

Telefon systemowy w Panelu Managera makroregionu

Dzwoń do swoich klientów (wierzycieli) prosto z panelu - przez telefon systemowy Prometheus. Klikasz „Zadzwoń”, centrala oddzwania na Twój numer stanowiska i łączy Cię z klientem. Rozmowa jest nagrywana, a system automatycznie liczy połączenia, mierzy czas i przygotowuje raport (dzienny, tygodniowy i miesięczny). Zakładka nazywa się „Telefon”.

Nowość - dzwonisz przez telefon systemowy, z nagrywaniem

Nie potrzebujesz już własnej aplikacji do dzwonienia ani ustawień „tel:” na komputerze. Administrator przydziela Ci **stanowisko** (numer + rejon). Od tej pory połączenia realizuje centrala: dzwoni na Twój telefon, po odebraniu łączy Cię z klientem i nagrywa rozmowę - a Ty masz nagranie i podpowiedzi AI do nauki.

1. Zanim zadzwonisz - Twoje stanowisko

U góry zakładki „Telefon” zobaczysz swój status dzwonienia:

Co widzisz na pasku	Co to znaczy
„Dzwonisz z numeru ... • rejon ... • rozmowy nagrywane”	Masz przydzielone stanowisko - dzwonisz systemowo, wszystkie rozmowy są nagrywane. Wszystko gotowe.
„Brak przypisanego numeru” (żółty komunikat)	Nie masz jeszcze stanowiska. Do czasu przydziału połączenie zestawia Twój własny telefon (tryb awaryjny, bez nagrywania). Poproś administratora o przydział stanowiska.

Zgoda na nagrywanie

Rozmowy systemowe są nagrywane i archiwizowane zgodnie z RODO. Na początku rozmowy uprzedź rozmówcę, że połączenie jest nagrywane - zgodnie z zasadami kancelarii.

2. Jak wykonać połączenie - krok po kroku

- 1 Wejdź w zakładkę „**Telefon**” w panelu Managera makroregionu.
- 2 Znajdź klienta na liście „**Moi klienci**” - możesz wyszukać po nazwie, numerze lub NIP.
- 3 Kliknij „**Zadzwoń**”. Centrala **dzwoni najpierw na Twój numer stanowiska** - odbierz telefon. Po odebraniu automatycznie łączy Cię z klientem i **rozpoczyna nagrywanie**. W panelu pojawia się karta „Trwa połączenie” z licznikiem na żywo.
- 4 Przeprowadź rozmowę.
- 5 Zaznacz wynik: **Odebrane • Nie odebrał • Poczta głosowa • Do oddzwonienia • Zajęte • Zły numer**.

- 6 (Opcjonalnie) dopisz krótką notatkę - trafi na oś czasu wierzyciela w zakładce „Komunikacja”.
- 7 Kliknij **„Zapisz i zakończ”**. Połączenie zostaje policzone i zapisane; dokładny czas oraz nagranie dociąga centrala automatycznie.

Tryb awaryjny - gdy nie masz jeszcze stanowiska

Bez przydzielonego numeru „Zadzwoń” otwiera dzwonienie na Twoim własnym telefonie (łączy „tel:”), a panel liczy tylko czas i wynik - **bez nagrania**. Poproś administratora o stanowisko, aby dzwonić systemowo i korzystać z nagrań oraz coachingu AI.

3. Nagrania i coaching AI

Każda rozmowa systemowa jest nagrywana. Nagrania znajdziesz w sekcji **„Nagrania i coaching AI”** pod listą połączeń:

- **Nagranie pobiera się z centrali automatycznie** - chwilę po zakończeniu rozmowy (synchronizacja CDR).
- **„Odtwórz”** - odsłuchaj przebieg rozmowy bezpośrednio w panelu.
- **„Transkrybuj (AI)”** - system tworzy transkrypcję i streszczenie rozmowy: kluczowe **obiekcje** klienta, proponowany **następny krok**, **zgodność ze skryptem (%)** oraz krótką ocenę. Wykorzystaj to do samodoskonalenia.

4. Co pokazuje raport

- Karty **Dziś / 7 dni / 30 dni** - liczba połączeń, łączny czas i liczba odebranych.
- Średni czas rozmowy z ostatnich 30 dni.
- Wykres **14 dni** - połączenia dzień po dniu.
- Ostatnie połączenia - z wynikiem i czasem trwania.
- Każde połączenie trafia też do historii kontaktu z wierzycielem (zakładka „Komunikacja”) oraz do podglądu przełożonego - nie musisz nic raportować ręcznie.

5. Dobre praktyki

- **Odbierz telefon od centrali od razu** - dopóki nie odbierzesz, połączenie z klientem się nie zestawia.
- Klikaj „Zapisz i zakończ” zaraz po rozmowie - czas będzie dokładny (i tak jest jeszcze uściślany nagraniem z centrali).
- Zawsze wybieraj właściwy wynik i dodawaj krótką notatkę (temat, ustalenia, termin oddzwonienia).
- Numer bierze się z profilu wierzyciela. Widzisz „brak numeru”? Uzupełnij telefon w danych firmy (zakładka „Pozyskiwanie”).
- Uprzedź rozmówcę o nagrywaniu - kultura rozmowy i zgodność z RODO.

6. Rozwiązywanie problemów

Problem	Rozwiązanie
Kliknąłem „Zadzwoń”, ale nic nie słyszę	Centrala dzwoni najpierw na Twój numer stanowiska - odbierz telefon , wtedy połączy Cię z klientem. Jeśli nie masz stanowiska, patrz tryb awaryjny.
Centrala do mnie nie dzwoni	Sprawdź pasek u góry: musi być „Dzwonisz z numeru...”. Jeśli widnieje „Brak przypisanego numeru” - poproś administratora o przydział stanowiska.
Nagranie jest niedostępne / „jeszcze się nie pobrało”	Nagranie dociąga synchronizacja CDR z centrali - odczekaj chwilę i odśwież sekcję „Nagrania i coaching AI”.
„Transkrybuj (AI)” nie działa	Funkcja AI wymaga włączenia przez administratora. Zgłoś to - nagranie pozostaje dostępne do odsłuchu.
Przy kliencie widnieje „brak numeru”	Uzupełnij numer telefonu w profilu wierzyciela (zakładka „Pozyskiwanie” → dane firmy).
Nie widzę klienta na liście	Lista to Twoi przypisani wierzyciele. Pozyskaj lub dodaj klienta w zakładce „Pozyskiwanie”.

Dzwonisz w imieniu kancelarii - pamiętaj o kulturze rozmowy i zasadach kontaktu z klientem. Rozmowy systemowe są nagrywane i archiwizowane zgodnie z RODO; zawsze uprzedź o tym rozmówcę.