Wirtualna Centralka Orange



Instrukcja Administratora

wersja 1.5.8 z dnia 15.02.2019

Spis treści

1.	Kreat	tor	. 9
1.1	1. K	Konfiguracja Użytkowników	10
1.2	2. k	Konfiguracia Grup	11
1.3	3. k	Konfiguracja Recepcji	12
1.4	4. K	Konfiguracja Faksów	13
1.5	5. K	Konfiguracja Menu	14
1.6	6. K	Konfiguracja Dodatkowych Numerów Głównych	15
1.7	7. K	Konfiguracja Dostepności	16
1.8	8. F		16
•			
2.	Sklep	0	18
2.2	1. N	Моје ракіету	18
2.2	2. C	Dostępne podstawowe pakiety	22
2.3	3. C	Dostępne dodatkowe środki	22
2	Scho	mat centralki	74
J.	Jene		
3.2	1. K	KOMUNIKATY GŁOSOWE	24
	3.1.1.	Definiowanie komunikatów głosowych	24
	3.1.2.	Komunikat głosowy: Tekst TTS	27
	3.1.3.	Komunikat głosowy: Plik WAV	28
	3.1.4.	Komunikat głosowy: Nagranie za pomocą telefonu	29
3.2	2. F	FUNKCJONALNOŚCI	30
	3.2.1.	Wewnętrzny	30
	3.2.1.	1. Konfiguracja Numeru Wewnętrznego	30
	3.2.1.	2. Konfiguracja bloku Wewnętrzny	32
	3.2.1.	2.1. Sekcja Dostępność numerów	32
	3.2.1.	2.2. Sekcja Komunikat	33
	3.2.1.	2.3. Sekcja Zajęty	34
	3.2.1.	2.4. Sekcja Nie odpowiada	34
	3.2.1.	2.5. Sekcja Zły numer skrócony	35
	3.2.1.	2.6. Sekcja Brak reakcji	36
	3.2.1.	2.7. Sekcja Liczba powtórzeń	36
	3.2.2.	Recepcja	37
	3.2.2.	1. Konfiguracja Recepcji	38
	3.2.2.	2. Sekcja głowna	39
	3.2.2.	3. Sekcja Dodatkowe Numery Głowne	39
	3.2.2.4	4. Sekcja Członkowie	40
	3.2.2.	5. Sekcja Ustawienia recepcji	42
	3.2.2.	 Sekcja Nieaktywna	45 4-
	3.2.2.	 Sekcja Recepcjonisci nieaktywni Sakaja The déwiakawa 	45 42
	3.2.2.	 Sekcja 110 azwiękowe Sokoja Czarna lista 	40 40
	3.Z.Z.	9. Sekcju czurna lista	40 47
	3.2.3.	Przekierowanie połączen	4/

3.2.3.1.	Konfiguracja Przekierowania połączeń	47
3.2.3.1.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	48
3.2.3.2.	Sekcja Koniec rozmowy	48
3.2.3.3.	Sekcja Zajęty oraz Nie odpowiada	49
3.2.4.	Grupa	51
3.2.4.1.	Konfiguracja Grupy	51
3.2.4.1.	Sekcja Główna	53
3.2.4.2.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	54
3.2.4.3.	Sekcja Członkowie	54
3.2.4.4.	Sekcja Ustawienia Grupy	55
3.2.4.4.1.	Ustawienie aktywności danej Grupy	55
3.2.4.4.2.	Ustawienie nagrywanie połączeń w Grupie	55
3.2.4.4.3.	Ustawienie algorytmu wyboru konsultanta	56
3.2.4.4.4.	Ustawienie limitu czasu oczekiwania na połączenie z danym konsultantem	57
3.2.4.4.5.	Zablokowanie użytkownika nie odbierającego połączeń	57
3.2.4.4.6.	Ustawienie limitu czasu oczekiwania dzwoniącego w kolejce	57
3.2.4.5.	Sekcja Nieaktywna	58
3.2.4.6.	Sekcja Tło dźwiękowe	59
3.2.4.7.	Sekcja Czarna lista	62
3.2.5.	Warunkowe przekierowanie połączeń	62
3.2.5.1.	Konfiguracja Warunkowego przekierowania połączeń w panelu konfigu	ıracji
Funkcjon	alności	63
3.2.5.2.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	64
3.2.5.3.	Sekcja Czas	64
3.2.5.4.	Warunkowe przekierowanie połączeń: obsługa kalendarza	65
3.2.5.5.	Sekcja Numer dzwoniącego	67
3.2.5.6.	Sekcja akcje	69
3.2.6.	Komunikat Okazjonalny	69
3.2.6.1.	Konfiguracja Komunikatu Okazjonalnego	70
3.2.6.2.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	70
3.2.6.3.	Sekcja Komunikat	70
3.2.6.4.	Sekcja Akcja	71
3.2.7.	Menu	72
3.2.7.1.	Konfiguracja Menu w panelu konfiguracji Funkcjonalności	72
3.2.7.2.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	73
3.2.7.3.	Sekcja Komunikat	73
3.2.7.4.	Sekcja Akcje	74
3.2.7.5.	Sekcja Brak reakcji	75
3.2.7.6.	Sekcja Zajęty	76
3.2.7.7.	Sekcja Nie odpowiada	76
3.2.7.8.	Sekcja Zły wybór	77
3.2.7.9.	Sekcja Liczba powtórzeń	78
3.2.7.10.	Graficzna konfiguracja Menu	78
3.2.8.	Wywołaj serwer	80
3.2.8.1.	Ustawienia ogólne	81
3.2.8.2.	Tryb sterowania i odpowiedzi	82
3.2.8.3.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	82

3.2.8.4.	Konfiguracja połączenia	82
3.2.8.5.	Konfiguracja sterowania	83
3.2.8.6.	Sterowanie za pomocą kodu	84
3.2.8.7.	Sterowanie za pomocą numeru dzwoniącego	84
3.2.8.8.	Błąd połączenia z serwerem	85
3.2.8.9.	Konfiguracja odpowiedzi	85
3.2.8.10.	Odpowiedź w postaci w odczytu komunikatu tekstowego	86
3.2.8.11.	Odpowiedź w postaci wyboru akcji	86
3.2.9.	Faks	87
3.2.9.1.	Konfiguracja faksu	88
3.2.9.2.	Sekcja Dodatkowe Numery Główne	88
3.2.9.3.	Umieszczanie faksu na schemacie WCO	88
3.2.10.	Użytkownik	89
3.2.10.1.	Konfiguracja Użytkownika	91
3.2.10.2.	Sortowanie i wyszukiwanie użytkowników na zakładce funkcjonalności	92
3.2.10.3.	Konfiguracja właściwości Użytkownika	92
3.2.10.4.	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio	94
3.2.10.5.	Transfer połączeń	95
3.2.10.1.	Transfer połączeń przychodzących bezpośrednio	96
3.2.10.2.	Prezentacja numerem głównym	96
3.2.10.3.	Stała prezentacja numerem głównym	98
3.2.10.4.	Czarne listy	99
3.2.10.5.	Rola	100
3.2.10.6.	Graficzne przedstawianie uprawnień	100
3.2.10.7.	Konfiguracja komunikatów dla Użytkownika	101
3.2.10.8.	Komunikat: Zajęty	101
3.2.10.9.	Komunikat: Nie odpowiada	102
3.3. Usta	AWIENIA FUNKCJONALNOŚCI	102
3.3.1.	Numer Wewnętrzny	103
3.3.2.	Dodatkowy Numer Główny	104
3.3.3.	Podstawowy Numer Główny	107
3.3.4.	Nagrywanie połączeń	108
3.3.5.	Archiwizacja nagrań	112
3.3.6.	Komunikat spersonalizowany	116
3.3.7.	Konfiguracja komunikatu spersonalizowanego dla użytkownika	118
3.3.8.	Zapamiętywanie Konfiguracji komunikatu spersonalizowanego użytkownika	119
3.3.9.	Czarne listy	120
3.3.10.	SOD - Oświadczenie do nagrywania	121
3.3.11.	Schemat centralki	122
3.3.11.1.	Menu kontekstowe	123
3.3.11.2.	Przyciski	124
3.3.11.3.	Poukładaj elementy	125
3.3.11.4.	Ustawienia	125
3.3.11.4.1	1. Orientacja schematu	126
3.3.11.4.2	2. Przeciąganie elementów	126
3.3.11.4.3	3. Ile poziomów drzewa pokazać	126
3.3.11.4.4	4. Wyświetlaj etykietki połączeń	127

	3.3.11.4.	5. Wyświetlaj nazwy elementów	127
	3.3.11.4.	6. Przesuwanie schematu	127
	3.3.11.4.	7. Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem	128
	3.3.11.4.	8. Automatyczne dostosowanie rozmiaru	128
	3.3.11.4.	9. Automatycznie wysuwaj panel konfiguracji funkcjonalności	128
	3.3.11.5.	Cofnij zmiany	129
	3.3.11.6.	Zapisz zmiany	129
	3.3.11.7.	Zaktualizuj konfigurację	129
	3.3.11.8.	Gotowe	129
4.	Admini	stratorzy	130
л	1 740		120
4	.1. ZARA	Administrator: konfiguracia konta	120
	4.1.1.	Administrator: konfiguracia dostopno rolo:	150 122
	4.1.2.	Administrator: Pola dedetkowago administratora	122
	4.1.2.1.	Administrator: Rola acquanceuance uiutkeunika	132
	4.1.2.2.	Administrator: Rola dastanowa	122
	4.1.2.3.	Administrator: Role dostępowe:	133
	4.1.2.3.1	Rola uzytkownika jaksu	133
	4.1.2.3.2	Rola uzytkownika raportow	133
	4.1.2.3.3	Rola daministratora nagran	
	4.1.2.3.1	Rola uzytkownika nagran	
	4.1.3.	Modyjikacja danych administratora	
	4.1.4.	Usuwanie konta aaministratora	
	4.1.5.	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerowai	niu kluczy
	4.1.5. szyfrując	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerowai ych	niu kluczy
4	4.1.5. szyfrując .2. ADN	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych 1INISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA	niu kluczy 136 137
4 5.	4.1.5. szyfrując .2. ADM Faks	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych 1INISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA	
4 5. 5	4.1.5. szyfrując .2. Adm Faks .1. Skrz	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych 1INISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA 2YNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW	136 137 139 139
4 5. 5	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks .1. SKRZ 5.1.1.	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA Zynki Odbiorcza i Wysłanych Faksów Zarządzanie faksami	niu kluczy
4 5. 5	4.1.5. szyfrując, .2. ADM Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2.	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA Zynki ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów	niu kluczy
4 5. 5	4.1.5. szyfrując .2. Adw Faks 1. Skrz 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3.	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów	niu kluczy
4 5. 5	4.1.5. szyfrując, .2. Adm Faks 1. Skrz 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4.	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA Zynki ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów	niu kluczy
4 5. 5	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5.	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerowai ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu	niu kluczy
4 5. 5 6.	4.1.5. szyfrując .2. ADM Faks 1. SKR2 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA. ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami. Procedura odbioru faksów. Procedura odbioru faksów. Procedura wysyłania faksów Monawianie faksów. ia	niu kluczy
4 5. 5 6.	4.1.5. szyfrując .2. ADM Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA. ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów. Procedura odbioru faksów Ponawianie faksów. Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia	niu kluczy
4 5. 5 6.	4.1.5. szyfrując, .2. ADN Faks Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran .1. ZARZ 6.1.1.	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZĄDZANIE NAGRANIAMI	niu kluczy
4 5. 6. 6	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran .1. ZAR: 6.1.1. 6.1.2.	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZĄDZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań	niu kluczy
4 5. 6. 6	4.1.5. szyfrując, .2. ADM Faks Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran .1. ZARZ 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3.	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA YNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZĄDZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań Nadawanie tagów	niu kluczy
4 5. 6. 6	4.1.5. szyfrując .2. ADM Faks Faks 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran .1. ZAR: 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3. 6.1.4.	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZĄDZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań Nadawanie tagów Filtrowanie nagrań	niu kluczy
4 5. 6. 6	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran 1. ZARZ 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3. 6.1.4. 6.1.5	Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZĄDZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań Nadawanie tagów Isuwanie nagrań	niu kluczy
4 5. 6. 6	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran 1. ZAR: 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3. 6.1.4. 6.1.5. 6.1.6	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu Konfiguracja raportu dostarczenia faksu Nadawanie tagów Nadawanie tagów USSD Filtrowanie nagrań Usuwanie nagrań	niu kluczy
4 5 6. 6	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks Faks 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran 1. ZAR: 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3. 6.1.4. 6.1.5. 6.1.6. Banorth	Udnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZADZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań Nadawanie tagów USSD Filtrowanie nagrań Jsuwanie nagrań Automatyczne usuwanie nagrań	niu kluczy
4 5. 6. 6	4.1.5. szyfrując .2. ADN Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran 1. ZARZ 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3. 6.1.4. 6.1.5. 6.1.6. Raporty	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZADZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań Nadawanie tagów Filtrowanie nagrań Usuwanie nagrań Automatyczne usuwanie nagrań	niu kluczy
4 5. 6. 6 7.	4.1.5. szyfrując, .2. ADN Faks Faks 1. SKRZ 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. 5.1.4. 5.1.5. Nagran 1. ZAR: 6.1.1. 6.1.2. 6.1.3. 6.1.4. 6.1.5. 6.1.6. Raporty .1. PRZE	Odnowienie uprawnien dostępu do nowych nagran po przegenerował ych IINISTRATOR: UŻYTKOWANIE KONTA ZYNKI ODBIORCZA I WYSŁANYCH FAKSÓW Zarządzanie faksami Procedura odbioru faksów Procedura wysyłania faksów Ponawianie faksów Konfiguracja raportu dostarczenia faksu Konfiguracja raportu dostarczenia faksu ia ZĄDZANIE NAGRANIAMI Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań Nadawanie tagów USSD Filtrowanie nagrań Usuwanie nagrań Automatyczne usuwanie nagrań	niu kluczy

7.1	.2.	Format CSV	. 149
7.2.	Gen	EROWANIE RAPORTÓW	149
7.2	.1.	Cykl życia raportu	. 149
7.2	.2.	Nazwa raportu	. 150
7.2	.3.	Ograniczenia w generowaniu raportów	. 150
7.2	.4.	Automatyczne kasowanie starych raportów	. 150
7.3.	RAP	ORTY CYKLICZNE	150
7.4.	Opis	RAPORTÓW	151
7.4	.1.	Połaczenia przychodzace do Wirtualnei Centralki Oranae	. 152
7.4	.1.1.	Zlecanie raportu	. 152
7.4	.2.	Liczba połaczeń na poszczególnych funkcionalnościach	. 153
7.4	.2.1.	Zlecanie raportu	. 153
7.4	.3.	Połaczenia przychodzace do Wirtualnei Centralki Oranae (szczegółowo)	. 154
7.4	.3.1.	Zlecanie raportu	. 154
7.4	.4.	Połaczenia przekierowane z Wirtualnei Centralki Oranae	. 156
7.4	.4.1.	Zlecanie raportu	. 156
7.4	.5.	Rozkład połaczeń przekierowanych na różne numery wewnetrzne oraz transferów .	. 157
7.4	.5.1.	Zlecanie raportu	1.58
7.4	.6.	Liczba użyć Numerów ałównych	. 159
7.4	.6.1.	Zlecanie raportu	1.59
7.4	.7.	Statusy użytkowników – zdarzenia.	160
7.4	.7.1.	Zlecanie raportu	. 160
7.4	.8.	Statusy użytkowników – łaczny czas	. 161
7.4	.8.1.	Zlecanie raportu	. 161
7.4	.9.	Naarane połaczenia	. 162
7.4	.9.1.	Zlecanie raportu	. 162
7.4	.10.	Naarane połaczenia (szczegółowo)	. 163
7.4	.10.1.	Zlecanie raportu	163
7.4	.11.	Pobrane pliki	. 164
7.4	.11.1	Zlecanie raportu	164
7.4	.12	Wychodzące transmisie faks	164
7.4	.12.1.	Zlecanie raportu	. 164
7.4	.13.	Połączenia z użyciem stanowiską Asystentą	. 165
7.4	.13.1.	Zlecanie raportu	165
7.4	.14.	Połaczenia z użyciem prezentacii numerem ałównym Wirtualnei Centralki Oranae	165
7.4	.14.1.	Zlecanie raportu	166
7.4	.15.	Liczba odebranych i wysłanych faksów	. 166
7.4	.15.1.	Zlecanie raportu	. 166
7.4	.16.	Statvstvki ankietv	. 167
7.4	.16.1.	Zlecenie raportu	. 167
7.4	.17.	Ankiety	. 168
7.4	.17.1	Zlecenie raportu	. 168
7.4	.18.	Zarządzanie nagraniami	. 169
7.4	.18.1.	Zlecenie raportu	. 169
7.4	.19.	Transfery połączeń	. 170
7.4	.19.1.	Zlecenie raportu	. 171
		•	

8.	Użytko	wnicy	173
8	.1. ZAR	ZĄDZANIE UŻYTKOWNIKAMI	
	8.1.1.	Eksport Użytkowników do pliku tekstowego CSV	173
	8.1.2.	Import Użytkowników z pliku tekstowego CSV	
	8.1.2.1.	Przygotowanie pliku tekstowego CSV	
	8.1.2.2.	Importowanie Użytkowników	176
	8.1.2.3.	Usuwanie zaimportowanych Użytkowników z WCO	177
	8.1.3.	Wyszukiwanie w oknie zarządzania Użytkownikami	178
	8.1.4.	Import komunikatów spersonalizowanych – CSV	178
	8.1.5.	Import komunikatów spersonalizowanych – ZIP	180
	8.1.6.	Export komunikatów spersonalizowanych	181
9.	Status (użytkowników	182
9	.1. Poc	SUMOWANIE STATUSÓW	
10.	Ankie	•ty	183
1	0.1. S	KLEP	
1	0.2. Z	ARZĄDZANIE ANKIETAMI	
1	0.3. D	EFINIOWANIE ANKIETY	
	10.3.1.	Ankieta	
	10.3.2.	Definicja pytań do ankiety	185
	10.3.2.1.	Nagrywanie opinii	188
1	0.4. P	LIKI PDF	189
11.	Wido	k Grupy i Recepcji	190
11. 12.	Wido Ankie	k Grupy i Recepcji	190
11. 12.	Wido Ankie	k Grupy i Recepcji	190
11. 12. 13.	Wido Ankie Książ	k Grupy i Recepcji ty ka adresowa	190 191 192
 11. 12. 13. 1 	Wido Ankie Książ 3.1. v	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów	190 191 192 192
 11. 12. 13. 1. 1. 	Wido Ankie Książ 3.1. v 3.2. z	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów arządzanie wpisami	190 191 192
 11. 12. 13. 1 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z <i>13.2.1.</i>	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów arządzanie wpisami Dodawanie kontaktów	190 191 192
 11. 12. 13. 1. 1. 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2.	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów Arządzanie wpisami Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów	
 11. 12. 13. 1. 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3.	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ARZĄDZANIE WPISAMI Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów.	
 11. 12. 13. 1. 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4.	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ARZĄDZANIE WPISAMI Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów	
 11. 12. 13. 1 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1.	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów Arządzanie wpisami Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów	
 11. 12. 13. 1. 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.1.	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ArząDzanie wpisami Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Import kontaktów	
 11. 12. 13. 1 1 14. 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo	k Grupy i Recepcji ety	
 11. 12. 13. 1. 1.<td>Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P</td><td>k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ARZĄDZANIE WPISAMI Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Import i eksport kontaktów Import kontaktów Import kontaktów RzegląDANIE STANDARDOWYCH LOGÓW AUDYTOWYCH:</td><td></td>	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P	k Grupy i Recepcji ety ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ARZĄDZANIE WPISAMI Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Import i eksport kontaktów Import kontaktów Import kontaktów RzegląDANIE STANDARDOWYCH LOGÓW AUDYTOWYCH:	
 11. 12. 13. 1. 1. 14. 1. 	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4.1. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P 4.2. P	k Grupy i Recepcji ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ARZĄDZANIE WPISAMI Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Import i eksport kontaktów Import kontaktów Import kontaktów Rzeglądanie standardowych logów audytowych: RZEGLĄDANIE ROZSZERZONYCH LOGÓW AUDYTOWYCH:	
 11. 12. 13. 1 1	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P 4.2. P 4.3. F	k Grupy i Recepcji ety	
 11. 12. 13. 12. 13. 14. 14.	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P 4.2. P 4.3. F 4.4. E	k Grupy i Recepcji ty ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów ARZĄDZANIE WPISAMI Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Import i eksport kontaktów Import kontaktów Import kontaktów RzegląDANIE STANDARDOWYCH LOGÓW AUDYTOWYCH: RZEGLĄDANIE ROZSZERZONYCH LOGÓW AUDYTOWYCH: ILTROWANIE RAPORTÓW AUDYTOWYCH:	
 11. 12. 13. 1. 1.<td>Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P 4.2. P 4.3. F 4.4. E</td><td>k Grupy i Recepcji ty ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów Arządzanie wpisami Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Eksport kontaktów Import kontaktów Rzeglądanie standardowych Logów Audytowych: Rzeglądanie rozszerzonych Logów Audytowych: Iltrowanie raportów Audytowych: Ksport Raportów Audytowych:</td><td></td>	Wido Ankie Książ 3.1. V 3.2. Z 13.2.1. 13.2.2. 13.2.3. 13.2.4. 13.2.4.1. 13.2.4.2. Rapo 4.1. P 4.2. P 4.3. F 4.4. E	k Grupy i Recepcji ty ka adresowa Vyszukiwanie kontaktów Arządzanie wpisami Dodawanie kontaktów Modyfikacja kontaktów Usuwanie kontaktów Import i eksport kontaktów Eksport kontaktów Import kontaktów Rzeglądanie standardowych Logów Audytowych: Rzeglądanie rozszerzonych Logów Audytowych: Iltrowanie raportów Audytowych: Ksport Raportów Audytowych:	

16.1.	Statusy Użytkownika: Logowanie/wylogowanie/wstrzymanie	
16.2.	Transfer połączeń	
16.2.	1. Transfer na pełny numer	202
16.2.	2. Transfer połączeń bez konsultacji	202
16.2.	3. Transfer połączeń z konsultacją	202
16.2.	4. Zamiana transferu z konsultacją na transfer bez konsultacji	203
16.3.	WYŁĄCZENIE NAGRYWANIA ZA POMOCĄ PREFIKSU	203
16.4.	Funkcja asystencka	
16.4.	1. Przykład wykonania połączenia w ramach funkcji Asystenta i transferu	ı połączenia z
kons	ultacją	205
16.5.	TAGOWANIE NAGRANIA KODEM USSD	
16.6.	Prezentacja numerem głównym WCO	
16.7.	WYŁĄCZENIE STAŁEJ PREZENTACJI NUMEREM GŁÓWNYM ZA POMOCĄ PREFIKSU	
17. In	deks podstawowych czynności	208
18. Sp	bis ilustracji	211

1. Kreator

Kreator jest funkcjonalnością, która pozwala na pierwszą konfiguracją 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

Konfiguracja Użytkowników	 Wykorzystano 447.00 zł z 533.00 zł
Cena: 7.00 zł	Nazwa: * Bartek
💄 Adam Adamski	Opis: haslo recepcjonisty: 524
- 🔒 🕀 Bartosz Bartoszewski	
🚢 🛖 Jan Kowalski	Imię: * Bartosz Nazwisko: * Bartoszewski
💄 Kliknij, aby skonfigurować.	Telefon: * +48501850524
Kliknii, aby skonfigurować.	E-mail:
Kliknij, aby skonfigurować.	Transfer połączeń 😢
	Prezentacja numerem głównym 🕐
Kuknij, aby skonigurowac.	Rola: Recepcjonista
🚔 Kliknij, aby skonfigurować.	Określ dane użytkownika
💄 Kliknij, aby skonfigurować.	Login: * recepcjonista
Kliknij, aby skonfigurować.	Zmień hasło ?
 Klikaji shu skonfizuravsé 	Aby aktywować nagrywanie należy wykupić funkcjonalność Nagrywania z wygenerować klucz w ustawieniach funkcjonalności - Nagrywanie połącze
Funding, aby shoringulowac.	Nagrywaj połączenia przychodzące przez centralkę 😢
	Nagrywaj połączenia przychodzące bezpośrednio 😢
	Nagrywaj połączenia wychodzące 😢
	Zezwól na wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomoc
	► Zajęty
	► Nie odpowiada
	► Import lub eksport pracowników.
► Modyfikacja pakietu	Zapisz Anuluj Pokaż opis

Rysunek 2. Kreator - Użytkownicy

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

Stworzeni Użytkownicy będą mogli:

- być umieszczeni na schemacie Wirtualnej Centralki 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 Centralki 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,
- 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 Gru	p
<u> </u>	Konfiguracja Grup	Wykorzystano 60.00 zł z 60.00 zł 💳
Cena: Ilość:	0.50 zł 1 O	Nazwa: * Grupa do testu wydajnościowego Opis:
		► Członkowie
		► Ustawienia grupy
		Nieaktywna
► Mod	yfikacja pakietu	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. 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 3.2.4.

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).

<u> </u> Konfiguracja Recepcji	Wykorzystano 59.50 zł z 60.00 zł 🥩
Cena: 0.00 zł Ilość: 2 ♀ Ilość: 2 ♀	Nazwa: * recepcja2 Opis:
🔁 recepcja2	 Członkowie Ustawienia recepcji
	▶ Nieaktywna
► Modyfikacja pakietu	Zapisz Anuluj Pokaż opis

1.3. Konfiguracja Recepcji

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 3.2.2.

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 Recepcionisty,
- tło dźwiękowe, które będzie słyszała osoba dzwoniąca w czasie oczekiwania do Recepcji

(domyślnie jest to cisza).

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.

	Konfiguracja Faksu	Wykorzystano 120.00 zł z 151.00	zł 🤞
Cena: Ilość:	0.00 zł	Faks	
E faks	1	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	2
		Zapisz Anuluj Pokaż opis	

Konfiguracja Faksów 1.4.

Rysunek 5. Kreator - Faks

Czwartym etapem pracy Kreatora Wirtualnej Centralki Orange jest konfiguracja faksów.

Po zakończeniu Kreatora skonfigurowany faks nie jest podłączony do schematu centralki. 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 3.2.9.

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 ";".

#	Konfiguracja Menu	Wykorzystano 59.50 zł z 60.00 zł 🗾
Cena: Ilość:	0.60 zł 1	Nazwa: * m1 ? Opis: ?
		▶ Akcje
		► Brak reakcji
		► Zajęty
		Nie odpowiada Zkrawybór
		Liczba powtórzeń
		Zapisz Anuluj Pokaż opis

1.5. Konfiguracja Menu

Rysunek 6. Kreator - Menu

Następnym krokiem jest konfiguracja Menu. Menu to element umieszczony w schemacie Wirtualnej Centralki, zapewniający możliwość wyboru jednej z opcji za pomocą klawiatury telefonu.

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 Centralki (może być to Użytkownik, Grupa, Recepcja lub inny element WCO). Szczegółowy opis konfiguracji Menu znajduje się w rozdziale 3.2.7.

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, 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 Centralka, jeżeli osoba dzwoniąca wprowadzi numer, którego

obsługi nie ustawiono.

- Jak ma zareagować Wirtualna Centralka, jeżeli osoba dzwoniąca w ustawionym czasie nie wciśnie żadnego klawisza na swoim telefonie.
- Jak ma zareagować Wirtualna Centralka gdy numer telefonu pod wybraną cyfrą Menu będzie zajęty lub nie odbierze połączenia.

Konfiguracja Dodatkowych Numerów Głównych 1.6.

6	Konfiguracja N	lumerów Główr	nych	Wykorzys	tano 181.	00 zł z 190.0	00 zł	
Cena:	50.00 zł		+48 222 9	04 739				?
			Indeks	1			1	?
+48	8 222 904 739		Prowadzi do	recepcja2			•	?
				Vumer jest p	rzypięty 🕐			
		1						
				Zapisz	Anuluj	Pokaż opis		

Rysunek 7. Kreator – Dodatkowe Numer Główne

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

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

• do której części drzewa w schemacie Wirtualnej Centralki Orange ma prowadzić Dodatkowy Numer Główny,

• indeks Dodatkowego Numeru Głównego, który jest wykorzystywany przy prezentacji numerem głównym.

Dodanie nowego Dodatkowego Numeru Głównego odbywa się poprzez kliknięcie klawisza plus i podanie numeru, loginu i hasła przypisanego do Dodatkowego Numeru Głównego.

Konfiguracja Dostępności

	Konfiguracja Dostępnoś	ci Wykorzystano 59.50 zł z 60.00 zł 🥳	一一二
Cena: Ilość:	0.15 zł	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.

Podsumowanie 1.8.

1.7.

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 sprzedawanie. Daje również możliwość dokupienia dodatkowych pakietów, których wartość można następnie przeznaczyć na zakup dowolnych dostępnych funkcjonalności. W celu przejścia do

sklepu należy wybrać przycisk [

SKLEP Wybierz dodatkowe funkcjonalności

Sklep zawiera trzy główne widoki, które zostaną opisane poniżej.

- Moje pakiety
- Dostępne podstawowe pakiety
- Dostępne dodatkowe środki

CENTRALKA Zarządzaj ustawieniami WCO

Powrót do schematu centralki następuje po wybraniu przycisku [

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 3 (71.00 zł), Dodatkowe środki 100zł (100.00

Łączny limit kwotowy w posiadanych pakietach: 171.00 zł

Fun	kcjonalność	Wykorzysta	ne	Cena jednostkowa	Wartość
des.	Komunikat okazjonalny	4	•	0.90 zł	3.60 z
1414	Numer Wewnętrzny	7	\$	0.70 zł	4.90 z
<	Warunkowe przekierowanie połączeń	1	\$	1.00 zł	1.00 z
•	Transfer połączeń	1	\$	0.60 zł	0.60 z
	Faks	1	\$	1.30 zł	1.30 z
3	Grupa	2	\$	1.20 zł	2.40 z
#	Menu	1	\$	0.80 zł	0.80 z
ñ	Podstawowy Numer Główny	1	÷	2.00 zł	2.00 2
•	Recepcjonista	3	\$	1.40 zł	4.20 2
5	Asystent	3	\$	2.10 zł	6.30 z
•	Przekierowanie połączeń	1	\$	1.10 zł	1.10 2
N	Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński	1	\$	0.30 zł	0.30 z
P	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1	\$	0.20 zł	0.20 z
P	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1	\$	0.10 zł	0.10 z
3	Prezentacja Numerem Głównym	4	\$	0.50 zł	2.00 2
3	Stała Prezentacja Numetern Głównym	2	\$	1.80 zł	3.60 2
2	Użytkownik	5	•	0.01 zł	0.05 z
	Wywołaj serwer	2	\$	1.60 zł	3.20 2
ţ.	Nagrywanie połączeń	1	\$	2.20 zł	2.20 2
	Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań	1	\$	2.30 zł	2.30 z
<u>1</u>	Pakiet 10 000 minut na przechowywanie nagrań	1	\$	0.10 zł	0.10 z
-	Komunikat spersonalizowany	5	\$	0.01 zł	0.05 2
1	Pakiet 100 000 minut na przechowywanie nagrań	0	+	0.10 zł	-
•	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio	3	\$	0.01 zł	0.03 z
2	Czama lista	1	\$	0.01 zł	0.01 z
••	Szczegółowe logi audytowe	1	\$	0.00 zł	0.00 z
•	Oświadczenie do nagrywania	1	\$	0.01 zł	0.01 z
ł,	Nagrywanie na żądanie	1	\$	0.01 zł	0.01 z
	Ankieta	8		0.01 zł	0.08 2

Rysunek 9. Sklep - widok "Moje pakiety"

Dokupowanie lub sprzedawanie funkcjonalności 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 dodatkowy pakiet. Jego 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.

Obecnie posiadasz pakiet: Wirtualna Centralka Orange 3 (71.00 zł)

Łączny limit kwotowy w posiadanych pakietach: 71.00 zł

Fur	ikcjonalność	Wykorzysta	ne	Cena jednostkowa	Wartość
abc	Komunikat okazjonalny	2	•	0.90 zł	1.80 z
23454	Numer Wewnętrzny	3	\$	0.70 zł	2.10 z
-<	Warunkowe przekierowanie połączeń	1	•	1.00 zł	1.00 z
-	Transfer połączeń	1	\$	0.60 zł	0.60 z
	Faks	1	•	1.30 zł	1.30 z
õ	Grupa	4	\$	1.20 zł	4.80 z
	Menu	1	\$	0.80 zł	0.80 z
6	Podstawowy Numer Główny	1	*	2.00 zł	2.00 z
<u>(</u>)	Recepcjonista	3	\$	1.40 zł	4.20 z
å	Asystent	1	\$	2.10 zł	2.10 z
•	Przekierowanie połączeń	1	\$	1.10 zł	1.10 z
ĘN	Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1	•	0.30 zł	0.30 z
PL.	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1	\$	0.20 zł	0.20 z
PL	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1	•	0.10 zł	0.10 z
ĉ,	Prezentacja Numerem Głownym	3	\$	0.50 zł	1.50 2
۵,	Stała Prezentacja Numetem Głównym	0	\$	1.80 zł	-
2	Użytkownik	318	•	0.01 zł	3.18 2
	Wywołaj serwer	0	\$	1.60 zł	-
#	Nagrywanie połączeń	1	•	2.20 zł	2.20 2
٩.	Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań	1	\$	2.30 zł	2.30 2
%	Pakiet 10000 minut na przechowywanie nagran	0	•	0.10 zł	-
%	Pakiet 100000 minut na przechowywanie nagran	0 + 1	•	0.10 zł	0.10 2
abc	Komunikat spersonalizowany	505	•	0.01 zł	5.05 2
	Operacja wykon	ana poprawni	0.		Łącznie: 36.73
				Zapisz zmiany	Wykup pakiet

Rysunek 10. Sklep: wykupywanie pakietu

W Sklepie dostępne są następujące funkcjonalności:

- Komunikat okazjonalny umożliwia odegranie w odpowiednim miejscu schematu WCO komunikatu o skonfigurowanej treści
- Numer wewnętrzny pozwala na wybranie skróconego numeru pracownika przy transferze lub jeśli w schemacie zostanie umieszczony blok Wybierz Wewnętrzny
- Warunkowe przekierowanie połączeń przekierowanie połączenia odbywa się na podstawie spełnienia określonego warunku, np.: numeru dzwoniącego, aktualnego czasu
- Transfer połączeń umożliwia transferowania połączeń przez pracowników z odpowiednimi uprawnieniami
- Faks pozwala na wysyłanie faksów i po umieszczeniu na schemacie centralki odbieranie faksów
- Grupa grupa pracowników, do których ma być kierowane połączenie
- Menu po dodaniu do schematu centralki pozwala na wybór opcji ze skonfigurowanego menu w zależności od potrzeby osoby dzwoniącej
- Podstawowy Numer Główny podstawowa funkcjonalność centralki, czyli jej numer główny

- Recepcionista dodatkowe uprawnienie pracownika, które pozwala na wykorzystanie aplikacji recepcjonisty
- Asystent dodatkowe uprawnienie pracownika, które pozwala na wykorzystanie aplikacji recepcjonisty i zestawianie połączeń wychodzących z wykorzystaniem funkcji asystenckiej
- Przekierowanie połączeń umożliwia dodanie do schematu centralki przekierowanie połączenia na dowolny numer
- Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)
- Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)
- Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)
- Prezentacja Numerem Głównym dodatkowe uprawnienie dla pracownika, dzięki któremu przy zestawianiu połączenia wychodzącego, pracownik będzie mógł zaprezentować się numerem głównym WCO poprzez użycie odpowiedniego prefiksu przy wybieraniu numeru.
- Stała Prezentacja Numerem Głównym uprawnienie dla pracownika zapewniające prezentację numerem głównym WCO przy zestawianiu każdego połączenia wychodzącego bez konieczności wybrania odpowiedniego prefiksu przy wybieraniu numeru.
- Użytkownik umożliwia skonfigurowanej większej ilości użytkowników
- Wywołaj Serwer pozwala na włączenie zewnętrznego serwera w scenariusz obsługi połączenia przychodzącego do WCO
- Nagrywanie połączeń umożliwia nagrywanie połączeń, po odpowiedniej konfiguracji dla centralki i dla pracowników
- Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań pozwala wydłużyć czas przechowywania wybranych nagrań
- Komunikat spersonalizowany umożliwia definicję komunikatów dla centralki i użytkownika
- Czarna lista pozwala na definicję czarnych list dla grupy/recepcji i użytkowników
- Oświadczenie do nagrywania pozwala na definiowanie oświadczeń do odegrania
- Nagrywanie połączeń na żądanie umożliwia nagrywanie wybranych połączeń •

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
- Nagrywanie połączeń
- Nagrywanie połączeń na żądanie

Transfer połączeń - Funkcjonalność występuje tylko 1 raz.

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

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	Wirtuaina 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)
6	Podstawowy Numer Główny	2.00 zł	0	1	1	1	1
1	Użytkownik	0.01 zł	0	3	5	10	20
Łąc	zna cena		0.00 zł	71.00 zł	85.00 zł	120.00 zł	190.00 zł
	_		Funkcjonalność		Cena		
	abc	Komunikat oka	zjonalny		0.90 zł		
		Numer Wewne	ętrzny		0.70 zł		
	<	Warunkowe pr	zekierowanie połącze	ń	1.00 zł		
	+	Transfer połąc	zeń		0.60 zł		
		Faks			1.30 zł		
		Grupa			1.20 zł		
		Menu			0.80 zł		
	0	Recepcjonista			1.40 zł		
	8	Asystent			2.10 zł		
		Przekierowani	e połączeń		1.10 zł		
	(III)	Komunikaty G	losowe w Języku Angi	elskim (głos żeński)	0.30 zł		
	.	Komunikaty G	losowe w Języku Pols	kim (głos żeński)	0.20 zł		
		Komunikaty G	losowe w Języku Pols	kim (głos męski)	0.10 zł		
	G 🔒	Prezentacja N	umerem Głównym		0.50 zł		
	🗳	Stała Prezenta	acja Numetem Główny	m	1.80 zł		
	=	Wywołaj serwe	ər		1.60 zł		
	•	Nagrywanie po	ołączeń		2.20 zł		
	9.	Pakiet 1000 m	inut na przechowywar	nie nagrań	2.30 zł		
	5	Pakiet 10 000	minut na przechowyw	anie nagrań	0.10 zł		
	\$2	Komunikat spe	ersonalizowany		0.01 zł		
	9	Pakiet 100 000) minut na przechowy	wanie nagrań	0.10 zł		
	+	Obsluga połąc	zeń przychodzących ł	pezpośrednio	0.01 zł		
	<u></u>	Czarna lista			0.01 zł		
		Szczególowe I	ogi audytowe		0.00 zł		
	E	Oświadczenie	do nagrywania		0.01 zł		
		Nagrywanie na	a żądanie		0.01 zł		
		Ankieta			0.01 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.

	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet	Cena	Pakiet
jki 7zł	7.00 zł	Dodatkowe środki 126:	126.00 zł	Dodatkowe środki 245:	245.00 zł	Dodatkowe środki 17zł	17.00 zł	Dodatkowe środki 65zł	65.00 zł	Dodatkowe środki 30zł	30.00 zł	Dodatkowe środki 155:	155.00 zł	Dodatkowe środki 19
ki 14zł	14.00 zł	Dodatkowe środki 133:	133.00 zł	Dodatkowe środki 252:	252.00 zł	Dodatkowe środki 24zł	24.00 zł	Dodatkowe środki 20zł	20.00 zł	Dodatkowe środki 127:	127.00 zł	Dodatkowe środki 156:	156.00 zł	
ki 21zł	21.00 zł	Dodatkowe środki 140:	140.00 zł	Dodatkowe środki 259:	259.00 zł	Dodatkowe środki 27zł	27.00 zł	Dodatkowe środki 69zł	69.00 zł	Dodatkowe środki 66zł	66.00 zł	Dodatkowe środki 158:	158.00 zł	
ki 28zł	28.00 zł	Dodatkowe środki 147:	147.00 zł	Dodatkowe środki 266:	266.00 zł	Dodatkowe środki 31zł	31.00 zł	Dodatkowe środki 72zł	72.00 zł	Dodatkowe środki 130:	130.00 zł	Dodatkowe środki 159:	159.00 zł	
ci 35zł	35.00 zł	Dodatkowe środki 154:	154.00 zł	Dodatkowe środki 273:	273.00 zł	Dodatkowe środki 34zł	34.00 zł	Dodatkowe środki 73zł	73.00 zł	Dodatkowe środki 128:	128.00 zł	Dodatkowe środki 162:	162.00 zł	
ci 42zł	42.00 zł	Dodatkowe środki 161:	161.00 zł	Dodatkowe środki 280:	280.00 zł	Dodatkowe środki 37zł	37.00 zł	Dodatkowe środki 76zł	76.00 zł	Dodatkowe środki 134:	134.00 zł	Dodatkowe środki 163:	163.00 zł	
6 49zł	49.00 zł	Dodatkowe środki 168:	168.00 zł	Dodatkowe środki 287:	287.00 zł	Dodatkowe środki 38zł	38.00 zł	Dodatkowe środki 79zł	79.00 zł	Dodatkowe środki 135.	135.00 zł	Dodatkowe środki 165:	165.00 zł	
d 56zł	56.00 zł	Dodatkowe środki 175:	175.00 zł	Dodatkowe środki 294:	294.00 zł	Dodatkowe środki 41zł	41.00 zł	Dodatkowe środki 83zł	83.00 zł	Dodatkowe środki 137:	137.00 zł	Dodatkowe środki 166:	166.00 zł	
d 63zł	63.00 zł	Dodatkowe środki 182:	182.00 zł	Dodatkowe środki 301:	301.00 zł	Dodatkowe środki 44zł	44.00 zł	Dodatkowe środki 86zł	86.00 zł	Dodatkowe środki 138:	138.00 zł	Dodatkowe środki 169:	169.00 zł	
i 70zł	70.00 zł	Dodatkowe środki 189:	189.00 zł	Dodatkowe środki 308:	308.00 zł	Dodatkowe środki 45zł	45.00 zł	Dodatkowe środki 93zł	93.00 zł	Dodatkowe środki 141:	141.00 zł	Dodatkowe środki 172:	172.00 zł	
i 77zł	77.00 zł	Dodatkowe środki 196:	196.00 zł	Dodatkowe środki 315:	315.00 zł	Dodatkowe środki 48zł	48.00 zł	Dodatkowe środki 100:	100.00 zł	Dodatkowe środki 142:	142.00 zł	Dodatkowe środki 173:	173.00 zł	
ci 84zł	84.00 zł	Dodatkowe środki 203:	203.00 zł	Dodatkowe środki 322:	322.00 zł	Dodatkowe środki 51zł	51.00 zł	Dodatkowe środki 107:	107.00 zł	Dodatkowe środki 144:	144.00 zł	Dodatkowe środki 176:	176.00 zi	
i 91zł	91.00 zł	Dodatkowe środki 210:	210.00 zł	Dodatkowe środki 329:	329.00 zł	Dodatkowe środki 52zł	52.00 zł	Dodatkowe środki 110:	110.00 zł	Dodatkowe środki 145.	145.00 zł	Dodatkowe środki 179:	179.00 zł	
6 98zł	98.00 zł	Dodatkowe środki 217:	217.00 zł	Dodatkowe środki 336:	336.00 zł	Dodatkowe środki 55zł	55.00 zł	Dodatkowe środki 114:	114.00 zł	Dodatkowe środki 148:	148.00 zł	Dodatkowe środki 183:	183.00 zł	
i 105:	105.00 zł	Dodatkowe środki 224:	224.00 zł	Dodatkowe środki 343:	343.00 zł	Dodatkowe środki 58zł	58.00 zł	Dodatkowe środki 117:	117.00 zł	Dodatkowe środki 149:	149.00 zł	Dodatkowe środki 186:	186.00 zł	
ci 112:	112.00 zł	Dodatkowe środki 231:	231.00 zł	Dodatkowe środki 350:	350.00 zł	Dodatkowe środki 59zł	59.00 zł	Dodatkowe środki 120:	120.00 zł	Dodatkowe środki 151:	151.00 zł	Dodatkowe środki 124:	124.00 zł	
ci 119;	119.00 zł	Dodatkowe środki 238:	238.00 zł	Dodatkowe środki 10zł	10.00 zł	Dodatkowe środki 62zł	62.00 zł	Dodatkowe środki 121:	121.00 zł	Dodatkowe środki 131:	131.00 zł	Dodatkowe środki 152:	152.00 zł	

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 z jakich cyfr 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.

orange" +48.222.904.731 V	ve funkcjonalności			Instrukcji	a Pomoc	Zalogowany jako: 🎽 WYL ktos 24 min	.OGUJ 55 sek
Schemat Centralki Administratorzy	Faks	Raporty	Użytkownicy	Grupy	Recepcje	Książka adresov	wa 🕨
Schemat Centralki Administratorzy Eunckcjonalności 	Faks	Raporty stowe -48 222 904	Użytkownicy Q 731	Grupy Q	Recepcje	Książka adresov DŚCI 2 kat okazjonalny sktywny 2 Polski • 2 u mocą telefonu:	• xa ►
Ustawienia funkcjonalności Ustawienia dotyczące niektórych funkcjonalności Wirtualnej Centralki Orange					2	Capisz Anuluj	
	Wirt	ualna Centralka Orange Wersja: 1	2873 FP: WIN 10,1,53,64				

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 kliku 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 Wirtualnej Centralce"). Odpowiedni silnik TTS (ang. *Text To Speech*) przekształcania tekstu na mowę odtworzy ten komunikat dzwoniącemu.

c. Plik WAV

Jest to komunikat z uprzednio przygotowanego na komputerze 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 odgrywany dzwoniącemu (nawet jeśli wcześniej komunikat ten został zdefiniowany).

blancing	1	
inazwa. 🛪	komunikat	2
Opis:		?
▼ Komunika	ł	
- Romanna	•	
Komun	ikat aktywny 🛛 😢	
Wybierz język	Polski 🔹 ?	
 Brak komu 	nikatu	
Tekst TTS	:	
	a pomocą teletonu:	
🕶 Akcje		
Potem Ro	złącz	

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 zadecydować, 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 pomocg 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.

✓ Komunikat	
🗹 Komunikat aktywny 😢	
Wybierz język: Polski + Angielski 🛛 🝷	
🔵 Brak komunikatu	
• Tekst TTS:	
Polski: 😢	
Witamy w firmie GWR. Prosimy poczekać na zgłoszenie się operatora.	?
Wybierz płeć: Głos żeński 🔍 ?	
Odsłuchaj	
Angielski: ?	
Welcome to GWR. Please wait a minute for the operator.	?
Wybierz płeć: Głos żeński 🛛 🔻	
Odsłuchaj	

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

Przy wyborze opcji mieszanej, dla zachowania spójności odsłuchiwania 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). Należy jednak sprawdzić, czy w wykupionym pakiecie WCO dane komunikaty głosowe w danym języku nie są już zdefiniowane.

Moje pakiety	Dostępne podstawowe pakiety	Dostępne dodatkowe środki					
			Obecnie posiadasz pakiet: Wirtu	alna Centr	alka (Orange 3 (71.)	00 zł)
			Łaczny limit kwotowy w pos	iadanych	pakie	tach: 71.00 zł	,
					punto		
			Funkcjonalność	Wykorzysta	ine	Cena jednostkowa	Wartość
			Komunikat okazjonalny	2	•	0.90 zł	1.80 zł
			🛔 Numer Wewnętrzny	3	:	0.70 zł	2.10 zł
			Warunkowe przekierowanie połączeń	1	•	1.00 zł	1.00 zł
			🛖 Transfer połączeń	1	:	0.60 zł	0.60 zł
			- Faks	1	•	1.30 zł	1.30 zł
			🐴 Grupa	4	1	1.20 zł	4.80 zł
			Menu	1	•	0.80 zł	0.80 zł
			Podstawowy Numer Główny	1	1	2.00 zł	2.00 zł
			Recepcjonista	3	•	1.40 zł	4.20 zł
			a Asystent	1	1	2.10 zł	2.10 zł
			🔒 Przekierowanie połączeń	1	•	1.10 zł	1.10 zł
			Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1	1	0.30 zł	0.30 zł
			Ru Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1		0.20 zł	0.20 zł
			Runikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1		0.10 zł	0.10 zł
			Prezentacja Numerem Głownym	3		0.50 zł	1.50 zł
			Stała Prezentacja Numetem Głównym	0		1.80 zł	-
			2 Użytkownik	318		0.01 zł	3.18 zł
			Wywołaj serwer	0	Ť.	1.60 zł	
			Nagrywanie połączeń	1		2.20 zł	2.20 zł
			Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań	1	÷	2.30 zł	2.30 zł
			Pakiet 10000 minut na przechowywanie nagran	0		0.10 zł	-
			Pakiet 100000 minut na przechowywanie nagran	0 + 1		0.10 zł	0.10 zł
			Komunikat spersonalizowany	505		0.01 zł	5.05 zł
							Łacznie: 36.73 zł
						Zapisz zmiany	Wykup pakiet

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 syntezator mowy (istnieje możliwość wybrania głosu)

✓ Komunikat		
🖌 Komunika	taktywny 🕐	
Wybierz język:	Polski 🔹 ?	
 Brak komunik 	atu	
 Tekst TTS: 		
Dzień dobry. V	Vitamy w wirtualnej centrali.	?
Wybierz płeć:	Głos męski 🛛 👻	
	Odsłuchaj	

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 syntezator. 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".

✓ Komunikat		
🖌 Komunikat	aktywny 😢	
Wybierz język:	Polski 🔹 ?	
🔵 Brak komunika	atu	
Tekst TTS:		
• Plik WAV:		
Klik	nij, aby wskazać plik	?
Wskaż plik	WAV.	
Do	daj Odsłuchaj	

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 użycia standardowego rejestratora Windows).

Właściwość	Wartość
Audio	
 Szybkość transmisji bitów Rozmiar próbki audio Kanały Częstotliwość próbkowania audio Format dźwięku 	64 kb/s 8 bitów 1 (mono) 8 kHz CCITT u-Law

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.

✓ Komunikat
Komunikat aktywny ?
Wybierz język: Polski 🔹 ?
🔵 Brak komunikatu
O Tekst TTS:
O Plik WAV:
 Nagranie za pomocą telefonu:
Telefon: 48501
Dokonaj nagrania przez telefon. Proszę wpisać poprawny numer telefonu poprzedzając go numerem kierunkowym kraju (np. komórkowe: +48501600552, stacjonarne: +48225563939).

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 nagranego 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.

Nagrywanie komunikatu	
Kliknij zatwierdź, gdy zakończysz nagrywanie komunikatu przez telefon.	
Zatwierdź Anuluj	

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.

3.2.1.1. 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.

Nazwa: 🗚	Wew Katowice
Opis:	
Dodatk	owe numery główne
■ Dane	
Numer skróco	ony * 102
Aktowny M	7
(Reywing)	<u> </u>
	nie numeru do:
	(a:
Pracownik	
 Pracownik Oddział K 	atowice
 Pracownik Oddział K Innej funł 	atowice kcjonalności:
 Pracownik Oddział K Innej funi Rozłacz 	atowice kcjonalności:
 Przypisan 	nie numeru do: ka:

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. Niemożliwy jest transfer połączenia na Numer Wewnętrzny przypisany do Grupy lub Recepcji (więcej na temat sposobu wykonywania transferów połączeń w rozdziale 16.2).

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



3.2.1.2. Konfiguracja bloku Wewnętrzny

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.

3.2.1.2.1. Sekcja Dostępność numerów

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

 Dostępność numerów: 	
Numery niedostępna dla dzwoniącago:	
🏯 Wew Gdańsk - 23	
de Wew Wrocław - 22	
Dodaj numer Dodaj wszystkie numery	
Numery możliwe do wybrania przez dzwoniącego:	2
📥 Informacja - 35	
🏯 Wew Marcin Chomicz - 55	
🏯 Wew Katowice - 21	

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.

3.2.1.2.2. Sekcja Komunikat

Sekcja Komunikat definiuje komunikat głosowy jaki będzie odtwarzany dzwoniącemu przy wejściu do bloku Wewnętrzny (patrz podrozdział 3.1). Należy zwrócić uwagę czy dzwoniący zna dostępne numery wewnętrzne, czy też należy podać je w ustawianym komunikacie.

✓ Komunikat		
🖌 Komunika	it aktywny 🔹	
Wybierz język:	Polski 🔹 ?	
🔵 Brak komunik	atu	
 Tekst TTS: 		
Proszę wybrać	ć numer wewnętrzny	?
Wybierz płeć:	Głos żeński 🛛 👻 ? Odsłuchaj	
Plik WAV:		
🔵 Nagranie za p	pomocą telefonu:	

Rysunek 26. Blok Wewnętrzny: Komunikat

3.2.1.2.3. Sekcja Zajęty

Sekcja Zajęty określa informację podawaną i akcję podejmowaną w momencie, gdy wybrany numer wewnętrzny jest zajęty. Konfiguracja komunikatu została opisana w podrozdziale 3.1,

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).

	lo instrukcji	
✓ Komur	nikat aktywny 🙎	
Wybierz język	C Polski 🔍 🔽	
Brak komu	ınikatu	
 Tekst TTS 	:	
Wybrany n	umer jest zajęty	
Wybierz płeć:	Głos żeński 🛛 🔻	

Rysunek 27. Blok Wybierz wewnętrzny: Zajęty

3.2.1.2.4. 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 3.1, 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).

✓ Nie odpowiada	
Jeżeli wybrany numer nie odbiera:	
Powrót do instrukcji	•
✓ Komunikat aktywny ? Wybierz język: Polski ✓ ?	
Brak komunikatu	
• Tekst TTS:	
Podany numer wewnętrzny nie odpowiada	?
Wybierz płeć: Głos żeński 🛛 🔻 ?	
Odsłuchaj	
Plik WAV:	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 28. Blok Wybierz wewnętrzny: Nie odpowiada

3.2.1.2.5. 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 3.1, 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).

✓ Zły numer skrócony	
Jeżeli osoba dzwoniąca wybrała zły numer skrócony:	
Powrót do instrukcji	
Komunikat aktywny 🕐	
Wybierz język: Polski <	
🔘 Brak komunikatu	
• Tekst TTS:	
Wybrany numer wewnętrzny nie jest dostępny	?
Wybierz płeć: Głos żeński 🛛 🔻 ?	
Odsluchaj	
Plik WAV:	
🔘 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 29. Blok Wybierz wewnętrzny: Zły numer skrócony

3.2.1.2.6. 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).

➡ Brak reakcji
Jeżeli osoba dzwoniąca nie naciśnie klawisza w ciągu:
Powrót do instrukcji
Vybierz język: Polski - 2 Brak komunikatu
• Tekst TTS:
Numer nie został wybrany
Wybierz płeć: Głos żeński 🛛 🔻 ? Odsłuchaj
Plik WAV:
O Nagranie za pomocą telefonu:

Rysunek 30. Blok Wewnętrzny: Brak reakcji

3.2.1.2.7. 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).

✓ Liczba powtórzeń	
Jeżeli liczba powrotów do instrukcji przekroczy:	5 🔷 razy:
Rozłącz	•
Komunikat aktywny ?	
Wybierz język: Polski 🗨 ?	
 Brak komunikatu 	
• Tekst TTS:	
Przekroczono liczbę prób	?
Wybierz płeć: Głos żeński 🛛 🔻 ?	
Odsłuchaj	
O Plik WAV:	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 31. Blok Wewnętrzny: Liczba powtórzeń

3.2.2. 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.



Rysunek 32. Dodanie Recepcji

3.2.2.1. 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.

Właściwości 🔹	
🔃 Recepcja	
Nazwa: 🗴 R1	?
Opis:	2
Dodatkowe numery główne	
Najdłużej dzwoniący czeka (w sek.): 0.0 Odświ	eż ?
Członkowie	
► Ustawienia recepcji	
► Nieaktywna	
▶ Recepcjoniści nieaktywni	
► Tło dźwiękowe	
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.

3.2.2.2. 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".

Nazwa: 🗚		?	
Opis:		?	
Najdłużej dz	woniący czeka (w sek.):		
	0.0	Odśwież ?	
 Cz Status oczekiwania w kolejce. Jeśli czas T przebywania w kolejce najdłużej oczekującego połączenia jest: T <80% Us skonfigurowanego maksimum - zielone tło; 80% <=T <100% skonfigurowanego maksimum - żółte tło; 100% = Nir T skonfigurowanego maksimum - czerwone tło. 			
Tło dźwięko	we		
	Zapisz Anuluj	j	

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.

3.2.2.3. 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 3.3.2.

3.2.2.4. 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.

			Sortowanie	imię rosnąco 🛛 👻 ?
Jżytk	cownicy WCO p	oza grupą:		
2	MD			
	Piotr Sz			
-	test test			
		Dodaj do grupy	Dodaj wszystkici	h do grupy
			Sortowanie	imię rosnąco 🛛 💌 🙎
İżytk	cownicy w grupi	e:		
2	1.AO +			
		Usuń z grupy	Usuń wszystkich	z grupy
		Usuń z grupy Zaznacz użytkownika	Usuń wszystkich I, aby zobaczyć je	a z grupy go status.
▼ U	Jstawienia grupy	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika	Usuń wszystkich I, aby zobaczyć je	a z grupy go status.
- U	Jstawienia grupy Grupa aktywn	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika	Usuń wszystkich , aby zobaczyć je	a z grupy go status.
- U	Jstawienia grupy Grupa aktywr Nagrywaj poła	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika / na ? ączenia przychodzące	Usuń wszystkich , aby zobaczyć je ?	a z grupy go status.
- U	Jstawienia grupy Grupa aktywr Nagrywaj poł Włącz nagrywaj	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika / na ? ączenia przychodzące nie członkom grupy	Usuń wszystkich , aby zobaczyć je ?	a z grupy go status.
	Jstawienia grupy Grupa aktywr Nagrywaj poł Włącz nagrywaj Wyłącz nagrywa	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika / aa ? ączenia przychodzące nie członkom grupy	Usuń wszystkich , aby zobaczyć je ? ?	go status.
	Jstawienia grupy Grupa aktywr Nagrywaj poł Włącz nagrywa Wyłącz nagrywa gorytm wyboru k	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika / aa ? ączenia przychodzące nie członkom grupy anie członkom grupy	Usuń wszystkich , aby zobaczyć je ? ?	go status.
	Jstawienia grupy Grupa aktywr Nagrywaj pok Włącz nagrywa Wyłącz nagrywa gorytm wyboru k Golejny z liety	Usuń z grupy Zaznacz użytkownika / as ? aczenia przychodzące nie członkom grupy anie członkom grupy consultanta:	Usuń wszystkich , aby zobaczyć je ? ?	go 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 3.2.10.2).

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.

Użytkownicy w recepcji:				
🚔 AO +				
🛓 Piotr Sz +				
Usuń z recepcji Usuń wszystkich z recepcji				
Status użytkownika w rece	Cji: Aktywny ▼ Odśwież	?		
	 Podstawowy Rezerwowy 	?		
	W górę W dół	?		

Rysunek 37. Dodatkowe ustawienia Recepcionisty

Za pomocą listy rozwijalnej Status użytkownika w recepcji można zadecydować czy dany Recepcionista 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 Recepcionistą 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.

3.2.2.5. 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 3.2.4.4 Sekcja Ustawienia Grupy.

🗹 Recepcja aktywna 😢
Nagrywaj połączenia przychodzące ?
 Wszystkie Na żądanie Oświadczenie na żądanie
Włącz nagrywanie członkom recepcji ?
Wyłącz nagrywanie członkom recepcji
Algorytm wyboru recepcjonisty:
Kolejny wolny 👻 🖓
Po 20 sekundach oczekiwania połączenie będzie kierowane do kolejnego ?
Nie podniesienie słuchawki skutkuje wstrzymaniem recepcjonisty w tej recepcji
Maksymalny czas oczekiwania dzwoniącego w kolejce (w sek.) 40 🔷 👔
Jeżeli dzwoniący przekroczył maksymalny czas oczekiwania w kolejce:
Kontynuowanie oczekiwania w kolejce
Komunikat aktywny ?
Wybierz język: Polski
 Brak komunikatu
O Tekst TTS:
O Plik WAV:
Nagranie za pomocą telefonu:

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: 3.2.4.4.3).
- 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 nagrywnia". Pozwoli to na odegranie wybranego zdefiniowanego oświadczenia poprzez kod USSD.

> Nagrywaj połączenia przychodzące ? 🔘 Wszystkie 💿 Na żądanie 🗹 Oświadczenie do nagrywania

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

Przykładowo kod *125*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 nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę na użytkowniku, 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.

- montyvna	
Jeżeli recepcja jest nieaktywna:	
Rozłącz	•
 Komunikat aktywny ? Wybierz język: Polski • ? Brak komunikatu 	
Tekst TTS:	
O Plik WAV:	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	

3.2.2.6. Sekcia Nieskt

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).

3.2.2.7. 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 ? Wybierz język: Polski 🔹 ?
Brak komunikatu
C Tekst TTS:
O Plik WAV:
🔘 Nagranie za pomocą telefonu:

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).

3.2.2.8. Sekcja Tło dźwiękowe

T 12 17 11 1 1	
 Ho dźwiękowe 	
Tło dźwiękowe prezentow	wane osobie dzwoniącej podczas oczekiwania w kolejce:
÷ ,	
Tło muzyczne	
Użyj sygnału dzwor	nienia
Komunikat akt	
	ywity r
Wybierz język: Po	olski 🚽 ?
_	
 Brak komunikatu 	
O Tekst TTS:	
O Dik WAV	
🔘 Nagranie za pomo	ocą telefonu:
	•
Komunikat tekstowy	

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 3.2.4.6 Sekcja Tło dźwiękowe.

3.2.2.9. Sekcja Czarna lista

✓ Czarna lista				
Czarne listy nieprzypisane do grupy				
┢ pierwsza black lista				
	Dadai wazwetkia			
	Dodaj uszysikie			
Czarne listy przypisane do gru	ру			
🍙 druga blacklista				
	Usuń Usuń wszystkie			

Rysunek 46 Sekcja Czarne listy we właściwościach recepcji

Sekcja ta umożliwia przypisanie czarnych list do recepcji. Wybranie czarnej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze transferów przez 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

3.2.3. 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.

3.2.3.1. Konfiguracja Przekierowania połączeń

W celu skonfigurowania Przekierowania połączeń należy uzupełnić pola Nazwa i Opis w panelu Właściwości (w widoku Schemat centralki, 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. +48501600552lub +48225563939 lub +35316600311.

Przekierowanie połączeń Nazwa: * Przekierowanie na oddział Wrocław Opis: ? • Przekierowanie na Telefon * +48600063635 • Koniec rozmowy • Zajęty • Nie odnewieda	Właściwości 🛛 🖻	
Nazwa: * Przekierowanie na oddział Wrocław ? Opis: Przekierowanie na Telefon * +48600063635 Koniec rozmowy Zajęty Nie odecwiedo	🔒 Przekierowanie połączeń	
Nazwa: * Przekierowanie na oddział Wrocław ? Opis: Przekierowanie na Telefon * +48600063635 Koniec rozmowy Zajęty Nie odnewieda		
Opis: Przekierowanie na Telefon * +48600063635 Koniec rozmowy Zajęty	Nazwa: 🐐 Przekierowanie na oddział Wroc	aw 🤶
 Przekierowanie na Telefon * +48600063635 Koniec rozmowy Zajęty Nie odocwiedo 	Opis:	?
Telefon * +48600063635		
 Koniec rozmowy Zajęty Nie odocnieda 	Telefon * +48600063635	
► Zajęty	Koniec rozmowy	
h Nie odpowiede	► Zajęty	
Me odpowiada	► Nie odpowiada	
	Zanjez Anului	

Rysunek 47. Przekierowanie połączeń: konfiguracja

3.2.3.1. 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 3.3.2.

3.2.3.2. 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 3.1).

	 Koniec rozmowy 			
	o zakończeniu rozmowy			
	Rozłącz	•		
	Vybierz język: Polski 🔹 ?			
۲	Brak komunikatu			
) Tekst TTS:			
	Dziękujemy za rozmowę.	?		
	/ybierz płeć: Głos żeński 🛛 👻 ?			
	Odsłuchaj			
) Plik WAV:			
) Nagranie za pomocą telefonu:			

Rysunek 48. Przekierowanie połączeń: koniec rozmowy

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

3.2.3.3. Sekcja Zajęty oraz Nie odpowiada

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

Sekcja Nie odpowiada definiuje zachowanie centralki 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 3.1) oraz wybrać dowolną akcję z listy rozwijalnej. Do wyboru są następujące akcje:

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

✓ Zajęty	
Jeżeli wybrany numer jest zajęty:	
Informacja - oferta - Klient Indywidualny	•
Komunikat aktywny ? Wybierz język: Polski 🔹 ?	
🔵 Brak komunikatu	
Tekst TTS:	
Niestety, numer Oddziału Wrocławskiego jest zajęty.	?
Wybierz płeć: Głos żeński 🛛 🔻 🙎	
Odsłuchaj	
Plik WAV:	
 Nagranie za pomocą telefonu: 	

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 tą funkcjonalność na schemacie centralki. Przekierowanie połączeń podłącza się pod dowolny element (np. numer główny WCO) przeciągając go z panelu Funkcjonalności na schemat centralki na wybrany element.



Rysunek 50. Przekierowanie połączeń: drzewo akcji

3.2.4. 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.

3.2.4.1. Konfiguracja Grupy

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

Grupa	
Nazwa: *	2
Opis:	2
Członkowie	
Ustawienia grupy	
• Członkowie • Ustawienia grupy • Nieaktywna • Tło dźwiękowe	

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.

Funkcjonalności 2				Gotowe
Użytkownicy Pracownicy Twojej firmy, którzy będą korzystali z Wirtualne Orange	ej Cer	ntralki		
Funkcjonalności Funkcjonalne elementy, które możesz umieścić na schema Wirtualnej Centralki Orange	cie			+48 222 904 731
🗉 🖉 Menu		2		
🖃 🍜 Grupa		3		
😂 Dział sprzedaży hurtowej		Θ		
🍝 Kliknij, aby skonfigurować.		0		
🍝 Kliknij, aby skonfigurować.		0		Start
🗉 💼 Komunikat okazjonalny		19	•	
🗉 🟯 Wybierz wewnętrzny	1	0		
🗉 🔃 Recepcja	3	0		
🗉 🚯 Przekierowanie połączeń		1		¥
🗉 🚭 🛛 Warunkowe przekierowanie połączeń		10		
				Dział sprzedazy nurtowej
Ustawienia funkcionalności				
Ustawienia dotyczące niektórych funkcjonalności Wirtualnej Orange	j Cen	tralki		

Rysunek 52. Grupa: Podpięcie pod numer główny WCO

3.2.4.1. 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.

Właśc	wości 🔹	
📫 Gru	ba	
Nazwa: 🗴	Dział sprzedaży hurtowej	?
Opis:		?

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.

Najdłużej dzwoniący czeka (w sek.):			
0.0	Odśwież	?	

Rysunek 54. Czas trwania oczekiwania najdłużej dzwoniącego

3.2.4.2. 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 3.3.2.

3.2.4.3. 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.

Członkowie			
		Sortowanie	imie rosnaco 🔹 🔹
tkownicy WCO p	oza grupą:		
MD			
Piotr Sz			
testiest			
lesilesi			
	Dodaj do grupy	Dodaj wszystkicł	h do grupy
	Dodaj do grupy	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy
	Dodaj do grupy	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy imię rosnąco 🛛 💌 ?
/tkownicy w grupi	Dodaj do grupy	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy imię rosnąco 🔹 🔹
/tkownicy w grupi	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy imię rosnąco 🛛 👻 ?
/tkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy
/tkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy
ytkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkick Sortowanie	h do grupy
ytkownicy w grupi 1 A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy
rtkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkick Sortowanie	h do grupy
rtkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkich Sortowanie	h do grupy
ytkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkick Sortowanie	h do grupy
ytkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy	Dodaj wszystkick Sortowanie	h do grupy
ytkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy	Dodaj wszystkick Sortowanie	h do grupy
vtkownicy w grupi	Dodaj do grupy e:	Dodaj wszystkick Sortowanie	h do grupy
rtkownicy w grupi A O +	Dodaj do grupy e: Usuń z grupy	Dodaj wszystkick Sortowanie Usuń wszystkich	h do grupy

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".

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

- Ustawienia grupy
 Ostawienia grupy
🗹 Grupa aktywna 😢
Nagrywaj połączenia przychodzące ?
Włącz nagrywanie członkom grupy 👔
Wyłącz nagrywanie członkom grupy ?
Algorytm wyboru konsultanta:
Kolejny wolny
Po 20 sekundach oczekiwania połączenie będzie kierowane do kolejnego 20 konsultanta
Nie podniesienie słuchawki skutkuje wstrzymaniem użytkownika w tej grupie
Maksymalny czas oczekiwania dzwoniącego w kolejce (w sek.) 40 🛊 ?
Jeżeli dzwoniący przekroczył maksymalny czas oczekiwania w kolejce:
Kontynuowanie oczekiwania w kolejce
Komunikat:
Komunikat aktywny 😢
Wybierz język: Polski 🔹 ?
 Brak komunikatu
O Tekst TTS:
O Plik WAV:
Nagranie za pomocą telefonu:

Rysunek 56. Ustawienia Grupy

3.2.4.4.1. 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 3.2.4.5.

Uwaga: Na kierowanie połączeń wpływ ma również aktualny status użytkownika. Patrz rozdział 16.1

3.2.4.4.2. 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"

Nagrywaj połączenia przychodzące ?

💿 Wszystkie 🔘 Na żądanie 📄 Oświadczenie do nagrywania

Rysunek 57. Grupa: Włączenie połączeń przychodzących

Na schemacie centralki 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.

Nagrywaj połączenia przychodzące ?
 Wszystkie

 Na żądanie
 Oświadczenie do nagrywania

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.

Nagrywaj połączenia przychodzące ?
 Wszystkie

 Na żądanie

 Oświadczenie do nagrywania

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 użytkowniku, 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.

3.2.4.4.3. Ustawienie algorytmu wyboru konsultanta

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

Algorytm wyboru konsultanta: Kolejny wolny

Losowy
Najmniej obciążony
Najdłużej bezczynny
Wszyscy jednocześnie
Kolejny z listy

2

Rysunek 60. Grupa: Algorytm wyboru konsultanta

Do wyboru są algorytmy z dwóch grup algorytmów:

Algorytmy kolejne:	Połączenie jest kierowane do kolejnych członków Grupy, czyli w
- kolejny wolny,	przypadku gdy jeden konsultant nie odbierze, połączenie jest
- kolejny z listy	przekierowane do następnego (kolejny wolny, kolejny z listy, losowy,
- losowy,	najmniej obciążony, najdłużej bezczynny) i tak, aż do wyczerpania
- najmniej obciążony,	wcześniej skonfigurowanego czasu przeznaczonego na to działanie.
- najdłużej bezczynny	

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, wydzwaniane 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.

3.2.4.4.4. 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.



Rysunek 61. Algorytm Kolejny wolny: ustawienie czasu

3.2.4.4.5. Zablokowanie 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.

3.2.4.4.6. 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 centralki (np. Menu, Wewnętrzny).

Maksymalny czas oczekiwania dzwoniącego 100 🗘 ?
Jeżeli dzwoniący przekroczył maksymalny czas oczekiwania w kolejce:
Informacja o ofercie handlowej
Komunikat:
Wybierz język: Polski 🔹 ?
 Brak komunikatu
O Tekst TTS:
O Plik WAV:
🔘 Nagranie za pomocą telefonu:

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 3.1.

3.2.4.5. 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 3.1. 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).

	✓ Nieaktywna	
	Ježeli grupa jest nieaktywna:	
	Rozłącz	
Þ	Komunikat aktywny ? Wybierz język: Polski 👻 ?	
	Brak komunikatu	
	Tekst TTS:	
	Plik WAV:	
	🔘 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 63. Ustawienia Grupy: Nieaktywna

3.2.4.6. 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 3.2.4.4.4).

▼ Tło dźwiękowe
Tło dźwiękowe prezentowane osobie dzwoniącej podczas oczekiwania w kolejce:
Tio muzyczne
Użyj sygnału dzwonienia
Komunikat aktywny 🕐
Wybierz język: Polski 🔹 ?
 Brak komunikatu
O Tekst TTS:
O Plik WAV:
Nagranie za pomocą telefonu:
Komunikat tekstowy

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 3.1).

Tło muzyczne
Użyj sygnału dzwonienia
Komunikat aktywny ?
Wybierz język: Polski 🗨 ?
 Brak komunikatu
O Tekst TTS:
O Plik WAV:
 Nagranie za pomocą telefonu:

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.

Komunikat wstępny: 🕐	
Komunikat aktywny ?	
Wybierz język: Polski 🔹 ?	
🔘 Brak komunikatu	
Tekst TTS:	
Jesteś	?
Wybierz płeć: Głos żeński 💌 ?	
Odsłuchaj	
Plik WAV:	
Nagranie za pomocą telefonu:	
Informacja o pozycji w kolejce 🔋	
Komunikat końcowy: 😢	
Komunikat aktywny ?	
Wybierz język: Polski 🔹 ?	
🔘 Brak komunikatu	
Tekst TTS:	
w kolejce	?
Wybierz płeć: Głos żeński 💌 ?	
Odsluchaj	
O Plik WAV:	
 Nagranie za pomocą telefonu: 	

Rysunek 66. Tło dźwiękowe: konfiguracja komunikatu tekstowego

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

3.2.4.7. Sekcja Czarna lista

Czarne listy nieprzypisane d	o grupy
┢ pierwsza black lista	
	Dodaj Dodaj wszystkie
Czarne listy przypisane do g	rupy
💣 druga blacklista	

	Usuń Usuń wszystkie	

Rysunek 67 Sekcja *Czarne listy* we właściwościach grupy

Sekcja ta umożliwia przypisanie czarnych list do grupy. Wybranie czarnej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze transferów 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

3.2.5. 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 centralki

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.

3.2.5.1. Konfiguracja Warunkowego przekierowania połączeń w panelu konfiguracji Funkcjonalności

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 filtru 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.

Właściw	wości 🔹	
< Waru	nkowe przekierowanie połączeń	
Nazwa: 🗚 V	Narunek	2
Opis:		2
Typ warunku	Numer dzwoniącego	Ŧ
Czas	Nieaktywny	
	Czas	
Numer dzwoi	Numer dzwoniącego	
Akcje	Czas lub numer dzwoniącego	
	Czas i numer dzwoniącego	
	Zapisz Anuluj	

Rysunek 69. Warunkowe przekierowanie połączeń

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

3.2.5.2. 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 3.3.2.

3.2.5.3. 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".

Właściwości 🔹
< 🖁 Warunkowe przekierowanie połączeń
Nazwa: * Warunek
Opis:
Typ warunku Czas 🗸 🗸
▼ Czas
Nie zdefiniowano wydarzeń
Przejdź do kalendarza
▶ Numer dzwoniącego
▶ Akcje
Zapisz Anuluj

Rysunek 70. Warunkowe przekierowanie połączeń – przejście do kalendarza

3.2.5.4. 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 ^{Właściwości}	widok tygodnia 🛛 👻	Dzislaj Idž do	Nowe wy	darzenie			Edycja wydarzenia	8
Pn, 12.07.2010	Wt, 13.07.2010	Śr, 14.07.2010	Cz, 15.07.2010	Pt, 16.07.2010	So, 17.07.2010	Nd, 18.07.2010	Opis zdarzenie całodniowe	
							✓ Cały dzień Godzina rozpoczecia	
							14.07.2010 00 : 00 : 00 : 00 : 00 : 00 : 00	A V
		0.00	00 22:50:50				14.07.2010 23 : 59 : 59	· • •
-		zdarz	enie całodniowe				Zastosuj Anuluj	





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

Przejście do formularza **edycji zdarzenia** następuje po kliknięciu na reprezentacje graficznej zdarzenia w głównym widoku kalendarza.

Usunięcie zdefiniowanego zdarzenia jest możliwe poprzez wybranie ikony białego krzyżyka w czerwonym kole [2011] 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.





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.



Rysunek 74. Warunkowe przekierowanie połączeń - zmiana widoku kalendarza

Wyjście z kalendarza następuje po naciśnięciu przycisku "WYJDŹ Opuść widok kalendarza".



Rysunek 75. Przycisk opuść widok kalendarza znajdujący się w lewym górnym rogu

3.2.5.5. Sekcja Numer dzwoniącego

Sekcja numer dzwoniącego pozwala na definiowanie warunku zależnego od numeru osoby dzwoniącej na numer główny centralki. 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)

Typ warunku	Numer dzwoniącego	-
▶ Czas		
✓ Numer dzwo	oniącego	
O Typ numeru	1	2
Polski numer l	komórkowy	
 Numer stac, strefy nume 	jonarny z wybranej eracyjnej	2
Kierunkowy 12		
Kierunkowy 13		
Kierunkowy 14		
Kierunkowy 15		
Kierunkowy 16		
Kierunkowy 17		
Kierunkowy 18		
 Lista numer 	ów	2
		Import z pliku
Podanie ni	umeru telefonu jest wymaga	ane.
Akcie		

Rysunek 76. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie warunku Numer dzwoniącego

Anuluj

Zapisz

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.

3.2.5.6. 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 centralki, czyli np. Menu, przekierowanie na pracownika, Recepcja, Komunikat okazjonalny. Można również jako akcję skonfigurować rozłączenie połączenia.

✓ Akcje		
Prawda (warunek spełniony)	menu główne	
Fałsz (warunek niespełniony)	serwis	-

Rysunek 77. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie akcji

3.2.6. 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.



Rysunek 78. Komunikat okazjonalny

3.2.6.1. Konfiguracja Komunikatu Okazjonalnego

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

Właściwości 🧧	
Komunikat okazjor	alny
Nazwa: 😽	\$
Opis:	2

Rysunek 79. Komunikat okazjonalny: konfiguracja

3.2.6.2. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

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 3.3.2.

3.2.6.3. Sekcja Komunikat

W sekcji Komunikat należy przygotować komunikat głosowy, jaki będzie odtwarzany dzwoniącemu. Proces ten został opisany w podrozdziale 3.1.

Komunika	at aktywny 🔹
Wybierz język:	Polski 🔹 ?
💿 Brak komunik	katu
O Tekst TTS:	
O Plik WAV:	
🔵 Nagranie za	pomocą telefonu:
-	

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 centralki, 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

3.2.6.4. 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 centralki, np. Grupa, Recepcja, Menu, Komunikat okazjonalny, przekierowanie na pracownika.

Potern	Rozlącz	
	Rozłącz	
	🛤 Informacja o ofercie handlowej	
	Section Chomicz	

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.

🚠 📉 🤊 🔒 Gotowe 🧣 —	Komunikat aktywny 👔
8	Wybierz język: Polski + Anglelski 🔹 ?
48222908149	Brak komunikatu
	Tekst TTS:
	Palski: 🤨
Start	aby uzyskać szczegóły prosimy o telefon na Recepcję.
	Wybierz pieć: Głos męski 💌 🙎
\checkmark	Odsłuchaj
_	Angielski: 2
abo	For details about aour offer please call the Reception desk ?
Informacja o ofercis handlowej	Wybierz płeć: Głos żeński 💌 🕐
	Odsluchaj
	O PIK WAV:
Potem	 Nagranie za pomocą telefonu:
¥	
	Potem Marcin Chomicz_prv 🗣
Marcin Chomioz_prv	
	Zapisz Anuluj

Rysunek 83. Akcja: Przekierowanie na numer użytkownika

3.2.7. 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.

3.2.7.1. Konfiguracja Menu w panelu konfiguracji Funkcjonalności

Po kliknięci 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.
Właściwości 🔹	
# Menu	
Nazwa: *	?
Opis:	?
▶ Komunikat	
▶ Akcje	
▶ Brak reakcji	
► Zajęty	
► Nie odpowiada	
► Zły wybór	
► Liczba powtórzeń	
Zapisz Anuluj	

Rysunek 84. Menu

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

3.2.7.2. 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 3.3.2.

3.2.7.3. Sekcja Komunikat

Sekcja Komunikat służy do zdefiniowania komunikatu początkowego, który zostanie odtworzony w momencie połączenia się z Menu (konfiguracja została opisana w podrozdziale 3.1). 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.

✓ Komunikat	
🖌 Komunik	at aktywny 🕐
Wybierz język:	Polski 🔹 ?
🔵 Brak komun	ikatu
 Tekst TTS: 	
Aby połączyć Aby połączyć	się z Informacją - oferta - Klient Indywidualny, wybierz 1. się z Obsługą Reklamacji, Wybierz 2. Aby połączyć się
Wybierz płeć:	Głos żeński 🛛 👻 😢
۶.	Utwórz automatycznie Odsłuchaj
Plik WAV:	
🔵 Nagranie za	pomocą telefonu:

Rysunek 85. Menu: konfiguracja komunikatu początkowego

Po zapisaniu zmian można sprawdzić jak brzmi dany komunikat używając przycisku "Odsłuchaj".

3.2.7.4. 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.

▼ A	kcje	
1	Zły wybór	•
2	🍝 Sprzedaż Detaliczna	^
3	🍝 Sprzedaż Hurtowa	
4	Sobsługa Posprzedażna	=
5	인 Recepcja 2	
6		
7	Zły wybór	
8	Zły wybór	
9	Zły wybór	•
0	Zły wybór	•

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



Rysunek 87. Menu: drzewo akcji

3.2.7.5. 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).

Jeżeli osoba dzwoniąca nie naciśnie klawisza w ciągu:	10	sekund:
Powrót do instrukcji		•
Komunikat aktywny ? Wybierz język: Polski 🔹 ?		
💿 Brak komunikatu		
C Tekst TTS:		
O Plik WAV:		
 Nagranie za pomocą telefonu: 		

Rysunek 88. Menu: konfiguracja komunikatu przy braku reakcji

3.2.7.6. 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 3.1) 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).

Jeżeli wybrany nur	ner jest zajęty:
Powrót do ins	strukcji 🗸
Komunikat Wybierz język: Brak komunika	aktywny ? Polski ? tu
Tekst TTS:	
Plik WAV:	
🔵 Nagranie za po	omocą telefonu:

Rysunek 89. Menu: konfiguracja sekcji Zajęty

3.2.7.7. 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 3.1) 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).

▼ Nie odpowiada	
Jeżeli wybrany numer nie odbiera:	
Powrót do instrukcji	•
Vybierz język: Polski Brak komunikatu	
• Tekst TTS:	
Wybrany numer nie odpowiada	?
Wybierz płeć: Głos żeński 👻 🕐 Odsłuchaj	
Plik WAV:	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 90. Menu: konfiguracja sekcji Nie odpowiada

3.2.7.8. 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 3.1) 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).

✓ Zły wybór	
Jeżeli osoba dzwoniąca wybrała złą opcję w menu:	
Powrót do instrukcji	
Komunikat aktywny 😢	
Wybierz język: Polski 🔹 ?	
O Brak komunikatu	
Tekst TTS:	
Wybrana cyfra jest nieaktywna. Proszę spróbować pnownie.	?
Wybierz płeć: Głos męski 🔍 ?	
Odsluchaj	
O Plik WAV:	
 Nagranie za pomocą telefonu: 	

Rysunek 91. Menu: konfiguracja sekcji Zły wybór

3.2.7.9. 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 3.1) 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).

Powrot do I	instrukcji	
🖌 Komunik	at aktiven v 🤰	
Nybierz jezyk:		
Rick komuni	katu	
	Katu	
Tekst TTS:		
Tekst TTS: Wybrana cyfr	a jest nieaktywna. Proszę spróbować ponownie.	
Wybrana cyfr Wybierz płeć:	a jest nieaktywna. Proszę spróbować ponownie. Głos żeński 🛛 💌 🕐	

Rysunek 92. Menu: konfiguracja sekcji Liczba powtórzeń

3.2.7.10. 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 3.3.11.

Ustawienia	×
Orientacja schematu góra-dół 🗸 🦿	
Przeciąganie elementów 🛛 tylko wybrany element 🛛 💌 ?	
Ile poziomów drzewa pokazać?	
Vyświetlaj etykiety połączeń. ?	
Vyświetlaj nazwy elementów. ?	
✓ Przesuwanie schematu ?	
📃 Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem. 😢	
Automatyczne dostosowanie rozmiaru. ?	
🔄 Automatycznie wysuwaj panel konfiguracji funkcjonalności. 😢	
Zapisz zmiany Anuluj	- 1

Rysunek 94. Ustawienia drzewa akcji (opis możliwości konfiguracji znajduje się w rozdziale 3.3.11.4).

3.2.8. 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).

Wywołaj	serwer		
Nazwa: 🖌			?
Opis:			?
	Induierz definicję serwisu (WSDL)	?	

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:element>
           </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.

3.2.8.1. 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.

Nazwa: 🗚	Wywoła	ij serwer 1		?
Opis:				?
		Pobierz definicję serwisu	(WSDL) ?	1
Tryb stero	wania	 Wprowadzenie kodu 	🔵 ldentyfikacja numeru	?
Tryb odpov	wiedzi	 Odczyt tekstu 	 Wybór akcji 	?

Rysunek 97. Ustawienia ogólne oraz tryby pracy funkcjonalności Wywołaj Serwer

3.2.8.2. 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.

3.2.8.3. 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 3.3.2.

3.2.8.4. 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 3.1) 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 0.

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.

Konfiguracja połączenia			
🛨 Ustawienia połąc	zenia		
Adres serwera 🜸	https://10.11.167.47:8443/ws-ssl/CsWS	?	
Login ∗	log	?	
Hasło 🔒	***	?	
▶ Pula jednoczesny	ch połączeń (kanałów)		
▶ Komunikat wstępr	ny		
Liczba powtórzeń			

Rysunek 98. Konfiguracja połączenia dla funkcjonalności Wywołaj serwer

3.2.8.5. 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.

3.2.8.6. 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 3.1.

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 3.1.

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.

✓ Limit czasowy na wprowadzenie kodu			
Jeśli kod z klawiatury (DTMF) nie zostanie wprowadzony	20	1	sek

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 3.1. Akcję można wybrać jedną z poniższych:

- Powrót do instrukcji Wywołaj serwer.
- Rozłącz.
- Przejście na dowolny element, który można również dodać do schematu centralki (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 połącze nia z serwerem

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

3.2.8.7. 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 3.1.

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 3.1. 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 centralki (np. Komunikat okazjonalny, Grupa, przekierowanie na pracownika).

Konfiguracja sterowania



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

3.2.8.8. 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 3.1.

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).

3.2.8.9. Konfiguracja odpowiedzi

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

3.2.8.10. 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 3.1.

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 3.1.

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).

► Komunikat przed odczytaniem odpowiedzi				
✓ Ustawienia TTS odczytującego odpowiedź				
Wybie Wybie	rz język: erz płeć:	Polski Głos męski		
▶ Komun	nikat po odo	czytaniu odpowiedzi		
▶ Komunikat przed wykonaniem akcji				
✓ Konfiguracja akcji dla odpowiedzi				
Potem	Akcja Na	stepny	•	

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

3.2.8.11. 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 3.1.

Konfiguracja odpowiedzi

Komunikat przed odczytaniem odpowiedzi				
▶ Us	▶ Ustawienia TTS odczytującego odpowiedź			
► Ko	munikat po odczytaniu odpowiedzi			
► Ko	munikat przed wykonaniem akcji			
▼ Ko	onfiguracja akcji dla odpowiedzi			
1	Rozłącz			
2	Rozłącz 🗸			
3	Rozłącz 🗸			
4	Rozłącz 🗸			
5	Rozłącz 🗸			
6	Rozłącz 🗸			
7	Rozłącz 🗸			
8	Rozłącz 🗸			
9	Rozłącz 🗸			
0	Rozłącz 🗸			

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

3.2.9. Faks

Funkcjonalność Faks umożliwia odbieranie i wysyłanie faksów poprzez aplikację WCO. Odebrane i wysłane faksy przechowywane są w skrzynce, do której dostęp zapewniony jest w widoku *Faksy* (zob. rozdział 5. Faks). Faksy 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
Komunikat okazjonalny	4	0.00 zł	0.00 zł
Numer Wewnętrzny	20	0.00 zł	0.00 zł
Varunkowe przekierowanie połączeń	3	0.00 zł	0.00 zł
👍 Transfer połączeń	1	0.00 zł	0.00 zł
Faks	1 🛉	0.00 zł	0.00 zł
🚳 Grupa	2	0.00 zł	0.00 zł

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.

3.2.9.1. 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 zdefiniowną listę adresów e-mail. Odebrany faks jest przesyłany jako załącznik w jednym z dwóch formatów: TIFF lub PDF.

Właściwo:	ści 🙎	
Faks		
Nazwa: \star faks		
Opis:		1
Aktywny	\checkmark	
Format pliku	plik *.pdf	
E-mail docelowy a	isz@ailleron.com	
Eksport do pliku (e	-mail docelowy)	
	Kliknij, aby utworzyć plik	
Import z pliku (e-m	ail docelowy)	
	Kliknij, aby wskazać plik	
L		
	Zapisz Anuluj	

Rysunek 105. Konfiguracja faksu

3.2.9.2. Sekcja Dodatkowe Numery Główne

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 3.3.2.

3.2.9.3. Umieszczanie faksu na schemacie WCO

Skonfigurowane faksy, aby odbierały przychodzące faksy, 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 faksy przychodzące z określonego numeru lub w określonym terminie kierowane są na inny adres e-mail.



Rysunek 106. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO

3.2.10. 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.

Fur	kcjonalność	Wykorzystane		Cena jednostkowa	a Wartość kowa	
abc	Komunikat okazjonalny	8	•	0.90 zł	7.20 zł	
23454	Numer Wewnętrzny	3	•	0.70 zł	2.10 zł	
-	Warunkowe przekierowanie połączeń	1	•	1.00 zł	1.00 zł	
-	Transfer połączeń	1	•	0.60 zł	0.60 zł	
Ē	Faks	1	•	1.30 zł	1.30 zł	
6	Grupa	3	•	1.20 zł	3.60 zł	
	Menu	4	•	0.80 zł	3.20 zł	
6	Podstawowy Numer Główny	1	*	2.00 zł	2.00 zł	
0	Recepcjonista	2	•	1.40 zł	2.80 zł	
8	Asystent	3	•	2.10 zł	6.30 zł	
٩	Przekierowanie połączeń	1	•	1.10 zł	1.10 zł	
ĘN	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 Głownym	1	•	0.50 zł	0.50 zł	
	Stała Prezentacja Numetem Głównym	2	•	1.80 zł	3.60 zł	
4	Użytkownik	10	•	0.40 zł	4.00 zł	
=	Wywołaj serwer	1	•	1.60 zł	1.60 zł	
	Nagrywanie połączeń	1	•	2.20 zł	2.20 zł	
<u>_</u>	Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań	0	\$	2.30 zł	-	
<u>_</u>	Pakiet 10000 minut na przechowywanie nagran	1	•	0.10 zł	0.10 zł	
%	Pakiet 100000 minut na przechowywanie nagran	1	•	0.10 zł	0.10 zł	
					kaoznie: 43.00 zł	





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.

3.2.10.1. Konfiguracja Użytkownika

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

Właści 🔔 ^{Użyt}	iWOŚCI 🛛 🖻 kownik	
Nazwa: 🗚	Jaylen Brown	?
Opis:		?
Imię:	* Jaylen	?
Nazwisko:	* Brown	?
Telefon:	* +48512000001	?
E-mail:		?
	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio 😢	
	Transfer połączeń ?	
	Prezentacja numerem głównym ?	
Rola:	Pracownik	?
	Nagrywaj połączenia przychodzące przez centralkę 😢	
	 Wszystkie O Na żądanie Oświadczenie na żądanie 	
	Nagrywaj połączenia przychodzące bezpośrednio 😢	
	💿 Wszystkie 🔘 Na żądanie 📃 Oświadczenie na żądanie	
	Nagrywaj połączenia wychodzące ?	
	 Wszystkie O Na żądanie Oświadczenie na żądanie 	

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 Centralki Orange		
Sortuj po: Imię rosnąco	•	
m		
Szukaj		
🚢 赴 Greg Monroe	•	
🚢 Michal Giermasinski	0	
🚢 🗂 Mikolaj Zawodny	0	
🚢 Tomek Wiącek	0	
🚢 Kliknij, aby skonfigurować.	0	
🚢 Kliknij, aby skonfigurować.	0	

Rysunek 110. Zdefiniowani Użytkownicy

3.2.10.2. Sortowanie i wyszukiwanie użytkowników na zakładce funkcjonalności

Nad listą użytkowników w zakładce funkcjonalności umieszczony jest panel ułatwiający przeglądanie

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

3.2.10.3. Konfiguracja właściwości Użytkownika

Użytkownikom można nadać dowolną kombinację czterech uprawnień:

- Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio
- Transfer połączeń
- Prezentacja numerem głównym
- Rola: Pracownik, 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
 - o Wszystkie

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

Nagrywaj połączenia przychodzące przez centralkę ?				
 Wszystkie 	🔵 Na żądanie	Oświadczenie do nagrywania		
🖌 Nagrywaj po	łączenia przychod	Izące bezpośrednio ?		
 Wszystkie 	🔵 Na żądanie	✓ Oświadczenie do nagrywania		
 Wszystkie Nagrywaj po 	🔵 Na żądanie łączenia wychodz	 Oświadczenie do nagrywania ące ? 		

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 zaznaczeniu żądanego 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.

Zamówienie przyjęte
Nastepujace funkcje zostały zamówione:
* nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę
Zamówienie zostanie zrealizowane wkrótce.
Proszę odświeżyć konfigurację za pomocą przycisku w
widoku scenariusza za kilka do kilkunastu minut.
Ok

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 16.3.

3.2.10.4. Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio

Uprawnienie Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio umożliwia skonfigurowanie alternatywnego kierowania połączeń.

Funkcjonalność Obsługi połączeń przychodzących bezpośrednio należy wykupić w Sklepie.

Nagrywanie połączeń	1
Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań	1
Pakiet 10000 minut na przechowywanie nagran	1
Pakiet 100000 minut na przechowywanie nagran	0
Komunikat spersonalizowany	2
	2

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.

Właści	wości 🔹	
💄 Użyt	kownik	
Nazwa: 🗴	Gordon Hayward	
Opis:		
lmię:	* Gordon	
Nazwisko:	* Hayward	
Telefon:	* +48512000001	
E-mail:		
	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio ?	
-	Transfer połączeń 🕐	
	Prezentacja numerem głównym ?	

Rysunek 115. Konfiguracja funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio

3.2.10.5. 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 166.

Funkcjonalność Transfer połączeń należy wykupić w Sklepie.

Funkcjonalność	Wykorzystane	Cena jednostkowa	Wartość
🚾 Komunikat okazjonalny	4	0.00 zł	0.00 zł
🚊 Numer Wewnętrzny	20	0.00 zł	0.00 zł
🛃 Warunkowe przekierowanie połączeń	3 🗘	0.00 zł	0.00 zł
🛖 Transfer połączeń	1 🚔	0.00 zł	0.00 zł
E Faks	1	0.00 zł	0.00 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.

Właściwości 🔹				
💄 Użyt	kownik			
Nazwa: 😽	superkonsultant	?		
Opis:				
Dodatko	we numery główne			
		7		
Imię:	* super	?		
Nazwisko:	* konsultant	?		
Telefon:	* +48503861400	?		
E-mail:		?		
	Transfer połączeń 😢			
	Prezentacja numerem głównym 🙎			
Rola:	Pracownik •	?		

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 16.2.

3.2.10.1. 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 16.2.

3.2.10.2. 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.

8	Asystent	9	•	20.00 zł	180.00 zł
6	Podstawowy Numer Główny	1	*	50.00 zł	50.00 zł
٩.	Przekierowanie połączeń	3	•	0.00 zł	0.00 zł
ĘN	Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1	•	0.00 zł	0.00 zł
P	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1	•	0.00 zł	0.00 zł
P	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	1	•	0.00 zł	0.00 zł
	Prezentacja Numerem Głownym	5	•	0.00 zł	0.00 zł
1	Użytkownik	10	•	7.00 zł	70.00 zł
=	Wywołaj serwer	1	•	300.00 zł	300.00 zł
	Nagrywanie połączeń	1	•	100.00 zł	100.00 zł
<u>_</u>	Pakiet 1000 minut na przechowywanie nagrań	10	•	10.00 zł	100.00 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.

Właściwości 🛛 🖻				
💄 Użytk	ownik			
Nazwa: 🗴 ;	superkonsultant	?		
Opis:		?		
► Dodatkov	ve numerv dówne			
Podatko	te numery gowine			
Imię: :	k super	?		
Nazwisko:	k konsultant	?		
Telefon:	* +48503861400	?		
E-mail:		?		
	Transfer połączeń ?			
	Prezentacja numerem głównym ?			
Rola:	Pracownik	?		

Rysunek 119. Użytkownik: Prezentacja numerem głównym

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

Komunikat	
Prezentacja numere telefonu jest juž sko	m głównym dla podanego numeru onfigurowana w innej WCO.
	Ok

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

3.2.10.3. 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.

6	Podstawowy Numer Główny	1	*	0.00 zł	0.00 zł
0	Recepcja	1	•	0.60 zł	0.60 zł
8	Funkcja asystencko-dyrektorska	0	•	0.10 zł	-
9	Przekierowanie Połączeń	3	•	0.20 zł	0.60 zł
ĘN	Komunikaty Głosowe w Języku Angielskim (głos żeński)	1	•	0.60 zł	0.60 zł
Φ	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos żeński)	1	•	0.70 zł	0.70 zł
₽	Komunikaty Głosowe w Języku Polskim (głos męski)	0	•	0.80 zł	-
	Prezentacja Numerem Głownym	2	•	0.40 zł	0.80 zł
	Stala Prezentacja Numerem Głownym	5	•	0.40 zł	2.00 zł
_	Użytkownik	9	•	0.15 zł	1.35 zł
=	Wywołaj serwer	1	•	2.00 zł	2.00 zł
	Nagrywanie połaczeń	1	•	0.00 zł	0.00 zł
%	Przedłużone przechowywanie nagrań	0	•	0.10 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:

prezenta	icja numerem głównym:		
	48510002506 - 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.

Stała

3.2.10.4. Czarne listy

Czarne listy nieprzypisane do użytkownika

🕋 pierwsza black lista		
	Dodai Dodai wezwetkie	
	Dodaj wszystkie	
Czarne listy przypisane do użytkow	nika	
📥 druga blacklista		
	Usuń Usuń wszystkie	

Rysunek 123 Sekcja Czarne listy we właściwościach użytkownika

Sekcja ta umożliwia przypisanie czarnych list do użytkownika. Wybranie czarnej listy spowoduje zastosowanie jej przy obsłudze transferów 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.

3.2.10.5. Rola

Użytkownik może posiadać jedną z następujących ról:

- Pracownik
- Recepcjonista
- Asystent/Recepcjonista

Role 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 Recepcjonisty lub Asystenta.

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 16.4.

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

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

Rola:	Recepcionista	?
Określ dane	użytkownika	
Login: 🔒	bazyl123	?
Hasło: 🗚	*******	?
Powtórz ∗	******	?

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.

3.2.10.6. 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. Recepcjonista 💮
- 5. Asystent/Recepcjonista 📥
- 6. Nagrywanie połączeń przychodzących przez centralkę 🔛
- 7. Nagrywanie połączeń przychodzących bezpośrednio 霒
- 8. Nagrywanie połączeń wychodzących 🐏

Użytkownicy Pracownicy Twojej firmy, którzy będą korzystali z Wirtualnej Orange	Centralki
🚢 Marcin Chomicz	0
🚢 🛖 强 Stefan Stefański	0
🚢 🕻 Zbigniew Zbigniewski	0
💄 Kliknij, aby skonfigurować.	0
💄 Kliknij, aby skonfigurować.	0

Rysunek 125. Ikony przedstawiające opcje przypisane do danego Użytkownika

3.2.10.7. Konfiguracja komunikatów dla Użytkownika

Konfiguracja komunikatów głosowych została opisana w podrozdziale 3.1.

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

3.2.10.8. 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:

- Rozłącz.
- 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.

✓ Zajęty	
Jeżeli wybrany numer jest zajęty:	
Rozłącz	•
Komunikat aktywny ?	
Wybierz język: Polski + Angiels V	
Brak komunikatu	
Tekst TTS:	
Polski: ?	
niestety, telefon zbyszka jest zajęty	?
Wybierz płeć: Głos męski 🔹 ?	
Odsłuchaj	
Angielski: ?	
we are sorry, but Zbyszek's number is currently busy	?
Wybierz płeć: Głos żeński 👻 ?	
Odsłuchaj	
Plik WAV:	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 126. Zajęty - konfiguracja komunikatu

3.2.10.9. 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:

- Rozłącz.
- 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.

Nie odpowia	da	
Jeżeli wybrany n	umer nie odbiera:	
Rozłącz		•
Komunika Wybierz iezyk:	at aktywny 🕐	
Brak komuni	Polski V	
Tekst TTS:		
• Plik WAV:		
	wybrany numer nie odpowiedział.wav	?
	Dodaj Odsluchaj	

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
- Oświadczenie do nagrywania

Funkcjonalności 2

Użytkownicy		
Pracownicy Twojej firmy, którzy będą korzystali z Wirtualnej Orange	Cerr	tralki
Funkcjonalności		
Funkcjonalne elementy, które możesz umieścić na schemac Wirtualnej Centralki Orange	ie	
Ustawienia funkcjonalności		
Ustawienia dotyczące niektórych funkcjonalności Wirtualnej Orange	Cent	ralki
🗉 🚋 Numer Wewnętrzny		10
E Dodatkowy Numer Główny	1	0
🗉 🙃 Podstawowy Numer Główny		1
🗉 🌲 Nagrywanie połączeń		1
🗉 🍈 Archiwizacja połączeń		1
🗄 💯 Komunikat spersonalizowany		5
🕀 ┢ Czarna lista		1
🗉 📜 Oświadczenie do nagrywania	1	0

Rysunek 128. Umiejscowienie 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 3.2.1.1 Konfiguracja Numeru Wewnętrznego.



Rysunek 129. Dodatkowy Numer Główny

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



Rysunek 130. Dodatkowy Numer Główny

Przypięcie Dodatkowego Numeru Głównego na schemacie centralki 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, czyli "+48 222 904 739" użytkownik dodzwoni się bezpośrednio do Recepcji.

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

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

Przykład przedstawiono poniżej:

Właściwo	ości 🙎	
Dodatko	wy Numer Główny	
Numer 🜸	+48222333111	?
Login 🜸	ktos	?
Hasło ∗	****	?
Indeks	2	?
Prowadzi do	Faks 🗸 🗸	?
	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 numery 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.

Nazwa: 🗚	recepcja - biurko	
Opis:	recepcja - biurko	
➡ Dodatk	kowe numery główne	
482229	04740	
Najdłużej d:	zwoniący czeka (w sek.):	
Najdłużej d:	zwoniący czeka (w sek.): 0.0 2	
Najdłużej d: Członkowie	zwoniący czeka (w sek.): 0.0 Odśwież ?	
Najdłużej d: Członkowie Ustawienia	zwoniący czeka (w sek.): 0.0 Odśwież ? e a recepcji	
Najdłużej d: Członkowie Ustawienia Nieaktywna	zwoniący czeka (w sek.): 0.0 Odśwież ? e a recepcji a	
Najdłużej d: Członkowie Ustawienia Nieaktywna Recepcjon	zwoniący czeka (w sek.):	

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 nui 	mery 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.



Rysunek 137. Podstawowy Numer Główny

3.3.4. 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)
- 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 138. Umiejscowienie Właściwości Nagrywania Połączeń na lewym panelu w widoku Schemat centralki

Przykład ustawień funkcjonalności nagrywania znajduje się na poniższym obrazku:

Nagrywanie połaczeń	
 Nagrywaj wszystko 	?
Nagrywaj połączenia losowo: 0%	?
0% 10	0%
	_
Nagrywarne cykliczne	?
Nagrywaj co 2 połączenie	
 Nagrywaj godzinowo 	?
Od: 01:00 Do: 00:59	
 Nic nie nagrywaj 	?
Automatycznie przechowaj nagrania dłużej 🕐	
Format plików z nagraniami	?
MP3	•
Data ostatniej generacji kluczy: 19.10.2017	
Klucz wewnętrzny WCO Klucz publiczny ?	
Metoda generowania kluczy	?
RSA	•
Typ klucza	
1024 • 2048 4096 2	
Wgraj klucz publiczny ?	
Wyłącz nagrywanie wszystkim pracownikom	
Usuwanie nagrań:	
Powiadomienia beda wysyłane:	

Rysunek 139. Właściwości Nagrywania Połączeń

Konfiguracja funkcjonalności Nagrywanie połączeń wymaga określenia ustawień:

- Algorytm nagrywania
- Automatyczne przechowywanie nagrań dłużej
- Format plików z nagraniami
- 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 nagranym 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 6.1.6 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:

💿 Klucz wewnętrzny WCO 🔵 Klucz publiczny 🙎	
Metoda generowania kluczy	?
RSA	•
Typ klucza	
0 1024 💿 2048 🔘 4096 ?	
🗹 Przegeneruj klucze 😢	
UWAGA: po wygenerowaniu nowych kluczy dostęp do istniejących nagrań będzie niemożliwy	
Hasło *	?
Wyłącz nagrywanie wszystkim pracownikom ?	

Rysunek 140. Generowanie nowych kluczy do szyfrowania nagrań

- 1. Wybrać opcje 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:

🔵 Klucz wewnętrzny WCO 💿 Klucz publiczny ?	
Metoda generowania kluczy	?
RSA	•
Typ klucza	
0 1024 • 2048 0 4096 ?	
Vgraj klucz publiczny 🕐	
UWAGA: po wgraniu nowego klucza dostęp do istniejących nagrań będzie niemożliwy	
Klucz: *	?

Rysunek 141. Dodanie klucza publicznego do szyfrowania nagrań

- 1. Wybrać opcję Klucz publiczny
- 2. Wybrać metodę generowania klucza –RSA oraz typ klucza jaki zostanie przesłany
- zaznaczyć odpowiednią opcję "Wgraj klucz publiczny we Właściwościach Nagrywanie połączeń,
- 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 6 Nagrania). Może też nadawać uprawnienia do odsłuchu nagrań dla innych administratorów WCO (opisane w rozdziale 4.1.2.3.3).

3.3.5. 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.

Właściwości 🛛 🖻
Hrchiwizacja połączeń
Konfiguruj połączenie SFTP ?
Konfiguruj połączenie API ?
Zapisz Anuluj

Rysunek 142. 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

IP: * 0 Port: * 0 Użytkownik: * 0 Wprowadź nowe hasło ? Hasło: * 0 Nagrywania przenoszone na serwer w godzinach Od: 00:00 Do: 23:59 CA klienta: *	Konfiguracja SFTP	
Port: * 0 (2) Użytkownik: * (2) Wprowadź nowe hasło ? Hasło: * (2) Nagrywania przenoszone na serwer w godzinach Od: 00:00 (2) Do: 23:59 (2) CA klienta: *	IP: *	?
Użytkownik: *	Port: * 0	?
Wprowadź nowe hasło ? Hasło: * Nagrywania przenoszone na serwer w godzinach Od: 00:00 Do: 23:59 CA klienta: *	Użytkownik: *	?
Hasło: * Nagrywania przenoszone na serwer w godzinach Od: 00:00 Do: 23:59 CA klienta: *	Vprowadź nowe hasło 😢	
Nagrywania przenoszone na serwer w godzinach Od: 00:00 Do: 23:59 CA klienta:	Hasło: *	?
Od: 00:00 Do: 23:59	Nagrywania przenoszone na serwer w godzinach	
CA klienta: 🐅	Od: 00:00 🗘 Do: 23:59 🗘	
	CA klienta: *	?

Zapisz	Anuluj
--------	--------

Rysunek 143. 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. Kolejnym krokiem jest zdefiniowanie w jakich godzinach nagrania będą przenoszone na serwer sftp
- 5. Ostatnim polem jakie należy wypełnić podczas konfiguracji sftp jest wklejenie certyfikatu klienta jaki zostanie uzyty 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

🖌 Konfiguruj połączenie API [?]	
Konfiguracja API	
💿 API SOAP 🔵 API REST 🙎	
Użytkownik: 🗚	?
Wprowadź nowe hasło ?	
Hasło: *	?
CA klienta: *	?

Rysunek 144. Konfiguracja archiwizacji API SOAP

- 1. Należy wybrać konfiguracja połączenia API
- 2. W polu konfiguracja API wybrać API SOAP
- 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. W polu CA klienta należy podać certyfikat jaki posłuży do uwierzytelnienia połączenia api.
- 6. Ostatnim krokiem przy konfiguracji api jest zapisanie konfiguracji archiwizacji.
- 7. Uruchomienie usługi API po niniejszej konfiguracji trwa do 24 godzin.

🖌 Konfiguruj połączenie API ?	
Konfiguracja API	
🔵 API SOAP 💿 API REST 🙎	
Użytkownik: ∗	?
Vprowadź nowe hasło 😢	
Hasło: *	?
Automatyczne usuwanie zarchiwizowanych paczek nagrań 🕐	
Usuwanie zarchiwizowanych paczek z nagraniami uruchamiane po:	
0 tygodniach	?

Rysunek 145. Konfiguracja archiwizacji API REST

- 1. Należy wybrać konfiguracja połączenia API
- 2. W polu konfiguracja API wybrać API REST
- 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.

Właściwości 🛛 🖻
Archiwizacja połączeń
Pokaż klucz ?
Konfiguruj połączenie SFTP 🔋
Konfiguruj połączenie API ?
Zapisz Anuluj

Rysunek 146. 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

3.3.6. Komunikat spersonalizowany

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

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

System umożliwia następującą konfigurację komunikatu:

- Brak komunikatu funkcjonalność nieaktywna (pomimo wykupienia)
- Komunikat standardowy taki sam dla całej centralki
- 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

) Brak komuni	ikatu
 Komunikat s 	tandardowy
) Komunikat r	iestandardowy
✓ Komunikat s	standardowy
Wybierz język:	Polski + Angiels 🔻 ?
Tekst TTS:	
Polski: 🔋	
test tts PL	2
Wybierz płeć:	Głos męski 🔹 🔹
	Odsłuchaj
Angielski: 🛛 🙎	
test tts EN	2
Wybierz płeć:	Głos żeński 🛛 🔻 🙎
	Odsłuchaj
Plik WAV:	
🗋 Nagranie za	pomoca telefonu:

Rysunek 147. 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 centralki
- 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

🔘 Brak komunikatu	
O Komunikat standardowy	
 Komunikat niestandardowy 	
 Komunikat niestandardowy dla połączeń przez numer główny 	
Wybierz język: Polski 🔹 ?	
 Brak komunikatu 	
O Tekst TTS:	
O Plik WAV:	
🔘 Nagranie za pomocą telefonu:	
 Komunikat niestandardowy dla połączeń przychodzacych bezpośrednio 	
Wybierz język: Polski 🗸	
Brak komunikatu	
Tekst TTS:	
Plik WAV:	
Kliknij, aby wskazać plik	?
Wskaż plik WAV. Dodaj Odsłuchaj	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	
 Komunikat niestandardowy dla połączeń wychodzących 	
Wybierz język: Polski 🔹 ?	
🔘 Brak komunikatu	
O Tekst TTS:	
O Plik WAV:	
 Nagranie za pomocą telefonu: 	
Telefon:	?
Dokonaj nagrania przez telefon. Połącz Odsłuchaj	

Rysunek 148. Konfiguracja komunikatu niestandardowego

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

3.3.7. 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

	Zezwól na wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu ?	
	✓ Odgrywaj komunikat spersonalizowany ?	
Stała prezen	tacja numerem głównym:	
	Wyłączona 🗸 🗸	?
	Zezwól na wyłączenie prezentacji przy pomocy prefiksu ?	
 Zajęty 		
Nie odpor	wiada	
Niedostę	ony	
🛨 Komunik	at spersonalizowany	
 Brak korr 	nunikatu	
💿 Komunik	at standardowy	
🔵 Komunik	at niestandardowy	
🛨 Komunik	at standardowy	
Wybierz języ	/k: Polski 🔹 ?	
• Tekst TT	S:	
Standard	owy Komunikat Spersonalizowany	?
Wybierz płed	ti Ghe meski v 2	
, p	Odsluchaj	
	-	
 Nagranie 	za pomocą teletonu:	

Rysunek 149. Konfiguracja komunikatu na użytkowniku

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.

3.3.8. 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 •

3.3.9.

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

Czarne	e listy	
	Właściwości 🔹	
	🚡 Czarna lista	
	Nazwa: * druga blacklista	?
	ops. drugi track	?
	✓ Numery	
	+48510002506 44* 00 0	
	Usuń Usuń wszystkie Numer/prefix: ? Doda	j
	✓ Komunikat	
	Wybierz język: Angielski 🔹 ?	
	Tekst TTS: fresh meat	?
	Wybierz płeć: Głos żeński 💌 😢 Odsłuchaj	
	 Plik WAV: Nagranie za pomocą telefonu: 	
	Zapisz Anuluj	

Rysunek 150– Konfiguracja czarnej listy

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

- Określenie numerów do zablokowania
- Wyznaczenie prefiksów które mają zostać zabronione określane w następujący sposób:

- Numer zakończony znakiem "*"
- Prefiks "00" oznaczającego blokadę wszystkich transferów na numery zagraniczne (pomijając prefiks "0048", który jest transferem na numery krajowe)
- Prefiks "O" oznaczający blokadę transferów, na wszystkie numery długie polskie poza WCO
- 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.

۵	Czarr	na lista	
N		r . and	
Nazwa:	* black	dist 001	?
Opis:	Blacklis	st decription	?
▼ Num	ery		
69*			
		Usuń Usuń wszystkie	
Numer/p	refix:	00 ? D	odaj
	unikat		
Wybierz	język:	Polski 🔹 ?	
 Teks 	t TTS:		
	Vprowad	ź tekst dla TTS.	?
Wybierz	płeć:	Głos męski 🛛 👻 🙎	

Rysunek 151 Walidacja zapisu czarnej listy bez ustawionego komunikatu

SOD - Oświadczenie do nagrywania 3.3.10.

Po wykupieniu w sklepie funkcjonalności "Oświadczenia na żądanie" w panelu ustawień funkcjonalność pojawi się nowa grupa "Oświadczenia na żądanie", w ramach której możliwe będzie

Oświadczenie do nagrywania	
Numer oświadczenia \star 1	?
Nazwa: * test	?
Opis:	?
✓ Komunikat oświadczenia	
Wybierz język: Polski 🔹 ?	
SOD - to jest test oswiadczenia na zadanie	?
Wybierz płeć: Głos męski 🔹 ? Odsłuchaj	
🔵 Nagranie za pomocą telefonu:	

Rysunek 152 Definiowanie oświadczenia do nagyrwania

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

3.3.11. Schemat centralki

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



Rysunek 153. 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.

3.3.11.1. 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 154. 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 3.3.11.4.7).
- Pokaż tylko wybraną gałąź szczegółowo opisano to w punkcie 3.3.11.4.7.
- 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.

3.3.11.2. Przyciski

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

- 1. Poukładaj elementy
- 2. Ustawienia
- 3. Cofnij zmiany

- 4. Zapisz zmiany
- 5. Zaktualizuj konfigurację
- 6. Gotowe



Rysunek 155. Przyciski w Widoku drzewa

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

3.3.11.3. Poukładaj elementy

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

3.3.11.4. Ustawienia

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

Ustawienia					
Orientacja schematu góra-dół 🗸 🖓					
Przeciąganie elementów tylko wybrany element 🔹 ?					
Ile poziomów drzewa pokazać? ?					
Vyświetlaj etykiety połączeń. ?					
Vyświetlaj nazwy elementów. 😢					
✓ Przesuwanie schematu ?					
🔄 Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem. 😢					
Automatyczne dostosowanie rozmiaru. ?					
🖌 Automatycznie wysuwaj panel konfiguracji funkcjonalności. 😢					
Zapisz zmiany Anuluj					

Rysunek 156. Ustawienia Schematu centralki

Możliwe opcje do zmiany to:

- Orientacja schematu
- Przeciąganie elementów
- Ile poziomów drzewa pokazać?

- Wyświetlaj etykietki 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.

3.3.11.4.1. 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.

3.3.11.4.2. 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.

3.3.11.4.3. 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.

3.3.11.4.4. Wyświetlaj etykietki połączeń

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



Rysunek 157. Wyświetlaj etykiety połączeń - zaznaczenie parametru



Rysunek 158. Wyświetlaj etykiety połączeń - odznaczenie parametru

3.3.11.4.5. Wyświetlaj nazwy elementów

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

3.3.11.4.6. Przesuwanie schematu

Zaznaczenie parametru spowoduje, że będzie można dowolnie przesuwać schemat w obszarze

widoku Schemat centralki (środkowy panel aplikacji). Po kliknięciu w wolnym miejscu pojawi się symbol strzałek, który informuje, że możemy przesuwać schemat. Opcja jest dostępne, 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.

3.3.11.4.7. 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 jedna z ikonek zaznaczonych na rysunku poniżej. Dla ikony Podstawowy numer główny wymagane jest podwójne kliknięcie.



Rysunek 159. Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem - przycisk Kliknij

3.3.11.4.8. 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.

3.3.11.4.9. 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.

3.3.11.5. Cofnij zmiany

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

3.3.11.6. Zapisz zmiany

Naciśniecie przycisku powoduje zapisanie zmian wprowadzonych w schemacie WCO.

3.3.11.7. Zaktualizuj konfigurację

Naciśniecie przycisk 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.

3.3.11.8. Gotowe

Naciśniecie 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 przestawione 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.

Faks		Nagra	ania	Raporty	Raporty Użytkownicy						
Login	▲ Imię		Nazwisko	Email	8	8		Ē	ul	(ب	•)
pm				testowy@testowy.	 Image: A start of the start of						
			Dod	aj Usuń							

Rysunek 160. 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).

Login ∗	?
Imię 😽	?
Nazwisko 😽	?
Email ∗	?
Zmień hasło \star 🗹	?
Nowe hasło 😽	?
Powtórz nowe hasło ∗	?
Wymagana zmiana hasła	?
Data wygaśnięcia hasła 04.12.2016	?
Zmień hasło do nagrań	?
Hasło głównego administratora \star	
Nowe hasło do nagrań \star	?
Powtórz nowe hasło *	?
Pozwól usuwać nagrania 🗹	?
Przypisana rola Rola dodatkowego administratora P Rola zaawansowanego użytkownika P	
Przypisana rola Rola dodatkowego administratora ? Rola zaawansowanego użytkownika ? Rola dostępowa ? 	
 Przypisana rola Rola dodatkowego administratora ? Rola zaawansowanego użytkownika ? Rola dostępowa ? Rola użytkownika faksu ? 	
Przypisana rola Rola dodatkowego administratora ? Rola zaawansowanego użytkownika ? Rola dostępowa ? Rola użytkownika faksu ? Rola użytkownika raportów ? 	
Przypisana rola Rola dodatkowego administratora ? Rola zaawansowanego użytkownika ? Rola dostępowa ? Rola użytkownika faksu ? Rola użytkownika raportów ? Rola administratora nagrań ? 	

Edycja danych Administratora

Rysunek 161. Administrator - konfiguracja

Zapisz zmiany

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 * +48222904731
Użytkownik 🐅 admin
Stare hasło 🐅
Nowe hasło 🐅
Powtórz nowe hasło 🐅
Przejdź do aplikacji recepcjonisty
Anuluj Zmień hasło

Rysunek 162. 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 centralki 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, 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: konfiguracja - dostępne role:

4.1.2.1. 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.

4.1.2.2. 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.

4.1.2.3. Administrator: Role dostępowe:

Możliwy jest wybór kombinacji każdej z czterech poniższych ról:

4.1.2.3.1. Rola użytkownika faksu

Administrator z rolą użytkownika faksu może korzystać tylko i 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 5.

Zakładka Książka adresowa pozwala przeglądać oraz eksportować wpisy w książkach adresowych. Szczegóły zostały opisane w rozdziale 13.

4.1.2.3.2. 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 Centralki	Administratorzy	Faks		Nagrania	Raporty	Użytkownicy	G	rupy	F	Recepcje
					Odśwież			Lic	zba wyników na stron	ie: 1	IO 🛛 🔻
[Dostępne raporty			1	Тур		Status	Data zlecenia 🔻	Data utworzenia	PDF	CSV
-	Delegencia con alculares de Wid			P	Nagrane połączenia		Utworzony	13.07.2012 08:43	13.07.2012 08:53	<u> </u>	
	Połączenia przychodzące do win	uarnej Centraiki Orange		L	Liczba połączeń na poszcz	zególnych funkcjonalnościach	Utworzony	05.07.2012 11:04	05.07.2012 11:05	4	
	Liczba połączeń na poszczególny	ych funkcjonalnościach		L	Liczba połączeń na poszcz	zegőlnych funkcjonalnościach	Utworzony	27.06.2012 13:22	27.06.2012 17:38	<u> </u>	
	Połączenia przychodzące do Wir	tualnej Centralki Orange (szcz	zegółowo)								
	Połączenia przekierowane z Wirt	ualnej Centralki Orange									
0	Rozkład połączeń przekierowany	ch na różne numery wewnętr	zne oraz transferów								
	Liczba użyć Numerów głównych										
	Statusy użytkowników - zdarzeni	a									
) Statusy użytkowników - łączny c	zas		1							
	Nagrane połączenia										
	Nagrane połączenia (szczegółow)									
	Pobrane pliki										
	Wychodzące transmisje faks										
	Połączenia z użyciem stanowiska	a Asystenta									
0	Połączenia z użyciem prezentacj	i numerem głównym Wirtualne,	Centralki Orange				Wvnik: 1 - 3 z 3	1			
	Liczba odebranych i wysłanych f	aksów					1				

Rysunek 163. Administrator w roli tworzenia raportów: widok ekranu

Rola administratora nagrań 4.1.2.3.3.

Rola Administrator nagrań pozwala na zarządzanie nagranymi 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).

4.1.2.3.1. Rola użytkownika nagrań

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

	Dostępne numery	
\checkmark	48123456783	
✓	48133456784	
\checkmark	48143456785	
	48153456782	
	48163456786	
	48500343438	
	4800000001	
	48501200300	
	48123466791	
• •	Nybrane numery 🔘	Wszystkie numery - przyszłe i obec
Za	znacz wszystkie numer	y Zapisz

Rysunek 164. 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 nagranymi rozmowami w ramach widoku Nagrania, oraz dostępu do raportów "Nagrane połączenia", "Nagrane połączenia (szczegółowo)" oraz "Pobrane pliki" w zakładce Raporty.

4.1.3. 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 4.1.1.

Login \star jkowal 🙎 😢
Imię \star Janek 🔹
Nazwisko \star Kowalski 🔹
Email * dodatkowy@admin.pl ?
Zmień hasło \star 📃 💡
Nowe hasto *
Powtórz nowe hasło *
Wymagana zmiana hasła 📃 💡
Data wygaśnięcia hasła 01.03.2017 2
Prawo do odsłuchu i pobrania nagrań
Haslo głównego administratora *
Nowe haslo do nagrań *
Powtórz nowe hasło *
Przypisana rola
Rola dodatkowego administratora ?
🔵 Rola zaawansowanego użytkownika 👔
Rola dostępowa ?
🗹 Rola użytkownika faksu 🙎
Rola użytkownika raportów 😢
🗹 Rola administratora nagrań 🙎
Rola użytkownika nagrań 😢

Zapisz zmiany

Rysunek 165. 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.

4.1.4. 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 k Spowoduje to wyl	conto aktualnie ogowanie z ap	e zalogowaneg olikacji. Czy jes	o Administratora. steś pewien?
	Tak	Nie	



administratora

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

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

4.1.5. Odnowienie uprawnień dostępu do nowych nagrań po przegenerowaniu kluczy szyfrujących

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 3.3.4.

4.2. Administrator: użytkowanie konta

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

Panel logowania
Numer centrali * +48222904731
Użytkownik \star admin
Hasło 🛪
Przejdź do aplikacji recepcjonisty
Zaloguj

Rysunek 167. Administrator: Panel logowania

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 168. 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 prawnym górnym rogu ekranu jest widoczna nazwa zalogowanego użytkownika. W celach bezpieczeństwa aplikacja automatycznie wyloguje administratora po 25 minutach bezczynności.





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.

	Numery główne: range" +48 222 908 149 💌	SKLEP Wytverz dodatkowe funkcjonalności					Instrukcja Pomoc	Załogowany jako: 🙀 WYLOGUJ ktos 21 min 45 sek
◀	Schemat Centralki	Administratorzy Faks	Nagrania	Raporty	Użytkownicy	Grupy Recepcje	Książka adresowa	Raporty audytowe Zarządz 🕨
Fa	aks Odebrane	Wysłane Wyślij faks	Odśwież Zaznaczone:	Zaznacz wszystko	Wyczyść zaznaczenie Usuń			
	Do	Data wysłania	Tytul		Z numeru	Status	Akcje	
	+48 501 021 126	Thu Jun 21 12:02:30 GMT+0200 201	2 test faksu a zajętos	ć numeru	+48 222 908 149	blad	Q 🔛	
E	+48 501 021 126	Fri Jun 29 12:10:30 GMT+0200 2012	Test raportów faks	wych 1	+48 222 908 149	bląd	Q 🔒	
E	+48 501 021 126	Fri Jun 29 12:31:30 GMT+0200 2012	Test raportów faks	w 1	+48 222 908 149	wysłany	Q 🧉	
E	+48 501 021 126	Fri Jun 29 12:33:30 GMT+0200 2012	Test raportów faka	wych 2	+48 222 904 739	wysłany	Q 🧉	
E	+48 501 021 126	Fri Jun 29 12:38:30 GMT+0200 2012	Test raportów faks	wych 3	+48 222 908 149	wysłany	Q 🧉	
E	+48 501 021 126	Fri Jun 29 12:68:30 GMT+0200 2012	Test raportów faka	wych 4	+48 222 904 739	wysłany	Q 🧉	

Wirtualna Centralka Orange Wersja: 18481 FP: WIN 11,3,300,257

Rysunek 170. Zakładka Faks - widok ogólny

5.1. Skrzynki odbiorcza i wysłanych faksów

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

Faks	Odebrane	Wysłane	Wyślij faks	Odśwież	Zaznaczone:	Zaznacz wszystko	Wyczyść zaznaczenie	Usuń

Rysunek 171. 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:

Faksom odebranym 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, wysłanie 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 drugą ikonę (🛀) otwiera okno dialogowe pozwalające na przesłanie faksu na podany adres e-mail.

Wyślij na e-mail		×
Adres:	Ok	Anuluj

Rysunek 172. 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 faksy automatycznie i zapisuje je w skrzynce Odebrane. Aby pobrać najświeższą listę faksów należy nacisnąć przycisk Odśwież znajdujący się w panelu przycisków. Odebrane faksy są automatyczne wysyłane w formacie i na adres e-mail zdefiniowanych podczas konfigurowania funkcjonalności Faks na Schemacie centralki.

Procedura wysyłania faksów 5.1.3.

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		
Formatu raportu dostarczenia faksu	plik *.txt	

Raport zostanie wysłany na skonfigurowany adres email recepcjonisty/administratora 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.

grania	Odśwież Zaznaczo	ne: Zaznacz w	szystko Wyczyść z	aznaczer	ie Usuń	Pobierz (ZIP)	Pobierz zaszyfrowane (2	IP)			Pozostale mi na wykonyw	inuty dostępne w pa ranie połączeń nagr	kiecie minut ywanych: 0g:01min:00s	Kndorio filtrow	anio:	
Nazwa pliku	Odebrano	Długość	Numer	Тур	Centralka	Element	Rozmówca	Przekazano do	Tagi	Tagi z	telefonu	Akcje	Typ archiwizacji	Krytena nitrowania.		
99_121_201810	214 22.10.2018, 14:44:5	1 00:11	48512713138	>	48517583196	🞑 menu	🚢 Jaylen Brown			/	1	0 2 2	brak	- Liczba wyników na stronie		
99_120_2018102	214: 22.10.2018, 14:36:1	9 00:09	48723003984		48517583196		🚢 Jaylen Brown			/	ľ	0 2 2	brak	0 10 0 20 0 30	40 50 2	
99_119_201810	214 22.10.2018, 14:10:2	7 00:03	48512713138	>	48517583196		🚢 Jaylen Brown			/	ľ	0 3 3	brak			
99_118_201810	214 22.10.2018, 14:02:0	B 00:08	48512713138	>	48517583196	🞑 menu	🚢 Jaylen Brown			/	1	0 2 2	brak			
99_117_201810	910 19.10.2018, 10:47:0	4 00:07	48517583196	>	48517583196		<u>48512713138</u>		Ankieta	/	ľ	0 2 2	brak	Od: 23.10.2018	12:30:11	÷
99_113_201809	316 03.09.2018, 16:16:4	2 2:16:17	48517583196	<	48517583196		≜ 48512713138		Ankieta	1	1	0 2 2	brak	Do: 23.11.2018	12:30:11	÷
99_112_201809	316 03.09.2018, 16:10:4	2 2:16:11	48517583196	<	48517583196		<mark>≗</mark> 48512713138		Ankieta	/	1	0 2 2	brak			
99_111_201809	316 03.09.2018, 16:04:0	5 2:16:10	48517583196		48517583196		🚢 48512713138		Ankieta	/	ľ	0 2 2	brak	 Długość 		
99_110_2018090	315 03.09.2018, 15:52:1	8 2:16:11	48517583196		48517583196		48512713138		Ankieta	/	ľ	0 = 5	brak	Od: 🔲 00:00:00		4
99_109_2018090	315 03.09.2018, 15:45:4	2 2:16:11	48517583196		48517583196		48512713138		Ankieta	/	ľ	0 3 3	brak	Do: 01:00:00		÷.
														• Тур		
														Przychodzące przez ce	ntralkę	
														- Numer		
														- Centralka		
						Wynik: 1	1 - 20 z 30							_		
					<< Poprz	1 2	3 Nast	> >>						- Element		
														(wszystkie)		

Rysunek 173. 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 zwiera 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 systemu;
- 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
 - o 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 (odsłuchanie, 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. Kolejnośc 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 przejrzenia 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 4.1.3). 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 uzycia 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 centralki w zakładce Nagrywanie połączeń.

Aby pobrać zaszyfrowane nagranie należy kliknąć na symbol 2. Wówczas zostanie zwrócony plik zip z zaszyfrowanym nagraniem oraz kluczem potrzebnym do jego odszyfrownia. Aby pobrać więcej niż jedno nagranie na raz należy zaznaczyć pole wyboru (pierwsza kolumnie 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.

Element	Rozmówca	Przekazano do	Tagi	Akcje	Czas usunięcia
🗾 menu1	着 527 527			∞ ≗ ◊	
🙆 menu1	着 527 527		nowenagranie, stare 🖌	🗠 🛓 🚺	
🙆 menu1	着 527 527		stare 💉	0 🛓 📀	
🙆 menu1	着 527 527		nowenagranie 💉	0 🛓 🐽	
🙆 menu1	📥 527 527		l l	00 🛓 🚺	

Rysunek 174. Tagowanie nagrań

6.1.3. Nadawanie tagów USSD
Pobierz zaszyfrov	wane (ZIP)		Pozostałe minuty na wykonywanie	/ dostępne w pakiecie e połączeń nagrywar	e minut nych: 66g:40min:00s
Rozmówca	Przekazano do	Tagi	Tagi z telefonu	Akcje	Typ archiwizacji
🚢 Nowak Jan		l l l l l l l l l l l l l l l l l l l	1, 10, 2	0 🖻 🐿	brak

Rysunek 175 - 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	1, 10, 2		?
	Dostępne	tagi		
	1			
	10			
	2			
Do	daj zaznac	zone	Zapisz	
		_		

Rysunek 176 - 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.

Kryteria filtrowania:

▼ Ode	brano		
Od:	23.10.2018	12:30:11	2
Do:	23.11.2018	12:30:11	* ?
Długo	ość		
▶ Тур			
► Nume	er		
▶ Cent	ralka		
▶ Element	ent		
Rozm	iówca		
Przek	kazano do		
Tagi			
Tagi :	z telefonu		
Typ a	archiwizacji		

Rysunek 177. 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
 - o 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. Automatyczne usuwanie nagrań

Nagrania zostaną automatycznie usunięte po upływie 90 dni od daty utworzenia nagrania. Po upływie 45 dni pojawi się znak pokazujący zbliżający się termin usunięcia nagrania. Wraz z upływem czasu ten znak będzie zmieniał swój kolor poprzez , aż tuż przed usunięciem nagrania stanie się czerwony . Po najechaniu na ten znak wyświetli się podpowiedź z pozostałym czasem do usunięcia nagrania.

Aby zachować nagranie dłużej należy zaznaczyć opcję przedłużone przechowywanie dla tego nagrania. Aby włączyć opcję przedłużonego przechowywania należy kliknąć na symbol ^{coo} znajdujący się w kolumnie Akcje. Gdy przedłużone przechowywanie jest włączone wtedy symbol zmienia kolor na pomarańczowy ^{coo}.

Łączny czas nagrań, które mogą być przechowywane dłużej jest ograniczony przez łączny czas wykupionych pakietów na przedłużone przechowywanie, które można zakupić w Sklepie.

Dodatkowo nagrania przechowywane w Darmowym okresie przechowywania nie zostają usunięte do momentu posiadania w/w okresu. Po upłynięciu darmowego okresu przechowywania nagrania są traktowane w zgodzie z w/w polityką.

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 centralki, użytkowników, czy różnych funkcjonalności.

Oprócz raportów dotyczących funkcjonowania Wirtualnej Centralki istnieją również raporty audytowe, które pozwalają na monitowanie działań administratorów i zmian w konfiguracji Wirtualnej Centralki. Raporty audytowe są szczegółowo omówione w 14.

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.

ур	Nazwa	Status 🔻	Data zlecenia	Data utworzenia	PDF	CSV
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange		Utworzony	23.11.2018 12:31	23.11.2018 12:31	4	
štatusy użytkowników - zdarzenia		Utworzony	23.11.2018 00:01	23.11.2018 00:01	4	
iczba użyć Numerów głównych		Utworzony	23.11.2018 00:01	23.11.2018 00:01	4	
Vychodzące transmisje faks		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	4	
lagrane połączenia		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	4	
štatusy użytkowników - łączny czas		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	4	
štatusy użytkowników - zdarzenia		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	4	
Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzni		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	4	
ołączenia przekierowane z Wirtualnej Centralki Orange		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	<u> </u>	
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange (szczeg		Utworzony	23.11.2018 00:00	23.11.2018 00:00	4	

Rysunek 178. 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 znajdywać 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 🛛 🔻
Тур	Status	Data zlecer v	Data utworzei	PDF	CSV
Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange	Zlecony	14.07.2010 13			

Rysunek 179. 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 🛛 🔻
Тур	Status	Data zlecer 🔻	Data utworzei	PDF	CSV
Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach	Wygenerowano XML	14.07.2010 13	14.07.2010 13		

Rysunek 180. 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:					nie:	10 🚽 🔻
	Тур	Status	Data zlecer 🔻	Data utworzei	PDF	CSV
	Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach	Utworzony	14.07.2010 13	14.07.2010 13	<u>A</u>	

Rysunek 181. Raport w stanie Utworzony

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

Odśwież Ilość wyników na stronie:					onie:	10 🛛 🔻
	Тур	Status	Data zlecer 🔻	Data utworzei	PDF	CSV
	Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach	Błąd podczas tworzenia	14.07.2010 13	14.07.2010 13		

Rysunek 182. 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.

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.

Właściwo	ości		
Początek okresu:			?
Koniec okresu:	23.11.2018	=	?
Numery główne:	Wybierz ?		
Nazwa raportu			?
	GENERUJ RAPORT		
Raport cy	/kliczny		
Generuj raport cykli	icznie 🖌		?
Generuj raport co	1 Dzień	•	?
Generuj raport od	21.11.2018		?
Generuj raport za o	Statni 1 Miesiąc	•	?
Numery główne:	Wybierz ?		
Zapisz	z Anuluj		

Rysunek 183 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 183 Raport cykliczny np. dodatkowym parametrem jest 'Numery główne raportu 'Nagrane połączenia').

7.4. **Opis raportów**

Dostępne są następujące raporty:

- Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange
- Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach
- Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange (szczegółowo)
- Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centralki Orange
- Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów

- Liczba użyć 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 Centralki 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 Centralki Orange

Raport prezentuje liczbę połączeń przychodzących do Wirtualnej Centralki 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 Użytkowniku 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.

7.4.1.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości

Numery główne:	Wybierz ?	
Typ raportu:	podsumowanie okresu	▼ ?
Koniec okresu:	2010-07-14	 ?
Początek okresu:	2010-07-01	2

Rysunek 184. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki 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.

	Doctonno numon	
	Dostępne numery	
~	48222908149	
~	48222904739	

Rysunek 185. Lista numerów głównych do wyboru

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

7.4.2. Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach

Raport prezentuje ilość i sumaryczny czas, w którym połączenie było realizowane przez poszczególne funkcjonalności Schematu centralki. 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.

7.4.2.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości

	GENERUJ RAPORT	
Koniec okresu:	2010-07-14	:
Początek okresu:		:

Rysunek 186. 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".

7.4.3. Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki 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

7.4.3.1. Zlecanie raportu

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

Właściwo	ści	
Początek okresu:		?
Koniec okresu:	2010-07-14	2
Użytkownicy:	Wybierz ?	
GENE	ERUJ RAPORT	

Rysunek 187. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki 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.



Rysunek 188. 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".

7.4.4. Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centralki Orange

Raport prezentuje informacje o:

- Połączeniach zestawionych za pomocą funkcjonalności Przekierowanie połączeń.
- Połączeniach na Użytkownika zawartego w schemacie centralki.
- 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 centralkę 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.

7.4.4.1. Zlecanie raportu

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

Właściwo	ości	
Początek okresu:		
Koniec okresu:	2010-07-14	?
Użytkownicy:	Wybierz ?	
GEN	ERUJ RAPORT	

Rysunek 189. 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
Imie1	Nazwisko1
Imie2	Nazwisko2
 Imie3	Nazwisko3
Imie 4	Nazwisko4
Imie5	Nazwisko5
imie6	nazwisko6
Jan	Kowalski
Usunięci użytkownicy	

Rysunek 190. 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".

7.4.5. Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów

Ten typ raportu 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 zmienią 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 centralki, a następnie użytkownik znajdujący się pod tym numerem dokonał transferu połączenia.

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

7.4.5.1. Zlecanie raportu

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

Właściwo	ości	
Początek okresu:		?
Koniec okresu:	2010-07-14	 ?
Użytkownicy:	Wybierz ?	
GEN	ERUJ RAPORT	

Rysunek 191. 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.

	nooz	age do Witualnej Centrali. Utworz sazzaoólnych funkcionali. Bład po	orgy 14.07.2010 13.04 xdczas tworzenia 14.07.2010 13.01
Π		Imię	Nazwisko
	\checkmark	nokia	6020
	\checkmark	nokia	6136
	\checkmark	SE	c702-1
	\checkmark	SE	c702-2
	✓	nokia	e51-1
	\checkmark	nokia	e51-2
	\checkmark	nokia	e51-3
	\checkmark	lg	ks360
		Usunięci użytkownicy	
0			
0			
Ľ			

Rysunek 192. Lista użytkowników do wyboru

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

7.4.6. 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.

7.4.6.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości			
Początek okresu:		?	
Koniec okresu:	14.07.2010	;;	
Porządek sortowania:	nazwisko i imię rosnąco	-	
GENERUJ RAPORT			

Rysunek 193. 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".

7.4.7. 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 16.1. W raporcie znajduje się:

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

7.4.7.1. Zlecanie raportu

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

Właściwośc	ci		
Początek okresu:			?
Koniec okresu:	13.10.2010		?
Status przed zmianą:	Wstrzymany	•	?
Status po zmianie:	Wstrzymany	•	?
Porządek sortowania:	nazwisko i imię rosnąco	•	?
Użytkownicy:	Wybierz ?		
GEN			

Rysunek 194. 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.

na p	ogoe do Wirtualnej Centrali. Utworz oszczepólnych funkcionali. Bład po	ony 14.07.2010 13.04 X0czas tworzenie 14.07.2010 13.01
	Imię	Nazwisko
\checkmark	nokia	6020
\checkmark	nokia	6136
\checkmark	SE	c702-1
\checkmark	SE	c702-2
\checkmark	nokia	e51-1
\checkmark	nokia	e51-2
✓	nokia	e51-3
\checkmark	lg	ks360
	Usunięci użytkownicy	

Rysunek 195196. Lista użytkowników do wyboru

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

7.4.8. 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

7.4.8.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości

Początek okresu: Koniec okresu:	2010-07-14		?
Porządek sortowania:	nazwisko i imię rosnąco	-	?
	GENERUJ RAPORT		

Rysunek 197. 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".

7.4.9. 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).

7.4.9.1. Zlecanie 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

Początek okresu:		
Koniec okresu:	04.07.2012	?
Numery główne:	Wybierz ?	
	GENERUJ RAPORT	

Rysunek 198. Generowanie raportu Nagrane połączenia

7.4.10. 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 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)

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).

7.4.10.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości

Początek okresu:			III (2
Koniec okresu:	04.07.2012		
Numery główne:	Wybierz	2	
	GENERU	JRAPORT	

Rysunek 199. Generowanie raportu Nagrane połączenia (szczegółowo)

7.4.11. 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.

7.4.11.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości

Początek okresu:	05.07.2012	
Koniec okresu:	06.07.2012	
Adminstratorzy:	Wybierz	
	GENERUJ RAPORT	

Rysunek 200. Generowanie raportu pobrane pliki

7.4.12. 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 wysyłania)
- Czas i data startu transmisji faksu
- Czas i data zakończenia transmisji faksu
- Wynik (błąd wraz z typem błędu lub sukces)

7.4.12.1. Zlecanie 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 faksy (to filtrowanie jest opcjonalne)

Właściwości

Początek okresu:		
Koniec okresu:	04.07.2012	?
Numery główne:	Wybierz ?	
	GENERUJ RAPORT	1

Rysunek 201. Generowanie raportu Wychodzące transmisje faks

7.4.13. 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

7.4.13.1. Zlecanie raportu

Właściwości

Początek okresu:		2
Koniec okresu:	06.07.2012	III 2
Użytkownicy:	Wybierz ?	
	GENERUJ RAPORT	

Rysunek 202. 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).

7.4.14. Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym Wirtualnej Centralki Orange

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

7.4.14.1. Zlecanie raportu

Właściwo	ości	
Początek okresu:		2
Koniec okresu:	06.07.2012	III (?
Użytkownicy:	Wybierz ?	
	GENERUJ RAPORT	

Rysunek 203. Generowanie raportu Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym WCO

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

7.4.15. 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

7.4.15.1. Zlecanie raportu

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

Właściwości

Początek okresu:		?
Koniec okresu:	10.09.2012	?
Odebrane z numeru:		?
Odebrane przez numer:	+48501025624 🗸	?
Wysłane na numer:		?
Wysłane przez numer:	+48501025624	?
Porządek sortowania:		
Faksy odebrane:	data zdarzenia rosnąco 🗸 🔻	?
Faksy wysłane:	data zdarzenia rosnąco 🗸 🔻	?
GE		

Rysunek 204. 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".

7.4.16. 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

7.4.16.1. Zlecenie raportu

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

Właściwości

		?
23.11.2018		?
Wybierz ankietę	•	?
		?
Odśwież listę ankiet		
	23.11.2018 Wybierz ankietę Odśwież listę ankiet	Image: Second state of the se

Rysunek 205 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 centralki. Pole to jest obowiązkowe.
- Nazwa raportu własna nazwa raportu

7.4.17. Ankiety

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

- Id połączenia identyfikator połączenia, po którym została wydzwoniona ankieta
- 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

7.4.17.1. Zlecenie raportu

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

Numer telefonu konsultanta		?
Odebrano od	01.10.2018	
Odebrano do	01.11.2018	
Wybrana definicja ankiety	Wybierz ankietę	
Nazwa raportu		?
	Wyczyść pola	

Rysunek 206 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
- Wybrana definicja ankiety Wybór ankiety dla jakiej chcemy wygenerować raport. Pole nie jest obowiązkowe.
- Nazwa raportu własna nazwa raportu

7.4.18. 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)

7.4.18.1. Zlecenie raportu

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

Właściwości

Początek okresu:		?
Koniec okresu:	23.11.2018	?
Login użytkownika, który skasował nagranie		?
Nazwa raportu		?
GENERILIRA	PORT	

Rysunek 207 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

7.4.19. 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 centralki 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.

7.4.19.1. Zlecenie raportu

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

Początek okresu:		2
Koniec okresu:	23.11.2018	
Czas połaczenia od		?
Czas połaczenia do		?
Typ transfer		▼ ?
Przekazane do		?
Numer wewnętrzny		?
Element		▼ ?
Numer odbierającego		?
Połączenie nagrywane		▼ ?
Numery główne:	Wybierz ?	
Nazwa raportu		?

Rysunek 208 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 centralki 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 centralki 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).

Nu orange" +48 5	mery główne: SKLEP 17 583 196 • Wybierz dos	tatkowe funkcjonalności							Instrukcja Pomoc Załogowany jako: SłwycoGUJ CRMJKNYET2Z 24 min 39 sek
Schemat C	Centralki Administrati	orzy Faks	Nagra	inia Raport	y Uży	tkownicy	Grupy Rece	pcje Książka adr	esowa Raporty audytowe Zarządzanie konfiguracją
	Q or	lświoż status							
Imię	Nazwisko	Telefon	Grupa	Email	Nr skrócony	Status	Transfer połączeń	Użycie nr głównego	Użytkownicy
Michal	Recept	+48 500 343 438	🍊 Grupa2	gagagu@aileron.com	123	Aktywny	*	*	
Michal	Recept	+48 500 343 438	🚹 Recepcja1	gagagu@aileron.com	123	Aktywny	*	*	
Mikolaj	Łycha	+48 501 197 284	🝊 Grupa1			Aktywny	*	*	Eksport do pliku
Łukasz	Zielony	+48 183 456 783	🚭 Grupa1			Aktywny	*	*	Kiimi ahuutaamaé nik
Ryszard	Testowy	+48 501 200 300	🝊 Grupe1			Aktywny	*	*	tener), dog atmonga part
Adam	Testowy	+48 226 327 937	🝊 Grupa2			Aktywny	×	*	
Tomek	Weki	+48 501 500 731	🍊 Grupa1			Aktywny	×	*	Import z pliku
Tomek	Weki	+48 501 500 731	🍊 Grupa2			Aktywny	×	*	Whet should all
Adrian	Testowy	+48 606 100 290					×	*	Kakną, aby wskazac piek
Monika	Testowa	+48 183 456 783	🍊 Grupa1			Aktywny	*	*	Komunikaty spersonalizowane
Monika	Testowa	+48 183 456 783	C Recepcja1			Aktywny	*	*	
Monika	Testowa	+48 183 456 783	Recepcja2			Aktywny	*	×	
Jacek	Testowy	+48 510 002 506		fifidid@ailleron.com			×	×	Eksport konfiguracji komunikatów do pliku .csv
									Kiknij, aby wygenerować plik
									>
									•
									Import z pliku .csv
									Kliknij, aby wskazać plik
									Import z pliku .zip
									Kliknij, aby wskazać plik

Rysunek 209. 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.

orange	Numery główne: 48222904518 -	SKLEP Wybierz dodatkowe	funkcjonalności					Zalogowany jako: CRMPJRAWTFU	WYLOGUJ 0:24:57	
Sche	emat Centralki	Administratorzy	Fa	ks	Raporty	Użytkown	icy	Grupy		Þ
	Wybierz nałożenie	a nobierania za nomor	a 127.0.0.1		2 X	1				
Imię	Zapisz w.	🕑 Pulpit	d 15 10001			ycie nr głównej	Użyl	tkownicy		
pracownik pracownik pracownik pracownik pracownik pracownik pracownik pracownik	Moje bieżące dokumonty Pulpit Moje dskumonty	Moje dokumenty Moje komputer Moje miejsca siedowe Enterprise Architect Portry Partry Snagt 10 Snagt 10 Editor Adeck.Kopia WCO_import_20 Kopia WCO_import_20	xart_20_usr_remove.c 0_usr_add_1.csv# _usr_remove.csv	Sv#	-connection.rtf rt_20_usr_add.csv rt_20_usr_add_1.csv	× × × × × × ×		Eksport do p Kliknij, aby utworz Import z pliku Kliknij, aby wskazi	liku yé plik J aé plik]
pracownik pracownik	Mój komputer	 użytkowni.csv 				× -				
pracownik pracownik pracownik pracownik	Moje miejsca sieciowe	Nazwa pliku: Usytk Zapisz jako typ: Wszy	odnicy_18222904518. stkie pliki (*.*)	557 <u>-</u> 2	Zapisz Anuluj	× ×				
pracownik pracownik	Ostrzeżenie: Ten pli Należy zachować ost	k może być programem wy trożność przed otwarciem	konywalnym lub może lub zapisaniem tego pl	zawierać złośliwą tre Iku.	st.	2 2				
pracownik	testowy_7	48510002356	pracownik.testowy_	407	////	*				
pracownik	testowy_8	48510002357	pracownik.testowy	408	1	1				
pracownik	testowy_9	48510002358	pracownik.testowy_	409	*	*				

Rysunek 210. 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.

8.1.2.1. 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

= wo	0_import_20_usr_a	dd.csv - Oper	Office.org Cal	c				_ 8 ×
<u>Pik</u> (Edycja <u>W</u> idok Wgtaw	Eormat Nar	rzędzia <u>D</u> ane	<u>O</u> kno Pomo <u>c</u>				×
	• 볼 🗟 👒 🛃	🗟 📇 🕵	1 🍪 🌉 I 😹	🖹 🛍 • 💰 I	19 • (9 • 1 🚳 🐉 👪 1 📠 a	/ 🛍 🧭 💼 🔍 🛛 🛃		
: 🗊	Arial	v 10	- G /	K P = =	= = 📖 👃 % 💱 鵍 💥	🤕 🔄 🗆 • 🎘 • 🗛 •		
A1	- - -	S = 1	lumber				-	
I'''				-	-			
	Number Operation	FiretName	LaetNama	DhoneNumber	Email	ShortNumber ConTranefe	ConLiceMoinNumber	 ^
2	1 add	nracownik	testowy 1	49510002350	nracownik testowy 1/2)wco ol		false	
3	2 add	pracownik	testowy_1	48510002350	pracownik testowy 20wco.pl	407 true	true	
4	3 add	pracownik	testowy 3	48510002352	pracownik testowy 3@wco.pl	403 false	false	
5	4 add	pracownik	testowy 4	48510002353	pracownik.testowy 4@wco.pl	404 true	false	
6	5 add	pracownik	testowy 5	48510002354	pracownik.testowy 5@wco.pl	405 true	true	
7	6 add	pracownik	testowy_6	48510002355	pracownik.testowy_6@wco.pl	406 false	false	
8	7 add	pracownik	testowy 7	48510002355	pracownik.testowy 7@wco.pl	407 true	false	
9	8 add	pracownik	testowy_8	48510002357	pracownik.testowy_8@wco.pl	408 true	true	
10	9 add	pracownik	testowy_9	48510002358	pracownik.testowy_9@wco.pl	409 false	false	
11	10 <u>add</u>	pracownik	testowy_10	48510002359	pracownik.testowy_10@wco.pl	410 true	false	
12	11 <u>add</u>	pracownik	testowy_11	48510002360	pracownik.testowy_11@wco.pl	411 true	true	
13	12 add	pracownik	testowy_12	48510002361	pracownik.testowy_12@wco.pl	412 false	false	
14	13 add	pracownik	testowy_13	48510002362	pracownik.testowy_13@wco.pl	413 true	false	
15	14 <u>add</u>	pracownik	testowy_14	48510002363	pracownik.testowy_14@wco.pl	414 true	true	
16	15 add	pracownik	testowy_15	48510002364	pracownik.testowy_15@wco.pl	415 false	false	
17	16 add	pracownik	testowy_16	48510002365	pracownik.testowy_16@wco.pl	416 true	false	
18	17 add	pracownik	testowy_17	48510002368	pracownik testowy_17@wco.pl	417 true	true	
19	18 add	pracownik	testowy_18	48510002367	pracownik.testowy_18@wco.pl	418 false	false	
20	19 add	pracownik	testowy_19	48510002368	pracownik.testowy_19@wco.pl	419 true	true	
21	20 add	pracownik	testowy_20	48510002369	pracownik.testowy_20@wco.pl	420 <u>true</u>	true	
22								
23								
29								
a								

Rysunek 211. 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

pcje pola ———		bri
Z <u>e</u> staw znaków	Europa Środkowa (Windows-1250/WinLatin 2)	<u>Nri</u>
Separator <u>p</u> ola	;	Anuluj
Separator <u>t</u> ekstu	- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Po <u>m</u> oc
Zapisz zawarto	ść komórki jak przedstawiono	

Rysunek 212. Import Użytkowników: zapisanie pliku tekstowego

8.1.2.2. 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 213. 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.

orange	48222904518 -	Wybierz dodatkow	e funkcjonalności				CRMPJRAWTFU 0:24:46
Schell	Schemat Centralki		y Fa	Faks Raporty		Użytkow	nicy Grupy
		Q.					
Imię	Nazwisko	Telefon	Email	Nr skrócony	Transfer połączeń	Użycie nr głównej	Użytkownicy
pracownik	testowy_1	48510002350	pracownik.testowy_	401	I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	×	
pracownik	testowy_10	48510002359	pracownik.testowy_	410	v	×	
pracownik	testowy_11	48510002360	pracownik.testowy_	411	1	I	Eksport do pliku
pracownik	testowy_12	48510002361	pracownik.testowy_	412	×	×	Mikeli ala shurra dala
pracownik	testowy_13	48510002362	pracownik.testowy_	413	1	×	Kiknij, aby biworzyć pik
pracownik	testowy_14	48510002363	pracownik.testowy_	414	1	v	
pracownik	testowy_15	48510002364	pracownik.testowy_	415	×	×	Import z pliku
pracownik	testowy_16	48510002365	pracownik.testowy_	416	1	×	import 2 pliku
pracownik	testowy_17	48510002368	pracownik.testowy_	417	1	1	Kliknij, aby wskazać plik
pracownik	testowy_18	48510002367	pracownik.testowy_	418	×	×	
pracownik	testowy_19	48510002368	pracownik.testowy_	419	1	1	
pracownik	testowy_2	48510002351	pracownik.testowy_	402	1	1	
pracownik	testowy_20	48510002369	pracownik.testowy_	420	1	1	•
pracownik	testowy_3	48510002352	pracownik.testowy_	403	×	*	
pracownik	testowy_4	48510002353	pracownik.testowy_	404	1	×	
pracownik	testowy_5	48510002354	pracownik.testowy_	405	1	1	
pracownik	testowy_6	48510002355	pracownik.testowy_	406	×	*	
pracownik	testowy_7	48510002356	pracownik.testowy_	407	1	*	
pracownik	testowy_8	48510002357	pracownik.testowy_	406	1	1	
pracownik	testowy_9	48510002358	pracownik.testowy_	409	×	×	

Rysunek 214. Import Użytkowników: prawidłowy widok

8.1.2.3. Usuwanie zaimportowanych Użytkowników z WCO

W celu usunięcia Użytkowników z WCO należy przygotować plik tekstowy o odpowiedniej strukturze (patrz rozdział 8.1.2.1 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.

elk	Edycja <u>W</u> idok Wgtaw	Eormat Nar	zędzia <u>D</u> ane	<u>O</u> kno Pomo <u>c</u>						N,
🎬 • 😕 📾 🕑 🔛 🖴 🕼 I 💖 😅 🖌 👒 🛍 • 🛷 I 🗐 • (? + I 🌚 🐉 👪 🖻 🖉 🖬 🖉 🧰 🖉 📗										
	Arial	• 10	- G A	K P ≡ ≡	= = 📖 🦺 % 💱 🎎 💥	∉ ∉ 🗆 • 🖇	🙇 • 🛕 •			
A1	A1 🗴 75 🗵 = Number									
1	A B	С	D	E	F	G	н	I	J	A
1	Number Operation	FirstName	LastName	PhoneNumber	Email	ShortNumber C:	anTransfer	CanUseMainNumber		
2	1 remove	pracownik	testowy_1	48510002350	pracownik.testowy_1@wco.pl	401 <u>tr</u>	ue	false		
3	2 remove	pracownik	testowy_2	48510002351	pracownik.testowy_2@wco.pl	402 tri	ue	true		
4	3 remove	pracownik	testowy_3	48510002352	pracownik.testowy_3@wco.pl	403 <u>fa</u>	SB	false		
5	4 remove	pracownik	testowy_4	48510002353	pracownik.testowy_4@wco.pl	404 <u>tr</u>	ue	false		
6	5 remove	pracownik	testowy_5	48510002354	pracownik.testowy_5@wco.pl	405 tru	ue	true		
7	6 remove	pracownik	testowy_6	48510002355	pracownik.testowy_6@wco.pl	406 <u>fa</u>	SB	false		
8	7 remove	pracownik	testowy_7	48510002356	pracownik.testowy_7@wco.pl	407 <u>tr</u>	ue	false		
9	8 remove	pracownik	testowy_8	48510002357	pracownik.testowy_8@wco.pl	408 tr	ue	true		
10	9 remove	pracownik	testowy_9	48510002358	pracownik.testowy_9@wco.pl	409 <u>fa</u>	SB	false		
11	10 remove	pracownik	testowy_10	48510002359	pracownik.testowy_10@wco.pl	410 <u>tr</u>	90	false		
12	11 remove	pracownik	testowy_11	48510002360	pracownik.testowy_11@wco.pl	411 tr	ue	true		
13	12 remove	pracownik	testowy_12	48510002361	pracownik.testowy_12@wco.pl	412 fa	se	false		
14	13 remove	pracownik	testowy_13	48510002362	pracownik.testowy_13@wco.pl	413 tri	<u>ue</u>	false		
15	14 remove	pracownik	testowy_14	48510002363	pracownik.testowy_14@wco.pl	414 <u>tr</u>	ue	true		
16	15 remove	pracownik	testowy_15	48510002364	pracownik.testowy_15@wco.pl	415 <u>fa</u>	se	false		
17	16 remove	pracownik	testowy_16	48510002365	pracownik.testowy_16@wco.pl	416 tri	ue	false		
18	17 remove	pracownik	testowy_17	48510002366	pracownik.testowy_17@wco.pl	417 tr	UQ.	true		
19	18 remove	pracownik	testowy_18	48510002367	pracownik.testowy_18@wco.pl	418 <u>fa</u>	se	false		
20	19 remove	pracownik	testowy_19	48510002368	pracownik.testowy_19@wco.pl	419 tru	ue	true		
21	20 remove	pracownik	testowy_20	48510002369	pracownik.testowy_20@wco.pl	420 <u>tr</u>	<u>U8</u>	true		
22										
23										
24										

Rysunek 215. 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).

8.1.3. Wyszukiwanie w oknie zarządzania Użytkownikami

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

_ ² Q					
Imię	Nazwisko	Telefon	Email	Nr skrócony	
pracownik	testowy_2	48510002351	pracownik.testowy_	402	
pracownik	testowy_20	48510002369	pracownik.testowy_	420	

Rysunek 216. Pasek wyszukiwania

8.1.4. 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.	B/S/N (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 drugiego języka (np. dla PL, jeżeli język to EN_PL) – ścieżka pliku w ZIP lub treść TTS.	Brak wartości, jeżeli Jezyk_PPNG to PL 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 zmienią istniejących definicji Komunikatu Spersonalizowanego. Chcąc zaimportować dany obszar, musimy uzupełnić pole *Komunikat_** (* = obszar STD, PPNG, PPB lub PW) oraz minimum *Konfiguracja_Jezyk1_*, Plec_Jezyk1_*, Jezyk_** (dla jednego języka). Dla dwóch języków dodatkowo musimy uzupełnić pola *Konfiguracja_Jezyk2_*, Plec_Jezyk2_**.

Przykład 1: dla danego numeru, chcemy zaimportować tylko definicję komunikatu standardowego. Uzupełniamy więc pola: *Numer, Komunikat, Komunikat_STD, Konfiguracja_Jezyk1_STD, Jezyk_STD, Plec_Jezyk1_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_Jezyk1_PPB, Jezyk_PPB, Plec_Jezyk1_PPB, Komunikat_PW, Konfiguracja_Jezyk1_PW, Konfiguracja_Jezyk2_PW, Jezyk_PW, Plec_Jezyk1_PW, Plec_Jezyk2_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.

8.1.5. Import komunikatów spersonalizowanych – ZIP

Import polega na zaimportowaniu konfiguracji Komunikatu Spersonalizowanego wraz z plikami komunikatu w formacie .wav. Plik .ZIP posiada strukturę (przykadowa):
- 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 8.1.4 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.

8.1.6. Export komunikatów spersonalizowanych

Funkcja eksportu zwraca plik CSV, który jest zgodny z formatem przedstawionym w 8.1.4. Jeżeli komunikatem jest plik, zostanie zwrócona jego nazwa w kolumnach *Konfiguracja_Jezyk1_** (* = 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.

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.

rtkownicy	Status użytkowników	Ankiety	Grupy	Recepcje
Odśwież status				
Grupa \ Status	Aktywnych	Rozmawiajacych	Nieaktywnych	Wstrzymanych
Grupa1	5	0	0	0
Grupa2	3	0	0	0
Recepcja2	1	0	0	0
Recepcja1	1	0	0	1

Rysunek 217. 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.

%	Pakiet 100 000 minut na przechowywanie nagrań	2 + 1		0.10 zł	0.30 zł
-	Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio	3	\$	0.01 zł	0.03 zł
	Czarna lista	4	•	0.01 zł	0.04 zł
•••	Szczegółowe logi audytowe	1	\$	0.00 zł	0.00 zł
	Oświadczenie	6	•	0.01 zł	0.06 zł
	Nagrywanie na żądanie	1	\$	0.01 zł	0.01 zł
朣	Ankieta	3	1	0.01 zł	0.03 zł

Rysunek 218 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:

Ankiety Wszystkie 👻 Zakończ edycję ankiety E	Oodaj ankietę Usuń ankietę Kopiuj ankietę	
Nazwa	Opis	Status
ankieta 1	pierwsza ankieta	Robocza
ankieta satysfakcji	poziom satysfakcji obsługi klienta	Gotowa

Rysunek 219 Opcje zarządzania widokiem ankiet i ankietami

- Wybór widoku:
 - Wszystkie (Gotowa + Robocza) na liście będą ankiety w stanie Gotowa i Robocza
 - o 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.
- Powróć 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 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.

 Schemat Centralki Admin 	istratorzy Faks	Nagrania	Raporty	Użytkownicy	Status użytkowników Ankiety	
Ankiety Wszystkie 💌 Zakończ edycję a	ankiety Dodaj ankietę Usuń ankietę	Kopiuj ankietę				
Nazwa	Opis	Statu	IS			
ankieta 1	pierwsza ankieta	Robe	cza		Edycja ankiety	
ankieta satysfakcji	poziom satysfakcji obsługi klienta	Robe	JCZA		Nazwa: * ankieta 1	?
					Onis: nienwsza ankieta	
					opio. pierwsza annieta	?
					✓ Konfiguracja sposobu wyboru ankiety	
					 Ankietuj wszystkie połączenia 	?
					 Ankietuj połączenia losowo: 0% 	?
					0%	100%
					Ankietuj połączenia cyklicznie	?
					Nagrywaj co 2 🚖 połączenie	
					Przedział godzinowy gdy połączenia będą ankietowan	e ?
					Od: 00:00 CDo: 23:59	
					Odczekaj 5 sekund po zakończeniu połaczenia przed	2
					wydzwonieniem ankiety	
					▶ Komunikat na początku ankiety	
					Komunikat na koniec ankiety	
					Zapisz Wróć	

10.3.1. Ankieta

Rysunek 220 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.

	a początku ankiety	
Wybierz język:	Polski 🔹 ?	
 Brak komunik 	atu	
Tekst TTS:		
Plik WAV:		
🔵 Nagranie za p	oomocą telefonu:	
🛨 Komunikat na	a koniec ankiety	
Wybierz język: O Brak komunik O Tekst TTS:	Polski 🔹 ?	
czekaj na nola	czenie z recepcją pierwszą	?
Wybierz płeć:	Głos męski 🔹 🕐	
Wybierz płeć:	Głos męski 🔹 ? Odsłuchaj	
Wybierz płeć:	Głos męski 🔹 ? Odsłuchaj	
Wybierz płeć: Plik WAV: Nagranie za p	Głos męski 🔹 ? Odsłuchaj pomocą telefonu:	

Rysunek 221 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.

Pytania	Dodaj pytanie	Usuń pytanie 🛛 🗢 W dół	🛆 W górę
Numer py	tania	Tekst pytania	
1			Jak oceniają Państv

Rysunek 222 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

Pytania	Dodaj pytanie	Usuń pytanie	🗢 W dół	🛆 W górę		
Numer py	tania			Tekst pytania	Dozwolone odpowiedzi	Edycja pytania
1				Jak oceniają Państwo nasz usługi. 1 - dobrze czy 2 - bardzo dobrz	z 12	✓ Komunikat
2				Czy są Pańswo skłonni polecić nasze usługi swoim znajomym? 1-	1	
						Wybierz język: Polski 🔹
						Tekst TTS:
						Czy są Pańswo skłonni polecić nasze usługi swoim znajomym? 1 - tak.
						Wybierz płeć: Głos męski 🔹
						Odsłuchaj
						Plik WAV:
						•
						Dopuszczalne odpowiedzi: 1
						Włącz nagranie 🔄 Cyfra do uruchomienia nagrania:
						Scenariusz zachowania w przypadku błędnej odpowiedzi
						Scenariusz zachowania w przypadku braku reakcji
						Zapisz w ankiecie 🕐 Wróć

Rysunek 223 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 								
\subset	O Powtórz pyłanie								
•	 Zadaj następne pytanie 								
\subset	Rozłącz								
v	Vybierz język:	Polski 🔹 ?							
	Za chwilę połączenie zostanie zakończone.								
V	Vybierz płeć:	Głos męski 🔹 ?	-						
		Odsluchaj							
C) Plik WAV:								
C) Nagranie za p	pomocą telefonu:							

Rysunek 224 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:
 - 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 braku reakcji					
 Powtórz pytanie 					
Wykonaj 1 🌩 powtórzeń					
W przypaku braku odpowiedzi na pytanie wskazaną liczbę razy					
 Zadaj następne pytanie 					
Rozłącz					
Opcjonalny Komunikat					
Wybierz język: Polski Brak komunikatu Rekst TTS:					
Tło muzyczne.	?				
Wybierz płeć: Głos męski 🗸 🗸					
Odsłuchaj					
Plik WAV:					
🔘 Nagranie za pomocą telefonu:					
🔘 Zadaj następne pytanie					

Rysunek 225 Pytanie ankiety – Scenariusz zachowania w przypadku braku reakcji

10.3.2.1. 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.

Edycja pytania		
Wybierz język:	Polski 🗸	
 Tekst TTS: Jeżeli chcą Pinacisnąć 1. 	aństwo wyrazić opinię o ankiecie, proszę	2
Wybierz płeć:	Głos męski 🔹 ?]
O Plik WAV:	C La Cu Taj	
Dopuszczalne o	dpowiedzi: 1	?
Włącz nagranie	✓ Cyfra do uruchomienia nagrania: 1	

Rysunek 226 Pytania ankiety - nagrywanie opinii

10.4. Pliki PDF

Na widoku pliki PDF są dostępne do pobrania raporty z definicją ankiety.

	Schemat Centralki	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	<u> </u>

Rysunek 227 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 CRM198RVKUR						
stratorzy Faks	Raporty Użytkownicy	Grupy				
Grupa aktywna	Numer skrócony	Numer skrócony aktywny				
A	501	1				
A	502	1				
1	503	1				
Ś	504	I I I I I I I I I I I I I I I I I I I				
	osatkowe funkcjonalnosic stratorzy Faks Grupa aktywna V V V	stateowe funkcjonalnosic stratorzy Faks Raporty Użytkownicy Grupa aktywna Numer skrócony Sol Sol Sol Sol Sol Sol Sol Sol				

Rysunek 228. 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 Centralki	Administratorzy	Faks	Nagrania	Raporty	Użytkowi	nicy Status użytkowników	Ankiety
Ankiety	Wszystkie 💌 Por	wróć do edycji ankiety Dodaj	ankietę Usuń ankietę	Kopiuj ankietę				
Nazwa			Opis			Sta	atus	

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 Książce adresowej. Po zalogowaniu, może tego dokonać w widoku Książka adresowa. Recepcjonista również może zarządzać wpisami w Książce 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 Książce adresowej stworzono mechanizm wyszukiwania i filtrowania kontaktów.



Rysunek 229. 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

Nowy wpi	31	
Numer: 🛪	1	?
Nazwa: 🗴	1	?
Opis:		
		?
Тур:	Numery firmowe	?
	Zapisz Wróć	

Rysunek 230. 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".

Usuwanie kontaktów 13.2.3.

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.

🕞 phonebook.csv - Notatnik	
Plik Edycja Format Widok Pomoc	
+48602123654;Adam Nowak;tutaj znajduje sie opcjonalny opis;I +48502789789;Jan Kowalczyk;opis;E +48507890999;Ania Nowakowska;inny opis;I	

Rysunek 231. Zawartość przykładowego pliku z eksportowanymi kontaktami

13.2.4.1. 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 średnikiem:

- Numer telefonu
- Nazwa
- Opis
- Typ (tylko litera: I Numer firmowy lub E Numer zewnętrzny)

13.2.4.2. 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 7. 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 232. Raporty audytowe na panelu głównym

Po wczytaniu zakładki aplikacja przedstawią się trzy możliwości do wyboru:

14.1. Przeglądanie standardowych logów audytowych:

Podstawowe logi audytowe dostępne są dla wszystkich centralek WCO. Prezentują one akcje podejmowane przez użytkowników (administratorów, recepcjonistów i asystentów) centralki, takie jak: zalogowanie, wylogowanie, zmiana konfiguracji centralki

I	Raporty audyt	OWE Logi podsta	awowe Logi rozsz	erzone Eksportuj
	Data i godzina	Użytkownik	Rola	Opis
	10.09.2018 15:20:38	login->pm	Administrator główny	Użytkownik zalogował sie z IP: 10.0.2.2
	10.09.2018 15:16:06	login->pm	Administrator główny	Użytkownik zalogował sie z IP: 10.0.2.2
	10.09.2018 09:59:48	login->pm	Administrator główny	Użytkownik zalogował sie z IP: 10.0.2.2

Rysunek 233 Standardowe raporty audytowe

Tabelka 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 audy	COWE Logi podsta	wowe Logi rozsz	Eksportuj
Data i godzina	Użytkownik	Rola	Opis
20.08.2018 16:38:25	pm	Administrator główny	Wyświetkono dane: Użytkownik: Nazwa Greg Monroe Imię Greg Nazwiało Monroe Tolefon +46510002507 Emai -
20.08.2018 16:38:21	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Użytkownik: Nazwa Greg Monroe Imię Greg Nazwiako Monroe Telefon +48510002507 Email -
20.08.2018 16:33:04	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Grupa: grupa śmierci
20.08.2018 16:28:15	pm	Administrator główny	Wyświetlono dane: Użytkownik: Nazwa Jaylen Brown Imię Jaylen Nazwisko Brown Telefon +4851000008 Email -
20.08.2018 16:28:14	pm	Administrator główny	Zmodyfkowano dane: Udykownik. Login: Imie: Jaylen Nazwisko: Brown. Obskaga połączeń przychodzących bezpółednich: BIT Transfer połączeń. NIE. Prezentacja numerem głównym: NIE. Słada prezentacja numerem główym: NIE. Nagwynanie połączeń przez chartakyke. NIE. Nagwynanie połączeń przeychodzących bezpółemich: Wie Nagrywanie połączeń wychodzących: NIE. Wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu: NIE. Komunikat personalzowany: NIE. Nazwa: Jaylen Brown. Opis:



Rozszerzone logi audytowe dostępne są po wykupieniu rzeczonej 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 centralki 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 użytkowniku
- 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:
 - o Utworzenie
 - o Aktualizacja
 - o Usunięcie
 - o Błąd
 - o Próba logowania
 - o Wylogowanie
 - o Zalogowanie
 - o Eksport konfiguracji
 - Rozpoczęcie importu konfiguracji
 - o Zakończenie importu konfiguracji
 - Przerwanie importu konfiguracji
 - Wyświetlono zakładkę
 - Wysłano FAX
 - Pobrano nagranie

- Wyeksportowano plik
- Odebrano
- Typ obiektu, na którym została wykonana akcja, przykładowo: •
 - o konfiguracja Faksu,
 - wpis w Książce adresowej,
 - o schemat centralki

Kryteria filtrowania:

▼ Li	iczba	wynikó	w na stro	onie						
•) 10	0 2	0 0	30 🔾	40 🔘	50 🕐				
▼ C	zas									
C	ały dz	ień								
Od:						00:00:0	0		*	?
Do:						00:00:0	0		*	?
▼ D	✓ Dane administratora									
	Filtr	wyłącz	ony 🕐							
0					-					
0	Ad	ministr	ator doda	atkowy	Ŧ	?				
• T	ур ор	eracji								
	Ak	tualizad	cja			· ·				
• T	yp obi	ektu								
	ad	ministr	ator doda	atkowy				•	?	
					Filtruj					

Rysunek 235. 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

Mozpoczęto pobieranie pliku: Image: Standard	logowa	Otwieranie plus-log.csv	×
Typ pliku: Microsoft Excel Comma Separated Values File Adres: http://localhost.8090 Po zakończeniu pobierania: ame: 0 ©[Otwórz za pgmoca] Notepad++ : a free (GNU) source cod ∨ O Zapisz plik u dane I Pamietaj tę decyzję dla wszystkich plików tego typu w stał Ustwienia można zmienić w karcie Aplikacje w oknie Opcje programu	logow	Rozpoczęto pobieranie pliku:	
Po zakończeniu pobierania:	kładke	Typ pliku: Microsoft Excel Comma Separated Values File Adres: http://localhost:8090	
dane dane gary 2 plik ☆ Pamiętaj tę decyzję dla wszystkich plików tego typu w sta kładk Ustwienia można zmienić w karcie Aplikacje w oknie Opcję programu trudowie Opcję programu	ine: G	Po zakończeniu pobierania: ©Otwórz za p <u>o</u> mocą Notepad++ : a free (GNU) source cod ∨	
kładki Ustawienia można zmienić w karcie Aplikacje w oknie Opcje programu	dane agryw w sta	◯ Zapigz plik ☑ P <u>a</u> miętaj tę decyzję dla wszystkich plików tego typu	tywna: NIE. / cego w kolejc nnouncemen
riferox.	ikładke	Ustawienia można zmienić w karcie Aplikacje w oknie Opcje programu Firefox.	

Rysunek 236 - 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.

Eksport konfiguracji	Eksportui
UWAGA! Import konfiguracji do aplikacji	nie będzie możliwy w niektórych sytuacjach. Szczegółowa lista takich przypadków została opisana w Instrukcji
Import konfiguracji	Vilkoji abu wekazać alik
	Ninni, auy wakazao pink

Rysunek 237. 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:

	Eksportuj
mport konfigurad	2ji
	export_1336754804809.zip Wyślij
	Nie možna zaimportować konfiguracji. Wykryte błędy:
	Niepoprawny identyfikator VPBX-a 1, oczekiwano 21 Wykryto nowego użytkownika 524 524 z aktywowanym nagrywaniem dla numeru 485018505 Wykryto nowego użytkownika 527 527 z aktywowanym nagrywaniem dla numeru 485018505 Wykryto nowego użytkownika 563 563 z aktywowanym nagrywaniem dla numeru 485018505 Wykryto nowego użytkownika 569 569 z aktywowanym nagrywaniem dla numeru 485018505 Wykryto nowego użytkownika 642 642 z aktywowanym nagrywaniem dla numeru 485018506 Niepotrzebny dodatkowy numer główny 48222904739. Powienien zostać najpierw usunięty.

Rysunek 238. 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 Centralka przejdzie w stan wstrzymania, podczas którego będzie niedostępna (brak możliwości zalogowania się i wykonywania połączeń w ramach centralki). 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

Aplikacja WCO umożliwia wykorzystanie niektórych funkcjonalności korzystając bezpośrednio z aparatu telefonicznego Użytkownika. Na przykład poprzez wykorzystanie prefiksów wpisywanych przed wybieranym numerem lub z wykorzystaniem kodów USSD. Poniżej zostaną opisane szczegółowo wszystkie dostępne możliwości. Wszystkie te kody i prefiksy są dostępne dla numerów należących do sieci Orange Polska.

16.1. Statusy Użytkownika: Logowanie/wylogowanie/wstrzymanie

W ramach WCO możliwe są następujące statusy Użytkownika:

- Zalogowany Użytkownik jest aktywny w WCO, połączenia w ramach centralki 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 centralki nie będą do niego kierowane.
- Wstrzymany Użytkownik nie jest wylogowany, ale połączenia w ramach centralki 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#

Instrukcja Administratora

Na numer telefonu, z którego wybrano kod, zostanie wysłany SMS z żądaną informacją.

16.2. Transfer połączeń

Użytkownik z aktywną opcją Transfer połączeń może przekierować rozmówcę do innego Użytkownika WCO. Może tego dokonać tylko w trakcie trwającego połączenia. Dotyczy to zarówno połączeń przychodzących, jak i połączeń zestawionych z wykorzystaniem funkcji Asystenta (kody opisane w 16.4). 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 centralki czy też nie. Transfery na numery wewnętrzne oraz pełne numery można wykonać tymi samymi kodami USSD.

16.2.1. 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

16.2.2. Transfer połączeń bez konsultacji

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.

16.2.3. 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 >#

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 możliwość 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.

16.2.4. 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.

16.3. 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.

Nazwa: 😼	emil - biurko
Opis:	emil - biurko
Dodatko	we numery główne
Imię:	* emil biurko
Nazwisko:	* emil biurko
Telefon:	* +48225027560
E-mail:	
	Transfer połączeń 🕐
	Prezentacja numerem głównym 🕐
Rola:	Pracownik 🗸
	Nagrywaj połączenia przychodzące przez centralkę ?
	Nagrywaj połączenia przychodzące bezpośrednio ?
	Nagrywaj połączenia wychodzące ?
	Zezwól na wyłączenie nagrywania połączeń wychodzących za pomocą prefiksu ?
 Zajęty 	
h Nie oder	nwiada

Rysunek 239. Użytkownik posiadający uprawnienia do wyłączania nagrywania połączenia prefiksem

Zapisz

Anuluj

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>

16.4. Funkcja asystencka

Właściwości 2

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 16.2. Przykład wykorzystania funkcji Asystenta i transferu z konsultacją został przedstawiony w 16.4.1.

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 16.3) 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.

16.4.1. Przykład wykonania połączenia w ramach funkcji Asystenta i transferu połączenia z konsultacją

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>#

*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 16.2.

16.5. 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 wyśle kod ussd, otagowane zostanie nagranie ostatniej rozmowy. Możliwość opatrzenia tagiem ostatniego nagrania jest ograniczona konfigurowalnym parametrem czasowym.

Prezentacja numerem głównym WCO 16.6.

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 16.3). Aby skorzystać z tej możliwości należy wpisać:

*667<numer telefonu>

Prezentacja Dodatkowym numerem głównym i wyłączenie nagrywania:

Aplikacja umożliwia jednoczesne wykorzystanie Prezentacji Dodatkowym numerem głównym i prefiksu do wyłączenia nagrywania (opisanego w 16.3). Aby skorzystać z tej możliwości należy wpisać:

667<nr indeksu>*<numer telefonu docelowego>

16.7. 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. Indeks podstawowych czynności

Numer strony prowadzi do podrozdziału, w którym znajdują się informacje o danej czynności.

Administratorzy	
dodawanie administratorów	130
usuwanie administratorów	135
 nadawanie praw dostępu do nagrań 	130
logowanie do aplikacji	137
Dodatkowy numer główny	
 dodanie dodatkowego numeru głównego 	104
 usunięcie dodatkowego numeru głównego 	104
 wykorzystanie dodatkowego numeru głównego z aparatu telefonicznego 	206
Faks	
dodanie faksu	88
 podpięcie faksu (w celu odbierania faksów) 	88
wysyłanie faksu	140
skrzynka odbiorcza	140
Grupa	
dodanie grupy	51
 dodanie użytkowników do grupy 	54
 usunięcie użytkowników z grupy 	54
 ustawienia algorytmu wyboru kolejnego użytkownika 	56
 ustawienie tła dźwiękowego odgrywanego dzwoniącemu na grupę 	59
Komunikaty głosowe	
 ustawienie tekstu do odczytu w komunikacie 	27
 załadowanie pliku WAV jako komunikat 	28
 nagranie komunikatu za pomocą telefonu 	29
ustawienie komunikatu powitalnego	70
Kreator	
praca z kreatorem	9
Książka adresowa	
dodawanie wpisów	192
usuwanie wpisów	193
eksport wpisów do pliku	193
import wpisów z pliku	193
Menu	
dodanie nowego menu	72
 konfiguracja menu na schemacie centralki 	78

Nagrania

administrator nagrań	133
 nadawanie administratorom praw dostępu do nagrań (wyświetlanie listy, 	odsłuchiwanie,
pobieranie)	130
włączanie nagrywania	
o dla centralki	108
 dla użytkowników 	92
o dla grupy	55
o dla recepcji	55
 pobieranie nagrań 	144
 odsłuchiwanie nagrań 	144
 usuwanie nagrań 	147
 automatyczne usuwanie nagrań 	147
 klucze szyfrujące nagrania 	
o generowanie	108
o przegenerowanie	108
 odnowienie dostępu administratorów do nagrań po przegenerowaniu kluczy 	136
Numery wewnętrzne	
 dodawanie numerów wewnętrznych do Użytkowników 	103
 umieszczanie funkcjonalności Wewnętrzny na schemacie centralki 	32
 konfiguracja dostępności numerów wewnętrznych 	32
Przekierowanie połączeń (np. na zewnętrzny numer)	
• konfiguracja	47
umieszczanie na schemacie centralki	
Raporty	
przeglądanie raportów	148
generowanie raportów	149
 ograniczenia w generowaniu raportów 	150
opis typów raportów	150
Raporty audytowe	
• przeglądanie	194
• filtrowanie	194
Recepcja	
dodanie recepcji	38
dodanie recepcjonistów do recepcji	40
 nadanie uprawnień recepcjonisty użytkownikowi 	99
 usunięcie recepcjonistów z recepcji 	40
 zmiana statusu recepcjonistów w recepcji 	40
 ustawienia algorytmu wyboru kolejnego recepcjonisty 	42
 ustawienie tła dźwiękowego odgrywanego dzwoniącemu na recepcję 	46
Schemat centralki	
dodawanie elementów	122
usuwanie elementów	123

zmiana sposobu wyświetlania	125
Sklep	
 kupowanie pakietów (zwiększanie dostępnych środków) 	22
 kupowanie, sprzedawanie funkcjonalności 	18
Użytkownik	
dodanie użytkownika	91
 nadanie uprawnień (transfer połączeń, prezentacja numerem głównym) 	92
 zmiana roli (recepcjonista, asystent) 	99
 włączenie nagrywania na użytkowniku 	92
 funkcje dostępne z aparatu telefonicznego 	201
 eksport użytkowników do pliku CSV 	173
import użytkowników z pliku CSV	174
Warunkowe przekierowane połączeń	
zdefiniowanie warunku	63
konfiguracja kalendarza	65
wybranie przedziału czasowego w kalendarzu	65
Wywołaj serwer	
zdefiniowanie warunku	63

konfiguracja kalendarza

65

18. Spis ilustracji

Rysunek 1. Pasek nawigacyjny w kreatorze	9
Rysunek 2. Kreator - Użytkownicy	10
Rysunek 3. Kreator - Grupy	11
Rysunek 4. Kreator – Recepcje	12
Rysunek 5. Kreator - Faks	13
Rysunek 6. Kreator - Menu	14
Rysunek 7. Kreator – Dodatkowe Numer Główne	15
Rysunek 8. Kreator - Dostępność	16
Rysunek 9. Sklep - widok "Moje pakiety"	19
Rysunek 10. Sklep: wykupywanie pakietu2	20
Rysunek 11. Próba zakupienia drugi raz funkcjonalności <i>Transfer połączeń</i> zakończy się powyższy komunikatem	m 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
Rysunek 30. Blok Wewnętrzny: Brak reakcji
Rysunek 31. Blok Wewnętrzny: Liczba powtórzeń
Rysunek 32. Dodanie Recepcji
Rysunek 33. Recepcja: konfiguracja
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. Włączone nagrywanie na Recepcji 44
Rysunek 40. Sekcja Nieaktywna we właściwościach Recepcji45
Rysunek 41. Sekcja Recepcjoniści nieaktywni 46
Rysunek 42. Sekcja Tło dźwiękowe we właściwościach recepcji 46
Rysunek 43. Przekierowanie połączeń: konfiguracja 48
Rysunek 44. Przekierowanie połączeń: koniec rozmowy 49
Rysunek 45. Przekierowanie połączeń: zajęty 50
Rysunek 46. Przekierowanie połączeń: drzewo akcji 51
Rysunek 47. Nieskonfigurowana Grupa po wykupieniu ze Sklepu52
Rysunek 48. Grupa: Podpięcie pod numer główny WCO 53
Rysunek 49. Grupa: konfiguracja 53
Rysunek 50. Czas trwania oczekiwania najdłużej dzwoniącego 53
Rysunek 51. Członkowie Grupy 54
Rysunek 52. Ustawienia Grupy 55
Rysunek 53. Grupa: Algorytm wyboru konsultanta 56
Rysunek 54. Algorytm Kolejny wolny: ustawienie czasu
Rysunek 55. Limit czasu oczekiwania w kolejce do połączenia i akcje podejmowane po jego

przekroczeniu	. 58
Rysunek 56. Ustawienia Grupy: Nieaktywna	. 59
Rysunek 57. Tło dźwiękowe: konfiguracja	. 59
Rysunek 58. Tło dźwiękowe: konfiguracja tła muzycznego	. 60
Rysunek 59. Tło dźwiękowe: konfiguracja komunikatu tekstowego	. 61
Rysunek 60. Warunkowe przekierowanie połączeń na schemacie centralki	. 63
Rysunek 61. Warunkowe przekierowanie połączeń	. 64
Rysunek 62. Warunkowe przekierowanie połączeń – przejście do kalendarza	. 65
Rysunek 63. Warunkowe przekierowanie połączeń - zdarzenie jednorazowe (zdarzenie całodnio	we) . 66
Rysunek 64. Warunkowe przekierowanie połączeń - zdarzenie cykliczne (codzienne)	. 66
Rysunek 65. Warunkowe przekierowanie połączeń - komunikat potwierdzenia usunięcia zdarze cyklicznego	enia . 66
Rysunek 66. Warunkowe przekierowanie połączeń - zmiana widoku kalendarza	. 67
Rysunek 67. Przycisk opuść widok kalendarza znajdujący się w lewym górnym rogu	. 67
Rysunek 68. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie warunku Numer dzwoniącego	. 68
Rysunek 69. Warunkowe przekierowanie połączeń - definiowanie akcji	. 69
Rysunek 70. Komunikat okazjonalny	. 69
Rysunek 71. Komunikat okazjonalny: konfiguracja	. 70
Rysunek 72. Komunikat okazjonalny: Sekcja Komunikat	. 70
Rysunek 73. Komunikat Okazjonalny: Podpięcie pod numer główny WCO	. 71
Rysunek 74. Komunikat Okazjonalny: Sekcja Akcja	. 71
Rysunek 75. Akcja: Przekierowanie na numer użytkownika	. 72
Rysunek 76. Menu	. 73
Rysunek 77. Menu: konfiguracja komunikatu początkowego	. 74
Rysunek 78. Menu: konfiguracja sekcji akcja	. 74
Rysunek 79. Menu: drzewo akcji	. 75
Rysunek 80. Menu: konfiguracja komunikatu przy braku reakcji	. 76
Rysunek 81. Menu: konfiguracja sekcji Zajęty	. 76

Rysunek 82. Menu: konfiguracja sekcji Nie odpowiada	77
Rysunek 83. Menu: konfiguracja sekcji Zły wybór	78
Rysunek 84. Menu: konfiguracja sekcji Liczba powtórzeń	78
Rysunek 85. Graficzna konfiguracja Menu	79
Rysunek 86. Ustawienia drzewa akcji (opis możliwości konfiguracji znajduje się w rozdziale 3.3.9.4).80
Rysunek 87. Dostęp do definicji serwisu Wywołaj Serwer w formacie WSDL	80
Rysunek 88. Fragment opisu interfejsu serwisu Wywołaj serwer	81
Rysunek 89. Ustawienia ogólne oraz tryby pracy funkcjonalności Wywołaj Serwer	82
Rysunek 90. Konfiguracja połączenia dla funkcjonalności Wywołaj serwer	83
Rysunek 91. Limit czasowy na wprowadzenie kodu DTMF w <i>Wywołaj serwer</i>	84
Rysunek 92. Konfiguracja sterowania za pomocą kodu DTMF dla Wywołaj serwer	84
Rysunek 93. Konfiguracja sterowania za pomocą numeru dzwoniącego dla Wywołaj serwer	85
Rysunek 94. Konfiguracja odpowiedzi w postaci odczytu tekstu dla Wywołaj Serwer	86
Rysunek 95. Konfiguracja odpowiedzi w postaci wyboru akcji dla Wywołaj serwer	87
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie	88
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu	88 88
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO	88 88 89
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie	88 88 89 90
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy	88 88 89 90 90
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja	88 88 89 90 90 91
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy	88 88 90 90 91 92
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy	88 88 89 90 90 91 92 93
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy Rysunek 103. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania Rysunek 104. Przycisk <i>Zaktualizuj konfigurację</i>	88 88 90 90 91 92 93 94
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy Rysunek 103. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania Rysunek 104. Przycisk <i>Zaktualizuj konfigurację</i> Rysunek 105. Funkcjonalność Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie	88 88 89 90 90 91 92 93 94 94
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy Rysunek 103. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania Rysunek 104. Przycisk <i>Zaktualizuj konfigurację</i> Rysunek 105. Funkcjonalność Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie Rysunek 106. Konfiguracja funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio	88 88 90 90 91 92 93 94 94 95
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy Rysunek 103. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania Rysunek 104. Przycisk <i>Zaktualizuj konfigurację</i> Rysunek 105. Funkcjonalność Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie Rysunek 106. Konfiguracja funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio Rysunek 107. Funkcjonalność Transfer połączeń w Sklepie	88 88 90 90 91 92 93 94 95 95
Rysunek 96. Funkcjonalność Faks w Sklepie Rysunek 97. Konfiguracja faksu Rysunek 98. Umieszczanie konfiguracji faksu na schemacie WCO Rysunek 99. Funkcjonalność Użytkownik w Sklepie Rysunek 100. Użytkownicy Rysunek 101. Użytkownik: konfiguracja Rysunek 102. Zdefiniowani Użytkownicy Rysunek 103. Przyjęcie zamówienia na włączenie nagrywania Rysunek 104. Przycisk <i>Zaktualizuj konfigurację</i> Rysunek 105. Funkcjonalność Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie Rysunek 106. Konfiguracja funkcjonalności Obsługa połączeń przychodzących bezpośrednio w Sklepie Rysunek 107. Funkcjonalność Transfer połączeń w Sklepie Rysunek 108. Użytkownik: Transfer połączeń	88 88 90 90 91 92 93 93 94 95 95 95

Rysunek 110. Użytkownik: Prezentacja numerem głównym9	7
Rysunek 111. Błąd: próba nadania uprawnienia do prezentacji numerem głównym Użytkownikow zdefiniowanemu w innej WCO	/i 7
Rysunek 112. Funkcjonalność Stała prezentacja numerem głównym w Sklepie	8
Rysunek 113. Użytkownik: Stała prezentacja numerem głównym	8
Rysunek 114. Użytkownik: Definiowanie uprawnienia Recepcjonista	0
Rysunek 115. Ikony przedstawiające opcje przypisane do danego Użytkownika 102	1
Rysunek 116. Zajęty - konfiguracja komunikatu10.	2
Rysunek 117. Nie odpowiada - konfiguracja komunikatu10.	2
Rysunek 118. Umiejscowienie Ustawień funkcjonalności na lewym panelu w widoku Schema centralki	it 3
Rysunek 119. Dodatkowy Numer Główny104	4
Rysunek 120. Dodatkowy Numer Główny104	4
Rysunek 121. Dodawanie Dodatkowego Numeru Głównego 10	5
Rysunek 122. Przypinanie Dodatkowego Numeru Głównego na schemacie centralki 100	6
Rysunek 123. Wybranie elementu do którego ma być przypięty Dodatkowy Numer Główny 100	6
Rysunek 124. Konfiguracja Dodatkowy Numer Główny we Właściwościach Recepcji 10	7
Rysunek 125. Niezaznaczony Dodatkowy Numer Główny w sekcji funkcjonalności WCO (np. Recepcji	i) 7
Rysunek 126. Zaznaczony Dodatkowy Numer Główny w sekcji funkcjonalności WCO (np. Recepcji) 10	7
Rysunek 127. Podstawowy Numer Główny108	8
Rysunek 128. Umiejscowienie Właściwości Nagrywania Połączeń na lewym panelu w widoku Schema centralki	ıt 9
Rysunek 129. Właściwości Nagrywania Połączeń109	9
Rysunek 130. Generowanie nowych kluczy do szyfrowania nagrań11	1
Rysunek 131. Dodanie klucza publicznego do szyfrowania nagrań11	1
Rysunek 132. Zakładka archiwizacji połączeń11	2
Rysunek 133. Konfiguracja archiwizacji po SFTP11	3
Rysunek 134. Konfiguracja archiwizacji API SOAP11	4
Rysunek 135. Konfiguracja archiwizacji API REST11	5

Rysunek 136. Podgląd klucza prywatnego jakim można odsłuchać nagrania	115
Rysunek 137. Konfiguracja komunikatu standardowego	117
Rysunek 138. Konfiguracja komunikatu niestandardowego	118
Rysunek 139. Konfiguracja komunikatu na użytkowniku	119
Rysunek 140. Schemat centralki	123
Rysunek 141. Menu kontekstowe	124
Rysunek 142. Przyciski w Widoku drzewa	125
Rysunek 143. Ustawienia Schematu centralki	125
Rysunek 144. Wyświetlaj etykiety połączeń - zaznaczenie parametru	127
Rysunek 145. Wyświetlaj etykiety połączeń - odznaczenie parametru	127
Rysunek 146. Wyświetl wybraną gałąź podwójnym kliknięciem - przycisk Kliknij	128
Rysunek 147. Zarządzanie Administratorami - widok główny	130
Rysunek 148. Administrator - konfiguracja	131
Rysunek 149. Panel logowania – wymuszenie zmiany hasła	132
Rysunek 150. Administrator w roli tworzenia raportów: widok ekranu	133
Rysunek 151. Dodawanie listy numerów do Użytkownika nagrań	134
Rysunek 152. Edycja danych Administratora	135
Rysunek 153. Usuwanie konta administratora: komunikat o usuwaniu konta aktualnie zalogowa administratora	inego 135
Rysunek 154. Administrator: Panel logowania	137
Rysunek 155. Administrator: zablokowanie konta	137
Rysunek 156. Administrator: widok logowania	138
Rysunek 157. Zakładka Faks - widok ogólny	139
Rysunek 158. Panel przycisków w widoku faksów	139
Rysunek 159. Wysyłanie faksu na adres e-mail	140
Rysunek 160. Widok nagrań	142
Rysunek 161. Tagowanie nagrań	144
Rysunek 162 - Edycja tagów z telefonu dostępna jest po kliknięciu we wskazaną kolumnę	145
Rysunek 163 - Modyfikacja tagów z telefonu możliwa jest poprzez bezpośrednią edycję list	y lub
wybór istniejących już tagów145	
--	
Rysunek 164. Filtrowanie nagrań 146	
Rysunek 165. Tabela raportów148	
Rysunek 166. Raport w stanie Zlecony149	
Rysunek 167. Raport w stanie Wygenerowano XML150	
Rysunek 168. Raport w stanie Utworzony 150	
Rysunek 169. Raport w stanie Błąd podczas tworzenia 150	
Rysunek 170. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange 152	
Rysunek 171. Lista numerów głównych do wyboru153	
Rysunek 172. Właściwości raportu Liczba połączeń na poszczególnych funkcjonalnościach 154	
Rysunek 173. Właściwości raportu Połączenia przychodzące do Wirtualnej Centralki Orange (szczegółowo)155	
Rysunek 174. Lista użytkowników do wyboru155	
Rysunek 175. Właściwości raportu Połączenia przekierowane z Wirtualnej Centralki Orange 156	
Rysunek 176. Lista użytkowników do wyboru157	
Rysunek 177. Właściwości raportu Rozkład połączeń przekierowanych na różne numery wewnętrzne oraz transferów	
Rysunek 178. Lista użytkowników do wyboru159	
Rysunek 179. Właściwości raportu Liczba użyć Numerów głównych	
Rysunek 180. Właściwości raportu Statusy użytkowników – zmiany 160	
Rysunek 181. Lista użytkowników do wyboru161	
Rysunek 182. Właściwości raportu Statusy użytkowników - łączny czas 162	
Rysunek 183. Generowanie raportu Nagrane połączenia163	
Rysunek 184. Generowanie raportu Nagrane połączenia (szczegółowo)	
Rysunek 185. Generowanie raportu pobrane pliki164	
Rysunek 186. Generowanie raportu Wychodzące transmisje faks 165	
Rysunek 187. Generowanie raportu Połączenia z użyciem stanowiska Asystenta	
Rysunek 188. Generowanie raportu Połączenia z użyciem prezentacji numerem głównym WCO 166	
Rysunek 189. Właściwości raportu Liczba odebranych faksów 167	

Rysunek 190. Zakładka Użytkownicy17	73
Rysunek 191. Eksport listy Użytkowników do pliku CSV17	74
Rysunek 192. Import Użytkowników: Struktura pliku tekstowego17	75
Rysunek 193. Import Użytkowników: zapisanie pliku tekstowego17	76
Rysunek 194. Import z pliku	76
Rysunek 195. Import Użytkowników: prawidłowy widok 17	77
Rysunek 196. Usuwanie zaimportowanych Użytkowników: struktura pliku tekstowego 17	77
Rysunek 197. Pasek wyszukiwania17	78
Rysunek 198. Widok Grupy 19) 0
Rysunek 199. Wyszukiwanie i filtrowanie w Książce adresowej 19) 2
Rysunek 200. Dodawanie kontaktów do Książki adresowej19) 2
Rysunek 201. Zawartość przykładowego pliku z eksportowanymi kontaktami 19) 3
Rysunek 202. Raporty audytowe na panelu głównym 19) 4
Rysunek 203 Standardowe raporty audytowe 19) 4
Rysunek 204 Widok rozszerzonych raportów audytowych19) 4
Rysunek 205. Filtrowanie raportów audytowych19) 7
Rysunek 206 - Wygenerowany plik dla raportów audytowych19) 7
Rysunek 207. Widok Zarządzania konfiguracją 19) 9
Rysunek 208. Błędy walidacji przy importowaniu konfiguracji20	00
Rysunek 209. Użytkownik posiadający uprawnienia do wyłączania nagrywania połączenia prefikse	m
)4