

# Dialer

---

Baza wiedzy o konfiguracji, podłączeniu oraz baza porad związanych z prawidłowym działaniem dialera.

- Dialer- podłączenie i obsługa dialera
- Uruchomienie szyfrowania połączeń na koncie SIP
- FAQ- najczęstsze problemy z mikrofonem
- Systemowe centrum powiadomień

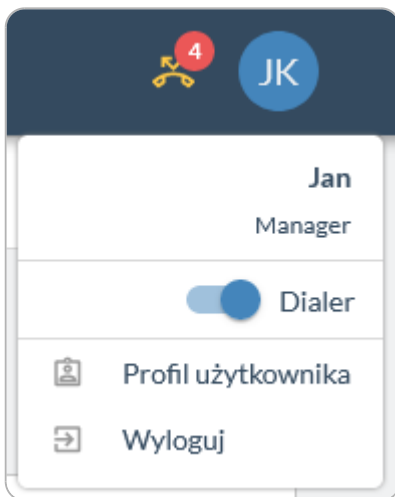
# Dialer- połączenie i obsługa dialera

---

Wbudowany w CRM dialer został tak skonstruowany, aby jego konfiguracja i codzienne użytkowanie przebiegało w maksymalnie prosty sposób. Dzięki temu, że każdy z użytkowników posiada własne konto SIP (numer wewnętrzny), uruchomienie dialera to dwa kliknięcia.

## Włączenie widoczności dialera

Aby dialer mógł pojawić się na ekranie, należy upewnić się, że włączona jest jego widoczność. W tym celu należy kliknąć ikonę swojego profilu w prawym, górnym rogu ekranu i przesunąć suwak na pozycję włączoną.



## Logowanie do dialera

Kolejnym krokiem jest zalogowanie się do dialera. Wystarczy kliknąć w jego widget, znajdujący się w prawym dolnym rogu (kolor szary oznacza brak zalogowania).



W oknie, które się ukaże wystarczy kliknąć w przycisk **Podłącz moje konto SIP**, aby centrala pobrała wymagane dane logowania i podłączyła konto.

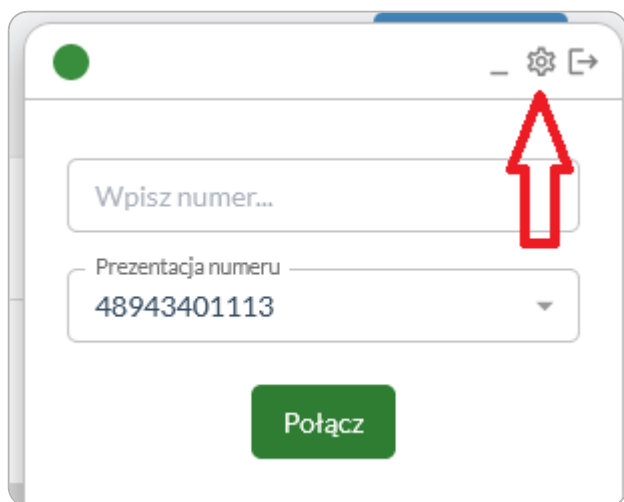


Aby konto SIP mogło zostać zalogowane, musi być na nim włączone **szyfrowanie połączeń**. Jeżeli nie wiesz jak to zrobić, zajrzyj [tutaj](#). Dodatkowo, pamiętaj, że do obsługi dialera niezbędne jest **posiadanie mikrofonu**. Jeżeli masz kłopot z poprawnym podpięciem mikrofonu w systemie, kliknij [tutaj](#).

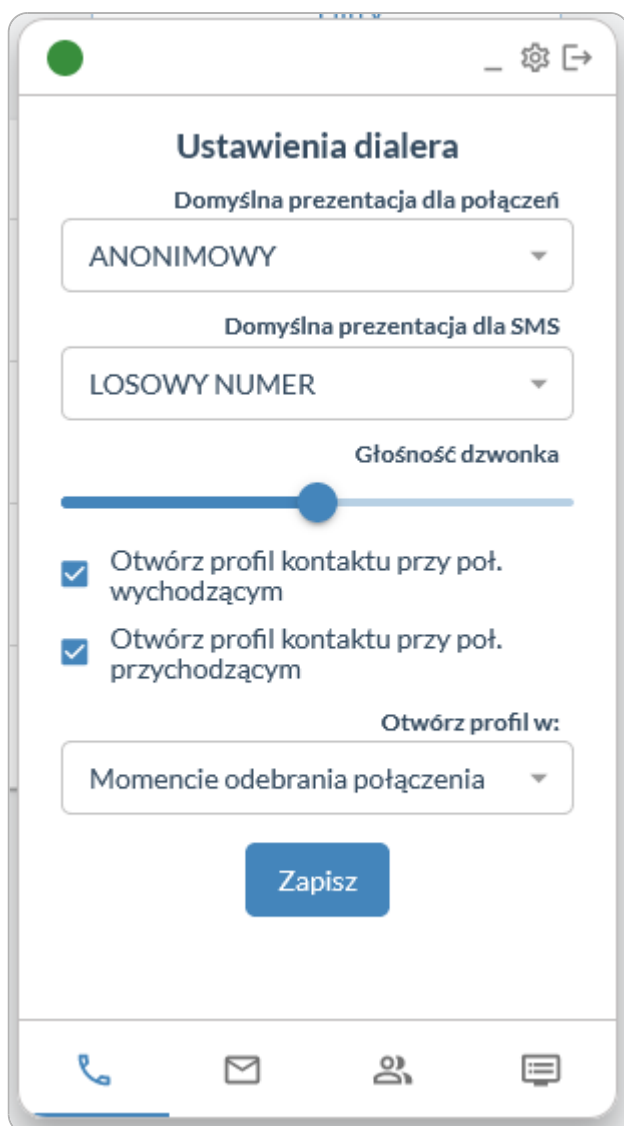
Jeżeli spełniłeś powyższe wymagania, dialer zaloguje się do pracy w systemie. Status jego aktywności zmieni się na zielony (zarówno kropka w otwartym dialerze jak i kolor samego widżetu, a na jego ekranie ujrzysz widok klawiatury. Możesz już realizować połączenia i wysyłać wiadomości!

## Ustawienia dialera

Dialer posiada kilka ustawień, które dostępne są po kliknięciu ikony koła zębatego w górnej części dialera.



Dostępne ustawienia to:



- **Domyślna prezentacja dla połączeń**- możemy ustawić domyślną prezentację dla połączeń wychodzących, aby nie ustawiać jej ręcznie przed każdym połączeniem. W dalszym ciągu będzie jednak możliwość wybrania innej prezentacji przed konkretnym połączeniem.

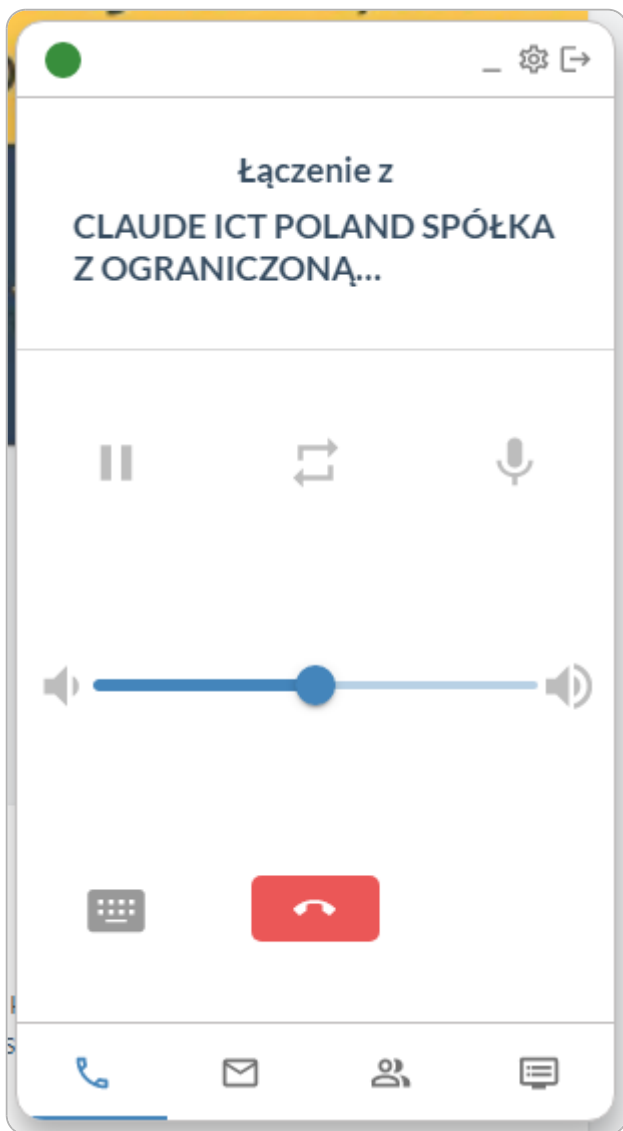
- **Domyślna prezentacja dla SMS**- możemy ustawić domyślną prezentację dla wiadomości SMS wychodzących, aby nie ustawiać jej ręcznie przed każdą wysyłką. W dalszym ciągu będzie jednak możliwość wybrania innej prezentacji przed konkretną wysyłką wiadomości.
- **Głośność dzwonka**- pozwala ustawić głośność sygnału powiadamiającego o nowym połączeniu. Głośność samego połączenia ustawisz na ekranie rozmowy.
- **Automatyczne otwieranie kart kontaktów**- jeżeli chcesz, aby Twoim użytkownikom karta (profil) kontaktu otwierała się automatycznie podczas połączeń przychodzących i wychodzących zaznacz odpowiednie opcje. Następnie dla połączeń przychodzących, wybierz moment jej otwarcia:
  - opcja **w trakcie sygnału dzwonienia** spowoduje, że karta kontaktu zostanie otwarta wszystkim użytkownikom, do których rozdzwaniane jest połączenie, nawet jeżeli finalnie go nie odbiorą.
  - opcja **w momencie odebrania połączenia** spowoduje, że karta kontaktu zostanie otwarta tylko temu użytkownikowi, który faktycznie odebrał połączenie.

Jeżeli karta z profilem kontaktu nie jest automatycznie otwierana upewnij się, że przeglądarka nie blokuje wyskakujących okien dla domeny Twojego CRM-u.

Ustawienia dialera są indywidualne dla każdego użytkownika co oznacza, że każdy użytkownik może posiadać własne, dopasowane do siebie ustawienia.

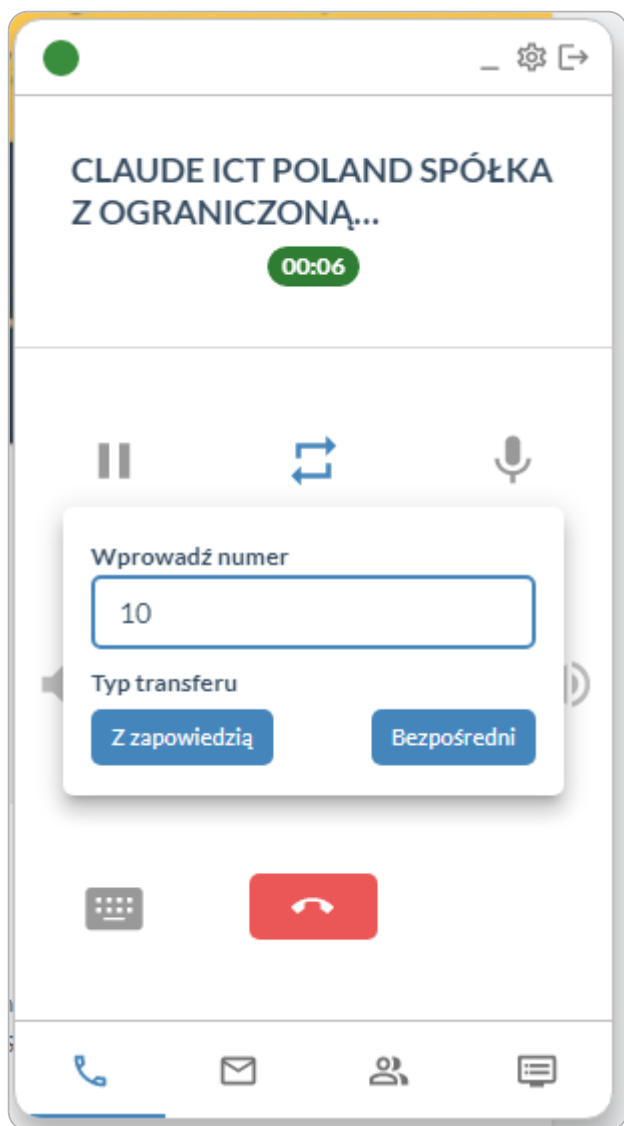
## Ekran połączenia i dostępne funkcje

Podczas aktywnego połączenia na ekranie dialera wyświetli się kilka funkcji związanych z obsługą połączenia.



- **Zawieś połączenie**- tymczasowo zawiesza połączenie, z możliwością jego odwieszenia. Podczas zawieszenia druga strona słyszy muzykę na czekanie. **Funkcja dostępna wyłącznie na przeglądarce Google Chrome.**
- **Transfer połączenia**- służy do przekazania rozmowy do innego konsultanta. Można go wykonać na dwa sposoby:

1. tradycyjnie za pomocą wirtualnej klawiatury, wpisując kody centrali (**\*numer docelowy#** - dla transferu z zapowiedzią, **##numer docelowy#** - dla transferu bez zapowiedzi);
2. używając dedykowanego okienka transferu, wpisując w polu numer, na który rozmowa ma zostać przetransferowana oraz wybierając typ transferu (z zapowiedzią lub bezpośredni).



**Transfer z zapowiedzią**- ten tryb transferu umożliwia przeprowadzenie rozmowy między konsultantami przed finalnym przełączeniem klienta, który w tym czasie słucha muzyki. Następnie, konsultant przekazujący rozmowę musi się rozłączyć, aby połączenie z klientem trafiło do drugiego konsultanta.

**Transfer bez zapowiedzi**- klient od razu jest przetransferowany do drugiego konsultanta.

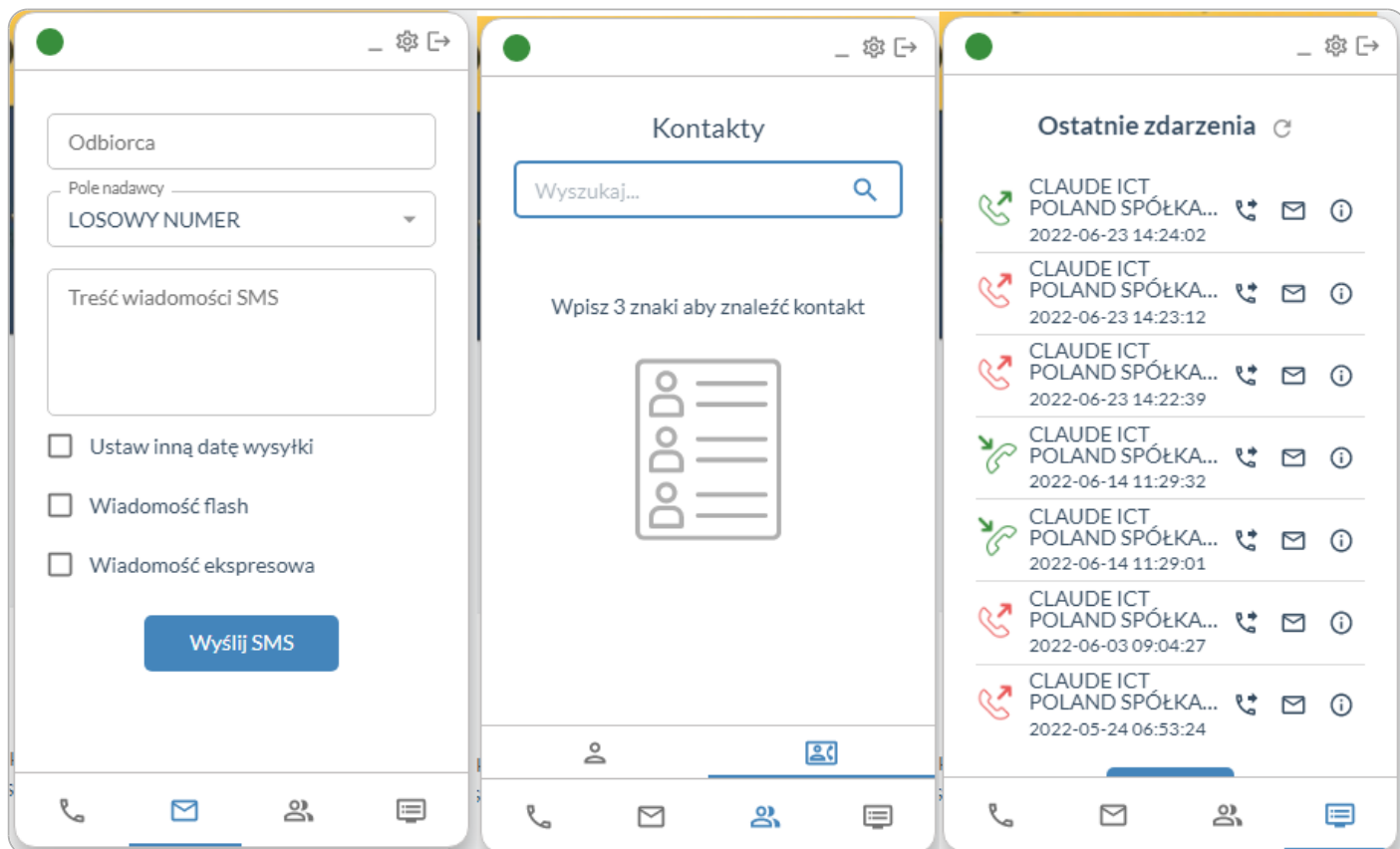
- **Wyciszenie mikrofonu**- funkcja służąca do wyłączenia zbierania dźwięku przez mikrofon.
- **Głośność połączenia**- suwak pozwala na regulację głośności połączenia.
- **Włączenie klawiatury ekranowej**- po kliknięciu na ekranie, zamiast pozostałych opcji, pojawi się klawiatura ekranowa.
- **Przycisk rozłączenia połączenia**- kończy zestawione połączenie.

## Dodatkowe karty w dialerze

Ponad funkcję dzwonienia, dialer posiada również trzy dodatkowe zakładki:

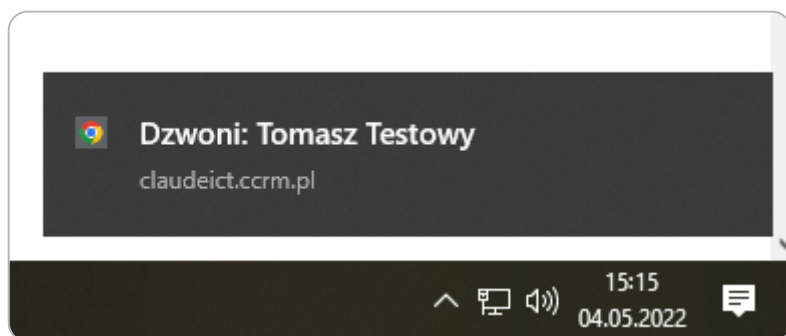
1. Wysyłki SMS,

2. Kontaktów, która jest książką kontaktową, przy czym dzieli się na kontakty wewnętrzne (innych użytkowników CRM) oraz kontakty zewnętrzne, dodane do bazy- najczęściej będą to klienci.
3. Podręczną historię kontaktu, która zawiera informacje o połączeniach i wiadomościach z ostatnich 30 dni dla zalogowanego użytkownika. Dzięki niej użytkownik łatwiej odnajdzie ostatnie połączenia jakie realizował i np. sprawdzi ich szczegóły, doda tagi czy notatki do połączeń czy SMS, za które był odpowiedzialny.



## Powiadomienia na pulpicie

Dodatkowo, możesz skorzystać z powiadomień o połączeniu przychodzącym wysyłanym poprzez systemowe Centrum Powiadomień. Jest to szczególnie przydatne, gdy w pracy korzystasz z wielu zakładek w przeglądarce i programów- kliknięcie w powiadomienie automatycznie otworzy kartę CRM-u i z łatwością odbierzesz połączenie.



Jeżeli napotkałeś trudności w wyświetlaniu powiadomień, zajrzyj [tutaj](#).

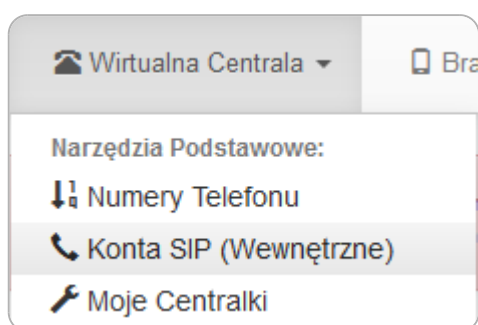




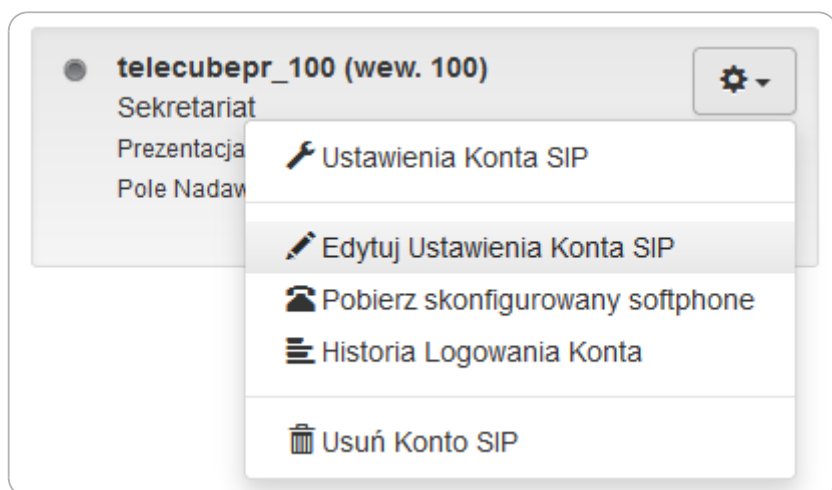
# Uruchomienie szyfrowania połączeń na koncie SIP

W celu korzystania z dialera wbudowanego w TeleCube CRM należy koniecznie włączyć szyfrowanie rozmów bezpośrednio na poziomie konta SIP. Każdy numer wewnętrzny, który ma mieć możliwość korzystania z dialera, musi mieć je włączone indywidualnie.

Zaloguj się do Panelu Klienta Wirtualnej Centrali Telefonicznej ([panel.telecube.pl](http://panel.telecube.pl)) i przejdź do zakładki **Wirtualna Centrala > Konta SIP (wewnętrzne)**.



Wybierz konto SIP, dla którego chcesz włączyć szyfrowanie rozmów a następnie kliknij w ikonę koła zębatego przy nim i wybierz opcję **Edytuj ustawienia konta SIP**.



Przejdź na dół strony do sekcji **Opcje zaawansowane** i zmień status opcji **Szyfrowanie rozmów** na **włączone** a następnie kliknij **Zapisz** na dole strony.

## Opcje Zaawansowane:

Szyfrowanie rozmów: ⓘ  
[Czytaj więcej]

Wyłączone

Włączone

☐ Włącz tylko SRTP (jeżeli nie korzystasz z WebRTC)

ⓘ Nie zapomnij włączyć TLS na Twoim urządzeniu końcowym oraz wskazać nowy adres dla usługi - tj. [sip.telecube.pl:5061](https://sip.telecube.pl:5061). Zasoby Web Socket (dla WebRTC) są dostępne pod adresem <wss://sip.telecube.pl:8089/>

Checkbox przy opcji **włącz tylko SRTP** powinien być odznaczony jak na screenie powyżej.

Następnie wróć do CRM i ponów próbę zalogowania konta SIP do dialera.

# FAQ- najczęstsze problemy z mikrofonem

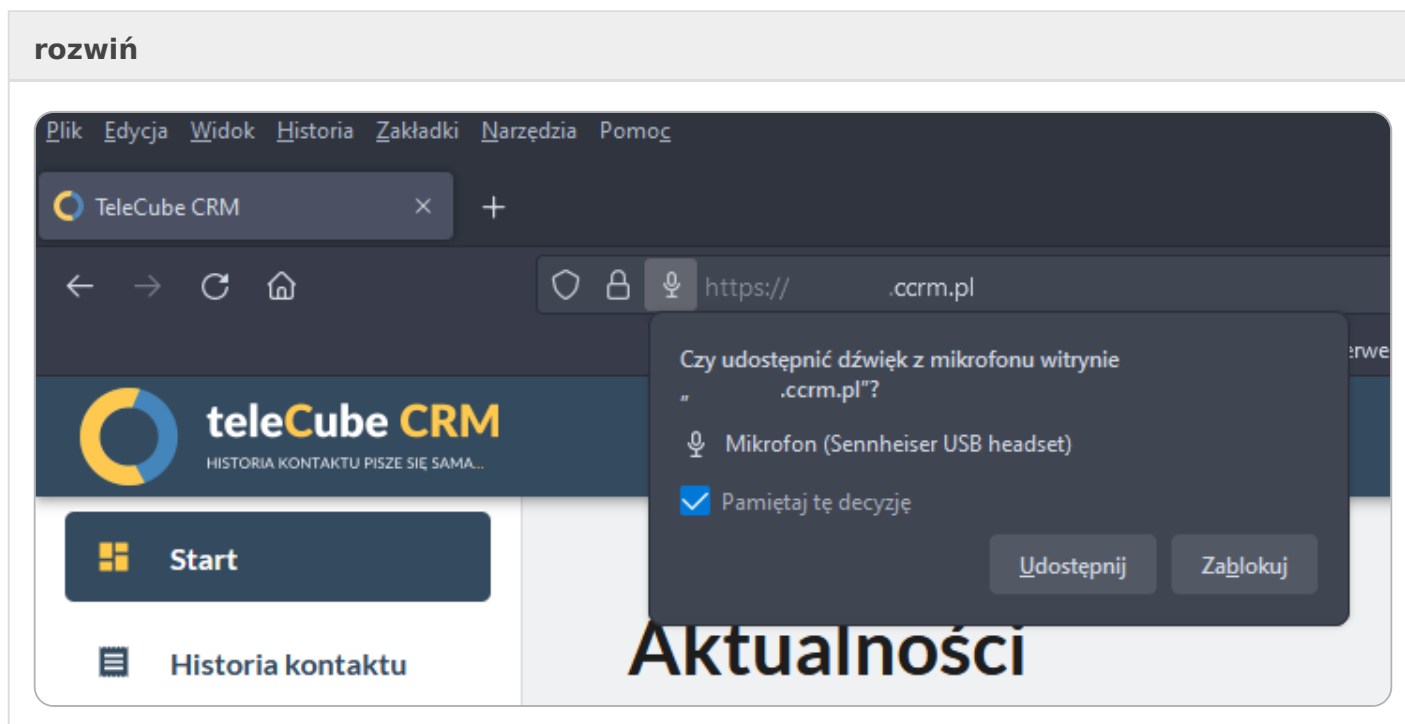
Jeżeli doświadczasz jednego z poniższych problemów, zapoznaj się z poradami poniżej i sprawdź, czy Twoja przeglądarka oraz system operacyjny poprawnie wykrywają mikrofon.

1. Po wyborze numeru i kliknięciu przycisku „Połącz”, połączenie jest natychmiast zrywane a dialer wraca do widoku z wyborem numeru.
2. Połączenie przychodzące jest momentalnie przerywane tuż po kliknięciu przycisku „Odbierz”.
3. Na ekranie dialera widnieje informacja o niepodłączonym mikrofonie.

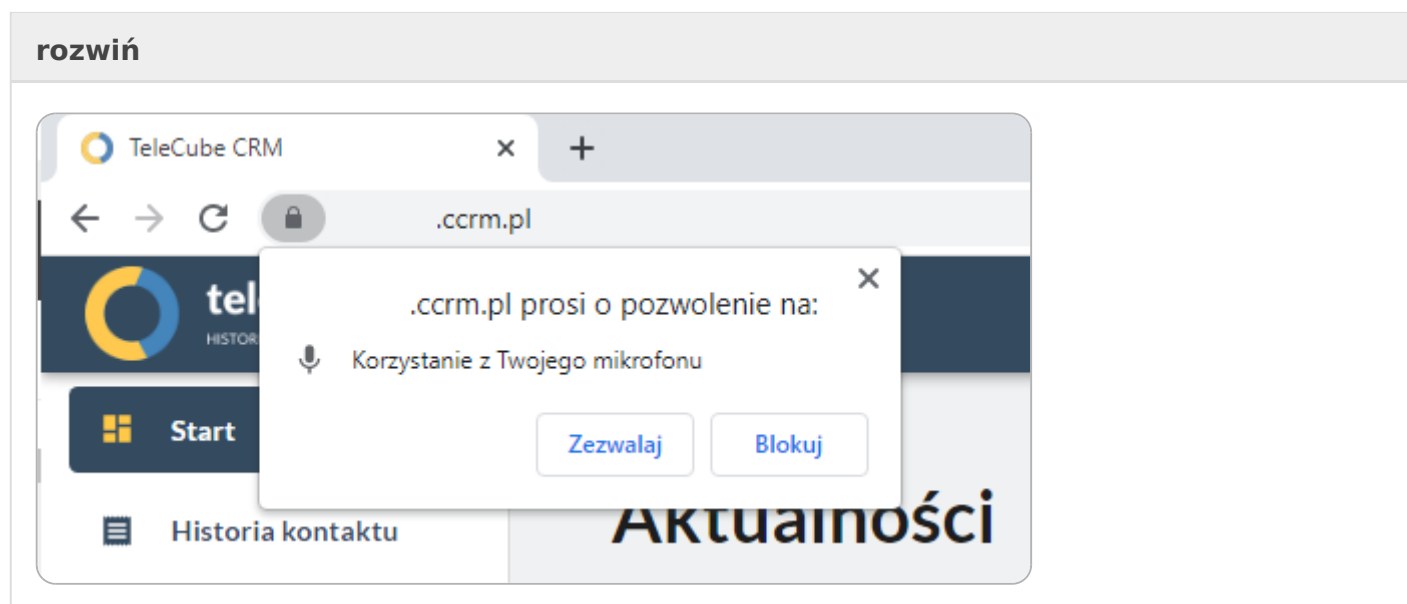
## 1. Sprawdź, czy przeglądarka z której korzystasz posiada uprawnienia do mikrofonu.

Podczas próby połączenia, w pasku adresowym przeglądarki powinna pojawić się prośba o zezwolenie na używanie mikrofonu.

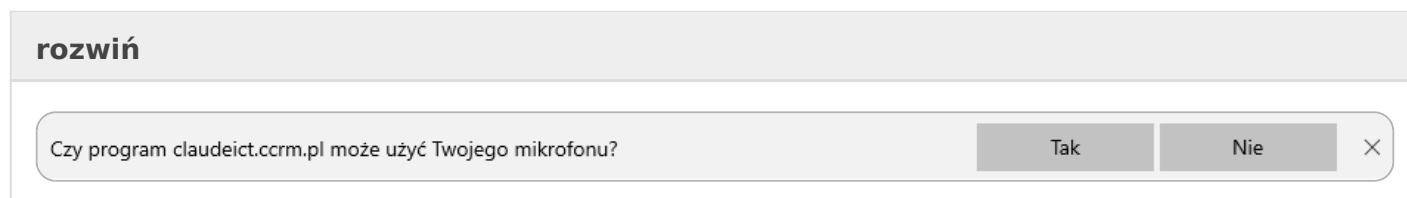
### Firefox:



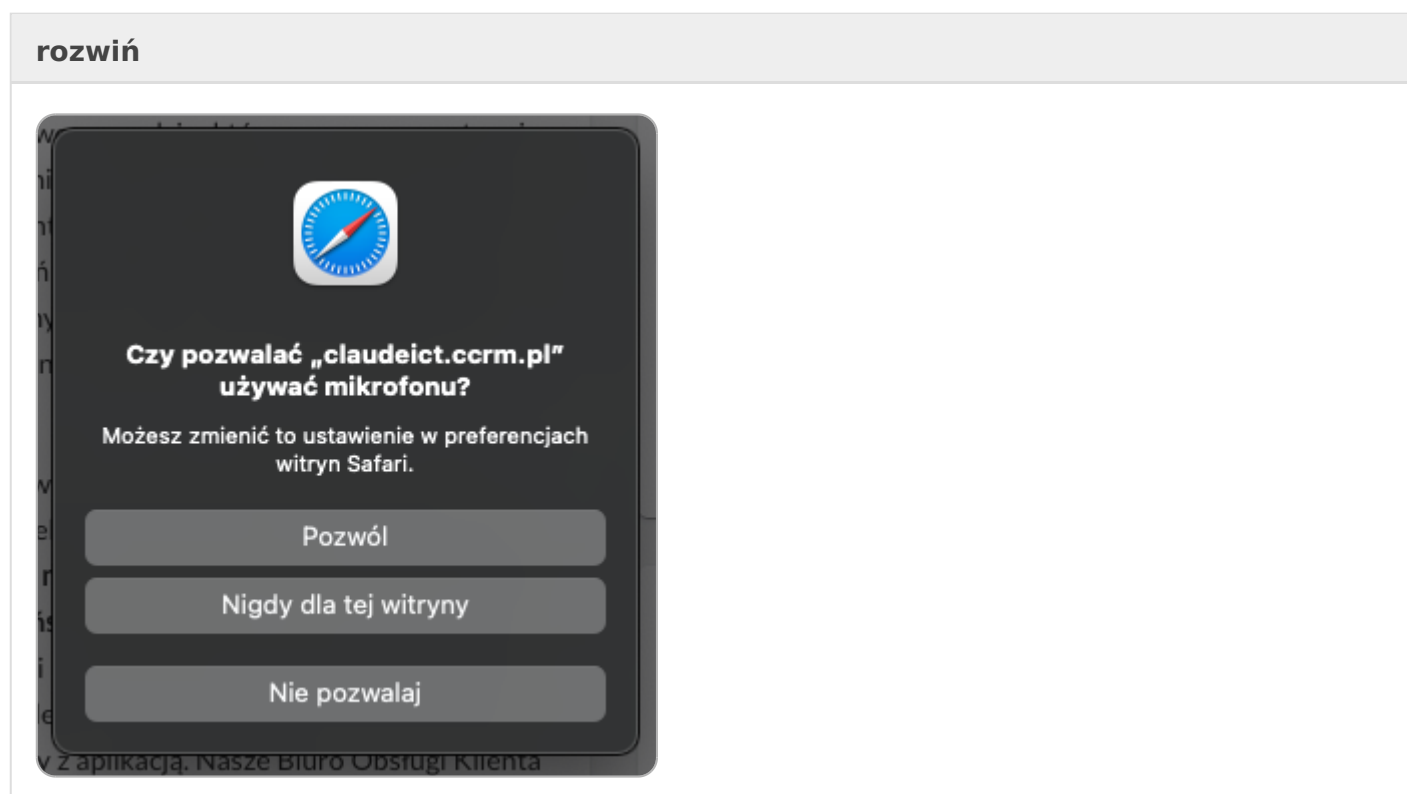
## Google Chrome:



## Edge:



## Safari (MacOS):



Należy wyrazić zgodę i umożliwić przeglądarce korzystanie z mikrofonu.

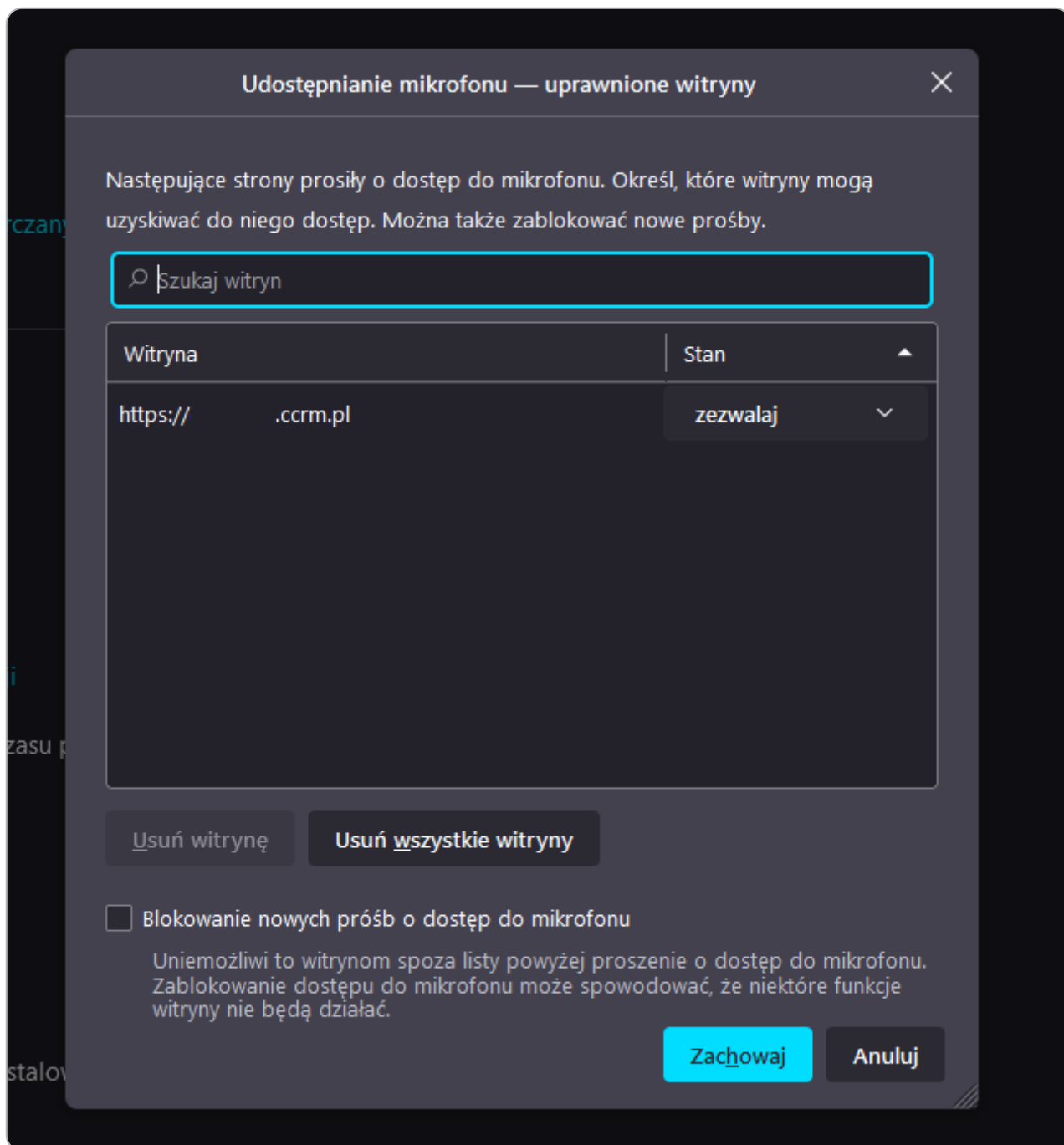
# Jak sprawdzić, czy mój CRM posiada dostęp do mikrofonu?

W zależności od przeglądarki należy wybrać właściwą ścieżkę:

## Firefox

### rozwiń

Ustawienia > Prywatność i bezpieczeństwo > Uprawnienia > Mikrofon (ustawienia). W oknie upewnij się, że **adres Twojego CRM-u jest na liście dostępowej** oraz pole **Stan jest ustawione na Zezwalaj**.



## Google Chrome

### rozwiń



Ustawienia > Prywatność i bezpieczeństwo > Ustawienia witryn > Uprawnienia > Mikrofon.  
Upewnij się, że **adres Twojego CRM-u jest na liście dostępowej**.

Domyślny - Mikrofon (Sennhei ▼)

Strony zwykle używają mikrofonu na potrzeby komunikacji, na przykład czatu wideo

#### Działanie domyślne

Otwierane witryny automatycznie działają zgodnie z tym ustawieniem.

- ☒  Strony mogą prosić o dostęp do mikrofonu
- 
- ☐  Nie zezwalaj witrynom na używanie mikrofonu  
Nie będą działać funkcje, które potrzebują mikrofonu

#### Zachowania niestandardowe

Witryny wymienione poniżej podlegają ustawieniom niestandardowym

Nie zezwolono na używanie mikrofonu

Nie dodano żadnych stron

Zezwolono na używanie mikrofonu

 https:// .ccrm.pl:443

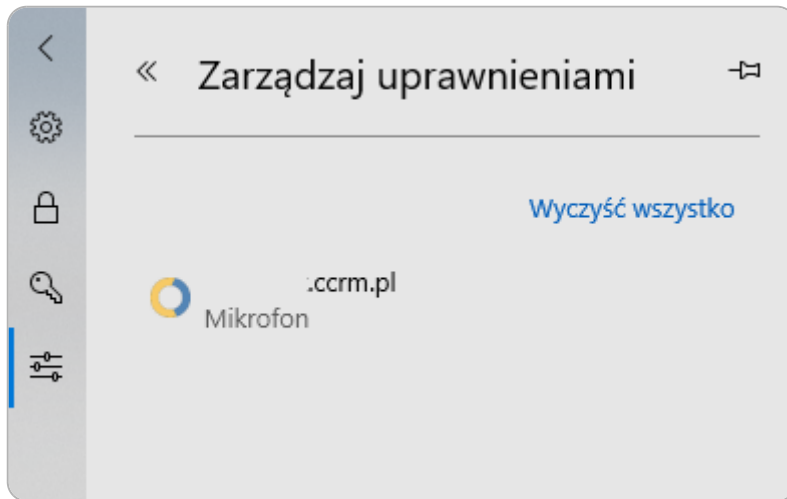


## Microsoft Edge

### rozwiń

Ustawienia > Zaawansowane > Uprawnienia witryny internetowej > Zarządzaj uprawnieniami.  
Upewnij się, że **adres Twojego CRM-u jest na liście** i posiada **uprawnienie do korzystania z mikrofonu**.

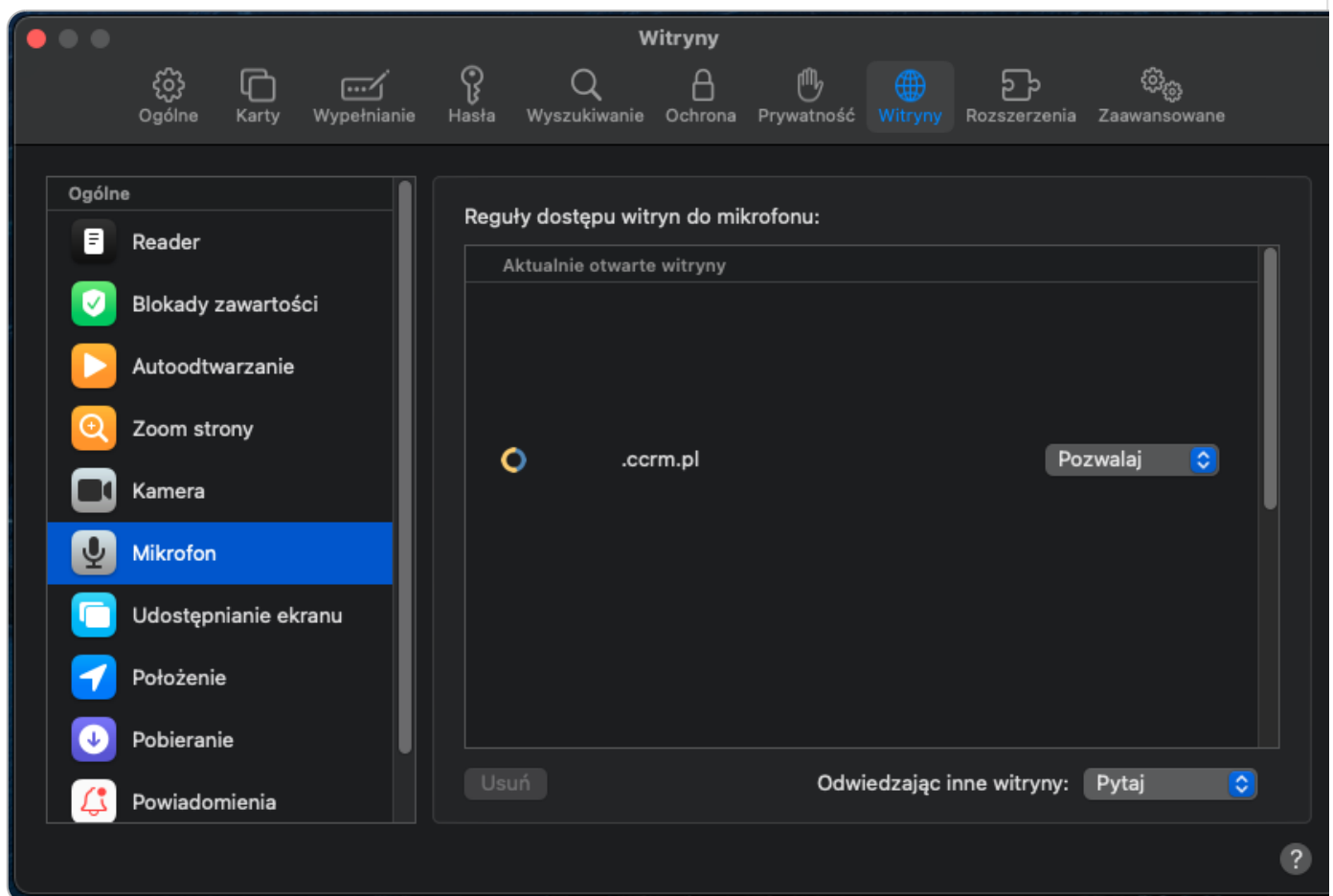




## Safari (MacOS)

### rozwiń

Preferencje > Mikrofon > Witryny. Upewnij się, że **adres Twojego CRM-u jest na liście dostępowej**.



## 2. Sprawdź, czy Twój komputer poprawnie wykrywa mikrofon.

Jeżeli powyższe kroki nie rozwiązały problemu, sprawdź, czy Twój system wykrywa podłączone słuchawki. W tym celu, otwórz odpowiednie menu ustawień systemu i sprawdź, czy system korzysta z właściwego urządzenia.

### Windows (10)

#### rozwiń

Otwórz menu Start i wyszukaj frazę Ustawienia. Następnie otwórz zakładkę System > Dźwięk i w sekcji Wejście upewnij się, że wybrany jest odpowiedni mikrofon. Jednocześnie możesz przetestować go, sprawdzając, czy zbiera dźwięk.

# Dźwięk

## Wyjście

Wybierz urządzenie wyjściowe


Głośniki (2 — High Definition Audio... ▼

Pewne aplikacje mogą być skonfigurowane do używania innych urządzeń dźwiękowych niż wybrane tutaj. Dostosuj głośności i urządzenia aplikacji w zaawansowanych opcjach dźwięku.

[Właściwości urządzenia](#)

Głośność główna



 Rozwiąż problemy

[Zarządzaj urządzeniami dźwiękowymi](#)

## Wejście

Wybierz urządzenie wejściowe


Nie znaleziono urządzeń wejściowych ▼

Pewne aplikacje mogą być skonfigurowane do używania innych urządzeń dźwiękowych niż wybrane tutaj. Dostosuj głośność i urządzenia aplikacji w zaawansowanych opcjach dźwięku.

[Właściwości urządzenia](#)

Przetestuj mikrofon



 Rozwiąż problemy

[Zarządzaj urządzeniami dźwiękowymi](#)

Dodatkowo możesz upewnić się, że system również posiada odpowiednie uprawnienia do mikrofonu. W tym celu otwórz ponownie Ustawienia, a następnie przejdź do zakładki Prywatność > Mikrofon i upewnij się, że urządzenie może korzystać z mikrofonu.

# Mikrofon

## Zezwalaj na dostęp do mikrofonu na tym urządzeniu

Jeśli zezwolisz na dostęp, osoby korzystające z tego urządzenia będą mogły określić, używając ustawień na tej stronie, czy ich aplikacje mają dostęp do mikrofonu. Odmowa dostępu uniemożliwia funkcjom systemu Windows, aplikacjom ze sklepu Microsoft Store i większości aplikacji klasycznych uzyskiwanie dostępu do mikrofonu.

Dostęp do mikrofonu dla tego urządzenia jest włączony

Zmień

## Zezwalaj aplikacjom na dostęp do swojego mikrofonu

Jeśli zezwolisz na dostęp, to za pomocą ustawień na tej stronie możesz wybrać aplikacje, które będą mogły uzyskiwać dostęp do Twojego mikrofonu. Odmowa dostępu uniemożliwia aplikacjom dostęp do mikrofonu.



Włączone

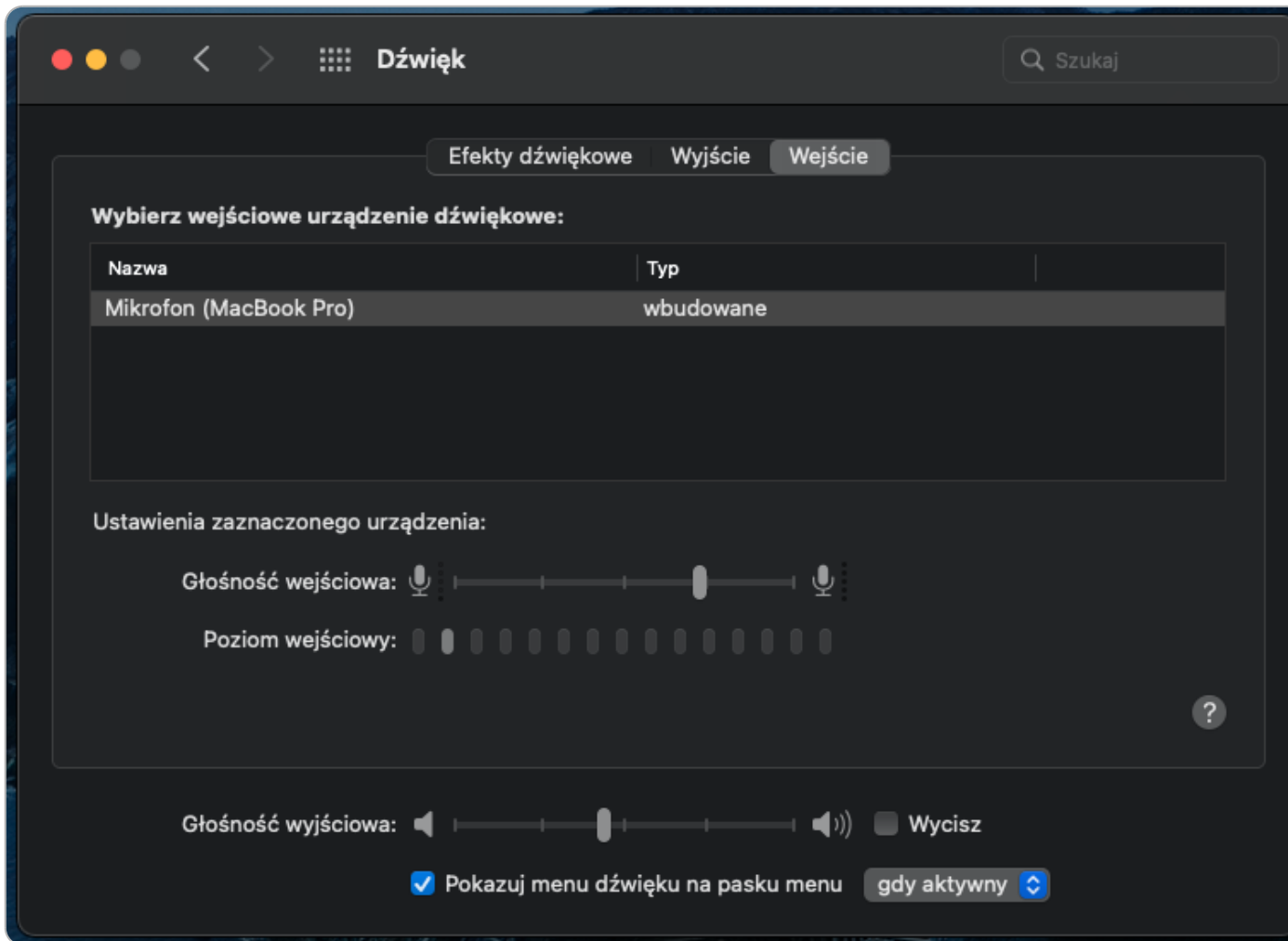
Niektóre aplikacje klasyczne nadal będą mogły uzyskiwać dostęp do Twojego mikrofonu, nawet jeśli ustawienia na tej stronie zostaną wyłączone. [Dowiedz się, dlaczego](#)

Jeśli aplikacja korzysta z mikrofonu, zobaczysz tę ikonę: 

## MacOS:

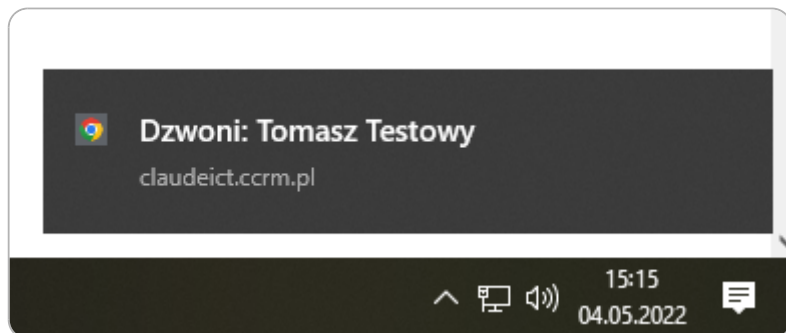
### rozwiń

Otwórz następującą ścieżkę: Ustawienia > Dźwięk > Wejście. W tabeli urządzeń powinien pojawić się podłączony mikrofon. Jednocześnie możesz go przetestować, aby upewnić się, że mikrofon zbiera dźwięk.



# Systemowe centrum powiadomień

Dialer pozwala na informowanie o połączeniach przychodzących również poprzez wykorzystanie systemowego centrum powiadomień. Wystarczy, że zezwolisz swojej przeglądarce na wysyłanie tego typu powiadomień.



## Zezwolenia w przeglądarce

### Google Chrome




#### rozwiń

Kliknij w przeglądarce ikonę trzech kropek, następnie wybierz **Ustawienia > Prywatność i bezpieczeństwo > Ustawienia witryn** i w sekcji **Uprawnienia**, wybierz opcję **Powiadomienia**.

Upewnij się, że w sekcji Działanie domyślne masz zaznaczoną opcję *Strony mogą prosić o zgodę na wysyłanie powiadomień* a w sekcji *Zezwolono na wysyłanie powiadomień* widnieje adres Twojego CRM-u.

### Działanie domyślne

Otwierane witryny automatycznie działają zgodnie z tym ustawieniem.

- ☒  Strony mogą prosić o zgodę na wysyłanie powiadomień
- ☐  Pokazuj wiadomości dyskretnie  
Gdy strony pytają o zgodę na wysyłanie powiadomień, nie mogą Ci przeszkadzać
- ☐  Nie zezwalaj witrynom na wysyłanie powiadomień  
Funkcje, które wymagają powiadomień, nie będą działać

### Zachowania niestandardowe

Witryny wymienione poniżej podlegają ustawieniom niestandardowym

Nie zezwolono na wysyłanie powiadomień

[Dodaj](#)

Nie dodano żadnych stron

Zezwolono na wysyłanie powiadomień

[Dodaj](#)

 <https://claudiect.ccrm.pl>




## Firefox

### rozwiń

Kliknij w przeglądarce ikonę trzech kresek, następnie wybierz **Ustawienia > Prywatność i bezpieczeństwo**, przejdź do sekcji **Uprawnienia**, następnie w sekcji **Powiadomienia** wybierz **ustawienia**.

## Uprawnienia

 Położenie


Ustawienia...

 Kamera

Ustawienia...

 Mikrofon

Ustawienia...

 Powiadomienia. [Więcej informacji](#)

Ustawienia...

☐ Wstrzymaj powiadomienia do czasu ponownego uruchomienia przeglądarki Firefox

W nowym oknie upewnij się, że adres Twojego CRM-u jest dodany do listy.

Wyświetlanie powiadomień — uprawnione witryny

Następujące strony prosiły o możliwość wyświetlania powiadomień. Określ, które witryny mogą je wyświetlać. Można także zablokować nowe prośby.

ccr|

Witryna	Stan
https://claudiect.ccrm.pl	zezwalaj

Usuń witrynę

Usuń wszystkie witryny

☐ Blokowanie nowych próśb o możliwość wyświetlania powiadomień

Uniemożliwi to witrynom spoza listy powyżej prośbienie o możliwość wysyłania powiadomień. Zablokowanie powiadomień może spowodować, że niektóre funkcje witryny nie będą działać.

Zachowaj

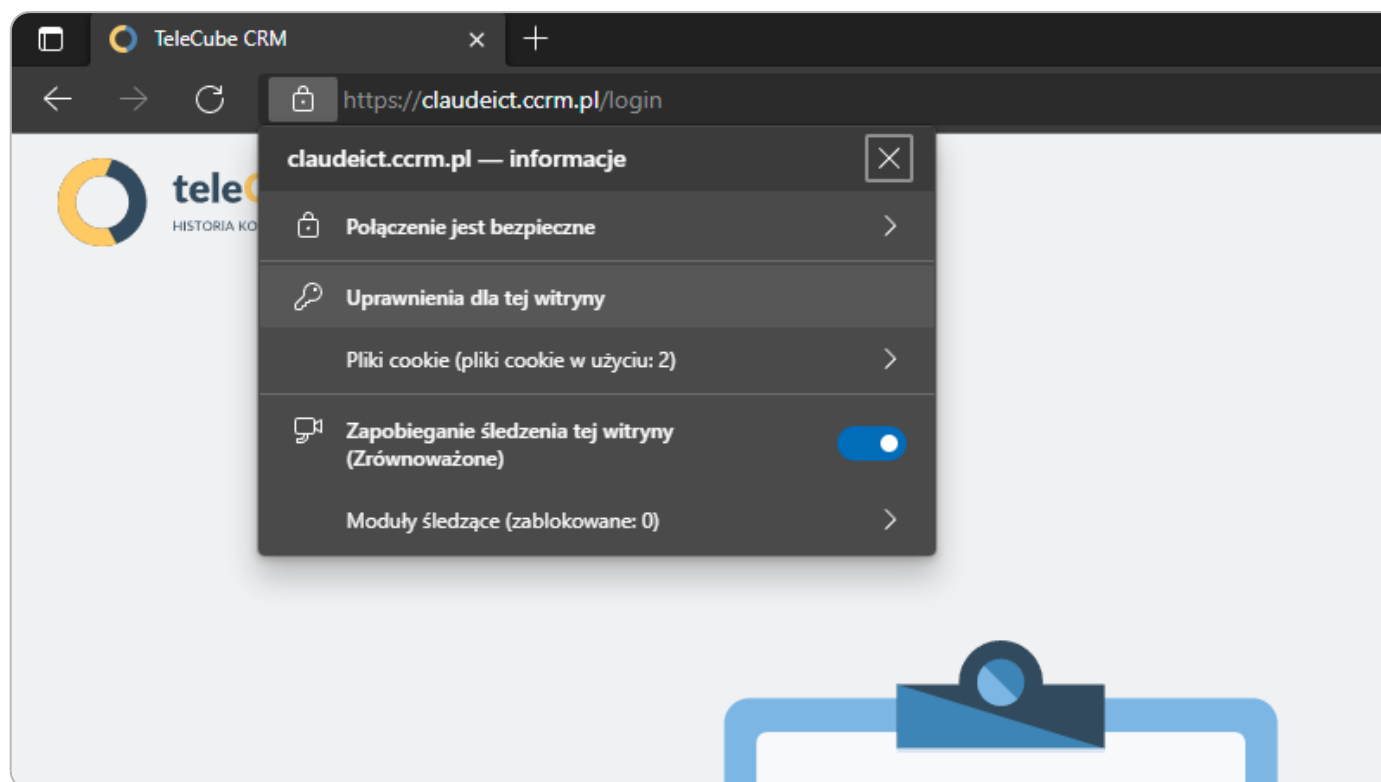
Anuluj



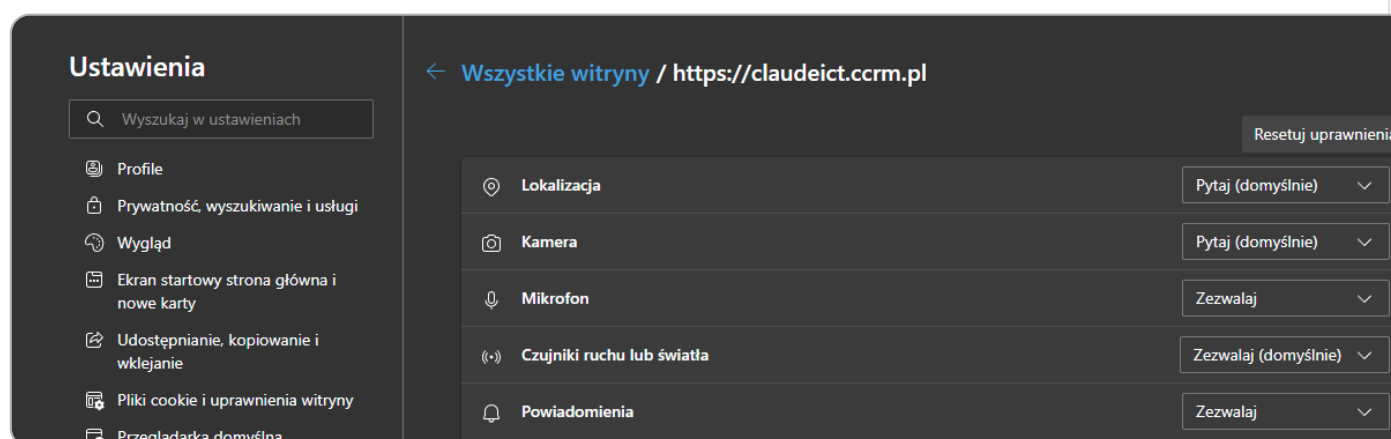
## Microsoft Edge

### rozwiń

Kliknij w ikonę kłódki przy pasku adresowym strony, aby wywołać okno uprawnień.



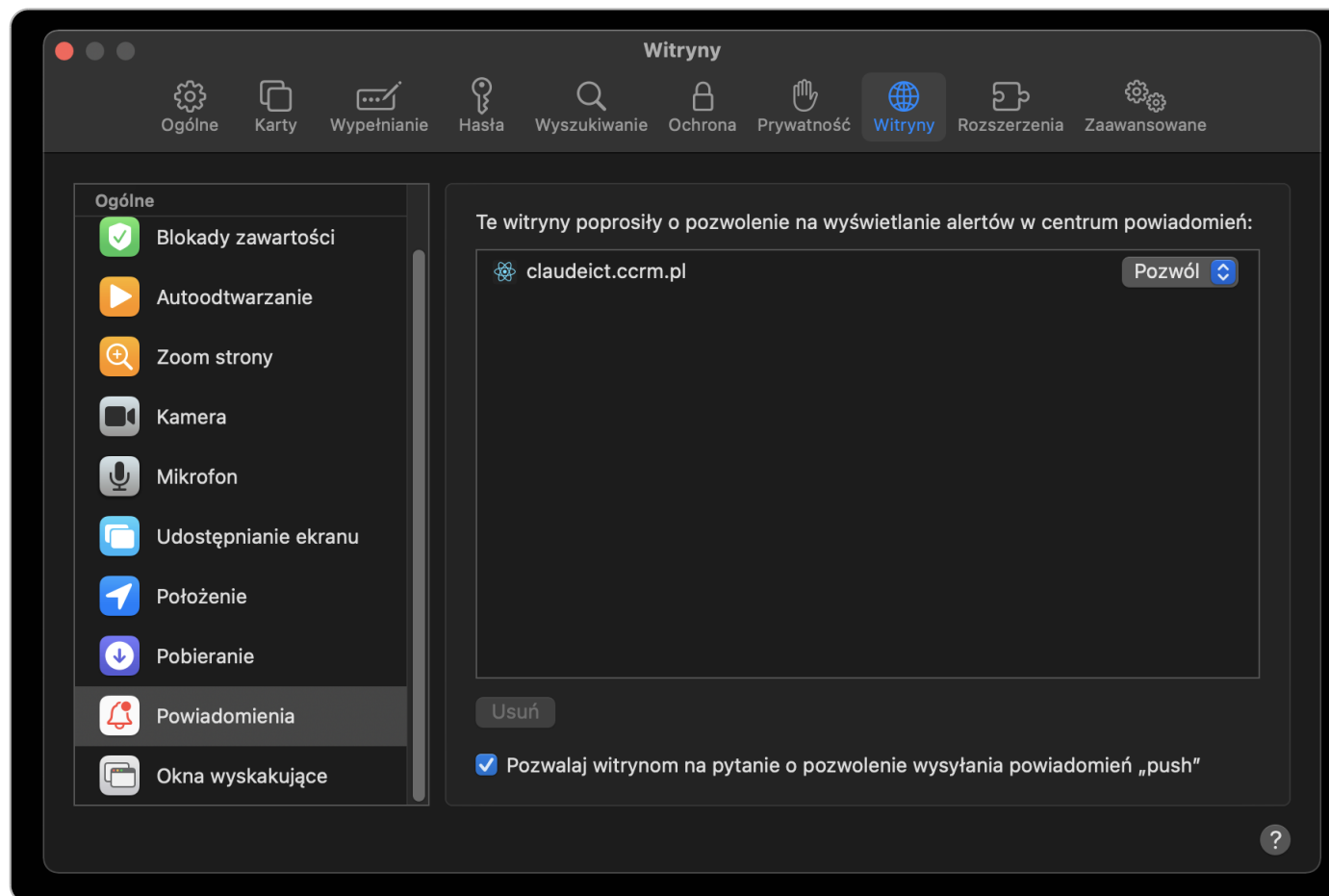
Następnie, na liście z uprawnieniami zaznacz w sekcji **Powiadomienia** > **Zezwalaj** oraz **Mikrofon** > **Zezwalaj**.



## Safari (Mac OS)

## rozwiń

Przejdź do **Preferencje > Powiadomienia > Witryny**. Upewnij się, że **adres Twojego CRM-u jest na liście dostępowej**.



# Zezwolenia w systemie operacyjnym


## Windows

## rozwiń

Otwórz **Ustawienia**, następnie przejdź do kategorii **System** i wybierz **Powiadomienia i akcje**. Upewnij się, że masz włączoną opcję *Powiadomienia z aplikacji i od innych nadawców*.

## Powiadomienia

Powiadomienia z aplikacji i od innych nadawców

 Włączone

Aby określić godziny, w których chcesz otrzymywać powiadomienia i w których nie chcesz, wypróbuj funkcję Skupienie.

[Ustawienia funkcji Skupienie](#)

- ☒ Pokaż powiadomienia na ekranie blokady
- ☒ Pokazuj przypomnienia i przychodzące połączenia VoIP na ekranie blokady
- ☒ Pokazuj powiadomienia usługi „System Windows — Zapraszamy!” po aktualizacjach oraz w celu przedstawienia nowych i proponowanych funkcji
- ☒ Porady, wskazówki i sugestie podczas korzystania z systemu Windows

Dodatkowo, na **liście aplikacji** poniżej odnajdź przeglądarkę, z której korzystasz i upewnij się, że ma **włączone powiadomienia**.

## Powiadomienia od tych nadawców

Wybierz nadawcę, aby wyświetlić więcej ustawień. Niektórzy nadawcy mogą mieć też własne ustawienia powiadomień. W takim przypadku możesz otworzyć nadawcę, aby zmienić ustawienia.



Autoodtwarzanie  
Włączone: Banery, Dźwięki



Włączone



FileZilla  
Włączone: Banery, Dźwięki



Włączone



Google Chrome  
Włączone: Banery, Dźwięki



Włączone

Kliknij w ikonę przeglądarki, aby otworzyć dodatkowe ustawienia i sprawdź, czy nie są one w żaden sposób blokowane.

## Google Chrome

### Powiadomienia

☒ Włączone

- ☒ Pokaż banery powiadomień
- ☐ Nie pokazuj powiadomień na ekranie blokady
- ☒ Pokaż powiadomienia w centrum akcji
- ☒ Odtwórz dźwięk po odebraniu powiadomienia

### Liczba powiadomień wyświetlanych w centrum akcji

10



### Priorytet powiadomień w centrum akcji

☐ U góry

Wyświetl u góry centrum akcji

☒ Wysoki

Wyświetl powyżej powiadomień z normalnym priorytetem w centrum akcji

☐ Normalny

Wyświetl poniżej powiadomień z wysokim priorytetem w centrum akcji

## MacOS

### rozwiń

Wybierz **Preferencje systemu > powiadomienia i stan skupienia**. Wybierz z listy przeglądarkę, z której korzystasz i upewnij się, że powiadomienia są włączone.



## Powiadomienia i tryb skupienia

🔍 Szukaj

### Powiadomienia

### Tryb skupienia

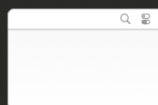
Centrum powiadomień wyświetla alerty w prawym górnym rogu ekranu, nie przerywając Ci pracy. Aby wyświetlić lub ukryć centrum powiadomień, kliknij w zegar na pasku menu.

	Plakietki, Dźwięki, Banery
	<b>Safari</b> Plakietki, Dźwięki, Banery
	Sequel Ace Wyłączone
	Signal Plakietki, Dźwięki, Banery
	Slack Plakietki, Dźwięki, Banery
	Sterowanie przełącznika... Plakietki, Dźwięki, Banery
	TeamViewer Dźwięki, Banery
	Tunnelblick Plakietki, Dźwięki, Banery
	Wiadomości Plakietki, Dźwięki, Banery, Pi...
	Zdjęcia Plakietki, Dźwięki, Banery
	Znajdź Plakietki, Dźwięki, Banery, Pi...
	Łączenie SmartCard w p... Plakietki, Dźwięki, Alerty

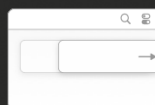


Włącz powiadomienia

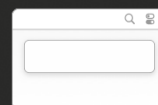
Styl alertu (Safari):



Brak



Banery



Alerty

Banery są wyświetlane w prawym górnym rogu i przestają być wyświetlane automatycznie. Alerty są wyświetlane na ekranie, dopóki nie zostaną odwołane.

- ☒ Pokazuj powiadomienia na zablokowanym ekranie
- ☒ Pokaż w centrum powiadomień
- ☒ Plakietka na ikonie
- ☒ Odtwarzaj dźwięki powiadomień

Pokazuj podglądy zawsze (domyślnie) ▾

Grupuj powiadomienia Automatyczne ▾

Pokazuj podglądy: Zawsze ▾

Włącz powiadomienia: ☒ Gdy ekran jest uśpiony ☒ Gdy ekran jest zablokowany

☐ Podczas klonowania lub udostępniania ekranu

