenariuszu WCO.

Jeśli posiadany przez nas pakiet nie zawiera funkcjonalności Przekierowanie połączeń, to należy zakupić ją w Sklepie. Po zapisaniu wyboru wykupione Przekierowanie połączeń pojawi się w panelu Funkcjonalności w postaci nieskonfigurowanej.

3.2.23. Konfiguracja Przekierowania połączeń

W celu skonfigurowania Przekierowania połączeń należy uzupełnić pola Nazwa i Opis w panelu Właściwości (w widoku Schemat centrali, prawy panel) oraz sekcje konfiguracyjne znajdujące się poniżej. Wymagane jest, aby przed zapisaniem zmian uzupełnić w sekcji Dane numer telefonu, na który ma być przekierowywane połączenie. Może to być dowolny numer, również zagraniczny, ale musi być w następującym formacie: „+” i numer kierunkowy kraju i numer docelowy, np. +48501600552 lub +48225563939 lub +35316600311.

Przekierowanie Połączeń ?

Nazwa: test_sec ?

Opis: ?

Przekierowanie na ^

Telefon: +48111111111 ?

☒ Koniec rozmowy v
☐ Zajęty v
☐ Nie odpowiada v

Zapisz Anuluj

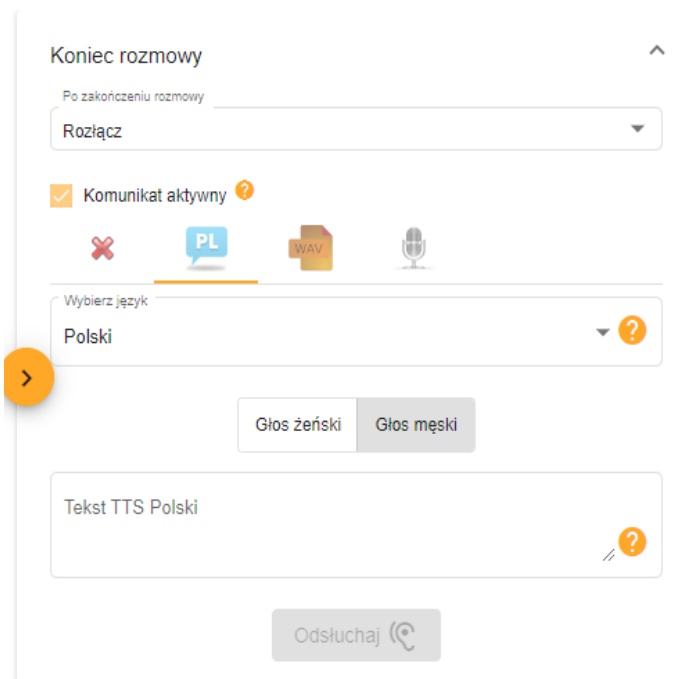
Rysunek 47. Przekierowanie połączeń: konfiguracja

3.2.24. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na Recepcję. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.25. Sekcja Koniec rozmowy

Po zakończonej rozmowie, przekierowanej wcześniej na zewnętrzny numer, zostanie wykonana akcja zdefiniowana w sekcji Koniec rozmowy. Dodatkowo można ustawić dla takiej sytuacji odpowiedni komunikat głosowy (patrz podrozdział Komunikaty głosowe).



Rysunek 48. Przekierowanie połączeń: koniec rozmowy

Po wprowadzeniu zmian należy zapisać je przyciskiem *Zapisz* znajdującym się w dole panelu Właściwości.

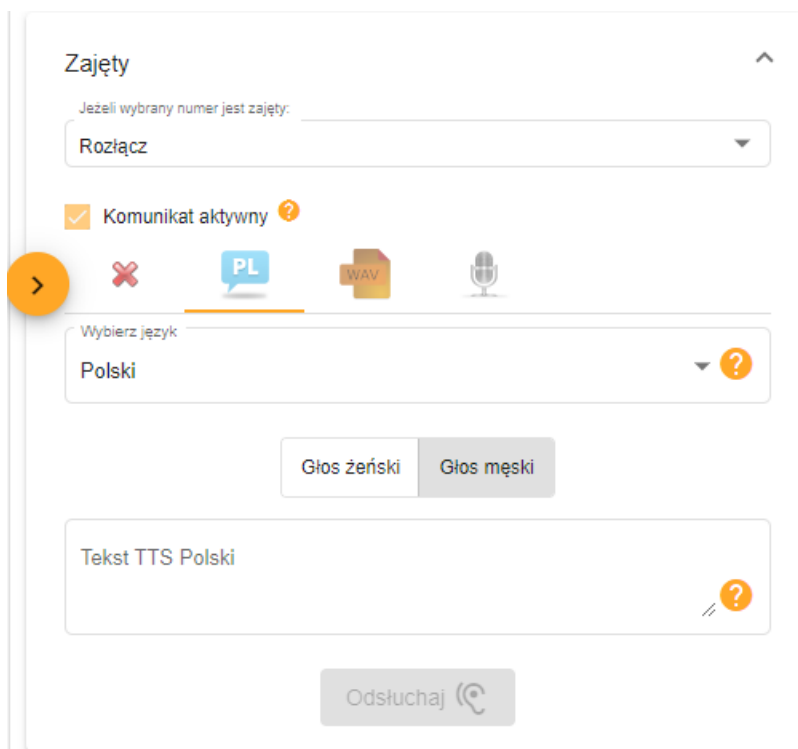
3.2.26. Sekcja Zajęty oraz Nie odpowiada

Sekcja Zajęty definiuje zachowanie centrali w przypadku, gdy numer, na które jest przekierowanie jest zajęty (np. prowadzi rozmowę).

Sekcja Nie odpowiada definiuje zachowanie centrali w przypadku, gdy numer, na które jest przekierowanie nie odbiera połączenia przychodzącego.

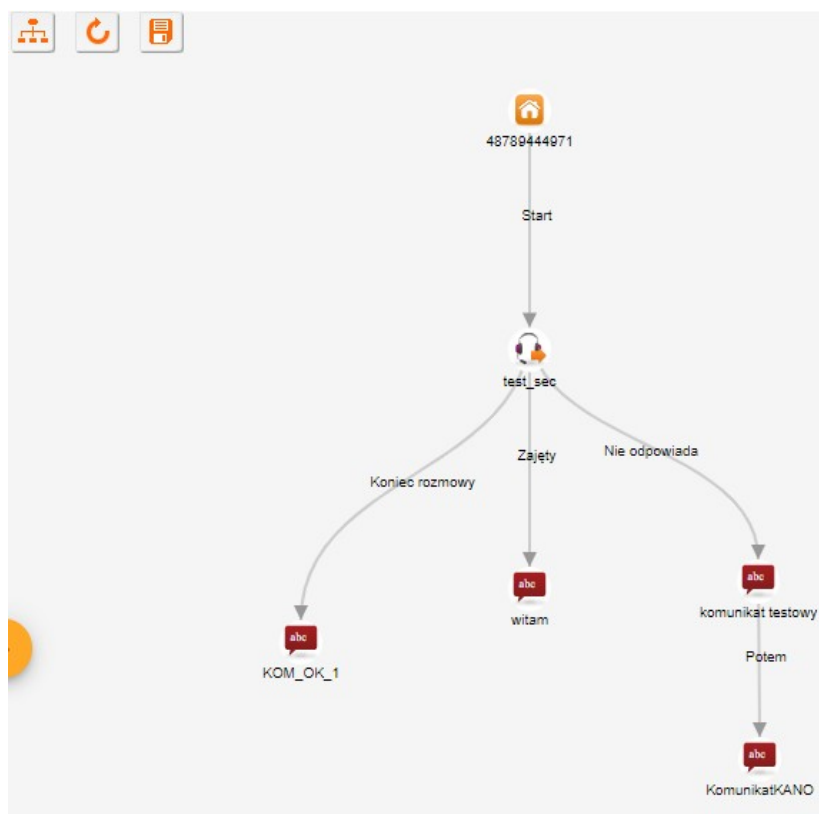
Obie powyższe sekcje konfiguruje się w ten sam sposób. W ramach ustawień należy skonfigurować odpowiedni komunikat głosowy (patrz podrozdział Komunikaty głosowe) oraz wybrać dowolną akcję z listy rozwijalnej. Do wyboru są następujące akcje:

- Rozłączenie.
- Przejście na dowolny element ze schematu centrali (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).



Rysunek 49. Przekierowanie połączeń: zajęty

Po wprowadzeniu zmian należy zapisać je przyciskiem znajdującym się w dole panelu Właściwości. Aby wykorzystać funkcjonalność Przekierowanie połączeń należy umieścić tę funkcjonalność na schemacie centrali. Przekierowanie połączeń podłącza się pod dowolny element (np. numer główny WCO) przeciągając go z panelu Funkcjonalności na schemat centrali na wybrany element.



Rysunek 50. Przekierowanie połączeń: drzewo akcji

3.2.27. Grupa

Funkcjonalność Grupa ma na celu wydzielenie Użytkowników, którzy mają być traktowani jako jeden zespół określonego rodzaju. Zespół ten może być związany z pewnym tematem, z obsługą danego typu klienta lub określonego rodzaju połączeń przychodzących. Do Grupy można przydzielić dowolną liczbę Użytkowników, a połączenia do niej kierowane będą trafiały do jednego z nich.

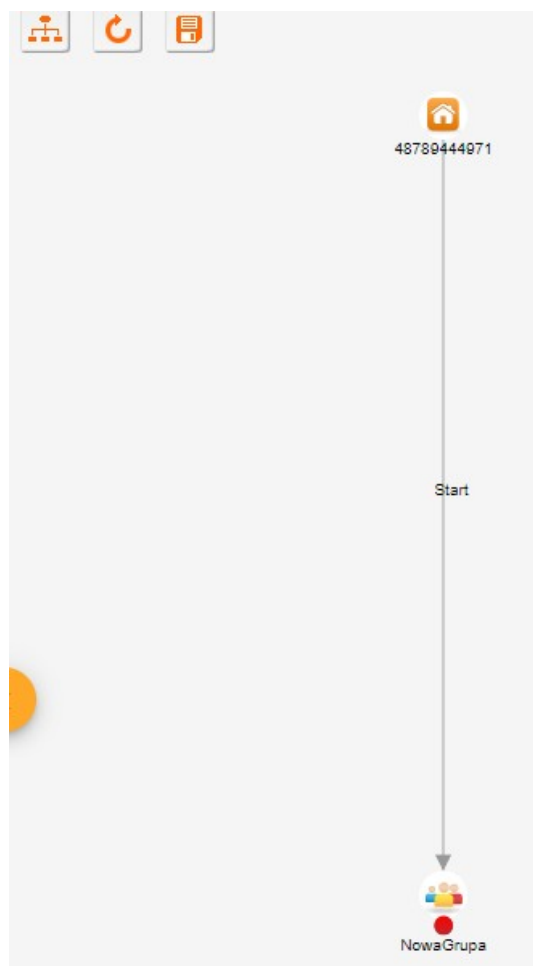
3.2.28. Konfiguracja Grupy

Aby stworzyć Grupę należy najpierw nabyć ją w Sklepie. Wykupiona Grupa pojawia się w obszarze Funkcjonalność w postaci nieskonfigurowanej.

The image shows a web interface for configuring a group. At the top, there's a header 'Grupa' with a question mark icon. Below it are several form elements: a text input for 'Nazwa' (Name) containing 'NowaGrupa', a text input for 'Opis' (Description), and a timer section labeled 'Najdłużej dzwoniący czeka (w sek.): 0' with an orange 'Odśwież' (Refresh) button. Below these are five expandable menu items: 'Członkowie' (Members), 'Ustawienia grupy' (Group settings), 'Nieaktywna' (Inactive), 'Tło dźwiękowe' (Sound background), and 'Czarna lista' (Blacklist). At the bottom of the form are two buttons: 'Zapisz' (Save) and 'Anuluj' (Cancel).

Rysunek 51. Nieskonfigurowana Grupa po wykupieniu ze Sklepu

Po nadaniu nazwy, utworzoną Grupę można podpiąć pod numer główny WCO – w tym celu należy przeciągnąć daną nazwę Grupy z panelu Funkcjonalności na ikonę domku z numerem telefonu widniejącą na głównym pulpicie. Dzięki temu połączenie przychodzące na główny numer WCO zostanie skierowane do konkretnej Grupy.



Rysunek 52. Grupa: Podpięcie pod numer główny WCO

3.2.29. Sekcja Główna

W celu skonfigurowania określonej Grupy należy nadać jej Nazwę w panelu Właściwości. Po zapisaniu zmian jej nazwa uaktualni się w obszarze Funkcjonalności. Możliwe jest też dodanie opisu Grupy.

Rysunek 53. Grupa: konfiguracja

Dla połączeń przychodzących do skonfigurowanej Grupy można sprawdzić ile czasu trwa oczekiwanie w kolejce najdłużej dzwoniącego używając przycisku Odśwież w panelu Właściwości przy wskazanym polu.



Rysunek 54. Czas trwania oczekiwania najdłużej dzwoniącego

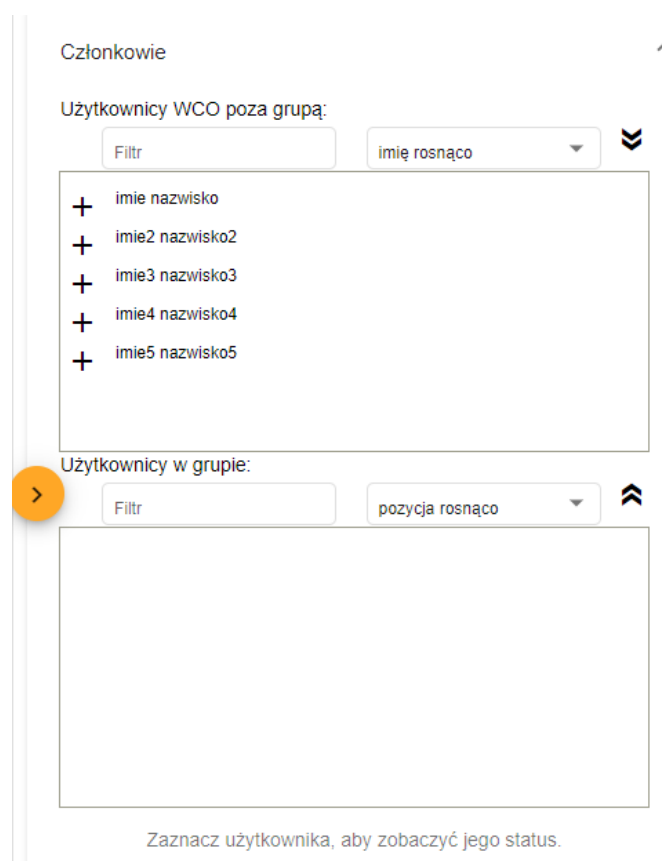
3.2.30. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na Grupę. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.31. Sekcja Członkowie

Kolejną rzeczą jaką należy określić dla konfigurowanej Grupy są jej członkowie. Do grupy dodaje się wcześniej zdefiniowanych Użytkowników WCO. Grupa może składać się z dowolnej liczby Użytkowników, a jeden Użytkownik może być w wielu Grupach.

Aby skonfigurować członków Grupy należy rozwinąć sekcję konfiguracji Członkowie w panelu Właściwości. Sekcja ta jest podzielona na dwa obszary użytkowników – tych, którzy są użytkownikami WCO poza grupą oraz tych, którzy do Grupy należą.



Rysunek 55. Członkowie Grupy

W celu dodania członków do Grupy należy zaznaczyć ich w pierwszym oknie i użyć przycisku „Dodaj do grupy”. Użytkowników można dodawać pojedynczo, po kilku (zaznaczając ich dowolną ilość z klawiszem Ctrl i lewym przyciskiem myszy) lub użyć przycisku „Dodaj wszystkich do grupy”, jeśli chcemy, aby wszystkie osoby zdefiniowane w polu Użytkownicy poza grupą zostały do niej włączone.

Analogicznie działamy w przypadku usuwania członków z grupy – zaznaczając ich w oknie Użytkownicy w grupie i używając przycisków „Usuń z grupy” lub „Usuń wszystkich z grupy”.

3.2.32. Sekcja Ustawienia Grupy

Dla każdej stworzonej Grupy należy określić jej Ustawienia. Do tego celu służy Sekcja Ustawienia znajdująca się w panelu Właściwości.

Rysunek 56. Ustawienia Grupy

3.2.33. Ustawienie aktywności danej Grupy

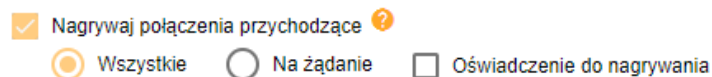
Aby Grupa była aktywna należy zaznaczyć odpowiednie pole wyboru. Zaznaczone oznacza, że WCO będzie zestawiać połączenia do członków danej Grupy.

W przypadku, gdy Grupa jest nieaktywna, WCO nie podejmie próby zestawienia połączeń, ale pozwoli dzwoniącemu odsłuchać przygotowany na taką sytuację komunikat. Opis konfiguracji komunikatu znajduje się w podrozdziale Sekcja Nieaktywna.

Uwaga: Na kierowanie połączeń wpływ ma również aktualny status użytkownika. Patrz rozdział Statusy Użytkownika: Logowanie/wylogowanie/wstrzymanie

3.2.34. Ustawienie nagrywanie połączeń w Grupie

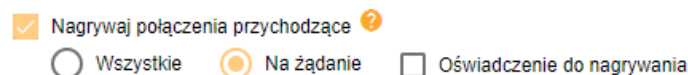
Aby wszystkie połączenia przychodzące do Grupy były nagrywane należy włączyć nagrywanie, poprzez zaznaczenie opcji „Nagrywaj połączenia przychodzące” oraz pozostawić wybraną opcję „Wszystkie”



Rysunek 57. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących

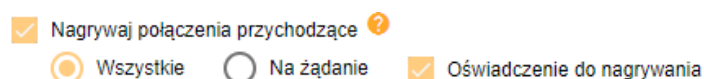
Na schemacie centrali zostanie to zobrazowane poprzez wyświetlenie czerwonej kropki pod obrazkiem Grupy.

W przypadku nagrywania tylko wybranych połączeń przychodzących należy wybrać opcję nagrywania na żądanie aktywowaną kodem USSD.



Rysunek 58. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie

W przypadku konieczności odgrywania komunikatu oświadczenia należy zaznaczyć opcję „Oświadczenie do nagrywania”. Pozwoli to na odegranie wybranego zdefiniowanego oświadczenia poprzez kod USSD.



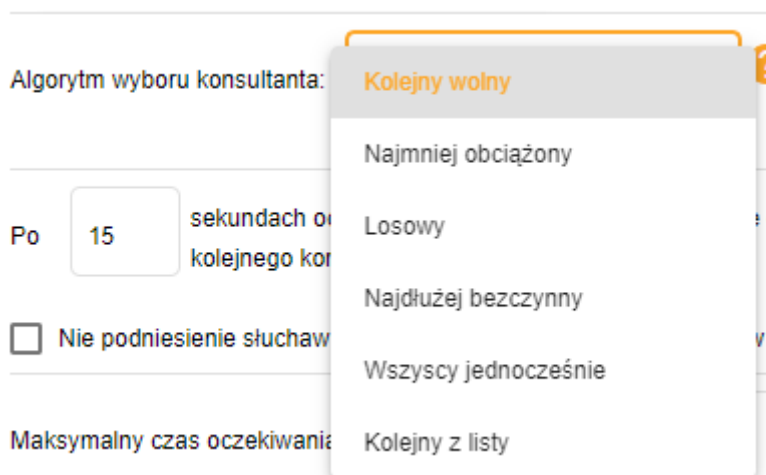
Rysunek 59. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie z odgrywaniem oświadczenia

Drugim warunkiem koniecznym, aby połączenie przychodzące do Grupy było nagrywane jest włączenie nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę na użytkownika, dla którego połączenia w Grupie mają być nagrywane.

W sekcji *Ustawienia Grupy* dostępne są przyciski, które pozwalają na częściowe zautomatyzowanie procesu włączania i wyłączania nagrywania dla członków Grupy.

3.2.35. Ustawienie algorytmu wyboru konsultanta

Ważnym ustawieniem jest algorytm wyboru konsultanta, czyli określenie w jaki sposób WCO będzie zestawiała połączenia do poszczególnych członków Grupy.



Rysunek 60. Grupa: Algorytm wyboru konsultanta

Do wyboru są algorytmy z dwóch grup algorytmów:

Algorytmy kolejne: - kolejny wolny, - kolejny z listy - losowy, - najmniej obciążony, - najdłużej bezczynny	Połączenie jest kierowane do kolejnych członków Grupy, czyli w przypadku, gdy jeden konsultant nie odbierze, połączenie jest przekierowane do następnego (kolejny wolny, kolejny z listy, losowy, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny) i tak, aż do wyczerpania wcześniej skonfigurowanego czasu przeznaczonego na to działanie.
Algorytmy inne: - wszyscy jednocześnie	Telefony członków Grupy dzwonią jednocześnie. W momencie podjęcia połączenia przez jednego z członków pozostałe telefony przestają dzwonić. Maksymalna liczba jednocześnie wydzwanianych telefonów, jest widoczna w polu „Konfiguracja limitu liczby jednoczesnych wywołań”. Jeśli w Grupie jest więcej członków niż wskazuje limit, wydzwaniwane numery wybierane są losowo.

Definicje algorytmów kolejnych:

- **Kolejny wolny** – system będzie łączył z kolejnym konsultantem, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy.
- **Kolejny z listy** – system będzie łączył z kolejnym konsultantem według kolejności wyznaczonej przez numer sekwencji przypisania użytkownika do grupy / recepcji.
- **Losowy** – system wykona próbę połączenia do dowolnego z konsultantów, który należy do Grupy i jest dostępny.
- **Najmniej obciążony** – to połączenie z konsultantem, który w ciągu określonego czasu przeprowadził najmniej rozmów.
- **Najdłużej bezczynny** – to połączenie skierowane zostanie do konsultanta, u którego minęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy.

3.2.36. Ustawienie limitu czasu oczekiwania na połączenie z danym konsultantem

Dla algorytmów kolejnych wyboru konsultanta należy ustawić limit czasowy, po którym połączenie zostanie skierowane do innego członka grupy.

Dla algorytmu „Wszyscy jednocześnie” pole jest dostępne, gdy liczba członków grupy przewyższa limit jednocześnie wydzwanianych numerów (następuje losowanie wydzwanianych numerów). Jeśli połączenie nie zostanie podjęte przez określony czas przez żadnego z wydzwanianych konsultantów, losowanie jest ponawiane i pula wydzwanianych numerów może się zmienić.

Algorytm wyboru konsultanta: Kolejny wolny

Po 15 sekundach oczekiwania połączenie będzie kierowane do kolejnego konsultanta

☐ Nie podniesienie słuchawki skutkuje wstrzymaniem użytkownika w tej grupie

Rysunek 61. Algorytm Kolejny wolny: ustawienie czasu

3.2.37. Zablockowanie użytkownika nie odbierającego połączeń

Pole wyboru „Nie podniesienie słuchawki skutkuje wstrzymaniem użytkownika w tej grupie” oznacza, że jeżeli konsultant w danej Grupie nie odbierze skierowanego do niego połączenia, wówczas WCO nie będzie próbowała więcej w tej Grupie skierować do niego połączenia. Konsultant ten będzie wstrzymany w danej Grupie do momentu zmiany jego statusu przez Administratora. Należy ostrożnie używać tego ustawienia, gdyż w ten sposób łatwo jest wyeliminować konsultantów z Grupy.

3.2.38. Ustawienie limitu czasu oczekiwania dzwoniącego w kolejce

„Maksymalny czas oczekiwania dzwoniącego w kolejce (w sek.)” oznacza, ile WCO pozwoli osobie dzwoniącej oczekiwać na połączenie z członkiem Grupy, zanim przełączy go na inną funkcjonalność lub rozłączy. Gdy do grupy przychodzi połączenie, a żaden z konsultantów nie jest dostępny, wówczas dzwoniący oczekuje w kolejce słuchając tła dźwiękowego.

Czas oczekiwania w kolejce jest limitowany. Jeśli limit ten zostanie przekroczony, podejmowana jest jedna z akcji zdefiniowanych na liście rozwijalnej znajdującej się poniżej. Może to być: kontynuowanie oczekiwania w kolejce, rozłączenie, odsłuchanie ustawionego komunikatu, przekierowanie połączenia na wybranego użytkownika lub na inną zdefiniowaną funkcjonalność, którą można umieścić na schemacie centrali (np. Menu, Wewnętrzny).

Maksymalny czas oczekiwania dzwoniącego w kolejce (w sek.) 30

Jeżeli dzwoniący przekroczył maksymalny czas oczekiwania w kolejce:

Kontynuowanie oczekiwania w kolejce

☐ Komunikat aktywny

Icons: X, PL, WAV, Microphone

Rysunek 62. Limit czasu oczekiwania w kolejce do połączenia i akcje podejmowane po jego przekroczeniu

Zanim jednak jedna z wymienionych akcji zostanie podjęta, dzwoniącemu może zostać odegrany komunikat skonfigurowany w sekcji znajdującej się poniżej.

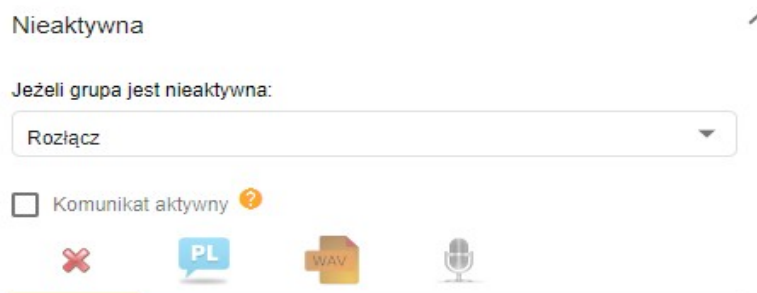
W tym celu należy zaznaczyć pole „Komunikat aktywny” i skonfigurować je według opisu w

podrozdziale Komunikaty głosowe.

3.2.39. Sekcja Nieaktywna

Komunikat oraz akcje podejmowane, gdy grupa jest nieaktywna, można ustawić w sekcji Nieaktywna znajdującej się na dole panelu Właściwości. Sposób konfigurowania komunikatów został opisany w podrozdziale Komunikaty głosowe. Można również skonfigurować akcję, która ma być wykonana:

- Kontynuowanie oczekiwania w kolejce.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np.: Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika).

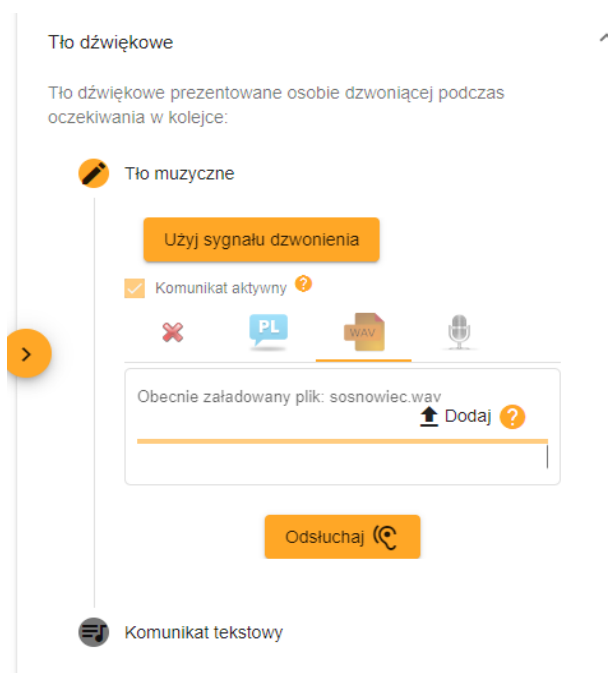


Rysunek 63. Ustawienia Grupy: Nieaktywna

3.2.40. Sekcja Tło dźwiękowe

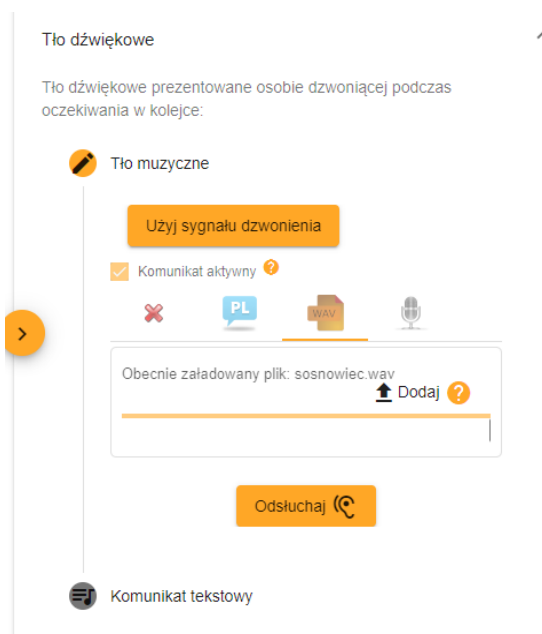
Tło dźwiękowe odtwarzane jest dzwoniącemu w czasie, gdy ten czeka na zestawienie połączenia do aktywnej Grupy.

Tło dźwiękowe składa się z dwóch elementów – tła muzycznego i komunikatu tekstowego, które odgrywane są na przemian aż do momentu przekroczenia limitu oczekiwania na połączenie w Grupie (rozdział Ustawienie limitu czasu oczekiwania na połączenie z danym konsultantem).



Rysunek 64. Tło dźwiękowe: konfiguracja

W oknie służącym do ustawienia Tła muzycznego można wybrać opcję Użyj sygnału dzwonienia (oznacza to, że dzwoniący w trakcie oczekiwania na połączenie będzie słyszał zwykły sygnał dzwonienia) lub skonfigurować własny komunikat (patrz podrozdział Komunikaty głosowe).

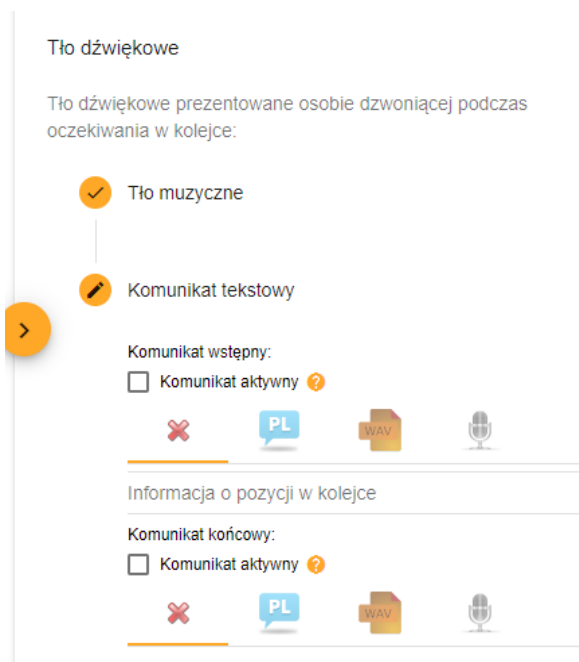


Rysunek 65. Tło dźwiękowe: konfiguracja tła muzycznego

Przy komunikatach tekstowych odtwarzane są kolejno:

1. Komunikat wstępny (odtwarzany przed odczytaniem pozycji w kolejce).
2. Informacja o pozycji w kolejce.
3. Komunikat końcowy.

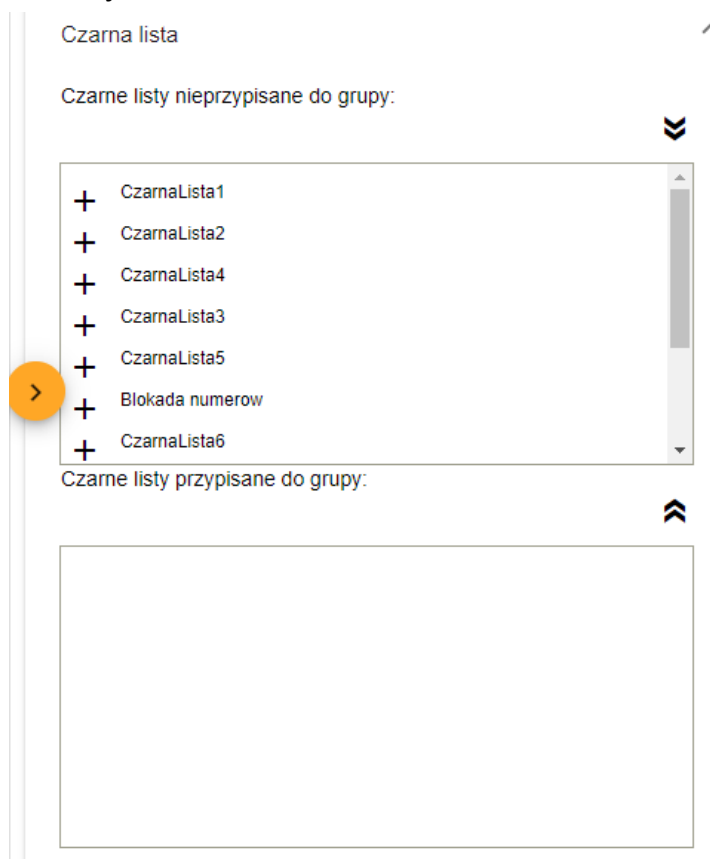
W przypadku ustawienia dwóch wersji językowych, aplikacja odtwarza komunikat wstępny, pozycję w kolejce, komunikat końcowy najpierw w jednym języku, a potem w drugim.



Rysunek 66. Tło dźwiękowe: konfiguracja komunikatu tekstowego

Wprowadzone zmiany należy zapisać za pomocą przycisku znajdującego się na dole panelu

3.2.41. Sekcja Czarna lista



Rysunek 67 Sekcja *Czarne listy* we właściwościach grupy

Sekcja ta umożliwia przypisanie czarnych list do grupy. Wybranie czarnej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze połączeń przez użytkowników przypisanych do określonej grupy. Panel umożliwia:

- Dodanie czarnej listy do grupy
- Przypisanie wszystkich czarnych list
- Usunięcie czarnej listy z grupy
- Usunięcie wszystkich czarnych list

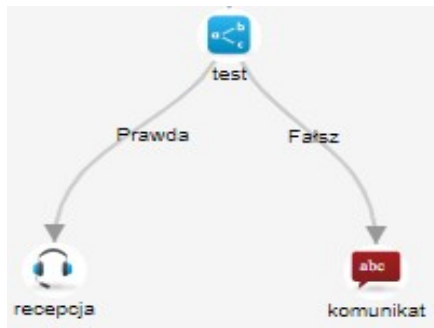
3.2.42. Sekcja Biała lista

Sekcja ta umożliwia przypisanie białych list do grupy. Wybranie białej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze połączeń przez użytkowników przypisanych do określonej grupy. Panel umożliwia:

- Dodanie białej listy do grupy
- Przypisanie wszystkich białych list
- Usunięcie białej listy z grupy
- Usunięcie wszystkich białych list

3.2.43. Warunkowe przekierowanie połączeń

Warunkowe przekierowanie połączeń jest funkcjonalnością pozwalającą na podjęcie odpowiedniej akcji, w sytuacji, gdy zdefiniowany warunek jest spełniony bądź nie.



Rysunek 68. Warunkowe przekierowanie połączeń na schemacie centrali

Jeśli posiadany przez nas pakiet nie zawiera funkcjonalności Warunkowe przekierowanie połączeń, to należy zakupić ją w Sklepie. Po zapisaniu wyboru wykupione Warunkowe przekierowanie połączeń pojawi się w panelu Funkcjonalności w postaci nieskonfigurowanej.

3.2.44. Konfiguracja Warunkowego przekierowania połączeń

W celu konfiguracji Warunkowego przekierowania połączeń należy nadać mu nazwę, wybrać typ warunku z listy rozwijanej oraz opcjonalnie dodać opis. Domyślny typ warunku to Nieaktywny, który należy zmienić na właściwy. Dostępne są następujące typy warunku:

- Czas – zdefiniowanie czasu, w trakcie którego będzie wykonywana odpowiednia akcja.
- Numer dzwoniącego – zdefiniowanie filtra określającego numer dzwoniącego.
- Czas lub numer dzwoniącego – zdefiniowanie co najmniej jednego warunku, w przypadku zdefiniowania obu zachodzi między nimi alternatywa.
- Czas i numer dzwoniącego – zdefiniowanie obu warunków między którymi zachodzi koniunkcja.

Rysunek 69. Warunkowe przekierowanie połączeń

Funkcjonalność Warunkowego przekierowania połączeń składa się z kilku sekcji, dokładnie opisanych w podrozdziałach poniżej.

3.2.45. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na Warunkowe przekierowanie połączeń. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.46. Sekcja Czas

Sekcja czas pozwala na definiowanie warunku czasowego. Aby móc zdefiniować taki warunek należy wybrać jeden z następujących typów warunku:

- Czas
- Czas lub numer dzwoniącego (opcjonalnie należy zdefiniować warunek „numer dzwoniącego” w Sekcja Numer dzwoniącego)
- Czas i numer dzwoniącego (obowiązkowo należy zdefiniować warunek „numer dzwoniącego” w Sekcja Numer dzwoniącego)

Definiowanie zdarzeń, w których warunek będzie spełniony odbywa się za pomocą widoku kalendarza. Widok kalendarza jest dostępny pod przyciskiem „Przejdź do kalendarza”.

Rysunek 70. Warunkowe przekierowanie połączeń – przejście do kalendarza

3.2.47. Warunkowe przekierowanie połączeń: obsługa kalendarza

Widok kalendarza umożliwia dodawanie zdarzeń do warunku czasowego. W przedziale czasowym zdefiniowanym przez co najmniej jedno zdarzenie warunek czasowy będzie spełniony, np. dodanie zdarzenia trwającego codziennie od 8 do 16 i co tydzień w piątek sprawi, że warunek jest spełniony dla całego piątku i w pozostałe dni tygodnia jest spełniony od 8 do 16.

W celu **dodania nowego zdarzenia** należy wybrać przycisk „Nowe zdarzenie”. W formatce konfiguracji nowego zdarzenia należy zdefiniować termin rozpoczęcia oraz godzinę zakończenia a w przypadku wybrania opcji „Cały dzień” tylko daty rozpoczęcia zdarzenia. Definiowane zdarzenia można określić jako występujące cyklicznie poprzez zaznaczenie „Występuje cyklicznie” oraz wybranie typu cykliczności. Do wyboru są następujące tryby:

- Codziennie - należy zdefiniować datę zakończenia występowania cykliczności.
- Co tydzień - oprócz zdefiniowania daty zakończenia cykliczności należy również określić w jakie dni tygodnia zdarzenie ma występować.
- Co miesiąc - należy zdefiniować odpowiednio dzień w miesiącu oraz dzień w roku, w którym zdarzenie ma występować.
- Co rok - należy zdefiniować odpowiednio dzień w miesiącu oraz dzień w roku, w którym zdarzenie ma występować.

Zapisanie zdarzenia następuje po wybraniu „Zastosuj” na formatce dodawania nowego zdarzenia. Zapisane zdarzenie pojawia się w reprezentacji graficznej w głównym widoku kalendarza.

Kalendarz

[Poprzedni](#)
[Dzisiaj](#)
[Następny](#)
[Idź do...](#)
[Nowe wydarzenie](#)

51 tydzień 2021

[Widok miesiąca](#)
[Widok tygodnia](#)
[Widok dnia](#)

	po... 20 ...	wto... 21 ...	środa 22 ...	cz... 23 ...	piąt... 24 ...	sob... 25 ...	nie... 26 ...
00							
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							

Edycja wydarzenia

Opis

☒ Cały dzień

Godzina rozpoczęcia
22.12.2021 12:00:00 AM

Godzina zakończenia
do 11:59:59 PM

☐ Występuje cyklicznie

Codziennie

Zastosuj

Anuluj

Wyjdź

Rysunek 71. Warunkowe przekierowanie połączeń - zdarzenie jednorazowe (zdarzenie całodniowe)

Kalendarz

[Poprzedni](#)
[Dzisiaj](#)
[Następny](#)
[Idź do...](#)
[Nowe wydarzenie](#)

2 tydzień 2022

[Widok miesiąca](#)
[Widok tygodnia](#)
[Widok dnia](#)

	po... 10 sty	wto... 11 sty	środa 12 sty	cz... 13 sty	piąt... 14 sty	sob... 15 sty	nie... 16 sty
00							
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							

Edycja wydarzenia

Opis

☒ Cały dzień

Godzina rozpoczęcia
22.12.2021 12:00:00 AM

Godzina zakończenia
do 11:59:59 PM

☒ Występuje cyklicznie

Codziennie

Zastosuj

Anuluj

Wyjdź

Rysunek 72. Warunkowe przekierowanie połączeń - zdarzenie cykliczne (codzienne)

Przejsięcie do formularza **edycji zdarzenia** następuje po kliknięciu na reprezentację graficznej zdarzenia w głównym widoku kalendarza.

Usunięcie zdefiniowanego zdarzenia jest możliwe poprzez wybranie ikony białego krzyżyka w czarnym koszu [] znajdującego się w prawym górnym rogu formularza edycji zdefiniowanego

zdarzenia. Po wybraniu przycisku usunięcia zdarzenia pojawia się okno z komunikatem potwierdzenia usunięcia zdarzenia. Dodatkowo w przypadku usuwania zdarzenia cyklicznego komunikat potwierdzający usunięcie posiada listę rozwijaną z opcją wyboru usunięcia tylko jednego wystąpienia lub wszystkich zdarzeń w ramach zdefiniowanego zdarzenia cyklicznego.

Usuń wydarzenie

Wybrane wydarzenie jest wydarzeniem cyklicznym. Proszę wybrać jedną z akcji:

Usuń wybrane wystąpienie ▼

Tak

Nie

Rysunek 73. Warunkowe przekierowanie połączeń - komunikat potwierdzenia usunięcia zdarzenia cyklicznego

W przypadku usunięcia wybranego wystąpienia w zdarzeniu cyklicznym następuje podział tego zdarzenia cyklicznego na dwa oddzielne zdarzenia cykliczne o tych samych właściwościach, ale o zmienionych datach.

Widok główny kalendarza umożliwia zmianę widoku ilości prezentowanych dni. Do wyboru są widoki:

- dnia,
- tygodnia,
- miesiąca.

Ustawienie widoku odbywa się poprzez wybranie rodzaju widoku z listy rozwijalnej. Za pomocą przycisków „Dzisiaj” oraz „Idź do...” można przejść do widoku zawierającego odpowiednio aktualny dzień lub wybrany z kalendarza.

Kalendarz

Poprzedni

Dzisiaj

Następny

Idź do...

Nowe wydarzenie

grudzień 2021

Widok miesiąca

Widok tygodnia

Widok dnia

Rysunek 74. Warunkowe przekierowanie połączeń - zmiana widoku kalendarza

Wyjście z kalendarza następuje po naciśnięciu przycisku „WYJDŹ”.

Wyjdź

Rysunek 75. Przycisk opuść widok kalendarza znajdujący się w prawym dolnym rogu

3.2.48. Sekcja Numer dzwoniącego

Sekcja numer dzwoniącego pozwala na definiowanie warunku zależnego od numeru osoby dzwoniącej na numer główny centrali. Aby móc zdefiniować taki warunek należy wybrać jeden z następujących typów warunku:

- Numer dzwoniącego
- Czas lub numer dzwoniącego (opcjonalnie należy zdefiniować warunek „Czas” w Sekcja Czas)
- Czas i numer dzwoniącego (obowiązkowo należy zdefiniować warunek „Czas” w Sekcja Czas)

Rysunek 76. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie warunku Numer dzwoniącego

W sekcji Numer dzwoniącego są dostępne trzy filtry:

- Typ numeru
- Numer stacjonarny z wybranej strefy numeracyjnej
- Lista numerów

„Typ numeru” udostępnia listę:

- Polski numer komórkowy
- Polski numer stacjonarny
- Polski numer
- Numer zagraniczny

Z listy tej można wybrać jedną pozycję, według której będzie odbywać się weryfikacja numeru dzwoniącego.

„Numer stacjonarny z wybranej strefy numeracyjnej” umożliwia wybranie co najmniej jednej strefy numeracyjnej, według której będzie odbywała się weryfikacja numeru dzwoniącego. Aby zaznaczyć więcej niż jedną strefę numeracyjną należy użyć przycisku CTRL wciskając jednocześnie lewy przycisk myszy.

„Lista numerów” daje możliwość zdefiniowania wiele numeru telefonu, z których nadchodzące połączenie będzie traktowane jako spełnienie warunku. Numery należy podać rozdzielając je przecinkami lub zaimportować z pliku w formacie CSV. Pojedynczy numer powinien składać się z 4-15 znaków. Znak + na początku numeru nie jest konieczny, aby numer został poprawnie wczytany.

3.2.49. Sekcja akcje

Sekcja akcje umożliwia zdefiniowanie jakie funkcjonalności będą wykonane w przypadku, kiedy zdefiniowany warunek jest spełniony oraz kiedy nie jest spełniony. Możliwe jest skonfigurowanie dowolnej funkcjonalności, pracownika czy komunikatu, które mogą być również dodane do schematu centrali, czyli np. Menu, przekierowanie na pracownika, Recepcja, Komunikat okazjonalny. Można również jako akcję skonfigurować rozłączenie połączenia.

Akcje ^

Prawda (warunek spełniony) Jeżeli warunek spełniony:

Rozłącz ▼

Fałsz (warunek niespełniony) Jeżeli warunek niespełniony:

Rozłącz ▼

Rysunek 77. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie akcji

3.2.50. Komunikat Okazjonalny

Komunikat Okazjonalny to funkcjonalność, która pozwala Administratorowi zdefiniować komunikat, który jest odgrywany abonentowi dzwoniącemu oraz zdefiniować akcję, która zostanie wykonana po odegraniu komunikatu. W praktyce może to oznaczać, iż dzwoniący natrafi na Komunikat Okazjonalny dotyczący np. oferty świątecznej (lub życzeń świątecznych), odsłucha go, po czym zostanie przekierowany na recepcję lub inną grupę połączeń.

Aby móc korzystać z funkcjonalności Komunikat Okazjonalny należy najpierw wykupić ją w Sklepie. Po zapisaniu zmian wykupione Komunikaty pojawią się w obszarze Funkcjonalność (widok Schemat centralki, lewy panel) w postaci nieskonfigurowanej.

Funkcjonalności

Funkcjonalne elementy, które możesz umieścić na schemacie Wirtualnej Centralki Orange

	Menu	2	▼
	Grupa	2	▼
	Komunikat okazjonalny	3	^
	kom1		
	Kliknij aby skonfigurować		
	Kliknij aby skonfigurować		

Rysunek 78. Komunikat okazjonalny

3.2.51. Konfiguracja Komunikatu Okazjonalnego

W celu skonfigurowania Komunikatu Okazjonalnego trzeba uzupełnić jego Nazwę i Opis w panelu Właściwości (widok Schemat centralki, prawy panel).

 Komunikat okazjonalny 

Nazwa: 

Opis: 

Rysunek 79. Komunikat okazjonalny: konfiguracja

3.2.52. Sekcja Dodatkowe Numery Główny

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na Komunikat okazjonalny. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.53. Sekcja Komunikat

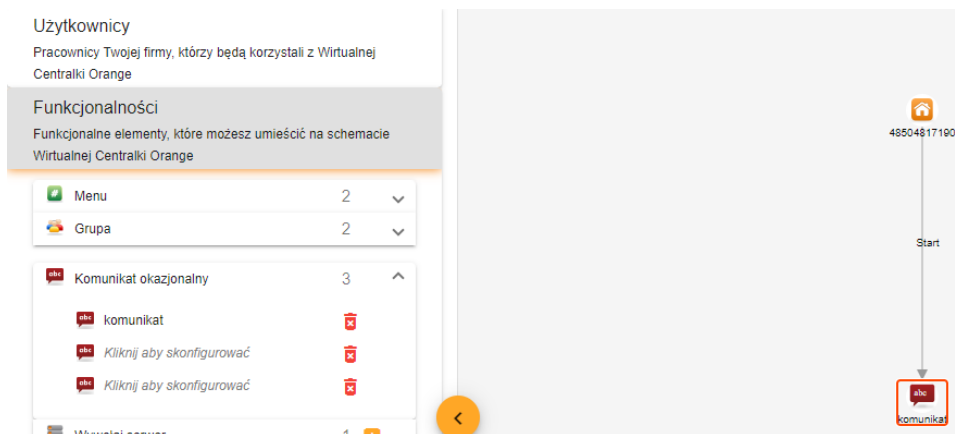
W sekcji Komunikat należy przygotować komunikat głosowy, jaki będzie odtwarzany dzwoniącemu. Proces ten został opisany w podrozdziale Komunikaty głosowe.



Rysunek 80. Komunikat okazjonalny: Sekcja Komunikat

Po zapisaniu wprowadzonych zmian uaktualni się nazwa danego Komunikatu Okazjonalnego w panelu Funkcjonalności.

Tak zdefiniowany Komunikat Okazjonalny można podpiąć pod wybrany element drzewa w schemacie centrali, który umożliwia podpinanie pod niego elementów np. Numer Główny, Menu, inny Komunikat, Przekierowanie Warunkowe. Aby przypisać go do numeru głównego WCO, należy przeciągnąć daną nazwę z panelu Funkcjonalności na ikonę domku z numerem telefonu widniejącą na głównym pulpicie. Dzięki temu dzwoniący łącząc się z głównym numerem usłyszy najpierw ustawiony Komunikat okazjonalny.



Rysunek 81. Komunikat Okazjonalny: Podpięcie pod numer główny WCO

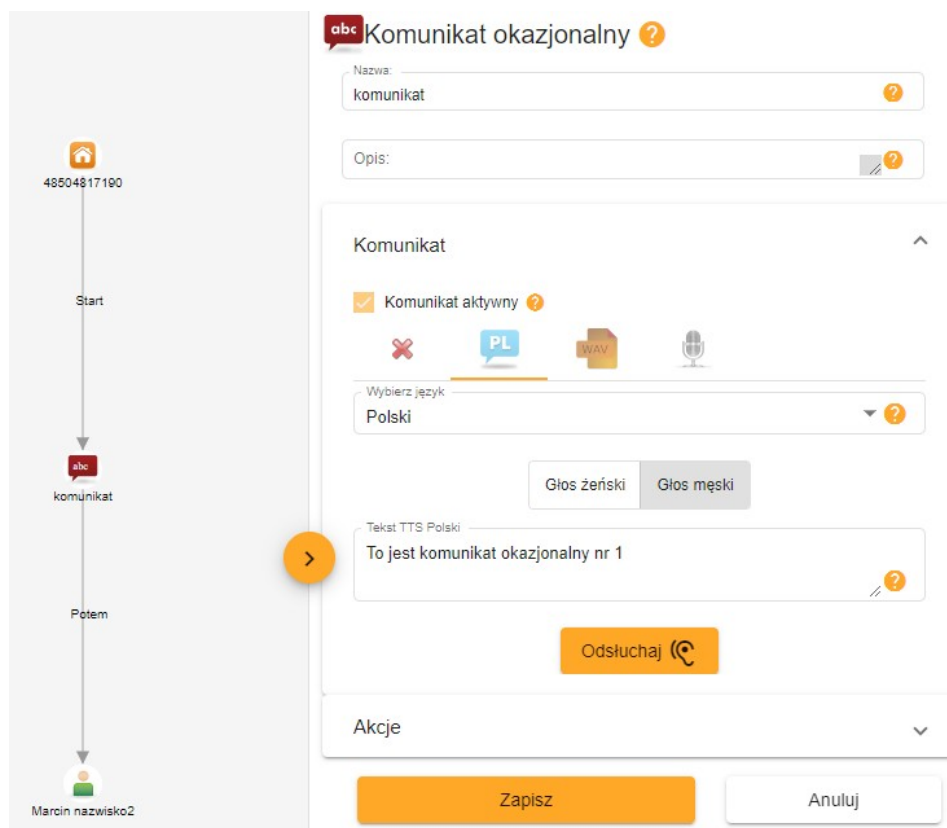
3.2.54. Sekcja Akcja

W sekcji Akcja należy ustawić następstwo Komunikatu okazjonalnego, wybierając zdefiniowaną akcję z listy rozwijalnej „Potem”. Istnieje możliwość wskazania dowolnego użytkownika lub dowolnej funkcjonalności, którą można umieścić na schemacie centrali, np. Grupa, Recepcja, Menu, Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika.



Rysunek 82. Komunikat Okazjonalny: Sekcja Akcja

Przykład: Komunikat okazjonalny jest podpięty pod numer główny centralki. Z menu „Potem” wybrano Użytkownika (Marcin). W takim przypadku dzwoniący łącząc się z numerem głównym WCO najpierw usłyszy skonfigurowany wcześniej komunikat głosowy, a następnie połączenie zostanie przekierowane na numer użytkownika Marcina.



Rysunek 83. Akcja: Przekierowanie na numer użytkownika

3.2.55. Menu

Menu jest funkcjonalnością, która umożliwia dzwoniącemu wybranie jednej z akcji ustalonej przez Administratora. Wybór akcji dzwoniący dokonuje poprzez wciśnięcie klawisza na aparacie telefonicznym. Administrator może również skonfigurować komunikat, który będzie odtwarzany osobie dzwoniącej w momencie, gdy zostanie połączona z Menu.

Jeśli posiadany przez nas pakiet nie zawiera funkcjonalności Menu, to należy zakupić ją w Sklepie. Po zapisaniu wyboru wykupione Menu pojawi się w panelu Funkcjonalności (widok Schemat centralki, lewy panel) w postaci nieskonfigurowanej.

3.2.56. Konfiguracja Menu w panelu konfiguracji Funkcjonalności

Po kliknięciu na Menu w panelu Funkcjonalności, po prawej stronie otworzy się panel Właściwości. W celu konfiguracji Menu należy wypełnić pole nazwa. Po zapisaniu zmian, uaktualni się nazwa Menu w panelu Funkcjonalności.

Funkcjonalność Menu składa się z kilku sekcji, dokładnie opisanych w podrozdziałach poniżej.

Rysunek 84. Menu

Konfigurację Menu najwygodniej jest rozpocząć od określenia akcji, a następnie skonfigurowania komunikatu wstępnego w sekcji Komunikat.

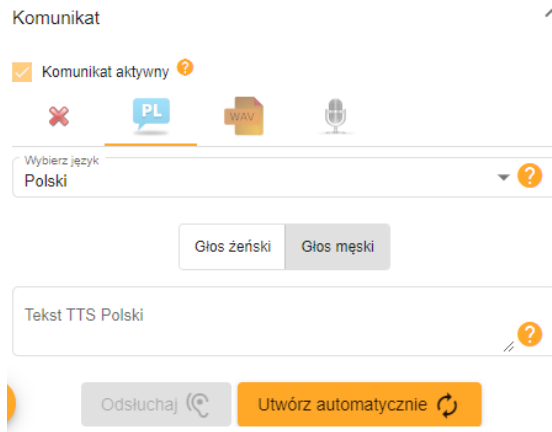
3.2.57. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na Menu. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.58. Sekcja Komunikat

Sekcja Komunikat służy do zdefiniowania komunikatu początkowego, który zostanie odtworzony w momencie połączenia się z Menu (konfiguracja została opisana w podrozdziale Komunikaty głosowe). Dzięki niemu można poinformować dzwoniącego, których cyfr klawiatury telefonu należy użyć w celu wywołania danej akcji.

Przy tworzeniu komunikatu w formie Tekstu TTS można zastosować przycisk „Utwórz automatycznie”, dzięki któremu w polu tekstowym wygenerowane zostaną podstawowe informacje o tym, jaką akcję spowoduje dany klawisz.



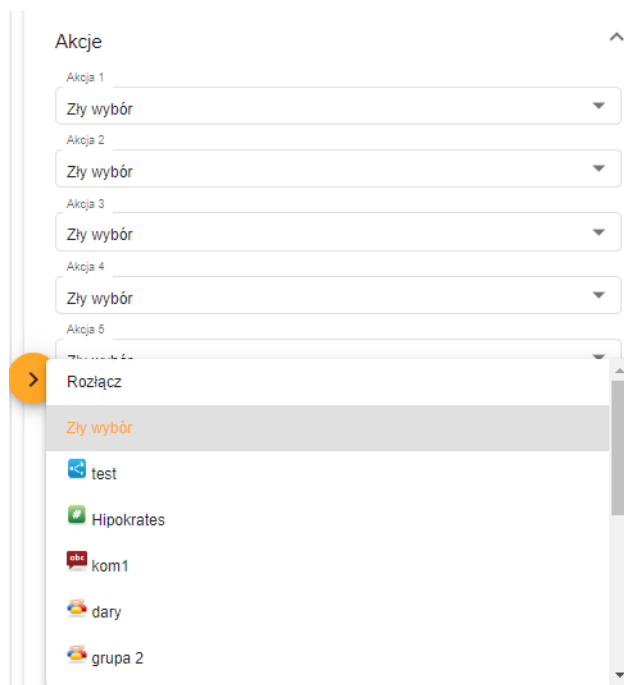
Rysunek 85. Menu: konfiguracja komunikatu początkowego

Po zapisaniu zmian można sprawdzić, jak brzmi dany komunikat używając przycisku „Odsłuchaj”.

3.2.59. Sekcja Akcje

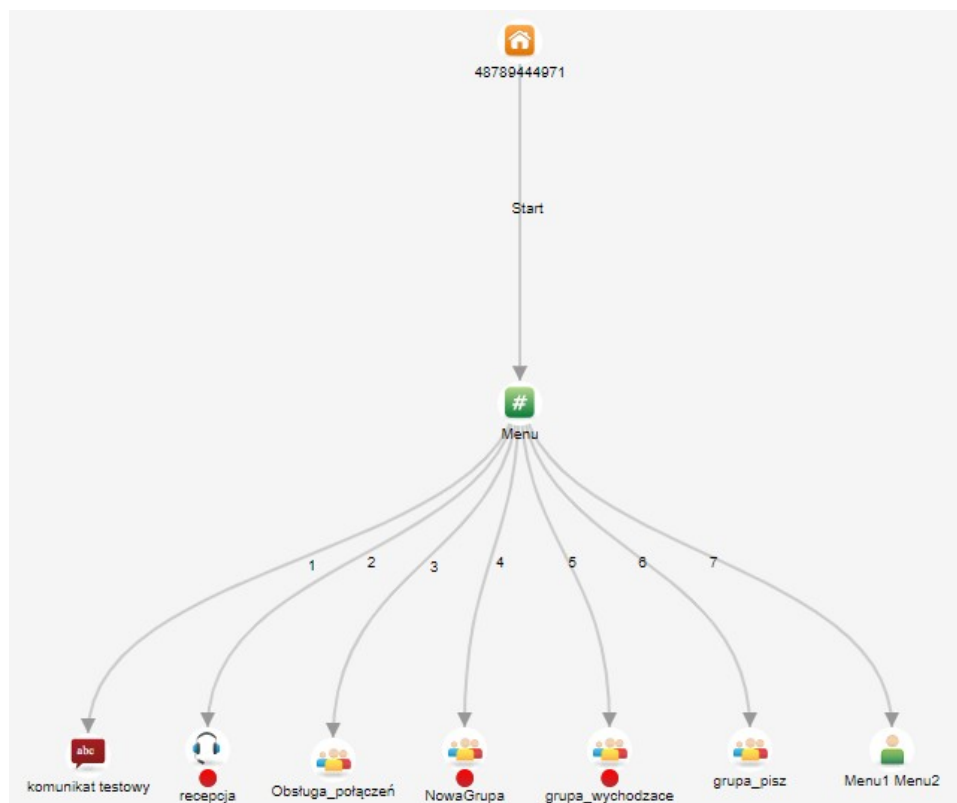
W sekcji akcje należy określić, co się stanie po wyborze cyfry na telefonie przez osobę dzwoniącą. Może być to przejście do danej funkcjonalności, połączenie z wybranym Użytkownikiem WCO lub rozłączenie połączenia. Wybranie cyfry przypisanej do opcji „Zły wybór” będzie skutkowało wykonaniem akcji z Sekcji Zły wybór.

Aby skonfigurować akcje ukryte pod danym klawiszem klawiatury telefonu należy dla każdej z cyfr wybrać je z listy rozwijanej. Alternatywnym sposobem jest przeciągnięcie wybranego elementu do ikony menu w widoku drzewa. W takim przypadku przekierowanie do danego elementu zostaje podpięte pod pierwszą wolną (zdefiniowaną jako „Zły wybór”) cyfrę.



Rysunek 86. Menu: konfiguracja sekcji akcja

Po zapisaniu zmian, można zobaczyć wybrane akcje w postaci drzewa na schemacie centralki. W tym celu należy podpiąć skonfigurowane menu (poprzez przeciągnięcie nazwy danego menu z panelu Funkcjonalności do ikony domku z numerem WCO na schemat centralki) pod numer główny Centralki. Aby odświeżyć widok drzewa należy użyć ikonki .



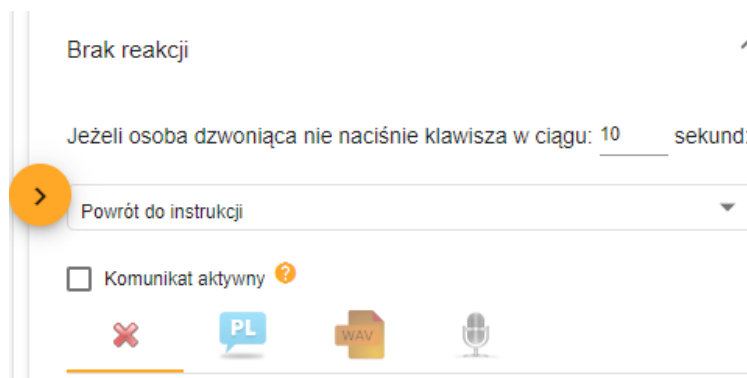
Rysunek 87. Menu: drzewo akcji

3.2.60. Sekcja Brak reakcji

W sekcji Brak reakcji należy ustawić komunikat, który zostanie odegrany i kolejną akcję, gdy dzwoniący przez określony czas nie dokona żadnego wyboru.

W tym celu trzeba określić limit czasowy (od momentu wysłuchania komunikatu wstępnego), po którym może zostać odtworzony określony komunikat oraz będzie miała miejsce dowolna akcja wybrana z listy rozwijalnej, czyli jedna z opcji:

- Powrót do instrukcji.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).



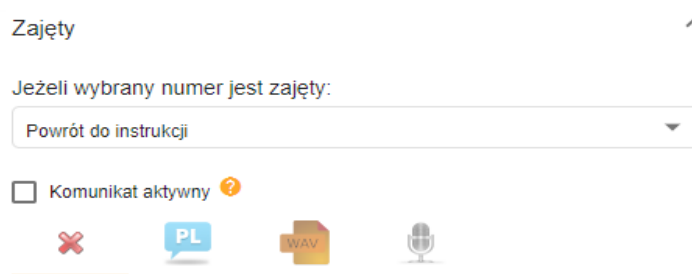
Rysunek 88. Menu: konfiguracja komunikatu przy braku reakcji

3.2.61. Sekcja Zajęty

Sekcja Zajęty definiuje reakcje WCO w momencie, gdy połączenie zostanie skierowane do zajętego numeru. Ustawienia tej sekcji nadpisują ustawienia analogicznej sekcji dla funkcjonalności Użytkownik i Przekierowanie połączeń, jeśli są one bezpośrednio podłączone pod Menu.

W celu skonfigurowania takiego scenariusza należy ustawić odpowiedni komunikat (patrz podrozdział Komunikaty głosowe) oraz wybrać z listy rozwijalnej akcję, która ma nastąpić po odczytaniu komunikatu. Na liście rozwijanej znajdują się następujące akcje do wyboru:

- Powrót do instrukcji.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).



Rysunek 89. Menu: konfiguracja sekcji Zajęty

3.2.62. Sekcja Nie odpowiada

Sekcja Nie odpowiada definiuje scenariusz reakcji WCO w momencie, gdy połączenie zostanie skierowane do numeru i nie zostanie odebrane. Ustawienia tej sekcji nadpisują ustawienia analogicznej sekcji dla funkcjonalności Użytkownik i Przekierowanie połączeń, jeśli są one bezpośrednio podłączone pod Menu.

W celu skonfigurowania takiego scenariusza należy ustawić odpowiedni komunikat (patrz podrozdział Komunikaty głosowe) oraz wybrać z listy rozwijalnej akcję, która ma nastąpić po odczytaniu komunikatu. Na liście rozwijanej znajdują się następujące akcje do wyboru:

- Powrót do instrukcji.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Rysunek 90. Menu: konfiguracja sekcji Nie odpowiada

3.2.63. Sekcja Zły wybór

Sekcja Zły wybór określa scenariusz reakcji WCO w momencie, gdy dzwoniący wybierze cyfrę, która nie została zdefiniowana w sekcji Akcje.

W celu skonfigurowania takiego scenariusza należy ustawić odpowiedni komunikat (patrz podrozdział Komunikaty głosowe) oraz wybrać z listy rozwijalnej akcję, która ma nastąpić po odczytaniu komunikatu. Na liście rozwijanej znajdują się następujące akcje do wyboru:

- Powrót do instrukcji.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centrali (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Rysunek 91. Menu: konfiguracja sekcji Zły wybór

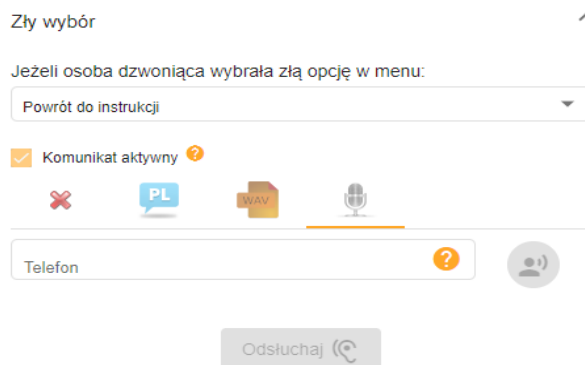
3.2.64. Sekcja Liczba powtórzeń

Sekcja Liczba powtórzeń określa maksymalną liczbę powrotów do instrukcji Menu. Po przekroczeniu tej liczby zostanie odegrany komunikat i wykonana akcja, które zostały zdefiniowane w tej sekcji.

W sekcji należy ustalić limit dopuszczalnej liczby powrotów do instrukcji w odpowiednim polu, skonfigurować odpowiedni komunikat (patrz podrozdział Komunikaty głosowe) oraz wybrać z listy rozwijalnej akcję, która ma nastąpić po odczytaniu określonego komunikatu. Na liście rozwijanej

znajdują się następujące akcje do wyboru:

- Powrót do instrukcji.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

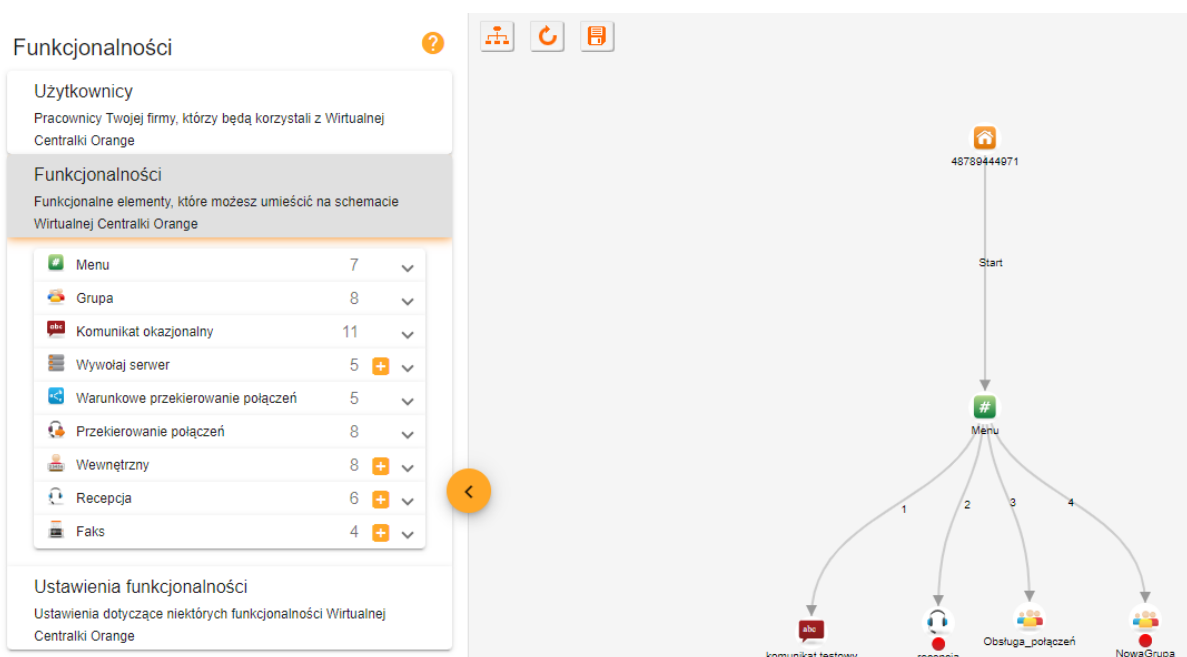


Rysunek 92. Menu: konfiguracja sekcji Liczba powtórzeń

3.2.65. Graficzna konfiguracja Menu

Menu można skonfigurować także w sposób graficzny.

W tym celu należy przeciągnąć najpierw ikonkę z nazwą konfigurowanego menu pod numer główny WCO.



Rysunek 93. Graficzna konfiguracja Menu

Aby podłączyć dane funkcjonalności graficznie należy przeciągnąć odpowiednie ikonki od danej funkcjonalności, np. Grupa , Recepcja , Komunikat okazjonalny  (lub dowolną inną funkcjonalność, którą można umieścić na schemacie) na ikonę menu na pulpicie głównym. Konfiguruje się w ten sposób akcje Menu, a przeciągane funkcjonalności ustawiają się wg kolejnych cyfr. Domyślne ustawienia cyfr można zmieniać klikając na daną cyfrę przy strzałce i wybierając inną

wartość z listy rozwijalnej.

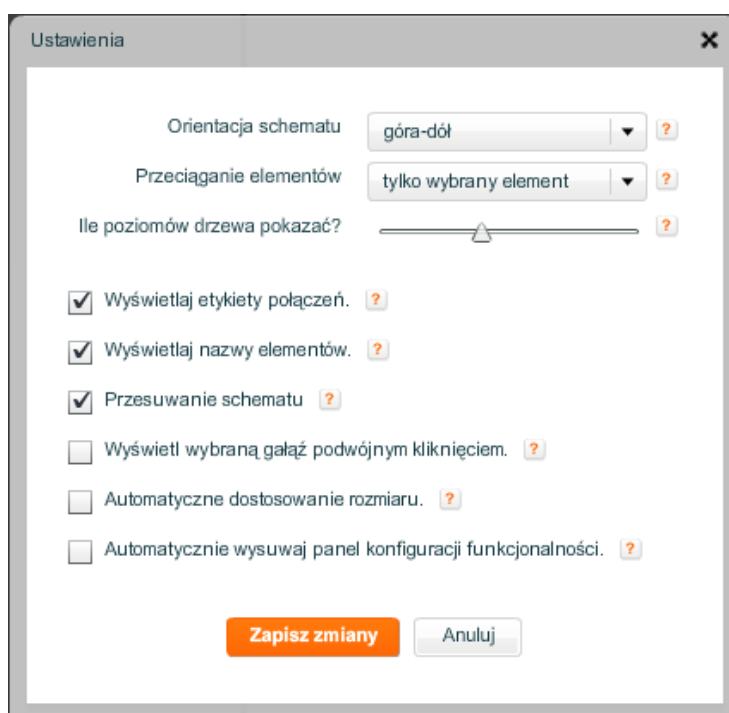
W przypadku przekroczenia dopuszczalnej liczby akcji (10) wyświetli się komunikat o błędzie.

Dane ustawienia należy zapisać za pomocą ikony dyskietki [] umieszczonej na górze schematu centralki WCO.

Menu konfiguruje się w Panelu Właściwości, rozwijając je za pomocą pomarańczowego prostokąta z prawej strony widoku Schemat centralki. Po zapisaniu zmian konfiguracja zaktualizuje się na schemacie centralki.

W ustawieniach ukrytych pod ikoną  można dopasować wygląd drzewa akcji.

Szczegółowy opis konfiguracji schematu centralki wraz z opisem powyższych ikonek znajduje się w rozdziale Schemat centralki.



Rysunek 94. Ustawienia drzewa akcji (opis możliwości konfiguracji znajduje się w rozdziale Ustawienia).

3.2.66. Wywołaj serwer

Funkcjonalność *Wywołaj serwer* pozwala na włączenie zewnętrznego serwera w scenariusz obsługi połączenia przychodzącego do WCO. Dostęp do funkcjonalności *Wywołaj serwer* jest możliwy dopiero po wykupieniu tej funkcjonalności w Sklepie. Liczba wykupionych funkcjonalności określa maksymalną sumaryczną liczbę połączeń (kanałów), które będą wykorzystywane przez *Wywołaj serwer* (wszystkie funkcjonalności tego typu w WCO).

Komunikacja z serwerem zewnętrznym odbywa się za pomocą wywołania usługi Web Service. Opis interfejsu tej usługi w formacie WSDL można pobrać z poziomu konfiguracji funkcjonalności *Wywołaj serwer* (widok Schemat centralki, prawy panel).

Rysunek 95. Dostęp do definicji serwisu Wywołaj Serwer w formacie WSDL

```

- <wsdl:definitions name="CallServer" targetNamespace="http://www.vpabx.ivmx.pl/CallServer/">
  - <wsdl:types>
    - <xsd:schema targetNamespace="http://www.vpabx.ivmx.pl/CallServer/">
      - <xsd:element name="callServerRequest">
        - <xsd:complexType>
          - <xsd:sequence>
            <xsd:element name="msisdn" type="xsd:string" maxOccurs="1" minOccurs="0"/>
            <xsd:element name="dtmf" type="xsd:string" maxOccurs="1" minOccurs="0"/>
          </xsd:sequence>
        </xsd:complexType>
      </xsd:element>
      - <xsd:element name="callServerResponse">
        - <xsd:complexType>
          - <xsd:sequence>
            <xsd:element name="respMessage" type="xsd:string" maxOccurs="1" minOccurs="0"/>
            <xsd:element name="respCode" type="xsd:string" maxOccurs="1" minOccurs="0"/>
          </xsd:sequence>
        </xsd:complexType>
      </xsd:element>
    </xsd:schema>
  </wsdl:types>

```

Rysunek 96. Fragment opisu interfejsu serwisu Wywołaj serwer

Algorytm komunikacji z serwerem składa się z dwóch kroków:

1. Wysłanie żądania
2. Odebranie odpowiedzi

Żądanie wysyłane do serwera jest w istocie wywołaniem metody usługi Web Service z jednym z dwóch możliwych parametrów (zależnie od konfiguracji WCO) – albo z numerem telefonu osoby dzwoniącej do WCO, albo z kodem DTMF wprowadzonym przez dzwoniącego.

W odpowiedzi serwer przesyła albo tekst, który ma zostać odczytany dzwoniącemu, albo cyfrę, która zostanie wykorzystana w celu wykonania akcji ustawionej w konfiguracji funkcjonalności. Typ odpowiedzi, jaki oczekuje aplikacja WCO jest konfigurowany w Ustawieniach ogólnych: Tryb odpowiedzi.

Konfiguracja funkcjonalności *Wywołaj serwer* składa się z następujących części:

- Ustawienia ogólne,

- Określenie trybu sterowania i trybu odpowiedzi,
- Konfiguracja połączenia,
- Konfiguracja sterowania,
- Konfiguracja odpowiedzi.

Poniżej znajduje się szczegółowy opis każdej z wymienionych części.

3.2.67. Ustawienia ogólne

Tak jak dla każdej funkcjonalności wykorzystywanej w WCO, w przypadku *Wywołaj Serwer* konieczne jest podanie nazwy, która będzie identyfikowała daną funkcjonalność.

Wypełnienie pola *Opis* jest nieobowiązkowe.

Rysunek 97. Ustawienia ogólne oraz tryby pracy funkcjonalności Wywołaj Serwer

3.2.68. Tryb sterowania i odpowiedzi

W następnym kroku konfigurowania funkcjonalności należy określić tryb sterowania oraz tryb odpowiedzi serwera zewnętrznego.

Tryb sterowania pozwala na wybranie parametru przesyłanego do serwera w żądaniu. Może to być albo numer telefonu dzwoniącego (MSISDN), albo kod DTMF, o wprowadzenie, którego dzwoniący zostanie poproszony.

Tryb odpowiedzi określa rezultat wywołania przekazywany przez serwer zewnętrzny do WCO. Jeżeli wybrano opcję *Odczyt tekstu*, dzwoniącemu zostanie odczytany komunikat tekstowy przekazany przez serwer. Jeżeli jednak wybrano opcję *Wybór akcji*, serwer zwróci cyfrę (liczbę z przedziału 0-9) na podstawie, której zostanie podjęta akcja zdefiniowana w zakładce *Konfiguracja akcji dla odpowiedzi*.

3.2.69. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio na *Wywołaj serwer*. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów

Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.70. Konfiguracja połączenia

W kroku konfiguracji połączenia ustalane są parametry połączenia z serwerem zewnętrznym.

Po rozwinięciu zakładki *Ustawienia połączenia* można wprowadzić adres URL serwera zewnętrznego. Musi on mieć postać *https://<adres ip>[opcjonalnie port :443 lub :8443]/<ścieżka>*. Adres IP musi być poprawnym adresem IPv4. Podanie numeru portu serwera jest opcjonalne. Ścieżka wskazuje lokalizację usługi, z którą będzie komunikowała się WCO. Przykładowy adres: <https://174.110.29.34:443/web/usluga>.

W polach *Login* oraz *Hasło* należy wpisać parametry pozwalające na uwierzytelnienie w serwerze zewnętrznym.

W zakładce *Pula jednoczesnych połączeń (kanałów)* można ustawić maksymalną dopuszczalną liczbę jednoczesnych połączeń do zewnętrznego serwera. Wartość 1 oznacza, że tylko 1 dzwoniący na raz może korzystać z *Wywołaj serwer*. Liczba jednoczesnych połączeń nie może przekroczyć liczby wykupionych w sklepie funkcjonalności *Wywołaj serwer*.

Jeżeli pula połączeń zostanie przekroczona, dzwoniący zostanie o tym poinformowany stosownym komunikatem, który może być skonfigurowany w omawianej zakładce *Pula jednoczesnych połączeń (kanałów)*, a następnie wykonana zostanie akcja wybrana z listy rozwijanej – domyślnie jest to rozłączenie.

Kolejnym krokiem konfiguracji funkcjonalności jest określenie komunikatu wstępnego w zakładce *Komunikat wstępny*, który będzie odtwarzany przy połączeniu z *Wywołaj serwer*. Taki komunikat (konfiguracja opisana w podrozdziale Komunikaty głosowe) powinien poinformować dzwoniącego, że na przykład oczekuje się od niego wprowadzenia kodu z klawiatury telefonu. Komunikat może zostać zdefiniowany w następujący sposób:

- Tekst TTS, czyli odczytanie tekstu wpisanego jako komunikat (możliwość odczytania polskim lub angielskim)
- Plik WAV, czyli poprzez załadowanie pliku w formacie .wav z dysku komputera
- Nagranie za pomocą telefonu, czyli nagranie komunikatu poprzez aparat telefoniczny

Szczegółowy opis konfiguracji komunikatów znajduje się w rozdziale Komunikaty głosowe.

Ostatnim elementem konfiguracji połączenia jest określenie, kiedy WCO uzna, że przekroczono maksymalną liczbę powrotów do funkcjonalności *Wywołaj serwer*. W takim przypadku będzie odtworzony zdefiniowany komunikat oraz zostanie wykonana akcja określona w zakładce *Liczba powtórzeń*. W tej zakładce ustawiany jest również limit powrotów do funkcjonalności *Wywołaj serwer*.

Rysunek 98. Konfiguracja połączenia dla funkcjonalności *Wywołaj serwer*

3.2.71. Konfiguracja sterowania

Konfiguracja sterowania funkcjonalnością *Wywołaj serwer* zmienia się w zależności od wyboru trybu sterowania. Dlatego też w kolejnych sekcjach opisano ustawienia dla dwóch możliwych trybów pracy: sterowania za pomocą kodu DTMF oraz sterowania za pomocą numeru telefonu dzwoniącego. Osobno opisano konfigurację zachowania w przypadku błędu połączenia z serwerem, gdyż jest ona wspólna dla obu trybów sterowania.

3.2.72. Sterowanie za pomocą kodu

Gdy funkcjonalność *Wywołaj serwer* jest w trybie *Wprowadzenie kodu* dzwoniący po odsłuchaniu komunikatu wstępnego powinien wpisać kod z klawiatury telefonu.

W zakładce *Komunikat po wprowadzeniu kodu* można zdefiniować komunikat, który zostanie odtworzony dzwoniącemu po poprawnym wprowadzeniu kodu DTMF. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale *Komunikaty głosowe*.

Sytuację błędną, polegającą na przekroczeniu maksymalnej możliwej długości kodu, sygnalizuje komunikat definiowany w zakładce *Komunikat po przekroczeniu długości kodu*. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale *Komunikaty głosowe*.

Limit czasowy na wprowadzenie kodu, komunikat informujący o przekroczeniu tego limitu oraz akcję związaną z tą sytuacją można określić w sekcji *Limit czasowy na wprowadzenie kodu*.

Rysunek 99. Limit czasowy na wprowadzenie kodu DTMF w *Wywołaj serwer*

Poniżej miejsca do określenia czasu dla limitu czasowego znajduje się konfiguracja akcji i komunikatu po przekroczeniu limitu czasowego. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe. Akcję można wybrać jedną z poniższych:

- Powrót do instrukcji *Wywołaj serwer*.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centrali (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Konfiguracja sterowania

Komunikat po wprowadzeniu kodu	▼
Komunikat po przekroczeniu długości kodu	▼
Limit czasowy na wprowadzenie kodu	▼
Komunikat po poprawnej identyfikacji numeru	
Brak identyfikacji numeru	
Błąd połączenia z serwerem	▼

Rysunek 100. Konfiguracja sterowania za pomocą kodu DTMF dla Wywołaj serwer

3.2.73. Sterowanie za pomocą numeru dzwoniącego

Jeżeli funkcjonalność *Wywołaj serwer* znajduje się w trybie sterowania o nazwie *Identyfikacja numeru*, dzwoniący nie jest proszony o wprowadzenie kodu, lecz zamiast tego wykorzystywany jest jego numer telefonu.

Komunikat w sytuacji pomyślnego odczytania numeru dzwoniącego można zdefiniować w sekcji *Komunikat po poprawnej identyfikacji numeru*. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe.

W pewnych okolicznościach identyfikacja numeru dzwoniącego może się nie udać. Wtedy zostanie odtworzony komunikat oraz wykonana akcja określona w sekcji *Brak identyfikacji numeru*. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe. Natomiast akcję definiuje się poniżej napisu „*Jeśli identyfikacja numeru się nie powiodła*” i można wybrać jedną z następujących opcji:

- Powrót do instrukcji *Wywołaj serwer*.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centrali (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Konfiguracja sterowania

Komunikat po wprowadzeniu kodu	▼
Komunikat po przekroczeniu długości kodu	▼
Limit czasowy na wprowadzenie kodu	▼
Komunikat po poprawnej identyfikacji numeru	
Brak identyfikacji numeru	
Błąd połączenia z serwerem	▼

Rysunek 101. Konfiguracja sterowania za pomocą numeru dzwoniącego dla Wywołaj serwer

3.2.74. Błąd połączenia z serwerem

W końcowej części konfiguracji sterowania należy określić sposób obsługi błędu połączenia z serwerem.

Sekcja *Błąd połączenia z serwerem* zawiera ustawienia komunikatu, który będzie odtworzony w takiej sytuacji. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe.

Należy również określić akcję wykonywaną w przypadku błędu wywołania serwera. Możliwe są następujące opcje:

- Powrót do instrukcji *Wywołaj serwer*.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

3.2.75. Konfiguracja odpowiedzi

Konfiguracja odpowiedzi dla funkcjonalności *Wywołaj serwer* jest inna dla każdego z dostępnych trybów odpowiedzi serwera.

3.2.76. Odpowiedź w postaci w odczytu komunikatu tekstowego

Jeżeli jako tryb odpowiedzi serwera wybrano *Odczyt tekstu* mamy możliwość ustawienia komunikatu odtwarzanego przed odczytaniem tekstu przekazanego przez wywołany serwer – patrz: sekcja *Komunikat przed odczytaniem odpowiedzi*. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe.

Należy również podać ustawienia dla systemu TTS odczytującego odpowiedź. Szczególnie istotne jest określenie języka odczytywanego tekstu, a także głosu: męskiego lub żeńskiego. Te ustawienia znajdują się w zakładce *Ustawienia TTS odczytującego odpowiedź*.

W zakładce *Komunikat po odczytaniu odpowiedzi* można określić komunikat, który zostanie odtworzony po odczytaniu przez TTS tekstu zwróconego przez serwer. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe.

Po zakończeniu działania bloku *Wywołaj serwer* nastąpi wykonanie akcji (pole *Potem*) zdefiniowanej

w sekcji *Konfiguracja akcji dla odpowiedzi*. Możliwe są następujące opcje:

- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Konfiguracja odpowiedzi

Komunikat przed odczytaniem odpowiedzi	▼
Ustawienia TTS odczytującego odpowiedź	▼
Komunikat po odczytaniu odpowiedzi	▼
Komunikat przed wykonaniem akcji	
Konfiguracja akcji dla odpowiedzi	▼

Rysunek 102. Konfiguracja odpowiedzi w postaci odczytu tekstu dla Wywołaj Serwer

3.2.77. Odpowiedź w postaci wyboru akcji

W przypadku, gdy funkcjonalność *Wywołaj serwer* jest w trybie odpowiedzi o nazwie *Wybór akcji*, serwer w odpowiedzi zwraca liczbę z zakresu od 0 do 9. Na jej podstawie blok wykonuje jedną z akcji zdefiniowanych w sekcji *Konfiguracja akcji dla odpowiedzi*. Dla każdej z cyfr możliwe są następujące opcje:

- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Jeżeli chcemy, aby przed wykonaniem akcji odtworzono komunikat, można go określić w zakładce *Komunikat przed wykonaniem akcji*. Opis konfiguracji komunikatów głosowych znajduje się w podrozdziale Komunikaty głosowe.

Konfiguracja odpowiedzi

>

Komunikat przed odczytaniem odpowiedzi	▼
Ustawienia TTS odczytującego odpowiedź	▼
Komunikat po odczytaniu odpowiedzi	▼
Komunikat przed wykonaniem akcji	
Konfiguracja akcji dla odpowiedzi	^
Potem Rozłącz ▼	

Rysunek 103. Konfiguracja odpowiedzi w postaci wyboru akcji dla Wywołaj serwer

3.2.78. Faks

Funkcjonalność Faks umożliwia odbieranie i wysyłanie faksów poprzez aplikację WCO. Odebrane i wysłane fakсы przechowywane są w skrzynce, do której dostęp zapewniony jest w widoku *Fakсы* (zob. rozdział Faks. Fakсы). Fakсы otrzymane przez WCO są również przesyłane na zdefiniowane adresy e-mail.

Aby mieć możliwość odbierania i wysyłania faksów należy wykupić powyższą funkcjonalność w sklepie. Trzeba zwrócić uwagę, że faks może być wykupiony maksymalnie w ilości jeden. Wykupienie tej funkcjonalności oznacza, że jest ona dostępna w całej centralce bez ograniczeń.

Funkcjonalność	Wykorzystane	Cena jednostkowa	Wartość
 Transfer połączeń	1	0.60 zł	0.60 zł
 Menu	8	0.80 zł	6.40 zł
 Grupa	9	1.20 zł	10.80 zł
 Komunikat okazjonalny	11	0.90 zł	9.90 zł
 Komunikat spersonalizowany	7	0.01 zł	0.07 zł
 Faks	1	1.30 zł	1.30 zł
 Warunkowe przekierowanie połączeń	6	1.00 zł	6.00 zł
 Recepcjonista	7	1.40 zł	9.80 zł

Rysunek 104. Funkcjonalność Faks w Sklepie

Po wykupieniu dostępu do funkcjonalności faks, należy dodać z poziomu panelu Funkcjonalności (widok Schemat centralki, lewy panel) konkretne funkcjonalności faksów wykorzystywanych w ramach WCO. Ich liczba jest dowolna.

3.2.79. Konfiguracja faksu

Aby skonfigurować faks należy w pierwszej kolejności określić nazwę danej funkcjonalności, która będzie wykorzystywana do identyfikowania faksu na schemacie WCO oraz w lewym panelu. Wypełnienie pola *Opis* jest opcjonalne.

Pole *Aktywny* pozwala na włączenie lub wyłączenie faksu. Faks wyłączony będzie odpowiadał sygnałem zajętości.

Pola *E-mail docelowy* oraz *Format pliku* pozwalają na określenie parametrów wiadomości e-mail wysyłanej po otrzymaniu faksu przez WCO. Wiadomość ta jest wysyłana na zdefiniowaną listę adresów e-mail. Odebrany faks jest przesyłany jako załącznik w jednym z dwóch formatów: TIFF lub PDF.

Rysunek 105. Konfiguracja faksu

3.2.80. Sekcja Dodatkowe Numery Głównie

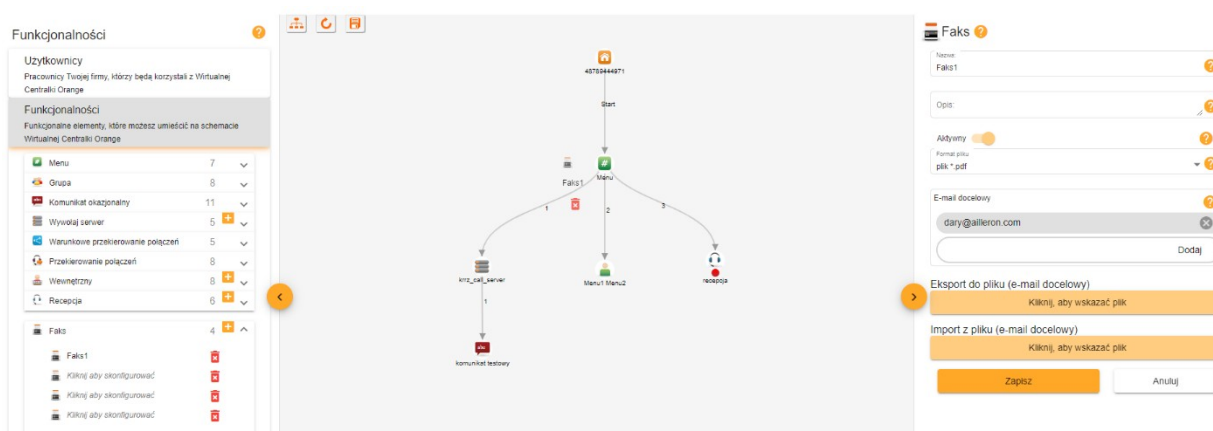
W tej sekcji istnieje możliwość podpięcia Dodatkowego Numeru Głównego tak, aby prowadził on bezpośrednio do Faksu. Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy skonfigurowany został co najmniej jeden Dodatkowy Numer Główny. Szczegółowy opis konfiguracji Dodatkowych Numerów Głównych znajduje się w rozdziale Dodatkowy Numer Główny.

3.2.81. Umieszczanie faksu na schemacie WCO

Skonfigurowane fakсы, aby odbierały przychodzące fakсы, muszą być umieszczone na schemacie WCO.

Położenie bloku *Faks* w drzewie reprezentującym schemat WCO sygnalizuje, w którym miejscu scenariusza obsługi połączenia ma nastąpić przyjęcie faksu. Oczywiście element ten może zostać umieszczony bezpośrednio pod numerem głównym i wtedy każdy faks, który przyjdzie do WCO, zostanie obsłużony przez daną funkcjonalność faksu, nie jest to jednak jedyna możliwość.

Faks może być następnikiem dowolnego elementu schematu, np. menu, czy warunkowego przekazywania połączeń. Dzięki temu można przykładowo zrealizować scenariusz, w którym fakсы przychodzące z określonego numeru lub w określonym terminie kierowane są na inny adres e-mail.



Rysunek 106. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO

3.2.82. Użytkownik

Użytkownicy to najczęściej pracownicy danej firmy, którzy mają przydzielone konkretne telefony

komórkowe i są umieszczani w schemacie WCO. Posiadają oni odrębną zakładkę Użytkownicy w panelu Funkcjonalności WCO (widok Schemat centralki, lewy panel).

W przypadku gdy wykupiony przez nas pakiet nie zawiera żadnych Użytkowników, należy dokupić ich w Sklepie według zapotrzebowania. Po zapisaniu zmian wykupieni Użytkownicy pojawią się w obszarze Funkcjonalność w postaci nieskonfigurowanej.

Stara Prezentacja numerem Głównym	0	0.00 zł	0.00 zł
Użytkownik	4	7.00 zł	28.00 zł

Rysunek 107. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie

Użytkownicy		
Pracownicy Twojej firmy, którzy będą korzystali z Wirtualnej Centralki Orange		
Wyszukaj	Sortuj	
 imie nazwisko		
 imie2 nazwisko2		
 imie3 nazwisko3		
 imie4 nazwisko4		
 imie5 nazwisko5		
 Kliknij, aby skonfigurować, (dostępnych 1 už...		

Rysunek 108. Użytkownicy

Zaznaczyć należy, że Użytkownik nie musi być umieszczony w schemacie WCO, aby z niego korzystać. Musi być jednak zdefiniowany jako Użytkownik danej WCO i odpowiednio skonfigurowany. Wówczas może wykonywać takie operacje jak: prezentacja numerem głównym, a w aplikacji Recepcjonisty będzie widoczny jego aktualny status.

W przypadku gdy Użytkownik ma być włączony w Grupę bądź pełnić rolę Recepcjonisty, musi uprzednio zostać skonfigurowany w WCO.

3.2.83. Konfiguracja Użytkownika

W celu skonfigurowania Użytkownika, w zakładce Podstawowe informacje, należy nadać mu nazwę, wprowadzić imię, nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail. Gwiazdkami są zaznaczone pola obowiązkowe.

Rysunek 109. Użytkownik: konfiguracja

Użytkownik jest przypisany do swojego numeru telefonu. W ramach jednej WCO można wprowadzić dany numer telefonu tylko raz. Nie można stworzyć dwóch Użytkowników z tym samym numerem telefonu. Nie można też przypisać Użytkownikowi kilku numerów telefonu. Jeśli pracownik firmy posługuje się kilkoma telefonami, należy stworzyć dla niego odpowiednią liczbę Użytkowników w WCO, definiując dla każdego dany numer telefonu oraz odpowiednią nazwę, ułatwiającą identyfikację pracownika, np. MChomicz, MChomicz-priv.

Po wprowadzeniu danych należy je zapisać używając przycisku „Zapisz” na dole panelu Właściwości. W trakcie procesu zapisywania aplikacja sprawdza czy dany numer nie został przypisany do innej WCO. W takiej sytuacji pojawi się komunikat informujący o błędzie. Jeśli proces zapisywania przebiegnie pomyślnie, Użytkownik zostanie zdefiniowany w panelu Funkcjonalności.

Użytkownicy		
Pracownicy Twojej firmy, którzy będą korzystali z Wirtualnej Centrali Orange		
Wyszukaj	Sortuj	
	Nazwa rosnąco	
	dary dary	
	Dary Aillern	
	arek kera	
	nowyassoc_a nowyassoc_a	
	nowyassoc_aa nowyassoc_aa	
	Kliknij, aby skonfigurować, (dostępnych 1 už...	

Rysunek 110. Zdefiniowani Użytkownicy

3.2.84. Sortowanie i wyszukiwanie użytkowników

Nad listą użytkowników w zakładce funkcjonalności umieszczony jest panel ułatwiający przeglądanie

listy pracowników centralki. Wpisanie szukanej frazy i kliknięcie przycisku [] doprowadzi

do wyświetlenia tylko tych użytkowników, którzy posiadają szukany ciąg znaków w imieniu lub nazwisku, lub numerze pracownika. Ponadto możliwe jest posortowanie wyników po polach:

- Imię rosnąco/malejąco
- Nazwisko rosnąco/malejąco
- Login rosnąco/malejąco
- Telefon rosnąco/malejąco

3.2.85. Konfiguracja właściwości Użytkownika

Użytkownikom można nadać dowolną kombinację czterech uprawnień:

- Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio
- Transfer połączeń
- Prezentacja numerem głównym
- Rola: Pracownik, UT, Recepcjonista lub Asystent/Recepcjonista

Uprawnienia te zostały opisane w poniższych rozdziałach.

Użytkownikom można skonfigurować również dowolną kombinację trzech typów nagrywania połączeń wraz z opcjami:

- Nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę
 - Wszystkie
 - Na żądanie
 - Oświadczenie do nagrywania
- Nagrywanie połączeń przychodzących bezpośrednio
 - Wszystkie
 - Na żądanie
 - Oświadczenie do nagrywania
- Nagrywanie połączeń wychodzących
 - Wszystkie
 - Na żądanie
 - Oświadczenie do nagrywania

Nagrywanie ^

☐ Nagrywaj połączenia przychodzące przez centralkę ?

☒ Wszystkie ☐ Na żądanie ☐ Oświadczenie do nagrywania

☐ Nagrywaj połączenia przychodzące bezpośrednio ?

☒ Wszystkie ☐ Na żądanie ☐ Oświadczenie do nagrywania

☐ Nagrywaj połączenia wychodzące ?

☒ Wszystkie ☐ Na żądanie ☐ Oświadczenie do nagrywania

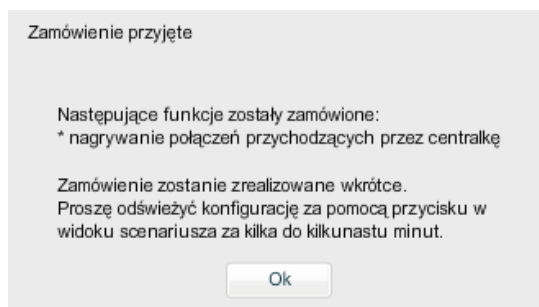
☐ Zezwól na wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu ?

Rysunek 111. Użytkownik: Typy nagrywania wraz z opcjami

Dodatkowo, Użytkownikom można skonfigurować również opcję jednorazowego wyłączenia nagrywania. Opis znajduje się poniżej.

Numer, na którym aktywowane jest nagrywanie musi być numerem należącym do sieci Orange. Dodatkowo, numer ten musi znajdować się na tym samym koncie abonenckim co numer WCO w systemach Orange.

Aktywacja i dezaktywacja nagrywania połączeń nie następuje natychmiast. Po zaznaczeniużądanego typu nagrywania należy kliknąć przycisk „Zapisz”. Wówczas aplikacja wysyła zlecenie aktywacji/dezaktywacji do systemów Orange. W trakcie realizacji zlecenia nastąpi wyszarzenie zaznaczenia i opisu zmienionego typu nagrywania.



Rysunek 112. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania

Aby sprawdzić, czy stan nagrywania został zmieniony należy odczekać kilka minut i kliknąć przycisk „Zaktualizuj konfigurację” obok schematu centralki.



Rysunek 113. Przycisk Zaktualizuj konfigurację

W momencie, gdy zlecenie zmiany stanu nagrywania zostanie obsłużone, wtedy wyszarzona opcja zmieni stan.

Jednorazowe wyłączenie nagrywania: Pracownikowi można włączyć możliwość użycia prefiksu do jednorazowego wyłączenia nagrywania. W tym celu należy zaznaczyć opcję „Zezwól na wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu” i zapisać zmiany. Szczegółowy opis wykorzystanych prefiksów znajduje się w rozdziale Wyłączenie nagrywania.

3.2.86. Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio

Upewnienie Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio umożliwia skonfigurowanie alternatywnego kierowania połączeń.

Funkcjonalność Obsługi połączeń przychodzących bezpośrednio należy wykupić w Sklepie.

	Pakiet 10 000 minut na przechowywanie nagrań	1	⬆️⬇️⬆️
	Pakiet 100 000 minut na przechowywanie nagrań	2	⬆️⬇️⬆️
	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio	4	⬆️⬇️⬆️
	Szczegółowe logi audytowe	1	⬆️⬇️⬆️
	Oświadczenie do nagrywania	7	⬆️⬇️⬆️

Rysunek 114. Funkcjonalność Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie

W przypadku ustawienia funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio dla większej liczby użytkowników centralki WCO, należy dla każdego z nich wykupić kolejną sztukę w sklepie.

Aby nadać Użytkownikowi uprawnienie Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio należy zaznaczyć mu odpowiednią opcję we Właściwościach Użytkownika zgodnie z poniższym przykładem.

Rysunek 115. Konfiguracja funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio

3.2.87. Transfer połączeń

Transfer połączeń jest to uprawnienie Użytkownika, które umożliwia przekazywanie połączenia do innego użytkownika. Transfery wykonuje się korzystając z aparatu telefonicznego Użytkownika. Jak wykonywać transfery połączeń opisane jest w rozdziale Funkcje dostępne z aparatu telefonicznego⁶.

Funkcjonalność Transfer połączeń należy wykupić w Sklepie.

Transfer połączeń	1	0.60 zł	0.60 zł
Menu	2	0.80 zł	1.60 zł
Grupa	2	1.20 zł	2.40 zł
Komunikat okazjonalny	3	0.90 zł	2.70 zł

Rysunek 116. Funkcjonalność Transfer połączeń w Sklepie

Kupno jednej sztuki obowiązuje dla całej WCO i może być przydzielana wszystkim użytkownikom.

Aby nadać Użytkownikowi uprawnienie Transfer połączeń należy zaznaczyć mu odpowiednią opcję we Właściwościach Użytkownika zgodnie z poniższym przykładem.

Rysunek 117. Użytkownik: Transfer połączeń

Transfer połączeń wykonujemy poprzez wpisanie i zatwierdzenie na klawiaturze własnego telefonu odpowiedniego kodu. Możliwa jest realizacja transferu połączeń z konsultacją lub bez konsultacji. Szczegóły wykonywania tej operacji oraz opis kodów znajduje się w rozdziale Transfer połączeń.

3.2.88. Transfer połączeń przychodzących bezpośrednio

Transfer połączeń przychodzących bezpośrednio jest możliwy po wykupieniu usług 'Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio' oraz 'Transfer połączeń'.

Transfer połączeń wykonujemy poprzez wpisanie i zatwierdzenie na klawiaturze własnego telefonu odpowiedniego kodu. Możliwa jest realizacja transferu połączeń z konsultacją lub bez konsultacji. Szczegóły wykonywania tej operacji oraz opis kodów znajduje się w rozdziale Transfer połączeń.

3.2.89. Prezentacja numerem głównym

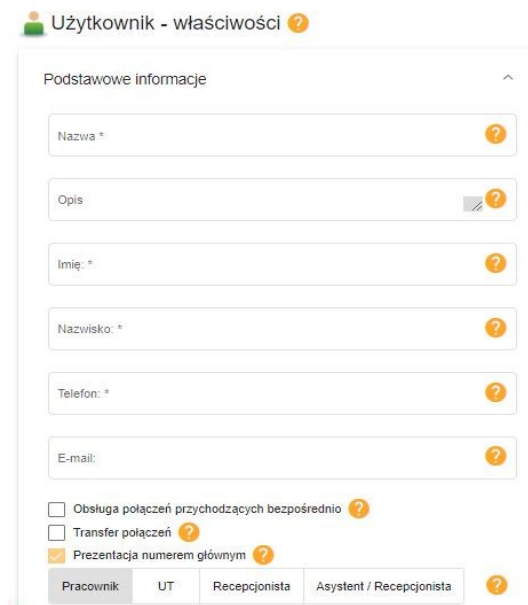
Prezentacja numerem głównym – to uprawnienie pozwalające Użytkownikowi prezentować się numerem głównym WCO (podstawowym lub dodatkowym). Adresat połączenia nie będzie widział rzeczywistego numeru Użytkownika, ale numer główny WCO.

Funkcjonalność Prezentacja numerem głównym należy wykupić w Sklepie. Należy ją wykupić dla każdego użytkownika oddzielnie.

 Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1	0.30 zł	0.30 zł
 Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1	0.20 zł	0.20 zł
 Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1	0.10 zł	0.10 zł
 Prezentacja Numerem Głównym	1	0.50 zł	0.50 zł
 Stała Prezentacja Numetem Głównym	1	1.80 zł	1.80 zł

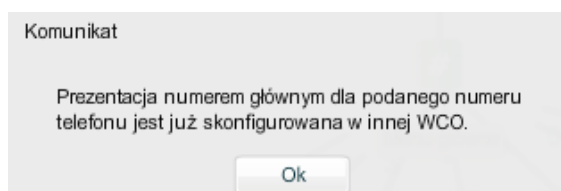
Rysunek 118. Funkcjonalność Prezentacja numerem głównym w Sklepie

Aby nadać Użytkownikowi uprawnienie Prezentacja numerem głównym należy zaznaczyć mu odpowiednią opcję we Właściwościach Użytkownika zgodnie z poniższym przykładem.



Rysunek 119. Użytkownik: Prezentacja numerem głównym

W przypadku, kiedy Użytkownik posiada już to uprawnienie w innej WCO, pojawi się błąd (rysunek poniżej).



Rysunek 120. Błąd: próba nadania uprawnienia do prezentacji numerem głównym Użytkownikowi zdefiniowanemu w innej WCO

3.2.90. Stała prezentacja numerem głównym

Stała prezentacja numerem głównym to uprawnienie pozwalające Użytkownikowi na prezentowanie się numerem głównym WCO (podstawowym lub dodatkowym) przy każdym połączeniu wychodzącym. Adresat połączenia nie będzie widział rzeczywistego numeru Użytkownika, ale numer główny WCO.

Funkcjonalność Stała prezentacja numerem głównym należy wykupić w Sklepie. Należy ją wykupić dla każdego użytkownika oddzielnie.

PL Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1	0.10 zł	0.10 zł
Prezentacja Numerem Głównym	1	0.50 zł	0.50 zł
Stała Prezentacja Numerem Głównym	1	1.80 zł	1.80 zł
Użytkownik	5	0.01 zł	0.05 zł
Wywołaj server	1	1.60 zł	1.60 zł
Nagrywanie połączeń	1	2.20 zł	2.20 zł

Rysunek 121. Funkcjonalność Stała prezentacja numerem głównym w Sklepie

Aby nadać uprawnienie Stała prezentacja numerem głównym we Właściwościach Użytkownika należy wybrać numer główny lub dodatkowy za pomocą którego ma zostać prezentowany wybrany Użytkownik:

Stała prezentacja numerem głównym

48504817190 - podstawowy numer główny

☐ Zezwól na wyłączenie prezentacji przy pomocy prefiksu

Rysunek 122. Użytkownik: Stała prezentacja numerem głównym

Po nadaniu użytkownikowi uprawnienia „Zezwól na wyłączenie prezentacji przy pomocy prefiksu” udostępniamy mu możliwość wyłączenia stałej prezentacji numerem przy użyciu dedykowanego prefiksu.

3.2.91. Czarne listy

Czarna lista

Czarne listy nieprzypisane do użytkownika

+ Lista testowa
 + Połączenia zagraniczne

Czarne listy przypisane do użytkownika

Rysunek 123 Sekcja Czarne listy we właściwościach użytkownika

Sekcja ta umożliwia przypisanie czarnych list do użytkownika. Wybranie czarnej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze połączeń przypisanych do zaznaczonego użytkownika. Panel umożliwia:

- Dodanie czarnej listy do recepcji
- Przypisanie wszystkich czarnych list
- Usunięcie czarnej listy z recepcji

- Usunięcie wszystkich czarnych list

Na listach nie będą prezentowane te czarne listy, które są przypisane do grup, w których istnieje wybrany użytkownik.

3.2.92. Białe listy

Sekcja ta umożliwia przypisanie białych list do użytkownika. Wybranie białej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze połączeń przypisanych do zaznaczonego użytkownika. Panel umożliwia:

- Dodanie białej listy do recepcji
- Przypisanie wszystkich białych list
- Usunięcie białej listy z recepcji
- Usunięcie wszystkich białych list

Na listach nie będą prezentowane te białe listy, które są przypisane do grup, w których istnieje wybrany użytkownik.

3.2.93. Rola

Użytkownik może posiadać jedną z następujących ról telefonicznych:

- Pracownik (Użytkownik Telefoniczny nie korzystający z aplikacji internetowej)
- UT (Użytkownik Telefoniczny korzystający z aplikacji internetowej)
- Recepcjonista
- Asystent/Recepcjonista

Rola Recepcjonisty i Asystenta/Recepcjonisty należą do funkcjonalności wykupywanych w Sklepie dla każdego użytkownika oddzielnie.

Rola Pracownik jest to domyślna rola przypisana Użytkownikowi. Oznacza, że dany Użytkownik nie posiada dodatkowych uprawnień w postaci UT, Recepcjonisty lub Asystenta.

Rola UT oznacza, iż Użytkownik może korzystać z dedykowanej aplikacji internetowej UT (<https://wco.orange.pl/UT/>) umożliwiającej transfery, logowanie do centrali i tagowanie nagrań.

Rola Recepcjonisty oznacza, iż Użytkownik może korzystać z oddzielnej aplikacji Recepcjonisty (<https://wco.orange.pl/recepcja/>) oraz należeć do Grupy Recepcjonistów, którzy obsługują połączenia przychodzące do recepcji.

Rola Asystenta/Recepcjonisty jest rozszerzeniem uprawnień Recepcjonisty o funkcję asystenta. Funkcja ta pozwala asystentowi dokonać połączenia pomiędzy abonentami A i B. Najpierw Asystent dzwoni do abonenta A, a potem dokonuje transferu połączenia do abonenta B.

Wykonanie powyższego połączenia Asystent realizuje za pomocą aplikacji Recepcjonisty. Istnieje też możliwość wykorzystania tej funkcji za pomocą telefonu i odpowiednich prefiksów opisanych w rozdziale Funkcja asystencka.

Użytkownik (jego numer telefonu) nie może mieć nadanego uprawnienia Asystenta w więcej niż jednej WCO.

Aby nadać Użytkownikowi uprawnienia UT, Recepcjonisty lub Asystenta/Recepcjonisty należy zdefiniować jego dane – login i hasło oraz zapisać zmiany używając przycisku w dole panelu Użytkownik.

Rysunek 124. Użytkownik: Definiowanie uprawnienia Recepcjonista

Login musi być unikalny dla danej WCO. Oznacza to, że nie może się powtarzać dla żadnego Recepcjonisty, Asystenta i Administratora w obrębie danej WCO.

3.2.94. Graficzne przedstawianie uprawnień

Każde nadane uprawnienie i rola, jak również typ włączonego nagrywania jest widoczne w panelu Funkcjonalności (widok Schemat centralki, lewy panel) jako ikonka, która poprzedza imię i nazwisko Użytkownika. Poniżej przedstawiono listę ról i przypisanych im ikon oraz przykład widoku skonfigurowanego Użytkownika.

1. Transfer połączeń - 
2. Prezentacja numerem głównym - 
3. Stała prezentacja numerem głównym - 
4. UT - 
5. Recepcjonista - 
6. Asystent/Recepcjonista - 
7. Nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę - 
8. Nagrywanie połączeń przychodzących bezpośrednio - 
9. Nagrywanie połączeń wychodzących - 

Rysunek 125. Ikony przedstawiające opcje przypisane do danego Użytkownika

3.2.95. Konfiguracja komunikatów dla Użytkownika

Konfiguracja komunikatów głosowych została opisana w podrozdziale Komunikaty głosowe.

Komunikaty dla danego Użytkownika będą wykorzystywane tylko wówczas, gdy dzwoniący trafi na Użytkownika za pośrednictwem jednego ze skonfigurowanych scenariuszy WCO.

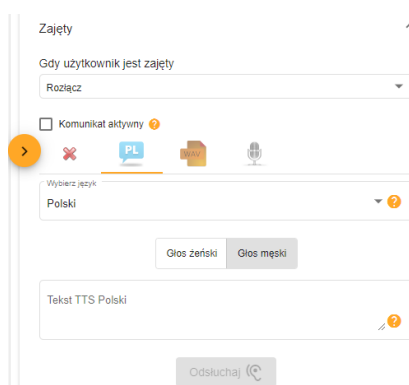
3.2.96. Komunikat: Zajęty

Po rozwinięciu listy Zajęty w panelu Właściwości można skonfigurować komunikat głosowy, który zostanie odczytany w przypadku, gdy Użytkownik jest w trakcie innego połączenia.

Możliwe akcje w przypadku zajętości Użytkownika, to:

- Rozłączyć.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na innego pracownika).

Wszystkie wprowadzone zmiany należy zatwierdzić przyciskiem Zapisz w dole panelu.



Rysunek 126. Zajęty - konfiguracja komunikatu

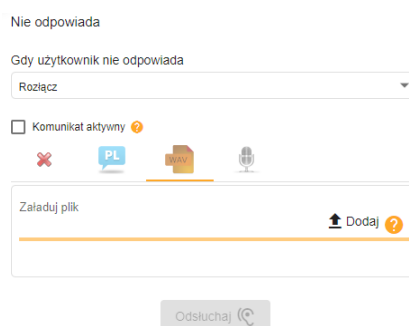
3.2.97. Komunikat: Nie odpowiada

Po rozwinięciu listy Nie odpowiada w panelu Właściwości można skonfigurować komunikat głosowy, który zostanie odczytany w przypadku, gdy Użytkownik nie odbierze połączenia.

Możliwe akcje w przypadku, gdy Użytkownik nie odpowiada, to:

- Rozłączyć.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na innego pracownika).

Wszystkie wprowadzone zmiany należy zatwierdzić przyciskiem Zapisz w dole panelu.

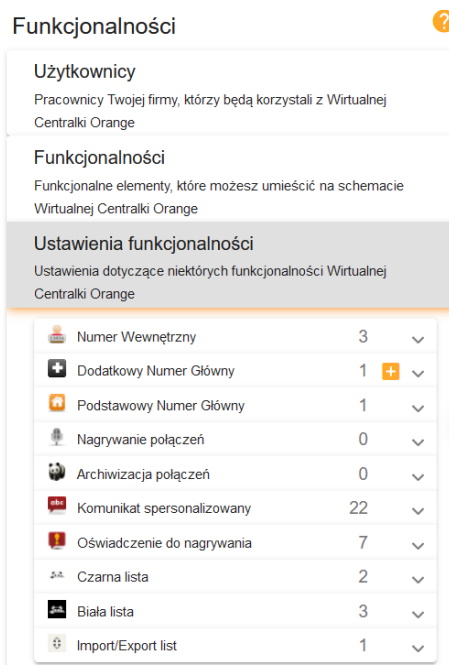


Rysunek 127. Nie odpowiada - konfiguracja komunikatu

3.3. Ustawienia funkcjonalności

Wirtualna Centralka Orange posiada także zestaw funkcjonalności, które istnieją i są konfigurowalne, pomimo że nie można ich umieścić na schemacie. Takimi funkcjonalnościami są:

- Numer Wewnętrzny
- Podstawowy Numer Główny
- Dodatkowy Numer Główny
- Nagrywanie połączeń
- Archiwizacja połączeń
- Komunikat spersonalizowany
- Czarna lista
- Biała lista
- Oświadczenie do nagrywania
- Import/Export list



Rysunek 128. Umieszczenie Ustawień funkcjonalności na lewym panelu w widoku Schemat centralki

Funkcjonalności zostały opisane poniżej.

3.3.1. Numer Wewnętrzny

W tym miejscu należy skonfigurować Numery wewnętrzne, które będą dostępne w panelu Funkcjonalności w funkcjonalnym elemencie Wewnętrzny.

Szczegółowa konfiguracja Numeru Wewnętrznego została opisana w rozdziale Konfiguracja Numeru Wewnętrznego Konfiguracja Numeru Wewnętrznego.

3.3.2. Dodatkowy Numer Główny

Rysunek 129. Dodatkowy Numer Główny

Dodatkowy Numer Główny pozwala na wdzwonienie się do Wirtualnej Centrali poprzez inny numer niż Podstawowy Numer Główny. Nie jest możliwe zalogowanie się na Wirtualną Centralę poprzez Dodatkowy Numer Główny.

Rysunek 130. Dodatkowy Numer Główny

Przypięcie Dodatkowego Numeru Głównego na schemacie centrali jest oznaczone przez biały plus na czarnym tle tak, jak na obrazku powyżej, gdzie numer jest podpięty pod Recepcję. W przypadku wybrania tego Dodatkowego Numeru, użytkownik dodzwoni się bezpośrednio do Recepcji.

Aby dodać Dodatkowy Numer Główny należy kliknąć na zielony znak plus po prawej stronie napisu „Dodatkowe Numery Główny” w zakładce Ustawienia Funkcjonalności na lewym panelu widoku Schemat centrali. Przy dodawaniu nowego Dodatkowego Numeru Głównego należy podać:

- numer,
- login,
- hasło,
- indeks (w przedziale 1-9),
- miejsce w schemacie centrali, do którego należy prowadzić połączenie przychodzące na ten numer.

Przykład przedstawiono poniżej:

+ Dodatkowy numer główny ?

Numer *
+48111222444 ?

Login *
aaaa ?

Hasło *
..... ?

Indeks
2 ?

Prowadzi do
Podstawowy numer główny ?

> Zapisz Anuluj

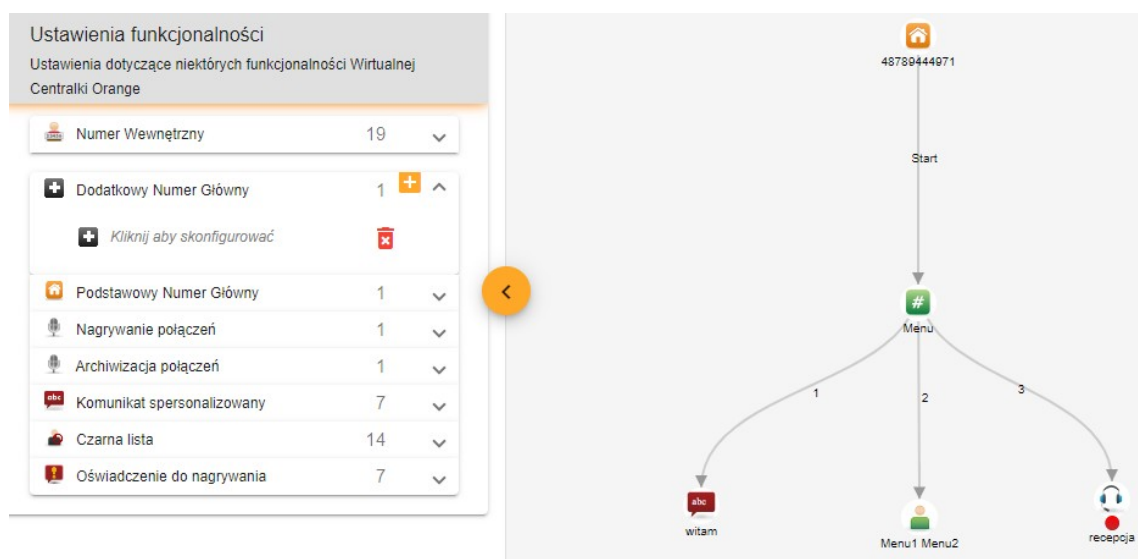
Rysunek 131. Dodawanie Dodatkowego Numeru Głównego

Dodatkowy Numer Główny może prowadzić od każdej funkcjonalności, którą można umieścić na schemacie centralki, czyli np.: Faks, Recepcja, Grupa, Użytkownik. Lista tych funkcjonalności jest dostępna z rozwijanego pola wyboru „Prowadzi do”.

Przypinanie Dodatkowego Numeru Głównego

Istnieją trzy sposoby przypinania Dodatkowego Numeru Głównego do danej funkcjonalności WCO:

- Przeciągnięcie ikonki numeru na schemat centralki



Rysunek 132. Przypinanie Dodatkowego Numeru Głównego na schemacie centralki

Aby przypiąć Dodatkowy Numer Główny tak jak na rysunku powyżej należy przeciągnąć dany numer z lewego panelu Funkcjonalności na schemat centralki.

- Wybranie odpowiedniej funkcjonalności z listy „Prowadzi do”:

Rysunek 133. Wybranie elementu, do którego ma być przypięty Dodatkowy Numer Główny

- Konfiguracja we Właściwościach określonej funkcjonalności (np. we Właściwościach Recepcji). Przypięcie Dodatkowego Numeru Głównego odbywa się poprzez zaznaczenie go w sekcji Dodatkowe Numery Główne (panel Właściwości danej funkcjonalności, widok Schemat centralki, prawy panel).

Aby zaznaczyć dany numer należy kliknąć na niego lewym klawiszem myszy i zapisać zmianę.

Aby odznaczyć należy jednocześnie kliknąć na niego lewym klawiszem myszy i przytrzymać wciśnięty klawisz CTRL a na koniec zapisać zmianę.

Rysunek 134. Konfiguracja Dodatkowy Numer Główny we Właściwościach Recepcji

Niezaznaczony, a więc nieprzypięty Dodatkowy Numer Główny w sekcji Dodatkowe Numery Główne dla danej funkcjonalności WCO (np. Recepcji) wygląda w następujący sposób:



▼ Dodatkowe numery główne

48222904739

Rysunek 135. Niezaznaczony Dodatkowy Numer Główny w sekcji funkcjonalności WCO (np. Recepcji)

Zaznaczony Dodatkowy Numer Główny (czyli po kliknięciu lewym klawiszem myszy):



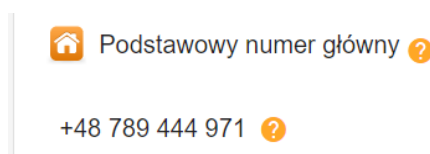
▼ Dodatkowe numery główne

48222904739

Rysunek 136. Zaznaczony Dodatkowy Numer Główny w sekcji funkcjonalności WCO (np. Recepcji)

3.3.3. Podstawowy Numer Główny

Funkcjonalność pozwala na wyświetlanie informacji o Podstawowym numerze głównym. Jest to numer telefonu, pod jakim jest dostępna Wirtualna Centralka Orange.



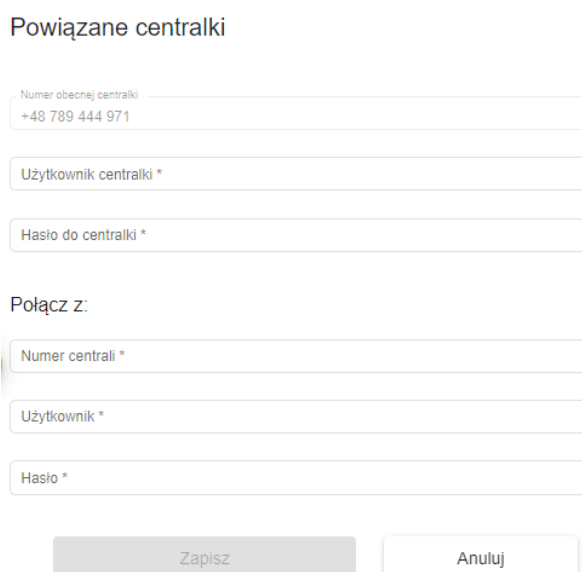
 Podstawowy numer główny ?

+48 789 444 971 ?

Rysunek 137. Podstawowy Numer Główny

3.3.4. Łączenie centralk

Aby połączyć centralki i umożliwić przełączanie się między nimi należy wprowadzić dane administratora obecnej centralki jak i administratora łączonej centralki zgodnie z poniższym formularzem:



Powiązane centralki

Numer obecnej centralki
+48 789 444 971

Użytkownik centralki *

Hasło do centralki *

Połącz z:

Numer centrali *

Użytkownik *

Hasło *

Zapisz Anuluj

Rysunek 138 Formularz łączenia centralk

Po uzupełnieniu danymi formularza i po poprawnym powiązaniu centralk na liście powiązanych centralk ukaże się nowo zdefiniowane powiązanie:

Powiązane centralki

Numer obecnej centralki
+48 789 444 971

Użytkownik centralki *

Hasło do centralki *

Rysunek 139 Widok listy dowiązanych centralk do numeru głównego

Również uaktywni się opcja na górnej belce do łączenia kont użytkowników „”

Przycisk „Zmień centralkę” widoczny jest dla następujących ról: „Administrator główny”, „Super Admin” oraz „Administrator użytkowników usług”.

**Rysunek 140 Widok umiejscowienia przycisku „Zmień centralkę”****3.3.5. Nagrywanie połączeń**

W tym miejscu można skonfigurować ogólne ustawienia funkcjonalności nagrywanie.

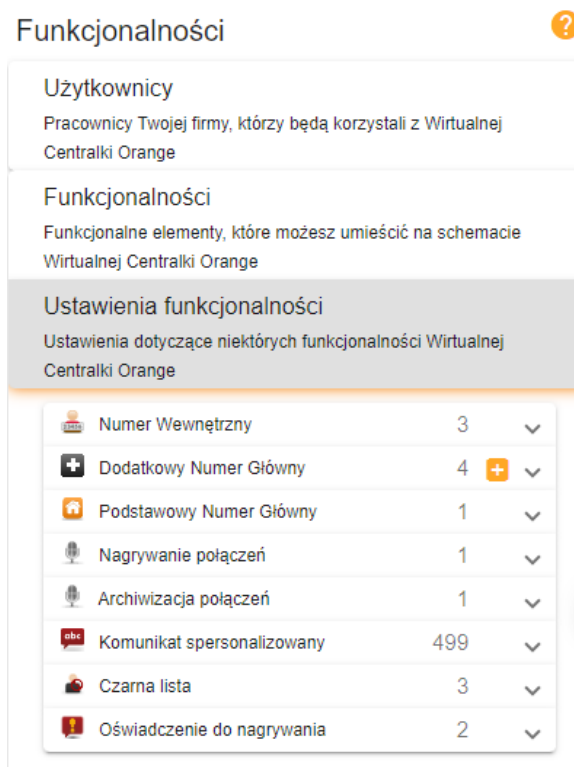
Aby rozpocząć nagrywanie połączeń w ramach WCO należy:

1. Wykupić funkcjonalność nagrywania w Sklepie (kupowanie funkcjonalności jest opisane w rozdziale 2)
2. Ustawić typ klucza nagrywania – dostępne opcje: klucz wewnętrzny WCO – klucz generowany przez wco, klucz publiczny – klucz publiczny posiadany przez użytkownika – klucz RSA. W konfiguracji klucza można wybrać jego długość a mianowicie 1k, 2k lub 4k.
3. Wygenerować klucze do szyfrowania lub wgrać klucz publiczny RSA (w zależności od wybranej opcji w pkt 2) i skonfigurować pozostałe ustawienia we Właściwościach Nagrywania połączeń (opisane poniżej)
4. Włączyć nagrywanie dla pracowników i/lub Grup lub Recepcji, dla których połączenia mają być nagrywane

Szczegółowy opis włączania nagrywania dla poszczególnych pracowników znajduje się w sekcji Konfiguracja właściwości Użytkownika: 3.2.10.2.

Włączanie nagrywania dla Grup i Recepcji zostało opisane w sekcji Ustawienia Recepcji: 3.2.2.5 (sposób działania dla Grupy jest analogiczny).

Po zakupieniu funkcjonalności nagrywania w Sklepie należy dokonać odpowiedniej konfiguracji we Właściwościach Nagrywania Połączeń:



Rysunek 141. Umieszczenie Właściwości Nagrywania Połączeń na lewym panelu w widoku Schemat centrali

Przykład ustawień funkcjonalności nagrywania znajduje się na poniższym obrazku:

Rysunek 142. Właściwości Nagrywania Połączeń

Konfiguracja funkcjonalności Nagrywanie połączeń wymaga określenia ustawień:

- Algorytm nagrywania
- Automatyczne przechowywanie nagrań dłużej
- Format plików z nagrań
- Wygenerowanie/przegenerowanie kluczy szyfrujących

Algorytm nagrywania

Wybór, które połączenie ma być nagrywane jest dokonywany na podstawie jednego z poniższych algorytmów:

- Nagrywaj wszystko.
- Nagrywaj połączenia losowo – z określonym procentem szansy na to, że połączenie będzie nagrane.
- Nagrywaj połączenia cyklicznie – każde co n-te połączenie będzie nagrywane. Oznacza to, że przy podaniu liczby 4, jedno na cztery połączenia będzie nagrywane i po każdym nagrany połączeniu trzy następne nie będą nagrywane.
- Nagrywaj połączenia godzinowo – połączenia będą nagrywane jedynie w określonych godzinach.
- Nic nie nagrywaj.

Automatyczne przechowywanie nagrań dłużej

Domyślnie aplikacja przechowuje nagrania 90 dni. Po tym czasie nagrania nie są dostępne. Włączenie opcji „Automatycznie przechowaj nagrania dłużej” spowoduje, że dla każdego nowego nagrania

domyślnie będzie włączona opcja „Przedłuż czas przechowywania nagrań”. Oznacza to, że nagranie nie zostanie usunięte po 90 dniach. Szczegółowy opis mechanizmu usuwania nagrań znajduje się w rozdziale Usuwanie nagrań Automatyczne usuwanie nagrań.

Format plików z nagraniami

Do wyboru są dwa możliwe formaty plików z nagraniami:

- MP3
- WAV

Klucze do szyfrowania nagrań:

Nagrywanie rozmów nie będzie dostępne, dopóki nie zostaną wygenerowane lub wgrane z zewnętrznego źródła klucze do ich szyfrowania.

Po przegenerowaniu kluczy szyfrujących dostęp do starych nagrań stanie się niemożliwy. Dopiero każde następne utworzone nagranie będzie możliwe do odsłuchania i pobrania (ponieważ będzie już zaszyfrowane z nowymi kluczami).

Tylko administrator główny ma możliwość konfiguracji kluczy szyfrowania. W ramach tej funkcjonalności może wygenerować i przegenerować klucze szyfrujące lub też dodać posiadany klucz publiczny RSA jaki będzie służył do szyfrowania nagrań. Skojarzony z nim klucz prywatny użytkownik będzie potrzebował do pobrania odszyfrowanego nagrania przez interfejs www lub też odtworzenia przechowywanego nagrania.

Poniżej przedstawiono sposoby ustawienia obu wariantów kluczy szyfrujących

Aby wygenerować (lub przegenerować) klucze należy:

Data ostatniej generacji kluczy : 14.10.2021

☒ Klucz wewnętrzny WCO
 ☐ Klucz Publiczny

Typ klucza

☒ 1024
 ☐ 2048
 ☐ 4096

☐ Przegeneruj klucze

Rysunek 143. Generowanie nowych kluczy do szyfrowania nagrań

1. Wybrać opcję Klucz wewnętrzny WCO
2. Wybrać metodę generowania klucza –RSA oraz typ klucza
3. zaznaczyć odpowiednią opcję „Wygeneruj klucze” („Przegeneruj klucze”) we Właściwościach Nagrywanie połączeń,
4. podać hasła głównego Administratora,
5. zapisać zmiany.

Natomiast aby wgrać klucz publiczny jakim będą szyfrowane nagrania należy wykonać

następujące czynności:
Rysunek 144. Dodanie klucza publicznego do szyfrowania nagrań

1. Wybrać opcję Klucz publiczny
2. Wybrać metodę generowania klucza –RSA oraz typ klucza jaki zostanie przesłany
3. zaznaczyć odpowiednią opcję „Wgraj klucz publiczny we Właściwościach Nagrywanie połączeń,
4. Do wyświetlonego pola przekleić cały klucz publiczny RSA. Klucz powinien być w formacie PEM
5. Zapisać zmiany

Przycisk „Wyłącz nagrywanie wszystkim pracownikom”

W przypadku rezygnacji z funkcjonalności Nagrywania połączeń należy przed sprzedażą tej funkcjonalności w Sklepie, wyłączyć nagrywanie wszystkim pracownikom. W tym celu można wykorzystać przycisk „Wyłącz nagrywanie wszystkim pracownikom”, który automatycznie wyśle zlecenia wyłączenia nagrywania dla każdego pracownika, który ma włączone nagrywanie. Podobnie jak w przypadku pojedynczych zmian stanu nagrywania, również realizacja tych zleceń nie następuje natychmiast, lecz dopiero po pewnym czasie.

Administrator główny ma możliwość odsłuchania, pobierania i zarządzania nagraniami w widoku Nagrania (jest to opisane w rozdziale Nagrania Nagrania). Może też nadawać uprawnienia do odsłuchu nagrań dla innych administratorów WCO (opisane w rozdziale Rola administratora nagrań).

3.3.6. Archiwizacja nagrań

Przy wykupionej opcji nagrywania możliwe jest włączenie opcji archiwizacji połączeń – Zapisane w systemie nagrania będą mogły zostać przekazane do zewnętrznego systemu w dwojaki sposób albo przez sftp lub przez dodatkowe api (webserwis) uruchomiony przez aplikację wco.

Rysunek 145. Zakładka archiwizacji połączeń

Niniejsza konfiguracja może zostać wykonana jedynie przez administratora głównego. Pozostali administratorzy mają jedynie prawo podglądu wprowadzonych ustawień bez możliwości zmiany. Konfiguracja archiwizacji nagrań składa się z dwóch niezależnych etapów (metod archiwizacji):

Konfiguracja SFTP

Rysunek 146. Konfiguracja archiwizacji po SFTP

Pozwala na zdefiniowanie zdalnego serwera sftp na jaki będą przekazywane nagrania.

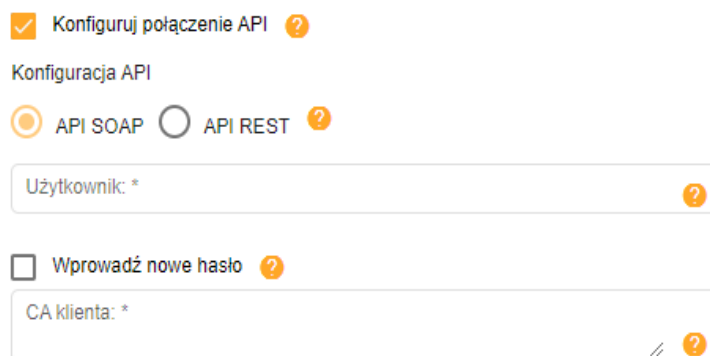
W celu zdefiniowania archiwizacji sftp należy wykonać następujące czynności:

1. Należy zaznaczyć pole konfiguruj połączenie SFTP
2. Należy podać adres IP i port zdalnego serwera sftp na jaki będą przekazywane nagrania
3. Należy podać nazwę użytkownika oraz hasło na zdalnym serwerze
4. Zdefiniować w jakich godzinach nagrania będą przenoszone na serwer sftp
5. Ostatnim polem jakie należy wypełnić podczas konfiguracji sftp jest wklejenie certyfikatu klienta jaki zostanie użyty do połączenia z serwerem sftp.
6. Następnie należy zapisać konfigurację

Konfiguracja API

Mamy możliwość wyboru standardowej konfiguracji **API SOAP** lub zwracającej zarchiwizowane paczki nagrań **API REST**.

API SOAP



The screenshot shows a web interface for configuring the API. At the top, there is a checked checkbox labeled 'Konfiguruj połączenie API' with a help icon. Below this is the section 'Konfiguracja API'. There are two radio buttons: 'API SOAP' (which is selected) and 'API REST', both with help icons. Below the radio buttons are two input fields. The first is labeled 'Użytkownik: *' and has a help icon. The second is labeled 'CA klienta: *' and has a help icon and a double-slash icon.

Rysunek 147. Konfiguracja archiwizacji API SOAP

7. Należy wybrać konfiguracja połączenia API
8. W polu konfiguracja API wybrać API SOAP
9. W polu użytkownik należy podać nazwę użytkownika jaki będzie miał dostęp przez api – użytkownik jest unikalny w systemie – w razie, gdyby w systemie był już zdefiniowany użytkownik o podanej nazwie stosowny komunikat zostanie zwrócony.
10. W polu hasło należy podać hasło jakim będzie posługiwał się użytkownik api.
11. W polu CA klienta należy podać certyfikat jaki posłuży do uwierzytelnienia połączenia api.
12. Ostatnim krokiem przy konfiguracji api jest zapisanie konfiguracji archiwizacji.
13. Uruchomienie usługi API po niniejszej konfiguracji trwa do 24 godzin.

API REST

Rysunek 148. Konfiguracja archiwizacji API REST

1. Należy wybrać konfiguracja połączenia API
2. W polu konfiguracja API wybrać API REST
3. W polu użytkownik należy podać nazwę użytkownika jaki będzie miał dostęp przez api – użytkownik jest unikalny w systemie – w razie, gdyby w systemie był już zdefiniowany użytkownik o podanej nazwie stosowny komunikat zostanie zwrócony.
4. W polu hasło należy podać hasło jakim będzie posługiwał się użytkownik api.
5. Użytkownik ma możliwość włączenia automatycznego usuwania zarchiwizowanych paczek nagrań określenia po ilu tygodniach ma to nastąpić.
6. Ostatnim krokiem przy konfiguracji api jest zapisanie konfiguracji archiwizacji.
7. Uruchomienie usługi API po niniejszej konfiguracji trwa do 24 godzin.

W celu wyłączenia archiwizacji api lub sftp należy jedynie odznaczyć pole Konfiguruj połączenie SFTP lub Konfiguruj połączenie API oraz zapisać konfigurację archiwizacji.

Dodatkowo przy ustawieniu klucza szyfrującego jako klucz wewnętrzny wco jest możliwe zobaczenie klucza prywatnego jaki służy do odszyfrowywania nagrań.

Rysunek 149. Podgląd klucza prywatnego jakim można odsłuchać nagrania

W tym celu na zakładce Archiwizacja połączeń należy wybrać opcję pokaż klucz następnie zostanie wyświetlone okno z pytaniem o hasło głównego administratora. Po podaniu hasła zostanie wyświetlony klucz prywatny jaki służy do odszyfrowywania nagrań nagranych przez WCO.

3.3.7. Komunikat spersonalizowany

System umożliwia Użytkownikom w roli Administratora Głównego, Administratora Dodatkowego lub SuperAdministratora skonfigurowanie niestandardowego komunikatu spersonalizowanego dla całej centrali.

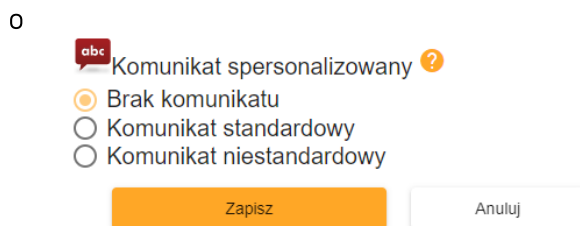
Z poziomu panelu konfiguracji komunikatu spersonalizowanego system umożliwia skonfigurowanie ustawień komunikatu dla całej centrali (wszystkich połączeń przychodzących na numer główny centrali przez centralę).

System umożliwia następującą konfigurację komunikatu:

- Brak komunikatu – funkcjonalność nieaktywna (pomimo wykupienia)
- Komunikat standardowy – taki sam dla całej centrali
- Komunikaty niestandardowe – indywidualnie konfigurowane dla typów połączenia

Wybranie opcji komunikatu standardowego spowoduje wyświetlenie sekcji konfiguracji treści komunikatu dla wszystkich połączeń, a w szczególności skonfigurowanie komunikatu poprzez:

- Wpisanie komunikatu, na podstawie którego wygenerowane będzie nagranie przez TTS
- Wgranie pliku .wav z komunikatem
- Nagranie komunikatu za pomocą telefonu



Rysunek 150. Konfiguracja komunikatu standardowego

Wybranie opcji zdefiniowania komunikatów niestandardowych spowoduje wyświetlenie dodatkowych sekcji konfiguracji, w której możliwe będzie skonfigurowanie komunikatu dla połączeń:

- Przychodzących przez numer główny centrali
- Przychodzących bezpośrednio (do konsultanta z pominięciem NG)
- Wychodzących

Dla każdego rodzaju połączenia system będzie umożliwiał skonfigurowanie komunikatu jako:

- Brak komunikatu
- Wpisanie komunikatu, który będzie wygenerowany przez TTS
- Wgranie pliku .wav z komunikatem
- Nagranie komunikatu za pomocą telefonu

0

Rysunek 151. Konfiguracja komunikatu niestandardowego

Uwaga! Komunikat ustawiony na centralce będzie odgrywany przy połączeniu z danym użytkownikiem tylko wtedy, jeżeli użytkownik ten ma ustawioną opcję 'Komunikat niestandardowy /Centralki'.

3.3.8. Konfiguracja komunikatu spersonalizowanego dla użytkownika

System umożliwi skonfigurowanie w kontekście użytkownika komunikatu spersonalizowanego, który będzie odgrywany przy wybranych typach połączeń. Włączenie tej funkcjonalności będzie możliwe tylko dla użytkownika typu ASSOC_A. W ramach panelu konfiguracji konta użytkownika system będzie umożliwiał zdefiniowanie następujących opcji komunikatu:

- Brak komunikatu – nawet jeżeli centralka ma ustawiony (nadpisanie ustawienia centralki)
- Komunikat standardowy – jeden wspólny komunikat
- Komunikaty niestandardowe – indywidualnie konfigurowane dla rodzajów połączenia

0

Rysunek 152. Konfiguracja komunikatu na użytkownika

Wybranie opcji zdefiniowania komunikatów niestandardowych dla użytkownika spowoduje wyświetlenie dodatkowych sekcji konfiguracji, w której możliwe będzie skonfigurowanie komunikatu dla połączeń:

- Przychodzących przez numer główny centralki
- Przychodzących bezpośrednio (do konsultanta z pominięciem NG)
- Wychodzących

Dla każdego rodzaju połączenia system będzie umożliwiał skonfigurowanie komunikatu jako:

- Brak komunikatu – odznaczenie opcji „Komunikat aktywny”
- Komunikat centralki
- Wpisanie komunikatu, który będzie wygenerowany przez TTS
- Wgranie pliku .wav z komunikatem
- Nagranie komunikatu za pomocą telefonu

W przypadku ustawienia komunikatu centralki dla wybranego rodzaju połączenia system nie kopiuje treści/nagrania komunikatu w momencie konfiguracji, a system zawsze odgrywa komunikat aktualnie skonfigurowany dla centralki.

3.3.9. Zapamiętywanie Konfiguracji komunikatu spersonalizowanego użytkownika

System zachowuje konfigurację (treść/nagranie) spersonalizowanych komunikatów w przypadku przełączania opcji konfiguracji. Powrót do poprzedniej opcji konfiguracji komunikatu powoduje, iż konfiguracja treści/nagrania będzie uzupełniona i nie będzie konieczne jej ponowne ustawianie. Oznacza to, że nawet jeżeli nie jest wykorzystywany, system przechowuje ostatnią treść / nagranie komunikatu użytkownika jaka była ustawiona dla:

- Komunikat standardowy
- Komunikat niestandardowy dla połączeń przychodzących przez numer główny
- Komunikat niestandardowy dla połączeń przychodzących bezpośrednio
- Komunikat niestandardowy dla połączeń wychodzących

3.3.10. Czarne listy

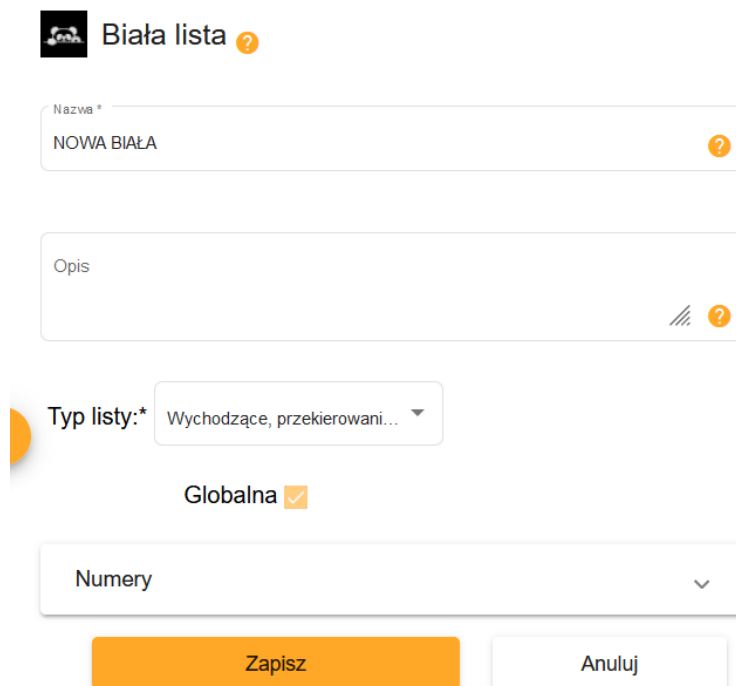
Rysunek 153 Konfiguracja czarnej listy

W sekcji panelu „ustawienia funkcjonalności” dostępna jest gałąź konfiguracji „Czarna lista”, która będzie widoczna, jeżeli dla centrali wykupiony jest dostęp do funkcjonalności. W gałęzi tej system umożliwia definiowanie czarnych list, to jest:

- Nadanie nazwy czarnej listy. Dobra nazwa pozwala na łatwe przypisanie właściwej listy do grupy, recepcji i użytkownika
- Typ listy, rodzaj połączeń na jakie będzie obowiązywać lista:
 - Połączenia wychodzące
 - Przekierowania i transfery
 - Połączenia wychodzące, przekierowania i transfery
- Określenie numerów do zablokowania
 - Numery wprowadzane na listę składają się ze znaku “+”, numeru kierunkowego i reszty numeru, np. “+48505404303”
 - Można wprowadzić na listę niepełny numer zakończony znakiem “*”, w takiej sytuacji dopasowane będą wszystkie numery z takim samym początkiem (przed znakiem “*”)
 - Skróty agregujące numery:
 - Prefiks “0” - oznaczający numery krajowe
 - Prefiks “00” - oznaczający numery specjalne i skrócone
 - Prefiks “000” - oznaczający numery w tej centralce
 - Prefiks “0000” - oznaczający numery w tej centralce z włączonym nagrywaniem
 - Prefiks “00000” - oznaczający numery w tej centralce bez włączonego nagrywania
- Komunikatu jaki będzie odegrany przy próbie zabronionego połączenia, określany analogicznie do innych funkcjonalności tego typu w systemie. Podanie komunikatu jest wymagane, nie można zapisać czarnej listy bez podania komunikatu.

Domyślnie wszystkie połączenia poza centralkę są zablokowane.

3.3.11. Białe listy



Biała lista ?

Nazwa *
NOWA BIAŁA ?

Opis

Typ listy:* Wychodzące, przekierowani...
Globalna ☒

Numery

Zapisz Anuluj

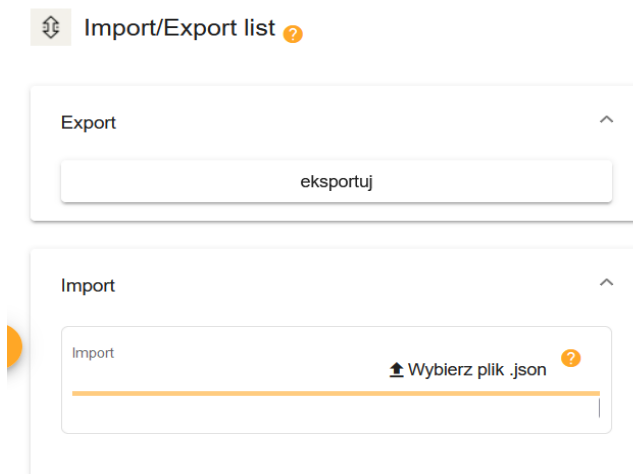
Rysunek 154 Konfiguracja białej listy

W sekcji panelu „ustawienia funkcjonalności” dostępna jest gałąź konfiguracji „Biała lista”, która będzie widoczna, jeżeli dla centrali wykupiony jest dostęp do funkcjonalności. W gałęzi tej system umożliwia definiowanie białych list, to jest:

- Nadanie nazwy białej listy. Dobra nazwa pozwala na łatwe przypisanie właściwej listy do grupy, recepcji i użytkownika
- Typ listy, rodzaj połączeń na jakie będzie obowiązywać lista:
 - Połączenia wychodzące
 - Przekierowania i transfery
 - Połączenia wychodzące, przekierowania i transfery
- Globalność listy, wskazuje czy lista obowiązuje na wszystkie połączenia w danej centralce
- Określenie numerów do dopuszczenia
 - Numery wprowadzane na listę składają się ze znaku “+”, numeru kierunkowego i reszty numeru, np. “+48505404303”
 - Można wprowadzić na listę niepełny numer zakończony znakiem “*”, w takiej sytuacji dopasowane będą wszystkie numery z takim samym początkiem (przed znakiem “*”)
 - Skróty agregujące numery:
 - Prefiks “0” - oznaczający numery krajowe
 - Prefiks “00” - oznaczający numery specjalne i skrócone
 - Prefiks “000” - oznaczający numery w tej centralce
 - Prefiks “0000” - oznaczający numery w tej centralce z włączonym nagrywaniem
 - Prefiks “00000” - oznaczający numery w tej centralce bez włączonego nagrywania

3.3.12. Import/Export list

Ustawienie to pozwala na dokonanie eksportu i importu konfiguracji czarnych i białych list z zachowaniem ich przypisania do użytkowników, recepcji i centralk.



Rysunek 155 Konfiguracja importu i eksportu list

W trakcie eksportu nie zostanie zapisana konfiguracja komunikatów Czarnych list.

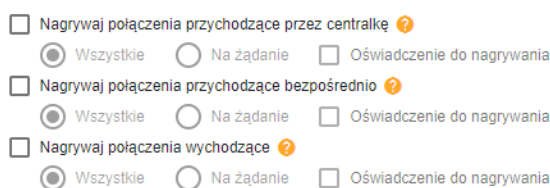
W trakcie importu musi być wykupiona co najmniej taka sama ilość białych i czarnych list jaka jest importowana. W trakcie importu zostanie wykonana próba przypisania importowanych list do użytkowników, grup i recepcji, jeśli te nie będą istnieć, import nadal zostanie wykonany jednak bez poszczególnych powiązań. Czarne listy po imporcie do momentu ponownego skonfigurowania komunikatu będą posługiwały się komunikatem domyślnym „Numer na który dzwonisz znajduje się na czarnej liście, skontaktuj się z administratorem”.

3.3.13. Nagrywanie na żądanie

W panelu konfiguracji nagrywania połączeń w kontekście użytkownika, grupy lub recepcji dla każdego typu nagrywania połączeń do opcji włączenia nagrywania połączeń zostanie dodana opcja (przetątnik / dwie wykluczające się opcje zaznaczenia) umożliwiająca włączenie:

- ☐ nagrywania wszystkich połączeń
- ☐ nagrywanie połączeń na żądanie.

Opcja „Na żądanie” będzie dostępna po wykupieniu w sklepie funkcjonalności „Nagrywanie na żądanie”. Konfiguracja nagrywania połączenia na żądanie będzie ustawiana niezależnie dla każdego rodzaju nagrywania połączeń.



Rysunek 156 Konfiguracja nagrywania na żądanie

Włączanie nagrywania na żądanie kodem USSD:

- nagrywanie z odtworzeniem oświadczenia nr 1: ***650*1#**

- nagrywanie bez odtwarzania oświadczenia: ***650#**

3.3.14. Oświadczenie do nagrywania

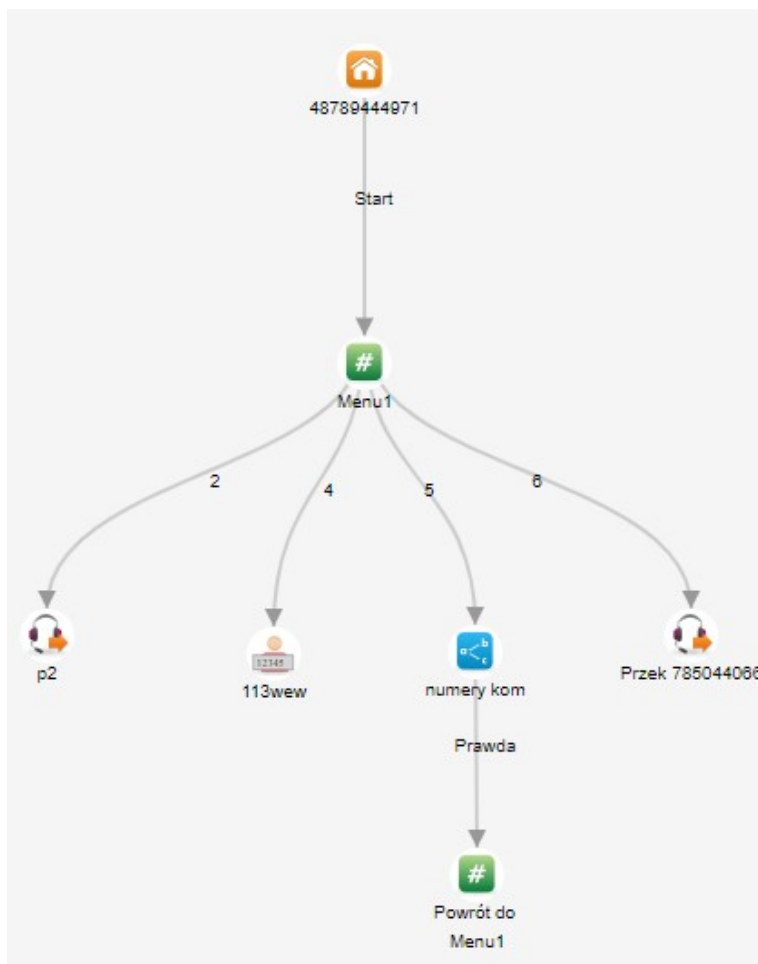
Po wykupieniu w sklepie funkcjonalności „Oświadczenia na żądanie” w panelu ustawień funkcjonalność pojawi się nowa grupa „Oświadczenia na żądanie”, w ramach której możliwe będzie definiowanie oświadczeń.

Rysunek 157 Definiowanie oświadczenia do nagrywania

Usługa oświadczenia do nagrywania umożliwia zainicjowanie kodem USSD odegranie nagrania zdefiniowanego oświadczenia (np. informacji od klienta o przyczynach nagrywania połączenia) dla podanego numeru oświadczenia.

3.3.15. Schemat centralki

Aplikacja WCO w głównym oknie widoku Schemat centralki prezentuje logiczne drzewo funkcjonalne WCO. Na rysunku poniżej przedstawiono przykładową konfigurację:



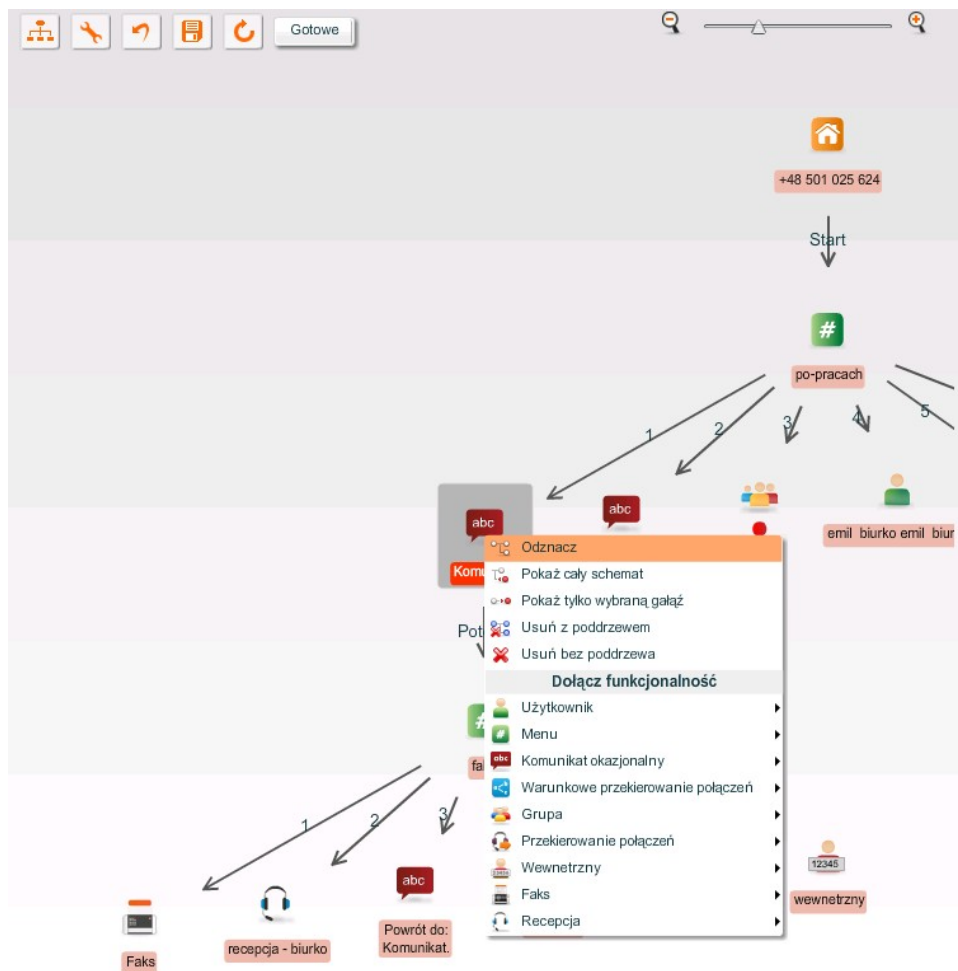
Rysunek 158. Schemat centralki

Budowa schematu centralki polega na budowaniu logicznych zależności i przejść pomiędzy elementami drzewa. Dodawanie nowych funkcjonalności odbywa się poprzez przeciąganie danej funkcjonalności z lewego panelu na wybrany element (technika drag'n'drop). Usuwanie funkcjonalności polega na zaznaczeniu danej funkcjonalności na schemacie i wciśnięciu klawisza DEL. Lista dostępnych funkcjonalności znajduje się w lewym panelu Funkcjonalności w widoku Schemat centralki. Dodawanie, usuwanie i inne modyfikacje funkcjonalności na schemacie możliwe są również za pomocą Menu kontekstowego opisanego poniżej.

Każdą funkcjonalność w schemacie centralki możemy modyfikować poprzez kliknięcie na reprezentującą ją ikonkę. Dodatkowo, dla Menu, możemy modyfikować numery pod którymi skonfigurowane są różne funkcjonalności. Wystarczy kliknąć na numer przy strzałce i wybrać z listy inną cyfrę. Jeśli wystąpi konflikt, to obie wartości zostaną podświetlone na czerwono. W ten sam sposób można również modyfikować właściwości Warunkowego przekierowania połączeń i Przekierowania połączeń.

3.3.16. Menu kontekstowe

Menu kontekstowe pozwala na modyfikację dostępnych funkcjonalności w schemacie centralki. Aby skorzystać z tej metody wprowadzania zmian należy kliknąć na wybraną ikonkę i jednocześnie wcisnąć lewy klawisz ALT. Pojawi nam się Menu kontekstowe jak na poniższym obrazku:



Rysunek 159. Menu kontekstowe

Możliwe operacje do wykonania to:

- Odznacz – czyli odznaczenie wcześniej zaznaczonej ikonki.
- Pokaż cały schemat – ponownie pokazuje cały schemat centralki (podobnie jak opisano to w punkcie Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem).
- Pokaż tylko wybraną gałąź - szczegółowo opisano to w punkcie Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem.
- Usuń z poddrzewem – usuwa daną funkcjonalność wraz ze wszystkimi podrzędnymi elementami schematu
- Usuń bez poddrzewa – usuwa daną funkcjonalność, bez podrzędnych elementów schematu, które pozostaną na schemacie jako niepodpięte elementy funkcjonalne.
- Dołącz funkcjonalność – umożliwia wybór funkcjonalności, która ma zostać podłączona pod zaznaczony element drzewa. Lista funkcjonalności jest identyczna z tymi, które są dostępne w lewym panelu Funkcjonalności.

3.3.17. Przyciski

W Widoku drzewa znajdują się przyciski umożliwiające zmianę ustawień globalnych dla zarządzania Schematem centralki. Są one przedstawione w następującej kolejności (od lewej strony):

1. Poukładaj elementy
2. Odśwież
3. Zapisz zmiany



Rysunek 160. Przyciski w Widoku drzewa

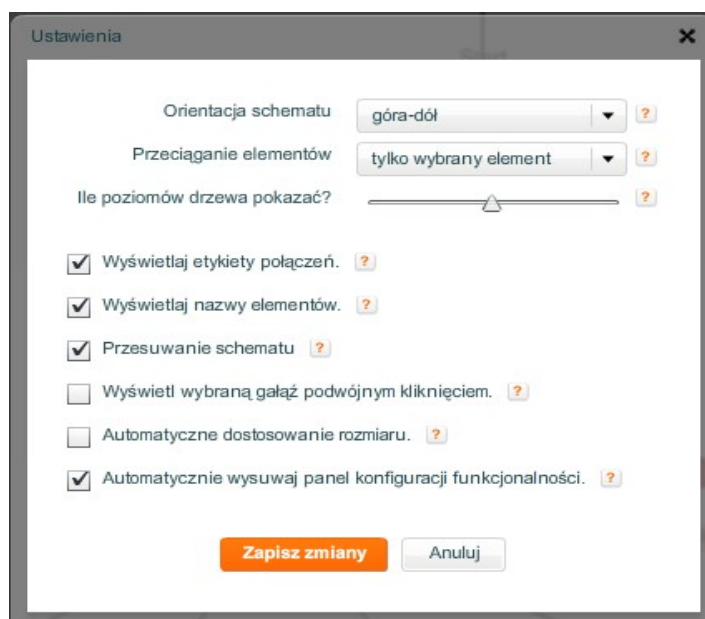
Poniżej znajduje się opis poszczególnych przycisków oraz możliwości do wprowadzenia zmian.

3.3.18. Poukładaj elementy

Naciśnięcie przycisku uruchomi animację, która odrysuje Schemat centralki. Po zakończeniu animacji wszystkie elementy będą ułożone w domyślnych miejscach.

3.3.19. Ustawienia

Po kliknięciu na przycisk Ustawienia wyświetli się okienko z parametrami globalnymi dla Schematu centralki.



Rysunek 161. Ustawienia Schematu centralki

Możliwe opcje do zmiany to:

- Orientacja schematu
- Przeciąganie elementów
- Ile poziomów drzewa pokazać?
- Wyświetlaj etykiety połączeń
- Wyświetlaj nazwy elementów
- Przesuwanie schematu
- Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem
- Automatyczne dostosowanie rozmiaru
- Automatycznie wysuwaj panel konfiguracji funkcjonalności

Po wprowadzeniu zmian należy kliknąć przycisk Zapisz zmiany, żeby zastosować nowe wartości i odrysować drzewo. Przycisk Anuluj służy do porzucenia wprowadzonych zmian.

3.3.20. Orientacja schematu

Parametr określa w jaki sposób będzie prezentowany Schemat centralki. Możliwe parametry to:

- góra-dół
- dół-góra
- lewo-prawo
- prawo-lewo

Pierwszy człon określa gdzie będzie znajdował się element Podstawowy Numer Główny, czyli początek drzewa. Drugi człon określa w którą stronę będą rysowane pozostałe elementy drzewa.

3.3.21. Przeciąganie elementów

Parametr określa czy będzie można przeciągać elementy na Schemacie centralki (mechanizm drag'n'drop) oraz jak będzie to realizowane. Możliwe ustawienia to:

- Brak możliwości – zaznaczenie tej opcji uniemożliwi przeciąganie (przesuwanie) elementów na schemacie.
- Tylko wybrany element – zaznaczenie tej opcji umożliwi przeciąganie (przesuwanie) tylko elementu, który wybierzemy. Natomiast pozostałe elementy podrzędne i nadrzędne względem niego pozostaną na swoich pozycjach
- Całą gałąź – zaznaczenie tej opcji umożliwi przeciąganie (przesuwanie) elementu, który wybierzemy wraz ze wszystkimi elementami podrzędnymi względem niego, które też będą się przesuwały.

3.3.22. Ile poziomów drzewa pokazać

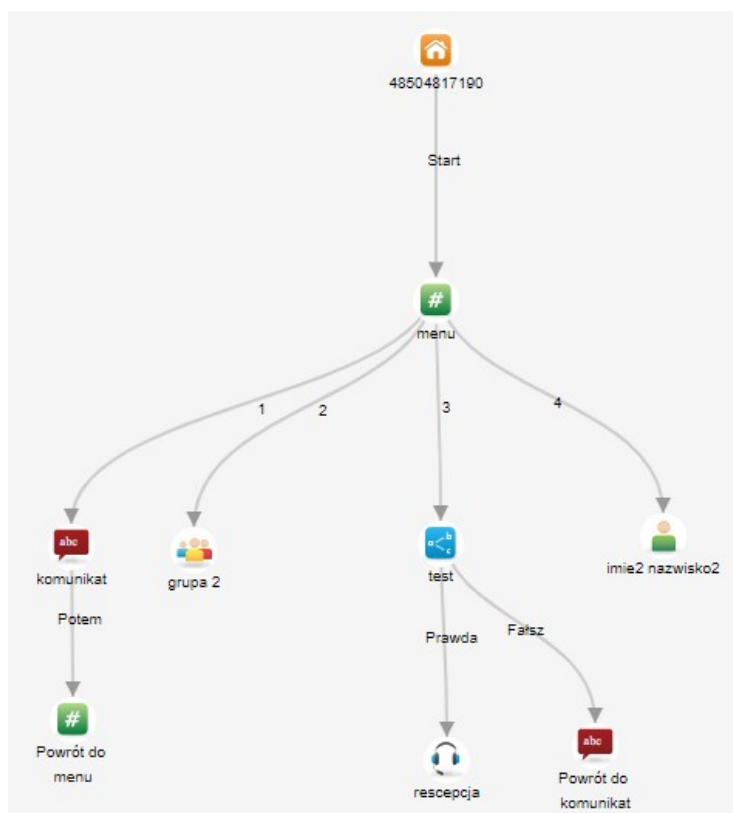
Parametr określa, ile poziomów schematu będzie widoczne.

Przykład: jeśli nasze drzewo ma 5 poziomów, a suwak ma wartość 3, to widoczne będą tylko pierwsze 3 poziomy schematu. Jeśli zmienimy wartość suwaka na 10, to wyświetlone zostanie wszystkie 5 poziomów schematu.

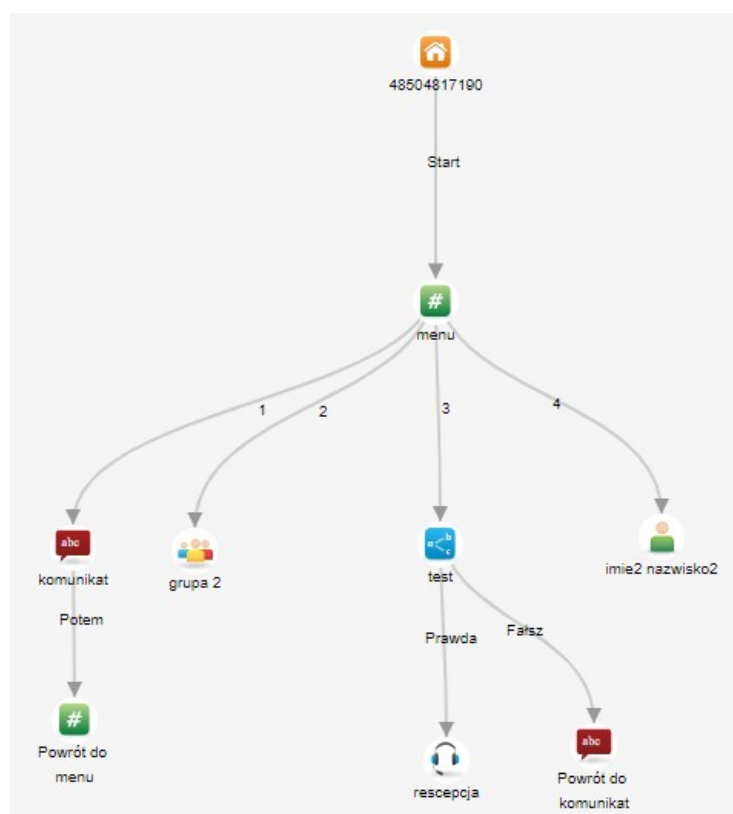
Aplikacja wyświetla w widoku Schemat centralki maksymalnie 10 poziomów schematu. Nie ma limitów dotyczących ilości skonfigurowanych poziomów Schematu centralki. Oznacza to, że Administrator ma możliwość skonfigurowania centralki, która ma np. 20 poziomów.

3.3.23. Wyświetlaj etykiety połączeń

Parametr określa, czy nad liniami łączącymi funkcjonalności Schematu centralki będzie wyświetlany opis akcji. Przykład wykorzystania pokazany jest na rysunkach poniżej.



Rysunek 162. Wyświetlaj etykiety połączeń - zaznaczenie parametru



Rysunek 163. Wyświetlaj etykiety połączeń - odznaczenie parametru

3.3.24. Wyświetlaj nazwy elementów

Parametr określa, czy pod ikonami funkcjonalności Schematu centralki będą wyświetlane nazwy tych elementów.

3.3.25. Przesuwanie schematu

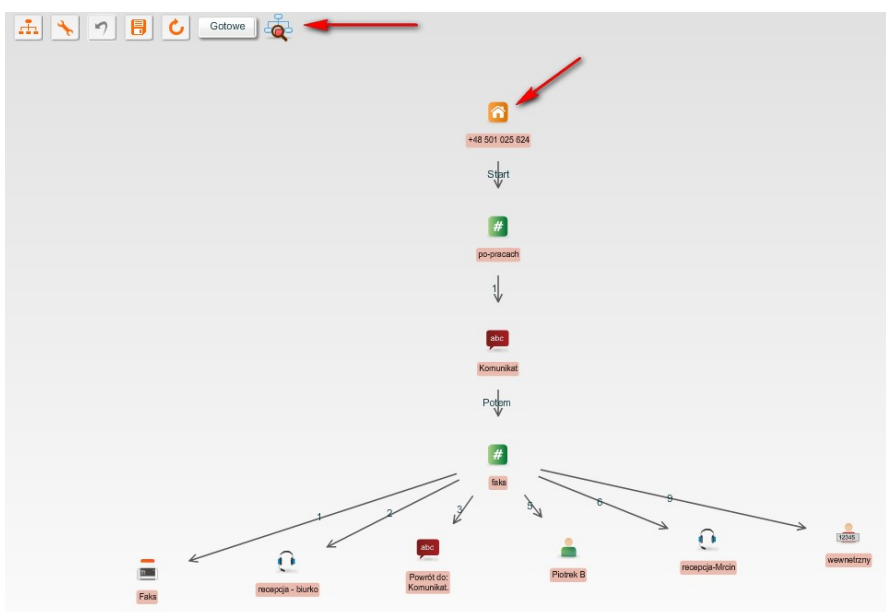
Zaznaczenie parametru spowoduje, że będzie można dowolnie przesuwac schemat w obszarze widoku Schemat centralki (środkowy panel aplikacji). Po kliknięciu w wolnym miejscu pojawi się symbol strzałek, który informuje, że możemy przesuwac schemat. Opcja jest dostępna, jeśli drzewo nie mieści się na obszarze roboczym, bez względu, czy przyczyną jest stopień powiększenia, czy rozmiar schematu. Jeśli cały schemat jest prezentowany na ekranie (nie ma poziomych lub pionowych pasków przewijania) przesuwanie nie będzie działało.

3.3.26. Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem

Funkcja ma zastosowanie w przypadku bardzo skomplikowanych schematów. Pozwala w łatwy sposób odnaleźć logiczną sekwencję zdarzeń (ścieżkę) prowadzącą do wybranego elementu.

Zaznaczenie parametru spowoduje, że po podwójnym kliknięciu na element schematu wyświetli się tylko ta część schematu, która prowadzi do danego elementu.

Powrót do widoku całego schematu jest możliwy poprzez kliknięcie na jedną z ikonek zaznaczonych na rysunku poniżej. Dla ikony Podstawowy numer główny wymagane jest podwójne kliknięcie.



Rysunek 164. Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem - przycisk Kliknij

3.3.27. Automatyczne dostosowanie rozmiaru

Zaznaczenie parametru powoduje, że Schemat centralki automatycznie dostosuje się do dostępnego obszaru wyświetlania. Przy zaznaczonej opcji automatycznego dostosowania rozmiaru, zwinięcie bądź rozwinięcie bocznych paneli sprawi, że widok schematu odpowiednio się zwiększy bądź zmniejszy.

3.3.28. Automatycznie wysuwaj panel konfiguracji funkcjonalności

Zaznaczenie spowoduje, że prawy boczny panel będzie się automatycznie wysuwać po kliknięciu funkcjonalności na Schemacie centralki lub w lewym bocznym panelu Funkcjonalności.

3.3.29. Cofnij zmiany

Naciśnięcie przycisku powoduje cofnięcie wszystkich wprowadzonych zmian w schemacie WCO wykonanych od ostatniego zapisania schematu. Przycisk jest aktywny tylko jeśli wprowadzono jakieś zmiany.

3.3.30. Zapisz zmiany

Naciśnięcie przycisku powoduje zapisanie zmian wprowadzonych w schemacie WCO.

3.3.31. Zaktualizuj konfigurację

Naciśnięcie przycisku odświeża widok Schematu centralki i powoduje pobranie aktualnej konfiguracji z bazy danych aplikacji. Funkcja przydatna jest do sprawdzenia aktualnego statusu włączenia/wyłączenia funkcjonalności nagrywania. Można ją wykorzystać również do aktualizacji stanu zakupionych pakietów i dostępnych środków.

3.3.32. Gotowe

Naciśnięcie przycisku powoduje zapisanie wszystkich wprowadzonych zmian na Schemacie centralki. Jego użycie zalecane jest tuż przed wylogowaniem z aplikacji.

4. Administratorzy

Administratorzy to jeden z głównych widoków w aplikacji Wirtualna Centralka Orange. Wyświetla się on po kliknięciu na przycisk Administratorzy. Dedykowany interfejs Administratora WCO pozwala na zarządzanie kontami i rolami administratorów. W tym rozdziale przedstawione zostaną wszystkie dostępne opcje i parametry konfiguracji.

4.1. Zarządzanie administratorami

Widok do zarządzania administratorami przedstawia listę administratorów, którzy są zdefiniowani w aplikacji. Lista jest prezentowana w formie tabeli zawierającej następujące kolumny:

- Login - login administracyjny, którego administrator używa logując się do aplikacji administratora WCO;
- Imię i Nazwisko administratora;
- Email – adres poczty elektronicznej, którą posługuje się administrator;
- Graficzne przedstawienie roli przypisanej do danego Administratora.

Schemat Centralki Administratorzy Faksy Nagrania Raporty Użytkownicy Status użytkowników										
Login	Imię	Nazwisko	email							
test_admin_dodatkowy2	test	test	test@ailleron.com		✓					
test_dodat	test	test2	test@test.com		✓					
test_dodat2	test2	test2	test@test.com		✓					
test_dodat3	test2	test4	test@test.com		✓					

Rysunek 165. Zarządzanie Administratorami - widok główny

Domyślnie w aplikacji WCO istnieje jeden Administrator główny, który jest automatycznie tworzony

w momencie kreowania WCO. Korzystając z tego konta można utworzyć dowolną ilość administratorów.

4.1.1. Administrator: konfiguracja konta

Aby zdefiniować nowe konto Administratora należy kliknąć na przycisk „Dodaj” w widoku głównym. Otworzy się wówczas panel Dodawania Administratora, w którym należy uzupełnić dane: Login, Imię, Nazwisko, Email oraz Hasło. Wprowadzany Login musi być unikalny dla WCO (zarówno w ramach roli Recepcjonisty jak i Administratora).

Edycja danych administratora

Login:

Imię:

Nazwisko:

Email:

Zmień hasło ☐

Nowe hasło:

Powtórz nowe hasło:

Wymagana zmiana hasła: ☐

Data wygaśnięcia hasła: 2022-01-20

Wysłanie powiadomienia o awarii nagrywania: ☐

Wysłanie powiadomienia o kończących się pakietach archiwizacyjnych: ☐

Prawo do odsłuchu i pobrania nagrań: ☐

Hasło głównego administratora:

Nowe hasło do nagrań:

Powtórz nowe hasło:

Przypisana rola

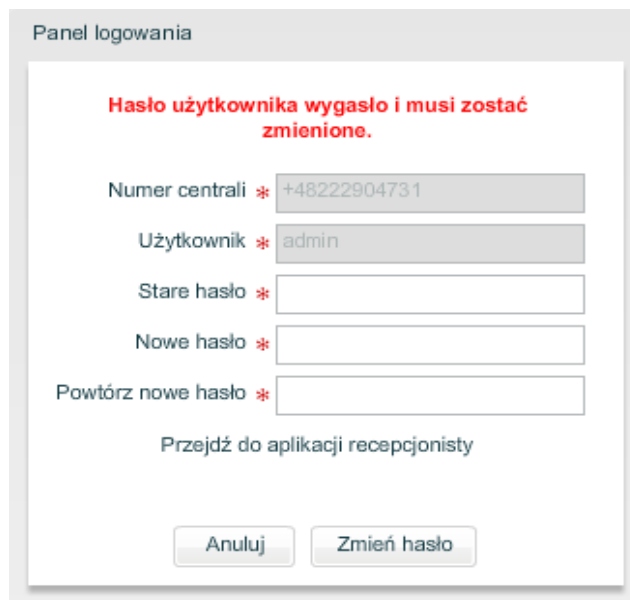
☒ Rola dodatkowego administratora
 ☐ Rola zaawansowanego użytkownika
 ☐ Administrator użytkowników usług
 ☐ Rola dostępową

☐ Rola użytkownika faksu
 ☐ Rola użytkownika raportów
 ☐ Rola administratora nagrań
 ☐ Rola użytkownika nagrań

Zapisz zmiany

Rysunek 166. Administrator - konfiguracja

Oprócz ww. parametrów można wymusić zmianę hasła przy pierwszym logowaniu zaznaczając pole „Wymagana zmiana hasła”.



Panel logowania

Hasło użytkownika wygasło i musi zostać zmienione.

Numer centrali *

Użytkownik *

Stare hasło *

Nowe hasło *

Powtórz nowe hasło *

[Przejdź do aplikacji recepcjonisty](#)

Rysunek 167. Panel logowania – wymuszenie zmiany hasła

Data wygaśnięcia hasła ustawiana jest automatycznie.

Następna pozycja daje nam możliwość nadania uprawnienia do usuwania nagrań dla modyfikowanego przez nas administratora (pole „Pozwól usuwać nagrania”). Aby możliwość nadawania takich uprawnień stała się dostępna i pole stało się widoczne, wymagane jest jednak wcześniejsze włączenie jej na używanym przez nas numerze centrali przez administratora Orange.

Możliwe jest również nadanie Administratorowi prawa do odsłuchu i pobierania nagrań. W tym celu należy przy dodawaniu lub edycji Administratora zaznaczyć opcję „*Prawo do odsłuchu i pobrania nagrań*” i podać hasło Głównego Administratora i hasło do nagrań, które edytowany Administrator będzie mógł wykorzystać do pobrania i odsłuchania nagrań.

W sekcji Przypisane role należy wybrać rolę dodatkowego administratora, administratora użytkowników usług, rolę zaawansowanego użytkownika lub wybraną kombinację czterech ról dostępowych. Szczegółowe informacje o powyższych rolach w podrozdziale poniżej (4.1.2-4.1.6).

Po zapisaniu zmian za pomocą przycisku znajdującego się w dole Panelu Dodawanie Administratora, uaktualni się lista w widoku Administratorzy.

4.1.2. Administrator: Rola dodatkowego administratora

Rola dodatkowego administratora umożliwia pełną administrację systemem. Dodatkowy administrator posiada takie same uprawnienia jak administrator tworzony automatycznie przy kreowaniu WCO. Wyjątkiem jest możliwości generowania kluczy do szyfrowania i nadawania praw do odsłuchu i pobrania nagrań. Wszystkie administracyjne możliwości zarządzania dostępem do nagrań ma jedynie administrator główny.

4.1.3. Administrator: Rola zaawansowanego użytkownika

Zaawansowany użytkownik pełni funkcje pomocnicze. Zaawansowany użytkownik posiada dostęp do całej konfiguracji WCO jedynie w trybie „tylko do odczytu”.

Użytkownik taki może przeglądać ustawione parametry, wykonać eksport Użytkowników do pliku (ale

nie ma możliwości ich importu). Ma również możliwość przeglądania Grupy Recepcje oraz korzystania z Książki adresowej (zarówno eksportu, jak i importu wpisów). Użytkownik ten posiada dostęp do nagrań, jeśli administrator główny nada mu prawa do odsłuchu i pobierania nagrań.

4.1.4. Administrator: Rola administratora użytkowników usług

Głównym zadaniem Administratora użytkowników usług jest konfiguracja i zarządzanie użytkownikami. Ma on dostęp do większości konfiguracji WCO poza zakładkami: Administratorzy oraz Nagrania. Z lewego panelu Funkcjonalności dostępna jest jedynie karta Użytkownicy, gdzie administrator może zarządzać użytkownikami. Karty Funkcjonalności oraz Ustawienia Funkcjonalności pozostają niedostępne dla tej roli.

4.1.5. Administrator: Role dostępne:

Możliwy jest wybór kombinacji każdej z czterech poniższych ról:

4.1.6. Rola użytkownika faksu

Administrator z rolą użytkownika faksu może korzystać wyłącznie z widoków Faks i Książka adresowa.

Zakładka *Faks* umożliwia odbieranie i wysyłanie faksów wraz z podglądem w formacie PDF, a także przesyłanie ich na adres e-mail. Szczegóły zostały opisane w rozdziale Faks.

Zakładka *Książka adresowa* pozwala przeglądać oraz eksportować wpisy w książkach adresowych. Szczegóły zostały opisane w rozdziale Książka adresowa.

4.1.7. Rola użytkownika raportów

Administrator z rolą użytkownika raportów może korzystać z widoku Raporty w WCO, ma możliwość podglądu zakładki Grupy i Recepcje oraz korzystania z Książki Adresowej.

Widok Raporty pozwala tworzyć i przeglądać zestawienia widoczne w panelu Dostępne raporty.

Schemat Centrali

Administratorzy

Faksy

Nagrania

Raporty

Użytkownicy

Status użytkowników

Ankiety

Grupy

Recepcje

Książka adresowa

Raporty audytowe

Dostępne raporty

Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange

Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach

Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo)

Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centrali Orange

Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów

Liczba użyć Numerów głównych

Liczba odebranych i wysłanych faksów

Statusy użytkowników - zdarzenia

Statusy użytkowników - łączny czas

Nagrane połączenia

Nagrane połączenia (szczegółowo)

Pobrane pliki

Wychodzące transmisje faks

Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta

Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym Wirtualnej Centrali Orange

Statystyki ankiety

Ankiety

Zarządzanie nagraniami

Transfery połączeń

Odebrane wiadomości

Raporty | Odśwież

Typ	Nazwa	Status	Cykliczny	Data zlecenia ↓	Data utworzenia	PDF	CSV
Pobrane pliki		Utworzony	×	2021-03-10 07:57:21	2021-03-10 07:57:28		
Nagrane połączenia		Utworzony	×	2021-03-10 07:57:15	2021-03-10 07:57:18		
Nagrane połączenia (szczegółowo)		Utworzony	×	2021-03-10 07:57:06	2021-03-10 07:57:08		
Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach		Utworzony	×	2021-02-09 15:41:34	2021-02-09 15:41:39		
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo)	rset	W trakcie przygotowania	×	2020-12-22 19:48:50			
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo)	rset	W trakcie przygotowania	×	2020-12-22 19:48:50			
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo)		W trakcie przygotowania	×	2020-12-22 19:46:24			

Wyników na stronie: 101 - 7 / 7<>

Rysunek 168. Administrator w roli tworzenia raportów: widok ekranu

4.1.8. Rola administratora nagrań

Rola Administrator nagrań pozwala na zarządzanie nagrzanymi rozmowami. W ramach widoku Nagrania administrator nagrań ma pełny dostęp do listy nagrań swojego WCO. Może je przeglądać,

filtrować, pobierać i odsłuchiwać (po podaniu hasła do nagrań ustawionego przez administratora głównego).

4.1.9. Rola użytkownika nagrań

Podczas nadawania roli Użytkownik nagrań mamy możliwość przypisania spośród numerów aktualnie skonfigurowanych użytkowników centrali, listy numerów, do których uprawnienia otrzyma konfigurowany przez nas użytkownik:

Dostępne numery	
☒	48123456783
☒	48133456784
☒	48143456785
☐	48153456782
☐	48163456786
☐	48500343438
☐	48000000001
☐	48501200300
☐	48123466791

☒ Wybrane numery ☐ Wszystkie numery - przyszłe i obecne

Rysunek 169. Dodawanie listy numerów do Użytkownika nagrań.

Należy zaznaczyć dowolną ilość z prezentowanych na ekranie numerów lub wybrać opcję „Wszystkie numery – przyszłe i obecne” jeśli nie chcemy ograniczać uprawnień Użytkownika nagrań, a następnie kliknąć w przycisk „Zapisz”.

Dla przypisanej do Użytkownika nagrań listy numerów ma on możliwość zarządzania nagranyymi rozmowami w ramach widoku Nagrania oraz dostępu do raportów „Nagrane połączenia”, „Nagrane połączenia (szczegółowo)” oraz „Pobrane pliki” w zakładce Raporty.

4.1.10. Modyfikacja danych administratora

Konto danego administratora modyfikuje się z poziomu widoku Administratorzy. Po wybraniu danego użytkownika z listy pojawi się prawy panel Edycja danych Administratora.

Możliwe są zmiany zgodnie z poniższym rysunkiem. Szczegółowy opis parametrów zamieszczony jest w rozdziale Administrator: konfiguracja konta.

Edycja danych administratora

Login:

Imię:

Nazwisko:

email:

Zmień hasło ☐

Nowe hasło:

Powtórz nowe hasło:

Wymagana zmiana hasła: ☐

Data wygaśnięcia hasła: 2021-02-26

Wysłanie powiadomienia o awarii nagrywania: ☐

Wysłanie powiadomienia o kończących się pakietach archiwizacyjnych: ☐

Prawo do odsłuchu i pobrania nagrań: ☐

Hasło głównego administratora:

Nowe hasło do nagrań:

Powtórz nowe hasło:

Przypisana rola

☒ Rola dodatkowego administratora
☐ Rola zaawansowanego użytkownika
☐ Administrator użytkowników usług
☐ Rola dostępowa
☐ Rola użytkownika faksu
☐ Rola użytkownika raportów
☐ Rola administratora nagrań
☐ Rola użytkownika nagrań

Zapisz zmiany

Rysunek 170. Edycja danych Administratora

Jeżeli edycja danych dotyczy administratora aktualnie zalogowanego po zapisaniu zmian aplikacja automatycznie wyloguje administratora.

Uwaga, jeśli administratorowi z rolą Użytkownik nagrań zostaną odebrane uprawnienia do któregoś ze skonfigurowanych numerów, automatycznie zostają usunięte wszystkie wygenerowane przez niego raporty.

4.1.11. Usuwanie konta administratora

Konto danego administratora usuwa się przez zaznaczenie danego administratora na liście zarządzania administratorami i wybraniu przycisku „Usuń”.

W przypadku usuwania konta administratora, który jest aktualnie zalogowany pojawi się komunikat pytający o potwierdzenie przeprowadzenia danej operacji.

Potwierdź usunięcie Administratora.

Chcesz usunąć konto aktualnie zalogowanego Administratora.
Spowoduje to wylogowanie z aplikacji. Czy jesteś pewien?

Rysunek 171. Usuwanie konta administratora: komunikat o usuwaniu konta aktualnie zalogowanego administratora

Po potwierdzeniu Administrator zostanie wylogowany z aplikacji i usunięty z bazy danych.

Uwaga, usuwając administratora z rolą Użytkownik Nagrań usuwamy także wszystkie wygenerowane przez niego raporty.

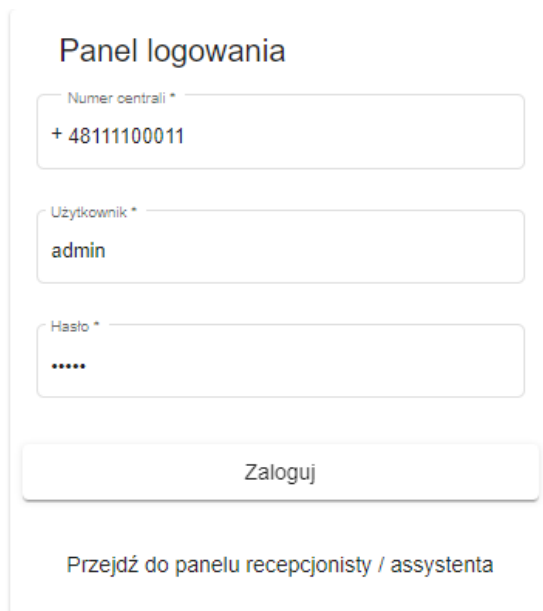
4.1.12. Dostęp do nowych nagrań po przegenerowaniu kluczy

W przypadku gdy Administrator Główny wygeneruje nowe klucze szyfrujące (np. zmieni swoje hasło), wtedy uprawnienia dostępu do nagrań nadane pozostałym administratorom staną się nieaktualne. Oznacza to, że administratorzy, którzy mogli wcześniej zarządzać nagraniami stracą do nich dostęp.

Aby administratorzy mogli znowu zarządzać nagraniami Administrator Główny musi ponownie nadać im takie uprawnienie. W tym celu Administrator główny musi podać hasło w panelu Edycji danych administratora, tak jak przy nadawaniu tych uprawnień po raz pierwszy. W ten sposób dany administrator uzyska dostęp do wszystkich nagrań zaszyfrowanych nowymi kluczami szyfrującymi. Więcej o zarządzaniu ustawieniami Nagrywania Połączeń w rozdziale Nagrywanie połączeń.

4.2. Administrator: użytkowanie konta

Aby zalogować się jako Administrator do WCO należy uzupełnić: Numer centralki WCO, Login i Hasło.



Panel logowania

Numer centralki *

+ 48111100011

Użytkownik *

admin

Hasło *

.....

Zaloguj

[Przejdź do panelu recepcjonisty / asystenta](#)

Rysunek 172. Administrator: Panel logowania

Aplikacja administracyjna nie działa jednocześnie w dwóch oknach.

W celach bezpieczeństwa aplikacja jest zabezpieczona przed nieuprawnionym dostępem do aplikacji.

Po 3 błędnych próbach zalogowania się, konto danego administratora zostanie zablokowane.

Panel logowania

Konto użytkownika zostało zablokowane.

Numer centrali * +48222904731

Użytkownik * admin

Hasło * ***

Przejdź do aplikacji recepcjonisty

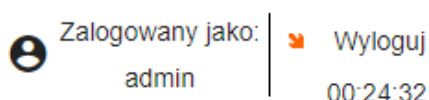
Zaloguj

Rysunek 173. Administrator: zablokowanie konta

Odblokowania konta może dokonać Administrator dodatkowy lub Administrator główny, ustawiając nowe hasło w panelu edycja danych Administratora.

Po prawidłowym zalogowaniu się wyświetla się główny widok WCO. W prawym górnym rogu ekranu jest widoczna nazwa zalogowanego użytkownika. W celach bezpieczeństwa aplikacja automatycznie wyloguje administratora po 25 minutach bezczynności.

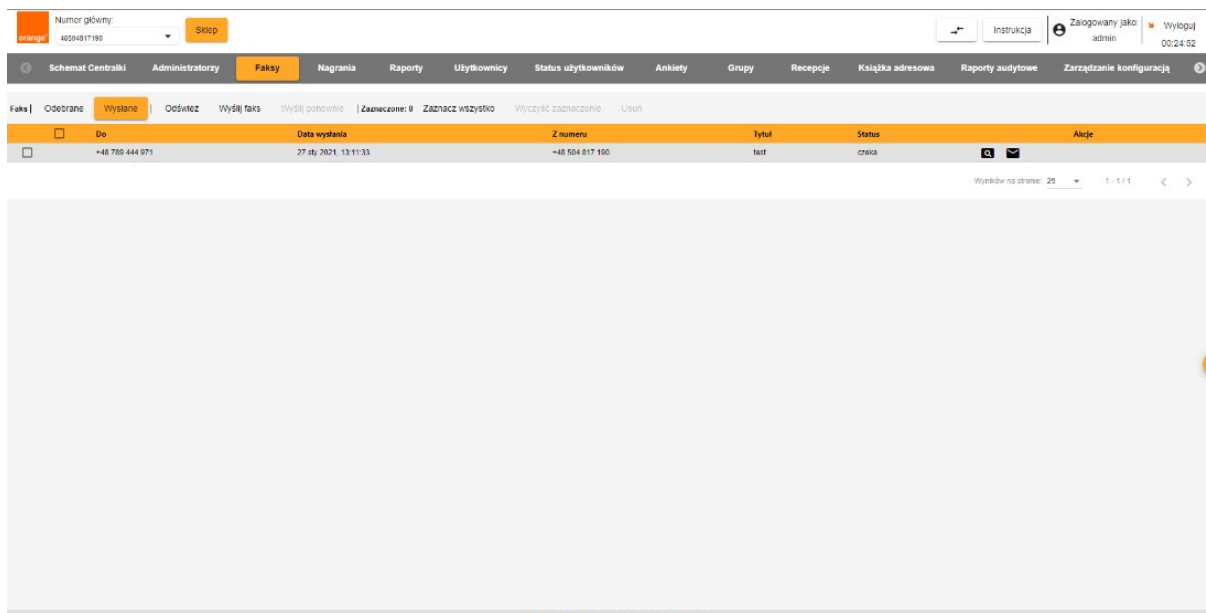
W wypadku konieczności zalogowania się użytkownika jednocześnie do dwóch aplikacji (np. GUI UT oraz GUI Administratora) - niezbędne jest użycie dwóch różnych przeglądarek lub skorzystanie z trybu "Incognito" dla jednej aplikacji.



Rysunek 174. Administrator: widok logowania

5. Faks

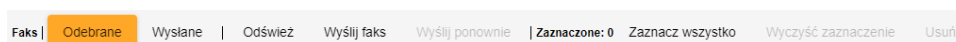
Aplikacja WCO umożliwia wysyłanie i odbieranie faksów. W widoku *Faks* Administrator główny, Administrator dodatkowy i Administrator z rolą Użytkownik Faksu mają dostęp do wszystkich faksów odebranych/wysłanych w ramach swojej WCO. Otrzymane i wysłane faksy umieszczane są w tabeli jak na poniższym rysunku.



Rysunek 175. Zakładka Faks - widok ogólny

5.1. Skrzynki odbiorcza i wysłanych faksów

W widoku głównym Faks dostępne są skrzynki faksów Odebranych i Wysłanych.



Rysunek 176. Panel przycisków w widoku faksów

Po kliknięciu na Odebrane wyświetlane są następujące informacje:

- Nadawca (kolumna *Od*),
- Data odebrania,
- Tytuł nadany przez użytkownika,
- Odbiorca (kolumna *Na numer*).

Po kliknięciu na Wysłane wyświetlane są informacje:

- Odbiorca (kolumna *Do*),
- Data wysłania,
- Tytuł nadany przez użytkownika,
- Numer główny, z którego wysłano faks
- Status (wysłany, błąd, czeka)

5.1.1. Zarządzanie faksami

Po przejściu do widoku Faks prezentowana jest lista faksów odebranych.

Sortowanie:

Faksy Odebrane/Wysłane widoczne w tabeli można posortować. Klikając na nazwę interesującej nas kolumny uzyskamy listę faksów posortowaną według wybranego kryterium w porządku rosnącym lub malejącym.

Usuwanie:

Aby usunąć faks należy zaznaczyć odpowiednie pole wyboru znajdujące się w pierwszej kolumnie po lewej stronie tabeli i kliknąć przycisk *Usuń*. Zaznaczyć można dowolną ilość faksów, dostępna jest opcja *Zaznacz wszystko/Odwróć zaznaczenie*. Do anulowania zaznaczenia służy przycisk *Wyczyść*.

Zmiana tytułu:

Faksem odebrany przez WCO użytkownik może nadawać tytuły. Aby ustawić tytuł faksu należy kliknąć na pole *Tytuł*, wpisać tekst, a następnie zatwierdzić zmianę naciskając ENTER lub klikając poza obszarem edytowanego pola.

Akcje – podgląd, wystanie na e-mail:

Ostatnia kolumna w tabeli z faksami (o nazwie *Akcje*) składa się z dwóch ikon. Kliknięcie na pierwszej z nich () umożliwia podgląd faksu w formacie PDF w przeglądarce. Kliknięcie na drugiej ikonę ()

otwiera okno dialogowe pozwalające na przesłanie faksu na podany adres e-mail.

Wyślij na email


Adres email

Wyślij Anuluj

Rysunek 177. Wysyłanie faksu na adres e-mail

W okienku należy podać jeden adres poczty elektronicznej a następnie nacisnąć przycisk *Ok*.

5.1.2. Procedura odbioru faksów

Aplikacja WCO odbiera fakсы automatycznie i zapisuje je w skrzynce Odebrane. Aby pobrać najświeższą listę faksów należy nacisnąć przycisk *Odśwież* znajdujący się w panelu przycisków. Odebrane fakсы są automatycznie wysyłane w formacie i na adres e-mail zdefiniowanych podczas konfigurowania funkcjonalności Faks na Schemacie centrali.

5.1.3. Procedura wysyłania faksów

W celu wysłania faksu należy kliknąć przycisk „Wyślij faks”. Po kliknięciu pojawi się okienko umożliwiające wysłanie faksu. Należy podać następujące dane:

- Numer nadawcy – należy wybrać z którego Numeru Głównego zostanie wysłany faks
- Numer(y) odbiorcy – numer(y) na które zostanie wysłany faks. Numer powinien być podany w formacie +48<nr tel> lub 48<nr tel>. Przy wpisywaniu więcej niż jednego należy rozdzielić kolejne numery przecinkiem. Istnieje również możliwość zaimportowania listy z pliku.
- Temat
- Plik z faksem – plik z faksem musi być w formacie PDF lub TIFF.

5.1.4. Ponawianie faksów

W celu ponowienia faksu należy wybrać faks z listy do ponownej wysyłki i kliknąć w przycisk „Wyślij ponownie”. Faks z tymi samymi danymi zostanie ponownie wysłany.

5.1.5. Konfiguracja raportu dostarczenia faksu

W widoku listy wysłanych faksów została dodana możliwość konfiguracji formatu pliku dla raportu dostarczonego faksu.

Faksy wychodzące

Konfiguracja format raportu dostarczenia faksu

Zapisz

Raport zostanie wysłany na skonfigurowany adres email recepcjonisty/administradora zdefiniowany w panelu konfiguracji konta użytkownika lub zakładce „Administratorzy”.

6. Nagrania

Aplikacja WCO umożliwia nagrywanie połączeń. W widoku *Nagrania* Administrator główny, Administrator dodatkowy i Administrator z rolą Administratora Nagrań mają dostęp do wszystkich nagrań w ramach swojej WCO. Nagrania umieszczane są w tabeli jak na poniższym rysunku.

Nazwa pliku	Odebrano	Typ	Centrala	Uwaga	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Rozp	Typ archiwizacji
141_48008_30212131524	2021-12-13 15:24:25	4	48504817790	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48010_30212131923	2021-12-13 15:23:17	32	48514848575	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48008_30212131516	2021-12-13 15:18:13	0	48504817790	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48008_30212131516	2021-12-13 15:18:55	18	48514848575	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48008_30212131516	2021-12-13 15:18:49	5	48514848575	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48008_30212131446	2021-12-13 14:49:37	47	48514848575	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48004_302121310814	2021-12-13 10:14:43	4	48504817790	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48003_302121310814	2021-12-13 10:08:14	3	48514848575	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_48003_302121310868	2021-12-13 10:08:09	6	48504817790	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji
141_38047_30209021209	2020-02-12 12:09:35	33	48514848575	48504817790	48514848575	Przebieg do	Tagi	Tagi z informacją	Typ archiwizacji

Rysunek 178. Widok nagrań

Aby zobaczyć najświeższą listę nagrań należy kliknąć przycisk „Odśwież”, który znajduje się nad tabelką, z lewej strony na górnym panelu.

Tabela z nagraniami zawiera następujące kolumny:

- Nazwa pliku – automatycznie wygenerowana nazwa pliku z nagraniem zawierająca datę i godzinę wykonania połączenia oraz numery rozmówców;
- Odebrano – czas odebrania nagrania – Uwaga: czas ten nie jest tożsamy z czasem wykonania samego połączenia, opóźnienie spowodowane jest przetwarzaniem nagrania przez wewnętrzne systemy;

- Długość – długość nagrania
- Numer
 - W przypadku połączeń przechodzących przez centralkę i połączeń przychodzących bezpośrednio na użytkownika jest to numer dzwoniącego
 - W przypadku połączeń wychodzących jest numer wybrany przez użytkownika
- Typ – typ połączenia:
 -  – połączenia przychodzące przez centralkę
 -  – połączenie przychodzące bezpośrednio na użytkownika
 -  – połączenia wychodzące
- Centralka
 - W przypadku połączeń przechodzących przez centralkę jest to numer wybrany przez dzwoniącego
 - W przypadku połączeń przychodzących bezpośrednio na użytkownika i połączeń wychodzących jest to Podstawowy numer główny centralki, w której zostało zarejestrowanie nagranie
- Element – element, przez który połączenie trafiło do pracownika w przypadku połączeń przychodzących przez centralkę
- Rozmówca
 - W przypadku połączeń przechodzących przez centralkę i połączeń przychodzących bezpośrednio na użytkownika jest to użytkownik, który odebrał połączenie
 - W przypadku połączeń wychodzących jest użytkownik wykonujący połączenie
- Przekazano do – użytkownik, do którego zostało przekazane połączenie w przypadku przetransferowania połączenia nagrywanego
- Tagi – tagi nadane nagraniom z GUI. Nagranie opinii z ankiety posiada domyślnie tag 'Ankieta'
- Tagi z telefonu – tagi nadane nagraniom kodami USSD
- Akcje – akcje możliwe do wykonania na nagraniach (odsluchanie, pobieranie, przedłużenie terminu przechowywania)
- Czas usunięcia – puste lub symbol wykrzyknika sygnalizujący zbliżający się termin usunięcia nagrania. Po najechaniu na symbol wyświetli się czas pozostały do usunięcia.
- Typ archiwizacji – sposób archiwizacji nagrania. W kolumnie wyświetlany jest sposób archiwizacji o najwyższym priorytecie. Kolejność priorytetów archiwizacji nagrań jest następująca (zaczynając od najważniejszego): SFTP, API, WWW. Wpisy w kolumnie przyjmują jedną z trzech możliwych wartości:
 - WWW – nagranie zarchiwizowane przez stronę (pobrane w formie pliku zip)
 - API – nagranie zarchiwizowane z wykorzystaniem API
 - SFTP – nagranie zostało przegrane na serwer sftp

Na dole tabeli można znaleźć dane podsumowujące listę nagrań:

- Ilość wszystkich nagrań
- Łączny czas wszystkich nagrań
- Ilość wyświetlonych nagrań (po zastosowaniu filtru)
- Łączny czas wyświetlonych nagrań (po zastosowaniu filtru)
- Przedłużone – łączny czas nagrań przeznaczonych do przedłużonego przechowywania

- Dostępne – pozostały do wykorzystania czas z puli na przedłużone przechowywania nagrań
- Z puli – czas wykupionej puli

W prawy górnym rogu widoku Nagrania nad tabelą podane są pozostałe minuty dostępne w pakiecie minut na wykonywanie połączeń nagrywanych.

6.1. Zarządzanie nagraniami

Widok nagrań umożliwia oprócz przejrzania listy nagrań również odsłuchanie, pobieranie, usuwanie i filtrowanie nagrań.

6.1.1. Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań

Aby odsłuchać lub pobrać nagranie należy najpierw otrzymać specjalne uprawnienia nadawane przez Administratora głównego (Widok Administratorzy: Edycja danych Administratora, rozdział Modyfikacja danych administratora). Wraz z nadaniem uprawnień dostępu do nagrań administrator otrzyma również hasło umożliwiające ten dostęp. Po pierwszym podaniu hasła można pobierać i odsłuchiwać nagrania do momentu wygaśnięcia sesji.

Aby odsłuchać nagranie należy kliknąć na symbol  i podać hasło, jeśli jest wymagane (w przypadku ustawienia użycia kluczy wewnętrznych WCO) lub należy podać certyfikat prywatny (w przypadku ustawienia używania klucza publicznego podczas szyfrowania nagrań).

Aby pobrać nagranie należy kliknąć na symbol  i podać hasło, jeśli jest wymagane lub certyfikat prywatny – zależnie od ustawienia sposobu szyfrowania nagrań w schemacie centrali w zakładce Nagrywanie połączeń.

Aby pobrać zaszyfrowane nagranie należy kliknąć na symbol . Wówczas zostanie zwrócony plik zip z zaszyfrowanym nagraniem oraz kluczem potrzebnym do jego odszyfrowania. Aby pobrać więcej niż jedno nagranie na raz należy zaznaczyć pole wyboru (pierwsza kolumna po lewej stronie) przy nagraniach, które mają być poddane tej operacji, a następnie kliknąć przycisk „Pobierz (ZIP)”, który znajduje się nad tabelką.

6.1.2. Nadawanie tagów

Aby przyspieszyć odszukiwanie różnych rodzajów można wykorzystać funkcję tagowania nagrań. W tym celu należy wpisać w kolumnie „Tagi” opis nagrania, który umożliwi nam szybsze wyszukanie nagrań odpowiedniego typu. Kolejne tagi oddzielane są przecinkami. Przykład pokazano na rysunku poniżej.

Tagi	Tagi z telefonu	Akcje
Ankieta 	Zdefiniuj tagi 	  
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  
Ankieta 	Zdefiniuj tagi 	  
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  
Ankieta 	Zdefiniuj tagi 	  
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  
Ankieta 	Zdefiniuj tagi 	  
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  

Rysunek 179. Tagowanie nagrań

6.1.3. Nadawanie tagów USSD

zip)

Pozostałe minuty dostępne w pakiecie minut na wykonywanie połączeń nagrywanych:

00g:00m:00s

Tagi	Tagi z telefonu	Akcje	Typ archiwizacji
Ankieta 	Zdefiniuj tagi 	  	--- brak ---
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  	--- brak ---
Ankieta 	Zdefiniuj tagi 	  	--- brak ---
Zdefiniuj tagi 	Zdefiniuj tagi 	  	--- brak ---

Rysunek 180 - Edycja tagów z telefonu dostępna jest po kliknięciu we wskazaną kolumnę

„Tagi z telefonu” to kolumna, w której przedstawione są tagi nadawane przez użytkowników kodami USSD. WCO umożliwia użytkownikom edytowanie dodatkowego pola tagów, poprzez dedykowane okno:

Tagi z telefonu

? Dostępne tagi:

1	☐
10	☐
100	☐
1001	☐
101	☐
107	☐
11	☐
111	☐
112345	☐
113	☐
114	☐
12	☐
123	☐
1234	☐
12345	☐
123456	☐
123456789	☐
124	☐
13	☐
14	☐
1423	☐
144	☐
1444	☐
145	☐
147	☐
15	☐
164	☐
17	☐

Rysunek 181 - Modyfikacja tagów z telefonu możliwa jest poprzez bezpośrednią edycję listy lub wybór istniejących już tagów

6.1.4. Filtrowanie nagrań

Panel z lewej strony widoku nagrań umożliwia filtrowanie nagrań.

☐ Od

☐ Do

☐ Długość od

☐ Długość do

☐ Nazwa pliku

☐ Nadawca

☐ Odbiorca

☐ Tagi

☒ Tagi z telefonu

☐ Centralna

☐ Typ archiwizacji

☐ Typ

☐ Element

☐ Rozmowa

☐ Przekazano do

☐ Bez tagu

Rysunek 182. Filtrowanie nagrań

Filtrowanie nagrań jest możliwe według następujących danych:

- Data odebrania nagrania od wewnętrznych systemów telekomunikacyjnych („**Odebrano od**” i „**Odebrano do**”)
- Długości nagrania („**Długość od**” i „**Długość do**”);
- **Typ** – przechodzące przez centralkę (wykonane na numer główny), przychodzące bezpośrednio do użytkownika lub wychodzące bezpośrednio od użytkownika;
- **Numer**
 - W przypadku połączeń przechodzących przez centralkę i połączeń przychodzących bezpośrednio na użytkownika jest to numer dzwoniącego
 - W przypadku połączeń wychodzących jest numer wybrany przez użytkownika
- **Centralka**
 - W przypadku połączeń przechodzących przez centralkę jest to numer wybrany przez dzwoniącego
 - W przypadku połączeń przychodzących bezpośrednio na użytkownika i połączeń wychodzących jest to Podstawowy numer główny centralki, w której zostało zarejestrowanie nagranie
- **Element** – element, przez który połączenie trafiło do pracownika w przypadku połączeń przychodzących przez centralkę;
- **Rozmówca**
 - W przypadku połączeń przechodzących przez centralkę i połączeń przychodzących bezpośrednio na użytkownika jest to użytkownik, który odebrał połączenie
 - W przypadku połączeń wychodzących jest użytkownik wykonujący połączenie
- **Przekazano do** – użytkownik, do którego zostało przekazane połączenie w przypadku przetransferowania połączenia nagrywanego;
- **Tagi** – filtrowanie po tagach ustawionych dla nagrań, można używać więcej niż jeden tag do filtrowania (rozdzielone przecinkami) – zostaną wtedy wyświetlone nagrania posiadające wszystkie wpisane tagi;
- **Tagi z telefonu** - filtrowanie po tagach ustawionych dla nagrań przez kody USSD, można używać więcej niż jeden tag do filtrowania (rozdzielone przecinkami) – zostaną wtedy wyświetlone nagrania posiadające wszystkie wpisane tagi;
- **Typ archiwizacji** – sposób, w jaki nagranie zostało zarchiwizowane: SFTP, API lub WWW;

6.1.5. Usuwanie nagrań

Aby usunąć nagranie należy zaznaczyć jedno lub więcej pole wyboru (po lewej stronie tabeli) a następnie kliknąć na przycisk *Usuń* z górnego panelu.

6.1.6. Usuwanie nagrań

Nagrania w pakietach na przechowywanie minut są trzymane przez cały czas aktywności usługi. Mogą być usuwane zgodnie z regułami przepełnienia pakietów lub poprzez intencjonalne kasowanie.

Nagrania w funkcjonalności DCP są przechowywane określoną liczbę dni od momentu wykonania nagrania i następnie są kasowane.

7. Raporty

W widoku *Raporty* Administrator główny, Administrator dodatkowy i Administrator z rolą Użytkownika Raportów mają dostęp do wszystkich raportów w ramach swojej WCO. Administrator może generować raporty na podstawie aktywności danej centralki, prezentujące dane na temat

samej centraliki, użytkowników, czy różnych funkcjonalności.

Oprócz raportów dotyczących funkcjonowania Wirtualnej Centraliki istnieją również raporty audytowe, które pozwalają na monitorowanie działań administratorów i zmian w konfiguracji Wirtualnej Centraliki. Raporty audytowe są szczegółowo omówione w Raporty audytowe.

Widok *Raporty* składa się z:

- Lewego panelu, w którym znajduje się lista dostępnych typów raportów, które można wygenerować
- Prawego panelu, którym określa się właściwości raportu do wygenerowania
- Tabeli z wygenerowanymi już raportami, które można w każdej chwili pobrać w formacie PDF lub CSV

7.1. Przeglądanie raportów

Raporty prezentowane są w tabeli wyników. Są tam prezentowane wszystkie raporty bez względu na status w jakim się znajdują.

Raporty Odśwież							
Typ	Nazwa	Status	Cykliczny	Data zlecenia	Data utworzenia	PDF	CSV
Pobrane pliki		Utworzony	✗	2021-03-10 07:57:21	2021-03-10 07:57:28		
Nagrane połączenia		Utworzony	✗	2021-03-10 07:57:15	2021-03-10 07:57:18		
Nagrane połączenia (szczegółowo)		Utworzony	✗	2021-03-10 07:57:06	2021-03-10 07:57:08		
Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach		Utworzony	✗	2021-02-09 15:41:34	2021-02-09 15:41:39		
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centraliki Orange (szczegółowo)	rset	W trakcie przygotowania	✗	2020-12-22 19:48:50			
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centraliki Orange (szczegółowo)	rset	W trakcie przygotowania	✗	2020-12-22 19:48:50			
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centraliki Orange (szczegółowo)		W trakcie przygotowania	✗	2020-12-22 19:46:24			

Rysunek 183. Tabela raportów

Nad tabelą znajduje się przycisk „Odśwież”. Pozwala on odświeżyć listę raportów. Aktualizowane są informacje o raportach, a w szczególności:

- Status
- Data utworzenia
- Kolumna PDF (po utworzeniu raportu pojawi się odnośnik do raportu w formacie PDF)
- Kolumna CSV (po utworzeniu raportu pojawi się odnośnik do raportu w formacie CSV)

Klikając na nagłówek kolumny można sortować listę raportów. Kliknięcie powoduje posortowanie po danym parametrze malejąco. Kolejne kliknięcie nagłówka zmienia kierunek sortowania na rosnąco itd.

Po prawej stronie nad tabelą znajduje się lista rozwijalna umożliwiająca sterowanie ilością wyników na stronie: 10, 20, 30, 40, 50.

Pod tabelą raportów znajdują się przyciski odpowiedzialne za przeglądanie stron. Umożliwiają przejście do pierwszej strony, do strony o numerze o jeden mniejszym od aktualnej strony (jeśli taka strona istnieje). Można wybrać numer strony, na którą chcemy przejść. Jeśli stron jest bardzo dużo, to pod numerami stron może znajdować się suwak. Kolejne przyciski odpowiadają za przejście do strony o numerze o jeden większym (jeśli istnieje). Ostatni przycisk odpowiada przejściu do ostatniej strony. Raporty są przygotowywane w dwóch formatach: PDF, CSV.

7.1.1. Format PDF

Aby obejrzeć raport w tym formacie należy kliknąć na ikonę znajdującą się w kolumnie PDF, w wierszu z raportem, który chcemy obejrzeć. Po naciśnięciu przycisku przeglądarka powinna zaproponować zapisanie pliku lub jego otwarcie. Do przeglądania plików można posłużyć się np. aplikacją Adobe Reader do pobrania ze strony www.adobe.pl.

7.1.2. Format CSV

Aby obejrzeć raport w tym formacie należy kliknąć na ikonę znajdującą się w kolumnie CSV, w wierszu z raportem, który chcemy obejrzeć. Po naciśnięciu przycisku przeglądarka powinna zaproponować zapisanie pliku lub jego otwarcie. Do przeglądania plików można posłużyć się zwykłym edytorem tekstu lub arkuszem kalkulacyjnym.

7.2. Generowanie raportów

Generowanie raportów przebiega w tle działającej WCO i w żaden sposób nie blokuje działania aplikacji. Wraz z postępem w generowaniu raportu zmienia się jego status.

7.2.1. Cykl życia raportu

Po wybraniu raportu do generowania (w lewym panelu), ustawieniu właściwości i naciśnięciu przycisku „GENERUJ RAPORT” (w prawym panelu) dodawane jest nowe zlecenie do listy raportów.

Odśwież		Ilość wyników na stronie: 10 ▼			
Typ	Status	Data zleceń ▼	Data utworzenia	PDF	CSV
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange	Zlecony	14.07.2010 13			

Rysunek 184. Raport w stanie Zlecony

Jeśli zostanie już wygenerowany plik XML, na podstawie którego tworzone są pliki PDF i CSV, to raport przechodzi w stan Wygenerowano XML.

Odśwież		Ilość wyników na stronie: 10 ▼			
Typ	Status	Data zleceń ▼	Data utworzenia	PDF	CSV
Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach	Wygenerowano XML	14.07.2010 13	14.07.2010 13		

Rysunek 185. Raport w stanie Wygenerowano XML

Po przygotowaniu plików PDF i CSV, które mogą zostać pobrane przez użytkownika raport przechodzi w stan Utworzony.

Odśwież		Ilość wyników na stronie: 10 ▼			
Typ	Status	Data zleceń ▼	Data utworzenia	PDF	CSV
Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach	Utworzony	14.07.2010 13	14.07.2010 13		

Rysunek 186. Raport w stanie Utworzony

Jeśli na którymś z kroków wystąpi błąd raport przechodzi w stan Błąd podczas tworzenia.

Odśwież		Ilość wyników na stronie: 10 ▼			
Typ	Status	Data zleceń ▼	Data utworzenia	PDF	CSV
Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach	Błąd podczas tworzenia	14.07.2010 13	14.07.2010 13		

Rysunek 187. Raport w stanie Błąd podczas tworzenia

7.2.2. Nazwa raportu

Wszystkie raporty posiadają w swoich parametrach pole Nazwa. Pole to nie jest obowiązkowe i może zawierać dowolny ciąg znaków o max. długości 255 znaków. Służy ono do nadania własnej nazwy dla raportu

7.2.3. Ograniczenia w generowaniu raportów

Generowanie raportów podlega kilku ograniczeniom:

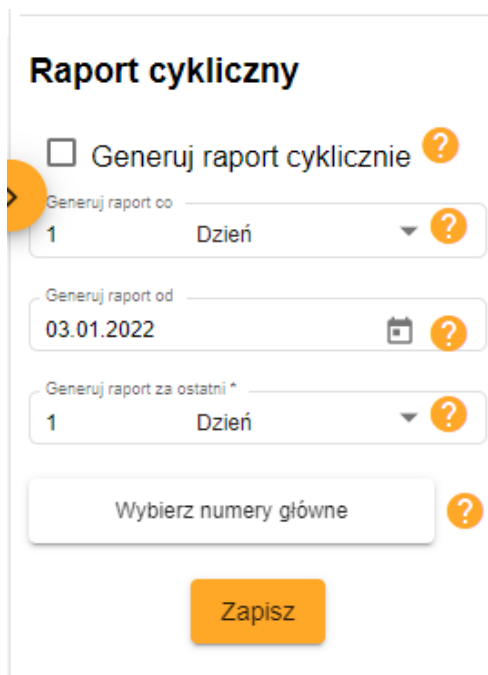
- Można zlecić tylko jeden raport o takim samym typie i o takich samych właściwościach. Przy próbie zlecenia kolejny raz tego samego raportu, otrzymamy komunikat „Raport o wybranych parametrach został już zlecony”.
- Nie można zlecać raportu dla tych samych parametrów nawet, jeśli nowy raport różniłby się od poprzedniego ze względu na nowe dane. Taka sytuacja może wystąpić, jeśli generujemy raport dla aktualnej daty (dzień się jeszcze nie skończył i mogą jeszcze zaistnieć operacje, które do danego raportu by się zaliczały).
- Nie ma możliwości kasowania raportów, bez względu na stan w jakim się znajdują.
- Maksymalna ilość dni między początkiem okresu raportu a końcem, jest konfigurowana globalnie w systemie. (Standardowo 92 dni).

7.2.4. Automatyczne kasowanie starych raportów

System będzie umożliwiał zdefiniowanie w parametrach globalnych w bazie danych okresu po jakim stare raporty będą automatycznie kasowane. Domyślnie wartość ustawiona będzie na 365 dni.

7.3. Raporty cykliczne

System będzie umożliwiał cykliczne generowanie raportów. Dla dowolnego rodzaju raportu Administrator główny, Administrator Dodatkowy, Administrator Raportów, Użytkownik Nagrań oraz SuperAdministrator będą mogli skonfigurować cykliczne generowanie dla raportów, do których mają dostęp. Każdy raport może mieć tylko jedną definicję cykliczności. Parametry cyklu znajdują się pod panelem parametrów wykonania raportu.



Rysunek 188 Raport cykliczny

Parametry raportu cyklicznego:

- Generuj raport cyklicznie – należy zaznaczyć, aby aktywować zdefiniowaną poniżej konfigurację cykliczności raportu
- Generuj raport co ... - określa co ile dni/tygodni/miesięcy będzie generowany raport
- Generuj raport od ... - określa, kiedy pierwszy raz zostanie uruchomione cykliczne generowanie raportu. Data nie może być przeszła. Godzina jest ustawiana automatycznie na 23:59:59 tego dnia.
- Generuj raport za ostatni ... - ilość dni/tygodni/miesięcy wstecz od daty uruchomienia cyklu, za jaki zostanie wygenerowany raport. Godzina jest ustawiana automatycznie na 23:59:59 tego dnia.

Powyżej zostały przedstawione parametry, które posiada każdy raport. Dodatkowo, niektóre raporty mogą posiadać więcej parametrów i wtedy są one możliwe do ustawienia na panelu konfiguracji cykliczności (na Rysunek 188 Raport cykliczny np. dodatkowym parametrem jest 'Numery główne raportu 'Nagrane połączenia').

7.4. Opis raportów

Dostępne są następujące raporty:

- Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange
- Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach
- Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo)
- Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centrali Orange
- Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów
- Liczba użyc Numerów głównych
- Status użytkowników – zdarzenia
- Status użytkowników – łączny czas
- Nagrane połączenia

- Nagrane połączenia (szczegółowo)
- Pobrane pliki
- Wychodzące transmisje faks
- Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta
- Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym Wirtualnej Centrali Orange
- Liczba odebranych i wysłanych faksów
- Statystyki ankiety
- Ankiety
- Zarządzanie nagraniami
- Transfery połączeń

Poniżej szczegółowo opisane zostały poszczególne raporty.

7.4.1. Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange

Raport prezentuje liczbę połączeń przychodzących do Wirtualnej Centrali Orange oraz czas ich trwania. A także liczbę połączeń nieodebranych, tzn. liczbę połączeń, które zostały nawiązane z numerem głównym WCO i jednocześnie nie zostały odebrane przez Użytkownika WCO. W przypadku połączeń w ramach których kilkakrotnie zachodzi transfer połączenia, każdy z transferów będzie miał swój rekord na raporcie.

Raport może być podsumowaniem:

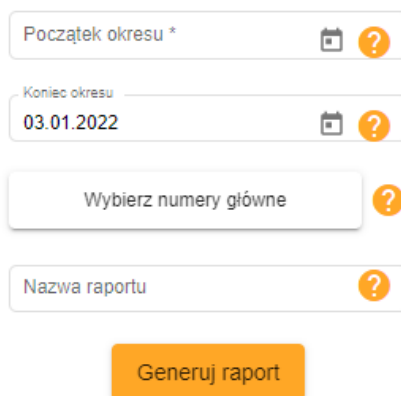
- Dziennym
- Tygodniowym
- Miesięcznym
- Podsumowaniem wybranego okresu

Raport może być przygotowany dla wszystkich Numerów głównych, albo tylko dla wybranych.

7.4.2. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości



Początek okresu *

Koniec okresu
03.01.2022

Wybierz numery główne

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 189. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Należy wybrać jaki Typ raportu (do wybrania z listy) chcemy wygenerować. Następnie możemy zdecydować, dla których numerów głównych będzie generowany raport. Klikając przycisk Wybierz prezentowane jest okienko z listą numerów do wyboru.

Dostępne numery

☒	48504817190
-------------------------------------	-------------

☐ Połączenia dla wybranych Numerów Głównych
☒ Wszystkie numery

Zamknij

Rysunek 190. Lista numerów głównych do wyboru

Po wybraniu numerów należy zamknąć okienko klikając na krzyżyk [X]. Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.3. Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach

Raport prezentuje ilość i sumaryczny czas, w którym połączenie było realizowane przez poszczególne funkcjonalności Schematu centrali. A także ilość nagranych połączeń oraz sumaryczny czas, w którym połączenia były nagrywane. Raport podzielony jest na dwie części. W pierwszej przedstawiona jest informacja dla aktualnie skonfigurowanego drzewa. Druga zawiera podsumowanie dla funkcjonalności, których aktualnie nie ma na schemacie centrali.

7.4.4. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *
01.01.2022

Koniec okresu
03.01.2022

Wybierz numery główne

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 191. Właściwości raportu Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.5. Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange

(szczegółowo)

Raport przedstawia szczegółowo wszystkie połączenia (odebrane i nieodebrane) na numery główne należące do WCO w zadanym okresie. Każdemu połączeniu odpowiada jeden rekord w raporcie. We właściwościach można wybrać dla których użytkowników ma być sporządzony raport lub wybrać opcję *Wszystkie połączenia*. W przypadku połączeń w ramach, których kilkakrotnie zachodzi transfer połączenia, każdy z transferów będzie miał swój rekord na raporcie. W przypadku zaznaczenia użytkowników raport będzie przedstawiał tylko połączenia odebrane przez wybranych użytkowników. Jeśli wybrana została opcja *Wszystkie połączenia* będą widoczne również połączenia nieodebrane.

Raport zawiera:

- datę wraz z godziną połączenia
- numer telefonu osoby dzwoniącej (jeśli jest on dostępny)
- czas trwania połączenia (w przypadku połączeń odebranych czas rozmowy)
- informację, na której funkcjonalności zakończyło się połączenie (w przypadku nieodebranych połączeń) lub funkcjonalność, która przekierowała połączenie do użytkownika (w przypadku odebrania połączenia)
- numer, który odebrał połączenie
- nazwę użytkownika – w przypadku gdy połączenie zostało odebrane
- informację czy połączenie zostało nagrane
- nazwę czarnej listy, która ew. zablokowała transfer z tego połączenia

7.4.6. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
03.01.2022

Wybierz użytkowników

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 192. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo)

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Następnie możemy zdecydować, dla których Użytkowników zostanie wygenerowany raport. Klikając przycisk „Wybierz” prezentowane jest okienko z listą Użytkowników do wyboru.

Imię	Nazwisko
☒ imie	nazwisko
☒ imie2	nazwisko2
☒ imie3	nazwisko3
☒ imie4	nazwisko4
☒ imie5	nazwisko5
☒	
☐ Usunęci użytkownicy	

☐ Połączenia dla wybranych użytkowników
☒ Wszystkie połączenia

Zamknij

Rysunek 193. Lista użytkowników do wyboru

Aby wybrać użytkowników należy zaznaczyć opcję „Połączenia do wybranych użytkowników”. Po wybraniu numerów (należy wybrać co najmniej jeden) należy zamknąć okienko klikając na krzyżyk [X]. Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”. Odznaczenie wszystkich użytkowników lub wybranie opcji „Wszystkie połączenia” nie jest równoważne. Połączenia nieodebrane będą widocznie jedynie przy wybranej opcji „Wszystkie połączenia”.

7.4.7. Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centrali Orange

Raport prezentuje informacje o:

- Połączeniach zestawionych za pomocą funkcjonalności Przekierowanie połączeń.
- Połączeniach na Użytkownika zawartego w schemacie centrali.
- Połączeniach zestawionych za pomocą funkcjonalność Wewnętrzny.
- Połączeniach transferowanych na Użytkownika (wykonane za pomocą kodów USSD lub w Aplikacji Recepcjonisty).

Dane w raporcie przedstawione są w tabeli, która zawiera kolumny:

- Nazwa – dla funkcjonalności Przekierowanie połączeń jest to nazwa tej funkcjonalności, natomiast w pozostałych przypadkach jest to imię i nazwisko Użytkownika.
- Przekierowanie lub transfer na numer – w przypadku Użytkowników są to ich numery telefonów, w przypadku funkcjonalności Przekierowanie połączeń jest to numer, na który to przekierowanie jest skonfigurowane.
- Data i godzina rozpoczęcia połączenia.
- Numer dzwoniącego.
- Całkowity czas trwania połączenia – czas liczony od momentu wdzwonienia się na centralę WCO do momentu rozłączenia połączenia.
- Czas trwania od transferu lub przekierowania – czas liczony od momentu odebrania połączenia transferowanego lub przekierowanego do momentu rozłączenia połączenia.
- Transfer na – jeśli połączenie było transferowane wtedy kolumna zawiera numer, na który połączenie zostało przetransferowane.
- Czy nagrane – informacja o tym, czy połączenie zostało nagrane.

- Zablokowane - nazwa czarnej listy, na podstawie której połączenie zostało zablokowane

W przypadku, gdy połączenie nie jest odebrane, to nie jest uwzględnione w raporcie.

7.4.8. Zlecanie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
03.01.2022

Wybierz użytkowników

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 194. Właściwości raportu Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centralki Orange

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Następnie można wybrać, którzy Użytkownicy mają znaleźć się w generowanym raporcie. Klikając przycisk „Wybierz” prezentowane jest okienko z listą Użytkowników do wyboru.

	Imię	Nazwisko
☒	imie	nazwisko
☒	imie2	nazwisko2
☒	imie3	nazwisko3
☒	imie4	nazwisko4
☒	imie5	nazwisko5
☒		
☐	Usunięci użytkownicy	

☐ Połączenia dla wybranych użytkowników

☒ Wszystkie połączenia

Zamknij

Rysunek 195. Lista użytkowników do wyboru

Po wybraniu numerów (należy wybrać co najmniej jeden) należy zamknąć okienko klikając na krzyżyk [X]. Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”. Zaznaczenie wszystkich użytkowników lub wybranie opcji „Wszystkie połączenia” nie jest równoważne. Połączenia z wykorzystaniem funkcji Przekierowanie połączeń będą widoczne jedynie przy wybranej opcji „Wszystkie połączenia”.

7.4.9. Rozkład połączeń przekierowanych

Raport „Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów” zawiera

podsumowanie wykorzystania numerów wewnętrznych i transferów dla poszczególnych Użytkowników. W szczególności, Raport prezentuje:

- Liczbę porządkową.
- Numer wewnętrzny przypisany do Użytkownika.
- Nazwę tego Użytkownika.
- Liczbę połączeń, które zostały zestawione do danego Użytkownika za pomocą numeru wewnętrznego.
- Liczbę wykonanych transferów, gdzie dany Użytkownik był adresatem transferu (zawiera także zablokowane transfery przez czarną listę).
- Liczbę wykonanych transferów, gdzie dany Użytkownik był inicjatorem transferu (zawiera także zablokowane transfery przez czarną listę).

Aby dany Użytkownik był uwzględniony w raporcie musi być wykonane przynajmniej jedno połączenie zrealizowane przy wykorzystaniu jego numeru wewnętrznego.

Przykład: jeżeli abonent A wykona 5 razy połączenie do Użytkownika B poprzez numer wewnętrzny Użytkownika B, to wartość licznika w kolumnie „Liczba połączeń przez wewnętrzny” będzie równa 5. Jeżeli następnie Użytkownik C 3 razy przetransferuje połączenie na numer wewnętrzny Użytkownika B, to wartość licznika w kolumnie „Liczba połączeń przez wewnętrzny” będzie równa 8, a wartość licznika w kolumnie „Transfery do użytkownika” będzie 3. Jeżeli Użytkownik B wykona 2 razy transfer połączenia do Użytkownika D, to wartość licznika „Transfery od użytkownika” będzie równa 2, a wartość pozostałych liczników nie zmienia się.

Na raporcie uwzględnione są również transfery dla połączeń przychodzących bezpośrednio (TPPB). Transfery te powodują zwiększenie liczników na numery wewnętrzne, jeżeli transfer był wykonany na numer wewnętrzny. Zwiększenie liczników transferu od numeru wewnętrznego nastąpi jeżeli numer jest wpisany jako numer wewnętrzny i był wybrany w ścieżce konfiguracji centrali, a następnie użytkownik znajdujący się pod tym numerem dokonał transferu połączenia.

Liczniki dla tego raportu uwzględniają również transfery na dowolny pełny numer.

7.4.10. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu

03.01.2022

Wybierz użytkowników

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 196. Właściwości raportu Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Klikając przycisk „Wybierz” prezentowane jest okienko z listą Użytkowników do wyboru. Następnie należy wybrać, dla których Użytkowników będzie generowany raport.

Imię	Nazwisko
☒ imie	nazwisko
☒ imie2	nazwisko2
☒ imie3	nazwisko3
☒ imie4	nazwisko4
☒ imie5	nazwisko5
☒	
☐ Usunęci użytkownicy	

☐ Połączenia dla wybranych użytkowników
☒ Wszystkie połączenia

Zamknij

Rysunek 197. Lista użytkowników do wyboru

Po wybraniu numerów (należy wybrać co najmniej jeden) należy zamknąć okienko klikając na krzyżyk [X]. Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.11. Liczba użyć Numerów głównych

Raport przedstawia, ile razy przez danego użytkownika została użyta funkcjonalność Prezentuj numerem głównym. W raporcie poza nazwą użytkownika jest też umieszczony jego numer telefonu.

7.4.12. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu

Porządek sortowania

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 198. Właściwości raportu Liczba użyć Numerów głównych

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Należy wybrać Porządek sortowania (do wybrania z listy) wyników. Dostępne wartości:

- Nazwisko i imię rosnąco
- Nazwisko i imię malejąco
- Liczba użyć rosnąco
- Liczba użyć malejąco

Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.13. Statusy użytkowników – zdarzenia

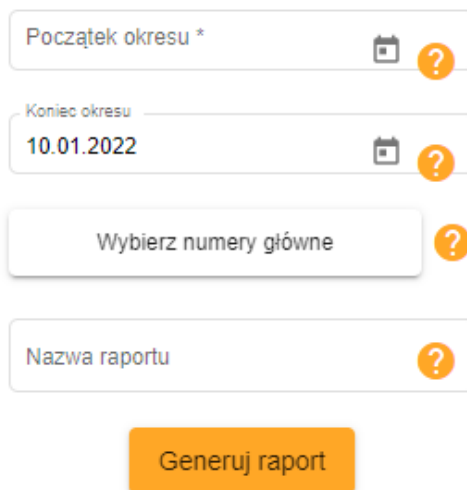
Raport prezentuje, kiedy nastąpiła zmiana statusu na inny wybrany w kontekście Użytkownika. Poza nazwą Użytkownika prezentowany jest także jego numer telefonu i data z godziną kiedy nastąpiła zmiana oraz sposób zmiany. Szczegółowy opis dostępnych statusów Użytkownika zostały opisane w punkcie Statusy Użytkownika: Logowanie/wylogowanie/wstrzymanie. W raporcie znajduje się:

- Numer użytkownika
- Nazwisko i imię
- Grupa/recepcja
- Sposób zmiany – USSD, WWW, Admin
- Zmiana z
- Zmiana na
- Czas zdarzenia

7.4.14. Zlecanie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości



Początek okresu *

Koniec okresu
10.01.2022

Wybierz numery główne

Nazwa raportu

Generuj raport

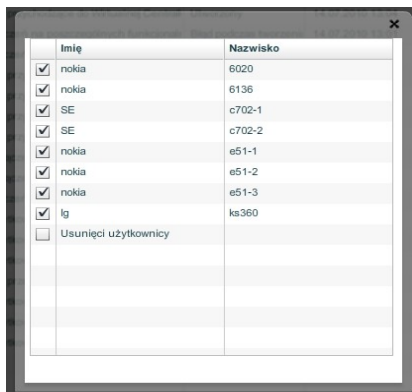
Rysunek 199. Właściwości raportu Statusy użytkowników – zmiany

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Nie należy generować raportu dla takich samych wartości statusów przed i po (brak zmiany). Kolejnym elementem jest wybór sortowania. Dostępne są wartości:

- Nazwisko i imię rosnąco
- Nazwisko i imię malejąco
- Data rosnąco

- Data malejąco

Jeśli chcemy raport wygenerować tylko dla konkretnych użytkowników musimy nacisnąć przycisk „Wybierz” przy Użytkownicy. Pojawi nam się okno z listą użytkowników do wyboru.



Rysunek 200. Lista użytkowników do wyboru

Po wybraniu numerów (należy wybrać co najmniej jeden) należy zamknąć okienko klikając na krzyżyk [X]. Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.15. Statusy użytkowników – łączny czas

Raport prezentuje, ile czasu dany użytkownik przebywał w danym statusie. Poza nazwą użytkownika prezentowany jest także jego numer telefonu. W raporcie znajdują się kolumny:

- Numer Użytkownika
- Nazwa Użytkownika
- łączny czas, w którym dany Użytkownik pozostawał w statusie Wylogowany
- łączny czas, w którym dany Użytkownik pozostawał w statusie Zalogowany
- łączny czas, w którym dany Użytkownik pozostawał w statusie Rozmawiający
- łączny czas, w którym dany Użytkownik pozostawał w statusie Wstrzymany

7.4.16. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
03.09.2021

Porządek sortowania
nazwisko i imię rosnąco

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 201. Właściwości raportu Statusy użytkowników - łączny czas

Należy określić Początek okresu (data do wybrania z kalendarza) i Koniec okresu (data do wybrania z kalendarza). Należy wybrać Porządek sortowania (do wybrania z listy) wyników. Dostępne są następujące możliwości:

- Nazwisko i imię rosnąco
- Nazwisko i imię malejąco

Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.17. Nagrane połączenia

Raport prezentuje podsumowanie nagranych połączeń. W raporcie znajduje się lista nagranych połączeń, wraz z podsumowaniem wykorzystanego i pozostałego czasu w sekundach z pakietu na wykonywanie połączeń nagrywanych.

Jeśli raport generujemy jako administrator z rolą Użytkownika nagrań w wygenerowanym raporcie uwzględnione będą jedynie nagrania dla numerów przypisanych do tego Użytkownika nagrań.

Lista nagranych połączeń zawiera następujące dane:

- Numer dzwoniącego
- Numer odbierającego
- Imię i nazwisko pracownika
- Ostatnia funkcjonalność w schemacie centralki, przez którą przyszło połączenie
- Długość połączenia (i nagrania)
- Data i czas startu oraz końca
- Rozmiar pliku z nagraniem
- Nazwa pliku z nagraniem
- Pozostałe minuty dostępne w pakiecie minut na wykonywanie połączeń nagrywanych
- Typ nagrania (przychodzące przez centralkę, przychodzące bezpośrednio, wychodzące)
- Podsumowanie (wykorzystane sekundy, pozostałe sekundy, wszystkie pozostałe sekundy)

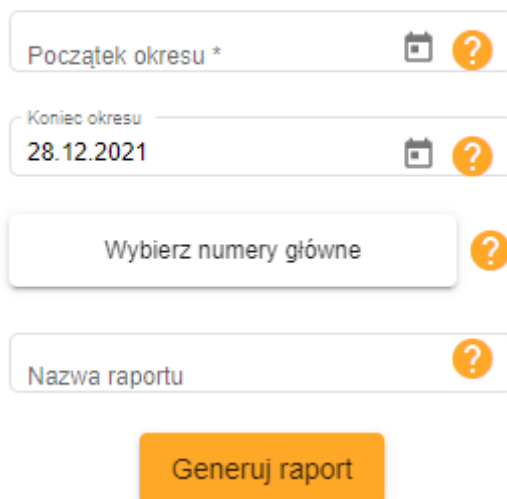
Wprowadzone tagi nagrań są dostępne jedynie w pliku CSV (w pliku PDF nie są widoczne).

7.4.18. Zlecenie raportu

Zlecenie raportu nagranych połączeń wymaga podania:

- Daty początkowej okresu, z którego będą uwzględnione nagrania
- Daty końcowej okresu, z którego będą uwzględnione nagrania
- Numery główne WCO, które były wykorzystane przy wykonywaniu połączenia (to filtrowanie jest opcjonalne). Jeżeli w danym połączeniu nie został wykorzystany Dodatkowy Numer Główny, to wtedy takie nagranie jest oznaczone Podstawowym Numerem Głównym.

Właściwości



Rysunek 202. Generowanie raportu Nagrane połączenia

7.4.19. Nagrane połączenia (szczegółowo)

Raport Nagrane połączenia (szczegółowo) jest rozszerzoną wersją poprzedniego rodzaju raportów.

Czyli zawiera kolumny:

- Numer dzwoniącego
- Numer odbierającego
- Imię i nazwisko pracownika
- Ostatnia funkcjonalność w schemacie centrali, przez którą przyszło połączenie
- Długość połączenia (i nagrania)
- Data i czas startu oraz końca
- Rozmiar pliku z nagraniem
- Nazwa pliku z nagraniem
- Pozostałe minuty dostępne w pakiecie minut na wykonywanie połączeń nagrywanych
- Typ nagrania (przychodzące przez centralę, przychodzące bezpośrednio, wychodzące)
- Podsumowanie (wykorzystane sekundy, pozostałe sekundy, wszystkie pozostałe sekundy)

Dodatkowo, szczegółowa wersja zawiera także kolumnę:

- Prezentacja numerem głównym

Zawiera również podsumowanie wykorzystanych i pozostałych sekund z pakietu.

Tagi nagrań są dostępne jedynie w pliku CSV (w pliku PDF nie są widoczne).

7.4.20. Zlecenie raportu

Szczegółowy raport nagranych połączeń zleca się analogicznie, jak zwykły raport nagranych połączeń opisany powyżej.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu

28.12.2021

Wybierz numery główne

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 203. Generowanie raportu Nagrane połączenia (szczegółowo)

7.4.21. Pobrane pliki

Raport Pobrane pliki przedstawia zestawienie wszystkich pobranych plików z nagraniami. Zawiera szczegółowe informacje o pobieranym pliku (takie jak w raporcie Nagrane połączenia (szczegółowo)) oraz następujące dane o samej czynności pobierania pliku:

- Login administratora pobierającego plik
- Imię i nazwisko administratora pobierającego plik
- Czas i data pobrania

Tagi nagrań są dostępne jedynie w pliku CSV.

7.4.22. Zlecenie raportu

Zlecenie utworzenie raportu Pobrane pliki wymaga podania okresu, w którym została wykonana czynność pobierania. Możliwe jest także filtrowanie po administratorach.

Właściwości

Początek okresu *

27.12.2021

Koniec okresu

28.12.2021

Wybierz administratorów

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 204. Generowanie raportu pobrane pliki

7.4.23. Wychodzące transmisje faks

Raport Wychodzące transmisje faks zawiera podsumowanie wysyłanych faksów z WCO. W raporcie

zawarte są również informacje o faksach, które nie zostały wysłane z powodu błędu. Kolumny zawarte w raporcie:

- Numer nadawcy
- Numer odbiorcy
- Czas trwania transmisji faksu (czas wysłania)
- Czas i data startu transmisji faksu
- Czas i data zakończenia transmisji faksu
- Wynik (błąd wraz z typem błędu lub sukces)

7.4.24. Zlecenie raportu

Aby zlecić wygenerowanie raportu Wychodzące transmisje faks należy podać:

- Datę początkową okresu, z którego będą uwzględnione transmisje faksów
- Datę końcową okresu, z którego będą uwzględnione transmisje faksów
- Numery główne WCO, z których zostały wysłane fakсы (to filtrowanie jest opcjonalne)

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
28.12.2021

Wybierz numery główne

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 205. Generowanie raportu Wychodzące transmisje faks

7.4.25. Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta

Raport Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta służy do podsumowania połączeń wykonanych w ramach funkcjonalności asystenckiej przez użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami. Raport ten zawiera następujące kolumny:

- Numer asystenta
- Numer odbierającego
- Przekazane do – czyli do kogo zostało połączenie przetransferowane
- Łączny czas połączenia
- Czas i data początku połączenia
- Czas i data zakończenia połączenia
- Czy połączenie było nagrywane
- Nazwa pliku z nagraniem jeśli połączenie było nagrywane
- Numer główny, który był wykorzystany do prezentacji przez asystenta
- Czarna lista - nazwa czarnej listy na podstawie której połączenie zostało zablokowane

7.4.26. Zlecenie raportu

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
28.12.2021

Wybierz użytkowników

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 206. Generowanie raportu Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta

Aby wygenerować raport Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta należy podać daty początkową i końcową okresu, z którego mają być uwzględnione połączenia. Możliwe jest również filtrowanie po użytkownikach (asystentach).

7.4.27. Połączenia z prezentacją numerem głównym

Ten raport pozwala na podsumowanie połączeń wykonanych z prezentacją numerem głównym.

Raport zawiera następujące dane:

- Numer Użytkownika, który wykonuje połączenie
- Imię i nazwisko Użytkownika
- Numer główny, którym zaprezentował się Użytkownik
- Numer docelowy
- łączny czas połączenia
- Czas i datę początku i zakończenia połączenia
- Czy połączenie zostało nagrane
- Nazwa pliku, jeśli połączenie zostało nagrane
- Czy wykorzystana została funkcja asystencka przy zestawianiu tego połączenia

7.4.28. Zlecenie raportu

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
28.12.2021

Wybierz użytkowników

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 207. Generowanie raportu Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym WCO

Aby wygenerować raport Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym Wirtualnej Centrali Orange należy podać daty początkową i końcową okresu, z którego mają być uwzględnione połączenia. Możliwe jest również filtrowanie po użytkownikach.

7.4.29. Liczba odebranych i wysłanych faksów

Raport zawiera podsumowanie liczby odebranych i wysłanych poprzez WCO faksów w określonym przedziale czasu. Osobno dla faksów odebranych i wysłanych w raporcie znajduje się lista wysłanych i odebranych faksów. Na listach znajdują się następujące kolumny:

- Numer, z którego faks został wysłany
- Numer, na który faks został wysłany
- Data i godzina wysłania lub otrzymania faksu

7.4.30. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

























Rysunek 208. Właściwości raportu Liczba odebranych faksów

Należy określić *Początek okresu* (data do wybrania z kalendarza) i *Koniec okresu* (data do wybrania z kalendarza).

Opcjonalnie raport można ograniczyć do jednego, wybranego nadawcy faksu odebranego. Jego numer można wpisać w polu *Odebrane z numeru*.

Następnie trzeba wskazać w polu *Odebrane przez numer* numer główny, na który został wysłany faks (dotyczy faksów odebranych).

Opcjonalnie raport można ograniczyć do jednego, wybranego odbiorcy faksu wysłanego. Jego numer można wpisać w polu *Wysłane na numer*.

Następnie trzeba wskazać w polu *Wysłane przez numer* numer główny, z którego został wysłany faks (dotyczy faksów wysłanych).

Dla obu list faksów można wybrać porządek sortowania wyników. Dostępne są następujące możliwości:

- Data zdarzenia rosnąco
- Data zdarzenia malejąco
- Numer nadawcy rosnąco
- Numer nadawcy malejąco

Następnie należy kliknąć „GENERUJ RAPORT”.

7.4.31. Statystyki ankiety

Raport przedstawia statystyki odpowiedzi dla wybranej ankiety. Zawiera kolumny:

- Pytanie – treść pytania ankiety
- Odpowiedź – cyfra, jaką ankietowany wybrał jako odpowiedź na pytanie
- Liczba odpowiedzi – ilość ankietowanych, którzy wybrali daną odpowiedź

7.4.32. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
28.12.2021

Nazwa ankiety *

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 209 Właściwości raportu Statystyki ankiety

Kolejne parametry mają następujące znaczenie:

- Początek okresu – pierwszy dzień odpowiedzi na ankietę, który chcemy uwzględnić na raporcie
- Koniec okresu - ostatni dzień odpowiedzi na ankietę, który chcemy uwzględnić na raporcie
- Wybrana definicja ankiety – wybór z listy ankiet zdefiniowanych dla tej centrali. Pole to jest obowiązkowe.
- Nazwa raportu – własna nazwa raportu

7.4.33. Ankiety

Raport przedstawia ankiety, które zostały wydzwonione w zadanym okresie wraz z wybranymi odpowiedziami. Zawiera kolumny:

- Id połączenia – identyfikator połączenia, po którym została wydzwoniona ankietą

- Nazwa ankiety – nazwa wydzwonionej ankiety
- Nazwa nagrania – nazwa nagrania, jeżeli została nagrana opinia
- Kto ankietowany – numer ankietowanego
- Pytanie oraz wybrana odpowiedź – lista pytań i odpowiedzi w formacie: *pytanie1__numer udzielonej_odpowiedzi|pytanie2__numer_udzielonej_odpowiedzi*, czyli jeżeli ankieta miała pytania:
 - .1 Jak oceniają Państwo nasz usługi. 1 - dobrze czy 2 - bardzo dobrze.
 - .2 Czy są Państwo skłonni polecić nasze usługi swoim znajomym? 1 - tak.
 , i ankietowany udzielił odpowiedzi:
 1 – 2, 2 – 1
 , to w raporcie w kolumnie Pytanie oraz wybrana odpowiedź będzie:
Jak oceniają Państwo nasz usługi. 1 - dobrze czy 2 - bardzo dobrze._2| Czy są Państwo skłonni polecić nasze usługi swoim znajomym? 1 - tak._1

7.4.34. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Odebrano od *

Odebrano do

10.01.2022  

Numer telefonu konsultanta



Nazwa ankiety

Nazwa raportu



Generuj raport

Rysunek 210 Właściwości raportu Ankiety

Kolejne parametry mają następujące znaczenie:

- Numer telefonu konsultanta – numer konsultanta, po którego rozmowie została wydzwoniona ankieta
- Odebrano od – pierwszy dzień wydzwonienia ankiety, który chcemy uwzględnić na raporcie
- Odebrano do - ostatni dzień wydzwonienia ankiety, który chcemy uwzględnić na raporcie
- Nazwa ankiety – Wybór ankiety dla jakiej chcemy wygenerować raport. Pole nie jest obowiązkowe.
- Nazwa raportu – własna nazwa raportu

7.4.35. Zarządzanie nagraniami

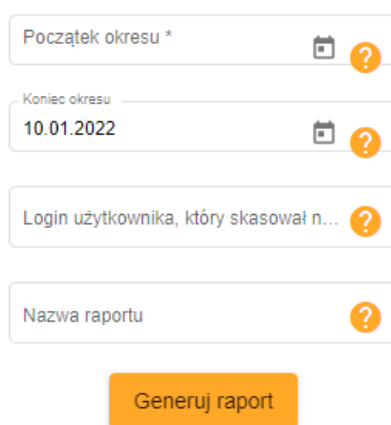
Raport prezentuje informacje o skasowanych nagraniach przez danego użytkownika. Zawiera kolumny:

- Numer dzwoniącego – numer telefonu nagrywanego
- Numer odbierającego – numer telefonu nagrywającego (konsultanta)
- Data połączenia – data nagrania
- Numer główny centralki – numer centralki, na której połączenie zostało zestawione
- Nazwa pliku – nazwa utworzonego pliku z nagraniem
- Tagi – tagi utworzone dla tego nagrania
- Login użytkownika kasującego nagranie – login użytkownika, który skasował nagranie, lub 'System', jeżeli nagranie zostało skasowane przez centralkę (np. w wyniku przekroczenia pakietów)

7.4.36. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości



Rysunek 211 Właściwości raportu Zarządzanie nagraniami

Kolejne parametry mają następujące znaczenie:

- Początek okresu – data utworzenia nagrania od której generowany będzie raport
- Koniec okresu - ostatni dzień w którym utworzone zostało skasowane nagranie, który chcemy uwzględnić na raporcie
- Login użytkownika, który skasował nagranie - login użytkownika, który skasował nagranie
- Nazwa raportu - własna nazwa raportu

7.4.37. Transfery połączeń

Raport prezentuje informacje o wszystkich wykonanych transferach jak również transferach, które nie doszły do skutku z powodu blokady połączeń znajdujących się na czarnej liście. Zawiera kolumny:

- Numer centralki – numer centralki w ramach której nastąpił transfer
- ID połączenia – identyfikator połączenia, z którego utworzony został transfer
- ID transferu – identyfikator połączenia transferu
- Czas rozpoczęcia połączenia – czas rozpoczęcia połączenia
- Czas zakończenia połączenia – czas zakończenia połączenia
- Czas inicjacji transferu – czas odebrania zdarzenia żądania transferu (np. kodu USSD)
- Czas rozpoczęcia transferu – czas odebrania połączenia przez osobę, na którą nastąpił transfer

- Czas zakończenia transferu – czas zakończenia transferowanego połączenia
- Długość połączenia – długość całego połączenia, łącznie z transferami (w sekundach)
- Długość transferu – długość połączenia samego transferu
- Numer dzwoniącego – numer użytkownika, który rozpoczął połączenie (strona A)
- Numer odbierającego – numer użytkownika, który odebrał połączenie (strona B)
- Numer transferu – numer, na który nastąpił transfer
- Nazwa użytkownika transferu – nazwa użytkownika z WCO, jeżeli istnieje (imię + nazwisko)
- Numer wewnętrzny transferu – numer wewnętrzny, jeżeli transfer był na numer wewnętrzny
- Ostatni blok – ostatni blok w schemacie centrali przez jaki przeszło połączenie, zanim połączenie transferowane zostało odebrane/zablokowane.
- Pochodzenie transferu – jedna z trzech możliwości:
 - TPPB – transfer z połączenia przychodzącego bezpośrednio
 - TPNG – transfer z połączenia przychodzącego na Numer Główny
 - Assistant – transfer z połączenia asystenta
- Typ transferu – transfer z konsultacją (0), lub bez konsultacji (1)
- Połączenie nagrywane – tak (1) lub nie (0)
- Czarna lista – nazwa listy, która zablokowała transfer. Jeżeli transfer nie został zablokowany, to pole będzie puste.

W przypadku wielokrotnych transferów jednego połączenia na raporcie będzie widocznych tyle wierszy, ile było wykonanych transferów. Wszystkie wiersze reprezentujące transfery w ramach jednego połączenia będą spięte identyfikatorem połączenia, czasem rozpoczęcia i zakończenia połączenia, zaś czasy transferu i zakończenia transferu będą dawać informację o ramach czasowych dla kolejnych transferów.

Raport w formacie PDF został podzielony na trzy strony, ze względu na dużą ilość kolumn.

7.4.38. Zlecenie raportu

Po wybraniu raportu z listy dostępnych raportów w panelu po prawej stronie prezentowane są właściwości wybranego raportu.

Właściwości

Początek okresu *

Koniec okresu
28.12.2021

Czas połączenia od

Czas połączenia do

Typ transfer

Przekazane do

Numer wewnętrzny

Element

Numer odbierającego

Połączenie nagrywane

Wybierz numery główne

Nazwa raportu

Generuj raport

Rysunek 212 Właściwości raportu Transfery połączeń

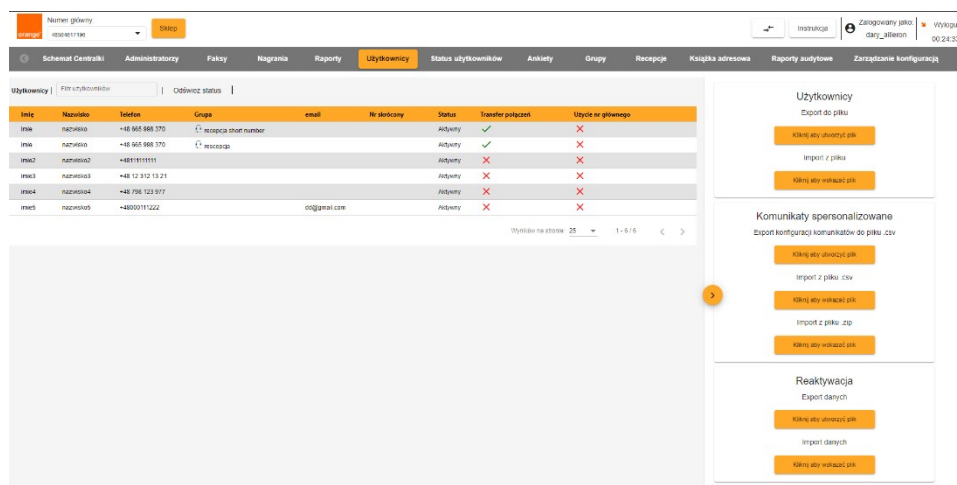
Kolejne parametry mają następujące znaczenie:

- Początek okresu – data utworzenia połączenia od której generowany będzie raport
- Koniec okresu - ostatni dzień, w którym utworzono połączenie, do którego chcemy wygenerować raport
- Czas połączenia od – początkowa data nawiązania połączenia
- Czas połączenia do – końcowa data nawiązania połączenia
- Typ transferu - jedna z trzech możliwości:
 - TPPB – transfer z połączenia przychodzącego bezpośrednio
 - TPNG – transfer z połączenia przychodzącego na Numer Główny
 - Asystent – transfer z połączenia asystenta
- Przekazane do – numer, na który został wykonany transfer
- Numer wewnętrzny – numer wewnętrzny, na który został wykonany transfer
- Element - ostatni element/blok w schemacie centrali przez jaki przeszło połączenie, zanim połączenie transferowane zostało odebrane/zablokowane
- Numer odbierającego – numer osoby, do której wykonano połączenie (numer B)
- Połączenie nagrywane – tak/nie
- Numery główne – numery główne, przez które przeszło połączenie
- Nazwa raportu - własna nazwa raportu

8. Użytkownicy

8.1. Zarządzanie użytkownikami

W ramach WCO możliwe jest modyfikowanie listy i właściwości Użytkowników na dwa sposoby. W widoku Schemat centrali w panelu funkcjonalności w sekcji Użytkownicy w pełnym zakresie. Oraz w widoku Użytkownicy, w ograniczonym zakresie, za pomocą jednej operacji - poprzez import lub eksport do plików typu CSV (Comma Separated Value).



Rysunek 213. Zakładka Użytkownicy

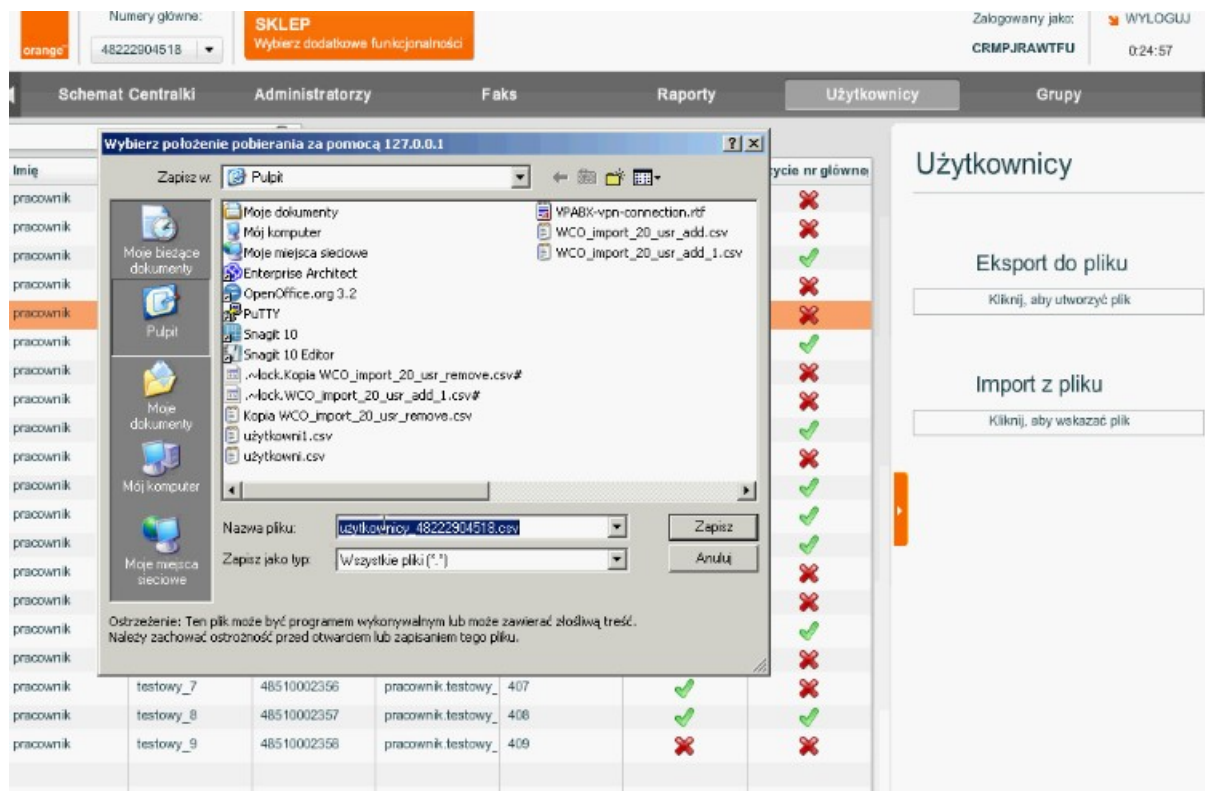
Widok Użytkownicy składa się z tabeli zawierającej listę Użytkowników. Tabela składa się z następujących kolumn:

- Imię Użytkownika
- Nazwisko Użytkownika
- Telefon
- Grupa
- Email
- Nr skrócony
- Status
- Transfer połączeń
- Użycie nr głównego

Prawy panel w widoku Użytkownicy służy do wykonywania operacji eksportu i importu Użytkowników.

8.1.1. Eksport Użytkowników do pliku tekstowego CSV

Wykorzystanie pola „Kliknij, aby utworzyć plik” pod napisem Eksport do pliku utworzy z listy istniejących Użytkowników WCO, po wskazaniu miejsca zapisu, plik wynikowy w formacie CSV.



Rysunek 214. Eksport listy Użytkowników do pliku CSV

Należy pamiętać, że w czasie eksportu zapisywane są tylko dane, które są widoczne w tabeli w zakładce Użytkownicy. Nie zostaną przeniesione:

- Nazwa Użytkownika
- Opis Użytkownika
- Rola
- Ustawienia nagrywania
- Komunikaty głosowe związane z zajętością Użytkownika i nie odbieraniem przez niego połączeń

8.1.2. Import Użytkowników z pliku tekstowego CSV

Import użytkowników WCO odbywa się poprzez wczytanie pliku w formacie CSV. Każdy taki plik musi zostać utworzony w określonej strukturze, inaczej nastąpi błąd podczas jego wczytywania i import zostanie przerwany. Prostą metodą przygotowania pliku do importu jest wyeksportowanie przykładowego użytkownika do pliku i edycja tak powstałego pliku.

8.1.3. Przygotowanie pliku tekstowego CSV

Plik tekstowy, z którego można importować Użytkowników musi mieć odpowiednią strukturę. Powinien składać się z następujących kolumn rozdzielonych znakiem „;” (średnik):

1. Numer (ang. Number) – unikalny numer porządkowy wiersza importowanego w danym pliku
2. Operacja (ang. Operation) – kod operacji wybrany spośród dwóch dostępnych
 - a. „add” służy dodaniu Użytkownika
 - b. „remove” służy usuwaniu Użytkownika
3. Imię (ang. First Name) – imię Użytkownika wyświetlane w WCO, dozwolone duże i małe litery, spacja i cyfry

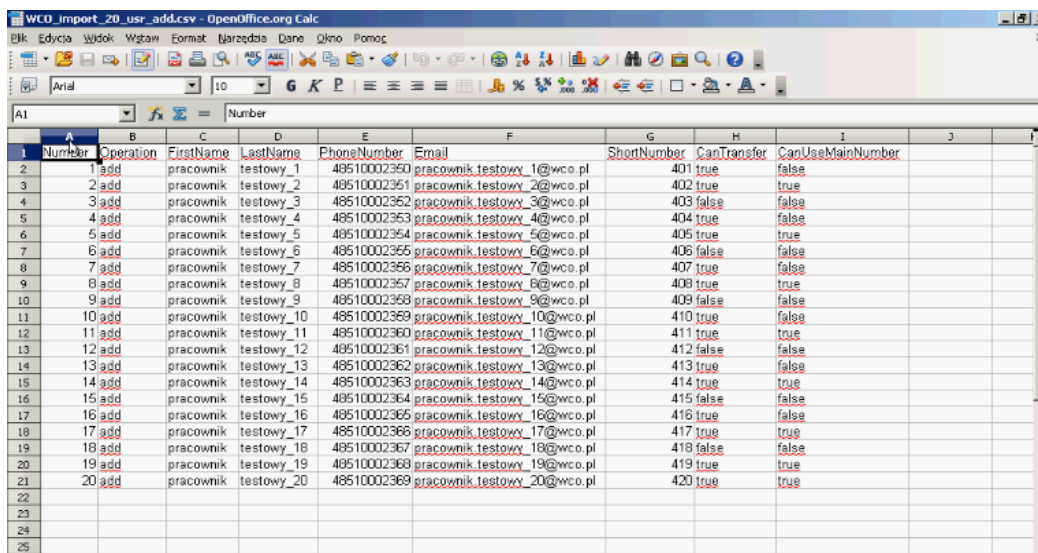
4. Nazwisko (ang. Last Name) – nazwisko Użytkownika wyświetlane w WCO, dozwolone duże i małe litery, spacja i cyfry
5. Telefon (ang. Phone Number) – numer telefonu przypisany do danego Użytkownika w WCO, w formacie +48##### lub 48#####
6. Email (ang. Email) – adres mailowy przypisany do danego Użytkownika w WCO
7. Numer skrócony (ang. Short Number) – numer skrócony przypisany do danego Użytkownika. Jeśli posiadany pakiet nie zawiera tej funkcjonalności, to w ramach importu zostanie automatycznie wykupiona odpowiednia ilość Numerów Wewnętrznych w Sklepie (do momentu wyczerpania posiadanych środków w trakcie importu Użytkowników). W przypadku braku środków import użytkowników zostanie przerwany błędem.
8. Transfer połączeń (ang. Can Transfer) – określa czy dany Użytkownik ma prawo realizacji transferu połączeń. Możliwość tę definiuje się wpisując:
 - a „true”, gdy ma mieć prawo
 - b „false”, gdy nie może korzystać z tej funkcjonalności
9. Użycie numeru głównego (ang. Can Use Main Number) – określa czy dany Użytkownik ma prawo prezentowania się numerem głównym WCO. Możliwość tę definiuje się wpisując:
 - a „true”, gdy ma mieć prawo
 - b „false”, gdy nie może korzystać z tej funkcjonalności

Dodatkowo istnieją dwie kolumny opcjonalne:

10. Login – login przypisany do danego użytkownika w WCO. Dozwolone znaki w loginie to litery i cyfry.

11. Rola UT – określa czy użytkownikowi należy nadać rolę UT. Możliwość tę definiuje się wpisując:

- a „UT”, gdy należy nadać użytkownikowi rolę UT
- b „”, gdy użytkownik nie ma mieć roli UT

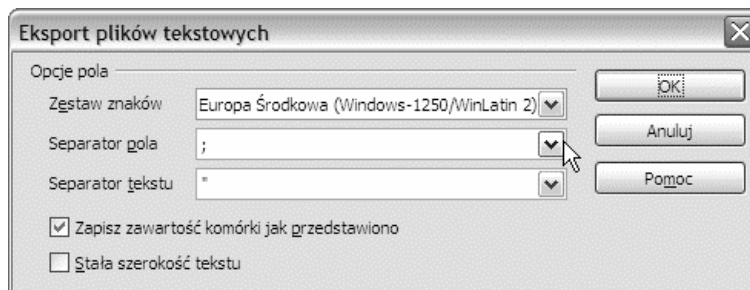


Number	Operation	FirstName	LastName	PhoneNumber	Email	ShortNumber	CanTransfer	CanUseMainNumber
1	add	pracownik	testowy_1	48510002350	pracownik.testowy_1@wco.pl	401	true	false
2	add	pracownik	testowy_2	48510002351	pracownik.testowy_2@wco.pl	402	true	true
3	add	pracownik	testowy_3	48510002352	pracownik.testowy_3@wco.pl	403	false	false
4	add	pracownik	testowy_4	48510002353	pracownik.testowy_4@wco.pl	404	true	false
5	add	pracownik	testowy_5	48510002354	pracownik.testowy_5@wco.pl	405	true	true
6	add	pracownik	testowy_6	48510002355	pracownik.testowy_6@wco.pl	406	false	false
7	add	pracownik	testowy_7	48510002356	pracownik.testowy_7@wco.pl	407	true	false
8	add	pracownik	testowy_8	48510002357	pracownik.testowy_8@wco.pl	408	true	true
9	add	pracownik	testowy_9	48510002358	pracownik.testowy_9@wco.pl	409	false	false
10	add	pracownik	testowy_10	48510002359	pracownik.testowy_10@wco.pl	410	true	false
11	add	pracownik	testowy_11	48510002360	pracownik.testowy_11@wco.pl	411	true	true
12	add	pracownik	testowy_12	48510002361	pracownik.testowy_12@wco.pl	412	false	false
13	add	pracownik	testowy_13	48510002362	pracownik.testowy_13@wco.pl	413	true	false
14	add	pracownik	testowy_14	48510002363	pracownik.testowy_14@wco.pl	414	true	true
15	add	pracownik	testowy_15	48510002364	pracownik.testowy_15@wco.pl	415	false	false
16	add	pracownik	testowy_16	48510002365	pracownik.testowy_16@wco.pl	416	true	false
17	add	pracownik	testowy_17	48510002366	pracownik.testowy_17@wco.pl	417	true	true
18	add	pracownik	testowy_18	48510002367	pracownik.testowy_18@wco.pl	418	false	false
19	add	pracownik	testowy_19	48510002368	pracownik.testowy_19@wco.pl	419	true	true
20	add	pracownik	testowy_20	48510002369	pracownik.testowy_20@wco.pl	420	true	true

Rysunek 215. Import Użytkowników: Struktura pliku tekstowego

Tak skonfigurowany plik można przygotować w dowolnym arkuszu kalkulacyjnym. Należy zapisać go stosując się do poniższych wymagań:

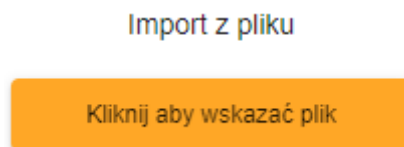
- format pliku: CSV
- separator pola: średnik „;”
- zestaw znaków: Europa Środkowa (Windows-1250/WinLatin 2)
- separator tekstu: puste pole



Rysunek 216. Import Użytkowników: zapisanie pliku tekstowego

8.1.4. Importowanie Użytkowników

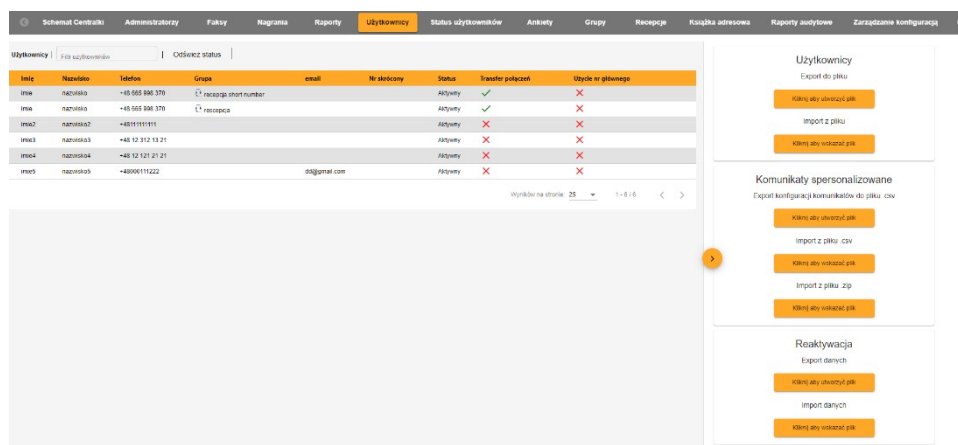
Aby zaimportować Użytkowników z odpowiednio przygotowanego pliku tekstowego należy użyć pola „Kliknij, aby wskazać plik” znajdującego się pod napisem Import z pliku w prawym panelu, w widoku Użytkownicy.



Rysunek 217. Import z pliku

Po wskazaniu odpowiedniego pliku rozpocznie się proces importowania. W trakcie procedury importu poprawność danych jest weryfikowana. Jeśli w trakcie wystąpi błąd (np. będzie powtórzony numer telefonu lub wystąpi użytkownik, który już istnieje w danej WCO) to import zostanie natychmiast przerwany. Ci Użytkownicy, którzy zostaną zaimportowani do momentu wystąpienia błędu znajdą się w WCO, natomiast Ci którzy znajdowali się poniżej linii wystąpienia błędu – nie zostaną zaimportowani. Wówczas, aplikacja wyświetli komunikat i poinformuje jakiego rodzaju błąd wystąpił oraz wskaże jego przyczynę, podając jednocześnie co należy zrobić aby ten błąd naprawić.

Po prawidłowym zaimportowaniu pliku tekstowego w widoku głównym zakładki Użytkownicy pojawi się kompletna lista zdefiniowanych Użytkowników. Nazwa Użytkownika automatycznie zostanie utworzona z połączenia Imienia i Nazwiska. Ponadto, w Sklepie zostaną wykupione funkcjonalności: Użytkownik, Prezentacja Numerem Głównym, Numer Wewnętrzny i Transfer połączeń według wskazanego zapotrzebowania. Wykupioną zostaną tylko te funkcjonalności, których brakuje w dotychczasowej konfiguracji, do momentu wyczerpania środków. Brak środków spowoduje błąd i zatrzyma proces importu użytkowników.



Rysunek 218. Import Użytkowników: prawidłowy widok

8.1.5. Usuwanie zaimportowanych Użytkowników z WCO

W celu usunięcia Użytkowników z WCO należy przygotować plik tekstowy o odpowiedniej strukturze (patrz rozdział Przygotowanie pliku tekstowego Przygotowanie pliku tekstowego).

Należy pamiętać, że kodem w kolumnie Operacja (ang. Operation), obsługującym usuwanie użytkowników, jest tekst „remove”. Aby usunąć użytkownika wystarczy podać pole Imię oraz pole Nazwisko. Pozostałe pola nie są brane pod uwagę przy identyfikacji, który Użytkownik ma zostać usunięty.

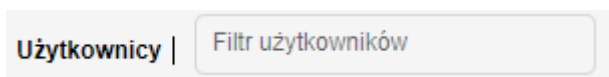
Number	Operation	FirstName	LastName	PhoneNumber	Email	ShortNumber	CanTransfer	CanUseMainNumber
1	remove	pracownik	testowy_1	48510002350	pracownik.testowy_1@wco.pl	401	true	false
2	remove	pracownik	testowy_2	48510002351	pracownik.testowy_2@wco.pl	402	true	true
3	remove	pracownik	testowy_3	48510002352	pracownik.testowy_3@wco.pl	403	false	false
4	remove	pracownik	testowy_4	48510002353	pracownik.testowy_4@wco.pl	404	true	false
5	remove	pracownik	testowy_5	48510002354	pracownik.testowy_5@wco.pl	405	true	true
6	remove	pracownik	testowy_6	48510002355	pracownik.testowy_6@wco.pl	406	false	false
7	remove	pracownik	testowy_7	48510002356	pracownik.testowy_7@wco.pl	407	true	false
8	remove	pracownik	testowy_8	48510002357	pracownik.testowy_8@wco.pl	408	true	true
9	remove	pracownik	testowy_9	48510002358	pracownik.testowy_9@wco.pl	409	false	false
10	remove	pracownik	testowy_10	48510002359	pracownik.testowy_10@wco.pl	410	true	false
11	remove	pracownik	testowy_11	48510002360	pracownik.testowy_11@wco.pl	411	true	true
12	remove	pracownik	testowy_12	48510002361	pracownik.testowy_12@wco.pl	412	false	false
13	remove	pracownik	testowy_13	48510002362	pracownik.testowy_13@wco.pl	413	true	false
14	remove	pracownik	testowy_14	48510002363	pracownik.testowy_14@wco.pl	414	true	true
15	remove	pracownik	testowy_15	48510002364	pracownik.testowy_15@wco.pl	415	false	false
16	remove	pracownik	testowy_16	48510002365	pracownik.testowy_16@wco.pl	416	true	false
17	remove	pracownik	testowy_17	48510002366	pracownik.testowy_17@wco.pl	417	true	true
18	remove	pracownik	testowy_18	48510002367	pracownik.testowy_18@wco.pl	418	false	false
19	remove	pracownik	testowy_19	48510002368	pracownik.testowy_19@wco.pl	419	true	true
20	remove	pracownik	testowy_20	48510002369	pracownik.testowy_20@wco.pl	420	true	true

Rysunek 219. Usuwanie zaimportowanych Użytkowników: struktura pliku tekstowego

Po zaimportowaniu danego pliku do WCO lista Użytkowników w zakładce Użytkownicy zostanie zaktualizowana. Wskazani w pliku Użytkownicy zostaną usunięci. Należy jednak zwrócić uwagę, iż przypisane do nich Numery Wewnętrzne nie są usuwane z systemu, ale we Właściwościach zostają przypisane do akcji Rozłącz. Z poziomu panelu Funkcjonalności można dokonać ich ręcznego usunięcia. Jednocześnie stan ilości wykupionych w Sklepie funkcjonalności (poza funkcjonalnością Użytkownik) nie jest zmniejszany. Oznacza to, że po usunięciu Użytkowników nie odzyskuje się środków związanych z innymi elementami (dotyczy to np.: Prezentacja Numerem Głównym, Numer Wewnętrzny i Transfer połączeń).

8.1.6. Wyszukiwanie w oknie zarządzania Użytkownikami

Pasek wyszukiwania znajdujący się u góry widoku Użytkownicy pozwala filtrować Użytkowników z listy według wpisanego łańcucha znaków.



Rysunek 220. Pasek wyszukiwania

8.1.7. Import komunikatów spersonalizowanych – CSV

Plik importu może mieć dowolną nazwę. Pierwsza linia pliku CSV jest linią nagłówkową i musi istnieć. Nazwy nagłówków nie mają znaczenia, są tylko pomocą dla wypełniającego plik importu. Liczba kolumn jest niezmienna i wszystkie muszą istnieć (nie muszą mieć jednak wartości). Plik posiada następujące kolumny:

Kolumna	Opis zawartości	Słownik wartości
Telefon	Numer telefonu użytkownika.	Bez znaku '+', z prefixem, np. 48600100200
Komunikat	Jaki rodzaj komunikatu jest aktywny dla użytkownika.	WYL/B/S/N (wyłączony/brak/standardowy/niestandardowy)
Komunikat_STD	Sposób konfiguracji komunikatu standardowego.	P/T (plik/tts) – opcja P dostępna tylko w imporcie ZIP z plikami nagrań .wav.
Konfiguracja_Jezyk1_STD	Konfiguracja komunikatu standardowego dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	
Konfiguracja_Jezyk2_STD	Konfiguracja komunikatu standardowego dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	Brak wartości, jeżeli Jezyk_STD to PL lub EN.
Jezyk_STD	Język dla komunikatu standardowego	PL, EN, PL_EN, EN_PL
Plec_Jezyk1_STD	Płeć dla komunikatu standardowego dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej.
Plec_Jezyk2_STD	Płeć dla komunikatu standardowego dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej. Brak wartości, jeżeli Jezyk_STD to PL lub EN.
Komunikat_PPNG	Sposób konfiguracji komunikatu dla połączeń przez numer główny.	B/C/P/T (brak/centralka/plik/tts) – opcja P dostępna tylko w imporcie ZIP z plikami nagrań .wav.
Konfiguracja_Jezyk1_PPNG	Konfiguracja komunikatu PPNG dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	
Konfiguracja_Jezyk2_PPNG	Konfiguracja komunikatu PPNG dla	Brak wartości, jeżeli Jezyk_PPNG to PL

G	drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	lub EN.
Jezyk_PPNG	Język dla komunikatu PPNG (dla tts).	PL, EN, PL_EN, EN_PL
Plec_Jezyk1_PPNG	Płeć dla komunikatu PPNG dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej.
Plec_Jezyk2_PPNG	Płeć dla komunikatu PPNG dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej. Brak wartości, jeżeli Jezyk_STD to PL lub EN.
Komunikat_PPB	Sposób konfiguracji komunikatu dla połączeń przychodzących bezpośrednio.	B/C/P/T (brak/centralka/plik/tts) – opcja P dostępna tylko w imporcie ZIP z plikami nagrań .wav.
Konfiguracja_Jezyk1_PPB	Konfiguracja komunikatu PPB dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	
Konfiguracja_Jezyk2_PPB	Konfiguracja komunikatu PPB dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	
Jezyk_PPB	Język dla komunikatu PPB.	PL, EN, PL_EN, EN_PL
Plec_Jezyk1_PPB	Płeć dla komunikatu PPB dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej.
Plec_Jezyk2_PPB	Płeć dla komunikatu PPB dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej. Brak wartości, jeżeli Jezyk_STD to PL lub EN.
Komunikat_PW	Komunikat PW – konfiguracja komunikatu dla połączeń wychodzących.	B/C/P/T (brak/centralka/plik/tts) – opcja P dostępna tylko w imporcie ZIP z plikami nagrań .wav.
Konfiguracja_Jezyk1_PW	Konfiguracja komunikatu PW dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	
Konfiguracja_Jezyk2_PW	Konfiguracja komunikatu PW dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	
Jezyk_PW	Język dla komunikatu PW	PL, EN, PL_EN, EN_PL
Plec_Jezyk1_PW	Płeć dla komunikatu PW dla pierwszego języka (np. dla PL, jeżeli język to PL lub PL_EN).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej.
Plec_Jezyk2_PW	Płeć dla komunikatu PW dla drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL).	M/K – z zastrzeżeniem, że w wersji angielskiej nie ma opcji wersji męskiej. Brak wartości, jeżeli Jezyk_STD to PL lub EN.

W żadnej z kolumn nie można w wartości używać znaku ';' (średnik).

Kolumny w wyraźny sposób dzielą się na definicje obszarów, które to definicje mogą być importowane niezależnie. Oznacza to, że możemy uzupełnić tylko kolumny definicji, które chcemy zaimportować. Pozostałe niewypełnione pola nie zmieniają istniejących definicji Komunikatu Spersonalizowanego. Chcąc zaimportować dany obszar, musimy uzupełnić pole *Komunikat_** (* = obszar STD, PPNG, PPB lub PW) oraz minimum *Konfiguracja_Język1_**, *Plec_Język1_**, *Język_** (dla jednego języka). Dla dwóch języków dodatkowo musimy uzupełnić pola *Konfiguracja_Język2_**, *Plec_Język2_**.

Przykład 1: dla danego numeru, chcemy zaimportować tylko definicję komunikatu standardowego. Uzupełniamy więc pola: *Numer*, *Komunikat*, *Komunikat_STD*, *Konfiguracja_Język1_STD*, *Język_STD*, *Plec_Język1_STD*.

Komunikat standardowy z definicji nadpisuje pozostałe trzy konfiguracje (PPNG, PPG i PW), więc jeżeli w CSV ustawimy wartość *Komunikat* na S, będzie to oznaczać, że chcemy zaimportować tylko komunikat Standardowy i tylko kolumny z Przykład 1 będą brane pod uwagę podczas importu. Odwrotnie, kiedy w CSV ustawimy wartość *Komunikat* na N, to kolumny z postfixem _STD nie będą brane pod uwagę.

Przykład 2: dla danego numeru, chcemy zaimportować tylko definicję komunikatu dla połączeń wychodzących (PW) w dwóch językach oraz dla połączeń przychodzących bezpośrednio (PPB) w jednym języku.

Uzupełniamy więc pola: *Numer*, *Komunikat*, *Komunikat_PPB*, *Konfiguracja_Język1_PPB*, *Język_PPB*, *Plec_Język1_PPB*, *Komunikat_PW*, *Konfiguracja_Język1_PW*, *Konfiguracja_Język2_PW*, *Język_PW*, *Plec_Język1_PW*, *Plec_Język2_PW*.

Import jest przerywany na pierwszej błędnej linii. Wcześniejsze linie (o ile istnieją) zostaną zapisane w systemie. Komunikat błędu pokazuje numer linii, w której wystąpił błąd.

8.1.8. Import komunikatów spersonalizowanych – ZIP

Import polega na zaimportowaniu konfiguracji Komunikatu Spersonalizowanego wraz z plikami komunikatu w formacie .wav. Plik .ZIP posiada strukturę (przykładowa):

-mapping.csv (tylko taka nazwa)

- plik1.wav

- folder1/plik2.wav

Sprowadza się to do tego, że w archiwum .zip musi znaleźć się obowiązkowo plik mapping.csv, który ma strukturę identyczną do tej opisanej w Import komunikatów spersonalizowanych – CSV oraz pliki .wav umieszczone w dowolnej strukturze folderów. Różnica między importem CSV jest taka, że w kolumnach *Komunikat_** ustawiamy wartość P jak plik, a zamiast komunikatu TTS wstawiamy ścieżkę względną do pliku z archiwum.

8.1.9. Export komunikatów spersonalizowanych

Funkcja eksportu zwraca plik CSV, który jest zgodny z formatem przedstawionym w Import komunikatów spersonalizowanych – CSV. Jeżeli komunikatem jest plik, zostanie zwrócona jego nazwa w kolumnach *Konfiguracja_Język1_** (* = obszar STD, PPNG, PPB lub PW). Jeżeli komunikatem jest TTS, będzie to treść tego komunikatu. Plik eksportu można zaimportować tylko z wierszami, które mają typ komunikatu TTS.

8.2. Użytkownik UT

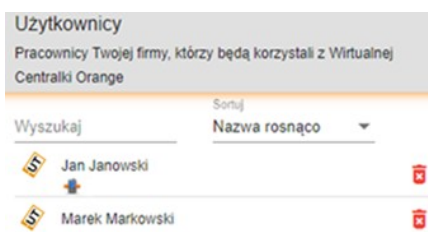
Funkcjonalność i rola Użytkownika UT umożliwia wskazanym użytkownikom telefonicznym dostęp do aplikacji webowej UT. Dzięki niej użytkownik ma możliwość wykonywania z poziomu ekranu smartfona, tabletu lub PC: transferów połączeń, statusowania aktywności i tagowania połączeń.

8.2.1. Aktywacja użytkownika UT

- Administrator nadaje użytkownikowi rolę "UT" oraz login w zakładce "Schemat Centralki".

Rysunek 221 Nadawanie loginu UT

- Po wybraniu użytkownika, rozwijamy panel "Podstawowe informacje" we właściwościach użytkownika.
- Wybiera rolę "UT" oraz nadaje login użytkownikowi po czym klika przycisk "Zapisz".
- Zadaniem administratora jest przekazać użytkownikom UT swoim wewnętrznym kanałem informacyjnym loginu do aplikacji i numeru głównego centralki WCO.
- Następnie użytkownik dokonuje samodzielnie procesu rejestracji jak niżej.



Rysunek 222 Widok dodanego użytkownika UT w zakładce Schemat Centralki

8.2.2. Samodzielna rejestracja użytkownika UT

- Po nadaniu roli przez administratora, użytkownik otrzymuje SMS z instrukcją rejestracji i z linkiem do dedykowanej aplikacji internetowej UT.

- Użytkownik resetuje hasło poprzez formularz "Reset hasła" w aplikacji internetowej UT.
- Po resecie hasła użytkownik otrzymuje SMS lub e-mail z tymczasowym hasłem jednorazowym (ważnym 10 minut).
- Użytkownik loguje się hasłem tymczasowym po czym dokonuje zmiany hasła na swoje hasło docelowe.
- Hasło użytkownika jest ważne 100 dni. Przed upływem jego terminu ważności użytkownik dostanie przypomnienie.
- Zmiana hasła jest możliwa samodzielnie przez użytkownika przed upływem terminu jego ważności lub użytkownik może wykonać samodzielnie reset po upływie tego terminu.

8.2.3. Funkcje aplikacji UT

- Belka górna:
 - Informacje o zalogowanym użytkowniku - numer główny centralki oraz Użytkownik WCO (login)
 - Czas do automatycznego wylogowania
 - Menu użytkownika
 - Zmień hasło - umożliwia zmianę hasła przez użytkownika w dowolnym momencie.
 - Pomoc - zawiera skróconą pomoc dla użytkownika
 - Wyloguj - wylogowuje użytkownika z aplikacji.
- Operacje - umożliwia użytkownikowi wykonywanie operacji telekomunikacyjnych - transfery połączeń, tagowanie nagrań, logowanie użytkownika do centralki oraz sprawdzanie statusu użytkownika w centralce:
 - Transfery - Gdy dowolny numer A dzwoni do Użytkownika B, to B może przekazać aktywne połączenie przychodzące do innego użytkownika C wykorzystując numer wewnętrzny lub pełny. Dostępne opcje transferu:
 - Bezpośredni (bez konsultacji) - od razu bez sprawdzania przez B dostępności numeru docelowego C.
 - Z konsultacją - następuje zawieszenie tającego połączenia (Abonent A słyszy komunikat zawieszenia), potem następuje konsultacja Użytkownika B z docelowym Użytkownikiem C, a na po konsultacji zestawiane jest połączenie od Abonenta A do docelowego Użytkownika C.
 - Logowanie do centralki - umożliwia sprawdzenie statusu w centralkach do których jesteś dołączony/a. Dla pierwszej z nich możesz zmieniać status na
 - zalogowany - będą przychodzić połączenia
 - wylogowany - nie będą przychodzić połączenia
 - wstrzymany - jesteś widoczny jako zalogowany, ale nie będą przychodzić połączenia, np. jesteś na przerwie
 - Tagowanie nagrań – Można oznaczyć nagrania stosowanymi w Twojej firmie kodami liczbowymi dzięki którym administrator będzie mógł łatwo wyszukać nagrania o określonej tematyce. Można stosować wiele tagów do jednego nagrania. Maksymalna liczba znaków w tagach jednego nagrania to 50 znaków łącznie z separatorami. Czyli możesz np. zrobić do jednego nagrania:
 - przy tagach dwucyfrowych - 16 tagów – (2 cyfry + 1 separator) x 16 tagów = 48 cyfr
 - przy tagach sześciocyfrowych - 7 tagów – (6 cyfr + 1 separator) x 7 tagów = 49 cyfr

9. Status użytkowników

9.1. Podsumowanie statusów

Na widoku Status użytkowników jest przedstawiony panel z podsumowaniem bieżących statusów użytkowników w rozbiciu na grupy/recepcje. Na przecięciu prezentowana jest aktualna liczba użytkowników w danym statusie.

Grupa/Status	Aktywnych	Rozmawiających	Nieaktywnych	Wstrzymanych
repcja short number	1	0	0	0
repcja	1	0	0	0

Rysunek 223. Widok panelu Status użytkowników

Na panelu znajduje się również przycisk „Odśwież status”, który umożliwia odświeżenie na żądanie zawartości tabeli.

10. Ankiety

10.1. Sklep

Aby móc utworzyć ankietę, musi ona zostać wcześniej wykupiona w sklepie.

Szczegółowe logi audytowe	0	0.00 zł	- zł
Oświadczenie do nagrywania	2	0.01 zł	0.02 zł
Nagrywanie na żądanie	1	0.01 zł	0.01 zł
Ankieta	3	0.01 zł	0.03 zł

Rysunek 224 Ankieta w sklepie

10.2. Zarządzanie ankietami

Ankieta jest sposobem na zebranie opinii o rozmowie z konsultantem. Po zakończonej rozmowie między klientem a konsultantem, WCO może oddzwonić do klienta i zadać mu kilka pytań dot. np. jakości obsługi ostatniej rozmowy. Jeżeli ankietowany jest zajęty, niedostępny lub z jakiegoś innego powodu nie odbierze, to ankieta nie zostanie ponowiona. Na panelu ankiety mamy do wyboru kilka opcji:

Rysunek 225 Opcje zarządzania widokiem ankiet i ankietami

- Wybór widoku:
 - Wszystkie (Gotowa + Robocza) – na liście będą ankiety w stanie Gotowa i Robocza
 - Gotowa – na liście będą ankiety w stanie Gotowa
 - Robocza – na liście będą ankiety w stanie Robocza
 - Pliki PDF – lista raportów PDF z utworzonych ankiet
- Zakończ edycję ankiety – nowa ankieta jest w stanie Robocza, do momentu jej opublikowania/aktywowania, co ma miejsce po naciśnięciu tego przycisku. Nie można edytować ankiet w stanie Gotowa.
- Powrót do edycji ankiety – ankietę w stanie Gotowa możemy przywrócić do stanu Robocza, aby móc edytować.
- Dodaj ankietę – utworzenie nowej ankiety. Aby móc utworzyć nową ankietę, musi być wykupiona odpowiednia liczba produktów w Sklepie WCO.
- Usuń ankietę – usuwa ankietę
- Kopiuj ankietę – tworzy kopię zaznaczonej ankiety

10.3. Definiowanie ankiety

Ankieta składa się z definicji ankiety oraz pytań. **Zapis utworzonego (lub zmian) pytania następuje po naciśnięciu Zapisz na panelu pytania ankiety, a następnie po naciśnięciu Zapisz na panelu ankiety.**

10.3.1. Ankieta

Wszytkie Gotowe Robocze Pliki pdf

Konfiguracja sposobu wyboru ankiety
Status: Gotowa

Kopiuj Powrót do edycji Usuń

+ Dodaj ankietę

Konfiguracja sposobu wyboru ankiety

Nazwa
Konfiguracja sposobu wyboru ankiety

Opis

Konfiguracja

Ankiety wszystkie połączenia Ankiety połączenia losowo Ankiety połączenia cyklicznie

Przedział godzinowy gdy połączenia będą ankietowane

Ankiety od: 12:00 AM Ankiety do: 11:59 PM

Odczekaj: 0 sekund po zakończeniu połączenia przed wydzwonieniem ankiety

Komunikat na początku ankiety

Komunikat na koniec ankiety

Pytanie 1
Komunikat: Dodaj nowe pytanie 3

Pytanie 2
Komunikat: Dodaj nowe pytanie 2

Pytanie 3
Komunikat: Dodaj nowe pytanie 1

Zapisz ankietę

+ Dodaj pytanie

Rysunek 226 Formularz zarządzania ankietą

Ankieta zawiera pola:

- Nazwa – nazwa ankiety
- Opis – opis ankiety
- Konfiguracja sposobu wyboru ankiety – określa warunki jakie muszą zostać spełnione, aby ankieta została wydzwoniona
 - Ankietuj wszystkie połączenia – ankieta zostanie wydzwoniona po każdym zakończonym połączeniu między klientem a konsultantem
 - Ankietuj połączenia losowo – można ustawić procent rozmów, po jakich ankieta zostanie wydzwoniona
 - Ankietuj połączenia cyklicznie – ankietowane jest co któreś połączenie (np. co drugie). Liczbę tą można ustawić w polu poniżej.
 - Przedział godzinowy, gdy połączenie będzie ankietowane – tylko w podanych godzinach ankieta będzie mogła zostać wydzwoniona, niezależnie od wyboru warunków ankietowania.
 - Odczekaj x sekund – ankieta może zostać wydzwoniona z konfigurowalnym opóźnieniem.

Jeżeli na centralce jest więcej niż jedna aktywna ankieta, ten parametr określi kolejność ich wydzwaniania.

The image shows two identical UI panels for configuring survey messages. The top panel is for the 'Komunikat na początku ankiety' (Survey start message) and the bottom panel is for the 'Komunikat na koniec ankiety' (Survey end message). Each panel includes a language selection dropdown (currently set to 'Polski'), a voice selection between 'Głos żeński' (Female voice) and 'Głos męski' (Male voice), a text input field for 'Tekst TTS Polski' (currently containing the respective message text), and a 'Odsłuchaj' (Listen) button. Above the language dropdown are icons for file upload (WAV), microphone recording, and a red 'X' icon.

Rysunek 227 Konfiguracja komunikatu przed i po ankiecie

- Komunikat na początku ankiety – komunikat jaki zostanie odegrany po odebraniu ankiety. Do wyboru jest kilka możliwości utworzenia komunikatu: TTS, wgranie pliku WAV lub nagranie za

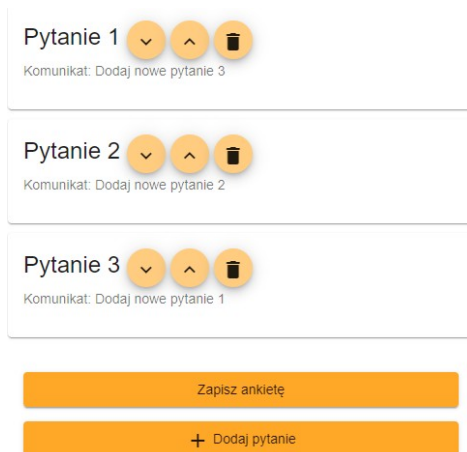
pomocą telefonu.

- Komunikat na końcu ankiety – komunikat jaki zostanie odegrany po odpowiedzi na ostatnie pytanie ankiety. Do wyboru jest kilka możliwości utworzenia komunikatu: TTS, wgranie pliku WAV lub nagranie za pomocą telefonu.

Aby zapisać wprowadzone zmiany, naciskamy guzik 'Zapisz'. W celu anulowania zmian, lub całej ankiety naciskamy guzik 'Anuluj'.

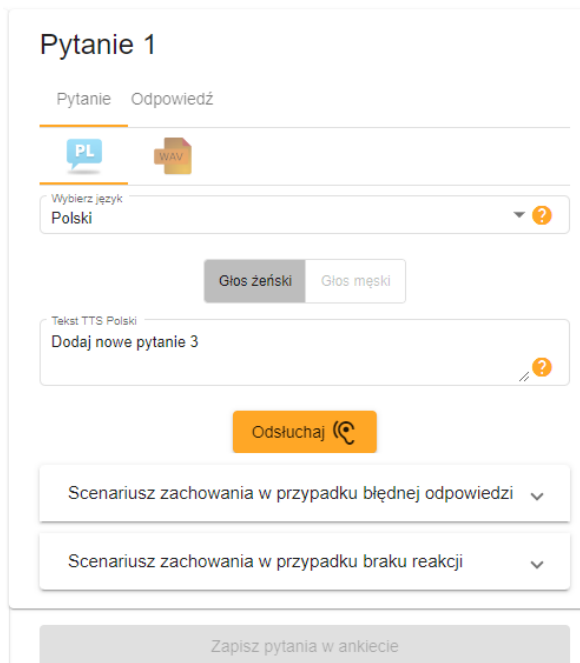
10.3.2. Definicja pytań do ankiety

Panel pytań do ankiety składa się guzik do zarządzania panelem oraz z listy pytań i panelu ich edycji.



Rysunek 228 Panel zarządzania pytaniami ankiety

- Dodaj pytanie – dodaje kolejne pytanie na liście. Ankieta zadaje pytania zgodnie z przedstawioną na liście kolejnością.
- Usuń pytanie – usuwa pytanie z listy. Kolejność pytań (numer pytań) się odpowiednio zmieni.
- W dół – przesuwa pytanie w dół w ramach kolejności zadawania
- W górę – przesuwa pytanie w górę w ramach kolejności zadawania



Rysunek 229 Edycja pytań ankiety

Na pytaniu możemy skonfigurować pola:

- Komunikat – treść pytania z możliwymi odpowiedziami
 - Tekst TTS, Plik WAV – dwa sposoby utworzenia komunikatu, który będzie pytaniem ankiety.
- Dopuszczalne odpowiedzi – numer DTMF jakie są dozwolone dla tego pytania. Naciśnięcie innego pytania spowoduje wykonania scenariusza zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi.
- Scenariusz zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi – zachowanie ankiety, kiedy ankietowany wciśnie zły numer odpowiedzi
 - Powtórz pytanie – pytanie zostanie powtórzone na zdefiniowanych warunkach:
- Wykonaj x powtórzeń – pytanie zostanie powtórzone max. zadaną ilość razy. W przypadku przekroczenia określonej liczby, nastąpi jedna z akcji:
- Zadaj następne pytanie – system zada kolejne pytanie na liście, lub zakończy ankietę, jeżeli to było ostatnie pytanie.
- Rozłącz – system rozłączy połączenie. W tym przypadku możliwe jest zdefiniowanie komunikatu, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem.
- Opcjonalny komunikat - Komunikat, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem. Jeżeli takiego ma nie być, to należy wybrać 'Brak komunikatu'. Opcje TTS, Plik WAV i Nagranie za pomocą telefonu to dostępne opcje utworzenia komunikatu.
 - Zadaj następne pytanie - system zada kolejne pytanie na liście, lub zakończy ankietę, jeżeli to było ostatnie pytanie.
 - Rozłącz – system rozłączy połączenie. W tym przypadku możliwe jest zdefiniowanie komunikatu, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem.
- Opcjonalny komunikat - Komunikat, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem. Jeżeli takiego ma nie być, to należy wybrać 'Brak komunikatu'. Opcje TTS, Plik WAV i Nagranie za pomocą telefonu to dostępne opcje utworzenia komunikatu.

Scenariusz zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi ^

Komunikat w przypadku błędnej odpowiedzi

Wybierz język
Polski

Głos żeński Głos męski

Tekst TTS Polski
Scenariusz zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi

Odsłuchaj

Akcja

Powtórz pytanie Zadaj następne pytanie Rozłącz

Wykonaj 3 powtórzeń

W przypadku przekroczenia zdefiniowanej liczby powtórzeń pytania:

Zadaj następne pytanie Rozłącz

Opcjonalny komunikat

Wybierz język
Polski

Głos żeński Głos męski

Tekst TTS Polski
W przypadku przekroczenia zdefiniowanej liczby powtórzeń pytania:

Odsłuchaj

Rysunek 230 Pytanie ankiety - Scenariusz zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi

- Scenariusz zachowania w przypadku braku reakcji – zachowanie ankiety, kiedy ankietowany nic nie naciśnie w określonym czasie
 - Powtórz pytanie – pytanie zostanie powtórzone na zdefiniowanych warunkach:
- Wykonaj x powtórzeń – pytanie zostanie powtórzone max. zadaną ilość razy. W przypadku braku odpowiedzi podaną ilość razy, nastąpi jedna z akcji:
- Zadać następne pytanie – system zada kolejne pytanie na liście, lub zakończy ankietę, jeżeli to było ostatnie pytanie.
- Rozłącz – system rozłączy połączenie. W tym przypadku możliwe jest zdefiniowanie komunikatu, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem.
- Opcjonalny komunikat - Komunikat, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem. Jeżeli takiego ma nie być, to należy wybrać 'Brak komunikatu'. Opcje TTS, Plik WAV i Nagranie za pomocą telefonu to dostępne opcje utworzenia komunikatu.
 - Zadać następne pytanie - system zada kolejne pytanie na liście, lub zakończy ankietę, jeżeli to było ostatnie pytanie.
 - Rozłącz – system rozłączy połączenie. W tym przypadku możliwe jest zdefiniowanie komunikatu, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem.
- Opcjonalny komunikat - Komunikat, jaki zostanie odegrany ankietowanemu przed rozłączeniem. Jeżeli takiego ma nie być, to należy wybrać 'Brak komunikatu'. Opcje TTS, Plik WAV i Nagranie za pomocą telefonu to dostępne opcje utworzenia komunikatu.

▼ Scenariusz zachowania w przypadku braku reakcji

☒ Powtórz pytanie

Wykonaj powtórzeń

W przypadku braku odpowiedzi na pytanie wskazaną liczbę razy

☐ Zadać następne pytanie

☒ Rozłącz

Opcjonalny Komunikat

Wybierz język: ?

☐ Brak komunikatu

☒ Tekst TTS:

?

Wybierz płeć: ?

☐ Plik WAV:

☐ Nagranie za pomocą telefonu:

☐ Zadać następne pytanie

Rysunek 231 Pytanie ankiety – Scenariusz zachowania w przypadku braku reakcji

10.3.3. Nagrywanie opinii

Na ostatnim pytaniu ankiety można ustawić opcję Włącz nagranie, które służy do nagrania opinii wyrażonej przez ankietowanego. W ten sposób, w ramach odegrania pytania-zapowiedzi, możemy

poinformować ankietowanego, że po naciśnięciu np. 1 na telefonie będzie mógł nagrać opinię. Maksymalna długość takiego nagrania jest definiowana w konfiguracji systemu. Po przekroczeniu maksymalnej długości, nagranie zostanie przerwane, a połączenie zostanie zakończone.

Rysunek 232 Pytania ankiety - nagrywanie opinii

10.4. Pliki PDF

Na widoku pliki PDF są dostępne do pobrania raporty z definicją ankiety.

Schemat Centraliki Administratorzy Faks Nagrania Raporty				
Pliki PDF - definicje ankiet		Do edycji ankiet		
Nazwa ankiety	Status ankiety	Data zmiany statusu	Nazwa pliku	Pobierz plik
ankieta satysfakcji	Gotowa	23.11.2018 09:49	ankieta_27	

Rysunek 233 Widok Pliki PDF

Raport z ankiety tworzony jest za każdym razem, kiedy klikamy 'Zakończ edycję ankiety'. Zapisywany wtedy jest jej stan, czyli nazwa, opis oraz pytania w formacie PDF.

Guzik 'Do edycji ankiet' powraca do widoku listy ankiet.

11. Widok Grupy i Recepcji

Widoki Grupy i Recepcji umożliwiają przeglądanie podstawowych informacji o Grupach i Recepcjach skonfigurowanych w WCO.

Wybierając widok Grupa/Recepcja z menu głównego aplikacji WCO pojawia się ekran z listą

wszystkich Grup/Recepcji zdefiniowanych w WCO. Grupy/Recepcje te przedstawione są w formie tabeli. Prezentowana jest:

- Nazwa Grupy/Recepcji,
- informacja o tym czy Grupa/Recepcja jest aktywna,
- Numer skrócony, jeśli taki numer został do Grupy/Recepcji przypisany
- informacja o tym, czy Numer skrócony jest aktywny

Widok jest odświeżany za pomocą klawisza funkcyjnego F5.

orange

48222904527

Wybierz dodatkowe funkcjonalności

CRM1P8RVKUR

0:24:47

Schemat Centraiki

Administratorzy

Faks

Raporty

Użytkownicy

Grupy

Nazwa	Grupa aktywna	Numer skrócony	Numer skrócony aktywny
Konsultanci reklamacji	✓	501	✓
Konsultanci serwisu	✓	502	✓
Konsultanci sprzedaży samochodów nowych	✓	503	✓
Konsultanci sprzedaży części zamiennych	✓	504	✓

Rysunek 234. Widok Grupy

12. Ankiety

W panelu administracyjnym istnieje możliwość skonfigurowania ankiet satysfakcji klienta. Po zakończeniu rozmowy z konsultantem (zgodnie z wybranymi ustawieniami) zostanie zainicjowane połączenie.

Schemat Centrali		Administratorzy		Faks		Nagrania		Raporty		Użytkownicy		Status użytkowników		Ankiety	
Ankiety		Wszystkie ▾		Powrót do edycji ankiety		Dodaj ankietę		Usuń ankietę		Kopiuj ankietę					
Nazwa								Opis				Status			

13. Książka adresowa

Książka adresowa służy do przechowywania numerów kontaktów i jest dostępna zarówno w Aplikacji Administratora jak i w Aplikacji Recepcjonisty. Administrator może zarządzać wpisami w Księżce adresowej. Po zalogowaniu, może tego dokonać w widoku Książka adresowa. Recepcjonista również może zarządzać wpisami w Księżce adresowej. Może tego dokonać po zalogowaniu się do Aplikacji Recepcjonisty modyfikując dane w prawy panelu Książka adresowa.

13.1. Wyszukiwanie kontaktów

W celu łatwiejszego przeglądania wpisów zgromadzonych w Księżce adresowej stworzono mechanizm wyszukiwania i filtrowania kontaktów.



Rysunek 235. Wyszukiwanie i filtrowanie w Książce adresowej

W okienku możemy wpisać fragment nazwy, opisu lub numeru telefonu. Z rozwijanej listy obok wyszukiwarki możemy wybrać typy kontaktów, które powinny być uwzględnione w wyszukiwaniu. Do wyboru mamy typy:

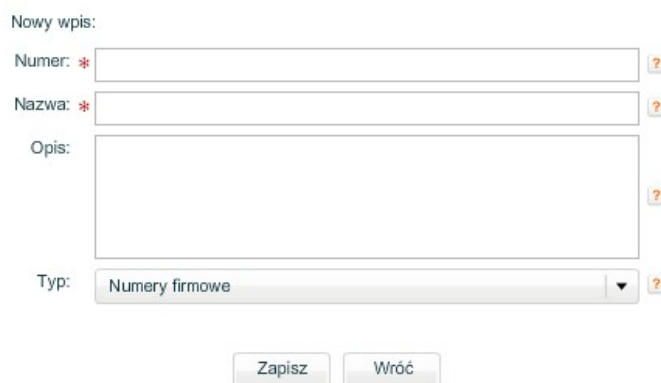
- Wszystkie numery
- Numery firmowe (prezentowane jako żółte ikony w kolumnie typ)
- Numery zewnętrzne (prezentowane jako szare ikony w kolumnie typ)

13.2. Zarządzanie wpisami

Zarządzanie wpisami umożliwia dodawanie, usuwanie oraz modyfikację istniejących kontaktów.

13.2.1. Dodawanie kontaktów

Książka adresowa



Rysunek 236. Dodawanie kontaktów do Książki adresowej

Aby dodać nowy kontakt należy kliknąć przycisk „Dodaj wpis”. Następnie wyświetli się panel po prawej stronie z formatką do wpisania szczegółów dodawanego kontaktu. Należy podać Numer, Nazwę i wybrać typ kontaktu. Podanie Opisu jest opcjonalne. W celu zapisania kontaktu naciskamy przycisk „Zapisz”. Jeśli chcemy porzucić wprowadzone dane, należy wcisnąć przycisk „Wróć”.

13.2.2. Modyfikacja kontaktów

W celu modyfikacji wpisu w Książce adresowej należy wybrać wiersz poprzez kliknięcie na niego. W prawym panelu zostaną zaprezentowane szczegóły danego kontaktu. Możemy modyfikować wszystkie pola tj. Numer, Nazwa, Opis i Typ. Zapisanie zmian odbywa się poprzez naciśnięcie przycisku „Zapisz”. Porzucenie wprowadzonych zmian możliwe jest poprzez kliknięcie na przycisk „Wróć”.

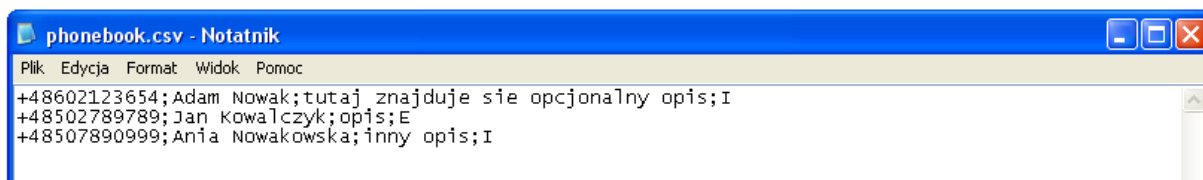
13.2.3. Usuwanie kontaktów

Usuwanie kontaktów jest możliwe poprzez wybranie danego wpisu poprzez kliknięcie na odpowiedni wiersz. Jest możliwe wybranie większej liczby elementów poprzez klikanie wierszy trzymając jednocześnie wciśnięty klawisz Ctrl. Jeśli chcemy zaznaczyć grupę elementów, ze wszystkimi pomiędzy, to wybieramy pierwszy z nich, a następnie trzymając klawisz Shift – ostatni. Po wybraniu elementów usunięcie wpisów odbywa się poprzez kliknięcie na przycisk „Usuń wpisy”, a następnie

odpowiedzenie na pytanie „Czy jesteś pewien, że chcesz usunąć wybrane wpisy książki adresowej ?” wybierając TAK.

13.2.4. Import i eksport kontaktów

Kontakty mogą zostać zapisane na dysku np. w celu utworzenia lokalnej kopii zapasowej, lub w celu przeniesienia ich pomiędzy instancjami WCO. Odbywa się to poprzez eksport kontaktów. Wyeksportowane kontakty mogą zostać ponownie zaimportowane do dowolnej instancji WCO. Operacje eksportu i importu dostępne są w prawy panelu widoku Książka adresowa.



Rysunek 237. Zawartość przykładowego pliku z eksportowanymi kontaktami

13.2.5. Eksport kontaktów

Eksport kontaktów odbywa się poprzez kliknięcie na polu pod napisem „Eksport do pliku” klikając na napis „Kliknij, aby utworzyć plik”. Zostanie otworzone nowe okno, w którym trzeba wskazać lokalizację i nazwę pliku, do którego chcemy zapisać stan książki adresowej. Plik zostanie zapisany w formacie „.csv”.

Plik będzie zawierał następujące kolumny rozdzielone średnikami:

- Numer telefonu
- Nazwa
- Opis
- Typ (tylko litera: I – Numer firmowy lub E – Numer zewnętrzny)

13.2.6. Import kontaktów

Import kontaktów odbywa się poprzez kliknięcie na polu pod napisem Import z pliku klikając na napis „Kliknij, aby wskazać plik”. Zostanie otworzone nowe okno, w którym trzeba wskazać plik z danymi do importu.

Plik musi zawierać dane rozdzielone średnikiem, tak jak w punkcie Eksport kontaktów powyżej.

14. Raporty audytowe

Raporty audytowe nie należą do kategorii omawianych wcześniej raportów w rozdziale Raporty. Są to osobne raporty dostępne tylko dla administratora głównego i administratorów dodatkowych. Aby przejść do raportów audytowych należy kliknąć na panelu górnym aplikacji WCO na *Raporty audytowe*:



Rysunek 238. Raporty audytowe na panelu głównym

Po wczytaniu zakładki aplikacja przedstawia się trzy możliwości do wyboru:

14.1. Przeglądanie standardowych logów audytowych:

Podstawowe logi audytowe dostępne są dla wszystkich centralk WCO. Prezentują one akcje podejmowane przez użytkowników (administratorów, recepcjonistów i asystentów) centralki, takie jak: zalogowanie, wylogowanie, zmiana konfiguracji centralki

Raporty audytowe			
Logi podstawowe			
Data i godzina	Użytkownik	Rola	Opis
10.09.2018 15:20:38	login->pm	Administrator główny	Użytkownik zalogował się z IP: 10.0.2.2
10.09.2018 15:16:06	login->pm	Administrator główny	Użytkownik zalogował się z IP: 10.0.2.2
10.09.2018 09:59:48	login->pm	Administrator główny	Użytkownik zalogował się z IP: 10.0.2.2

Rysunek 239 Standardowe raporty audytowe

Tabela składa się z następujących kolumn:

- Data i godzina akcji
- Użytkownik (Administrator, Recepcjonista lub Asystent, który wykonał akcję)
- Rola Użytkownika
- Opis akcji

14.2. Przeglądanie rozszerzonych logów audytowych:

Raporty audytowe			
Logi rozszerzone			
Data i godzina	Użytkownik	Rola	Opis
20.08.2018 16:38:25	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Użytkownik: Nazwa Greg Monroe Imię Greg Nazwisko Monroe Telefon +48510002507 Email -
20.08.2018 16:38:21	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Użytkownik: Nazwa Greg Monroe Imię Greg Nazwisko Monroe Telefon +48510002507 Email -
20.08.2018 16:33:04	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Grupa: grupa inierci
20.08.2018 16:28:15	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Użytkownik: Nazwa Jaylen Brown Imię Jaylen Nazwisko Brown Telefon +48510000008 Email -
20.08.2018 16:28:14	pm	Administrator główny	Zmodyfikowano dane: Użytkownik: Login: Imię: Jaylen, Nazwisko: Brown, Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio: NIE, Transfer połączeń: NIE, Prezentacja numerem głównym: NIE, Stała prezentacja numerem głównym: NIE, Nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę: NIE, Nagrywanie połączeń przychodzących bezpośrednio: NIE, Nagrywanie połączeń wychodzących: NIE, Wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu: NIE, Komunikat personalizowany: NIE, Nazwa: Jaylen Brown, Opis: .

Rysunek 240 Widok rozszerzonych raportów audytowych

Rozszerzone logi audytowe dostępne są po wykupieniu rzeczowej funkcjonalności w sklepie. Jest to płatność jednorazowa, która spowoduje odkładanie się szczegółowych informacji z akcji podjętych przez użytkowników:

- Log dla zalogowania się użytkownika
- Log dla wylogowania się użytkownika
- Log dla wykupienia usługi w sklepie WCO
- Log dla usunięcia usługi w sklepie WCO
- Log dla wyświetlenia zakładki „Schemat centralki”
- Log dla wyświetlenia widoku danych konta użytkownika
- Log dla dodania konta użytkownika
- Log dla modyfikacji danych konta użytkownika
- Log dla usunięcia użytkownika
- Log dla wykupienia funkcjonalności grupy

- Log dla wyświetlenia danych grupy
- Log dla modyfikacji konfiguracji grupy
- Log dla usunięcia grupy
- Log dla wykupienia funkcjonalności recepcji
- Log dla wyświetlenia danych recepcji
- Log dla modyfikacji konfiguracji recepcji
- Log dla usunięcia recepcji
- Log dla wyświetlenia konfiguracji komunikatu okazjonalnego
- Log dla zmodyfikowania konfiguracji komunikatu
- Log dla dodania komunikatu okazjonalnego
- Log dla usunięcia komunikatu okazjonalnego
- Log dla wykupienia funkcji menu
- Log dla wyświetlenia konfiguracji menu
- Log dla zmodyfikowania konfiguracji menu
- Log dla usunięcia menu
- Log dla wykupienia funkcji warunkowego przekierowania
- Log dla wyświetlenia konfiguracji warunkowego przekierowania
- Log dla zmodyfikowania konfiguracji warunkowego przekierowania
- Log dla usunięcia warunkowego przekierowania
- Log dla wykupienia funkcji przekierowania połączeń
- Log dla wyświetlenia konfiguracji przekierowania połączeń
- Log dla zmodyfikowania konfiguracji przekierowania połączeń
- Log dla usunięcia przekierowania połączeń
- Log dla wykupienia funkcji faks
- Log dla wyświetlenia konfiguracji faks
- Log dla zmodyfikowania konfiguracji przekierowania połączeń
- Log dla usunięcia z centrali funkcjonalności faksu
- Log dla wyświetlenia zakładki „Administratorzy”
- Log dla dodania administratora
- Log dla usunięcia administratora
- Log dla wyświetlenia listy odebranych faksów
- Log dla wyświetlenia listy wysłanych faksów
- Log dla wysłania faksu
- Log dla odebrania faksu
- Log dla usunięcia odebranego/wysłanego faksu
- Log dla wyświetlenia nagrań
- Log dla usunięcia nagrania
- Log dla pobrania nagrania
- Log dla pobrania zaszyfrowanego zagrania
- Log dla wyświetlenia listy raportów
- Log dla pobrania pliku raportu
- Log dla wygenerowania raportu
- Logi dla książki adresowej
- Log dla eksportu książki adresowej
- Log dla eksportu konfiguracji
- Log dla importu konfiguracji
- Log dla wykupienia funkcjonalności KP

- Log dla zmodyfikowania konfiguracji KP dla centralki
- Log dla zmiany konfiguracji KP dla użytkownika
- Log dla usunięcia funkcjonalności KP
- Log dla wykupienia funkcjonalności OPPB
- Log dla zmiany konfiguracji OPPB na użytkownika
- Log dla usunięcia funkcjonalności OPPB
- Log dla eksportu logu audytowego
- Log dla otagowania nagrania kodem USSD
- Log dla zmiany statusu zajętości poza WCO

14.3. Filtrowanie raportów audytowych:

Widoczne w tabelce akcje można filtrować według poniższych opcji filtrowania:

- Liczba wyników na stronie
- Czas, w którym nastąpiła akcja
- Dane Administratora, który wykonał akcję (konkretny Użytkownik lub konkretna Rola Użytkownika)
- Typ akcji:
 - Utworzenie
 - Aktualizacja
 - Usunięcie
 - Błąd
 - Próba logowania
 - Wylogowanie
 - Zalogowanie
 - Eksport konfiguracji
 - Rozpoczęcie importu konfiguracji
 - Zakończenie importu konfiguracji
 - Przerwanie importu konfiguracji
 - Wyświetlono zakładkę
 - Wysłano FAX
 - Pobrano nagranie
 - Wyeksportowano plik
 - Odebrano
- Typ obiektu, na którym została wykonana akcja, przykładowo:
 - konfiguracja Faksu,
 - wpis w Księżce adresowej,
 - schemat centralki

Kryteria filtrowania:

▼ Liczba wyników na stronie

☒ 10
 ☐ 20
 ☐ 30
 ☐ 40
 ☐ 50
 [?](#)

▼ Czas

☐ Cały dzień

Od: 00:00:00 [?](#)

Do: 00:00:00 [?](#)

▼ Dane administratora

☒ Filtr wyłączony [?](#)
☐ [?](#)
☐ Administrator dodatkowy [?](#)

▼ Typ operacji

☐ Aktualizacja [?](#)

▼ Typ obiektu

☐ administrator dodatkowy [?](#)

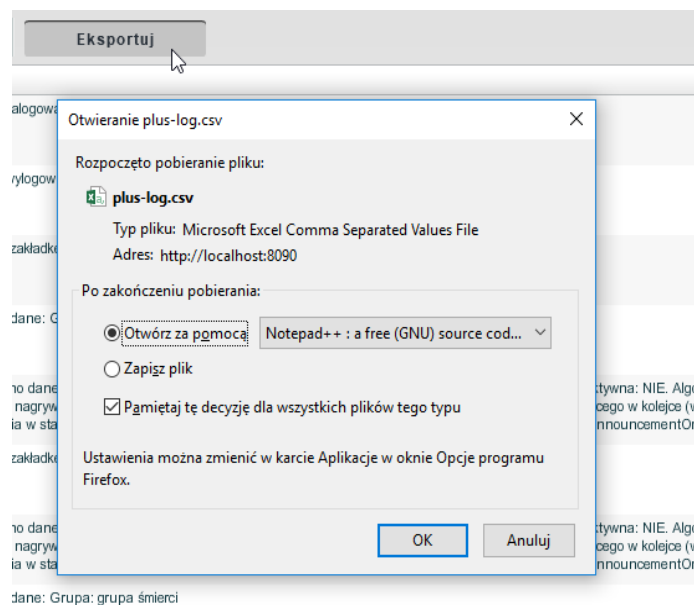
Filtruj

Rysunek 241. Filtrowanie raportów audytowych

Widok *Raporty audytowe* nie udostępnia możliwości generowania raportów do pliku.

14.4. Eksport raportów audytowych:

Widok *Raporty audytowe* udostępnia możliwości generowania raportów do pliku csv



Rysunek 242 - Wygenerowany plik dla raportów audytowych

Plik został podzielony na kolumny podobnie jak w tabeli wyświetlonej w przedstawionej zakładce:

- Data i godzina
- Użytkownik
- Rola
- Opis

15. Zarządzanie konfiguracją

W widoku Zarządzanie konfiguracją możliwe jest eksport i import konfiguracji WCO.

The screenshot shows a web interface for configuration management. At the top, there's a section titled 'Eksport konfiguracji' with an 'Eksportuj' button. Below this is a warning message: 'UWAGA! Import konfiguracji do aplikacji nie będzie możliwy w niektórych sytuacjach. Szczegółowa lista takich przypadków została opisana w Instrukcji'. Underneath the warning is a section titled 'Import konfiguracji' with two buttons: 'Kliknij, aby wskazać plik' and 'Wyślij'.

Rysunek 243. Widok Zarządzania konfiguracją

Eksport konfiguracji zapisuje do pliku aktualne ustawienia funkcjonalności, takich jak:

- Użytkowników wraz ze wszystkimi ustawieniami, np. uprawnieniami (do Transfer połączeń i do Prezentacji numerem głównym), stanem nagrywania,
- Recepcjonistów, Asystentów
- Grupy i Recepcje
- Komunikaty okazjonalne
- Menu
- Wywołaj serwer
- Warunkowe przekierowanie połączeń
- Przekierowanie połączeń
- Schemat centralki

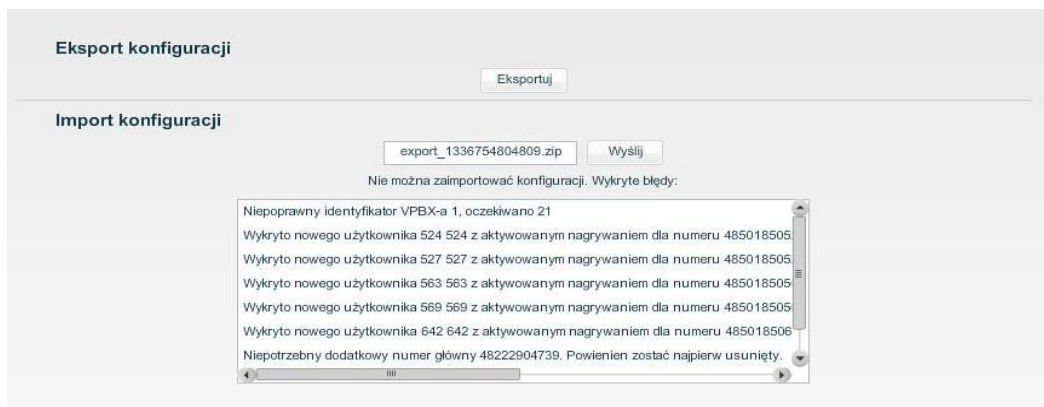
Przy czym stan nagrywania Użytkownika może nie zostać w pełni odtworzony przy imporcie, jeśli w trakcie importu wymagana będzie zmiana tego stanu nagrywania.

Następujące obszary nie zostaną zapisane do eksportowanego pliku (i nie zostaną odtworzone przy imporcie):

- Administratorzy
- Skrzynki faksów wysłanych i odebranych
- Raporty
- Książka adresowa
- Ustawienia właściwości nagrywania

Zapisana do pliku konfiguracja może zostać odtworzona poprzez zaimportowanie stworzonego wcześniej pliku.

Dodatkowo, importowany plik musi przejść wstępną walidację przed rozpoczęciem procesu importu. W przypadku nie spełnienia jednego z warunków, jakie musi spełniać stan centralki i importowany plik zostanie wyświetlony komunikat o błędzie:



Rysunek 244. Błędy walidacji przy importowaniu konfiguracji

Próba zaimportowania konfiguracji zakończy się błędem walidacji, gdy (import nie uda się, gdy):

- Istnieją trwające (wysłane i jeszcze nie zrealizowane) zamówienia na dodatkowy pakiet lub włączenie/wyłączenie nagrywania na użytkowniku
- Trwa wczytywanie konfiguracji dla innej WCO
- Został dodany lub usunięty dodatkowy numer główny po tym, jak wykonano eksport danych do zaczytywanego pliku
- Po eksporcie został dodany użytkownik, dla którego jest włączone nagrywanie
- Import konfiguracji wymaga takiej ilości środków, która nie jest dostępna w obecnie wykupionym pakiecie

Po rozpoczęciu importu Wirtualna Centrałka przejdzie w stan wstrzymania, podczas którego będzie niedostępna (brak możliwości zalogowania się i wykonywania połączeń w ramach centrałki). Proces importu trwa od kilkunastu sekund do kilkunastu minut. Po pomyślnym zakończeniu importu nastąpi wylogowanie Administratora. Zaimportowana konfiguracja będzie widoczna po ponownym zalogowaniu się Administratora.

16. Funkcje dostępne z aparatu telefonicznego

Usługa WCO umożliwia wykorzystanie niektórych funkcjonalności korzystając bezpośrednio z aparatu telefonicznego Użytkownika poprzez wykorzystanie:

- aplikacji użytkownika UT na smartfony, tablety i PC,
- prefiksów wpisywanych przed wybieranym numerem lub z wykorzystaniem kodów USSD. (Uwaga: Kody i prefiksy są dostępne tylko dla numerów należących do sieci Orange Polska i w danym momencie do niej zalogowanych, nie będą działały w roamingu. Kody USSD to starsza technologia dostępna w sieciach 2G i 3G, która będzie stopniowo zanikać)

16.1. Aplikacja użytkownika UT

Kopia treści pomocy dostępnej w Aplikacji UT pod przyciskiem Pomoc:

Aktywacja i logowanie do aplikacji:

- Administrator nadaje w systemie rolę użytkownika telefonicznego z dostępem do graficznego

interfejsu www - rola UT. Dostajesz SMS z tą informacją.

- Jeżeli w firmie używasz służbowy e-mail, otrzymasz również tą drogą nazwę Użytkownika WCO (login). Jeżeli nie używasz e-maila, to dostaniesz od administratora te dane innym kanałem informacji wraz z numerem głównym, centralki.
- Przechodzisz do procedury aktywacji dostępu wciskając "Resetuj hasło".
- Podajesz numer centralki i nazwę Użytkownika WCO oraz wciskasz "Resetu hasło" aby uzyskać pierwsze hasło systemowe.
- Otrzymujesz hasło jednorazowe SMS-em. Hasło jest ważne 10 minut.
- Przy pierwszym logowaniu system wymusza zmianę hasła systemowego na Twoje. Nie zdradzaj go nikomu.
- Zaloguj się swoim hasłem. Gdy nie zdążysz w 10 min, wykonaj ponownie reset.
- Uwaga:
 - .1 Ze względów bezpieczeństwa trzykrotne błędne wpisanie hasła blokuje dostęp na 20 min. Po tym czasie należy ponownie się zalogować
 - .2 Za jakiś czas dostaniesz przypomnienie, że masz dostęp do aplikacji oraz że zbliża się czas wygaśnięcia hasła.
- Na stronie logowania po kliknięciu w ikonę "?" wyświetlają się informacje o kompatybilnych przeglądarkach i systemach operacyjnych.

Wylogowanie z aplikacji:

- automatyczne - po upływie czasu widocznego w górnej belce
- samodzielne - użytkownik wylogowuje się sam poprzez Menu użytkownika/"Wyloguj"

Główne komponenty:

- Belka górna:
 - Informacje o zalogowanym użytkowniku - numer główny centralki oraz Użytkownik WCO (login)
 - Czas do automatycznego wylogowania
 - Menu użytkownika
 - Zmień hasło - umożliwia zmianę hasła przez użytkownika w dowolnym momencie
 - Pomoc - zawiera skróconą pomoc dla użytkownika
 - Wyloguj - wylogowuje użytkownika z aplikacji
- Operacje - umożliwia użytkownikowi wykonywanie operacji telekomunikacyjnych - transfery połączeń, tagowanie nagrań, logowanie użytkownika do centralki oraz sprawdzanie statusu użytkownika w centralce
 - Transfery - Gdy dowolny numer A dzwoni do Użytkownika B, to B może przekazać aktywne połączenie przychodzące do innego użytkownika C wykorzystując numer wewnętrzny lub pełny. Dostępne opcje transferu
 - Bezpośredni (bez konsultacji) - od razu bez sprawdzania przez B dostępności numeru docelowego C.
 - Z konsultacją - następuje zawieszenie tającego połączenia (Abonent A słyszy komunikat zawieszenia), potem następuje konsultacja Użytkownika B z

docelowym Użytkownikiem C, a na po konsultacji zestawiane jest połączenie od Abonenta A do docelowego Użytkownika C

- Logowanie do centrali - umożliwia sprawdzenie statusu w centralkach do których jesteś dołączony/a. Dla pierwszej z nich możesz zmieniać status na
 - zalogowany - będą przychodzić połączenia
 - wylogowany - nie będą przychodzić połączenia
 - wstrzymany - jesteś widoczny jako zalogowany, ale nie będą przychodzić połączenia, np. jesteś na przerwie
- Tagowanie nagrań – Można oznaczyć nagrania stosowanymi w Twojej firmie kodami liczbowymi dzięki którym administrator będzie mógł łatwo wyszukać nagrania o określonej tematyce. Można stosować wiele tagów do jednego nagrania. Maksymalna liczba znaków w tagach jednego nagrania to 50 znaków łącznie z separatorami. Czyli możesz np. zrobić do jednego nagrania następujące tagi:
 - 16 tagów dwucyfrowych – (2 cyfry + 1 separator) x 16 tagów = 48 cyfr
 - 7 tagów sześciocyfrowych – (6 cyfr + 1 separator) x 7 tagów = 49 cyfr

Rozwiązywanie problemów

- Nie działa transfer połączeń - zgłoś do administratora centrali w Twojej firmie

16.2. Statusy Użytkownika: Logowanie/wylogowanie/wstrzymanie

W ramach WCO możliwe są następujące statusy Użytkownika ustawiane kodami USSD:

- Zalogowany – Użytkownik jest aktywny w WCO, połączenia w ramach centrali mogą być do niego kierowane. Jest to domyślny status, otrzymywany po dodaniu Użytkownika do WCO.
- Wylogowany – Użytkownik nie jest aktywny w WCO, połączenia w ramach centrali nie będą do niego kierowane.
- Wstrzymany – Użytkownik nie jest wylogowany, ale połączenia w ramach centrali nie będą do niego kierowane (np. jest w trakcie przerwy obiadowej).
- W trakcie rozmowy – Użytkownik jest aktywny w WCO, ale prowadzi w tej chwili rozmowę, więc połączenie zostanie zrealizowane zgodnie z logiką dla zdarzenia zajęty.

Żeby **zalogować się** do WCO należy z klawiatury telefonu wybrać numer:

***333*1# lub *451#**

i nacisnąć przycisk dzwonienia. Po tej operacji użytkownik będzie mógł odebrać połączenia kierowane do grupy i recepcji.

Żeby **wylogować się** z WCO należy z klawiatury telefonu wybrać numer:

***333*2# lub *452#**

i nacisnąć przycisk dzwonienia. Po tej operacji połączenia kierowane do grupy i recepcji nie będą kierowane na ten numer telefonu.

Istnieje również możliwość przejścia w stan **wstrzymania** Użytkownika w WCO. W tym celu należy wybrać kod:

***333*3# lub *453#**

Do Użytkownika w stanie wstrzymany nie będą kierowane połączenia w ramach WCO. Ponowna

aktywacja Użytkownika nastąpi po wykonaniu kodu służącego do zalogowania się w WCO.

Użytkownik, który posiada uprawnienia Recepcjonisty może zmienić także swój status Użytkownika na Wylogowany lub Wstrzymany. Spowoduje to, że Aplikacja WCO nie będzie kierować do niego połączeń, również tych przychodzących z Recepcji.

Użytkownik może **sprawdzić** swój status w poszczególnych WCO, do których należy. W tym celu należy wybrać kod:

***333*4# lub *454#**

Na numer telefonu, z którego wybrano kod, zostanie wysłany SMS z żadaną informacją.

16.3. Transfer połączeń

Użytkownik z aktywną opcją Transfer połączeń może kodami USSD przełączyć rozmowę do innego Użytkownika WCO w trakcie trwającego połączenia. Dotyczy to zarówno połączeń przychodzących, jak i połączeń zestawionych z wykorzystaniem funkcji Asystenta (kody opisane w Funkcja asystencka). Transfery można wykonać wykorzystując numer wewnętrzny przypisany do funkcjonalności bądź użytkownika oraz na pełny numer. Transfer połączenia na funkcjonalność zdefiniowaną w zakładce 'Funkcjonalność' możliwy jest niezależnie od tego czy dana funkcjonalność jest wstawiona w schemat centrali czy też nie. Transfery na numery wewnętrzne oraz pełne numery można wykonać tymi samymi kodami USSD.

16.3.1. Transfer na pełny numer

Transfer na pełny numer można wykonać tymi samymi kodami USSD co transfery na numery wewnętrzne. W kodzie USSD można podać:

- Numer komórkowy – w formacie 9 cyfr, jak również z prefiksem 48
- Numer stacjonarny
- Numer zagraniczny – w formatach rozpoczynających się od +xx oraz 00xx

16.3.2. Transfer połączeń bez konsultacji (bezpośredni)

Transfer połączeń bez konsultacji polega na przekierowaniu aktualnie trwającego połączenia z Użytkownika dokonującego transferu na innego Użytkownika WCO. Przekierowanie połączenia bez konsultacji z innym Użytkownikiem nastąpi po wpisaniu i zatwierdzeniu kodu:

***222*1*<numer wewnętrzny docelowego Użytkownika|pełny numer Użytkownika >#**

lub

***441*<numer wewnętrzny docelowego Użytkownika|pełny numer Użytkownika >#**

Po zatwierdzeniu tej operacji (klawiszem wybierania, najczęściej zielona słuchawka na aparacie) zostaniemy rozłączeni, a nasz rozmówca zostanie przekierowany pod wybrany numer wewnętrzny. Jeśli Użytkownik prowadzi jednocześnie kilka rozmów, to transfer zostanie wykonany na wszystkich połączeniach.

16.3.3. Transfer połączeń z konsultacją

Transfer połączeń z konsultacją polega na zawieszeniu trwającego połączenia (Abonent A w trakcie zawieszenia połączenia słyszy odpowiedni komunikat), potem następuje konsultacja Użytkownika B z docelowym Użytkownikiem, a na koniec zestawiane jest przekierowanie połączenia od Abonenta A do docelowego Użytkownika.

Przekierowanie rozmówcy z konsultacją, z docelowym Użytkownikiem WCO, nastąpi po wpisaniu i zatwierdzeniu kodu:

***222*2*<numer wewnętrzny docelowego Użytkownika|pełny numer Użytkownika >#**

lub

***442*<numer wewnętrzny docelowego Użytkownika|pełny numer Użytkownika >#**

Po zatwierdzeniu tej operacji (klawiszem wybierania, najczęściej zielona słuchawka na aparacie) nastąpi zawieszenie połączenia między Abonentem A, a Użytkownikiem wprowadzającym kod (nazwijmy go umownie B). Abonentowi A zostanie odegrany komunikat, a w tym czasie Użytkownik B zostanie połączony z Użytkownikiem identyfikowanym numerem wewnętrznym (nazwijmy go umownie Użytkownikiem docelowym) w celu konsultacji. W dalszej części trwania połączenia możliwe są scenariusze:

- Użytkownik B rozłącza się – zostaje zestawione połączenie pomiędzy Abonentem A i Użytkownikiem docelowym (czyli zostanie dokonany transfer połączenia).
- Użytkownik docelowy rozłącza się – Użytkownik B słyszy komunikat o możliwości wyboru pomiędzy powrotem do połączenia z Abonentem A lub konsultacją z innym Użytkownikiem docelowym. Wybór następuje poprzez wybranie odpowiedniej cyfry na klawiaturze aparatu telefonicznego.
- Abonent A rozłącza się – wszystkie połączenia zostają zakończone.

16.3.4. Zamiana transferu z konsultacją na transfer bez konsultacji

W przypadku wybrania przez użytkownika kodu realizującego transfer z konsultacją na funkcjonalność gdzie o dalszym przebiegu połączenia nie decyduje człowiek taki transfer zostanie zamieniony na transfer bez konsultacji.

16.4. Włączenie nagrywania na żądanie

Użytkownicy, którzy mają odpowiednie uprawnienia mogą **włączyć nagrywanie** dla danego połączenia używając prefiksu:

***650#**

Nagrywanie na żądanie wraz z oświadczeniem o nagrywaniu dla danego połączenia wymaga użycia prefiksu:

650<nr oświadczenia o nagrywaniu>#

Przykładowo kod *650*1# - spowoduje włączenie nagrywania połączenia na żądanie i odegranie oświadczenia nr 1

Jeśli użytkownik ma już uruchomione nagrywanie a chciałby **włączyć samo oświadczenie o nagrywaniu**:

650<nr oświadczenia o nagrywaniu>#

Natomiast:

***650#**

spowoduje włączenie nagrywania bez odtwarzania oświadczeń.

16.5. Wyłączenie nagrywania za pomocą prefiksu

Użytkownicy, którzy posiadają odpowiednie uprawnienie (rysunek poniżej, pole „Zezwól na wyłączanie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu”) mają możliwość wyłączenia nagrywania dla danego wychodzącego połączenia. Użycie poniższych prefiksów spowoduje wyłączenie nagrywania tylko dla tego jednego połączenia. Kolejne połączenia wykonywane bez prefiksu zostaną nagrane zgodnie z ustawieniami nagrań.

Właściwości ⓘ

Użytkownik

Nazwa: * eml - biurko ⓘ

Opis: eml - biurko ⓘ

▶ Dodatkowe numery główne

Imię: * eml biurko ⓘ

Nazwisko: * eml biurko ⓘ

Telefon: * +48225027560 ⓘ

E-mail: ⓘ

☐ Transfer połączeń ⓘ

☐ Prezentacja numerem głównym ⓘ

Rola: Pracownik ⓘ

☒ Nagrywaj połączenia przychodzące przez centralę ⓘ

☐ Nagrywaj połączenia przychodzące bezpośrednio ⓘ

☐ Nagrywaj połączenia wychodzące ⓘ

☒ Zezwól na wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu ⓘ

▶ Zajęty

▶ Nie odpowiada

Zapisz **Anuluj**

Rysunek 245. Użytkownik posiadający uprawnienia do wyłączania nagrywania połączenia prefiksem

W tym celu należy wpisać prefiks przed wybieranym numerem rozmówcy:

***660<numer telefonu>**

Wyłączenie nagrywania i jednoczesna prezentacja numerem głównym jest możliwa z wykorzystaniem:

***667<numer telefonu>**

Lub, przy wykorzystaniu dodatkowego numeru głównego do prezentacji:

***667*<nr indeksu>*<numer telefonu docelowego>**

16.6. Funkcja asystencka

Aplikacja WCO posiada dedykowany widok w Aplikacji Recepcjonisty dla funkcji Asystenta. Szczegółowy opis Aplikacji Recepcjonisty znajduje się w oddzielnym dokumencie dostępnym w Aplikacji Recepcjonisty pod przyciskiem „Instrukcja”. Asystent, czyli Użytkownik z uprawnieniem Asystenta/Recepcjonisty, może wykorzystać funkcję asystencką za pomocą zdefiniowanych poniżej prefiksów i kodów.

Funkcja asystencka pozwala na zestawienie połączenia wychodzącego na dowolny numer w ramach połączeń WCO. Asystent może wykonywać połączenia bez konieczności zalogowania się do aplikacji.

Po zestawieniu połączenia Asystent ma możliwość transferu połączenia i/lub konsultacji za pomocą kodów opisanych w Transfer połączeń. Przykład wykorzystania funkcji Asystenta i transferu z konsultacją został przedstawiony w Przykład wykonania połączenia w ramach funkcji Asystenta.

W celu zestawienia połączenia z wykorzystaniem funkcji asystenckiej należy wybrać numer:

***661<numer telefonu>**

Lub, w przypadku wyboru Dodatkowego numeru głównego do prezentacji przez określenie numeru indeksu:

***661*<nr indeksu>*<numer telefonu>**

Gdzie <nr indeksu> to numer porządkowy przypisany do Dodatkowego numeru głównego.

W przypadku potrzeby wykorzystania jednocześnie funkcji asystenckiej i prefiksu do wyłączenia nagrywania (opisanego w Wyłączenie nagrywania za pomocą prefiksu) należy wpisać:

***662<numer telefonu>**

Lub, przy wykorzystaniu dodatkowego numeru głównego do prezentacji:

***662*<nr indeksu>*<numer telefonu docelowego>**

Gdzie <nr indeksu> oznacza numer indeksu Dodatkowego numeru głównego użytego do prezentacji.

16.6.1. Przykład wykonania połączenia w ramach funkcji Asystenta

W omawianym przykładzie będą 3 strony rozmowy:

- Asystent – reprezentowany przez literę A i numer 500222001
- Klient – reprezentowany przez literę K i numer 500222002
- Dyrektor – reprezentowany przez literę D i numer 500222003 oraz numer wewnętrzny 33

Aby wykonać połączenie w ramach funkcjonalności Asystenta, na komórce A należy wybrać numer:

***661<numer telefonu K>**

czyli w tym przypadku:

***661500222002**

Wpisany numer należy zatwierdzić przez wciśnięcie klawisza do wybierania połączeń. Zostanie zestawione połączenie pomiędzy Asystentem A i Klientem K. W ramach tego połączenia Asystent może przeprowadzić konsultację z Dyrektorem za pomocą kodu:

***222*2*< numer wewnętrzny Dyrektora D>#**

Czyli w tym przypadku:

***222*2*33#**

Na telefonie Asystenta A. Po zatwierdzeniu wpisanego kodu przez klawisz wybierania połączeń nastąpi połączenie Asystenta z Dyrektorem. Podczas trwania konsultacji pomiędzy stronami A i D, połączenie z Klientem zostanie zawieszone i Klient usłyszy komunikat o oczekiwaniu na zakończenie konsultacji.

Jeśli w trakcie trwania konsultacji rozłączy się Asystent, to nastąpi połączenie Klienta z Dyrektorem. Dokładniejszy opis obsługi transferu połączeń i konsultacji znajduje się powyżej w Transfer połączeń.

16.7. Tagowanie nagrania kodem USSD

WCO umożliwia otagowanie nagrania obecnie trwającej lub ostatniej rozmowy poprzez wysłanie kodów USSD. Wydzwonienie tak zdefiniowanego kodu spowoduje, że zostanie przypisany tag do nagrania.

Kod USSD ma postać

***545*<tag>#**

Gdzie wartość tagu ma postać numeryczną i jako taka zostanie zapisywana w polu tagowym.

Jeżeli użytkownik skończył rozmawiać i wysłał kod ussd, otagowane zostanie nagranie ostatniej rozmowy. Możliwość opatrzenia tagiem ostatniego nagrania jest ograniczona konfigurowalnym parametrem czasowym.

16.8. Prezentacja numerem głównym WCO

Funkcjonalność Prezentacja numerem głównym pozwala Użytkownikowi prezentować się numerem WCO przy wykonywaniu połączeń wychodzącego z jego własnego numeru. Oznacza to, że osoba odbierająca połączenia zobaczy numer główny WCO zamiast numeru własnego Użytkownika.

Prezentacja Podstawowym numerem głównym:

Aby wykonywać połączenia prezentując się numerem głównym WCO Użytkownik musi mieć nadane uprawnienie Prezentacja numerem głównym. W celu prezentacji numerem głównym należy wybrać numer:

***666<numer telefonu>**

Gdzie <numer telefonu> jest to numer rozmówcy, który odbiera połączenie.

Prezentacja Dodatkowym numerem głównym:

Aplikacja WCO posiada możliwość przypisania jej kilku numerów głównych w postaci Dodatkowych numerów głównych. Aby wybrać żądany Dodatkowy numer główny do prezentacji należy wybrać numer:

***666*<nr indeksu>*<numer telefonu>**

Gdzie <nr indeksu> oznacza numer indeksu dodatkowego numeru głównego użytego do prezentacji.

Po wpisaniu powyższego numeru z prefiksem należy zatwierdzić operację klawiszem wybierania (najczęściej zielona słuchawka na aparacie). Po tej operacji zostanie nawiązane połączenie z <numer telefonu>, ale odbiorcy zaprezentujemy się odpowiednim numerem dodatkowym WCO. W przypadku wybraniu indeksu równego 0 prezentowany będzie podstawowy numer główny WCO.

Prezentacja Podstawowym numerem głównym i wyłączenie nagrywania:

Aplikacja umożliwia jednoczesne wykorzystanie Prezentacji Podstawowym numerem głównym i prefiksu do wyłączenia nagrywania (opisanego w Wyłączenie nagrywania za pomocą prefiksu). Aby

skorzystać z tej możliwości należy wpisać:

***667<numer telefonu>**

Prezentacja Dodatkowym numerem głównym i wyłączenie nagrywania:

Aplikacja umożliwia jednocześnie wykorzystanie Prezentacji Dodatkowym numerem głównym i prefiksu do wyłączenia nagrywania (opisanego w Wyłączenie nagrywania za pomocą prefiksu). Aby skorzystać z tej możliwości należy wpisać:

***667*<nr indeksu>*<numer telefonu docelowego>**

16.9. Wyłączenie stałej prezentacji numerem głównym za pomocą prefiksu

Istnieje możliwość wyłączenia stałej prezentacji numerem głównym WCO za pomocą dedykowanego prefiksu, aby było to możliwe dany użytkownik musi mieć nadane uprawnienie „Zezwól na wyłączenie prezentacji przy pomocy prefiksu” dostępne we Właściwościach użytkownika.

W celu połączenia bez prezentacji numerem głównym należy wybrać numer:

***669<numer telefonu>**

Gdzie <numer telefonu> jest to numer rozmówcy, który odbiera połączenie.

17. Łączenie kont użytkowników

Funkcjonalność łączenie kont użytkowników umożliwia przełączanie się między centralkami w obrębie połączonych centrerek. Po aktywacji usługi poprzez sparowanie centrerek będzie dostępny przycisk umożliwiający łączenie kont. Po jego kliknięciu ukaże się formatka z listą powiązanych już centrerek. Aby połączyć konta użytkowników należy z listy połączonych centrerek wybrać numer centrali, a następnie wprowadzić dane użytkownika.

Po wprowadzeniu danych klikamy „Połącz użytkowników”. W przypadku pozytywnej weryfikacji na liście centrerek pokaże się nazwa użytkownika oraz przycisk „Przełącz centralkę” umożliwiający wygodne przełączenie się na połączone konto.

Opis możliwych sytuacji:

- Zablockowane konto
Gdy konto użytkownika z docelowej centrali zostanie zablokowane nie będzie możliwości

przełączenia się na nią. W celu odblokowania należy przeprowadzić procedurę opisaną w [4.2](#).

- **Hasło wygasło**
W przypadku, gdy hasło użytkownika straciło swoją ważność - wygasło należy zmienić je na docelowej centralce i powrócić do łączenia kont użytkownika.
- **Hasło zmienione**
W sytuacji, gdy hasło użytkownika zostanie zmienione na docelowej centralce, powiązanie będzie już nieaktualne i system w takiej sytuacji poprosi o ponowne połączenie kont użytkownika.
- **Usunięte powiązanie między centralkami**
Gdy powiązanie centralk zostanie usunięte przez Administratora, opcja przycisku „Przełącz centralkę” będzie już dla nich niedostępna, a powiązane konta z nimi związane zostają usunięte.

18. Indeks podstawowych czynności

Numer strony prowadzi do podrozdziału, w którym znajdują się informacje o danej czynności.

Administratorzy

- | | |
|------------------------------------|-----|
| • dodawanie administratorów | 118 |
| • usuwanie administratorów | 122 |
| • nadawanie praw dostępu do nagrań | 118 |
| • logowanie do aplikacji | 123 |

Dodatkowy numer główny

- | | |
|--|-----|
| • dodanie dodatkowego numeru głównego | 92 |
| • usunięcie dodatkowego numeru głównego | 92 |
| • wykorzystanie dodatkowego numeru głównego z aparatu telefonicznego | 189 |

Faks

- | | |
|--|-----|
| • dodanie faksu | 78 |
| • podpięcie faksu (w celu odbierania faksów) | 79 |
| • wysyłanie faksu | 126 |
| • skrzynka odbiorcza | 126 |

Grupa

- | | |
|---|----|
| • dodanie grupy | 45 |
| • dodanie użytkowników do grupy | 47 |
| • usunięcie użytkowników z grupy | 47 |
| • ustawienia algorytmu wyboru kolejnego użytkownika | 49 |
| • ustawienie tła dźwiękowego odgrywanego dzwoniącemu na grupę | 52 |

Komunikaty głosowe

- | | |
|--|----|
| • ustawienie tekstu do odczytu w komunikacie | 23 |
| • załadowanie pliku WAV jako komunikat | 24 |
| • nagranie komunikatu za pomocą telefonu | 25 |
| • ustawienie komunikatu powitalnego | 62 |

Kreator

- praca z kreatorem 8

Książka adresowa

- dodawanie wpisów 175
- usuwanie wpisów 175
- eksport wpisów do pliku 176
- import wpisów z pliku 176

Menu

- dodanie nowego menu 63
- konfiguracja menu na schemacie centralki 69

Nagrania

- administrator nagrań 120
- nadawanie administratorom praw dostępu do nagrań (wyświetlanie listy, odsłuchiwanie, pobieranie) 118
- włączanie nagrywania
 - dla centralki 95
 - dla użytkowników 81
 - dla grupy 48
 - dla recepcji 48
- pobieranie nagrań 129
- odsłuchiwanie nagrań 129
- usuwanie nagrań 132
- automatyczne usuwanie nagrań 132
- klucze szyfrujące nagrania
 - generowanie 95
 - przegenerowanie 95
- odnowienie dostępu administratorów do nagrań po przegenerowaniu kluczy 123

Numery wewnętrzne

- dodawanie numerów wewnętrznych do Użytkowników 91
- umieszczanie funkcjonalności Wewnętrzny na schemacie centralki 27
- konfiguracja dostępności numerów wewnętrznych 27

Przekierowanie połączeń (np. na zewnętrzny numer)

- konfiguracja 41
- umieszczanie na schemacie centralki

Raporty

- przeglądanie raportów 133
- generowanie raportów 134
- ograniczenia w generowaniu raportów 135
- opis typów raportów 135

Raporty audytowe

- przeglądanie 176
- filtrowanie 176

Recepcja

- dodanie recepcji 33
- dodanie recepcjonistów do recepcji 35
- nadanie uprawnień recepcjonisty użytkownikowi 87
- usunięcie recepcjonistów z recepcji 35
- zmiana statusu recepcjonistów w recepcji 35
- ustawienia algorytmu wyboru kolejnego recepcjonisty 36
- ustawienie tła dźwiękowego odgrywanego dzwoniącemu na recepcję 40

Schemat centralki

- dodawanie elementów 110
- usuwanie elementów 111
- zmiana sposobu wyświetlania 113

Sklep

- kupowanie pakietów (zwiększanie dostępnych środków) 19
- kupowanie, sprzedawanie funkcjonalności 16

Użytkownik

- dodanie użytkownika 80
- nadanie uprawnień (transfer połączeń, prezentacja numerem głównym) 81
- zmiana roli (recepcjonista, asystent) 87
- włączenie nagrywania na użytkownika 81
- funkcje dostępne z aparatu telefonicznego 182
- eksport użytkowników do pliku CSV 157
- import użytkowników z pliku CSV 158

Warunkowe przekierowane połączeń

- zdefiniowanie warunku 55
- konfiguracja kalendarza 57
- wybranie przedziału czasowego w kalendarzu 57

Wywołaj serwer

- zdefiniowanie warunku 55
- konfiguracja kalendarza 57

19. Spis ilustracji

<u>Rysunek 1. Pasek nawigacyjny w kreatorze.....</u>	<u>9</u>
<u>Rysunek 2. Kreator - Użytkownicy.....</u>	<u>10</u>
<u>Rysunek 3. Kreator - Grupy.....</u>	<u>11</u>
<u>Rysunek 4. Kreator – Recepcje.....</u>	<u>12</u>
<u>Rysunek 5. Kreator - Faks.....</u>	<u>13</u>
<u>Rysunek 6. Kreator - Menu.....</u>	<u>14</u>

Rysunek 7. Kreator – Dodatkowe Numer Główny.....	15
Rysunek 8. Kreator - Dostępność.....	16
Rysunek 9. Sklep - widok "Moje pakiety"	19
Rysunek 10. Sklep: wykupywanie pakietu.....	20
Rysunek 11. Próba zakupienia drugi raz funkcjonalności <i>Transfer połączeń</i> zakończy się powyższym komunikatem.....	21
Rysunek 12. Sklep: Widok "Dostępne pakiety podstawowe"	22
Rysunek 13. Sklep: widok "Dostępne dodatkowe środki"	23
Rysunek 14. Konfigurowanie Komunikatu okazjonalnego.....	24
Rysunek 15. Komunikat głosowy - konfiguracja.....	25
Rysunek 16. Komunikat głosowy: Tekst TTS (wersja Polski + Angielski).....	26
Rysunek 17. Sklep WCO.....	27
Rysunek 18. Komunikat głosowy: Tekst TTS.....	28
Rysunek 19. Komunikat głosowy: Plik WAV.....	28
Rysunek 20. Parametry pliku dźwiękowego WAV.....	28
Rysunek 21. Komunikat głosowy: Nagranie.....	29
Rysunek 22. Komunikat głosowy: Zatwierdzenie nagrania.....	29
Rysunek 23. Konfiguracja Numeru Wewnętrznego.....	30
Rysunek 24. Blok Wewnętrzny.....	32
Rysunek 25. Konfiguracja Wewnętrzny: Dostępność numerów.....	33
Rysunek 26. Blok Wewnętrzny: Komunikat.....	34
Rysunek 27. Blok Wybierz wewnętrzny: Zajęty.....	34
Rysunek 28. Blok Wybierz wewnętrzny: Nie odpowiada.....	35
Rysunek 29. Blok Wybierz wewnętrzny: Zły numer skrócony.....	36
Rysunek 30. Blok Wewnętrzny: Brak reakcji.....	36
Rysunek 31. Blok Wewnętrzny: Liczba powtórzeń.....	37
Rysunek 32. Dodanie Recepcji.....	38
Rysunek 33. Recepcja: konfiguracja.....	38
Rysunek 34. Recepcja: podpięcie pod menu.....	39
Rysunek 35. Recepcja: Sekcja główna.....	39

Rysunek 36. Recepcja: Sekcja Członkowie.....	41
Rysunek 37. Dodatkowe ustawienia Recepcjonisty.....	42
Rysunek 38. Ustawienia recepcji.....	43
Rysunek 39. Recepcja: Włączenie połączeń przychodzących.....	43
Rysunek 40. Recepcja: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie.....	44
Rysunek 41. Recepcja: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie z odgrywaniem oświadczenia	44
Rysunek 42. Włączone nagrywanie na Recepcji.....	44
Rysunek 43. Sekcja <i>Nieaktywna</i> we właściwościach Recepcji.....	45
Rysunek 44. Sekcja Recepcjoniści nieaktywni.....	45
Rysunek 45. Sekcja <i>Tło dźwiękowe</i> we właściwościach recepcji.....	46
Rysunek 46 Sekcja <i>Czarne listy</i> we właściwościach recepcji.....	47
Rysunek 47. Przekierowanie połączeń: konfiguracja.....	48
Rysunek 48. Przekierowanie połączeń: koniec rozmowy.....	49
Rysunek 49. Przekierowanie połączeń: zajęty.....	50
Rysunek 50. Przekierowanie połączeń: drzewo akcji.....	51
Rysunek 51. Nieskonfigurowana Grupa po wykupieniu ze Sklepu.....	52
Rysunek 52. Grupa: Podpięcie pod numer główny WCO.....	53
Rysunek 53. Grupa: konfiguracja.....	53
Rysunek 54. Czas trwania oczekiwania najdłużej dzwoniącego.....	53
Rysunek 55. Członkowie Grupy.....	54
Rysunek 56. Ustawienia Grupy.....	55
Rysunek 57. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących.....	55
Rysunek 58. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie.....	56
Rysunek 59. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących na żądanie z odgrywaniem oświadczenia. .	56
Rysunek 60. Grupa: Algorytm wyboru konsultanta.....	56
Rysunek 61. Algorytm Kolejny wolny: ustawienie czasu.....	57
Rysunek 62. Limit czasu oczekiwania w kolejce do połączenia i akcje podejmowane po jego przekroczeniu.....	58
Rysunek 63. Ustawienia Grupy: Nieaktywna.....	59

Rysunek 64. Tło dźwiękowe: konfiguracja.....	59
Rysunek 65. Tło dźwiękowe: konfiguracja tła muzycznego.....	60
Rysunek 66. Tło dźwiękowe: konfiguracja komunikatu tekstowego.....	61
Rysunek 67 Sekcja <i>Czarne listy</i> we właściwościach grupy.....	62
Rysunek 68. Warunkowe przekierowanie połączeń na schemacie centrali.....	63
Rysunek 69. Warunkowe przekierowanie połączeń.....	64
Rysunek 70. Warunkowe przekierowanie połączeń – przejście do kalendarza.....	65
Rysunek 71. Warunkowe przekierowanie połączeń - zdarzenie jednorazowe (zdarzenie całonocne)	66
Rysunek 72. Warunkowe przekierowanie połączeń - zdarzenie cykliczne (codzienne).....	66
Rysunek 73. Warunkowe przekierowanie połączeń - komunikat potwierdzenia usunięcia zdarzenia cyklicznego.....	66
Rysunek 74. Warunkowe przekierowanie połączeń - zmiana widoku kalendarza.....	67
Rysunek 75. Przycisk opuść widok kalendarza znajdujący się w lewym górnym rogu.....	67
Rysunek 76. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie warunku Numer dzwoniącego.....	68
Rysunek 77. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie akcji.....	69
Rysunek 78. Komunikat okazjonalny.....	69
Rysunek 79. Komunikat okazjonalny: konfiguracja.....	70
Rysunek 80. Komunikat okazjonalny: Sekcja Komunikat.....	70
Rysunek 81. Komunikat Okazjonalny: Podpisanie pod numer główny WCO.....	71
Rysunek 82. Komunikat Okazjonalny: Sekcja Akcja.....	71
Rysunek 83. Akcja: Przekierowanie na numer użytkownika.....	72
Rysunek 84. Menu.....	73
Rysunek 85. Menu: konfiguracja komunikatu początkowego.....	74
Rysunek 86. Menu: konfiguracja sekcji akcja.....	74
Rysunek 87. Menu: drzewo akcji.....	75
Rysunek 88. Menu: konfiguracja komunikatu przy braku reakcji.....	76
Rysunek 89. Menu: konfiguracja sekcji Zajęty.....	76
Rysunek 90. Menu: konfiguracja sekcji Nie odpowiada.....	77
Rysunek 91. Menu: konfiguracja sekcji Zły wybór.....	78

Rysunek 92. Menu: konfiguracja sekcji Liczba powtórzeń.....	78
Rysunek 93. Graficzna konfiguracja Menu.....	79
Rysunek 94. Ustawienia drzewa akcji (opis możliwości konfiguracji znajduje się w rozdziale 3.3.11.4).	80
Rysunek 95. Dostęp do definicji serwisu Wywołaj Serwer w formacie WSDL.....	80
Rysunek 96. Fragment opisu interfejsu serwisu Wywołaj serwer.....	81
Rysunek 97. Ustawienia ogólne oraz tryby pracy funkcjonalności Wywołaj Serwer.....	82
Rysunek 98. Konfiguracja połączenia dla funkcjonalności Wywołaj serwer.....	83
Rysunek 99. Limit czasowy na wprowadzenie kodu DTMF w <i>Wywołaj serwer</i>	84
Rysunek 100. Konfiguracja sterowania za pomocą kodu DTMF dla Wywołaj serwer.....	84
Rysunek 101. Konfiguracja sterowania za pomocą numeru dzwoniącego dla Wywołaj serwer.....	85
Rysunek 102. Konfiguracja odpowiedzi w postaci odczytu tekstu dla Wywołaj Serwer.....	86
Rysunek 103. Konfiguracja odpowiedzi w postaci wyboru akcji dla Wywołaj serwer.....	87
Rysunek 104. Funkcjonalność Faks w Sklepie.....	87
Rysunek 105. Konfiguracja faksu.....	88
Rysunek 106. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO.....	89
Rysunek 107. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie.....	90
Rysunek 108. Użytkownicy.....	90
Rysunek 109. Użytkownik: konfiguracja.....	91
Rysunek 110. Zdefiniowani Użytkownicy.....	92
Rysunek 111. Użytkownik: Typy nagrywania wraz z opcjami.....	93
Rysunek 112. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania.....	93
Rysunek 113. Przycisk <i>Zaktualizuj konfigurację</i>	94
Rysunek 114. Funkcjonalność Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie.....	94
Rysunek 115. Konfiguracja funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio.....	95
Rysunek 116. Funkcjonalność Transfer połączeń w Sklepie.....	95
Rysunek 117. Użytkownik: Transfer połączeń.....	96
Rysunek 118. Funkcjonalność Prezentacja numerem głównym w Sklepie.....	97
Rysunek 119. Użytkownik: Prezentacja numerem głównym.....	97
Rysunek 120. Błąd: próba nadania uprawnienia do prezentacji numerem głównym Użytkownikowi	

zdefiniowanemu w innej WCO.....	97
Rysunek 121. Funkcjonalność Stała prezentacja numerem głównym w Sklepie.....	98
Rysunek 122. Użytkownik: Stała prezentacja numerem głównym.....	98
Rysunek 123 Sekcja <i>Czarne listy</i> we właściwościach użytkownika.....	99
Rysunek 124. Użytkownik: Definiowanie uprawnienia Recepcjonista.....	100
Rysunek 125. Ikony przedstawiające opcje przypisane do danego Użytkownika.....	101
Rysunek 126. Zajęty - konfiguracja komunikatu.....	102
Rysunek 127. Nie odpowiada - konfiguracja komunikatu.....	102
Rysunek 128. Umieszczenie Ustawień funkcjonalności na lewym panelu w widoku Schemat centrali.....	103
Rysunek 129. Dodatkowy Numer Główny.....	104
Rysunek 130. Dodatkowy Numer Główny.....	104
Rysunek 131. Dodawanie Dodatkowego Numeru Głównego.....	105
Rysunek 132. Przypinanie Dodatkowego Numeru Głównego na schemacie centrali.....	106
Rysunek 133. Wybranie elementu do którego ma być przypięty Dodatkowy Numer Główny.....	106
Rysunek 134. Konfiguracja Dodatkowy Numer Główny we Właściwościach Recepcji.....	107
Rysunek 135. Niezaznaczony Dodatkowy Numer Główny w sekcji funkcjonalności WCO (np. Recepcji).....	107
Rysunek 136. Zaznaczony Dodatkowy Numer Główny w sekcji funkcjonalności WCO (np. Recepcji).....	107
Rysunek 137. Podstawowy Numer Główny.....	108
Rysunek 138 Formularz łączenia centralek.....	108
Rysunek 139 Widok listy dowiązanych centralek do numeru głównego.....	109
Rysunek 140 Widok umiejscowienia przycisku „Przełącz centralkę”.....	109
Rysunek 141. Umieszczenie Właściwości Nagrywania Połączeń na lewym panelu w widoku Schemat centrali.....	110
Rysunek 142. Właściwości Nagrywania Połączeń.....	110
Rysunek 143. Generowanie nowych kluczy do szyfrowania nagrań.....	112
Rysunek 144. Dodanie klucza publicznego do szyfrowania nagrań.....	112
Rysunek 145. Zakładka archiwizacji połączeń.....	113
Rysunek 146. Konfiguracja archiwizacji po SFTP.....	114

Rysunek 147. Konfiguracja archiwizacji API SOAP.....	115
Rysunek 148. Konfiguracja archiwizacji API REST.....	116
Rysunek 149. Podgląd klucza prywatnego jakim można odsłuchać nagrania.....	116
Rysunek 150. Konfiguracja komunikatu standardowego.....	118
Rysunek 151. Konfiguracja komunikatu niestandardowego.....	119
Rysunek 152. Konfiguracja komunikatu na użytkownika.....	120
Rysunek 153 Konfiguracja czarnej listy.....	121
Rysunek 154 Walidacja zapisu czarnej listy bez ustawionego komunikatu.....	122
Rysunek 155 Konfiguracja nagrywania na żądanie.....	123
Rysunek 156 Definiowanie oświadczenia do nagrywania.....	124
Rysunek 157. Schemat centralki.....	125
Rysunek 158. Menu kontekstowe.....	126
Rysunek 159. Przyciski w Widoku drzewa.....	127
Rysunek 160. Ustawienia Schematu centralki.....	127
Rysunek 161. Wyświetlaj etykiety połączeń - zaznaczenie parametru.....	129
Rysunek 162. Wyświetlaj etykiety połączeń - odznaczenie parametru.....	129
Rysunek 163. Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem - przycisk Kliknij.....	130
Rysunek 164. Zarządzanie Administratorami - widok główny.....	132
Rysunek 165. Administrator - konfiguracja.....	133
Rysunek 166. Panel logowania – wymuszenie zmiany hasła.....	134
Rysunek 167. Administrator w roli tworzenia raportów: widok ekranu.....	136
Rysunek 168. Dodawanie listy numerów do Użytkownika nagrań.....	136
Rysunek 169. Edycja danych Administratora.....	138
Rysunek 170. Usuwanie konta administratora: komunikat o usuwaniu konta aktualnie zalogowanego administratora.....	139
Rysunek 171. Administrator: Panel logowania.....	140
Rysunek 172. Administrator: zablokowanie konta.....	140
Rysunek 173. Administrator: widok logowania.....	141
Rysunek 174. Zakładka Faks - widok ogólny.....	142
Rysunek 175. Panel przycisków w widoku faksów.....	142

<u>Rysunek 176. Wysyłanie faksu na adres e-mail.....</u>	<u>143</u>
<u>Rysunek 177. Widok nagrań.....</u>	<u>145</u>
<u>Rysunek 178. Tagowanie nagrań.....</u>	<u>147</u>
<u>Rysunek 179 - Edycja tagów z telefonu dostępna jest po kliknięciu we wskazaną kolumnę.....</u>	<u>148</u>
<u>Rysunek 180 - Modyfikacja tagów z telefonu możliwa jest poprzez bezpośrednią edycję listy lub wybór istniejących już tagów.....</u>	<u>148</u>
<u>Rysunek 181. Filtrowanie nagrań.....</u>	<u>149</u>
<u>Rysunek 182. Tabela raportów.....</u>	<u>151</u>
<u>Rysunek 183. Raport w stanie Zlecony.....</u>	<u>152</u>
<u>Rysunek 184. Raport w stanie Wygenerowano XML.....</u>	<u>153</u>
<u>Rysunek 185. Raport w stanie Utworzony.....</u>	<u>153</u>
<u>Rysunek 186. Raport w stanie Błąd podczas tworzenia.....</u>	<u>153</u>
<u>Rysunek 187 Raport cykliczny.....</u>	<u>154</u>
<u>Rysunek 188. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange.....</u>	<u>156</u>
<u>Rysunek 189. Lista numerów głównych do wyboru.....</u>	<u>156</u>
<u>Rysunek 190. Właściwości raportu Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach.....</u>	<u>157</u>
<u>Rysunek 191. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centrali Orange (szczegółowo).....</u>	<u>158</u>
<u>Rysunek 192. Lista użytkowników do wyboru.....</u>	<u>158</u>
<u>Rysunek 193. Właściwości raportu Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centrali Orange.....</u>	<u>159</u>
<u>Rysunek 194. Lista użytkowników do wyboru.....</u>	<u>160</u>
<u>Rysunek 195. Właściwości raportu Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów.....</u>	<u>161</u>
<u>Rysunek 196. Lista użytkowników do wyboru.....</u>	<u>162</u>
<u>Rysunek 197. Właściwości raportu Liczba użyć Numerów głównych.....</u>	<u>162</u>
<u>Rysunek 198. Właściwości raportu Statusy użytkowników – zmiany.....</u>	<u>163</u>
<u>Rysunek 199. Lista użytkowników do wyboru.....</u>	<u>164</u>
<u>Rysunek 200. Właściwości raportu Statusy użytkowników - łączny czas.....</u>	<u>165</u>
<u>Rysunek 201. Generowanie raportu Nagrane połączenia.....</u>	<u>166</u>
<u>Rysunek 202. Generowanie raportu Nagrane połączenia (szczegółowo).....</u>	<u>166</u>

Rysunek 203. Generowanie raportu pobrane pliki.....	167
Rysunek 204. Generowanie raportu Wychodzące transmisje faks.....	168
Rysunek 205. Generowanie raportu Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta.....	168
Rysunek 206. Generowanie raportu Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym WCO.....	169
Rysunek 207. Właściwości raportu Liczba odebranych faksów.....	170
Rysunek 208 Właściwości raportu Statystyki ankiety.....	171
Rysunek 209 Właściwości raportu Ankiety.....	172
Rysunek 210 Właściwości raportu Zarządzanie nagraniami.....	173
Rysunek 211 Właściwości raportu Transfery połączeń.....	174
Rysunek 212. Zakładka Użytkownicy.....	176
Rysunek 213. Eksport listy Użytkowników do pliku CSV.....	177
Rysunek 214. Import Użytkowników: Struktura pliku tekstowego.....	178
Rysunek 215. Import Użytkowników: zapisanie pliku tekstowego.....	179
Rysunek 216. Import z pliku.....	179
Rysunek 217. Import Użytkowników: prawidłowy widok.....	180
Rysunek 218. Usuwanie zaimportowanych Użytkowników: struktura pliku tekstowego.....	180
Rysunek 219. Pasek wyszukiwania.....	181
Rysunek 220. Widok panelu Status użytkowników.....	185
Rysunek 221 Ankieta w sklepie.....	186
Rysunek 222 Opcje zarządzania widokiem ankiet i ankietami.....	186
Rysunek 223 Formularz zarządzania ankietą.....	187
Rysunek 224 Konfiguracja komunikatu przed i po ankiecie.....	188
Rysunek 225 Panel zarządzania pytaniami ankiety.....	189
Rysunek 226 Edycja pytań ankiety.....	189
Rysunek 227 Pytanie ankiety - Scenariusz zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi.....	190
Rysunek 228 Pytanie ankiety – Scenariusz zachowania w przypadku braku reakcji.....	191
Rysunek 229 Pytania ankiety - nagrywanie opinii.....	192
Rysunek 230 Widok Pliki PDF.....	192
Rysunek 231. Widok Grupy.....	193

<u>Rysunek 232. Wyszukiwanie i filtrowanie w Książce adresowej.....</u>	<u>195</u>
<u>Rysunek 233. Dodawanie kontaktów do Książki adresowej.....</u>	<u>195</u>
<u>Rysunek 234. Zawartość przykładowego pliku z eksportowanymi kontaktami.....</u>	<u>196</u>
<u>Rysunek 235. Raporty audytowe na panelu głównym.....</u>	<u>197</u>
<u>Rysunek 236 Standardowe raporty audytowe.....</u>	<u>197</u>
<u>Rysunek 237 Widok rozszerzonych raportów audytowych.....</u>	<u>197</u>
<u>Rysunek 238. Filtrowanie raportów audytowych.....</u>	<u>200</u>
<u>Rysunek 239 - Wygenerowany plik dla raportów audytowych.....</u>	<u>201</u>
<u>Rysunek 240. Widok Zarządzania konfiguracją.....</u>	<u>202</u>
<u>Rysunek 241. Błędy walidacji przy importowaniu konfiguracji.....</u>	<u>203</u>
<u>Rysunek 242. Użytkownik posiadający uprawnienia do wyłączania nagrywania połączenia prefiksem</u>	<u>207</u>