

TelbazaNet

Dokumentacja

Użytkownika i Administratora

1. Wstęp	2
1.1 Wersje programu TB NET	2
1.2 Podstawowe pojęcia	2
1.3 Ekran główny	3
2. Monitor połączeń	4
2.1 Opis działania	4
2.2 Możliwość filtrowania i odświeżania	5
3. Monitor Oddzwaniań	6
3.1 Opis działania	6
3.2 Możliwość filtrowania i odświeżania	7
4. Raporty	8
4.1 Tworzenie raportu	8
4.2 Praca z raportem	10
5. Statystyki	11
6. Podstawowe zadania administratora	11
6.1 Organizacja - budowanie struktury organizacyjnej	11
6.2 Linie – przypisywanie właściwości linii	12
6.3 Użytkownicy -definiowanie użytkowników, nadawanie uprawnień	13
7. Czasowe przypisywanie użytkownika do linii –opcja dodatkowa	15
7.1 Nadawanie uprawnień przez administratora	15
7.2 Przypisanie linii przez użytkownika	15
7.3 Raporty	16
7.4 Uwagi	16

1. Wstęp

1.1 Wersje programu TB NET

Wersja standard.

- dostęp do danych za ostatnie 30 dni
- Monitor Połączeń
- Monitor Oddzwaniań
- Statystyki
- Organizacja, linie
- Użytkownicy

Wersja premium

- dostęp do wszystkich danych od początku uruchomienia produktu
- Funkcje z wersji Basic
- Raporty z zaawansowanymi możliwościami filtrowania

Wersja profesjonalna

- Funkcje z wersji Standardowej i dodatkowo:
- Dodatkowe typy raportów i analiz na życzenie klienta
- Dodatkowe funkcje wg potrzeb .

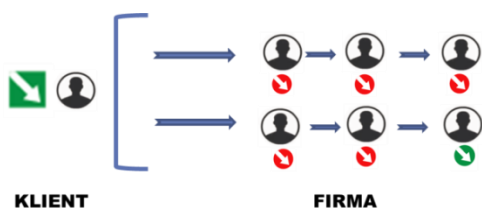
1.2 Podstawowe pojęcia.

Użytkownik – osoba posiadająca konto w systemie Telbaza Net zgodnie z profilem uprawnień.

Połączenie – zdarzenie jedno lub wieloetapowe (wynikające z kolejnych przekierowań zaprogramowanych na centrali telefonicznej). Połączenie uznajemy za odebrane jeżeli odebrany jest ostatni etap



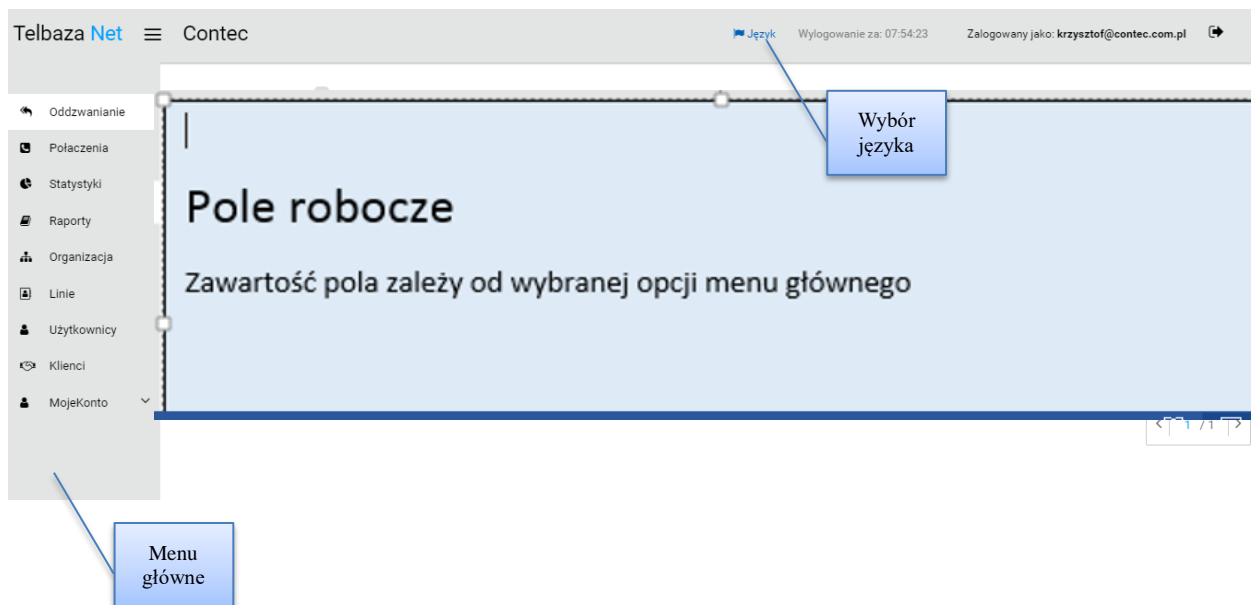
Oddzwianie – Grupa Polaczeń związanych ze sobą numerem klienta (zewnętrznym). Nowa akcja oddzwiania rozpoczyna się od pierwszego nieodebranego polaczenia przychodzącego. Akcję zamyka pierwsza skuteczna rozmowa z klientem.













Klient – Opisany przez użytkownika numer zewnętrzny.

1.3 Ekran główny.

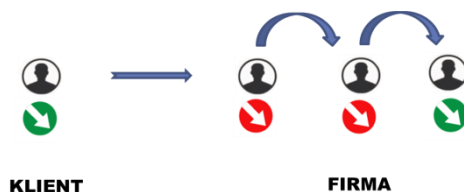
Po zalogowaniu się Użytkownik widzi podstawowe okno aplikacji



<ul style="list-style-type: none">  Oddzwanianie  Połączenia  Statystyki  Raporty  Organizacja  Linie  Użytkownicy  Klienci  MojeKonto  	<p>Wyniki: (dostępne dla wszystkich użytkowników)</p> <p>Oddzwanianie – monitoruje połączenia nieodebrane. Kolejne próby kontaktu z klientem łączy w grupy i w przypadku skutecznego dodzwonienia zmienia status.</p> <p>Połączenia – monitoruje wszystkie typy połączeń: przychodzące, wychodzące, wewnętrzne.</p> <p>Statystyki – wykresy wyników za ostatni tydzień.</p> <p>Raporty – możliwość zaawansowanego raportowania dostępne w wersji premium</p> <p>Administracja: (dostępne dla użytkowników z uprawnieniami administratora).</p> <p>Organizacja – budowanie struktury organizacyjnej</p> <p>Linie – opis i przyporządkowanie linii do struktury</p> <p>Użytkownicy - nadawanie uprawnień</p> <p>Klienci – zarządzanie i opis klientów.</p>
--	---

2. Monitor połączeń.

Połączenie – Połączenie może być jedno lub wieloetapowe w przypadku kolejnych przekierowań na centrali telefonicznej. Połączenie uznajemy za odebrane jeżeli odebrany jest ostatni etap.



W monitorze połączeń rejestrowane są na bieżąco wszystkie połączenia. Nad tabelą znajdują się pola obsługi.

Pole odświeżania danych umożliwia ręczne wywołanie transmisji lub ustawienie okresu odświeżania automatycznego (patrz niżej).

Licznik rekordów podaje liczbę stron i numer aktualnej strony. Po najechaniu kursorem na licznik rekordów wyświetla się „Liczba znalezionych pozycji”.

Pole ustawiania filtrów służy do wyszukiwania rekordów spełniających określone warunki (patrz niżej).

	Rozpoczęta	Linia inicjująca	Linia odbierająca	Zakończona	Czas dzwonienia	Czas rozmawiania
Q (1)	2019-02-12 10:29:52	+48612786251	6713 FAX FAX	10:31:05	00:00:00	00:00:00
Q (1)	2019-02-12 10:13:20	3378 Katarzyna W	225351833	10:13:49	00:00:29	00:00:00
Q (1)	2019-02-12 09:54:35	3378 Katarzyna W		09:54:39	00:00:04	00:00:00
Q (1)	2019-02-12 09:53:43	3378 Katarzyna Wiśniewska	225351833 aaa VIP	09:54:16	00:00:33	00:00:00


2.1 Opis działania

W **Monitorze rozmów** rejestrowane są wszystkie połączenia zgrupowane zgodnie z sekwencją przełączeń centrali.

🟢 Połączenia wieloetapowe (transferowane) uznaje się jako pozytywne jeżeli ostatni etap jest odebrany.

🔴 Jeżeli ostatni etap jest nieodebrany całe zdarzenie uznaje się za negatywne.

Istnieje tu możliwość prześledzenia każdego połączenia wieloetapowego (po naciśnięciu lupy, która znajduje się w pierwszej kolumnie).


(3)

Lupka – naciśnięcie tego pola powoduje wyświetlenie etapów połączeń

Licznik: liczba kroków w ilu zrealizowano rozmowę

Rozpoczęta	Linia inicjująca	Linia odbierająca	Odebrane	Zakończone	Deaktywowane	Zawieszono	Czas dzwonięcia	Czas rozmawiania	Poziom	Krok	Status	Pi
12:10:59	+48603888906	4070 Volvo SDK - Swidnik IVR (ogólny)	12:10:59	12:13:02	12:11:18		00:00:00	00:00:18		1		
12:11:18	+48603888906	3292 Volvo SDK - Lada Czesci		12:13:02	12:11:42		00:00:24	00:00:00		2		Sp
12:11:42	+48603888906	3291 Volvo SDK - Lada Servis	12:11:49	12:13:02			00:00:07	00:01:13		3		Br od

695397855
✎

Onufry Zagłoba

Numery linii zewnętrznych oznaczone są pionową linią na lewym marginesie pola numeru. Można edytować opis dla Klienta po wskazaniu kursorem na jego numer i naciśnięciu ikonki edycji.

2.2 Możliwość filtrowania i odświeżania




Typ ▼

Od: 21.08.2019

Do: 28.08.2019




- **Uczestnik rozmowy** - wyszukiwanie odbywa się wg zawartości pól: numeru pełnego lub skróconego, imienia lub nazwiska osoby, opisu linii. Filtry działają w dowolnym zagłębieniu połączenia, czyli wyfiltrowany numer telefonu lub nazwisko po naciśnięciu lupy w pierwszej kolumnie połączenia.
-  **Struktura** - służy do ograniczenia listę poziomów lub linii dla których pokazywane są połączenia.
- **Typ** - pozwala wybrać wynik i kierunek pokazywanych połączeń
- **Okres** - pozwala wybrać okres za jaki maja być prezentowane dane.

Dostępne jest menu odświeżania okna rozmów:

Odśwież co 15 sek

▼



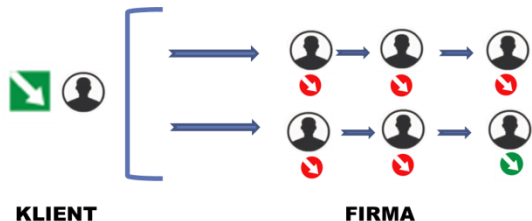
Można wybrać z listy jeden z dostępnych okresów automatycznego odświeżania listy (do wyboru jest co 15s, 1min lub co 5min) lub odświeżać ręczne. W razie potrzeby dostępny jest przycisk odświeżania na żądanie.

<
1 / 1
>

W górnym prawym rogu istnieje pole Licznika rekordów. Pokazuje liczbę rekordów oraz numer strony aktualnie wyświetlanej . Po najechnaniu kursorem wyświetla liczbę rekordów

3. Monitor Oddzwania

Oddzwianie – Grupa Połączeń związanych ze sobą numerem zewnętrznym klienta. Nowa akcja oddzwiania rozpoczyna się od pierwszej nieodebranej rozmowy przychodzącej. Akcja zamyka pierwsza skuteczna rozmowa z klientem.



KLIENT **FIRMA**

Tel baza Net Contec Wylogowanie za: 07:59:32 Zalogowany jako: krzysztof@contec.com.pl

Oddzwianie

Uczestnik rozmowy (numer, osoba, opis) ... Typ Od: dd.mm.rrrr do: dd.mm.rrrr

Odwołaj ręcznie


	Ostatnia próba kontaktu	Kto dzwonił	Do kogo dzwonił	Pierwsza próba kontaktu	Ostatni kontakt z linią
(2 0)	2019-02-14 08:28:08	+48699865781	6713 FAX FAX	2019-02-14 08:27:37	111 Zapowiedź głosowa IVR
(1 0)	2019-02-13 13:54:45	+48608305183	111 Zapowiedź głosowa IVR	2019-02-13 13:54:45	111 Zapowiedź głosowa IVR
(1 0)	2019-02-12 10:29:52	+48612786251	6713 FAX FAX	2019-02-12 10:29:52	6713 FAX FAX
(2 0)	2019-02-11 15:36:42	+48257472028	111 Zapowiedź głosowa IVR	2019-02-11 14:43:37	111 Zapowiedź głosowa IVR
(1 0)	2019-02-05 09:21:10	+48223083244	111 Zapowiedź głosowa IVR	2019-02-05 09:21:10	111 Zapowiedź głosowa IVR
(1 0)	2019-02-04 15:05:11	+48228289322	6713 FAX FAX	2019-02-04 15:05:11	6713 FAX FAX
(1 0)	2019-02-01 15:54:34	+48324380331	3393 Jan Kowalski	2019-02-01 15:54:34	3393 Jan Kowalski

3.1 Opis działania


Nieudana próba dodzwonienia się Klienta do firmy inicjuje nowy rekord oddzwiania lub zwiększa licznik nieudanych prób.



Próby Klienta dodzwonienia się na różne numery telefonów w Firmie są rejestrowane w jednym rekordzie oddzwiania.

Liczba w nawiasie pod lupką pokazuje liczbę prób dodzwonienia się Klienta do firmy i liczbę prób oddzwonienia. Kliknięcie na to pole wyświetla listę rozmów składających się na próby dodzwonienia się do Firmy i próby oddzwiania do Klienta. Kliknięcie na lupkę wyświetla listę połączeń.

 (2 1)	Licznik: liczba prób dodzwonienia się Firmy przez Klienta i liczba prób oddzwonienia. Tutaj dwie próby dodzwonienia się i jedna próba oddzwonienia.
--	---

Ikonka w drugiej kolumnie pokazuje status oddzwiania. Kierunek strzałki wskazuje czy ostatnia połączenie było wychodzące czy przychodzące.

- 
Nieoddzwoniona - pierwsza nieodebrana rozmowa od klienta powoduje otwarcie sprawy do oddzwonienia. Kierunek strzałki wskazuje czy ostatnia rozmowa była wychodząca czy przychodząca.


-  **Oddzwoniona** - Pierwsza skuteczna rozmowa z Klientem zamyka sprawę. Kierunek strzałki wskazuje czy ostatnia rozmowa była wychodząca czy przychodząca.
-  **Przeterminowana** - Sprawa nieoddzwoniona, zamknięta automatycznie, z powodu przekroczenia limitu czasu ustawionego przez administratora na oddzwonienie

W kolejnych kolumnach pokazane są:

- **Ostatnia próba Kontakt** - data i godzina ostatniej próby dodzwonienia się
- **Kto dzwonił** - telefon Klienta inicjującego i jego opis (jeżeli został wprowadzony)
- **Do kogo dzwonił** - adresat pierwszej nieodebranej rozmowy
- **Pierwsza próba kontaktu** - data i godzina pierwszej próby dodzwonienia się do firmy
- **Ostatni kontakt z linią** - adresat ostatniej próby rozmowy

3.2 Możliwość filtrowania i odświeżania

Uczestnik połączenia (numer, osoba, opis) ...		Typ ▼	Od: 21.08.2019	Do: 28.08.2019	
---	--	-------	----------------	----------------	--

- **Uczestnik rozmowy** - wyszukiwanie odbywa się wg zawartości pól: numeru pełnego lub skróconego, imienia lub nazwiska osoby, opisu linii. Filtry działają w dowolnym zagłębieniu połączenia, czyli wyfiltrowany numer telefonu lub nazwisko po naciśnięciu lupki w pierwszej kolumnie połączenia.
-  **Struktura** - służy do ograniczenia listę poziomów lub linii dla których pokazywane są połączenia.
- **Typ** - pozwala wybrać wynik oddzwaniania.
- **Okres** - pozwala wybrać okres za jaki maja być prezentowane dane.

Dostępne jest menu odświeżania okna rozmów:

Odśwież co 15 sek  

Można wybrać z listy jeden z dostępnych okresów automatycznego odświeżania listy (do wyboru jest co 15s, 1min lub co 5min) lub odświeżyć ręczne. W razie potrzeby dostępny jest przycisk odświeżania na żądanie.

< | 1 / 1 | >

W górnym prawym rogu istnieje pole Licznika rekordów. Pokazuje liczbę rekordów oraz numer strony aktualnie wyświetlanej . Po najechaniu kursorem wyświetla liczbę rekordów

4. Raporty

4.1 Tworzenie raportu

Po uruchomieniu w menu zakładki „Raporty” wyświetlana jest lista raportów

Nazwa	Typ	Za okres
test 1 aho	Połączenia	Ostatni miesiąc
Połączenia centrala	Etapy Połączeń	Ostatni miesiąc
test kadka	Etapy Połączeń	Ostatni miesiąc
tester	Etapy Połączeń	Dzisiaj
IVR	Etapy Połączeń	Ostatni miesiąc

Użytkownik widzi tylko swoje raporty. Raport można otworzyć do edycji i wykonania lub skasować

Wykonywanie raportu

Na liście raportów wskazać nazwę raportu i kliknąć ikonkę jego edycji. Po otwarciu okna raportu nacisnąć Zastosuj.

W każdym raporcie widoczne są następujące główne obszary

Ustawienia – definiowanie nazwy, okresy i dla kogo wykonywany jest raport wraz z zestawem potrzebnych filtrów

Wykres – ilustruje graficznie wyniki raportu, pokazując dane dla wybranego w definicji raportu poziomu

Tabela statystyk – tutaj pokazane są liczbowe wyniki dla wybranego poziomu i jego podpoziomów i linii

Tabela połączeń – dla wybranego poziomu pokazane są rozmowy spełniające wybrane kryteria filtrowania.

Tworzenie nowego raportu

W oknie listy raportów naciskając Nowy Raport uruchamiany generowanie nowego raportu. Proces przebiega następująco:

Wybór ustawień raportu

Raport: oddzwanianie Wy Zapisz

Raport analizuje: Połączenia Etapy Połączeń Oddzwanianie

Dla organizacji: Za okres:

Z klientem: Z numerem: Liczba kroków (R): Typ:

← Wróć do listy raportów ✓ Zastosuj i zapisz

Nadajemy nazwę pod którą zostanie zapamiętana definicja nowego raportu, pokazywana później na Liście Raportów

Pierwszym elementem jest wybór rodzaju raportowanych zdarzeń:

- **Etapy połączeń** - sekwencje przełączeń widziane oczami klienta. Połączenie może być jednoetapowe lub w przypadku przełączania składać się z kilku połączeń. Rozmowa kończy się kiedy klient się rozłączy.
- **Połączenia** – kiedy abonent A łączy się z abonentem B. Każde połączenie traktowane jest jako osobne zdarzenie.
- **Oddzwanianie** - Grupy Połączeń związanych ze sobą numerem klienta (zewnętrznym).

Kolejnym elementem jest wybór filtrowania:

- **Dla Organizacji** – poziom organizacji lub linii, możliwe jest wybieranie wielu elementów przez odznaczenie odpowiednich checkboxów. Zaznaczenie poziomu powoduje ograniczenie pokazywanej listy linii tylko do linii z tego poziomu. Do wyszukiwania konkretnego poziomu lub linii można skorzystać z filtrów: wpisując sekwencje znaków powodujemy ograniczenia pokazywanej listy – poziomów lub linii.

The screenshot shows a filter interface with a search bar and a list of organizations. The selected organization is 'Bisnode Polska Sp. z o.o. (0/129)'. Below it, there are checkboxes for 'CustCare (0/4)', 'FS (0/12)', 'IT (0/4)', and 'Operacyjny (0/22)'. To the right, there is a table with columns 'Numer', 'Opis', and 'Poziom'. The table contains four rows of data.

Numer	Opis	Poziom
<input type="checkbox"/>	Telefon	Bisnode Polska Sp. z o.o.
<input type="checkbox"/>	Telefon	Bisnode Polska Sp. z o.o.
<input type="checkbox"/>	Telefon	Bisnode Polska Sp. z o.o.
<input type="checkbox"/>	+48243642398 Infobox Infobox Telefon	Bisnode Polska Sp. z o.o.


- **Za okres** – wybór jednego z kilku predefiniowanych okresów lub wybrania konkretnego zakresu dat od..do. Dla raportów do regularnego wykorzystywania zalecane jest stosowanie okresów predefiniowanych.

The screenshot shows a dropdown menu titled 'Za okres'. The options are: 'Dzisiaj', 'Wczoraj', 'Ostatni tydzień', 'Ostatni miesiąc', 'Ostatni rok', and 'Niestandardowy'.

- **Z Klientem** – ograniczenie raportu do prób kontaktu z jednym lub grupą Klientów
- **Z Numerem** – ograniczenie raportu do rozmów/połączeń gdzie pokazane są tylko te zawierające poszukiwane numery w którymkolwiek połączeniu składowym
- **Typ** – wybór typu, możliwy wybór wielokrotny

The screenshot shows a 'Typ' filter interface with a list of checkboxes and radio buttons. The options are: 'Przychodzące odebrane', 'Przychodzące nieodebrane', 'Wewnętrzne odebrane', 'Wewnętrzne nieodebrane', 'Wychodzące odebrane', and 'Wychodzące nieodebrane'. The 'Przychodzące nieodebrane' and 'Wychodzące odebrane' options are checked.

Wykonanie raportu

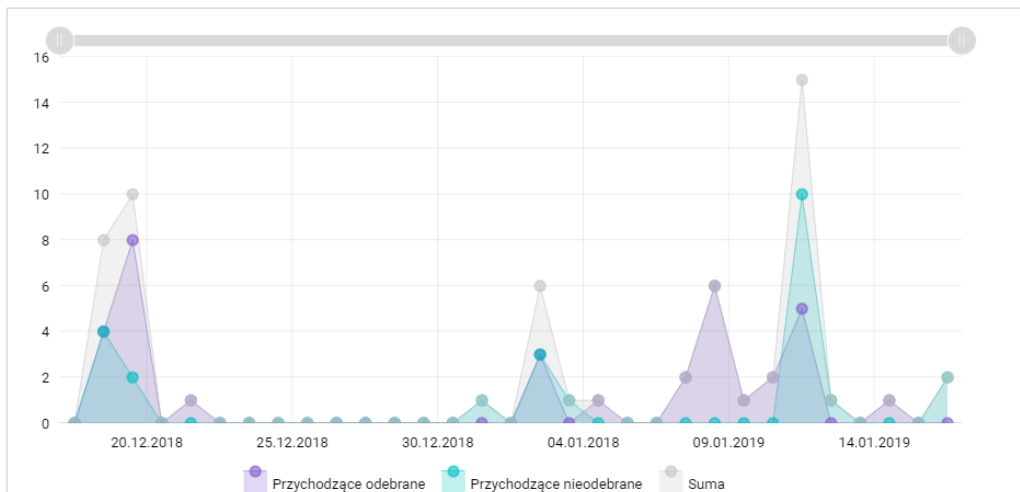
Po kliknięciu  pojawi się tabela i wykres odpowiadający wybranym wcześniej filtrom. Ustawienia są zapamiętane.

Możliwości pracy z danymi na wykresie i tabeli:

- zagłębianie „drill down”
- zmiana rodzaju wyświetlanych danych: liczba, czas, koszt (w opracowaniu)

Liczba Czas Koszt

Sumuj co dzień



	Suma	Przychodzące odebrane	Przychodzące nieodebrane
Contec	58	34	24
Dział Handlowy	37	21	16
Biuro	27	16	11
Katarzyna Wiśniewska +48224173378	21	16	5
FAX +48228356713	6	0	6
Handlowcy	10	5	5
Obsługa klienta 224173395	1	0	1
Jan Kowalski +48224173393	9	5	4
Dział Techniczny	8	0	8
Produkcja	7	0	7
Ryszard +48224173394	4	0	4
Radek +48224173396	3	0	3

	Rozpoczęta*	Linia inicjująca	Linia odbierająca	Zakończona	Czas dzwonienia	Czas rozmawiania
Q (4)	2018-05-24 13:56:37	+48508009099	3378 Katarzyna Wiśniewska	13:59:40	00:00:31	00:02:30
Q (3)	2018-05-28 12:54:36	+48508011105	3378 Katarzyna Wiśniewska	12:57:59	00:00:20	00:03:03
Q (2)	2018-05-29 12:17:41	+48134652442	3394 Ryszard	12:29:12	00:00:02	00:11:28
Q (4)	2018-06-11 11:41:02	509795245 Klient Jolanta Kamel	3378 Katarzyna Wiśniewska	11:42:26	00:00:07	00:01:15
Q (3)	2018-06-11 12:35:42	+48618659696	3394 Ryszard	12:38:13	00:00:08	00:02:22
Q (1)	2018-06-14 11:57:31	510055089 Truskawka Joanna	3379 Wiesław Koleccki	11:57:39	00:00:07	00:00:00
Q (2)	2018-06-14 12:03:11	601322085 klient aho	3379 Wiesław Koleccki	12:03:32	00:00:20	00:00:00
Q (2)	2018-06-15 10:50:19	+48913229999	3378 Katarzyna Wiśniewska	10:52:36	00:00:02	00:01:00
Q (4)	2018-06-27 09:45:31	+48668168336	3393 Jan Kowalski	09:47:08	00:00:23	00:00:47
Q (3)	2018-06-27 09:56:32	+48668168336	3394 Ryszard	09:57:25	00:00:09	00:00:43

Wyniki na wykresie pokazywane są dla poziomu wybranego w ustawieniach – jest to pierwszy wiersz w tabeli

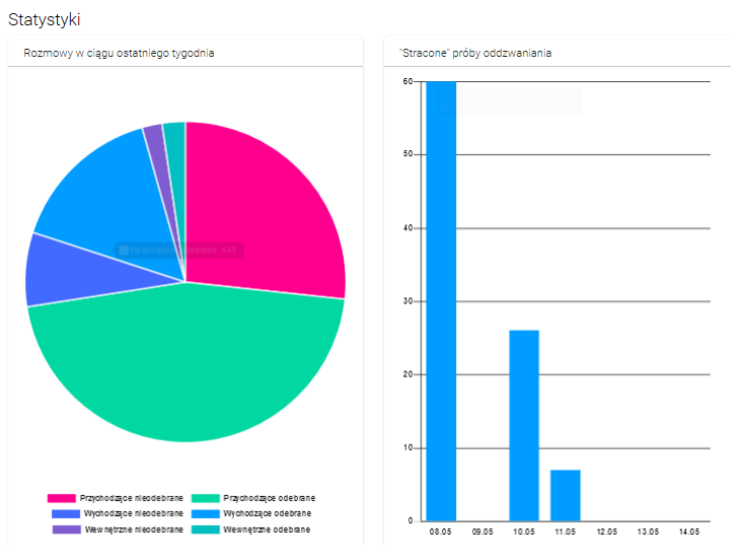
4.2 Praca z raportem

Wyniki raportu można wyeksportować do formatu .xlsx

Klikając na inny poziom z tabeli powodujemy przeładowanie wyników: wybrany poziom pokazywany jest jako pierwszy w tabeli i wyniki dla niego pokazywane są na wykresie.

5. Statystyki

Po lewej stronie pokazany jest wykres analizy z ostatniego tygodnia listy Połączeń, po prawej stronie pokazany jest wykres analizy Oddzwaniań.






Klikając na jednej z nazw pod lewym wykresm można daną grupę danych wyłączyć, wyłączając np. połączenia odebrane można zobaczyć strukturę nieodebranych połączeń

Wykres słupkowy ilustruje ilość klientów którym nie udało się dozwonic do Firmy i nikt do nich nie odzwonił.

6. Podstawowe zadania administratora.

Przygotowanie systemu do pracy

1.  Organizacja Zbudowanie struktury organizacyjnej.
2.  Linie Przypisanie linii do odpowiednich poziomów.
3.  Użytkownicy Definiowanie użytkowników systemu.

6.1 Organizacja - budowanie struktury organizacyjnej

Organizacja Kolejne poziomy organizacji możemy dodawać, edytować oraz dowolnie przenosić między różnymi poziomami na zasadzie „złap i upuść”.

Kliknij na poziom, żeby go wybrać

Kliknij na poziom, aby go wybrać

Filtruj

- Netia
 - ABC
 - Bydgoszcz
 - Południe Netia
 - Poziom L
 - Warszawa szkolenie 1
 - Warszawa szkolenie 2

Wybrany poziom i jego podpoziomy

Typ	Nazwa	Id
	Netia	1451
	ABC	8352
	Bydgoszcz	12801
	Południe Netia	9901
	Poziom L	9501
	Warszawa szkolenie 1	
	Warszawa szkolenie 2	

Edycja poziomu

Dodanie poziomu

Linie przypisane do poziomu przenoszone są wraz z tym poziomem. Skasowanie poziomu powoduje automatyczne przypisanie należących do niego linii do najbliższego wyższego poziomu. Uprawnienia związane z liniami i poziomami są automatycznie korygowane w podstawowym zakresie

Po lewej stronie wyświetlana jest struktura Organizacyjna w postaci drzewa. Kliknięcie na znacznik po lewej od nazwy poziomu powoduje jego rozwinięcie/zwinięcie. Klikając na nazwę poziomu powodujemy jego wybranie

Po prawej stronie okna w tabeli pokazane są informacje o wybranym poziomie i jego bezpośrednich podpoziomach. Ustawiając kursor na wybranym poziomie możemy w ostatniej kolumnie wybrać działanie:

Dodaj poziom – do aktualnego poziomu zostanie dodany jego podpoziom, otwiera się okno z danymi podpoziomu, Najważniejsze są nazwa i typ podpoziomu (firma/poziom/osoba)

Edytuj poziom – otwiera się okno z właściwościami wskazanego poziomu

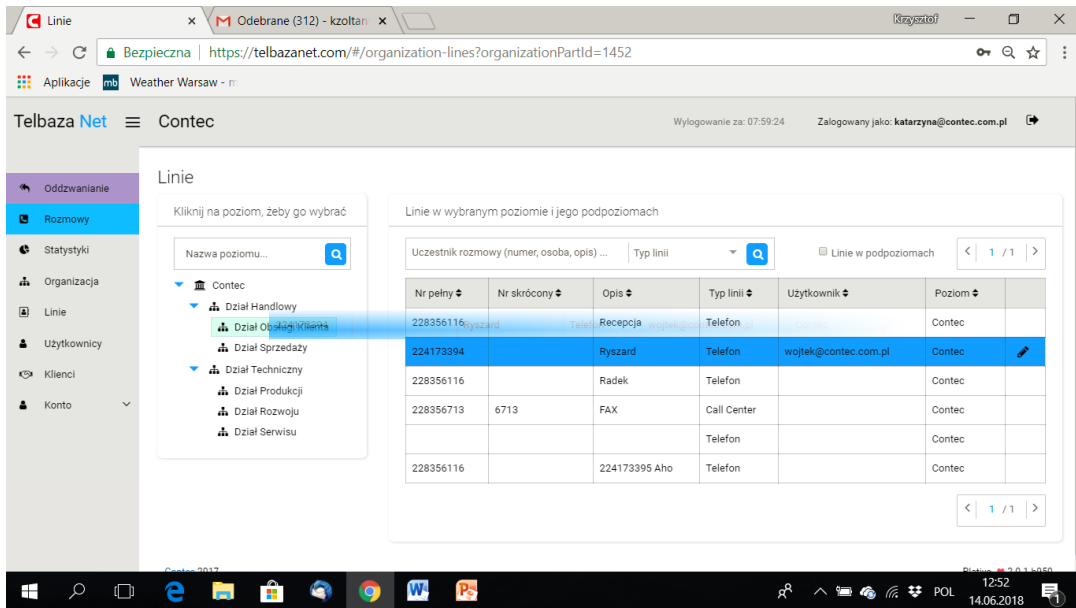
Kasuj poziom – wskazany poziom zostanie skasowany. Linie należące do tego poziomu zostaną przeniesione do poziomu nadrzędnego

6.2 Linie – przypisywanie właściwości linii.

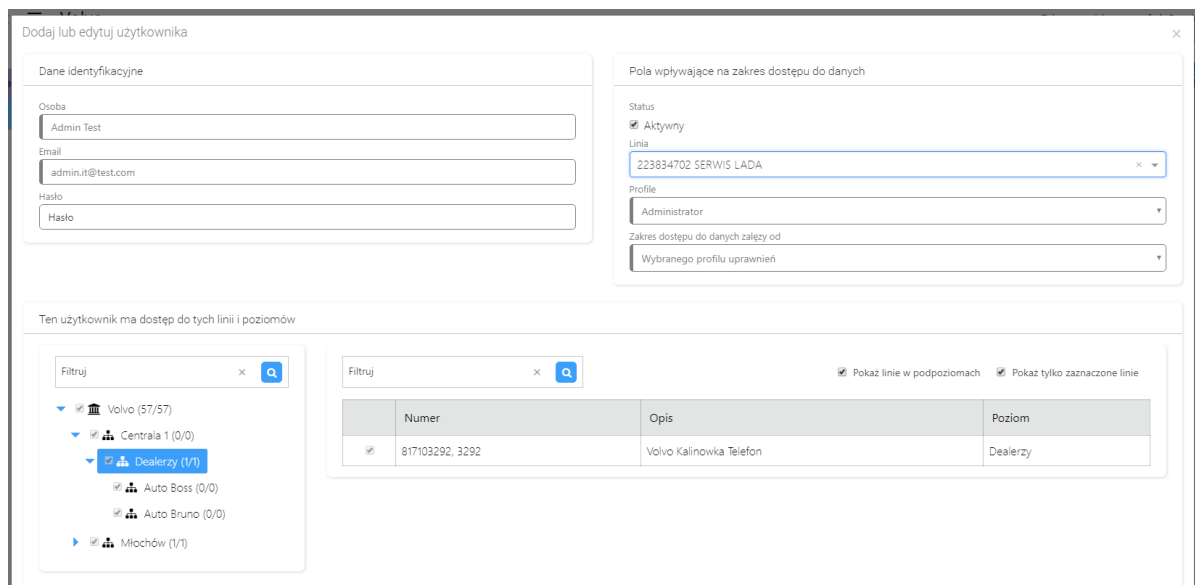
Linie Po wystąpieniu pierwszego połączenia linia zakładana jest automatycznie wraz z opisem pobieranym z centrali.

Jeżeli opisy są nieodpowiednie można je edytować. W takim wypadku należy odznaczyć „Nie nadpisuj danymi z centrali”.

Opisane linie należy przyporządkować do odpowiednich gałęzi struktury organizacyjnej na zasadzie „złap i upuść”



6.3 Użytkownicy -definiowanie użytkowników, nadawanie uprawnień



Nadanie uprawnień:

Krok 1. Wypełnij rubrykę **Osoba**

Krok 2. Wypełnij rubrykę **Email** – adres mail pracownika, jest również jego loginem do systemu

Krok 3. Nadanie hasła może się odbyć na dwa sposoby:

- Sposób 1 (bez wysłania e-mail aktywacyjny) Można wpisać hasło i zaznaczyć checkbox **Aktywny**

Sposób 2 (z wysłaniem e-mail aktywacyjny). Zostawiamy pole hasło puste i nie odznaczamy pola Aktywny – po wypełnieniu pozostałych pól wyśle się e-mail aktywacyjny na podany wcześniej adres e-mail.

Krok 4. Wybieramy linię użytkownika jeżeli chcemy nadać uprawnienia profilowe opisane poniżej. Pole Linia może zostać nieuzupełnione.

Krok 5. Ustalamy Profil uprawnień – określa zakres dostępu do danych w odniesieniu do linii pracownika i poziomu do którego należy

Użytkownik z dostępem do swojej linii – widzi dane tylko swojej linii

Użytkownik z dostępem do swojego poziomu organizacji – widzi dane ze wszystkich linii w tym poziomie organizacji, w którym znajduje się jego linia (ale nie w podpoziomach)

Manager – ma dostęp do wszystkich linii i poziomów organizacji (w tym podpoziomów i linii w podpoziomach) od poziomu, w którym znajduje się jego linia

Administrator – ma dostęp do wszystkich linii i poziomów całej organizacji. Ma możliwość nadawania uprawnień, budowania struktury organizacyjnej i opisywania linii.

Krok 6 Ustalamy Zakres dostępu może się odbyć na dwa sposoby:

Sposób 1 *wybrany profil uprawnień* wybieramy jeżeli ustaliliśmy zakres uprawnień w Kroku 3 i Kroku 4

Sposób 2 *ustawienia zaawansowane* na strukturze można poprzez check box-y dowolnie ustalić zakres dostępu do danych.

Krok 7 Zapisujemy ustawienia akceptując przyciskiem

A blue rectangular button with rounded corners, containing a white floppy disk icon and the text "Zapisz" in white.

7. Czasowe przypisywanie użytkownika do linii –opcja dodatkowa

Program umożliwia czasowe przypisywanie użytkownika innego niż został zadeklarowany jak użytkownik podstawowy. Uprawniony użytkownik tymczasowy może uaktywnić swoje uprawnienie zgłaszając początek i koniec okresu swojego działania. Użytkownik „tymczasowy” może być uprawniony do kilku linii ale w danym momencie może być przypisany do jednej

7.1 Nadawanie uprawnień przez administratora.

Aby użytkownikowi nadać prawo do czasowego przypisania linii, Administrator powinien, w oknie edycji użytkownika:

Ustawienia nadawające na dostęp do linii (zawies dostęp do danych)

Czasowe przypisywanie linii

Numer	Opis	Pozycja
<input checked="" type="checkbox"/> +48224173393 3393	224173393 Ana Telefon	Comet_test
<input checked="" type="checkbox"/> +48228396116 3378	224173378 D2 Telefon	Comet_test
<input checked="" type="checkbox"/> +48224173393 3393	224173393 K2 Telefon	Comet_test

- zaznaczyć check-box „czasowe przypisywanie linii”
- w polu nadawania uprawnień do linii wybrać opcję „Ustawienia zaawansowane”
- na wyświetlonej poniżej liście numerów zaznaczyć check-boxy wybranych linii
- zatwierdzić wybór przyciskiem ZAPISZ

7.2 Przypisanie linii przez użytkownika.

Aby przypisać się do udostępnionej linii, uprawniony użytkownik powinien:

1. Wejść w zakładkę „Przypisanie linii” pokazującą tabelką listę udostępnionych linii.

Aktualnie przypisana osoba	Start przypisania	Planowany koniec przypisania	Nr pełny	Nr skrócony	Opis	Typ linii	Użytkownik	Pozycja
			+48224173393	3393	224173393 Ana	Telefon		Comet_test
			+48228396116	3378	224173378 D2	Telefon		Comet_test
			+48224173393	3393	224173393 K2	Telefon		Comet_test

2. Na wybranej linii kliknąć „długopis” (ostatnia kolumna tabelki). Na ekranie pojawia się okienko

Przypisywanie siebie do linii

Planowany koniec przypisania

Wybierz datę i godzinę

Anuluj Zapisz

3. Po wybraniu daty i godziny końca przypisania linii i kliknięciu przycisku Zapisz usługa zostaje uruchomiona na zadeklarowany okres.

Aktualnie przypisana osoba	Start przypisania	Planowany koniec przypisania	Nr pełny	Nr skrócony	Opis	Typ linii	Użytkownik	Poziom
			+48224173395	3395	224173395 Aho	Telefon		Cortec_test
aho	18 cze 2019, 07:41:52	18 cze 2019, 08:41:38	+48228356116	3378	224173378 DS	Telefon		Cortec_test
			+48224173393	3393	224173393 KZ	Telefon		Cortec_test

Dezaktywacja przypisania

Przypisanie dezaktywuje się automatycznie po upływie zadeklarowanego czasu lub ręcznie ikonką "x" w polu edycji linii (ostatni kolumna tabelki).

7.3 Raporty

Uruchomiony jest dodatkowy raport „przypisanie linii”

Raport Zapisz

Analizuj: Połączenia Rozmowy Przypisanie linii

Dla organizacji Za okres Dzisiaj

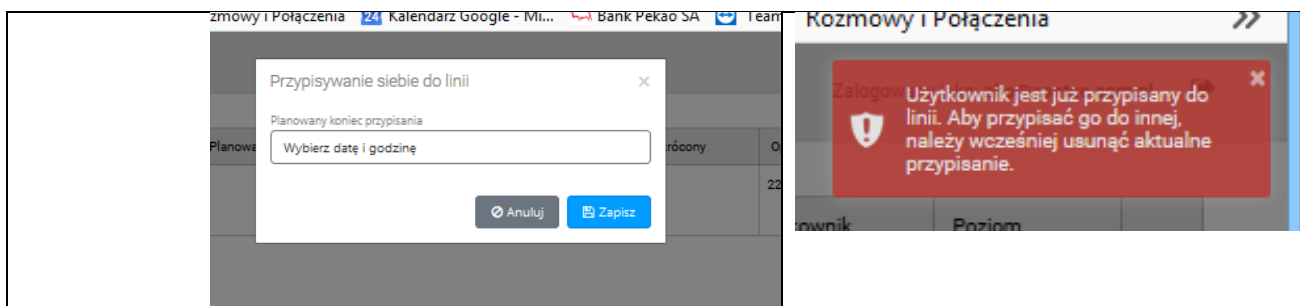
Z klientem Z numerem Liczba kroków (R) Typ Przypisany użytkownik

Zastosuj

7.4 Uwagi

Zmiana przypisania w trakcie aktywnego użytkownika czasowo innej linii.

Użytkownik może zmienić przypisanie tylko po uprzednim skasowaniu poprzedniego.



Czasowe przypisanie widać na wszystkich ekranach – zielone zaznaczenie.

- Oddzwanianie
- Rozmowy
- Statystyki
- Raporty
- Przypisanie linii
- Konto

Rozmowy i Połączenia

Uczestnik rozmowy (numer, osoba, opis) ... Typ Od: 11.06.2019 do: 18.06.2019

Odśwież ręcznie < 1 / 1 >

	Rozpoczęta	Linia inicjująca	Linia odbierająca	Zakończona	Czas dzwonienia	Czas rozmawiania
Q (1)	2019-06-17 14:27:32	+48601322085	3378 aho	14:27:48	00:00:15	00:00:00
Q (1)	2019-06-17 14:05:27	+48601322085	3378 aho	14:05:41	00:00:13	00:00:00
Q (1)	2019-06-17 12:15:44	+48601322085	3378 aho	12:16:07	00:00:14	00:00:07
Q (1)	2019-06-17 12:10:20	3378 aho	+48601322085	12:10:39	00:00:19	00:00:00
Q (1)	2019-06-17 12:10:04	3378 aho	+48601322	12:10:05	00:00:00	00:00:00
Q (1)	2019-06-17 12:08:41	+48601322085	3378 aho	12:08:52	00:00:10	00:00:00
Q (1)	2019-06-17 11:50:48	+48695397855	3393 test przypisania	11:51:01	00:00:08	00:00:04
Q (1)	2019-06-17 11:21:20	+48601322085	3393 aho	11:21:32	00:00:06	00:00:05
Q (1)	2019-06-14 10:01:06	+48525699251	3393 224173393 KZ	10:01:55	00:00:07	00:00:41