



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Business

myReports

Instrukcja obsługi

05/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Spis treści

1 Historia zmian.....	5
2 Informacje o tej dokumentacji.....	6
2.1 Typy tematów.....	6
2.2 Konwencje prezentacji.....	6
3 Wprowadzenie.....	7
3.1 myReports.....	7
3.2 Elementy interfejsu użytkownika.....	7
4 Instalowanie i uruchamianie aplikacji myReports.....	10
4.1 Jak instalować aplikację myReports.....	10
4.2 Jak uruchomić aplikację myReports.....	11
4.3 Jak przełączać użytkowników.....	12
4.4 Jak wyłączyć Automatyczne logowanie.....	13
4.5 Jak odinstalować aplikację myReports.....	13
4.6 Automatyczne aktualizacje.....	13
4.6.1 Jak wykonywać automatyczne aktualizacje.....	14
5 Pierwsze kroki.....	15
5.1 Jak wybierać język interfejsu użytkownika.....	15
6 Raporty.....	16
6.1 Wstępnie zdefiniowane szablony raportów.....	18
6.2 Jak wyświetlić Podgląd raportu.....	19
6.3 Jak natychmiast wysłać raport w wiadomości e-mail.....	20
6.4 Jak dodać szablon raportu.....	21
6.5 Jak usunąć szablon raportu.....	21
6.6 Jak uaktualniać gotowe szablony raportów.....	21
7 Harmonogramy.....	23
7.1 Jak dodać harmonogram.....	25
7.2 Jak wyświetlić szczegóły harmonogramu.....	27
7.3 Jak edytować harmonogram.....	27
7.4 Jak usunąć harmonogram.....	29
8 Konfiguracja.....	30
8.1 Konfigurowanie przez użytkownika aplikacji myReports.....	30
8.1.1 Jak zmienić język interfejsu użytkownika.....	31
8.1.2 Jak zmienić kolor interfejsu użytkownika.....	31
8.1.3 Jak skonfigurować szablon wiadomości e-mail w formacie tekstowym.....	31
8.1.4 Jak skonfigurować szablon wiadomości e-mail w formacie HTML.....	32
8.1.5 Jak zmienić adres serwera.....	32
8.2 Konfiguracja wykonana przez administratora myReports.....	33
8.2.1 Jak zmieniać hasło użytkownika o wysokim poziomie uprawnień.....	36
8.2.2 Jak skonfigurować prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych.....	36
8.2.3 Jak włączać lub wyłączać ochronę danych.....	36
8.2.4 Jak konfigurować miejsce przechowywania eksportowanych zaplanowanych raportów.....	37
8.2.5 Jak dodawać nowy język do interfejsu użytkownika oraz szablony raportu.....	38
8.2.6 Jak usunąć język interfejsu użytkownika i szablony raportów.....	39
8.2.7 Jak eksportować teksty języka interfejsu użytkownika i szablony raportów.....	40
8.2.8 Jak zresetować wszystkie języki interfejsu użytkownika i szablony raportów.....	41

9 Załącznik.....	42
9.1 Role użytkowników rozwiązania myReports.....	42
Indeks.....	44

1 Historia zmian

Zmiany wprowadzone do poniższej listy są skumulowane.

Zmiany w V3R2 FR1

Rozdziały, na które wpłynęły zmiany	Opis zmiany
Pierwsze kroki na stronie 15 Konfiguracja wykonana przez administratora myReports na stronie 33 Role użytkowników rozwiązania myReports na stronie 42	Administratorzy myReports tracą możliwość konfiguracji kont e-mail pod kątem wysyłania raportów pocztą elektroniczną

Zmiany w wersji V2R7

Rozdziały, na które wpłynęły zmiany	Opis zmiany
Jak instalować aplikację myReports	Zaktualizowano procedurę instalacji

2 Informacje o tej dokumentacji

W tym rozdziale przedstawione wstępne informacje o tej dokumentacji.

2.1 Typy tematów

Te typy tematów zawierają pojęcia i instrukcje obsługi:

Typ tematu	Spis treści	Tytuł
Pojęcie	Wyjaśnia sposoby działania.	bez czasownika jak w <i>Elementach interfejsu użytkownika</i> lub z rzeczownikiem jak w <i>Instalowaniu i uruchamianiu myReports</i> .
Instrukcje obsługi	Opisuje zorientowane na czynności zastosowania — tzn. sposoby działania — przy założeniu znajomości powiązanych pojęć.	Zaczyna się od słowa „Jak”, po którym znajduje się czasownik, jak w <i>Jak dodać szablon raportu</i> .

2.2 Konwencje prezentacji

W tej dokumentacji stosowane są różne metody w celu przedstawiania różnych typów informacji.

Typ informacji	Prezentacja	Przykład
Elementy interfejsu użytkownika	Pogrubienie	Kliknij przycisk OK .
Sekwencja menu	>	Plik > Wyjście
Specjalne podkreślenie	Pogrubienie	Nie usuwaj Nazwy.
Tekst odnośnika	Kursywa	Więcej informacji znajdziesz w temacie <i>Sieć</i> .
Komunikaty	Czcionka typu monospace, np. Courier	Polecenie <code>nie</code> <code>znalezione</code> .
Wprowadzanie danych	Czcionka typu monospace, np. Courier	Wprowadź <code>LOCAL</code> jako nazwę pliku.
Kombinacje klawiszy	Czcionka typu monospace, np. Courier	<code><Ctrl>+<Alt>+<Esc></code>

3 Wprowadzenie

Ten dokument jest przeznaczony dla użytkowników aplikacji myReports i opisuje jej instalację, konfigurację i obsługę.

3.1 myReports

my Reports to aplikacja do tworzenia raportów dotyczących agentów Centrali i ich działań, w tym rozmów, kolejek, wydajności, GOS (poziom usług) i kodów czasu dodatkowego.

Aplikacja myReports zapewnia następujące funkcje:

- Ponad 100 gotowych szablonów raportów posortowanych według tematów (grupy raportów) do tworzenia raportów
- Harmonogramy do planowanego tworzenia raportów
- Natychmiastowe lub planowane wysyłanie raportów pocztą e-mail
- Zaplanowany eksport raportów
- Formaty wyjściowe do podglądu raportów i wysyłania wiadomości e-mail i eksportowania raportów: Excel, PDF i Word
- Podgląd raportu w celu sprawdzenia raportu tworzonego w żądanym formacie wyjściowym.

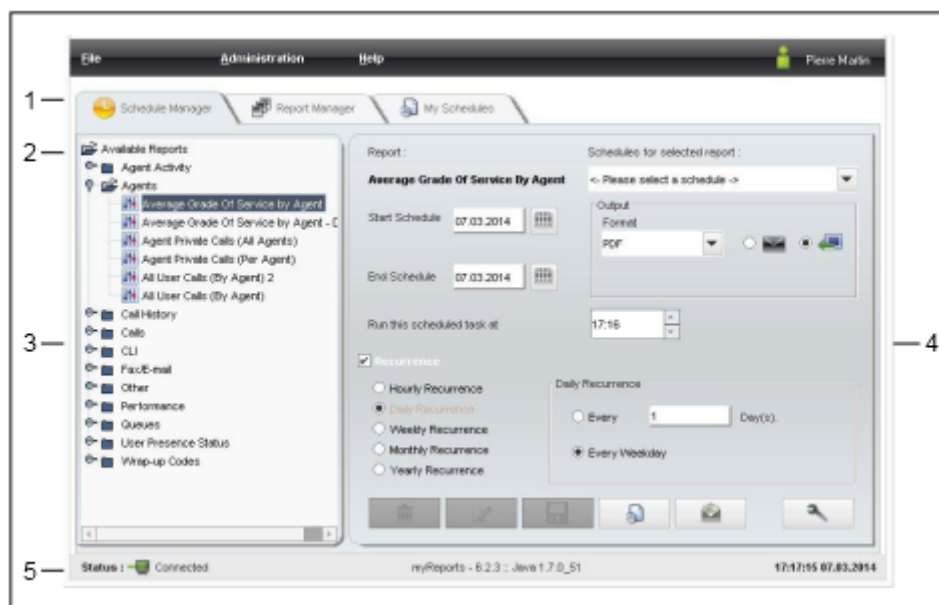
Kopia zapasowa i przywracanie danych

Podczas tworzenia kopii zapasowej oraz przywracania danych systemu komunikacji uwzględniane są również raporty i harmonogramy aplikacji myReports.

3.2 Elementy interfejsu użytkownika

Interfejs użytkownika aplikacji myReports składa się z okna głównego z różnymi obszarami.

Okno główne składa się z następujących elementów:



- Pasek menu (1) z menu

- **Plik**
- **Administracja**
- **Pomoc**

i nazwę zalogowanego użytkownika.

Pozycje menu można uruchomić także za pomocą skrótów klawiaturowych podanych obok każdej pozycji menu.

- Menu Funkcja (2) z ikonami:

Symbol	Funkcja
	Menedżer harmonogramów
	Menedżer raportów
	Moje harmonogramy

- Eksplorator raportów (3): tylko w połączeniu z **Menedżerem harmonogramów**

Zawiera wszystkie szablony raportów w strukturze drzewa, pogrupowane według treści.

- **Obszar roboczy** (4): tylko w połączeniu z **Menedżerem harmonogramów**

Symbol	Funkcja
	Parametry raportów

Sposób wyświetlania innych ikon zależy od wybranej funkcji.

- Pasek stanu (5) z informacjami na temat
 - stanu połączenia z serwerem OpenScape Office.
 - Data i Godzina.

Wskazówki

Wskazówki to okienka, w których aplikacja myReports wyświetla więcej informacji o pewnych obiektach graficznego interfejsu użytkownika, na przykład ikonach. Wskazówka pojawia się, gdy nad odpowiednim obiektem umieści się kursor myszy i pozostawi przez chwilę.

Pojęcia pokrewne

[Raporty](#) na stronie 16

[Harmonogramy](#) na stronie 23

4 Instalowanie i uruchamianie aplikacji myReports

W tym rozdziale zawarto szczegółowe informacje na temat wymagań sprzętowych i programowych dla aplikacji myReports, procedur instalacji i uruchamiania aplikacji myReports oraz uaktualnień i aktualizacji.

Uwaga: Należy zapoznać się z uwagami zawartymi w pliku `ReadMe first`, który znajduje się w folderze, w którym są zapisane pliki instalacji.

Hasło:

Nowe hasło dotyczy aplikacji myReports, myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook i Fax Printer oraz dostępu telefonicznego do skrzynki poczty głosowej.

Hasła nie można zmienić w aplikacji myReports. Hasło można zmienić tylko w aplikacjach myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop i myPortal for Outlook lub przez menu telefonu skrzynki poczty głosowej.

Licencja

Licencja pozwala na równoległą instalację aplikacji myReports dla wielu użytkowników. W danym czasie z aplikacji myReports może korzystać tylko jeden użytkownik.

Przełączanie użytkownika

Użytkownika można przełączyć bez zamykania aplikacji myReports.

Logowanie automatyczne

Aby uruchomić aplikację myReports bez konieczności logowania się przez okno logowania, można użyć opcji automatycznego logowania.

Uwaga: Automatycznego logowania należy używać tylko w przypadku pewności, że nikt inny nie ma dostępu do danego konta użytkownika systemu Windows. W przeciwnym razie nieupoważnieni użytkownicy mogą na przykład uzyskać dostęp do wiadomości twojej poczty głosowej i faksu lub przekierować twój numer stacji do zewnętrznych odpłatnych odbiorców.

4.1 Jak instalować aplikację myReports

Zanim rozpocziesz

Konto użytkownika systemu Windows ma uprawnienia lokalnego administratora dla instalacji.

Plik instalacji jest dostępny dla użytkownika.

Wskazówka: Pamiętaj, aby przejrzeć uwagi w pliku `ReadMe first`.

Procedura

- 1) Uruchom plik instalacji `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Jeśli zostanie wyświetlone okno **Kontrola konta użytkownika** z komunikatem **Niezidentyfikowany program chce uzyskać dostęp do tego komputera**, kliknij przycisk **Zezwól**.
- 3) Wpisz adres IP otrzymany od administratora i kliknij przycisk **Dalej**.
- 4) Po zatwierdzeniu adresu IP instalator sprawdzi dostępność środowiska .NET 4.5 i w razie potrzeby je zainstaluje.
- 5) Kliknij przycisk **myReports**, żeby wybrać tę aplikację do zainstalowania.

Kliknięcie aplikacji spowoduje przełączenie polecenia:

Symbol	Funkcja
	Instaluj
	Napraw
	Usuń

- 6) Możesz zmienić folder instalacji, korzystając z pola **Zainstaluj w:**.
- 7) Kliknij pozycję **Instaluj**.
- 8) Wykonaj instrukcje programu instalacyjnego.

Co dalej

Aktywuj licencję myReports.

Zadania pokrewne

[Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11

[Jak odinstalować aplikację myReports](#) na stronie 13

4.2 Jak uruchomić aplikację myReports

Zanim rozpocznesz

Jesteś agentem Centrali z poziomem autoryzacji (klasą usług) średnim lub wysokim.

Aplikacja myReports jest zainstalowana na komputerze.

Licencja na aplikację myReports została aktywowana.

Aplikacja myReports nie została uruchomiona przez innego użytkownika.

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Start > Programy > Klienci komunikacyjni > myReports**. Następnie zostanie wyświetlony ekran logowania.

Instalowanie i uruchamianie aplikacji myReports

Jak przełączać użytkowników

- 2) Wpisz nazwę użytkownika w polu **Login**. Zwykle jest to numer zgłoszeniowy. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.
- 3) Wprowadź hasło, które musi składać się tylko z cyfr, w polu **Hasło**. Domyślne hasło przy pierwszym logowaniu to 1234. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.

Uwaga: W przypadku pięciokrotnego błędnego wprowadzenia hasła, dostęp do wszystkich klientów Contact Center i UC Suite zostanie zablokowany. Tylko administrator systemu komunikacji może zdjąć blokadę.

- 4) Jeśli aplikacja myReports ma logować się automatycznie w przyszłości, zaznacz pole wyboru **Zapisz hasło**. Tę opcję można zmienić w dowolnym czasie, patrz [Jak wyłączyć Automatyczne logowanie](#) na stronie 13.

Uwaga: Automatycznego logowania należy używać tylko w przypadku pewności, że nikt inny nie ma dostępu do danego konta użytkownika systemu Windows. W przeciwnym razie nieupoważnieni użytkownicy mogą na przykład uzyskać dostęp do wiadomości twojej poczty głosowej i faksu lub przekierować twój numer stacji do zewnętrznych odpłatnych odbiorców.

- 5) W polu **Adres serwera** wpisz adres IP serwera aplikacji (jeżeli jeszcze nie jest wyświetlony).
- 6) Kliknij przycisk **Login**.

Zadania pokrewne

[Jak instalować aplikację myReports](#) na stronie 10

[Jak przełączać użytkowników](#) na stronie 12

[Jak wyłączyć Automatyczne logowanie](#) na stronie 13

4.3 Jak przełączać użytkowników

Zanim rozpocznesz

Aplikacja myReports została uruchomiona.

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Plik > Wyloguj**. Zostanie wyświetlone okno logowania.
- 2) Zaloguj się (patrz [Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11, od kroku 2).

Zadania pokrewne

[Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11

4.4 Jak wyłączyć Automatyczne logowanie

Zanim rozpocznieś

Aplikacja myReports została uruchomiona.

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Plik > Wyloguj**. Zostanie wyświetlone okno logowania.
- 2) Usuń zaznaczenie w polu wyboru **Zapisz hasło**.
- 3) Zaloguj się (patrz [Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11, od kroku 2).

Zadania pokrewne

[Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11

4.5 Jak odinstalować aplikację myReports

Procedura

- 1) Zamknij aplikację myReports.

Uwaga: Pamiętaj, aby przejrzeć uwagi w pliku `ReadMe first`.

- 2) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Windows XP: W **Panelu sterowania** kliknij dwukrotnie opcję **Oprogramowanie**.
Kliknij element **myReports**, a następnie kliknij polecenie **Usuń**.
 - Windows Vista: W **Panelu sterowania** kliknij dwukrotnie opcję **Programy i funkcje**.
Kliknij polecenie **Odinstaluj** w menu kontekstowym wpisu **myReports**.
 - Windows 7: Kliknij w **Panelu sterowania** pozycję **Oprogramowanie**.
Kliknij **Programy i funkcje**.
Kliknij polecenie **Odinstaluj** w menu kontekstowym wpisu **myReports**.
- 3) Wykonaj instrukcje programu odinstalowującego.

Zadania pokrewne

[Jak instalować aplikację myReports](#) na stronie 10

4.6 Automatyczne aktualizacje

Automatyczne aktualizacje zapewniają zawsze zgodność z najnowszą wersją aplikacji myReports.

Jeśli aplikacja myReports wykryje, że w serwerze aplikacji dostępna jest nowsza wersja, zostanie wyświetlona odpowiednia wiadomość. Automatyczna aktualizacja jest przeprowadzana w momencie zamykania aplikacji myReports.

4.6.1 Jak wykonywać automatyczne aktualizacje

Zanim rozpocznieś

Otrzymałeś wiadomość, na przykład: Dostępna aktualizacja klienta
Proszę czekać... trwa aktualizacja. Zamknij następujące
programy, aby kontynuować aktualizację: [...].

Procedura

Zamknij wymienione programy.

Co dalej

Po automatycznej aktualizacji uruchom ponownie aplikację myReports.

5 Pierwsze kroki

Część Pierwsze kroki opisuje zalecane czynności, które należy wykonać na samym początku.

Wybór języka

Wybierz język interfejsu użytkownika rozwiązania myReports.

5.1 Jak wybierać język interfejsu użytkownika

Procedura

- 1) Kliknij **Administracja** > **Ustawienia myReports**.
- 2) Wybierz żądany język z menu rozwijanego **Język**.
- 3) Kliknij polecenie **Zapisz**.
- 4) Kliknij polecenia **Plik** > **Wyloguj** Zostanie wyświetlone okno logowania.
- 5) Zaloguj się (patrz [Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11, od kroku 2).

6 Raporty

Jako użytkownik myReports możesz tworzyć raporty dotyczące agentów centrum kontaktowego i ich działań, w tym połączeń, kolejek, wydajności, GOS (Grade of Service) i kodów końcowych.

Raporty można tworzyć z ok. 100 wstępnie zdefiniowanych szablonów raportów, które są posortowane według obszaru tematycznego (grupy raportów).

Wskazówka: Zaleca się nie tworzyć raportów zawierających więcej niż 100 stron. W razie potrzeby okres sprawozdawczy dla raportu powinien być odpowiednio ograniczony.

Historia rozmów

Raporty na podstawie historii połączeń zapisanej w systemie komunikacyjnym. Maksymalny okres przechowywania historii połączeń to 365 dni (ustawienie domyślne). Administrator systemu komunikacyjnego może ustawić okres przechowywania historii połączeń w całym systemie.

Przykład: Okres przechowywania ustalono na 100 dni. Oznacza to, że do przygotowania raportów można wykorzystać tylko dane sprzed 100 dni.

Język

Raporty tworzone są w języku interfejsu użytkownika myReports.

Parametry raportu

Przed utworzeniem raportu należy ustawić parametry raportu, aby zdefiniować okres (data, godzina) i jednostki (agenci, kolejki itp.), które mają być mierzone.

Dostępne są następujące parametry raportu:

- **Od daty**
Data rozpoczęcia okresu sprawozdawczego
- **Do daty**
Data końca okresu sprawozdawczego
- **Od godziny**
Godzina rozpoczęcia okresu sprawozdawczego
- **Do godziny**
Godzina zakończenia okresu sprawozdawczego
- **Nazwa kolejki**
Odpowiednia kolejka do raportu
- **Kolejki**
Odpowiednie kolejki do raportu
- **Agent**
Odpowiedni agent do raportu
- **Agenci**
Odpowiedni agenci do raportu

- **Użytkownik**
Odpowiedni wewnętrzni subskrybenci raportu
- **CLI**
Numer telefonu abonenta zewnętrznego (klientów) do raportu
- **Fragment CLI**
Odpowiednia część numeru telefonu abonentów zewnętrznych (klientów) do raportu
- **Identyfikator klienta**
Odpowiedni identyfikator klienta do raportu
- **Opis podsumowania**
Odpowiedni kod podsumowania raportu
- **Grupa podsumowująca**
Odpowiednia grupa podsumowująca dla raportu
- **Tylko godziny pracy**
Ta opcja uwzględnia tylko godziny pracy skonfigurowane w WBM.
- **Dzienny raport**
Ta opcja umożliwia porządkowanie wyników raportu wg. poszczególnych dni.

Formaty wyjściowe

Możesz wybrać pomiędzy następującymi formatami wyjściowymi dla podglądu raportu oraz podczas wysyłania raportów przez pocztę e-mail:

- Excel
- PDF
- Word

Należy zauważyć, że graficzne przedstawienie wyników raportu nie jest możliwe w formatach wyjściowych programu Excel.

Ochrona danych

Podczas konfigurowania myReports administrator myReports może włączyć ochronę danych. Powoduje to zastąpienie ostatnich czterech cyfr numerów telefonów (kolumna CLI) przez **** we wszystkich raportach.

Jeżeli abonent oznaczył swój numer prywatny, telefon komórkowy, numer zewnętrzny 1 i/lub numer zewnętrzny 2 jako niewidoczny, numery te nie będą wyświetlane we wszystkich odpowiednich raportach.

Menedżer raportów

Ten **Menedżer raportów** służy do zarządzania szablonami raportów. Pokazuje listę wszystkich szablonów raportów z następującymi szczegółami:

- **Identyfikator**
- **Nazwa raportu**
- **Grupa raportów**

Kontakty w szablonach raportów można sortować według kolumn w porządku alfanumerycznym rosnąco lub malejąco. Ponadto **Menedżer raportów** zawiera listę rozwijaną do wyboru wyświetlanych grup raportów, ekran wskazujący liczbę szablonów raportów oraz następujące symbole:

Raporty

Wstępnie zdefiniowane szablony raportów

Symbol	Funkcja
	Odśwież
	Usuń raport
	Wybierz plik
	Dodaj raport

Można również tworzyć dodatkowe grupy raportów i przechowywać je w Menedżerze raportów.

Podgląd raportu

Jeśli chcesz, możesz utworzyć podgląd raportu w jednym z formatów wyjściowych i albo go zapisać, albo natychmiast otworzyć w odpowiedniej aplikacji.

Natychmiastowe wysyłanie przez e-mail

W dowolnym momencie możesz wysłać raport jako załącznik do wiadomości e-mail do dowolnego odbiorcy. Temat wiadomości e-mail zawsze rozpoczyna się od Twojego nazwiska oraz adresu e-mail skonfigurowanego w systemie komunikacji. W razie potrzeby możesz również dodać dodatkowy tekst do wiersza Tematu.

Raporty domyślne

Wstępnie zdefiniowane szablony raportów mogą być aktualizowane przez administratora myReports.

Uwaga: Należy zauważyć, że wszystkie harmonogramy są usuwane po zaktualizowaniu wstępnie zdefiniowanych szablonów raportów.

Pojęcia pokrewne

[Elementy interfejsu użytkownika](#) na stronie 7

[Harmonogramy](#) na stronie 23

6.1 Wstępnie zdefiniowane szablony raportów

myReports udostępnia około 100 wstępnie zdefiniowanych szablonów raportów do tworzenia raportów.

Szablony te są klasyfikowane według obszaru tematycznego i przypisywane do następujących grup raportów:

- Aktywność agenta
- Agenci
- CLI
- Historia rozmów
- Połączenia
- Faks/e-mail
- Inne
- Działanie
- Kolejki
- Status obecności użytkownika
- Kody zbiorcze

Wskazówka: Użytkownik myReports nie może edytować wstępnie zdefiniowanych szablonów raportów.

Aktualizowanie wstępnie zdefiniowanych szablonów raportów

Po aktualizacji aplikacji myReports mogą być dostępne nowe wstępnie zdefiniowane szablony raportów. Jako administrator myReports możesz aktualizować wstępnie zdefiniowane szablony raportów, dzięki czemu nowe szablony są dostępne dla wszystkich użytkowników myReports.

Uwaga: Podczas aktualizacji wstępnie zdefiniowanych raportów usuwane są wszystkie harmonogramy.

Zadania pokrewne

[Jak uaktualniać gotowe szablony raportów](#) na stronie 21

6.2 Jak wyświetlić Podgląd raportu

Zanim rozpoczniesz

Zostały skonfigurowane prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Menedżer harmonogramów**.
- 2) W Eksploratorze raportów kliknij żądany szablon raportu w odpowiedniej grupie raportów.
- 3) Za pomocą parametrów raportu zdefiniuj okres i jednostki, dla których dokonywany jest pomiar.

Wskazówka: Parametry raportów zależą od wybranego szablonu raportów. Więcej informacji na temat różnych parametrów raportów zawiera część [Raporty](#) na stronie 16.

- 4) Kliknij przycisk **OK**, a następnie znów **OK**.

Raporty

Jak natychmiast wysłać raport w wiadomości e-mail

- 5) Wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Format**:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Kliknij ikonę **Podgląd raportu**. Raport jest następnie wyświetlany w wybranym formacie wyjściowym.

6.3 Jak natychmiast wysłać raport w wiadomości e-mail

Zanim rozpocznieś

Skonfigurowano konto e-mail do wysyłania raportów pocztą elektroniczną.

Twój adres e-mail został skonfigurowany w systemie komunikacji.

Zostały skonfigurowane prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Menedżer harmonogramów**.
- 2) W Eksploratorze raportów kliknij żądany szablon raportu w odpowiedniej grupie raportów.
- 3) Za pomocą parametrów raportu zdefiniuj okres i jednostki, dla których dokonywany jest pomiar.

Wskazówka: Parametry raportów zależą od wybranego szablonu raportów. Więcej informacji na temat różnych parametrów raportów zawiera część [Raporty](#) na stronie 16.

- 4) Kliknij przycisk **OK**, a następnie znów **OK**.
- 5) Wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Format**:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Kliknij ikonę **Wysyłanie załączonego pliku raportu**.
- 7) Wpisz adres e-mail żadanego odbiorcy w polu **Do**.
- 8) Jeśli to konieczne, wpisz dodatkowy tekst w wierszu tematu wiadomości e-mail w polu **Temat**.

Wskazówka: Temat wiadomości e-mail zawsze rozpoczyna się od Twojego nazwiska oraz adresu e-mail skonfigurowanego w systemie komunikacji.

- 9) Wpisz treść wiadomości e-mail w polu **Wiadomość** .
- 10) Kliknij przycisk **Wyślij**, a następnie **OK**.

Zadania pokrewne

[Jak skonfigurować prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych](#) na stronie 36

6.4 Jak dodać szablon raportu

Zanim rozpocznie

Dostępny jest szablon nowego raportu (plik o rozszerzeniu `.rptdesign`).

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Menedżer raportów**.
- 2) Kliknij ikonę **Wybierz plik**.
- 3) Wybierz żądany plik w oknie dialogowym wybierania plików i kliknij polecenie **Otwórz**.
- 4) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Aby zapisać szablon raportu w istniejącej grupie raportów, wybierz żadaną grupę raportów z listy rozwijanej.
 - Aby zapisać szablon raportu w nowej grupie raportów, wybierz pozycję **Nowa grupa raportów** z listy rozwijanej. Zastąp wpis **Nowa grupa raportów** w liście rozwijanej nazwą nowej grupy raportów.
- 5) Kliknij ikonę **Usuń**, a następnie przycisk OK.

6.5 Jak usunąć szablon raportu

Zanim rozpocznie

Jesteś zalogowany w aplikacji myReports za pomocą nazwy użytkownika, pod którą został dodany szablon raportu.

Szablon raportu nie znajduje się w żadnym harmonogramie.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Menedżer raportów**.
- 2) Wybierz żadaną grupę raportów z listy rozwijanej grup raportów.
- 3) Kliknij w liście szablonów raportu żądany szablon raportu.
- 4) Kliknij ikonę **Usuń Raport**, a następnie przycisk **OK**.
- 5) Kliknij przycisk **OK**.

6.6 Jak uaktualniać gotowe szablony raportów

Zanim rozpocznie

Użytkownik jest zalogowany w aplikacji myReports jako jej administrator.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Administracja > Raporty domyślne**.

Uwaga: Podczas uaktualniania gotowych raportów wszystkie harmonogramy zostają usunięte.

- 2) Aby potwierdzić, kliknij przycisk **OK**.

Co dalej

Aplikacja myReports automatycznie zamyka się i uruchamia ponownie.

Pojęcia pokrewne

[Wstępnie zdefiniowane szablony raportów](#) na stronie 18

7 Harmonogramy

Harmonogram definiuje tworzenie określonego raportu w sposób kontrolowany czasowo.

Nazwa harmonogramu

Nazwa harmonogramu składa się z nazwy raportu w tym harmonogramie, po której występuje ID harmonogramu.

Parametry raportów

Przed utworzeniem raportu należy ustawić parametry raportu w celu zdefiniowania okresu (data, czas) i jednostki (agenci, kolejki itd.) do pomiaru.

Czas wykonania

Istnieje możliwość skonfigurowania następującego czasu wykonania harmonogramu:

- Data rozpoczęcia
Wykonanie harmonogramu zaczyna się od daty rozpoczęcia.
- Data zakończenia
Wykonanie harmonogramu jest powtarzane ze zdefiniowaną częstotliwością powtórzeń do osiągnięcia daty zakończenia.
- Godzinę
Harmonogram jest wykonywany po raz pierwszy o godzinie podanej w tym miejscu.

Jeżeli jednocześnie ma być realizowanych wiele harmonogramów, odpowiednie raporty są generowane w odstępach co minutę ze względu na wydajność. Nie ma to żadnego wpływu na treść raportów

Metoda komunikatu

Dostępne są następujące opcje wysyłania zaplanowanych raportów:

- Dostawa przez wiadomość e-mail
Zaplanowane raporty mogą być wysłane na adres e-mail użytkownika lub adresy e-mail innych odbiorców. Wymaga to skonfigurowania konta e-mail do wysyłania raportów.
Adres e-mail odbiorcy może zostać wprowadzony ręcznie lub wybrany z listy rozwijanej. Lista rozwijana zawiera wszystkich wewnętrznych użytkowników systemu komunikacji, dla których adresy e-mail zostały skonfigurowane.
- Eksportowanie raportów
Zaplanowane raporty można zapisywać w serwerze aplikacji i (lub) w dowolnym komputerze lub serwerze w sieci.

Powtórzenie

Istnieje możliwość skonfigurowania następujących typów powtórzeń wykonania harmonogramu na podstawie czasu określonego dla pierwszego wykonania:

- Godzinna
- Codziennie

- Co n dni
- Co tydzień
- Co n tygodni
- Co miesiąc
- Co n miesięcy
- Co roku

Menedżer harmonogramów

Uwaga: Jeśli zaplanowany raport zawiera dane z określonego czasu, należy podać okres w parametrach raportu. Zaplanowane raporty zawsze zawierają dane od godziny i daty rozpoczęcia (Od godziny/Od dnia) do godziny i daty zakończenia (Do godziny/Do dnia).

Menedżer harmonogramów służy do tworzenia harmonogramów i zawiera następujące symbole:

Symbol	Funkcja
	Usuń harmonogram
	Edytuj harmonogram
	Zapisz harmonogram
	Podgląd raportu
	Wysyłanie załączonego pliku raportu

Moje harmonogramy

Moje harmonogramy to opcja, za pomocą której można zarządzać własnymi harmonogramami oraz wyświetlać listę następujących szczegółów:

- **Identyfikator**
- **Nazwa harmonogramu**
Można wyświetlić tylko swoje własne harmonogramy.
- **Rozpocznij harmonogram**
Rozpoczęcie okresu, w którym harmonogram jest wykonywany.
- **Zakończ harmonogram**
Zakończenie okresu, w którym harmonogram jest wykonywany.

- **Powtórzenie**

Typ i odstęp czasowy powtórzeń.

Harmonogramy w spisie można sortować według kolumn w porządku alfanumerycznym rosnąco lub malejąco. **Ponadto, opcja** Moje harmonogramy zawiera poniższe symbole:

Symbol	Funkcja
	Usuń harmonogram
	Edytuj harmonogram
	Zobacz szczegóły Pokazuje następujące informacje dodatkowe: • Czas pierwszego wykonania • Format • Jeśli dotyczy: adres e-mail odbiorcy • Jeśli dotyczy: dalsze szczegóły odnośnie powtórzeń

Pojęcia pokrewne

[Elementy interfejsu użytkownika](#) na stronie 7

[Raporty](#) na stronie 16

7.1 Jak dodać harmonogram

Zanim rozpoczniesz

Skonfigurowano konto e-mail do wysyłania raportów pocztą elektroniczną.

Został skonfigurowany szablon wiadomości e-mail.

Zostały skonfigurowane dane do eksportowania raportów.

Zostały skonfigurowane prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych.

Procedura

- 1) Kliknij **Menedżer harmonogramów**.
- 2) W Eksploratorze raportów kliknij żądany szablon raportu w odpowiedniej grupie raportów.
- 3) Za pomocą parametrów raportu zdefiniuj okres i jednostki, dla których dokonywany jest pomiar.

Wskazówka: Parametry raportów zależą od wybranego szablonu raportów. Więcej informacji na temat różnych parametrów raportów zawiera część [Raporty](#) na stronie 16.

- 4) Kliknij przycisk **OK**, a następnie znów **OK**.
- 5) Wybierz pozycję **Nowy harmonogram** z listy rozwijanej **Harmonogramy dla wybranego raportu**.

- 6) Wpisz datę rozpoczęcia wykonania harmonogramu w polu **Rozpocznij harmonogram** lub kliknij znajdującą się obok ikonę kalendarza i wybierz żadaną datę rozpoczęcia w kalendarzu.
- 7) Wpisz datę zakończenia wykonania harmonogramu w polu **Zakończ harmonogram** lub kliknij znajdującą się obok ikonę kalendarza i wybierz żadaną datę zakończenia w kalendarzu.
- 8) Wybierz godzinę wykonania harmonogramu z pola listy **Wykonaj to zaplanowane zadanie o**.
- 9) Wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Format**:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**

Uwaga: Jeśli wybrany raport zawiera wykresy lub grafikę, dostępna jest opcja XLSX. Wykresy lub grafika są wyświetlane tylko w formacie .xlsx. Jeśli mają być wyświetlane tabele, zaleca się wybór opcji XLS.

- 10) Zaznacz pole wyboru **Powtórzenie**.
- 11) Wybierz jedną z następujących opcji odstępu czasowego powtórzeń oraz wszelkie inne wymagane szczegóły:
 - **Powtórzenie co godzinę**
 - **Codziennie powtarzanie**
 - **Powtarzanie cotygodniowe**
 - **Powtarzanie comiesięczne**
 - **Powtarzanie coroczne**
- 12) Wybierz jedną z następujących opcji metod komunikatu:
 - Aby eksportować raporty, włącz opcję **Eksportuj raport**.
 - Aby wysłać raporty w wiadomości e-mail, wykonaj następujące czynności:

Włącz opcję **Wyślij raport na adres e-mail użytkownika**. Kliknij ikonę szkła powiększającego, aby zdefiniować adresy e-mail, na które mają zostać wysłane raporty. Wyświetlane jest okno **Odbiorca wiadomości e-mail**. Masz następujące możliwości:

- Aby wysłać raporty na swój adres e-mail skonfigurowany w systemie komunikacji, zaznacz pole wyboru obok swojej nazwy.
 - Aby wysłać raporty do abonenta wewnętrznego systemu komunikacji, zaznacz żadanego abonenta na liście rozwijanej, a następnie kliknij symbol plusa, aby przenieść wpis na listę odbiorców wiadomości e-mail.

Powtórz proces, aby wysłać raporty do innych abonentów wewnętrznych.

- Aby wpisać adres e-mail odbiorcy ręcznie, wpisz go do pola wprowadzania danych. Kliknij symbol plusa, aby przenieść wpis na listę odbiorców wiadomości e-mail.
- Powtórz proces, aby ręcznie wpisać dalsze adresy e-mail.

Temat wiadomości e-mail zawiera nazwę harmonogramu. Dołączona do wiadomości e-mail nazwa eksportowanego pliku zawiera datę i godzinę eksportu.

Kliknij przycisk **OK**.

- 13)** Kliknij ikonę **Zapisz harmonogram**. Wyświetlane są dane nowego harmonogramu.
- 14)** Kliknij polecenie **Zapisz**.

Zadania pokrewne

- [Jak skonfigurować szablon wiadomości e-mail w formacie tekstowym](#) na stronie 31
- [Jak skonfigurować szablon wiadomości e-mail w formacie HTML](#) na stronie 32
- [Jak skonfigurować prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych](#) na stronie 36

7.2 Jak wyświetlić szczegóły harmonogramu

Procedura

- 1)** Kliknij opcję **Moje harmonogramy**.
- 2)** Wybierz z listy rozwijanej odpowiednią grupę raportów lub pozycję (**Wszystkie raporty**).
- 3)** Kliknij żądany harmonogram.
- 4)** Kliknij ikonę **Zobacz szczegóły**.
- 5)** Kliknij przycisk **OK**.

7.3 Jak edytować harmonogram

Procedura

- 1)** Kliknij opcję **Moje harmonogramy**.
- 2)** Wybierz z listy rozwijanej odpowiednią grupę raportów lub pozycję (**Wszystkie raporty**).
- 3)** Kliknij żądany harmonogram.
- 4)** Kliknij ikonę **Edytuj harmonogram**.

- 5) Aby zmienić parametry raportów, kliknij ikonę **Parametry raportów**. Edytuj żądane parametry raportów.

Wskazówka: Parametry raportów zależą od wybranego szablonu raportów. Więcej informacji na temat różnych parametrów raportów zawiera część [Raporty](#) na stronie 16.

Kliknij przycisk **OK**, a następnie znów **OK**.

- 6) Aby zmienić datę rozpoczęcia, wpisz datę rozpoczęcia wykonania harmonogramu w formacie MM/DD/RRRR w polu **Rozpocznij harmonogram** lub kliknij znajdującą się obok ikonę kalendarza i wybierz żadaną datę rozpoczęcia w kalendarzu.
- 7) Aby zmienić datę zakończenia, wpisz datę zakończenia wykonania harmonogramu w formacie MM/DD/RRRR w polu **Zakończ harmonogram** lub kliknij znajdującą się obok ikonę kalendarza i wybierz żadaną datę zakończenia w kalendarzu.
- 8) Aby zmienić godzinę wykonania harmonogramu, wybierz żadaną godzinę wykonania harmonogramu z pola listy **Wykonaj to zaplanowane zadanie o**.
- 9) Aby zmienić format wyjściowy, wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Format**:
- **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 10) Aby zmienić odstęp czasowy powtórzeń, wybierz jedną z następujących opcji odstępu czasowego powtórzeń oraz wszelkie inne wymagane szczegóły:
- **Powtórzenie co godzinę**
 - **Codzienne powtarzanie**
 - **Powtarzanie cotygodniowe**
 - **Powtarzanie comiesięczne**
 - **Powtarzanie coroczne**
- 11) Aby zmienić metodę komunikatu, wybierz jedną z następujących opcji:
- Aby eksportować raporty, włącz opcję **Eksportuj raport**.
 - Aby wysłać raporty w wiadomości e-mail, wykonaj następujące czynności:

Włącz opcję **Wyślij raport na adres e-mail użytkownika**. Kliknij ikonę szkła powiększającego, aby zdefiniować adresy e-mail, na które mają zostać wysłane raporty. Wyświetlane jest okno **Odbiorca wiadomości e-mail**. Masz następujące możliwości:

- Aby wysłać raporty na swój adres e-mail skonfigurowany w systemie komunikacji, zaznacz pole wyboru obok swojej nazwy.

- Aby wysłać raporty do abonenta wewnętrznego systemu komunikacji, zaznacz żądanego abonenta na liście rozwijanej, a następnie kliknij symbol plusa, aby przenieść wpis na listę odbiorców wiadomości e-mail.
Powtórz proces, aby wysłać raporty do innych abonentów wewnętrznych.
- Aby wpisać adres e-mail odbiorcy ręcznie, wpisz go do pola wprowadzania danych. Kliknij symbol plusa, aby przenieść wpis na listę odbiorców wiadomości e-mail.
Powtórz proces, aby ręcznie wpisać dalsze adresy e-mail.

Kliknij przycisk **OK**.

- 12) Kliknij ikonę **Zapisz harmonogram**. Następnie wyświetlane są dane edytowanego harmonogramu.
- 13) Kliknij polecenie **Zapisz**.

7.4 Jak usunąć harmonogram

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Moje harmonogramy**.
- 2) Wybierz z listy rozwijanej odpowiednią grupę raportów lub pozycję (**Wszystkie raporty**).
- 3) Kliknij harmonogram, który ma być usunięty.
- 4) Kliknij ikonę **Usuń harmonogram**, a następnie przycisk **OK**.

8 Konfiguracja

Aplikację myReports można skonfigurować zgodnie z wymaganiami. Uwaga: niektóre czynności może wykonać tylko administrator aplikacji myReports.

8.1 Konfigurowanie przez użytkownika aplikacji myReports

Użytkownik aplikacji myReports może ją dostosować do swoich wymagań za pomocą następujących ustawień:

Język interfejsu użytkownika

Wybierz język interfejsu użytkownika.

Kolor interfejsu użytkownika

Wybierz kolor interfejsu użytkownika.

Szablon wiadomości e-mail

Wskazówka: W celu skonfigurowania szablonu wiadomości e-mail konieczne jest wprowadzenie hasła administratora.

W szablonie wiadomości e-mail można skonfigurować Temat oraz tekst wiadomości dla wszystkich wiadomości e-mail, z którymi wysyłane są raporty za pomocą aplikacji myReports. Szablon wiadomości e-mail może mieć następujące formaty:

- Tekst
- HTML

W szablonie tekstowym wiadomości e-mail można użyć następujących znaków wieloznacznych:

Znak wieloznaczny	Znaczenie
{1}	Nazwa raportu
{2}	Wyślij za pomocą

Domyślnie dostępny jest następujący szablon wiadomości e-mail w formacie tekstowym w języku angielskim:

Temat:	Raport z godzin pracy – {1}
Wiadomość:	Szanowni odbiorcy, Oto zaplanowany raport: {1}. Pozdrawiam {2}

adres serwera

Można zmienić adres serwera (Adres IP).

Uwaga: Nie zmieniaj adresu serwera, o ile nie otrzymałeś takich instrukcji od administratora systemu komunikacji. Z aplikacji myReports nie można korzystać z nieprawidłowym adresem serwera.

8.1.1 Jak zmienić język interfejsu użytkownika

Procedura

- 1) Kliknij **Administracja > Ustawienia myReports**.
- 2) Wybierz żądany język z menu rozwijanego **Język**.
- 3) Kliknij polecenie **Zapisz**.
- 4) Kliknij polecenia **Plik > Wyloguj** Zostanie wyświetlone okno logowania.
- 5) Zaloguj się (patrz [Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11, od kroku 2).

8.1.2 Jak zmienić kolor interfejsu użytkownika

Procedura

- 1) Kliknij **Administracja > Ustawienia myReports**.
- 2) Włącz przycisk radiowy żadanego motywu.
- 3) Kliknij polecenie **Zapisz**.
- 4) Kliknij polecenia **Plik > Wyloguj** Zostanie wyświetlone okno logowania.
- 5) Zaloguj się (patrz [Jak uruchomić aplikację myReports](#) na stronie 11, od kroku 2).

8.1.3 Jak skonfigurować szablon wiadomości e-mail w formacie tekstowym

Zanim rozpocznesz

Znane jest hasło administratora.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Administracja > Szablon wiadomości e-mail**.
- 2) Wpisz hasło użytkownika o wysokim poziomie uprawnień i kliknij przycisk **OK**.

Wskazówka: Domyślne hasło administratora to `reports`.

- 3) Wpisz żądany tekst w polu **Temat**.
 - 4) Wpisz żądany tekst w polu **Wiadomość**.
 - 5) Kliknij **Zapisz**, a następnie **Anuluj**.
-

Zadania pokrewne

[Jak dodać harmonogram](#) na stronie 25

8.1.4 Jak skonfigurować szablon wiadomości e-mail w formacie HTML

Zanim rozpocznesz

Dostępny jest odpowiedni plik HTML (*.htm lub *.html).

Znane jest hasło administratora.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Administracja > Szablon wiadomości e-mail**.
- 2) Wpisz hasło użytkownika o wysokim poziomie uprawnień i kliknij przycisk **OK**.

Wskazówka: Domyślne hasło administratora to `reports`.

- 3) Kliknij ikonę **Przeglądaj wiadomość w formacie HTML**.
- 4) Wybierz żądany plik w oknie dialogowym wybierania plików i kliknij polecenie **Otwórz**.
- 5) Kliknij **Zapisz**, a następnie **Anuluj**.

Zadania pokrewne

[Jak dodać harmonogram](#) na stronie 25

8.1.5 Jak zmienić adres serwera

Zanim rozpocznesz

Aplikacja myReports została uruchomiona.

Dostępny jest nowy adres serwera (adres IP).

Uwaga: Nie zmieniaj adresu serwera, o ile nie otrzymałeś takich instrukcji od administratora systemu komunikacji. Z aplikacji myReports nie można korzystać z nieprawidłowym adresem serwera.

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Plik > Wyloguj**. Zostanie wyświetlone okno logowania.
- 2) Wpisz swoją nazwę użytkownika w polu **Login**, jeśli nie jest ona wyświetlana.
- 3) Wpisz hasło w polu **Hasło**, jeśli nie jest ono wyświetlane.
- 4) Jeśli aplikacja myReports ma logować się automatycznie w przyszłości, zaznacz pole wyboru **Zapisz hasło**. Okno logowania nie będzie już wtedy wyświetlane. Tę opcję można zmienić w dowolnym czasie, patrz [Jak wyłączyć Automatyczne logowanie](#) na stronie 13.

Uwaga: Automatycznego logowania należy używać tylko w przypadku pewności, że nikt inny nie ma dostępu do danego konta użytkownika systemu Windows. W przeciwnym razie nieupoważnieni użytkownicy mogą na przykład uzyskać dostęp do wiadomości twojej poczty głosowej i faksu lub

przekierować twój numer stacji do zewnętrznych odpłatnych odbiorców.

- 5) Wpisz nowy adres IP w polu **IP serwera**.
- 6) Kliknij przycisk **Login**.

8.2 Konfiguracja wykonana przez administratora myReports

Administrator myReports może konfigurować poniższe ustawienia rozwiązania myReports:

Hasło administratora

Zmiana hasła administratora rozwiązania myReports. Domyślna nazwa logowania brzmi Administrator, a hasło domyślne to reporty.

Wskazówka: Administrator systemu komunikacji może zresetować hasło administratora przez WBM.

Prefiksy zewnętrznych numerów telefonów

Aby rozwiązanie myReports mogło obsługiwać różnego rodzaju połączenia (np. połączenia międzynarodowe lub połączenia z telefonów komórkowych), musisz skonfigurować stosowne prefiksy numerów zewnętrznych do rozmów.

Można skonfigurować poniższe prefiksy zewnętrznych numerów telefonów:

Typ	Przykłady	Zapoznaj się z wymienionymi wstępnie zdefiniowanymi szablonami raportów (przykładami)
Międzynarodowe	00	Rozmowy przychodzące (międzynarodowe) wg użytkowników Rozmowy wychodzące (międzynarodowe) wg użytkowników
Komórka	14;15;16	Rozmowy przychodzące (komórkowe) wg użytkowników Rozmowy wychodzące (komórkowe) wg użytkowników
Rozmowy darmowe	0800	Rozmowy przychodzące (darmowe) wg użytkowników Rozmowy wychodzące (darmowe) wg użytkowników
Rozmowy płatne	0900;0901	Rozmowy wychodzące (rozmowy płatne) wg użytkowników

Typ	Przykłady	Zapoznaj się z wymienionymi wstępnie zdefiniowanymi szablonami raportów (przykładami)
Rozmowy ze szczególnymi numerami telefonu	01;123	Rozmowy przychodzące (konkretne rozmowy) wg użytkowników Rozmowy wychodzące (konkretne rozmowy) wg użytkowników

Ochrona danych

Możesz włączyć ochronę danych. Skutkiem będzie zastąpienie ostatnich czterech cyfr numerów telefonów (kolumna CLI) symbolami **** we wszystkich raportach. Zasada obejmuje również raporty utworzone w rozwiązaniu myAgent.

Eksport raportów

Możesz skonfigurować lokalizację pamięci, do której eksportowane będą zaplanowane raporty.

Zaplanowane raporty można przechowywać w serwerze aplikacji i/lub na komputerze lub serwerze w sieci.

Języki

Wskazówka: Aby skonfigurować języki, musisz wprowadzić specjalne hasło.

Domyślnie w rozwiązaniu myReports dostępnych jest wiele języków interfejsu użytkownika oraz szablonów raportów. Aby dostosować rozwiązanie myReports do własnych wymagań:

- Dodaj języki interfejsu użytkownika i szablony raportów. Możesz to zrobić, wykonując poniższe czynności:
 - Zaimportuj teksty w nowym języku z pliku CSV

Teksty w nowym języku muszą być dostępne w postaci pliku CSV w formacie przedstawionym na poniższym przykładzie. Pamiętaj, że możesz importować jeden język na raz, a teksty w języku muszą być

zawsze w trzeciej kolumnie obok języka angielskiego. Poniższy przykład przedstawia import języka szwedzkiego (Svenska).

	A	B	C
1	ID	English	Svenska
2	1	Login Name	Inloggningsnamn
3	2	Password	Lösenord
4	3	Language	Språk
5	4	Login	Inloggning
6	5	Quit	Sluta
7	6	Disconnected	Frånkopplad
8	7	Connected	Ansluten
9	8	Welcome to myReports	Välkommen Till myreports
10	9	Server IP	Server ip
11	10	Save Password	Spara Lösenord
12	11	* This operation is not yet available	* Denna Operation är Ännu Inte Tillgänglig
13	12	myReports	myreports
14	13	Version	Version
15	14	contributors and others. All rights reserved.	Bidragsgivare och Andra. Alla Rättigheter Reser
16	15	Please select the report first!	Välj den Rapport Först!
17	16	Report Manager	Report Manager
18	17	Modules.	Moduler.
19	18	Schedule Manager	Schema Chef
20	19	Report Parameters	Rapportparametrar
21	20	User	Användare
22	21	Logout	Logga ut
23	22	Status	Status

Ze względu na import tabela języka jest rozszerzana o jedną kolumnę.

- Tłumacz teksty na nowe języki przy użyciu usługi Tłumacz Google

Tabela języka jest rozszerzana o jedną kolumnę i wypełniana sugerowanymi tłumaczeniami na nowy język z usługi Tłumacz Google. Te sugerowane tłumaczenia bazują na standardowym tekście interfejsu użytkownika i szablonach raportów w języku angielskim.

- Wprowadzaj teksty w nowym języku ręcznie

Tabela języka jest rozszerzana o pustą kolumnę, w której możesz wprowadzać teksty w nowym języku w puste komórki.

Aby edytować tekst w dowolnej komórce tabeli języka, dwukrotnie kliknij komórkę.

Wybierając kolejno opcje **Edycja > Znajdź i zastąp**, możesz także znaleźć dowolny termin w tabeli języka oraz zastąpić go innym terminem.

- Usuń języki interfejsu użytkownika i szablony raportów.

Jeśli nie chcesz udostępniać konkretnego języka interfejsu użytkownikom rozwiązania myReports, po prostu go usuń.

- Zapisz teksty interfejsu użytkownika i szablony raportów w danym języku w formacie CSV.

Możesz zapisać bieżący tekst we wszystkich językach w formacie CSV.

Języki domyślne

Wskazówka: Aby zresetować języki (**Konfiguracja języka domyślnego**), musisz wprowadzić specjalne hasło.

Możesz zresetować (ponownie zainicjować) język interfejsu użytkownika i szablony raportów w celu między innymi naprawy lub przywrócenia brakujących języków.

Reset skutkuje ponownym uruchomieniem rozwiązania myReports. Po ponownym uruchomieniu języki domyślne będą ponownie dostępne wszystkim użytkownikom rozwiązania myReports.

8.2.1 Jak zmieniać hasło użytkownika o wysokim poziomie uprawnień

Zanim rozpoczniesz

Użytkownik jest zalogowany w aplikacji myReports jako jej administrator.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Administracja > Zarządzanie**.
- 2) Wpisz aktualne hasło administratora w polu **Hasło administratora**.
- 3) Wpisz nowe hasło użytkownika o wysokim poziomie uprawnień w polu **Hasło administratora** oraz **Powtórz hasło**.
- 4) Kliknij polecenie **Zapisz**.

8.2.2 Jak skonfigurować prefiksy zewnętrznych numerów telefonicznych

Zanim rozpoczniesz

Użytkownik jest zalogowany w aplikacji myReports jako jej administrator.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Administracja > Numery telefonów**.
- 2) Wpisz prefiks lub prefiksy dla numerów międzynarodowych w polu **Międzynarodowy**.

Wskazówka: W jednym polu można wpisać wiele prefiksów oddzielonych znakiem „, „-” „.” „_” lub „|”.

Po zapisaniu prefiksów numeru telefonu, są one wyświetlane ze znakiem „.” jako separatorem, niezależnie od tego jaki separator został wprowadzony.

- 3) Wpisz prefiks lub prefiksy dla krajowych numerów komórkowych w polu **Komórka**.
- 4) Wpisz prefiks lub prefiksy dla numerów bezpłatnych w polu **Połączenie bezpłatne**.
- 5) Wpisz prefiks lub prefiksy dla numerów linii płatnych w polu **Połączenie płatne**.
- 6) Wpisz prefiks lub prefiksy dla numerów specjalnych w polu **Określone połączenie**.
- 7) Kliknij polecenie **Zapisz**.

Zadania pokrewne

[Jak natychmiast wysłać raport w wiadomości e-mail](#) na stronie 20

[Jak dodać harmonogram](#) na stronie 25

8.2.3 Jak włączać lub wyłączać ochronę danych

Zanim rozpoczniesz

Użytkownik jest zalogowany w aplikacji myReports jako jej administrator.

Procedura

1) Kliknij **Administracja > Ochrona danych**.

2) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Aby włączyć ochronę danych, zaznacz pole wyboru **Fragmentacja tekstowego interfejsu użytkownika**.

We wszystkich raportach, których to dotyczy, ostatnie cztery cyfry numeru telefonu (kolumna CLI) są wyświetlane jako ****.

- Aby wyłączyć system ochrony danych, usuń zaznaczenie pola wyboru **Fragmentacja tekstowego interfejsu użytkownika**.

We wszystkich raportach, których to dotyczy, ostatnie cztery cyfry numeru telefonu (kolumna CLI) są wyświetlane w całości.

3) Kliknij polecenie **Zapisz**.

8.2.4 Jak konfigurować miejsce przechowywania eksportowanych zaplanowanych raportów

Zanim rozpocznieś

Użytkownik jest zalogowany w aplikacji myReports jako jej administrator.

Procedura

1) Kliknij **Administracja > Eksportuj raport**.

2) Jeśli zaplanowane raporty mają być zapisywane w serwerze aplikacji, zaznacz pole wyboru **Włącz eksport**.

- a) W polu **Systemowy spis numerów** wpisz ścieżkę do miejsca, w którym będą zapisywane zaplanowane raporty.

Domyślna ścieżka zapisywania to `/var/reports`.

3) Jeśli zaplanowane raporty mają być zapisane na komputerze lub serwerze w sieci, zaznacz pole wyboru **Włącz zdalny eksport**.

- a) W polu **Zdalny host** wpisz adres IP komputera sieciowego lub serwera, w którym będą zapisywane zaplanowane raporty.

- b) W polu **Zdalny port** wpisz port komputera sieciowego lub serwera, który będzie używany do eksportowania.

- c) Aby uzyskać dostęp do komputera lub serwera w sieci, wpisz nazwę użytkownika w polu **Nazwa użytkownika**. Jeśli wymagana jest domena z miejsca docelowego, wpisz **Domena; Nazwa użytkownika**.

- d) Aby uzyskać dostęp do komputera lub serwera w sieci, wpisz hasło w polu **Hasło**.

- e) W polu **Zdalny spis numerów** wpisz ścieżkę (**folder/subfolder/...**) do miejsca, w którym będą zapisywane zaplanowane raporty.

- f) Wybierz jeden z następujących protokołów eksportu:

- Aby użyć protokołu SMB (ang. Server Message Block) lub CIFS (ang. Common Internet File System), wybierz opcję **SMB/CIFS** na liście rozwijanej **Protokół**.

- Aby użyć protokołu SFTP (ang. Secure File Transfer Protocol), wybierz opcję **SFTP** na liście rozwijanej **Protokół**.

Uwaga: Aby włączyć zdalne eksportowanie, komputer lub serwer w sieci musi również obsługiwać wybrany tutaj protokół.

Jeśli są wymagane, porty używane do eksportowania muszą być otwarte na komputerze lub w serwerze w sieci. Domyślnie używane są porty 22 (przy stosowaniu protokołu SFTP) i 445 (przy stosowaniu protokołu SMB/CIFS).

4) Kliknij polecenie **Zapisz**.

8.2.5 Jak dodawać nowy język do interfejsu użytkownika oraz szablonów raportu

Zanim rozpocznieś

Znane jest hasło do konfiguracji języka.

Teksty aktualnego języka interfejsu użytkownika i szablonów raportów zostały zapisane w pliku CSV (zobacz [Jak eksportować teksty języka interfejsu użytkownika i szablony raportów](#) na stronie 40).

Teksty nowego języka są dostępne lub znane. (jeżeli teksty nowego języka mają zostać dodane ręcznie lub przetłumaczone za pomocą Translatora Google).

Plik CSV jest dostępny do użycia (jeżeli teksty nowego języka mają być importowane za pomocą pliku CSV).

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Start > Programy > Klienci komunikacyjni > myReports**. Następnie zostanie wyświetlony ekran logowania.
- 2) Wprowadź opcję **Administrator** w polu `Nazwa logowania`.
- 3) Wpisz hasło w celu skonfigurowania języka w polu **Hasło**. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.
- 4) W polu **Adres IP serwera** wpisz adres IP serwera aplikacji (jeżeli nie jest jeszcze wyświetlony).
- 5) Kliknij przycisk **Login**.
- 6) Kliknij **Administracja > Ustawienia języka**. Tabela zawierająca teksty interfejsu użytkownika oraz szablonów raportów jest obecnie dostępna w wyświetlonych językach.

- 7) Wybierz jedną z następujących opcji, aby dodać nowy język interfejsu użytkownika oraz szablonów raportów:
- Aby importować teksty nowego języka z pliku CSV, wykonaj następujące czynności:
Kliknij polecenia **Plik > Importuj z CSV**.
Zaznacz żądany nowy język na liście rozwijanej **Nowy język**, a następnie kliknij polecenie **Przeglądaj**. Przejdź do lokalizacji, w której zapisany jest żądany plik CSV, a następnie kliknij przycisk **OK i Dalej**. Tabela zostanie rozszerzona o jedną kolumnę, a pola wprowadzania danych nowego języka zostaną wypełnione zawartością pliku CSV.
Kliknij polecenie **Zapisz**.
Kliknij polecenie **OK**, a następnie **Anuluj**.
 - Aby teksty nowego języka zostały przetłumaczone za pomocą Translatora Google, wykonaj następujące czynności:
Zaznacz żądany nowy język na liście rozwijanej **Język**.
Zaznacz pole wyboru **Użyj Translatora Google**.
Kliknij ikonę Plus. Tabela zostanie rozszerzona o jedną kolumnę i wypełniona sugerowanymi tłumaczeniami Translatora Google dla nowego języka. Te sugerowane tłumaczenia są oparte na tekstach standardowych interfejsu użytkownika i szablonów raportów w angielskiej wersji językowej.
Sprawdź proponowane tłumaczenia i wprowadź korekty lub uzupełnij w razie potrzeby.
Kliknij polecenie **Zapisz**.
Kliknij polecenie **OK**, a następnie **Anuluj**.
 - Aby ręcznie wpisać teksty nowego języka, wykonaj następujące czynności:
Zaznacz żądany nowy język na liście rozwijanej **Język**.
Usuń zaznaczenie w polu wyboru **Użyj Translatora Google**.
Kliknij ikonę Plus. Tabela zostanie wówczas rozszerzona o jedną kolumnę.
Wpisz teksty w nowym języku w odpowiednich polach.
Kliknij polecenie **Zapisz**.
Kliknij polecenie **OK**, a następnie **Anuluj**.
- 8) Jeżeli nowy język ma zostać użyty jako język domyślny, zaznacz nowy język na liście rozwijanej **Domyślny język**.
- 9) Kliknij przycisk **OK**.
- 10) Kliknij przycisk **Zamknij**.

8.2.6 Jak usunąć język interfejsu użytkownika i szablony raportów

Zanim rozpoczniesz

Znane jest hasło do konfiguracji języka.

Aktualne teksty języka wszystkich języków interfejsu użytkownika i szablonów raportów zostały zapisane w pliku CSV (zobacz [Jak eksportować teksty języka interfejsu użytkownika i szablony raportów](#) na stronie 40).

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Start > Programy > Klienci komunikacyjni > myReports**. Następnie zostanie wyświetlony ekran logowania.
- 2) Wprowadź opcję **Administrator** w polu `Nazwa logowania`.
- 3) Wpisz hasło w celu skonfigurowania języka w polu **Hasło**. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.
- 4) W polu **Adres IP serwera** wpisz adres IP serwera aplikacji (jeżeli nie jest jeszcze wyświetlony).
- 5) Kliknij przycisk **Login**.
- 6) Kliknij **Administracja > Ustawienia języka**. Tabela zawierająca teksty interfejsu użytkownika oraz szablony raportów jest obecnie dostępna w wyświetlonych językach.
- 7) Wybierz żądany język z menu rozwijanego **Usuń język**.
- 8) Kliknij ikonę kosza, a następnie kliknij przycisk OK.
- 9) Kliknij polecenie **Zapisz**.
- 10) Kliknij polecenie **OK**, a następnie **Anuluj**.
- 11) Kliknij przycisk **Zamknij**.

8.2.7 Jak eksportować teksty języka interfejsu użytkownika i szablony raportów

Zanim rozpocznesz

Znane jest hasło do konfiguracji języka.

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Start > Programy > Klienci komunikacyjni > myReports**. Następnie zostanie wyświetlony ekran logowania.
- 2) Wprowadź opcję **Administrator** w polu `Nazwa logowania`.
- 3) Wpisz hasło w celu skonfigurowania języka w polu **Hasło**. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.
- 4) W polu **Adres IP serwera** wpisz adres IP serwera aplikacji (jeżeli nie jest jeszcze wyświetlony).
- 5) Kliknij przycisk **Login**.
- 6) Kliknij **Administracja > Ustawienia języka**. Tabela zawierająca teksty interfejsu użytkownika oraz szablony raportów jest obecnie dostępna w wyświetlonych językach.
- 7) Kliknij polecenia **Plik > Eksportuj do CSV**. Następnie w edytorze jest wyświetlana zawartość pliku CSV `myReports-Languages.csv`.
- 8) Zapisz plik CSV w żądanym katalogu, a następnie zamknij plik.
- 9) Kliknij przycisk **Zamknij**.

8.2.8 Jak zresetować wszystkie języki interfejsu użytkownika i szablonów raportów

Zanim rozpoczniesz

Znane jest hasło do konfiguracji języka domyślnego.

Teksty aktualnego języka interfejsu użytkownika i szablonów raportów zostały zapisane w pliku CSV (zobacz [Jak eksportować teksty języka interfejsu użytkownika i szablony raportów](#) na stronie 40).

Procedura

- 1) Kliknij polecenia **Start > Programy > Klienci komunikacyjni > myReports**. Następnie zostanie wyświetlony ekran logowania.
- 2) Wprowadź opcję **Administrator** w polu `Nazwa logowania`.
- 3) Wpisz hasło w celu skonfigurowania języka w polu **Hasło**. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.
- 4) W polu **Adres IP serwera** wpisz adres IP serwera aplikacji (jeżeli nie jest jeszcze wyświetlony).
- 5) Kliknij przycisk **Login**.
- 6) Kliknij **Administracja > Domyślne ustawienia języka**.

Uwaga: Funkcja **Domyślne ustawienia języka** resetuje (ponownie uruchamia) języki interfejsu użytkownika i szablonów raportu. Wówczas dostępne są tylko języki domyślne interfejsu użytkownika i szablonów raportu.

- 7) Kliknij przycisk **OK**. Następnie aplikacja myReports wykonuje ponowne uruchomienie.

Co dalej

Zaloguj się do aplikacji myReports, aby dodać dalsze języki interfejsu użytkownika i szablonów raportów, zależnie od potrzeb (zobacz [Jak dodawać nowy język do interfejsu użytkownika oraz szablonów raportu](#) na stronie 38).

9 Załącznik

Załącznik przedstawia informacje o różnych rolach użytkowników i różnicach między nimi oraz o tabelach baz danych dostępnych w aplikacji myReports.

9.1 Role użytkowników rozwiązania myReports

Rozwiązanie myReports ma własny system zarządzania użytkownikami kontrolujący dostęp do funkcji rozwiązania myReports poprzez role użytkowników. Rozróżniane są dwie grupy użytkowników: użytkownicy standardowi rozwiązania myReports i administratorzy rozwiązania myReports.

Twoja rola użytkownika jest ustawiana po logowaniu w rozwiązaniu myReports.

- Logowanie użytkownika rozwiązania myReports:
 - Nazwa logowania: Zwykle numer stacji.
 - Hasło: Hasło domyślne brzmi: 1234.
- Logowanie administratora rozwiązania myReports:
 - Nazwa logowania: Nazwa logowania brzmi Administrator.
 - Hasło (hasło administratora): Hasło domyślne brzmi: raporty.

Podsumowanie różnic pomiędzy rolami znajdziesz w poniższej tabeli.

myReports: Czynności	Rola użytkownika	
	myReports	myReports
	Użytkownicy	Administrator
Raporty		
Podejrzuj raport	X	X
Wyślij raport natychmiast pocztą elektroniczną	X	X
Dodaj szablon raportu	X	X
Usuń dodany szablon raportu	X	X
Zaktualizuj wstępnie zdefiniowany szablon raportu		X
Harmonogramy		
Dodaj harmonogram	X	X
Wyświetl szczegóły harmonogramu	X	X
Edytuj harmonogram	X	X
Usuń harmonogram	X	X
Konfiguracja		
Zmień język interfejsu użytkownika	X	X
Zmień kolor interfejsu użytkownika	X	X

myReports: Czynności	Rola użytkownika	
	myReports	myReports
	Użytkownicy	Administrator
Skonfiguruj szablon e-mail	X ¹	X
Zmień adres serwera	X	X
Zmień hasło administratora		X
Skonfiguruj prefiksy zewnętrznych numerów telefonów		X
Włącz/wyłącz ochronę danych		X
Skonfiguruj lokalizację pamięci eksportu zaplanowanych raportów		X
Dodaj lub usuń język		X ²
Resetuj języki		X ²

¹ Musisz wprowadzić szablon administratora, aby skonfigurować szablon e-mail

² Aby dodać lub usunąć język i zresetować wszystkie języki, musisz zalogować się jako administrator rozwiązania myReports, wprowadzając specjalne hasło.

Indeks

A

administrator rozwiązania myReports [33](#), [42](#)
adres serwera [30](#)
 zmiana [32](#)
automatyczne aktualizacje [13](#)
 wykonać [14](#)

E

e-mail, wyślij [18](#), [23](#)
eksport raportów [34](#)
eksportowanie raportów [23](#)
 konfigurowanie lokalizacji przechowywania [37](#)

H

harmonogram [23](#)
 dodaj [25](#)
 edytowanie [27](#)
hasło [10](#)
hasło administratora [33](#)
hasło użytkownika o wysokim poziomie uprawnień
 zmień [36](#)

I

interfejs użytkownika
 dodaj język [38](#)
 eksportuj teksty języka [40](#)
 elementy [7](#)
 język [30](#), [34](#)
 języki [41](#)
 języki domyślne [35](#)
 kolor [30](#)
 usuń język [39](#)
 wybierz język [15](#)
 zmień język [31](#)
 zmień kolor [31](#)

K

Konwencje prezentacji [6](#)

L

licencja [10](#)
logowanie automatyczne [10](#)
 wyłącz [13](#)

M

menedżer harmonogramów [24](#)

Menedżer raportów [17](#)

miejsce zapisywania eksportu, konfigurowanie [37](#)
moje harmonogramy [24](#)
myReports [7](#)
 instalowanie [10](#)
 odinstalowywanie [13](#)
 uruchamianie [11](#)

O

ochrona danych [17](#), [34](#)
 włączanie [37](#)
 wyłączanie [37](#)

P

parametry raportów [23](#)
parametry raportu [16](#)
pierwsze kroki [15](#)
podgląd raportu [18](#)
 wyświetl [19](#)
prefiks zewnętrznego numeru telefonu [33](#)
prefiks zewnętrznych numerów telefonów
 Konfiguracja [36](#)
program
 usuń [29](#)
 zobacz szczegóły [27](#)
przelączanie użytkowników [10](#)

R

raport [16](#)
 formaty wyjściowe [17](#)
 język [16](#)
 wyślij w wiadomości e-mail [20](#)
role użytkowników [42](#)

S

szablon raportu [18](#)
 eksport tekstów języka [40](#)
 język [34](#)
szablon wiadomości e-mail
 konfiguracja (HTML) [32](#)
 konfiguracja (tekst) [31](#)
szablon wiadomości e-mail: [30](#)
szablonu raportu
 aktualizuj [21](#)
 dodaj [21](#)
 dodaj język [38](#)
 reset języków [41](#)
 usuń [21](#)
 usuń język [40](#)

U

użytkownicy aplikacji myReports [30](#)

Użytkownicy myReports [42](#)

