

Zgłoszenia i problemy techniczne

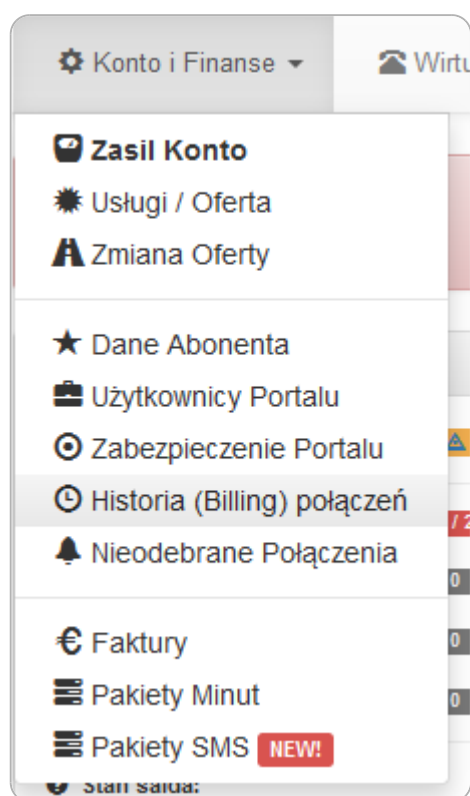
Dowiedz się jakie są najczęstsze problemy które mogą pojawić się w trakcie korzystania z usługi oraz jak w prosty sposób sobie z nimi radzić

- Zgłoszenie przykładów połączeń
- Test diagnostyczny
- FAQ - najczęstsze błędy/problemy
- Zdalne udostępnianie poprzez RustDesk VNC

Zgłoszenie przykładów połączeń

Jeśli podczas prowadzonej rozmowy **występują zakłócenia, niska jakość połączenia, strony się nie słyszą lub odnotowywane są jakiekolwiek problemy z dźwiękiem lub głosem** należy zgłosić konkretne przykłady połączeń bezpośrednio poprzez Panel Klienta.

Przykład połączenia należy zgłosić z poziomu Panelu Klienta przechodząc do zakładki **Konto i Finanse > Historia (Billing) połączeń**.



Następnie aby ułatwić wyszukiwanie konkretnego połączenia można zastosować **filtrowanie połączeń** np. przedziału datowego, kierunku połączenia lub rodzaju usługi.

Historia (Billing) połączeń

Filtrowanie:

Po numerze:

Po kierunku:

Przedział: ☒ do

w godzinach

Rodzaj Usługi:

Status połączenia:

Kierunek połączenia:

Oflagowanie: ☒

Opcje zaawansowane

Podsumowanie:

Pokaż koszty:

☐ Powiąż numery telefonu z nazwami.

Zastosuj Filtr

Po odnalezieniu konkretnego przykładu połączenia należy **kliknąć w ikonę [...]** należy kliknąć w button **Zgłoś te połączenie**.

Drukuj Wyniki		Eksportuj Wyniki		Ilość rekordów: 25	
Data/Godzina	Od/Do	Po kierunku	Czas	Koszt netto	
2022-04-06 11:50:45	Od: 48221131415 Do: 48799370012	Połączenie Przychodzące	0:28	0.00 PLN	
2022-04-06 11:46:35	Od: 48221131415 Do: 48799370012	Połączenie Przychodzące	0:28		Zgłoś te połączenie
2022-04-04 11:09:08	Od: telecubepr_10 Do: 48221131415	Polska Stacjonarna [Claude ICT Poland]	0:09		Oznacz: Wymagany jest kontakt
					Oznacz ten kolor
					Oznacz ten kolor

Otworzy się nowe okno gdzie należy zamieścić możliwie jak najdokładniejszy opis występującego problemu i zatwierdzić klikając button **Wyślij raport**.

Zgłoś połączenie

Abyśmy mogli dokładnie przeanalizować przebieg wskazanego połączenia, prosimy o szczegółowy opis zjawiska, które wystąpiło w trakcie rozmowy.

Identyfikator:

PSS1-113918783.2246

Strona inicjująca:

48221131415

Numer docelowy:

48799370012

Data/Godzina:

2022-04-06 11:50:45

Opis zjawiska:

Trzaski podczas rozmowy. Pod koniec połączenia strony przestały się słyszeć. |

☒ Upoważniam Dostawcę do odsłuchania treści niniejszej rozmowy, w celu weryfikacji zgłoszenia.

Anuluj

Wyślij raport

11:09:08

Do: 48221131415

Poland]

Zgłoszony w ten sposób przykład połączenia trafi bezpośrednio do działu technicznego, który niezwłocznie zajmie się weryfikacją problemu.

Wysłano. Twoje zgłoszenie zostało wysłane. Wkrótce otrzymasz potwierdzenie na skrzynkę mailową

Drukuj Wyniki Eksportuj Wyniki

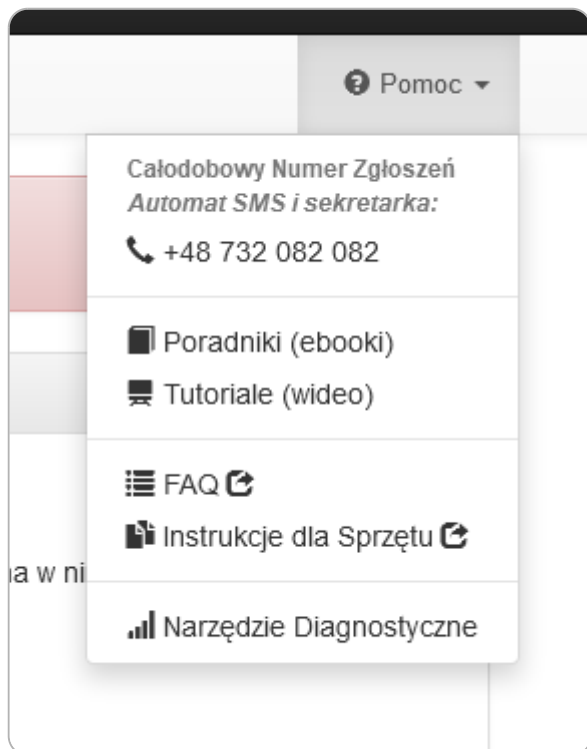
Ilość rekordów: 25

	Data/Godzina	Od/Do	Po kierunku	Czas	Koszt netto	
	2022-04-06 11:50:45	Od: 48221131415 Do: 48799370012	Połączenie Przychodzące	0:28	0.00 PLN	

Test diagnostyczny

Jeżeli występują głucho telefony, Konta SIP mają problemy z prawidłowym zalogowaniem bądź często zostają wylogowane z urządzeń lub aplikacji można wykonać test diagnostyczny, który ma na celu przyspieszenie weryfikacji problemów przez nasz dział techniczny.

Narzędzia diagnostyczne można znaleźć w Panelu Klienta w zakładce **Pomoc** i wybrać opcję **Narzędzia Diagnostyczne**.

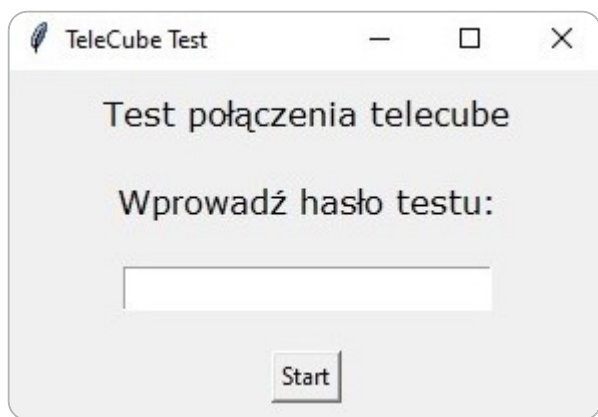


Aby wykonać **Test Diagnostyczny** należy w pierwszej kolejności pobrać bezpłatną aplikację TeleCubeDiag poprzez kliknięcie w button **Pobierz Narzędzie**.

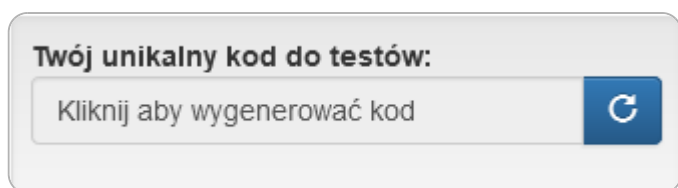
 **Pobierz narzędzie**

W momencie gdy aplikacja zostanie uruchomiona należy pobrać bibliotekę diagnostyczną NPCAP. Bibliotekę można pobrać z strony: <https://npcap.com/>

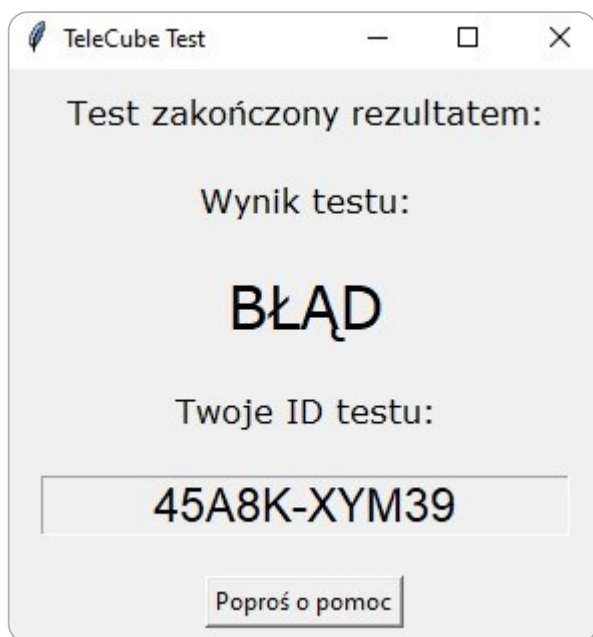
Po ściągnięciu aplikacji oraz biblioteki należy wprowadzić hasło testu.



Hasło testu należy wygenerować w **Panelu Klienta** w zakładce **Pomoc** sekcja **Narzędzia Diagnostyczne**.



Po wykonaniu testu diagnostycznego ukaże się wynik testu czyli **OK** oraz **Twoje ID testu** bądź **BŁĄD** oraz **Twoje ID testu** przy którym kliknij **Poproś o pomoc**.



Po przeprowadzonym każdym teście należy przesłać na adres e-mail: info@telecube.pl **Twoje ID testu** w ten sposób technicy mogą zweryfikować problem lub go wyeliminować.

FAQ - najczęstsze błędy/problemy

1. Wylogowane Konto SIP (numery wewnętrzne)

Kiedy lampki w Panelu Klienta informujące o statusie konta posiadają szary kolor oznacza to, że urządzenie lub aplikacja nie posiada dostępu do sieci.



1a) Jeżeli konto logowało się wcześniej do sieci sprawdź:

- Czy aparat/aplikacja ma dostęp do sieci?
- Wykonaj restart routera oraz wyczyść jego tablicę NAT w celu odświeżenia rejestracji
- Zgłoś się do BOKu podając swój publiczny adres IP w celu sprawdzenia czy nie jest blokowany.

Adres IP można sprawdzić w prosty sposób wchodząc np. na stronę <https://moj-ip.pl/> na urządzeniu które jest podłączone do tej samej sieci co problematyczne urządzenie/aplikacja.

-Jeśli powyższe kroki nie przyniosą rezultatu wykonaj na problematycznym łączy nasz test diagnostyczny. W jaki sposób możesz wykonać nasz test dowiesz się **tutaj**.

1b) Jeśli konfigurujesz pierwszy raz telefon/aplikację a konto nie loguje się, sprawdź:

- Czy aparat/aplikacja ma dostęp do sieci?
- Czy konfiguracja została wykonana w sposób prawidłowy?

Instrukcje dotyczące najpopularniejszych modeli aparatów i aplikacji znajdziesz **tutaj**.

-Zgłoś się do BOKu podając swój publiczny adres IP w celu sprawdzenia czy nie jest blokowany.

2. Problemy z dźwiękiem/zakłócenia podczas rozmowy

W pierwszej kolejności zalecamy weryfikację czy problem nie ma podłoża sieciowego lub nie jest związany z wadą sprzętową. Najlepiej w tym celu przetestować swoje urządzenia z innych łącz internetowych a mikrofon przy użyciu innych aplikacji.

W przypadku braku możliwości wykonania powyższej diagnostyki zalecamy zgłoszenie problematycznego połączenia do naszych techników. Jak w prosty sposób zgłosić takie przykłady połączenia sprawdzisz **tutaj**.

3. Problemy z połączeniami przychodzącymi

W przypadku odnotowania problemów z realizacją połączeń przychodzących na posiadane u nas numery miejskie bądź komórkowe w pierwszej kolejności zalecamy weryfikację czy numery przekierowane są w sposób prawidłowy:

- W Panelu Klienta przejdź do zakładki **Wirtualna Centrala > Numery Telefonu > Zarządzaj Numerami**.

Na liście odszukaj numer, na który nie można się dodzwonić i sprawdź czy w sekcji **"Przekieruj"** wybrany jest odpowiedni zasób, czyli np. Schemat Centrali bądź konto SIP Wewnętrzne.

- Jeśli numer przekierowany jest na Schemat Wirtualnej Centrali sprawdź jego nazwę a następnie przejdź do sekcji **Wirtualna Centrala > Moje Centrali** i kliknij w edycję odpowiedniego schematu.

Na schemacie zweryfikuj czy wszystkie elementy są ze sobą połączone w sposób prawidłowy oraz zweryfikuj jakie konta SIP Wewnętrzne odbierają połączenia w ramach danego schematu.

- W kolejnym kroku sprawdź czy konta SIP Wewnętrzne zalogowane są w sposób prawidłowy. W tym celu przejdź do zakładki **Wirtualna Centrala > Konta SIP Wewnętrzne** i sprawdź jaki wskaźnik **PING** przy nim widnieje.

Ikona Niebieska - wskazuje, że konto SIP łączy się z urządzeniem VoIP czekając, aż urządzenie odpowie na pomiar PING.

Ikona Zielona - wskazuje, że konto SIP jest zalogowane prawidłowo.

Ikona Żółta - wskazuje, że konto SIP jest prawidłowo zalogowane, jednakże występują pewne opóźnienia na Państwa łączu internetowym.

Ikona Czerwona - wskazuje, że na koncie SIP występują poważne opóźnienia na łączu internetowym, co może przełożyć się na jakość prowadzonych rozmów,

Ikona Szara - wskazuje, że konto SIP jest wylogowane z sieci. **Szczegółowe informacje jak zalogować numer wewnętrzny znajdują się w pkt 1.**

- Jeśli pomimo prawidłowego zalogowania konta SIP Wewnętrznego połączenia nadal nie są realizowane w sposób prawidłowy to **wykonaj połączenie testowe** i sprawdź czy zostało

odnotowane w Panelu Klienta w zakładce **Konto i Finanse > Historia (Biling) połączeń**. Jeśli tak wówczas zgłoś nam konkretny przykład połączenia zgodnie z instrukcją.

- W sytuacji gdy twoje połączenie testowe nie zostało odnotowane w bilingu zgłoś nam mailowo, telefonicznie bądź za pośrednictwem czatu konkretny przykład połączenia wskazując:

- ☒ **Stronę A - czyli numer z którego dzwoniono.**
- ☒ **Stronę B - czyli numer na który dzwoniono.**
- ☒ **Dokładną datę oraz godzinę próby połączenia.**
- ☒ **Jeśli podczas próby połączenia został odtworzony jakiś komunikat bądź pojawia się błąd należy wskazać dokładną treść.**

4. Problemy z połączeniami wychodzącymi

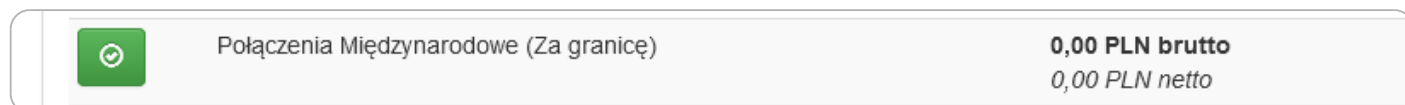
- W przypadku braku możliwości wykonania połączenia wychodzącego w pierwszej kolejności sprawdź czy aplikacja/urządzenie jest zalogowane do sieci. Jeśli nie patrz. **pkt 1**.
- W momencie kiedy urządzenie jest zalogowane w sposób poprawny, sprawdź poprawność wpisywanego numeru:

-polskie numery stacjonarne: kierunkowy + numer

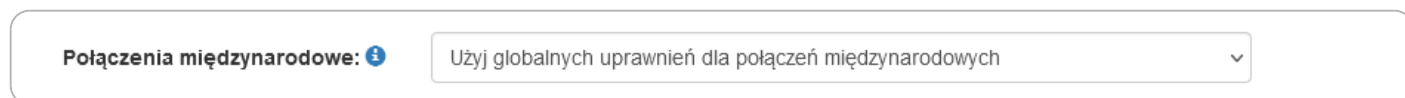
-połączenia zagraniczne: poprzedzamy prefiksem "00" + kierunkowy na kraj + numer

- Dodatkowo przy połączeniach zagranicznych zalecamy sprawdzić czy jest włączona usługa połączeń zagranicznych. Ustawienia te są zarówno dostępne dla całej usługi globalnie jak i dla poszczególnych kont SIP (w przypadku Wirtualnej Centrali i Mini VoIP).

Ustawienia globalne znajdują się w zakładce **Konto i Finanse > Usługi/Oferata**. Na dole strony przy usłudze "**Połączenia międzynarodowe**" powinien być zaznaczony zielony button.



Ustawienia dla danego konta SIP znajdują się w zakładce **Wirtualne Centrala > Konta SIP Wewnętrzne > ikona zębatego przy danym koncie > Edytuj Ustawienia Konta SIP > sekcja "Połączenia międzynarodowe"**.



- Kolejnym krokiem który należy sprawdzić jest weryfikacja czy koszt połączenia na dany numer nie przekracza limitu ustawionego w Panelu Klienta lub bezpośrednio na koncie SIP (w przypadku Wirtualnej Centrali i Mini VoIP).

Ustawienia globalne znajdują się w zakładce **Konto i Finanse > Usługi/Oferata**. Sekcja **"Cennik połączeń (Twoja Taryfa)"**. Nieco niżej w sekcji **"Maksymalna minutowa stawka wynosi"** można dokonać jej edycji.

Cennik połączeń (Twoja taryfa):

Jeżeli chcesz sprawdzić koszt połączenia na konkretny numer, należy wprowadzić go poniżej w pełnym międzynarodowym formacie, bez poprzedzającego znaku '+' lub '00'. (np. Polski numer należy wprowadzić - 48221131415, numer w USA 15122075566, itp.)

+

48 221 13 14 15

Sprawdź Koszt >

Ustaw maksymalną stawkę minutową za połączenia wychodzące. Jeżeli zostanie wybrany numer gdzie stawka minutowa przekroczy podaną powyżej stawkę, te połączenie nie zostanie zrealizowane.

Uwaga: Jeżeli ustawiłeś indywidualne stawki dla numerów wewnętrznych, zmiana stawek w tym polu nie zmieni indywidualnych ustawień.

Maks. minutowa stawka wynosi: ⓘ

1.00

PLN (netto) / minutę

Zmień ustawienia >

Ustawienia dla danego konta SIP znajdują się w zakładce **Wirtualne Centrala > Konta SIP Wewnętrzne > ikona zębatki przy danym koncie > Edytuj Ustawienia Konta SIP > sekcja "Maksymalna minutowa stawka"**.

Maks. minutowa stawka: ⓘ

☒ Stosuj globalną maksymalną minutową stawkę na rozmowy (tj. 1.00 PLN / minutę) ⓘ

- Jeżeli w powyższych krokach nie odnotowano żadnych nieprawidłowości konieczne będzie zgłoszenie konkretnego przykładu połączenia do weryfikacji przez dział techniczny:

Jeżeli połączenia trafiają do billingu (**Konto i Finanse > historia Billing Połączeń**) zgłoszenie należy wykonać zgodnie z instrukcją wskazaną **tutaj**.

Jeśli połączenia nie trafiają do billingu wskaż przykład inną drogą (telefon, mail, czat) podając następujące informacje:

- ☒ **Stronę A - czyli numer z którego dzwoniono (w przypadku Wirtualnej Centrali i Mini VoIP będzie to konkretne konto SIP).**
- ☒ **Stronę B - czyli numer na który dzwoniono.**
- ☒ **Dokładną datę oraz godzinę próby połączenia.**
- ☒ **Jeśli podczas próby połączenia został odtworzony jakiś komunikat bądź pojawia się błąd należy wskazać dokładną treść.**

Zdalne udostępnianie poprzez RustDesk VNC

Oprogramowanie Rust VNC służy do zdalnego udostępniania pulpitu, które może okazać się konieczne w toku rozwiązywania niektórych zgłoszeń technicznych. Jest to darmowa alternatywa do popularnego oprogramowania TeamViewer.

Instrukcja obsługi oprogramowania

1. Oprogramowanie należy pobrać ze strony <https://rustdesk.com/> w wersji właściwej dla posiadanego systemu operacyjnego.

Open source virtual / remote desktop infrastructure for everyone!

A remote desktop software, the open source TeamViewer alternative, works out of the box, no configuration required. You have full control of your data, with no concerns about security. You can use our public rendezvous/relay server, or [self-hosting](#), or write your own server.

DOWNLOAD

1.1.9 7/8/10 64-bit (6MB)

32-bit

7/8/10

Portable

64-bit



2. Następnie należy wypakować zawartość pobranego archiwum przy pomocy programu WinRAR lub 7Z.

3. W kolejnym kroku należy zainstalować oprogramowanie na komputerze.

Installation

Installation Path: C:\Program Files\RustDesk

Change Path

☒ Create start menu shortcuts

☒ Create desktop icon

End-user license agreement

By starting the installation, you accept the license agreement.

Cancel

Accept and Install

Run without install

4. Po zainstalowaniu oprogramowania należy je uruchomić. Kolejno konieczne jest kliknięcie w ikonkę kropek przy polu z ID i wybranie opcji ID/Relay Server, a następnie wprowadzenia poniższych danych:

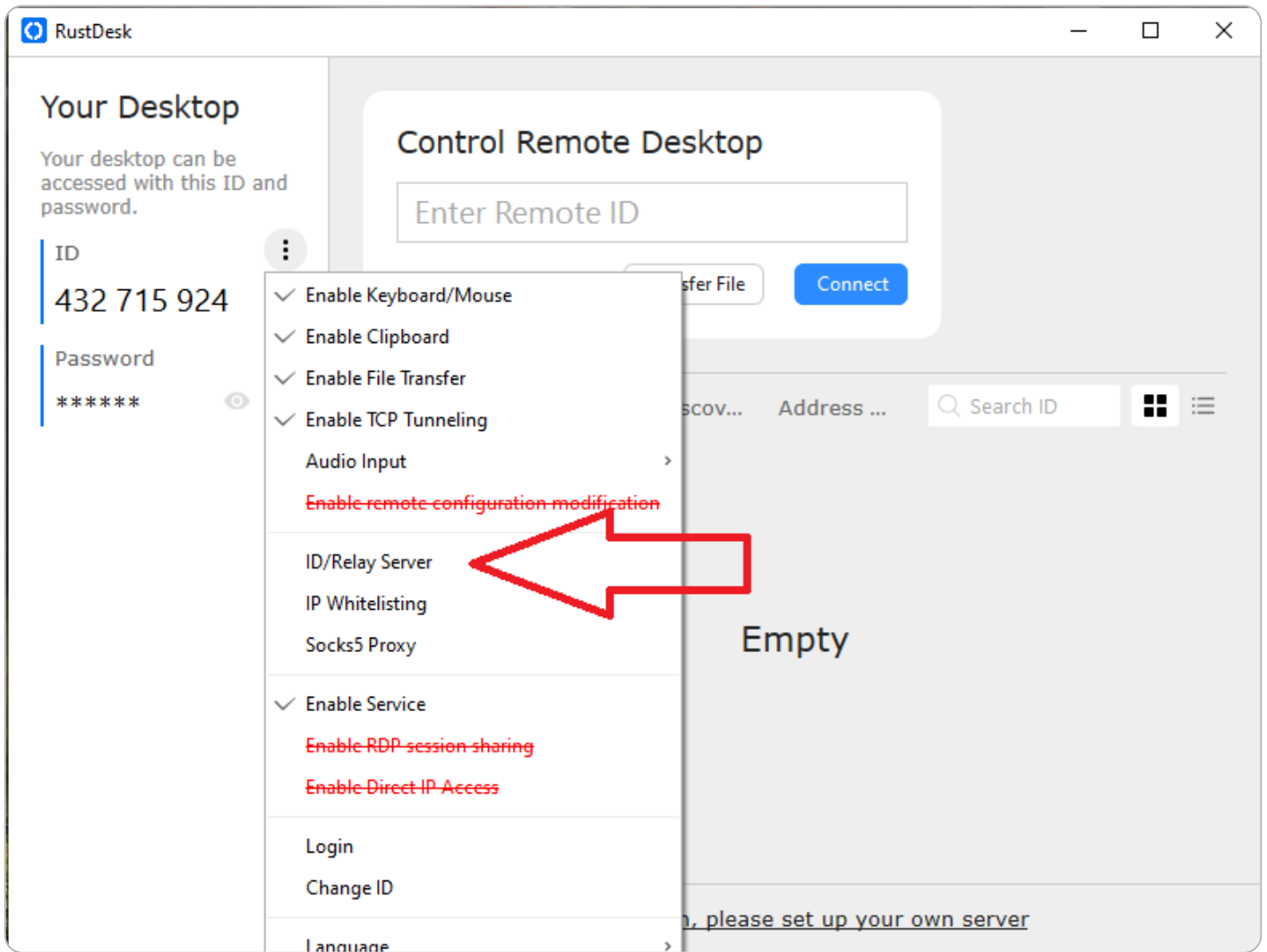
ID server: rust.telecube.pl

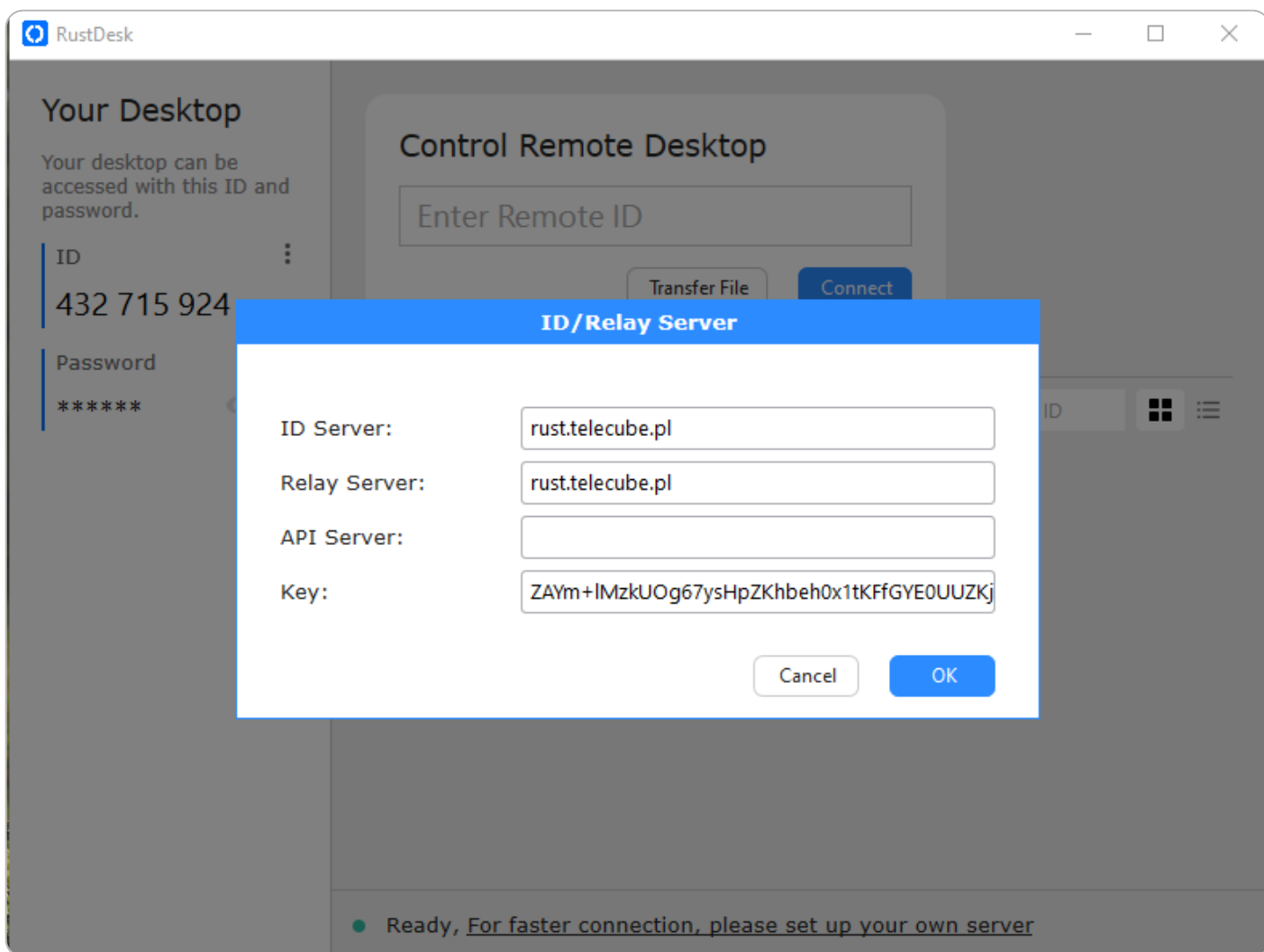
Relay server: rust.telecube.pl

API server: pozostawić puste

Key: ZAYm+lMzkU0g67ysHpZKhbeh0x1tKFfGYE0UUKjhtA=

Po wprowadzeniu danych konieczne trzeba je **zapisać**.





5. Ostatnim krokiem jest podanie ID oraz hasła pracownikowi TeleCube, aby mógł połączyć się z pulpitem. Program RustDesk VNC powinien być w tym czasie nieprzerwanie uruchomiony.