НЕЗАБУДКА II

Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений

Версия программного обеспечения: 8.4

STC-L303

Руководство пользователя ЦВАУ.00104-01 90 01

Версия документа: 001-270618



Система менеджмента качества ООО «ЦРТ» соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2015. Удостоверяющий сертификат выдан международным сертификационным и классификационным обществом DNV GL Business Assurance. Срок действия с 22.02.2017 по 31.03.2020.

Подтверждением наличия условий, обеспечивающих выполнение Государственного оборонного заказа, является Заключение о соответствии существующей системы менеджмента качества требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2012.

Система «Незабудка II» соответствует требованиям к функциональным свойствам технических средств обеспечения транспортной безопасности, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 26.09.2016 №969, что подтверждается сертификатом соответствия № МВД РФ.03.000025. Срок действия с 15.02.2018 по 15.02.2021.

Система «Незабудка II» имеет сертификат соответствия № РОСС RU.ЦС01.Н02213, выданный органом по сертификации продукции ООО «ПрофиСерт». Срок действия с 13.11.2017 по 12.11.2020.

Система «Незабудка II» соответствует требованиям технического регламента Таможенного союза 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств». Декларация о соответствии действительна с 12.11.2014 по 11.11.2019.

Система «Незабудка II» сертифицирована на соответствие требованиямГОСТ Р 50932-96, ГОСТ 30428-96, ГОСТ 25861-83, ГОСТ 50839-2000, ГОСТ 30805.22-2013, ГОСТ 23216-78, ГОСТ 28195-89, ГОСТ Р ИСО/МЭК ТО 9294-93, ГОСТ Р ИСО/МЭК 9126-93, ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119-2000, ГОСТ 19.502-78.

Система «Незабудка II» является зарегистрированной программой для ЭВМ, что подтверждено свидетельством о государственной регистрации программы № 2012611659 от 25.04.2012.

Словесное обозначение «Незабудка» является официально зарегистрированным товарным знаком, исключительное право на использование которого принадлежит ООО «ЦРТ» (свидетельство № 288851 выдано Федеральной службой по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам 14 мая 2005 года).

Товарные знаки, упомянутые в документе, являются собственностью их владельцев.

Иллюстративный материал, приведённый в документе, может содержать вымышленные имена, фамилии, номера телефонов, адреса и тому подобные сведения. Любое их совпадение с данными реальных личностей следует считать случайностью.

© 2018 ООО «ЦРТ». Все права защищены.

Ни одна из частей этого документа не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения ООО «ЦРТ».

Незабудка II. Руководство пользователя. Версия документа 001-270618.

Содержание

Введение	6
1 Общие сведения	9
1.1 Назначение приложения	
1.2 Функции приложения	
1.3 Система разграничения прав	
2 Управление работой приложения	12
2.1 Запуск приложения	
2.2 Блокировка приложения	
2 3 Изменение параметров полключения	
2.4 Завершение работы с приложением	
3 Интерфейс пользователя	15
3.1 Главное окно приложения	
3.1.1 Область «База данных»	
3.1.2 Область «Проигрыватель»	
3.2 Настройка рабочих областей	
3.3 Быстрый поиск в списках	
4 Работа с приложением	22
4.1 Мониторинг работы операторов и каналов	
4.1.1 Описание списка каналов и операторов	
4.1.2 Настройка списка	
4.1.3 Работа со списком	
4.1.4 Сквозное прослушивание	
4.2 Работа со списками фонограмм	
4.2.1 Добавление и удаление списков	
4.2.2 Настройка параметров обновления списка	
4.2.3 Столбцы списка фонограмм	
4.2.4 Связаные фонограммы	
4.2.5 Настройка отображаемых столбцов	
4.3 Поиск фонограмм	
4.3.1 Поиск фонограмм по времени записи	

4.3.2 Пользовательские фильтры	55
4.3.3 Быстрые фильтры	
4.3.4 Поиск фонограмм по идентификатору	
4.4 Работа с фонограммами	
4.4.1 Просмотр и редактирование этикетки	
4.4.2 Воспроизведение фонограмм	
4.4.3 Проверка подлинности фонограмм	71
4.4.4 Удаление фонограмм	75
4.4.5 Печать информации о фонограммах	
4.4.6 Экспорт фонограмм	
4.4.7 Пометка фонограммы цветом	
4.4.8 Текстовая расшифровка фонограмм	
4.4.9 Поиск ключевых слов	
4.4.10 Архивация файлов	
4.5 Работа с проигрывателем	
4.5.1 Интерфейс проигрывателя	
4.5.2 Управление воспроизведением	
4.5.3 Специальные режимы воспроизведения	
4.5.4 Работа с метками	
4.5.5 Настройки проигрывателя	
4.5.6 Просмотр свойств аудиофайла	
4.6 Работа со справочником VIP-клиентов	
4.6.1 Просмотр списка VIP-клиентов	
4.6.2 Добавление VIP-клиента	
4.6.3 Импорт VIP-клиентов из CSV-файла	
4.6.4 Просмотр информации о VIP-клиенте в списках фонограмм	
4.6.5 Поиск фонограмм по VIP-клиентам	
4.6.6 Редактирование информации о VIP-клиенте	
4.6.7 Удаление информации о VIP-клиенте	
4.7 Просмотр записей экранов	
4.7.1 Работа с диаграммой видеозаписей	
4.7.2 Воспроизведение видеозаписей	
4.7.3 Работа с видеоплеером	
4.8 Полнотекстовое распознавание речи	
4.8.1 Отправка фонограмм на распознавание	
4.8.2 Просмотр результатов распознавания	
4.8.3 Экспорт расшифровок	
4.8.4 Фильтрация по результатам распознавания	
4.9 Просмотр статистики	
4.9.1 Диаграмма «Количество вызовов»	
4.9.2 Диаграмма «Средняя продолжительность вызова»	

Незабудка II

ООО «ЦРТ»

4.9.3 Диаграмма «Распределение вызовов по направлению»	
4.9.4 Диаграмма «Распределение вызовов по каналам»	
0 Работа с отчетами	
4.10.1 Типы отчётов	
4.10.2 Построение отчёта	
4.10.3 Экспорт и другие операции с отчётами	

5.1 Языковые настройки 1	149
5.2 Основные настройки 1	150
5.3 Цветные метки	152
5.4 Настройки стартовой страницы1	154
5.5 Настройка цветов проигрывателя1	157

~ ~
58
60
63
1

Приложение А. Сценарии обработки вызовов	
Приложение Б. Клавиши быстрого доступа	
Термины и сокращения	

Введение

Настоящее руководство предназначено для пользователей многоканальной системы регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений **Незабудка II** (далее – система). Действия, описанные в настоящем руководстве, выполняются с помощью настольного приложения клиентского доступа и управления записью **Незабудка II** (далее – приложение).

В настоящем руководстве описана версия 8.4 программного обеспечения **Незабудка II**. В связи с постоянным развитием продукта, некоторые экранные формы приложения могут отличаться от экранных форм, представленных в данном руководстве.

Ниже приведено краткое описание содержания и назначения разделов руководства.

Раздел	Содержание
Общие сведения	Назначение, возможности и принципы работы системы.
<u>Управление работой</u> приложения	Сведения о запуске приложения, авторизации, блокировке пользовательского интерфейса и выходе из приложения.
<u>Интерфейс пользователя</u>	Основные особенности интерфейса приложения, в том числе информация о терминологии, используемой при описании элементов интерфейса в руководстве.
Работа с приложением	Описание действий пользователя, приводящих к решению основных задач при работе с приложением. Основная часть руководства.
<u>Настройки приложения</u>	Сведения об основных настройках пользовательского приложения. Некоторые настройки, влияющие на выполнение основных действий с помощью приложения, описаны в разделе <u>Работа с приложением</u> .
<u>Решение проблем</u>	Описание действий пользователя при возникновении проблем, включающее краткую информацию о работе с журналами системы.
<u>Сценарии обработки</u> <u>вызовов</u>	Примеры сценариев работы системы, предназначенные для иллюстрации возможностей и правил обработки телефонных вызовов с помощью системы.
<u>Клавиши быстрого доступа</u>	Клавиши быстрого доступа, используемые при работе с приложением.
Термины и сокращения	Список терминов и сокращений, используемых в настоящем руководстве.

В случае возникновении трудностей при решении основных задач с помощью системы рекомендуется обращаться к разделу <u>Работа с приложением</u>. Порядок изложения информации в данном разделе соответствует предполагаемому порядку работы с приложением. В начале каждого подраздела содержится краткое описание всех возможностей, которым посвящен подраздел. Это краткое описание предназначено для быстрого поиска элементов интерфейса, используемых при выполнении тех или иных действий в приложении.

Для поиска информации по названиям команд в пользовательском интерфейсе рекомендуется обращаться к предметному указателю.

Дополнительная документация

Для получения дополнительной информации о системе **Незабудка II** рекомендуется ознакомиться со следующими документами:

- «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Описание применения. ЦВАУ.00104-01 31»;
- «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90»;
- «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство пользователя. ЦВАУ.00104-01 90 01».

Техническая поддержка

Для получения технической поддержки по работе с системой **Незабудка II** используйте контактную информацию, приведенную ниже.

Почтовый адрес: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Красуцкого, д. 4, литера А, ООО «ЦРТ»

Тел.: (812) 325-8848

Факс: (812) 327-9297

Email: support@speechpro.com

Веб-сайт: <u>http://www.speechpro.ru</u>

При обращении за технической поддержкой необходимо располагать четким описанием возникшей проблемы и следующей информацией:

- номер версии программы и издание системы;
- тип компьютера, сведения о его конфигурации и конфигурации сетевого оборудования;
- название используемой операционной системы и номер ее версии;
- данные журналов работы системы Незабудка II;

• в некоторых ситуациях могут оказаться полезными сохраненные снимки экрана.

Соглашения и обозначения

Ниже приведены шрифтовые и символьные обозначения, принятые в настоящем руководстве, а также примеры оформления материала, указывающие на важность сведений.

Формат текста	Описание
Обычный	Основной текст документа
Курсив	Применяется для написания специального понятия при первом появлении в основном тексте и списке терминов
Полужирный	Применяется для написания наименований программных компонентов, а также наименований управляющих и информационных элементов интерфейса (заголовки, кнопки и т.п.)
Полужирный курсив	Применяется для написания имен файлов и путей доступа к ним
Моноширинный	Применяется для написания текстов конфигурационных файлов и исходных текстов программ
Подчёркнутый синий	Применяется для обозначения внешних ссылок и ссылок на разделы настоящего руководства
Элемент > Вложенный элемент	Выбор пункта меню. Например, текст Файл > Выход должен пониматься так: выбрать меню Файл , а затем – команду Выход из меню Файл
<метка>	Фрагмент текста, который должен быть заменен реальным значением. Например, в записи D:\ <i><dirname></dirname></i> \ file.txt текст <i><dirname></dirname></i> используется для обозначения названия каталога в файловой системе

Указания на действия, которые необходимо выполнить в обязательном порядке.

Примечания, рекомендации и прочие сведения, требующие особого внимания.

Ссылки на другие документы в основном тексте.

1 Общие сведения

Система **Незабудка II** предназначена для одновременной записи звуковых данных, поступающих по нескольким входным каналам, а также для их дальнейшей обработки и архивации.

Источниками звуковых данных могут являться цифровые телефонные линии, каналы VoIP-телефонии, записи с устройств STC – Smart Logger Box и диктофоны, фонограммы, импортируемые из других систем.

Ниже перечислены основные функции системы Незабудка II.

- 1. Звукозапись телефонных переговоров и речевых сообщений с микрофонов (микрофонные записи могут быть доступны через импорт с аппаратных решений записи ООО «ЦРТ»), а также регистрация необходимой сопроводительной информации (номера телефонов, длительность записи и др.). Осуществляется запись голосового трафика в аудиофайлы, называемые фонограммами.
- 2. Ведение *базы данных фонограмм* (далее в тексте сокращенно БД), содержащей информацию о зарегистрированных разговорах, с возможностью поиска фонограмм и редактирования служебных данных.
- 3. Воспроизведение файлов фонограмм в различных режимах прослушивания, с возможностями установки меток на фонограммах и дополнительными средствами обработки звука.
- 4. Видеозапись экранов *операторов* (в непрерывном режиме или только во время телефонных переговоров). Воспроизведение видеоинформации синхронно с воспроизведением соответствующих фонограмм.
- 5. Прослушивание зарегистрированных разговоров и просмотр видеозаписей в режиме реального времени (сквозное прослушивание, сквозной просмотр).
- 6. Сохранение информации об операторах, группах, подразделениях и телефонных номерах контакт-центров.
- 7. Анализ качества телефонных переговоров с помощью ручных и автоматических средств оценки качества, построение отчетов по результатам оценки.
- 8. Интеграция со специальным оборудованием и программным обеспечением контактцентров, предоставляющая возможности получения и сохранения дополнительной информации о телефонных вызовах (СТІ-интеграция).
- 9. Управление параметрами записи, воспроизведения, хранения аудиофайлов, правами доступа к фонограммам и другими параметрами работы системы.

10. Комплексный анализ речевой информации в целях улучшения качества обслуживания клиентов и оптимизации работы контакт-центра.

Полный перечень возможностей системы определяется модулями и компонентами модулей, устанавливаемыми в её составе при развертывании.

1.1 Назначение приложения

Пользователь получает доступ к функциям системы с помощью приложения Незабудка II. Установка и первичная настройка приложения производится администратором в ходе установки программного обеспечения системы.

Незабудка II является клиентским приложением и предназначено для предоставления пользователю возможностей настройки записи аудио- и видеоинформации, а также доступа к данным, с которыми работает система. Запись телефонных переговоров и другие связанные операции выполняются программными компонентами, установленными на *станции записи, – службой записи фонограмм* и *модулем записи*. В системе может функционировать несколько станций записи.

1.2 Функции приложения

Приложение **Незабудка II** предоставляет пользователю следующие основные возможности:

- 1. Обеспечение и контроль записи разговоров. Включает в себя предварительную настройку каналов записи, установку параметров записи, просмотр уровня сигнала и сквозное прослушивание. Каналы записи настраиваются для конкретных станций записи.
- 2. Работа с фонограммами. Включает возможности сортировки, поиска фонограмм, отображения информации о фонограммах, воспроизведение фонограмм и др.
- 3. Ведение списков операторов и телефонных номеров контакт-центра.
- 4. Оценка качества работы операторов и построение отчетов по результатам оценки. Доступны возможности выполнения оценки вручную и создания заданий для автоматического выполнения в подсистеме **QM Analyzer**.
- 5. Настройка параметров системы и приложения.
- 6. Получение справочной информации о системе и технической поддержки.

Приложение **Незабудка II** может работать в одном из двух режимов – административном (с функциями настройки записи и управления каналами) и обычном (с функциями работы с БД). Режим выбирается при установке модуля.

Описание действий администратора системы, выполняемых с помощью приложения (настройка каналов, управление учетными записями пользователей, ведение списков операторов и телефонов), содержится в документе «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90».

1.3 Система разграничения прав

Для введения ограничений на действия пользователей, а также для предотвращения использования системы **Незабудка II** пользователями, не имеющими соответствующих полномочий, предусмотрена система разграничения прав.

Каждому пользователю системы **Незабудка II** ставится в соответствие учётная запись, которая представляет собой имя и пароль пользователя. Учетная запись дает пользователю определенный набор привилегий по работе с системой. Привилегии (права) пользователей определяются администратором системы с помощью самого приложения.

Система разграничения прав может быть включена или отключена средствами приложения (для этого пользователь должен обладать правами администратора). При включенной системе разграничения прав для входа в приложение требуется авторизация пользователя.

Описание настройки системы разграничения прав, выполняемой администратором, содержится в документе «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90».

В системе существует предустановленная роль **Guest**, удаление которой невозможно. Эта роль автоматически выдается в случае доменной авторизации, если у пользователя нет никаких групп, сопоставленных с ролями системы **Незабудка II**. Изначально для данной роли не предусмотрено никаких прав и ресурсов.

2 Управление работой приложения

Настоящий раздел содержит сведения о запуске приложения, авторизации, блокировке пользовательского интерфейса и выходе из приложения.

2.1 Запуск приложения

Запуск приложения выполняется из меню Пуск операционной системы: Пуск > Все программы > Speech Technology Center > Smart Logger II > Smart Logger II.

При включенной системе разграничения прав после запуска приложения появляется окно авторизации пользователя (рис. 1).

😢 Авторизация пользоват	еля	×
Smart Logger		
Подключение:	SERVER1	•
Проверка подлинности:	Smart Logger	•
Пользователь:	Текущий пользователь Windows	
_	Smart Logger	
Пароль:	Windows	
	Войти Закрыть	,

Рисунок 1 – Окно авторизации пользователя

Для получения логина и пароля обращайтесь к администратору системы.

Сведения о настройке учётных данных пользователей и подключении к базе данных содержатся в документе «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90».

В поле **Подключение** введите или выберите из списка имя (либо IP-адрес) сервера данных. Введённые ранее имена и адреса сохраняются в списке. Если поле заблокировано, значит, администратор запретил смену сервера данных для этого экземпляра приложения.

Чтобы подключиться к компьютеру, с которого запущено приложение, введите адрес **127.0.0.1** или **localhost**.

В поле Проверка подлинности выберите способ аутентификации:

Текущий пользователь Windows – автоматический вход в приложение с данными учетной записи текущего пользователя операционной системы;

Smart Logger – авторизация с использованием логина и пароля учетной записи пользователя системы Незабудка II;

Windows – авторизация с использованием учетной записи пользователя в домене (логин **Домен\Пользователь** и пароль пользователя).

Если в поле **Проверка подлинности** выбран способ аутентификации **Smart Logger**, то необходимо ввести учетные данные в следующие поля:

Пользователь – имя пользователя системы;

Пароль – пароль пользователя системы.

Если в поле **Проверка подлинности** выбран способ аутентификации **Текущий пользователь Windows**, то поля **Пользователь** и **Пароль** будут заблокированы (в этом случае ввод учетных данных не требуется).

Для входа в приложение нажмите кнопку **Войти**. После успешной аутентификации будет отображена экранная заставка и главное окно приложения. Экранную заставку можно скрыть с помощью клавиши **Esc**.

Вход от имени учётной записи, которая используется в настоящий момент для работы в приложении **Незабудка II** другим пользователем, невозможен. В этом случае при попытке входа будет отображено соответствующее сообщение. Вход будет разрешён только спустя несколько секунд после того, как пользователь, занявший лицензию, завершит работу с приложением **Незабудка II**.

2.2 Блокировка приложения

При кратковременном отсутствии на рабочем месте, например, перерыве на обед, а также в других случаях рекомендуется использовать блокировку приложения.

Для блокировки приложения необходимо выбрать пункт **Заблокировать приложение** в разделе меню **Система разграничения прав** главного окна приложения или воспользоваться сочетанием клавиш **Shift+F12**. Появится окно авторизации пользователя, подобное тому, которое появляется при входе пользователя в приложение. Чтобы продолжить работу, необходимо ввести пароль.



Возможность блокировки приложения доступна только при включенной системе разграничения прав (должен быть установлен флажок в меню **Система разграничения прав > Система разграничения прав**).

Разблокировать приложение может только пользователь, установивший блокировку (рис. 2).

Авторизация пользователя	×
Заблокировано	пользователем: admin
Проверка подлинности:	Smart Logger 🚽
Пользователь:	admin
Пароль:	
	Войти Выход

Рисунок 2 – Снятие блокировки

2.3 Изменение параметров подключения

Чтобы сменить пользователя или параметры подключения к серверу данных, выберите в главном меню команду **Файл > Изменить параметры подключения**. В появившемся окне авторизации укажите новые параметры подключения и нажмите кнопку **Войти** (рис. 3).

😢 Авторизация пользоват	еля
Smart Logger	
Подключение:	192.168.6.227
Проверка подлинности:	Smart Logger
Пользователь:	admin
Пароль:	
	Войти Закрыть

Рисунок 3 – Изменение параметров подключения

Элементы окна авторизации подробно описаны в разделе Запуск приложения.

2.4 Завершение работы с приложением

Чтобы завершить работу с приложением, выберите в главном меню команду **Файл** > **Выход** или используйте сочетание клавиш **Ctrl+Q**.

3 Интерфейс пользователя

Приложение **Незабудка II** имеет оконный графический интерфейс с главным окном, содержащим главное меню, панели инструментов и отдельные рабочие области. Для выполнения действий в рабочих областях предусмотрены контекстные меню.

Работа с элементами интерфейса приложения осуществляется преимущественно с помощью мыши. <u>Клавиши быстрого доступа</u> используются как синонимы некоторых часто используемых команд. Эти клавиши отображаются справа от названия команды в главном меню приложения.

Пользователю доступна настройка параметров отображения рабочих областей.

Кроме элементов главного окна, взаимодействие с пользователем организовано с помощью диалоговых окон, сопровождающих выполнение действий пользователя. Работа с модальными диалоговыми окнами соответствует работе с диалоговыми окнами в среде ОС **Windows**.

3.1 Главное окно приложения

Главное окно содержит элементы графического интерфейса, обозначенные на рисунке

4.

л Вид Список фонограм	им Контакт-центр Систе	иа разграничения прав	Настройки (правка								2		
▼ • Q												3		
за данных - span002														→ - □
🖗 Стартовая страница	📋 Журнал событий	🚹 Статистика	п Редакто	о шаблонов QM	💦 Каналы	🕞 Отчёты	Списон	K1 X +					4	
		0. 15	-	0		100 0 0	n t de	mHO 2	Kanada	Kauna	Turketer	Martin CTI and and	EP 6 .	 Октябрь 2017
О Дата и время 19 10 2017 12:19:17	00:00:16	3003		3001	SPAN002	VIF 👅 🐲		ΨNO 2	ключевые слова	комментарии	Way	источник с п-сигнализации		75 26 27 28 29 3
19 10 2017 12 17 46	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Way			2 3 4 5 6
19.10.2017 12:16:16	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E v	9 10 11 12 13 1
9.10.2017 12:14:46	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Wav		E 1	23 24 25 26 27 2
19.10.2017 12:13:16	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		D y	30 31
9.10.2017 12:11:45	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Wav		E 1	Ноябрь 2017
9.10.2017 12:10:15	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E)	1 2 3
9.10.2017 12:08:45	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🖹 y	6 7 8 9 10 1
9.10.2017 12:07:15	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E y	20 21 22 23 24 3
9.10.2017 12:05:44	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E y	27 28 29 30
9.10.2017 12:04:14	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E y	Пекабоь 2017
9.10.2017 12:02:44	00:00:16	3003	+	3001	SPAN002						Wav		E y	пвсчп
9.10.2017 12:01:14	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E y	1
9.10.2017 11:59:43	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		1	4 5 6 / 8
9.10.2017 11:58:13	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E y	18 19 20 21 22
9.10.2017 11:56:43	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		E y	25 26 27 28 29
9.10.2017 11:55:13	00:00:16	3003	H	3001	SPAN002						Wav		🖹 У	Январь 2018
9.10.2017 11:53:42	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🖹 У	пвсчп
9.10.2017 11:52:12	00:00:16	3003	H	3001	SPAN002						Wav		🖹 У	1 2 3 4 5
9.10.2017 11:50:42	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		Е У	15 16 17 18 19
9.10.2017 11:49:12	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🗎 У	22 23 24 25 26
9.10.2017 11:47:41	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🖹 У	5 6 7 8 9
9.10.2017 11:46:11	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🖹 У	
9.10.2017 11:44:41	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🖺 У	
9.10.2017 11:43:11	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🗈 У	
9.10.2017 11:41:40	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Wav		🖹 Y	
9.10.2017 11:40:10	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🔛 У	
9.10.2017 11:38:40	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Wav		🖹 Y	
9.10.2017 11:37:10	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🖺 У	00.00.23.59
9.10.2017 11:35:40	00:00:16	3003	H	3001	SPAN002						Wav		E >	00.00 20.00
9.10.2017 11:34:09	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Wav		E >	
9.10.2017 11:32:39	00:00:16	3003	-	3001	SPAN002						Wav		🗎) =	
9.10.2017 11:31:09	00:00:16	3003		3001	SPAN002						Wav		E >	Предыдущия час Сегодня
9.10.2017 11:29:39	00:00:16	3003	H	3001	SPAN002						Wav		🗄 Y	Текущая неделя
													•	Текущий месяц
89] 54870								Or	еративное отслеживан	ние: режим выключен		Период обновления	() 00:00:3	О 🚽 Автообновле
мгрыватель -													-	- - 0
.00.00												-		

Рисунок 4 – Главное окно приложения

- 1 заголовок окна;
- 2 главное меню;
- 3 панель инструментов;
- 4 область База данных;
- **5** область **Проигрыватель**;
- 6 строка состояния.

Заголовок окна содержит название системы, имя пользователя (который в данный момент работает с приложением) и стандартные кнопки для управления отображением окна (свернуть, развернуть и закрыть окно).

Главное меню содержит команды, сгруппированные в разделы по функциональному назначению.

Панель инструментов дублирует некоторые команды главного меню и состоит из нескольких групп элементов. Каждая группа может быть перемещена с помощью мыши в пределах панели инструментов.

Строка состояния содержит сведения о состоянии рабочей среды (рис. 5).





1 – состояние соединения с базой данных;

2 – индикатор нажатия клавиши Num Lock;

- **3** индикатор нажатия клавиши **Caps Lock**;
- 4 индикатор режима вставки и редактирования текста.

Размеры, расположение и режим отображения главного окна могут быть изменены с помощью стандартных средств работы с окнами в ОС **Windows**.

3.1.1 Область «База данных»

Область **База данных** предназначена для работы с базой данных фонограмм и просмотра дополнительной информации (события, новости и др.). В заголовке области указано имя подключенной базы данных. Область содержит вкладки, описанные ниже. Для получения более подробной информации о работе с каждой вкладкой обращайтесь к указанным разделам.

Вкладка	Назначение	Сокращённое название	См. также
Стартовая страница	Доступ к фильтрам, новостям, получение информации о приложении, обратная связь	Стартовая страница	<u>Пользовательские</u> фильтры, <u>Настройки</u> стартовой страницы
Журнал событий	Просмотр и экспорт информации о событиях, происходящих в системе	Журнал событий	_
VIР-клиенты	Просмотр и заполнение сведений о важных клиентах контакт-центра	Справочник VIP- клиентов	<u>Работа со справочником</u> <u>VIP-клиентов</u>

Вкладка	Назначение	Сокращённое название	См. также
Статистика	Просмотр статистических сведений о зарегистрированных телефонных разговорах в графической форме	_	<u>Просмотр статистики</u>
Отчёты	Построение отчётов по различным параметрам зарегистрированных телефонных разговоров	_	<u>Работа с отчетами</u>
Записи экранов	Просмотр видеозаписей экранов операторов с привязкой к временной шкале	_	<u>Просмотр записей экранов</u>
Статистика по оператору	Просмотр статистики приложений, используемых операторами, с привязкой к временной шкале	_	_
Каналы	Просмотр сведений о каналах записи, установка их параметров и мониторинг каналов во время записи разговоров	Список каналов	Просмотр списка каналов
Редактор шаблонов QM	Создание, корректировка и удаление шаблонов подсистемы автоматической оценки качества работы операторов	Редактор шаблонов	_
Список <n></n>	Просмотр и редактирование сведений о фонограммах, содержащихся в БД, поиск фонограмм и выполнение различных задач по обработке фонограмм (прослушивание, оценка, экспорт).	Список фонограмм	Работа со списками фонограмм, Поиск фонограмм, Работа с фонограммами

Вкладка	Назначение	Сокращённое название	См. также
	Возможна работа с несколькими списками фонограмм; в названии вкладки по умолчанию отображается порядковый номер списка (<n>).</n>		
	Для каждого из списков можно задать отдельные режимы работы, условия филь-трации, параметры отображения и т.д.		

Область База данных может содержать другие вкладки, в зависимости от того, какие модули установлены в системе.

Описание принципов работы с журналом событий содержится в документе «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90».

Описание принципов работы с вкладкой **Статистика по оператору** содержится в документе «Подсистема аналитики экранной активности операторов Desktop Analytics. Руководство пользователя. ЦВАУ.00645-01 90 01».

3.1.2 Область «Проигрыватель»

Область **Проигрыватель** (далее – *проигрыватель*) предназначена для управления воспроизведением аудио- и видеоинформации, сохраненной в БД или получаемой с каналов в режиме реального времени (сквозное прослушивание, просмотр сквозного видео).

Подробное описание интерфейса и функций проигрывателя содержится в разделе Работа с проигрывателем.

3.2 Настройка рабочих областей

Настройка параметров отображения рабочих областей и вкладок осуществляется с помощью раздела **Вид** главного меню приложения и кнопок в заголовках этих областей (рис. 6).



Рисунок 6 – Раздел «Вид» главного меню приложения

Рабочим областям главного окна соответствуют пункты База данных и Проигрыватель в данном разделе меню. Вкладкам области База данных соответствуют пункты Стартовая страница, Статистика, Журнал событий и др.

Флажки в меню слева обозначают состояние области: область отображена (флажок установлен) или область скрыта (флажок отсутствует).

Чтобы скрыть отображаемую область или показать скрытую область, выберите ее в разделе **Вид**. Справа в меню приведены сочетания клавиш, которые могут использоваться для быстрого изменения состояния области.

🎬 База данных - span002	-	— 	×

Рисунок 7 – Кнопки в заголовке области для управления ее отображением

Кнопки заголовка области предназначены для выполнения следующих действий:

🤜 – вызов меню управления отображением области.

– свернуть область. Область будет минимизирована и размещена в виде заголовка с текстом в вертикальном направлении. Для восстановления прежнего вида нажмите кнопку д, появившуюся в заголовке области после минимизации.

развернуть область. Область будет максимизирована и размещена на всю ширину окна. При этом другие области, которые можно минимизировать, будут свернуты. Для восстановления прежнего вида нажмите кнопку , появившуюся в заголовке области после максимизации.

– закрыть область. Действие аналогично скрытию области с помощью пунктов раздела Вид главного меню приложения. Преобразование области в плавающее окно, а также произвольное изменение расположения и размеров областей невозможно. Возможно только изменение ширины областей **База данных** с помощью мыши.

3.3 Быстрый поиск в списках

Для упрощения поиска нужных данных в списках используется быстрый поиск. Быстрый поиск доступен в списках фонограмм, раскрывающихся списках при задании условий фильтрации (см. раздел <u>Пользовательские фильтры</u>) и некоторых других списках.

Для быстрого поиска необходимо:

- 1. Сделать интересующий список активным (например, с помощью щелчка в любой части списка).
- 2. Начать вводить текст. В нижней части списка будет отображено поле ввода, с помощью которого можно контролировать вводимый текст (рис. 8).

	🚦 Стартовая стра	ница	📋 Журнал со	бытий	📊 Статисти	ка	7 Список 1		🐺 Cn	исок 2	X	F	-
•	Дата и время	V 🕒	👃 Абонен	π1 🤹	👃 Абонент 2	۲	9 ! 💼		8		C	•	Май 2013
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	-	8684468715			2863	0	19	100		пвсчпсв
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	3002123602			1134	0	19	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	1037355083			2421	0	19	100		13 14 15 16 17 18 19
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	5018326024			1937	0	19	100		20 21 22 23 24 25 26
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	5808504258			1939	0	19	100		27 28 29 30 31
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	1217558871			1022	0	19	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	8721012611			1123	0	19	100		18:00-23:59
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	7600722815			2461	0	19	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	-	5142383371			1598	0	19	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	-	5876854743			3986	0	19	100		<u>Предыдущий час</u>
	21.05/2013 18:13:34	00.00.19	3001	ia	1746150170	~		7286	Π	19	100	-	<u>Сегодня</u> т
4						_						Þ	<u>Текущая неделя</u> Текуший месяч
30	D1											×	текущии месяц
[1:	.96/1196] 0 12080	Оператив	ное отслежива	ание: режи	и выключен			Перио	а обнов	ления	() 00:0)0:30	- Автообновление

3. Подождать некоторое время или нажать клавишу Enter.

Рисунок 8 – Быстрый поиск фонограмм

Результаты поиска будут отображены в этом же списке. Быстрый поиск учитывает частичные совпадения вводимого текста с содержимым столбцов в списке. Чтобы восстановить прежнее содержимое списка, нажмите кнопку 💌 в правой части поля ввода или клавишу **Esc**.

4 Работа с приложением

В настоящем разделе содержится описание действий пользователя, приводящих к решению основных задач при работе с приложением:

Обеспечение и контроль записи разговоров <u>Мониторинг работы операторов и каналов</u> <u>Работа со списками фонограмм</u> <u>Поиск фонограмм</u> <u>Работа с фонограммами</u> <u>Работа с проигрывателем</u> <u>Работа со справочником VIP-клиентов</u> <u>Просмотр записей экранов</u> <u>Просмотр статистики</u> <u>Работа с отчетами</u>

4.1 Мониторинг работы операторов и каналов

Если в систему добавлена информация об операторах контакт-центра, то мониторинг обслуживания вызовов можно осуществлять с помощью списка операторов.

Ниже приведен перечень возможностей, связанных с мониторингом работы операторов. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

Возможность	Элементы интерфейса	См. также
Просмотр списка операторов	Пункт меню Контакт-центр > Операторы	Просмотр списка операторов
Обновление списка операторов	Пункт меню Файл > Обновить список каналов/клавиша F3/кнопка 💽 панели инструментов	Просмотр списка операторов
Поиск и фильтрация в списке операторов	Кнопка 🍸 🔹 и поле фильтрации над списком операторов	Фильтрация и поиск
Выставление порога для контроля нормальной длительности вызова	Пункт меню Настройки > Настройки, вкладка Основные, параметр Порог для контроля длительности вызова	<u>Основные настройки</u>

Возможность	Элементы интерфейса	См. также
Сквозное прослушивание разговоров с участием оператора, сквозной просмотр экрана	Двойной щелчок по строке в списке операторов/пункт Включить сквозное прослушивание в контекстном меню	Сквозное прослушивание разговоров оператора
Управление воспроизведением при сквозном прослушивании	Элементы управления проигрывателя	<u>Управление</u> воспроизведением
Пометка записываемой фонограммы цветом	Пункт Пометить как в контекстном меню строки, соответствующей оператору	Простановка цветных меток
Добавление и удаление столбцов в списке	Пункт Настроить внешний вид таблицы в контекстном меню заголовков столбцов списка операторов	Настройка отображаемых столбцов

4.1.1 Описание списка каналов и операторов

Список каналов и операторов отображается на вкладке Каналы области База данных.

Список содержит информацию об операторах, зарегистрированных в системе, о каналах, по которым происходит запись вызовов (рис. 9).

Файл Вид Список фонограмм Контакт-ц	ентр Система раз	граничения	прав Настрой	ки Справ	ca						
:											
🍟 База данных - frontman										-	- D 4 X
🎉 Каналы 🗙 📮 Записи экранов	ү Список 1	+									-
Подразделения Группы 🔻	-										
Q	Фильтры			⊽ Q							
	e 🕹	-	🏪 🔺 🐗	-	2	(a) E-mail	Mi in the second		<u>**</u>	2	~ (
	0	0	9	0	Virtual_12165						
	0		9		Virtual_1635						
	0	0	5	0	Virtual_10620						
	0	0	۹.	0	Virtual_12311						
16 / 16	20264 / 20264										
🌮 Проигрыватель -										•	- 🗆 🕈 🗙
00:00:00 ↔ ▶ ■ ▶	•	#*		- 🌪			11	4 7	Q	þ	
frontman: Подключение установлено. NUM	OVR										



Строки, соответствующие операторам, разговоры которых записываются в текущий момент обозначаются пиктограммой 💿 в столбце 🌯.

Описание всех столбцов списка операторов приведено в таблице ниже.

Заголовок	Описание
*	Состояние записи телефонного разговора операторов: – запись по соответствующему каналу выключена; – запись включена, но в данный момент не выполняется (например. в отсутствие вызова); – выполняется запись вызова, обслуживаемого в текущий момент; – не удалось определить состояние аудиозаписи; ▲ – запись невозможна (оператор не выполнил вход в систему управления контакт-центром).
₹.	Состояние записи экрана оператора: – запись выключена; – запись экрана включена, но в данный момент не выполняется (например, в отсутствие вызовов, если для оператора включен режим видеозаписи по звонку); – запись выполняется в текущий момент; – не удалось определить состояние записи экрана; – ошибка (обнаружены исключительные ситуации или проблемы в записи экранов).
4	Состояние прослушивания в реальном времени
*	Состояние оператора: ● – оператор осуществил вход в систему под своим логином; ● – оператор осуществил выход из системы; ● – не готов; ● – готов; ● – состояние оператора не определено; ▲ – ошибка.
	Имя, фамилия оператора.
@	Адрес электронной почты
9	Режим записи экрана: ♥– запись экрана осуществляется по звонку; ■– запись экрана отключена; ₽– осуществляется постоянная запись экрана; ●– осуществляется запись действий агента по звонкам; ₽– осуществляется постоянная запись действий агента.

24

Заголовок	Описание
E	Логин в телефонии
<u>**</u>	Подразделение (департамент) оператора
<u> 20</u>	Skill-группы агента
2	Номер абонента контакт-центра (ближнего абонента).
-	IP-адрес компьютера агента
••	Логин пользователя OC Windows
No.	Имя канала
	Имя основной С3 канала
Тип канала	Тип канала записи телефонных разговоров.
8	Тип логина в телефонии: СП– СТІ; Га– статический; в случае, если тип логина не определен, поле остается пустым.
7	Наличие лицензии. В случае, если лицензия отсутствует, поле остается пустым.
•	Количество активных вызовов
٩	Время начала записи вызова в формате <i><ЧЧ></i> : <i><mm></mm></i> : <i><cc></cc></i> . Если запись не идет, то поле остается пустым.
€	Направление вызова: → – исходящий вызов; ← – входящий вызов; в случае, если направление вызова не было опеределено, поле остается пустым.
8	Номер дальнего абонента (клиента).
VIP	Если ведётся запись разговора с VIP-клиентом, то в поле отображается значок 🛸. Наведите указатель мыши на значок, чтобы просмотреть подробную информацию о клиенте.
<u> 20</u>	Имя группы, к которой относится осуществляемый вызов.
Текущее состояние вызова	Состояние текущего вызова: – Окончился;

Заголовок	Описание
	– Дозвон; – Разговор; – Удержание; – На удержании; – Не определено.
۹	Длительность текущего разговора в формате <i><ЧЧ></i> : <i><ММ></i> : <i><cc></cc></i> .
C	Время нахождения вызова в текущем состоянии в формате <i><ЧЧ>:<mm>:<cc></cc></mm></i> .

Наведите указатель мыши на заголовок столбца 🏷, чтобы просмотреть сводную статистику по записи телефонных вызовов в текущий момент.

Во всплывающей подсказке отображаются состояния в виде пиктограмм и количество операторов, для которых зафиксировано соответствующее состояние.



Рисунок 10 – Состояние записи аудио

Например, на рисунке выше показано, что в данный момент обслуживается и ведётся запись 40 вызовов. В этот же момент доступна запись еще 20 вызовов. Когда по одному из соответствующих 20 каналов будет зафиксирован вызов, начнётся запись и статистика будет пересчитана (будет отображаться • 41 • 19). Другие состояния записи интерпретируются аналогично.

Наведите указатель мыши на заголовок столбца 🏷, чтобы просмотреть сводную статистику по записи экранов операторов в текущий момент.

Во всплывающей подсказке отображаются состояния в виде пиктограмм и количество операторов, для которых зафиксировано соответствующее состояние.



Рисунок 11 – Состояние записи видео

Например, на рисунке выше показано, что в данный момент ведётся запись 8 экранов операторов. В этот же момент доступна запись экранов еще 3 операторов. Если для операторов включён режим видеозаписи по звонку, то когда один из этих 3 операторов начнёт обработку телефонного вызова, начнётся запись экрана и статистика будет пересчитана (будет отображаться • 9 • 2). Другие состояния записи интерпретируются аналогично.

Наведите указатель мыши на заголовок столбца 🏷, чтобы просмотреть сводную статистику о состоянии операторов в текущий момент.

4.1.2 Настройка списка

Для настройки доступны следующие параметры отображения списка:

- 1. Порядок размещения столбцов в списке. Доступно перемещение заголовков столбцов с помощью мыши.
- 2. Ширина столбцов. Ширина столбцов изменяется в заголовках столбцов с помощью мыши.
- 3. Сортировка элементов списка по одному из столбцов. Выполняется с помощью щелчка мыши по заголовку нужного столбца.

4. Столбцы, отображаемые в списке. Для настройки используется контекстное меню заголовка любого столбца (рис. 12).

Выбрать все
Сбросить все
Состояние записи аудио
Состояние записи видео
 Состояние прослушивания в реальном времени
Состояние оператора
🗸 🛃 ФИО оператора
✓ @E-mail оператора
Режим записи экрана
Погин в телефонии
 Коразделение оператора
🗸 🎥 Группы оператора
 Влижний номер
🗸 📑 Имя (IP-адрес) компьютера оператора
✔ ₩indows-логин оператора
🗸 😥 Имя канала
🗸 🧮 Имя станции записи
✓ Тип канала
✓ &Tип логина
🗸 📮 Наличие лицензии
 Количество одновременных вызовов
Время начала текущего разговора
 Направление вызова
🗸 🐣 Дальний номер
✓ VIP
Друппа по которой пришел вызов
 Текущее состояние вызова
Длительность текущего разговора
Время вызова в текущем состоянии

28

Рисунок 12 – Контекстное меню для настройки столбцов

Чтобы отобразить столбцы, наведите курсор и нажмите левую кнопку мыши. В строке с названием выбранного столбца будет установлен флажок (рис. 13).





Чтобы скрыть столбцы в списке каналов и операторов, так же наведите курсор и нажмите левую кнопку мыши.

Чтобы узнать название столбца, заголовок которого представлен пиктограммой в списке операторов, наведите указатель мыши на заголовок столбца в списке фонограмм. Будет отображена всплывающая подсказка. Текст этой подсказки используется в диалоге настройки внешнего вида таблицы для обозначения столбца.

Параметры отображения столбцов в списке операторов сохраняются при выходе из приложения и восстанавливаются при следующем входе.

4.1.3 Работа со списком

Чтобы отфильтровать операторов по состоянию записи звука или экранов, нажмите кнопку **Фильтры** и выберите интересующие состояния аудио- и видеозаписи. В списке будут отображены только операторы, удовлетворяющие выбранным условиям (рис. 14).

Состояние записи разговора	Состояние видеозаписи экрана	Режим записи экрана	Состояние вызова	Связь оператора с каналом
Идет запись Не определено Включена Выключена Ошибка	Идет запись Включена Выключена Ошибка Не определено	Запись экрана по звонкам Запись действий агента по звонкам Запись экрана отключена Постоянная запись экрана Постоянная запись действий агента	Окончился Дозвон Разговор Удержание На удержании Не определено	Операторы с ассоциированным каналом Каналы, не связанные с операторами Операторы без ассоциированного канала
Сбросить Фильтры				Принять Отмена

Рисунок 14 – Фильтрация по состоянию каналов

Фильтр **Состояние записи разговора** отображает операторов в соответствии с состоянием записи телефонного разговора операторов (¹/₂).

Состояние видеозаписи экрана фильтрует список каналов по столбцу состояния записи экрана оператора (⁵).

Режим записи экрана фильтрует список каналов в соответствии со значением в столбце режим записи экрана (¹).

При использовании фильтра **Состояние вызова**, список каналов записи будет отфильтрован по соотвтествующему столбцу **Состояние вызова**.

Фильтры в списке Связь оператора с каналом отбирают каналы по следующим принципам:

– Операторы с ассоциированным каналом отображает список операторов, которые в данный момент зарегистрированы на каком-либо канале записи;

– Каналы, не связанные с оператором выводит список каналов, на которых в текущий момент не зарегистрированы операторы;

 Операторы без ассоциированного канала отображает список операторов, которые не зарегистрированы на каком-либо канале записи телефонных разговоров в текущий момент.

Выбранные состояния обозначены в меню с помощью рамки. Чтобы сбросить фильтр по состоянию, кликните по нему повторно. Пиктограмма примет исходное состояние (без рамки).

Чтобы применить фильтр по другим параметрам (имя и номер телефона оператора, номер клиента, идентификатор канала, информация о VIP-клиенте, группы), начните вводить текст в поле, расположенное над списком операторов.

В списке будут отображены операторы с найденными совпадениями. Количество найденных операторов отображается в правой части поля. Для сброса фильтра и возврата к исходному списку нажмите 😒.

Так же существует фильтрация по департаментам и группам, к которым относятся операторы. Для фильтрации операторов выберите соответствующие департаменты или группы слева от списка.

Информация о применённых фильтрах также отображается в строке состояния под списком каналов и операторов

В первом поле строки состояния показано:

- сколько операторов выделено в списке;

- сколько операторов отображено в списке по результатам фильтрации;

- общее количество операторов, информацию о которых можно просмотреть.

Во втором поле строки состояния отображается подсказка о том, включен фильтр по состояниям записи или нет.

Применённые фильтры не влияют на отображение общей статистики о состояниях записи.

4.1.4 Сквозное прослушивание

Пользователю доступно прослушивание телефонного разговора оператора в реальном времени (сквозное прослушивание).

Сквозное прослушивание доступно только для операторов, разговоры которых записываются в текущий момент (эти операторы подсвечиваются зелёным цветом и обозначаются пиктограммой • в столбце ¹/₂).

Чтобы начать сквозное прослушивание, дважды щелкните по соответствующей строке в списке операторов.

В проигрывателе будет отображена информация о том, что идёт сквозное прослушивание. Строка с именем оператора, для которого включено сквозное прослушивание, помечается значком *9*.

Управление воспроизведением осуществляется с помощью проигрывателя. При этом доступны только элементы для включения режимов АРУ, шумоподавления и настройки проигрывателя (см. раздел <u>Работа с проигрывателем</u>).

Пока включено сквозное прослушивание, будут последовательно воспроизводиться разговоры с участием выбранного оператора. При завершении вызова прослушивание будет приостановлено, а при поступлении нового вызова – автоматически возобновится.

Если для оператора включена видеозапись экранов, то вместе со сквозным прослушиванием будет запущен сквозной просмотр экрана. Откроется окно просмотра экрана (по умолчанию в левом верхнем углу.

Сквозной просмотр доступен, только если у оператора включена запись экрана (эти операторы обозначаются пиктограммой 🔵 или 🥥 в столбце 🏷).

Сквозное прослушивание доступно только для операторов, разговоры которых записываются в текущий момент (эти операторы подсвечиваются зелёным цветом и обозначаются пиктограммой **•** в столбце **•**).

Функция сквозного просмотра должна быть включена в настройках проигрывателя (см. раздел Настройки проигрывателя).

Через контекстное меню окна просмотра можно настроить его размер (автомасштабирование или размер окна просмотра видеофайла в процентах от размера экрана монитора оператора). Размер и положение окна просмотра сохраняется после его закрытия.

Чтобы переключиться на прослушивание другого оператора, дважды щёлкните по соответствующей строке в списке операторов или выберите пункт **Включить сквозное прослушивание** в контекстном меню соответствующей строки списка.

Чтобы отключить сквозное прослушивание разговоров оператора, так же дважды щелкните по соответствующей строке в списке.

4.2 Работа со списками фонограмм

В области **База данных** доступно добавление новых вкладок со списками фонограмм. Каждый список может быть настроен и формируется по результатам фильтрации фонограмм. Это позволяет размещать данные, отобранные по различным условиям, на разных вкладках.

Ниже приведен перечень возможностей по работе со списками фонограмм. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

Возможность	Элементы интерфейса	См. также
Добавление нового списка	Кнопка 🛨 на пустой вкладке	<u>Добавление и удаление</u> <u>списков</u>
Удаление списка	Кнопка 🗙 (закрыть) на вкладке	<u>Добавление и удаление</u> <u>списков</u>
Переименование вкладки со списком	Контекстное меню вкладки, пункт Переименовать	<u>Добавление и удаление</u> <u>списков</u>
Настройка параметров обновления списка	Кнопка Автообновление и поле Период обновления под списком фонограмм	<u>Настройка параметров</u> обновления списка
Обновление списков фонограмм	Пункт меню Список фонограмм > Обновить список фонограмм/клавиша F5/кнопка 💽 панели инструментов	<u>Настройка параметров</u> обновления списка
Просмотр списков фонограмм	Вкладка со списком фонограмм области База данных	<%TARGETTITLE%>
Просмотр связанных фонограмм в списках	Элемент ⊞ слева от заголовка связанной фонограммы в списке фонограмм	<u>Связанные фонограммы</u>
Добавление и удаление столбцов в список	Пункт Настроить внешний вид таблицы в контекстном меню заголовков столбцов списка фонограмм	<u>Настройка отображаемых</u> <u>столбцов</u>

Сведения о работе с фильтрами приведены в разделе Поиск фонограмм.

4.2.1 Добавление и удаление списков

Для добавления вкладки нажмите кнопку на пустой вкладке. Новой вкладке будет присвоен следующий порядковый номер.

Новый список содержит все фонограммы, которые были записаны за текущий день.

Чтобы переименовать список, щёлкните правой кнопкой мыши на названии вкладки и выберите пункт меню **Переименовать** (рис. 15).

Список 2 х +							
Ключевые		Переименовать					
	∇	Настройка фильтров					

Рисунок 15 – Команда переименования вкладки

Введите новое имя в диалоговом окне (рис. 16) и нажмите Ок.

Переименовать	
Введите новое і Список входящі	имя закладки
	Ок Отмена

Рисунок 16 – Ввод нового имени вкладки

Чтобы удалить список (закрыть вкладку), используйте кнопку **×** (закрыть) на этой вкладке. Вкладка закрывается без возможности восстановления.



Незабудка II

Общее количество вкладок со списками фонограмм в области База данных не может превышать 10.

4.2.2 Настройка параметров обновления списка

Каждый список фонограмм может находиться в одном из следующих режимов:

1. Режим ручного обновления (установлен по умолчанию). В этом режиме можно выбрать дату и время для фильтра фонограмм по времени записи с помощью календаря и других элементов управления в правой части окна (рис. 17, см. также раздел <u>Поиск фонограмм по времени записи</u>).

🔡 Стартовая страница	а 📋 Журнал	событий 📊 Статис	тика 🦙 Список 1 🛛 🖓 Список 2	×	+		•
🎅 Дата и время 🔻	🕒 👃 Абоне	ент 1 🔻 🤄 👃 Абонент	2 🛛 🔵 🍠 🚦 🍿 Имя канала записи	*	•	Май 2013	•
21.05.2013 18:13:34	00:00:13 3001	🛻 1258206215	Sound Block 6		п в	счп	СВ
21.05.2013 18:13:34	00:00:10 3001	듲 7741338167	Sound Block 39		29 30 6 7	8910	4 5
21.05.2013 18:13:34	00:00:19 3001	🛻 5471213242	Sound Block 56		13 14	15 16 17	18 19
21.05.2013 18:13:34	00:00:18 3001	🖕 0313803131	Sound Block 38		20 21	22 23 24	25 26
21.05.2013 18:13:34	00:00:18 3001	4187778386	Sound Block 38		27 28	567	8 9
21.05.2013 18:13:34	00:00:18 3001	4 8548036068	Sound Block 7	l			
21.05.2013 18:13:34	00:00:14 3001	듲 8184027243	Sound Block 34				
21.05.2013 18:13:34	00:00:16 3001	5702301528	Sound Block 22				_
21.05.2013 18:13:34	00:00:19 3001	+ 1826755335	Sound Block 2		00	:00 - 23:5	9
21.05.2013 18:13:34	00:00:16 3001	4142153444	Sound Block 30			111/1111	
21.05.2013 18:13:34	00:00:18 3001	7343460410	Sound Block 24				
21.05.2013 18:13:34	00:00:13 3001	🛻 8475504536	Sound Block 25		Пред	цыдущий ч	ac
21.05.2013 18:13:34	00:00:11 3001	4231810347	Sound Block 49		<u>Cerc</u>	дня	
21.05.2013 18:13:34	00:00:12 3001	듲 8186367761	Sound Block 12	-	<u>текч</u> Текч	<u>щая неде</u>) ший меся	<u>ая</u> ц
•	III		4				
[12080/12080] 1 12080	Оперативное отсле:	живание: режим выключен	Период обновления 🕓 00:00:	30 [- A	втообновл	ение

Рисунок 17 – Вид списка фонограмм в режиме ручного обновления

В данном режиме обновление списка выполняется по команде Список фонограмм > Обновить список фонограмм. Для выполнения этой же операции можно использовать клавишу **F5** или кнопку 💽 панели инструментов.

2. Режим автоматического обновления. Чтобы включить режим, нажмите кнопку **Автообновление**, расположенную под списком. Вид списка в данном режиме показан на рисунке 18.

В режиме автообновления список фонограмм содержит только те данные, которые были записаны в течение последнего часа.

	📱 Стартовая стра	ница	📋 Журнал	событий	🚹 Статистика	ү Список 1 🛛 🧳 Список	2 x +	-
•©	Дата и время	⊽ 🕒	🤱 Абоне	нт1 🔻 🤄	👃 Абонент 2	鱼 🦃 ! 🍿 Имя канала записи	1 📃	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:10	3001	→	1186002840	Sound Block 27	STANDB75	*
	23.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	→	7310017343	Sound Block 56	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	→	4048183767	Sound Block 6	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	→	1687665777	Sound Block 57	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:10	3001	→	6660065426	Sound Block 49	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	→	2025037157	Sound Block 38	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:15	3001	→	2225868118	Sound Block 29	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:11	3001	→	2883102025	Sound Block 30	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	→	0221104320	Sound Block 32	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	→	4055716751	Sound Block 6	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:17	3001	→	4363878280	Sound Block 12	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	→	2483660768	Sound Block 45	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:10	3001	→	2875767630	Sound Block 8	STANDB75	
	23.05.2013 18:13:34	00:00:15	3001		6155865821	Sound Block 13	STANDB75	-
•				III				4
[19	1/191] 1 16476		Оперативно	ое отслежива	ние: режим включён	Период обновления 💽 00:00:	30 👻 Авто	обновление

Рисунок 18 – Вид списка фонограмм в режиме автообновления

В данном режиме обновление списка выполняется автоматически через фиксированный промежуток времени, который можно выбрать в поле **Период обновления** (по умолчанию – 30 секунд). Поиск фонограмм по дате и времени в этом случае недоступен (календарь скрыт).

Чтобы отключить режим автообновления, повторно нажмите кнопку Автообновление.

4.2.3 Столбцы списка фонограмм

Списки фонограмм отображаются на вкладке **Список** <*N*> области **База данных** (<*N*> – порядковый номер списка).

Список фонограмм представляет собой таблицу, в столбцах которой расположены характеристики каждой фонограммы. Фрагмент такой таблицы показан на рисунке 19.

°©	Дата и время 🛛 🖓	•	🤱 Абонент 1	v 📚	🤱 Абонент 2	۲	۹	Î)(e	8		Ľ	۰			Имя канала записи	
	21.05.2013 18:13:34	00:00:15	3001	-	0780583701			!	3267	0	15	100	0	0	0	Sound Block 23	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:11	3001	-	6606013651	۲			3243	0	11	100	1	1	1	Sound Block 22	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	3001	-	0164205132				1388	0	16	100	1	1	1	Sound Block 14	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	-	4132228004		Ð	1	2765	0	14	100	0	0	0	Sound Block 23	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	3001	+	4463682775		9		9379	0	16	100	1	1	1	Sound Block 35	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	3001	-	0264612118		Ð		3203	0	16	100	0	0	0	Sound Block 58	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	-	8618286104				1617	0	13	100	1	1	1	Sound Block 39	STANDB75
	21.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	-	3035716803			Î	8074	0	13	100	1	1	1	Sound Block 28	STANDB75



Наименования столбцов отображаются при наведении указателя мыши на заголовки столбцов.

Информация, отображаемая в столбцах списка, заполняется в ходе сохранения фонограмм службой записи фонограмм или при последующей обработке фонограмм дополнительными программными компонентами системы. Сведения о компонентах, необходимых для заполнения тех или иных столбцов списка фонограмм, приведены в перечне ниже (столбец «Компонент»). Для параметров, которые могут быть отредактированы пользователем приложения, в качестве компонента указано приложение **Незабудка II** (см. также раздел <u>Просмотр и редактирование этикетки</u>).

Если какой-либо компонент не установлен, то столбцы в списке фонограмм, заполняемые этим компонентом, остаются пустыми.

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
" ©	Дата и время начала записи	Дата и время	Служба записи фонограмм
•	Длительность фонограммы	Время	Служба записи фонограмм
⁴ Абонент 1	Номер абонента контакт-центра (ближнего абонента)	Номер телефона	Служба записи фонограмм, приложение Незабудка II
\$;	Направление вызова	 → – исходящий вызов; ← – входящий вызов. 	Служба записи фонограмм, приложение Незабудка II
⁴ Абонент 2	Номер дальнего абонента	Номер телефона	Служба записи фонограмм, приложение Незабудка II
9	Фонограмма обработана (прослушана)	Фонограмма прослушана в проигрывателе, иначе поле остается пустым	Приложение Незабудка II
!	Важная фонограмма	фонограмма помечена как важная, иначе поле остается пустым. Важные фонограммы не удаляются системой автоматически, их можно удалить только вручную	Приложение Незабудка II
Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
----------------------	---	---	--
```	Фонограмма помечена на удаление	<ul> <li>фонограмма</li> <li>помечена на удаление,</li> <li>иначе поле остается</li> <li>пустым</li> </ul>	Приложение <b>Незабудка II</b>
•	Состояние аудиозаписи	<ul> <li>– запись выполняется или была прервана,</li> <li>т – звонок пропущен, иначе поле остается пустым.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
	Состояние файлов фонограммы (что показывает?)	Фонограмма не найдена – фонограмма отсутствует на файл- сервере; Ожидание – видео перемещается со СЗ на файл-сервер; ✓ – файл находится в - хранилище файл-сервера.	File Server
8	Уникальный идентификатор фонограммы	Идентификатор	Служба записи фонограмм
	Имя станции записи, на которой записана фонограмма	Сетевое имя компьютера	Служба записи фонограмм
<b>R</b>	Идентификатор канала записи	Идентификатор	Служба записи фонограмм
Имя канала записи	Имя канала, по которому записана фонограмма	Текст	Служба записи фонограмм
2 Оператор	Имя оператора контакт-центра, участвующего в разговоре	Текст	CTI Analyzer
🏖 Группа	Имя группы операторов, к которой относится оператор	Текст	Служба записи фонограмм, <b>CTI Analyzer</b>

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
🐕 Подразделение	Название подразделения, к которому относится группа операторов	Текст	Служба записи фонограмм
ФИО 1	Фамилия, имя и отчество оператора (ближнего абонента)	Текст	Приложение <b>Незабудка II</b>
ФИО 2	Фамилия, имя и отчество клиента (дальнего абонента)	Текст	Приложение <b>Незабудка II</b> , служба записи фонограмм
NeĴ	Сквозной номер записи в канале	Порядковый номер	Служба записи фонограмм
	Количество звонков клиента за день	Количество звонков	Служба записи фонограмм
	Количество звонков клиента за неделю	Количество звонков	Служба записи фонограмм
	Количество звонков клиента за месяц	Количество звонков	Служба записи фонограмм
e	Доля речи оператора	Проценты	Служба записи фонограмм
C	Доля речи клиента	Проценты	Служба записи фонограмм
%	Отношение длительности речи оператора к длительности речи клиента	Отношение в виде десятичной дроби	Служба записи фонограмм
₽	Период разговора, когда оба молчат	Проценты	Служба записи фонограмм
9)(e	Период разговора, когда оба говорят одновременно	Проценты	Служба записи фонограмм
•	Длительность речи оператора	Время в секундах	Служба записи фонограмм

геля	39

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
	Длительность речи клиента	Время в секундах	Служба записи фонограмм
æ	Длительность молчания	Время в секундах	Служба записи фонограмм
•	Длительность максимального участка речи оператора	Время в секундах	Служба записи фонограмм
	Длительность максимального участка речи клиента	Время в секундах	Служба записи фонограмм
<i>3</i> 6	Длительность максимального участка молчания	Время в секундах	Служба записи фонограмм
<u>»(e</u>	Количество перебиваний речи клиента оператором	Количество перебиваний	Служба записи фонограмм
<b>))</b> @	Количество перебиваний речи оператора клиентом	Количество перебиваний	Служба записи фонограмм
2	Есть повторный вызов	<ul> <li>в течение суток после данного звонка дальний абонент перезванивал;</li> <li>повторных звонков от дальнего абонента за сутки не было</li> </ul>	Служба записи фонограмм
Т	Наличие текстовой расшифровки	┱ − для фонограммы была сделана текстовая расшифровка (стенограмма), иначе поле остается пустым	Транскрайбер Цезарь
8	Состояние файлов видео	Видеофайл не найден – видео не найдено на файл-сервере; Ожидание – видео перемещается со СЗ на файл-сервер;	Screen Recording

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
		✓ – файл находится в - хранилище файл-сервера.	
	Состояние видеозаписи	— запись выполняется или была прервана, иначе поле остается пустым	Screen Recording
Имя метки	Состояние, которое назначено фонограмме путём проставления цветной метки	Если цветная метка установлена, отображается название состояния	Приложение <b>Незабудка II</b>
Ŵ	Признак факсимильного сообщения	– фонограмма содержит факс, иначе поле остается пустым	Fax Reader
<b>*</b>	Состояние расшифровки факсимильного сообщения	<ul> <li>┏</li> <li>┏</li> <li>сообщение</li> <li>декодировано и доступно</li> <li>для просмотра в виде</li> <li>изображения,</li> <li>▲ – произошла ошибка</li> <li>при декодировании,</li> <li>иначе поле остается</li> <li>пустым</li> </ul>	Fax Reader
	Состояние распознавания речи	<ul> <li>распознавание выполняется;</li> <li>распознавание выполнено (имеется полнотекстовая расшифровка);</li> <li>при распознавании произошла ошибка.</li> </ul>	FTR Service
VIP	Признак разговора с важным клиентом	– разговор с важным клиентом, иначе поле остаётся пустым	Служба записи фонограмм
	Индикатор хорошего качества речи	– качество речи оператора приемлемо для распознавания и анализа, иначе поле остается пустым	Служба записи фонограмм

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
9	Состояние задания на оценку фонограммы	<ul> <li>задание на оценку фонограммы выполнено;</li> <li>задание имеется, но не выполнено;</li> <li>пустое поле – отсутствуют задания на оценку фонограммы</li> </ul>	QM Analyzer
	Результат оценки по количественным параметрам	<ul> <li>отлично;</li> <li>хорошо;</li> <li>удовлетворительно;</li> <li>плохо;</li> <li>не определено</li> </ul>	QM Analyzer
	Результат оценки по лексико- семантическим параметрам	Те же	QM Analyzer
<del>2</del>	Результат оценки по эмоциональным параметрам	Те же	QM Analyzer
Σ	Общий результат оценки	Те же	QM Analyzer
Ключевые слова	Ключевые слова	Слова, перечисленные через запятую	<b>QM Analyzer</b> , приложение <b>Незабудка II</b>
СТІ идентифика- тор звонка	CTI-идентификатор звонка	Идентификатор звонка	CTI Analyzer
Номер телефона, на который был переведён вызов	Номер телефона, на который был переведён вызов	Номер телефона	CTI Analyzer
to	Время до снятия трубки	Время в секундах	CTI Analyzer
<b>1</b> 9	Общее время удержания клиента	Время в секундах	CTI Analyzer

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
10	Максимальное время удержания клиента	Время в секундах	CTI Analyzer
n	Количество удержаний вызова	Количество удержаний	CTI Analyzer
<b>\$</b> C	Общее время отключения звука	Время в секундах	CTI Analyzer
<b>\$</b> \$\$	Максимальное время отключения звука	Время в секундах	CTI Analyzer
2	Количество отключений звука	Количество отключений	CTI Analyzer
<u>A</u> *	Количество переводов вызова	Количество переводов	CTI Analyzer
<b>41</b>	Признак прекращения вызова из удержания	– вызов был прекращен во время удержания, иначе поле остается пустым	CTI Analyzer
<b>√</b> Ω	Инициатор окончания разговора	<ul> <li>– разговор окончен по инициативе оператора;</li> <li>– разговор окончен по инициативе клиента;</li> <li>пустое поле – инициатор окончания разговора не определен</li> </ul>	CTI Analyzer
2	Длительность пребывания клиента в очереди звонков	Время в секундах	CTI Analyzer
Признак завершенности сложного звонка	Признак завершенности звонка, включающего переводы и удержания вызова	1 – звонок не завершен; 0 – звонок завершен	CTI Analyzer
Классификация	Результат тематической классификации	Темы, перечисленные через запятую	Post Processor

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
Язык фонограммы	Язык, на котором говорят участники разговора	Наименование языка ( <b>Russian, Kazakh, Mixed</b> )	Post Processor
Настраиваемое поле	Десять полей, названия и назначения которых определяются в ходе настройки системы	Значение определяется настройками модулей, для которых созданы поля	Модули, для которых созданы поля
Комментарий	Комментарий к фонограмме	Текст комментария	Приложение <b>Незабудка II</b>
<b>P</b>			Служба записи фонограмм
Идентификатор фонограммы родительского вызова	Идентификатор фонограммы родительского вызова	Идентификатор звонка	Служба записи фонограмм
	Дубликат и тип дубликата	<ul> <li>Фонограмма имеет дубликат и тип дубликата текущей фонограммы на другом канале;</li> <li>– фонограмма не имеет дубликат и тип дубликата.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
Идентификатор другой фонограммы- дубликата	Идентификатор другой фонограммы- дубликата	Идентификатор дублирующего вызова (при наличии)	Служба записи фонограмм
<b>C</b>	Внутренний вызов	<ul> <li>в разговоре участвовали внутренние абоненты или сотрудники организации;</li> <li>в разговоре участовали внешние абоненты.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
СТІ	Нет CTI-сигнализации	<ul> <li>при записи</li> <li>телефонного разговора</li> <li>отсутствовала СТІ-</li> <li>сигнализация;</li> </ul>	Служба записи фонограмм

44

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
		– при записи телефонного разговора присутствовала СТІ- сигнализация.	
Источник СТІ- сигнализации	Источник СТІ- сигнализации	Имя сервера, который является источником CTI- сигнализации	Служба записи фонограмм
<b>1</b> <u>a</u> .	Начался после перевода	<ul> <li>Записанный вызов начался в результате перевода абонента на другой номер;</li> <li>перевод абонента не осуществлялся.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
<b>4</b> 0.*	Завершился переводом	<ul> <li>– записанный вызов</li> <li>завершился переводом</li> <li>абонента на другой</li> <li>номер;</li> <li>– перевод абонента не</li> <li>осуществлялся.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
<b>*</b>	Вернулся после перевода	<ul> <li>абонент вернулся в разговор с оператором, которым ранее был произведен перевод этого абонента на другого оператора;</li> <li>абонент не вернулся в разговор с оператором после перевода.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
(?)	Консультация	<ul> <li>Фонограмма является консультацией;</li> <li>фонограмма не является консультацией.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
№ Порядковый номер консультации	Порядковый номер консультации	Номер консультационного звонка	Служба записи фонограмм
№ Порядковый номер конференции	Порядковый номер конференции	Номер конференционного звонка	Служба записи фонограмм

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
<b>1</b>	Количество запрошенных консультаций	Количество консультаций	Служба записи фонограмм
<b>B</b>	Длительность консультаций	Время в секундах	Служба записи фонограмм
<b>(%</b> )	Длительность максимальной консультации	Время в секундах	Служба записи фонограмм
</td <td>Номер клиента для консультации</td> <td>Номер телефона</td> <td>Служба записи фонограмм</td>	Номер клиента для консультации	Номер телефона	Служба записи фонограмм
</td <td>Номер консультанта</td> <td>Номер телефона</td> <td>Служба записи фонограмм</td>	Номер консультанта	Номер телефона	Служба записи фонограмм
	Конференция	<ul> <li>Фонограмма является записью конференции;</li> <li>фонограмма не является записью конференции.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
Æ	Есть конференция	<ul> <li>Связанная</li> <li>фонограмма содержит в</li> <li>составе запись</li> <li>конференции;</li> <li>конференции в</li> <li>фонограмме нет.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
€	Начался после конференции	<ul> <li>фонограмма является записью разговора, который начался после окончания конференции;</li> <li>конференции перед началом разговора не было.</li> </ul>	Служба записи фонограмм
Image: A start of the start	Завершился конференцией	<ul> <li>фонограмма является записью разговора, который завершился конференцией;</li> <li>конференции в конце разговора не было.</li> </ul>	Служба записи фонограмм

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
<b>+</b> 2	Добавленный участник конференции	Номер телефона	Служба записи фонограмм
Количество конференций	Количество конференций	Количество конференций	Служба записи фонограмм
5	Число участников конференции	Количество участников	Служба записи фонограмм
<b>Q</b> ₀	Длительность пауз в разговоре	Время в секундах	Служба записи фонограмм
% пауз в разговоре	Доля пауз в разговоре	Проценты	Служба записи фонограмм
Список очередей	Список очередей	Текст	Служба записи фонограмм
	Состояние хранения аудио	∽ – файл запрошен; ₽ – файл находится в архиве; пустое поле – файл не архивирован.	Post Processor
	Состояние хранения видео	∽ – файл запрошен; ₽ – файл находится в архиве; пустое поле – файл не архивирован.	Post Processor
Тип файла	Тип файла, содержащего фонограмму	Тип файла: <b>Не определен</b> , SLSF, WAV	Служба записи фонограмм
СТІ- идентификатор оператора	СТІ-идентификатор оператора	Идентификатор оператора	CTI Analyzer
Размер аудиофайла фонограммы	Размер аудиофайла фонограммы	Размер аудиофайла в байтах	Служба записи фонограмм
Обработан SMDR Analyzer	Файл обработан SMDR Analyzer	<ul> <li>✓ – файл обработан SMDR Analyzer;</li> <li>✓ – файл не был обработан.</li> </ul>	Служба записи фонограмм

Заголовок	Описание	Формат/значения	Компонент
Количество страниц факса	Количество страниц факса	Количество страниц	Fax Reader
Имя файла фонограммы	Имя файла фонограммы	Формируется в виде <ггггмм\дд\чч\ггггддммчч ммсс_callid>. <mun файла&gt;</mun 	Служба записи фонограмм
Идентификатор связанной фонограммы	Идентификатор связанной фонограммы	Идентификатор фонограммы	Служба записи фонограмм

Фонограммы в списках могут быть подсвечены цветом, обозначающим их состояние (сведения о настройке цветовых меток и цветовых метках по умолчанию содержатся в разделе Цветные метки).

Строка в списке фонограмм подсвечивается серым цветом, если звуковой файл не найден или еще не доставлен со станции записи на централизованное хранилище фонограмм. Состояние доставки отображается в столбце 🗸 в списке фонограмм. Если файл еще не доставлен на централизованное хранилище, то при попытке воспроизведения он будет воспроизведён прямо со станции записи. Экспорт таких фонограмм также доступен.

Под списком фонограмм размещается несколько информационных полей, содержащих следующие сведения:

- общее количество фонограмм в списке (количество связанных / количество простых вызовов);
- количество выделенных фонограмм;
- общее количество фонограмм в БД;
- информация о режиме обновления списка (рис. 20).



Рисунок 20 – Информационные поля списка фонограмм

# 4.2.4 Связаные фонограммы

В списках фонограмм отображаются как простые фонограммы (состоящие из одной аудиозаписи), так и *связанные фонограммы* (состоящие из нескольких аудиозаписей).

Связанные фонограммы создаются в БД в следующих случаях:

– при создании конференции;

- 48
- при наличии консультации;
- при перенаправлении вызова (*трансфер*).

Элемент списка, соответствующий связанной фонограмме, содержит вложенный список фонограмм. Чтобы раскрыть список простых фонограмм в составе связанной, необходимо щелкнуть по значку ⊞, расположенному слева от заголовка связанной фонограммы (рис. 21).

	Список 1 🗙 +				
"C	Дата и время	•	🧕 Абонент 1	2. Оператор	🤄 🤱 Абонент 2
	07.08.2013 15:47:39	00:01:41	110931	Pancana Ereva	- MET 162915
÷	07.08.2013 15:47:39	00:01:08	11002	Tyrospose Tyrosoge	AURORY (190)
	07.08.2013 15:47:38	00:01:16	10993	Hecospec Tature	- 46°22762996
	07.08.2013 15:48:42	00:00:12	10993	Hecospec Tatues	40 "11 Parties
	07.08.2013 15:48:07	00:00:33	10993	Hecospec Tatues	ACCESSION TO CONTRACT
	07.08.2013 15:47:38	00:00:26	10993	Hecospec Tatues	4872250948

Рисунок 21 – Связанные фонограммы

Характеристики связанной фонограммы рассчитываются на основе характеристик простых фонограмм. Для таких параметров, как **Дата и время**, **Абонент 1**, **Абонент 2** в строке связанной фонограммы отображаются те же значения, что и в строке первой фонограммы, входящей в состав связанной (первой по времени поступления вызова). Длительность связаной фонограммы рассчитывается как разница между временем завершения последнего вызова и временем поступления первого вызова. Для некоторых характеристик рассчитывается суммарное значение (длительность речи клиента, длительность молчания и др.).

Численные значения в списках фонограмм округляются перед отображением (например, длительности округляются до целых значений в секундах). Суммарные значения, отображаемые в строке связанной фонограммы, рассчитываются на основе неокруглённых значений. Это может приводить к незначительным расхождениям в отображаемых значениях для связанных фонограмм и их частей. Например, если связанная фонограмма состоит из 2 частей и значение параметра **Длительность молчания** для каждой части составляет 10 секунд, то значение этого параметра для всей связанной фонограммы может составить 21 секунду вместо ожидаемых 20 секунд.

Если запись какой-либо простой фонограммы в составе связанной еще не завершена (фонограмма помечена значком •), то все части связанной фонограммы будут представлены по отдельности (не объединены в связанную). Характеристики связанных фонограмм пересчитываются в отложенном режиме 1 раз в минуту (при наличии изменений). Для просмотра наиболее актуальных данных рекомендуется обновить список фонограмм (Список фонограмм > Обновить список фонограмм/клавиша F5/кнопка (Панели инструментов).

Если модуль записи не поддерживает регистрацию связанных вызовов, то для обозначения трансферов в номере дальнего абонента указывается знак #.

Пример данных о ближнем и дальнем абоненте в списке для входящего вызова на номер 123 с номера 456 и последующего перевода на номер 789 приведен на рисунке 22.

🧕 Абонент 1	\$	👃 Абонент 2
123	-	456#789



Более подробное описание особенностей обработки вызовов и сохранения сведений о фонограммах при записи цифровых линий приведено в <u>приложении А</u>.

# 4.2.5 Настройка отображаемых столбцов

Для настройки доступны следующие параметры отображения списка:

1. Столбцы, отображаемые в списке. Для настройки используется пункт **Настроить внешний вид таблицы** в контекстном меню заголовка любого столбца (рис. 23).



Рисунок 23 – Контекстное меню для настройки столбцов

- 2. Порядок размещения столбцов в списке. Доступно «перетаскивание» заголовков столбцов с помощью мыши.
- 3. Ширина столбцов. Ширина столбцов изменяется в заголовках столбцов с помощью мыши.
- 4. Сортировка элементов списка по одному из столбцов. Выполняется с помощью щелчка мыши по заголовку нужного столбца. Для сортировки списка по нескольким столбцам рекомендуется использовать пользовательские фильтры (см. раздел <u>Пользовательские фильтры</u>).

После выбора пункта **Настроить внешний вид таблицы** в контекстном меню заголовка любого столбца отображается окно, показанное на рисунке 24.

Настройка внешнего вида таблицы		X
Доступные поля	Отображаемые поля	
СТІ-идентификатор звонка СТІ-идентификатор фонограммы Баллы Время до снятия трубки, с Группа Длительность максимального участка молч Длительность максимального участка речи Длительность пребывания клиента в очере Длительность речи клиента, с Длительность речи клиента, с Доля речи клиента, % Доля речи оператора, с	Дата и время Длительность фонограммы Абонент 1 Направление вызова Абонент 2 VIP Состояние аудиозаписи Фонограмма прослушана Важная фонограмма Помечена на удаление ФИО 2 Ключевые слова Имя станции записи Комментарий	
🛄 🖅 Сохранить как настроики по умолчанию	ОК ОТМЕНА Примен	нить

Рисунок 24 – Окно настройки столбцов списка фонограмм

Окно содержит следующие элементы:

## Доступные поля

Список столбцов, которые в данный момент не отображены в списке фонограмм.

# Отображаемые поля

Список столбцов, которые в данный момент отображены в списке фонограмм.

#### Сохранить как настройки по умолчанию

Установите флажок, чтобы выбранные столбцы отображались по умолчанию на всех вкладках со списками фонограмм.

Чтобы отобразить столбцы в списке фонограмм, выделите их в списке **Доступные поля** и нажмите кнопку .

Чтобы скрыть столбцы в списке фонограмм, выделите их в списке **Отображаемые поля** и нажмите кнопку **4**.

Для управления порядком расположения столбцов в списке фонограмм используйте кнопки 🔺 и 🔻 в правой части окна.

Утобы узнать название столбца, заголовок которого представлен пиктограммой в списке фонограмм, наведите указатель мыши на заголовок столбца в списке фонограмм. Будет отображена всплывающая подсказка. Имя, содержащееся в этой подсказке, используется в диалоге настройки внешнего вида таблицы для обозначения столбца.

50

Для применения изменений нажмите кнопку **Применить** в окне настройки столбцов списка фонограмм (см. рис. 24). Для применения изменений и закрытия окна нажмите кнопку **ОК**.



Параметры отображения столбцов в списках сохраняются при выходе из приложения и восстанавливаются при следующем входе.

# 4.3 Поиск фонограмм

Ниже приведен перечень возможностей поиска фонограмм в списках. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

Возможность	Элементы интерфейса	См. также
Поиск фонограмм по времени записи	Календарь и дополнительные элементы управления в правой части списка фонограмм	<u>Поиск фонограмм по</u> <u>времени записи</u>
Настройка пользовательских фильтров	Пункт меню Список фонограмм > Настройка фильтров/клавиша F6/кнопка Т панели инструментов/пункт Настройка фильтров в контекстном меню вкладки	<u>Пользовательские</u> фильтры
Выбор пользовательского фильтра для поиска фонограмм в списке	Пункт меню Список фонограмм > Настройка фильтров/клавиша F6/кнопка 🔽 танели инструментов/группа Фильтры стартовой страницы	<u>Пользовательские</u> фильтры
Быстрые фильтры	Контекстное меню фонограммы (при щелчке на поле, по которому нужно выполнить фильтрацию)	<u>Быстрые фильтры</u>
Поиск фонограмм по идентификатору	Сочетание клавиш <b>Ctrl+F</b> в списке фонограмм	<u>Поиск фонограмм по</u> идентификатору
Быстрый поиск фонограмм	Ввод искомого текста в списке	Быстрый поиск в списках

Быстрый поиск выполняется в следующих столбцах списков фонограмм:

🏙 (идентификатор);

🌇 Дата и время (дата и время начала записи фонограммы);

🕹 Абонент 1 (номер ближнего абонента);

墨 Абонент 2 (номер дальнего абонента).

Количество фонограмм, которое может быть отображено в списке, ограничено. Если в результате поиска найдено больше фонограмм, чем может быть отображено, то в списке будут показаны не все фонограммы и выведено соответствующее сообщение (рис. 25).

•©	Дата и время 🛛 🖓	•	👃 Абонент 1 🗠	\$	👃 Абонент 2 🛛 🥥	💼 Ключев 🔺			
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	7m-4_37 at	-	(NACOTIVET)				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	7a-4_37 at	-	807971				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:15	Territ_327 est	-	100100-000				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:12	7a-4_37 at	-	6271286				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:15	7m-4_37 est	-	1006010				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	7a-4_37 at	-	NUMBER				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	7m-4_37 est	-	4141716360				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:15	7a-4_37 at	-	1010001204				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	7m-4_37 est	-	4048021877				
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	Tank Mark.		STREAM T				
	21.05.2 🕦 Внимани	1e							
	21.05.2 Превышено	максимал	ьное количество за	пис	ей в списке фонограмм.	-			
•					)	P.			
[50	[5000/5000] 1 12080 Оперативное отслеживание: режим выключен Период обновления 🕓 00:00:30								

Рисунок 25 – Предупреждение о превышении максимального количества фонограмм

На рисунке показана ситуация, в которой максимальное количество отображаемых записей равно 5000, а в ходе поиска было найдено более 5000 фонограмм. Для решения проблемы рекомендуется изменить данное ограничение (пункт меню Настройки > Настройки, вкладка Основные, поле Максимальное число записей в списке фонограмм, см. раздел <u>Основные настройки</u>) или задать другие условия поиска.

# 4.3.1 Поиск фонограмм по времени записи

Для поиска фонограмм по времени используется календарь и дополнительные элементы управления в правой части окна (рис. 26).

E, e	база данных - standb7	5\SL2SQLEx	press\SmartLogger_v7	6_12						👻 🗕 🗆 🕂 🗙
	🗄 Стартовая страни	ица [	📋 Журнал событий	📊 Статис	тика 🦷 Список 1	77	Список 2	<b>x</b> +		•
۵ _(E)	Дата и время 🛛 🖓	•	👃 Абонент 1 🗸	🔄 💄 Абонент	2 🛛 🌒 🎾 📋 刘	(	🚯 🚯	•	- (-	Май 2013 🔹 💦
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	득 5306008580	23	81 0	19	100		пвсчпсв
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	3001	🖕 8473175271	21	23 0	16	100		29 30 1 2 3 4 5
	21.05.2013 18:13:34	00:00:15	3001	듥 5466647760	17	87 0	15	100		13 14 15 16 17 18 19
	21.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	🖕 5030166713	11	06 0	12	100		20 21 22 23 24 25 26
	21.05.2013 18:13:34	00:00:15	3001	🖕 0738335813	24	86 0	15	100		27 28 29 30 31
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	🖕 0445428855	21	38 0	19	100		Июнь 2013
	21.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	<b>4502381502</b>	31	95 0	13	100 🗆		пвсчпсв
	21.05.2013 18:13:34	00:00:18	3001	🖕 4507246163	53	6 0	18	100		3 4 5 6 7 8 9
	21.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	🖕 4548622030	60	13 0	14	100		10 11 12 13 14 15 16
	21.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	6064260404	91	92 0	14	100		17 18 19 20 21 22 23
	21.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	🖕 3463418546	23	01 0	12	100		1 2 3 4 5 6 7
	21.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	🖕 2834611512	13	33 0	13	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:10	3001	🖕 4325667043	11	37 0	10	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	🖕 4027426142	51	82 0	14	100	_	18:00 - 23:59
	21.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	6657077444	76	97 0	13	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	🖕 4054338837	24	37 0	12	100		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:10	3001	⊨ 1048385837	18	70 0	10	100		<u>Предыдущий час</u>
	21.05.2013 18:13:34	00:00:13	3001	🖕 2317788403	50	12 0	13	100		<u>Сегодня</u> Техницер недера
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	⊨ 1303178283	23	86 0	19	100	-	Текущий месяц
•								•		
[12	2080/12080] 1 12080	Операти	ивное отслеживание:	режим выключен	Пе	риод об	новления	60:00:30 🕼	) 🖵	Автообновление

Рисунок 26 – Элементы для выбора даты и времени

Для перехода между месяцами, отображаемыми в календаре, используются кнопки **ч** и в верхней части календаря.

Текущая дата отображается в календаре в виде прямоугольника оранжевого цвета. Выбранные даты отображаются в виде прямоугольника синего цвета.

В списке отображаются только те элементы, которые соответствуют периоду, выбранному с помощью элементов управления, обозначенных на рисунке 26.

Чтобы выбрать один день в календаре, щелкните по нему мышью. Затем можно указать временной отрезок выборки с помощью шкалы времени (рис. 27).



Рисунок 27 – Выбор одного дня в календаре

Шкала времени позволяет ввести время в пределах дня, выбранного в календаре. Доступен ввод времени вручную или выделение области на графическом представлении шкалы с помощью мыши. Минимальный временной отрезок, который можно указать, составляет 10 минут.

Чтобы выбрать несколько подряд идущих дней, щелкните по первому дню и проведите указателем мыши до последнего дня, затем отпустите кнопку мыши. Для выполнения этой операции также доступно использование клавиши **Shift**.

ݤ Максимальный временной отрезок, который можно выбрать, составляет 500 дней.

Чтобы выбрать неделю в списке, расположите указатель мыши слева от строки календаря, соответствующей неделе, и выполните щелчок мышью. Будет выделена вся строка.

Если в календаре выбрано несколько дней (неделя), элементы управления выглядят, как показано на рисунке 28.



Рисунок 28 – Выбор нескольких дней в календаре

С помощью полей выбора границ периода можно изменить дату начала выборки и дату окончания (путем ручного ввода).

Выбор одного из предустановленных периодов (см. рисунки 27, 28) осуществляется с помощью ссылок:

Предыдущий час – выбирается один час до текущего момента;

Сегодня – выбирается текущая дата;

Текущая неделя – выбирается текущая календарная неделя;

Текущий месяц – выбирается текущий календарный месяц.

# 4.3.2 Пользовательские фильтры

Пользовательский фильтр представляет собой именованный набор параметров поиска и сортировки фонограмм.



Элементы интерфейса для работы с фильтрами доступны, когда активен один из списков фонограмм.

Чтобы настроить пользовательские фильтры, выберите пункт меню Список фонограмм > Настройка фильтров. Для выполнения этой операции также может использоваться клавиша F6, кнопка • панели инструментов или пункт Настройка фильтров в контекстном меню вкладки. Будет отображено окно настройки параметров фильтра (рис. 29).

ильтрация и сортировка						<b>—</b> ×
Управление пользовательски	ми фильтрами		]			
Пользовательский фильтр	💌 🗖 Общий	Сохранить фи	ильтр Удалить			
Сводка ID фонограммы (1)	Каналы (1) Абоненть	Детали(1) Речь	CTI Настраиваемые поля	Сортировка (0)	Внешние справочники	
Параметры фильтра:						
ID фонограммы: количество случайных фон Каналы: 5006 Детали: не обработано Сортировка: Сортировка:	юграмм: 20					^
						~

Рисунок 29 – Окно настройки параметров фильтра

Окно состоит из вкладок, на которых задаются определенные параметры фильтра.

Первая вкладка содержит сводную информацию обо всех заданных параметрах. В заголовках вкладок, в которых заданы параметры фильтрации, отображается число задействованных параметров, сам заголовок выделяется жирным шрифтом.

На вкладках параметров фильтрации установите флажки напротив тех параметров фонограмм, по которым нужно выполнить фильтрацию. Используйте поля ввода и другие элементы управления для указания условий фильтрации.

На рисунке 29 приведён фильтр, в соответствии с которым должны отображаться 20 случайным образом выбранных фонограмм, записанных по одному указанному каналу и помеченных как необработанных.

При вводе номеров абонентов для фильтрации доступно использование масок (рис. 30). Чтобы указать несколько номеров, перечислите их через запятую (максимальное количество – 5 номеров).

њтрация и сортировка Иправление пользователы	скими фильтрами
Пользовательский фильтр	🕞 🔽 Общий Сохранить фильтр Удалить
водка <b>ID фонограммы</b>	(1) Каналы (1) Абоненты (2) Детали (1) Речь СТІ Настраиваемые поля Сортировка Внешние справочники
Абонент 1	
📝 Номер телефона	8700, 91*
🔲 ФИО	X
Абонент 2	
🔽 Номер телефона	8921????333
🔲 ФИО	
VIРжаменты	
VIP-звонки	Да 🗸 Нет
Сбросить <u>в</u> сё	Открыть в новой вкладке

Рисунок 30 – Использование масок при вводе номеров абонентов

Символ **?** заменяет любой символ в номере абонента, например, запись **8?00** обозначает номера 8000, 8100, 8200 и т.д.

Символ * заменяет последовательность любых символов, например, запись **91*** обозначает все номера, начинающиеся на 91.

Для поиска текста, содержащего запятые, используйте символ ? вместо символа ,. Например, чтобы был найден текст Ксения, секретарь, введите Ксения? секретарь.

На вкладке **Сортировка** выберите столбцы списка фонограмм, по которым будет выполнена сортировка результатов фильтрации (рис. 31).

дка										·
	ID фонограммы (1) Каналы (1) Абоненты (2) Дет	тали (1)	Речь	CTI	Наст	раивае	мые пол	ля С	ортировка (3)	Внешние справочники
исон	к полей:					Сортир	овка по	поля	и:	
	Поле					Nº	ŧ			Поле
5	Направление вызова					1	-	10	Дата и врем	19
	Комментарий					2	•		Абонент 1	
<u>66</u>	Подразделение					3	•		Длительнос	ть фонограммы
	ФИО 2									· ·
	Важный клиент									
1	Важная фонограмма									
9	Фонограмма прослушана									
Î	Помечена на удаление		<b>—</b>		_					
	Ключевые слова		Har	правлени отировки	1e					
۲	Состояние аудиозаписи									
0	Абонент 2									
	Имя канала записи									
				V						
	Имя станции записи									
	Имя станции записи									
	Имя станции записи									
	Имя станции записи									
	Имя станции записи									
	Имя станции записи									

Рисунок 31 – Настройка сортировки результатов фильтрации

Доступные для сортировки поля отображаются в списке слева. Справа отображается список полей, по которым будет выполнена сортировка. Для переноса полей между списками используйте кнопки **«** и **»**. Для изменения приоритета полей в сортировке используйте кнопки **«** и **»**. Для изменения направления сортировки выделите строку в списке справа и нажмите кнопку **Направление сортировки**.

Для сохранения и удаления фильтров используется группа элементов **Управление** пользовательскими фильтрами.

Поле, в котором по умолчанию отображается имя **Пользовательский фильтр**, предназначено для ввода и отображения имени текущего фильтра. Чтобы создать новый фильтр, введите в это поле имя нового фильтра.

Чтобы сделать фильтр доступным для всех пользователей системы, установите флажок Общий.

Чтобы сохранить фильтр, нажмите кнопку Сохранить фильтр.

Для однократного применения фильтра сохранение не обязательно.

Чтобы отредактировать существующий фильтр, выберите его из списка в поле текущего фильтра. Измените требуемые параметры фильтра и нажмите кнопку **Сохранить фильтр**. Чтобы удалить выбранный фильтр, нажмите кнопку **Удалить**.

Для редактирования и удаления доступны только фильтры, созданные пользователем или фильтры, доступные для всех, отмеченные флажком **Общий**.

Чтобы сбросить выбранные параметры фильтрации, нажмите кнопку Сбросить всё.

Чтобы результаты поиска по фильтру были отображены на новой вкладке, установите флажок **Открыть в новой вкладке** (иначе результаты будут отображены в активной вкладке). Чтобы применить текущий фильтр к активному списку фонограмм, нажмите кнопку **ОК**.

Для применения сохранённого пользовательского фильтра предусмотрены следующие действия:

1. Выбор фильтра через окно настройки параметров фильтра (см. рис. 29).

2. Выбор фильтра из списка, обозначенного кнопкой **Г** на панели инструментов (рис. 32). В списке отображаются все пользовательские фильтры, доступные в приложении.



Рисунок 32 – Пример списка выбора фильтра на панели инструментов

3. Выбор фильтра в группе **Фильтры** на стартовой странице (рис. 33). В списке отображаются последние примененные в приложении пользовательские фильтры. В группе может быть отображено не более пяти фильтров.



Рисунок 33 – Пример отображения списка фильтров на стартовой странице

К списку фонограмм может быть применен только один пользовательский фильтр. Если фильтр применен, то кнопка на панели инструментов приобретает вид Выпадающий список кнопки содержит меню для выбора фильтров. В заголовке вкладки со списком фонограмм отображается значок и название фильтра. На рисунке 34 показано состояние элементов управления при выбранном фильтре **Необработанные**.



Рисунок 34 – Элементы интерфейса при включенном фильтре

Параметры действующего фильтра отображаются при наведении указателя мыши на вкладку.

Для сброса фильтра, примененного к активному списку фонограмм, выполните одно из следующих действий:

1. Вызовите окно настройки параметров фильтра (Список фонограмм > Настройка фильтров) и нажмите кнопку Сбросить все (см. рис. 29).

- 2. Выберите в выпадающем списке фильтров на панели инструментов пункт **Отключить фильтр** (см. рис. 34).
- 3. Выберите в контекстном меню какой-либо фонограммы в списке пункт **Очистить фильтр**.

# 4.3.3 Быстрые фильтры

Быстрые фильтры позволяют выполнить фильтрацию по данным из списка фонограмм, не обращаясь к окну **Фильтрация и сортировка**.

Быстрая фильтрация предусмотрена по следующим полям списка фонограмм:

- 🕹 Абонент 1(номер ближнего абонента);
- 🚨 Абонент 2 (номер дальнего абонента);
- 🚨 (имя оператора);
- 🏖 (название группы, в которую входит оператор);

🔄 (направление вызова);

🕒 (длительность фонограммы);

(признак важной фонограммы);

#### Ключевые слова;

#### Имя канала записи.

Чтобы применить быстрый фильтр по какому-либо из перечисленных полей, щелкните правой кнопкой мыши по этому полю. Выберите условие фильтра в контекстном меню. Пример контекстного меню для фильтрации по полю **Длительность** показан на рисунке 35.

	05.06.2013.5:01:05	00.00.19	4745445007
•	05.00.2013 3.01.03		Все вызовы с длительностью больше 00:00:19
	05.06.2013 3:10:47	00:00:10	
	05.06.2013 1:31:33	00:00:19 🌱	Все вызовы с длительностью меньше 00:00:19
	05.06.2013 0:48:23	00:00:11 🛒	Этикетка фонограммы
	05.06.2013 0:33:28	00:00:19 🧑	Воспроизвести
	04.06.2013 22:19:58	00:00:11 🗙	Удалить
	04.06.2013 20:34:59	00:00:19	Открыть в «Транскрайбере»
	04.06.2013 17:24:21	00:00:13 🧋	
	04.06.2013 17:03:23	00:00:14 🍧	Печать
	04.06.2013 13:17:01	00:00:10 💷	Экспорт
	04.06.2013 12:09:09	00:00:10 👌	Пометить как



Быстрый фильтр по длительности учитывает общую продолжительность связанных фонограмм. Например, если в списке содержится две простых фонограммы с длительностью 10 секунд, то по условию Все вызовы с длительностью меньше 15 секунд ничего найдено не будет.

Фонограммы, найденные по выбранному условию фильтрации, отображаются на этой же вкладке.

Рядом с названием текущей вкладки появляется значок 🐺, обозначающий, что в списке применен фильтр (рис. 36).



Рисунок 36 – Признак фильтрации на вкладке

Можно последовательно применить несколько быстрых фильтров по различным полям списка фонограмм.

Быстрый фильтр также может применяться для фонограмм с цветовой разметкой. В этом случае команда для применения быстрого фильтра присутствует в контекстном меню, независимо от того, по какому полю был произведен щелчок правой кнопкой мыши (рис. 37).

	28.05.2013 23:16:55	00:00:13		10001 10001	1
-	28.05.2013 22:52:41	00:00:18	T	Все вызовы с меткой "Отложено"	
	28.05.2013 20:58:16	00:00:17	2	Этикетка фонограммы	
	28.05.2013 20:56:24	00:00:15	O,	Воспроизвести	
	28.05.2013 20:15:44	00:00:13	×	Удалить	
	28.05.2013 20:13:22	00:00:11	т	Открыть в «Транскрайбере»	
	28.05.2013 17:12:44	00:00:11	2	Печать	
	28.05.2013 15:49:17	00:00:16	e.	Prenopt	
	28.05.2013 15:46:57	00:00:16			
	28.05.2013 15:36:25	00:00:18	10	Пометить как	

Рисунок 37 – Быстрый фильтр для фонограмм с цветовой разметкой

Чтобы убрать из результатов фильтра фонограммы, найденные в ходе фильтрации по какому-либо условию, щелкните правой кнопкой мыши по этому полю и выберите **Убрать из фильтра...** 

Незабудка II

Чтобы отменить действие всех быстрых фильтров на активной вкладке, щёлкните правой кнопкой мыши по какому-либо из полей (по которым доступен быстрый фильтр) и выберите **Очистить фильтр** (рис. 38).

►	21.05.2013 18:13:34	00:00:1	9	3001 📥 1037355083	1
	21.05.2013 18:13:34	00:00	$\nabla$	Очистить фильтр	
	21.05.2013 18:13:34	00:00	7	Убрать из фильтра длительность звонка	
	21.05.2013 18:13:34	00:00	1	Этикетка фонограммы	
	21.05.2013 18:13:34	00:00	Ø.	Воспроизвести	
	21.05.2013 18:13:34	00:00		Version	
	21.05.2013 18:13:34	00:00		удалить	
	21.05.2013 18:13:34	00:00	Т	Открыть в «Транскрайбере»	
	21.05.2013 18:13:34	00:00	4	Печать	
	21.05.2013 18:13:34	00:00 🕻	¢,	Экспорт	
	21.05.2013 18:13:34	00:00	2	Пометить как	
			-		

Рисунок 38 – Команды отмены действия фильтров

После отмены действия всех фильтров значок 🐺 рядом с названием вкладки исчезает.

# 4.3.4 Поиск фонограмм по идентификатору

Для поиска фонограммы по идентификатору нажмите сочетание клавиш **Ctrl+F** в списке фонограмм. В появившемся окне (рис. 39) введите идентификаторы фонограмм, разделенные запятыми.



Рисунок 39 – Окно поиска фонограмм по идентификатору

🔎 В ходе поиска учитываются только точные совпадения идентификаторов.

Найденные фонограммы будут отображены в списке фонограмм. Чтобы восстановить прежнее содержимое списка, обновите его (пункт меню Список фонограмм > Обновить список фонограмм/клавиша F5/кнопка 🔀 панели инструментов).

# 4.4 Работа с фонограммами

Работа с фонограммами выполняется с помощью контекстного меню фонограммы в списке фонограмм. Контекстное меню фонограммы вызывается щелчком правой кнопки мыши по фонограмме в списке. Если выделена одна фонограмма, то меню имеет вид, показанный на рисунке 40. Данное меню содержит команды для работы с одной фонограммой.



Рисунок 40 – Вызов контекстного меню фонограммы

Если выделено несколько фонограмм, то меню имеет вид, показанный на рисунке 41. Данное меню содержит команды для работы с несколькими фонограммами.

21.05.2013 18:	13:34 00:00:18 3001	-
21.05.2013 18:	13:34 00:00:14 3001	-
21.05.201 🔩	Воспроизвести последовательно	-
21.05.201 鑦	Воспроизвести одновременно	-
21.05.201	Удалить выделенные	-
21.05.201 🐊		-
21.05.201 🎽	Печав	-
21.05.201 💷	Экспорт	-
21.05.201 裬	Пометить как	•

Рисунок 41 – Контекстное меню фонограммы при выборе нескольких фонограмм

Выбор (выделение) нескольких элементов в списке выполняется стандартными для **Windows** средствами – с помощью клавиш **Ctrl**, **Shift**.

Ниже приведен перечень действий, выполняемых с помощью контекстного меню фонограммы. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

64

Возможность	Элементы контекстного меню/альтернативные действия	См. также
Просмотр и редактирование этикетки фонограммы	Этикетка фонограммы	<u>Просмотр и редактирование</u> этикетки
Воспроизведение фонограммы	<b>Воспроизвести</b> /двойной щелчок по фонограмме в списке	<u>Воспроизведение</u> фонограмм, Работа с проигрывателем
Последовательное воспроизведение нескольких фонограмм	<b>Воспроизвести последовательно</b> /двойной щелчок по одной из выделенных фонограмм	Воспроизведение фонограмм, Работа с проигрывателем
Одновременное воспроизведение нескольких фонограмм	Воспроизвести одновременно	<u>Воспроизведение</u> фонограмм, Работа с проигрывателем
Удаление фонограммы и информации о фонограмме	<b>Удалить, Удалить выделенные</b> /клавиша <b>Delete</b>	<u>Удаление фонограмм</u>
Печать информации о фонограмме	Печать	<u>Печать информации о</u> фонограммах
Экспорт фонограмм, видеозаписей или информации о фонограммах	Экспорт	<u>Экспорт фонограмм</u>
Пометка фонограммы цветом	Пометить как/сочетание клавиш Ctrl+ <n>, где <n> – номер состояния фонограммы</n></n>	<u>Пометка фонограммы</u> <u>цветом</u>
Расшифровка фонограммы	Открыть в «Транскрайбере»	<u>Текстовая расшифровка</u> фонограмм
Поиск ключевых слов	Поиск ключевых слов	Поиск ключевых слов

Контекстное меню фонограммы может содержать другие команды, в зависимости от наличия дополнительных возможностей. Также могут отсутствовать некоторые команды, недоступные для выделенных фонограмм.

# 4.4.1 Просмотр и редактирование этикетки

*Этикетка фонограммы* представляет собой набор сведений о фонограмме, хранящийся в БД.

Чтобы просмотреть или отредактировать этикетку фонограммы, выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Этикетка фонограммы**. Будет отображено окно, показанное на рисунке 42.

🙆 Этикетка фоногр	раммы			<b>—</b> ×			
Информация о фон	нограмме						
Идентификатор Фонограммы:	201303110000005 Имя канала записи:	2 Sound Block 2	Имя станции записи:	STANDB75			
Дата и время:	11.03.2013 15:50:28 Длительность:	00:05:50	🗸 Запись завершена	Архивирована			
	🔲 (Содержит факс) 📃 Факс расш	ифрован 📃 Есть текст	овая расшифровка				
Информация о вы:	30Be						
Абонент 1	Телефонный номер	ФИО					
	1234567890	Павлов Павел Павлович					
Абонент 2	1234	Иванов Иван Иванович					
Оператор	Operator1	Группа	Группа Group1				
Направление вызова	Входящий 💌 🔲 Важная	📝 Прослушана	📃 Помечена на удаление				
Дополнительная и	нформация						
Комментарий	о погоде						
Ключевые слова	спасибо, до свиданья						
	>>>	Проигрыватель	Восстановить Сохрани	ить Закрыть			

Рисунок 42 – Этикетка фонограммы

Группа элементов **Информация о фонограмме** (рис. 43) содержит информационные поля, доступные только для чтения (кроме флажков **Содержит факс**, **Факс расшифрован**). Назначение полей описано ниже.

– Информация о фо	нограмме				
Идентификатор фонограммы:	201303110000005	Имя канала записи: 2	Sound Block 2	Имя станции записи:	STANDB75
Дата и время:	11.03.2013 15:50:28	Длительность:	00:05:50	📝 Запись завершена	Архивирована
	🔲 Содержит Факс	📃 Факс расшифрова	ан 📃 Есть текст	овая расшифровка	

Рисунок 43 – Группа элементов «Информация о фонограмме»

# Идентификатор фонограммы

Идентификатор фонограммы. В списке фонограмм полю соответствует столбец, обозначенный значком 🐏.

#### Имя канала записи

Идентификатор канала, по которому записана фонограмма. В списке фонограмм полю соответствует столбец, обозначенный значком ஓ.

# Имя станции записи

Станция записи, на которой записана фонограмма. В списке фонограмм полю соответствует столбец, обозначенный значком .

#### Дата и время

Дата и время начала записи фонограммы. В списке фонограмм полю соответствует столбец, обозначенный значком 📷.

#### Длительность

Длительность фонограммы. В списке фонограмм полю соответствует столбец, обозначенный значком ().

#### Запись завершена

Состояние записи. Если запись фонограммы завершена, флажок установлен. В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком • (если запись завершена, то столбец не содержит пиктограммы).

## Архивирована

Флажок установлен, если фонограмма архивирована (сохранена на сменный носитель). В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком .

## Содержит факс

Флажок установлен, если фонограмма представляет собой факсимильное сообщение. В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком 🚔. Можно установить флажок, чтобы пометить фонограмму как факс вручную.

#### Факс расшифрован

Флажок установлен, если факсимильное сообщение расшифровано. В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком 🚌. Можно установить флажок, чтобы пометить факс как расшифрованный (доступно, если установлен флажок Содержит факс).

## Есть текстовая расшифровка

Флажок установлен, если имеется текстовая расшифровка фонограммы. В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком **Т**.

Группа элементов **Информация о вызове** (рис. 44) содержит поля, доступные для редактирования. Группа содержит таблицу абонентов, участвующих в телефонном разговоре (ближний абонент – **Абонент 1**, дальний абонент – **Абонент 2**), для которых доступно редактирование сведений в следующих полях: **Телефонный номер**, **ФИО**.

Информация о вы	зове						
Абочент 1	Телефонный номер	ФИО					
Authent	1234567890	Павлов Павел Павлович					
Абонент 2	1234	Иванов Иван Иванович					
Оператор	Operator1	Группа	Group1				
Направление вызова	Входящий 💌 🔲 Важная	📝 Прослушана	🔲 Помечена на удаление				

Рисунок 44 – Группа элементов «Информация о вызове»

Ниже таблицы расположены следующие поля и флажки:

## Оператор

Оператор, участвующий в телефонном разговоре.

## Группа

Группа, к которой принадлежит оператор.

#### Направление вызова

Направление вызова, выбираемое из выпадающего списка. Доступны следующие значения:

Входящий – входящий вызов (значок 🔚 в столбце 🤄 списка фонограмм);

Исходящий – исходящий вызов (значок 📂 в столбце 🤄 списка фонограмм);

Нет – направление вызова не задано (столбец 🤄 списка фонограмм не заполнен).

## Важная

Флажок установлен, если фонограмма помечена как важная. В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком . Важные фонограммы не удаляются системой автоматически, их можно удалить только вручную (пометить на удаление или удалить немедленно).

## Прослушана

Флажок установлен, если фонограмма обработана (прослушана в проигрывателе). В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком 🐲.

#### Помечена на удаление

Флажок установлен, если фонограмма помечена на удаление. В списке фонограмм флажку соответствует столбец, обозначенный значком 🕋. Группа элементов **Дополнительная информация** (рис. 45) содержит поля, доступные для редактирования, которые описаны ниже.

Дополнительная и	lополнительная информация								
Комментарий	о погоде								
Ключевые слова	спасибо, до свидањя								

Рисунок 45 – Группа элементов «Дополнительная информация»

#### Комментарий

Комментарий к фонограмме, например, краткое содержание разговора. В списке фонограмм полю соответствует столбец **Комментарий**.

### Ключевые слова

Ключевые слова, предназначенные для упрощения поиска фонограммы. Ключевые слова могут быть найдены автоматически с помощью заданий для подсистемы **QM Analyzer**. В списке фонограмм полю соответствует столбец **Ключевые слова**.

Кнопки, которые содержатся в окне **Этикетка фонограммы**, приведены на рисунке 46 и описаны ниже.

	Проигрыватель	Восстановить	Сохранить	Закрыты
--	---------------	--------------	-----------	---------

Рисунок 46 – Кнопки в окне «Этикетка фонограммы»

#### <<

Перейти к этикетке предыдущей фонограммы в списке без сохранения изменений.

>>

Перейти к этикетке следующей фонограммы в списке без сохранения изменений.

#### Проигрыватель

Воспроизвести фонограмму в проигрывателе.

# Восстановить

Восстановить информацию в этикетке, которая была изменена в ходе редактирования.

#### Сохранить

Сохранить выполненные изменения в этикетке.

### Закрыть

Закрыть окно редактирования этикетки.

Сохраненные изменения будут отображены в списке сразу после закрытия окна редактирования этикетки.

# 4.4.2 Воспроизведение фонограмм

Чтобы воспроизвести фонограмму в проигрывателе, выберите в ее контекстном меню пункт **Воспроизвести** или выполните двойной щелчок по фонограмме в списке. Фонограмма будет загружена в проигрыватель (рис. 47).

🥐 Проигрыватель -	2015-02-09-0	013673/IP -	08.08.2016	18:31:36												- <del>-</del> - 1	3 <del>4</del> ×
	0:00:0	01 0:00:02	0:00:03	0:00:04	0:00:05	0:00:06	0:00:07	0:00:08	0:00:09	0:00:10	0:00:11	0:00:12	0:00:13	0:00:14	0:00:15	0:00:16	0:00:17
				A													
📝 Иванов Иван								1	1	1.1							
	<b>†</b>		***		•	-											
00:00:10		-				- 1		-					<u>_</u>	~ _	0 D		$\bigcirc$
	- <b>4</b>		•			<b>x</b> —		- <b>- - - - -</b>					<b>□</b>		Q	₽ ≜	$\odot$

Рисунок 47 – Воспроизведение фонограммы в проигрывателе

Если в настройках приложения включена опция **Скачивать файлы до начала** проигрывания (пункт меню **Настройки > Настройки**, вкладка **Основные**), то перед воспроизведением файл будет предварительно скопирован на компьютер пользователя из сетевого каталога с фонограммами. Во время копирования файла отображается индикатор выполнения действия с возможностью отмены загрузки. При следующей попытке прослушать фонограмму будет воспроизведен загруженный ранее файл, т.е. повторного скачивания не потребуется.

Чтобы воспроизвести несколько фонограмм последовательно, выделите их в списке и выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Воспроизвести последовательно** или выполните двойной щелчок по одной из выделенных фонограмм. Фонограммы будут загружаться в проигрыватель последовательно, в порядке их следования в списке фонограмм.

Если запустить воспроизведение связанной фонограммы, то простые фонограммы в ее составе будут воспроизведены последовательно.

Чтобы воспроизвести несколько фонограмм одновременно (с учетом хронологии записи), выделите их в списке и выберите в контекстном меню фонограммы пункт Воспроизвести одновременно.

Если имеется видеозапись экрана оператора, то она будет воспроизведена одновременно с воспроизведением фонограммы. Фонограммы, для которых имеется видеозапись, помечены значком **В** в списках фонограмм. По умолчанию окно воспроизведения видеозаписи отображается в левой верхней части окна (рис. 48).

Ð

Функция воспроизведения видео должна быть включена в настройках проигрывателя (см. раздел <u>Настройки проигрывателя</u>).

20131226115132_2DC0E9D4-6E02-11E3-B071-E0CB4ED77365.rvf - 00:02:01 (288, 🗈	
I antopolitik 2 i politik (antopolitik 2 i politik) 2 i politik 2	раничения прав Настройки Справка
Sound Cleaner II	- □ ₽ X
	Записи экранов Список 1 х +
	🔄 🚨 Абонент 2 🗈 2 Оператор 🔨 🖌 Декабрь 2013 🕨
Nation Special (2) Indexidence and a second	🛶 8011 <sip:8011@192.168.3.102> 💽 Серохвостовпвсчпсв</sip:8011@192.168.3.102>
Reserve 100 and 100 an	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102> IN Zinaliev Roman 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8</sip:8011@192.168.3.102>
koma t	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102> 🛐 Lukin Andrey 9 10 11 12 13 14 15</sip:8011@192.168.3.102>
Пехнолосоня УКУ/СКУ/ГИ УКУ/СКУ/ГИ УКУ/ГИ И И И УКУ/ГИ И И УКУ/ГИ И УКУ/ГИ И УКУ/ГИ И УКУ/ГИ	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102>  Ginzburg Aleksey 16 17 18 19 20 21 22</sip:8011@192.168.3.102>
• Сощи - кранфилание произвлыется также и разм. • Приложение - такфилание достай рим. • Приложение - такфилание достай рим. • Приложение - также и при в также	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102>  Moshkov Aleksandr  23 24 25 26 27 28 29  30 31 1 2 3 4 5</sip:8011@192.168.3.102>
<ul> <li>Полотоблава и дарифатата личного та филоремна для и филоремна для и фоторемна для и подавата собращата продуктира.</li> <li>Коллона фотобла для и торитория и раздовата подавата продуктира.</li> <li>Коллона фотофата продуктира.</li> <li>Коллона фотофата продуктира.</li> </ul>	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102></sip:8011@192.168.3.102>
ренита слочая раснобрана болузана релита слочая на раснобрана болузана полька наракована слочая нарабия фонкци на расности нарабия фонкци на расности нарабия фонкци на расности нарабия фонкци на расности нарабия расности нарабия слочая нарабия на расности нарабия расности нарабия слочая нарабия на расности нарабия расности нарабия слочая нарабия на расности нарабия нарабия на расности на расност	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102> 📭 Karpova Nataliya</sip:8011@192.168.3.102>
A MARSING S MARSING PLANE AND A DATA AND AND AND AND AND AND AND AND AND AN	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102> № Дмитрий</sip:8011@192.168.3.102>
	ВО11 <sip:8011@192.168.3.102> р Серохвостов</sip:8011@192.168.3.102>
► 26.12.2013 11:51:50 00:02:01 7011	н⇒ 8011 <sip:8011@192.168.3.102> р Серохвостов</sip:8011@192.168.3.102>
26.12.2013 11:41:45 00:02:01 7011	→ 8011 <sip:8011@192.168.3.102> Серохвостов</sip:8011@192.168.3.102>
<	<u>предыдущии час</u> Сегодня
[1823/1823] 1 22164 Оперативное отслеживан	ие: режим выключен Период обновления 🚯 00:00:30 Текущая неделя
Проигрыватель - 2013-12-52-0009790/IP - 26.12.2013 11:51:50	- □ 4 X
0:00:10 0:00:20 0:00:30 0	00;40 0:00;50 0:01:00 0:01:10 0:01:20 0:01:30 0:01:40 0:01:50 0:02:
48 10- 0	
✓ Серохвостов	a de la companya de la
	alaus genta a de la companya de la c
	— — ॡ
span-server: Подключение установлено. NUM OVR	

Рисунок 48 – Воспроизведение видеозаписи

Через контекстное меню окна просмотра можно настроить его размер (автомасштабирование или размер окна просмотра видеофайла в процентах от размера экрана монитора оператора). Размер и положение окна просмотра сохраняется после его закрытия.

Подробное описание работы с проигрывателем приведено в разделе <u>Работа с</u> проигрывателем.

# 4.4.3 Проверка подлинности фонограмм

При воспроизведении фонограммы (загрузке аудиофайла в проигрыватель) выполняется проверка целостности и подлинности аудиофайла:

- проверяется цифровая подпись файла;
- проверяется соответствие имени файла метаданным;
- проверяются цифровые водяные знаки, встроенные в файл.

При загрузке в проигрыватель нескольких фонограмм проверка не осуществляется.

Результат проверки отображается в проигрывателе (рис. 49).

🥐 Проигрыватель -	2015-02-09-0013	673/IP - 0	8.08.2016	18:31:36												I	- 4 ×
	0:00:01	0:00:02	0:00:03	0:00:04	0:00:05	0:00:06	0:00:07	0:00:08	0:00:09	0:00:10	0:00:11	0:00:12	0:00:13	0:00:14	0:00:15	0:00:16	0:00:17
🔽 Серохвостов	H				• • • • •	-		*		****		-+					
00:00:00	* 🕨	•	۰			st —		— R					11	4	Q 🗈	\$ ≜	$\odot$
span-server: Подклю	чение установле	но. NU	м	OVR												/	

Рисунок 49 – Проверка пройдена успешно

Щёлкните по пиктограмме, чтобы просмотреть результаты всех трёх проверок (рис. 50).

10.08.2016 9:24:44	00:00:18 3002	🖕 3001				
10.08.2016 9:19:43	00:00:17 3001	→ 3002	Ø			
10.08.2016 9:19:43	00:00:18 3002	🛻 3001			$\bigcirc$	Пифровая полпись верна
•	III				$\odot$	Цифровал подлись верна
[29/29] 1 174892		Оперативн	ое отслеживание: режим в	ыключен		
🖗 Проигрыватель - :	2015-02-09-0013730/IP	- 10.08.2016 16:17:36			$\bigcirc$	Имя файла не менялось 🛛 🗙
	0:00:02	0:00:04 0:00:06	0:00:08 0:00:10	0:00:12 0:00:14		
🔽 Серохвостов					Θ	Водяные знаки не были встроены в файл
00:00:03	<b>* </b>	•	#			
span-server: Подключ	ение установлено. 🛛 🕅	NUM OVR				đ

Рисунок 50 – Результаты проверок

У – подлинность файла подтверждена (файл подлинный);

— проверка выявила нарушения подлинности/целостности файла (файл неподлинный или не удалось прочитать встроенную информацию);

— проверка невозможна (не имеется цифровой подписи, метаданных, водяных знаков).

Итоговый результат проверки (пиктограмма, отображаемая в проигрывателе) определяется по следующим правилам:

1. файл считается неподлинным, если хотя бы одна проверка не пройдена;

2. в остальных случаях:

- если пройдена проверка цифровой подписи, файл считается подлинным;
- если проверка цифровой подписи невозможна, то итоговый результат проверка невозможна.

Примеры результатов проверки приведены в таблице ниже.
Цифровая подпись	Имя файла	Водяные знаки	Итоговый результат
$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$
$\checkmark$	$\ominus$	$\ominus$	$\checkmark$
$\bigotimes$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\bigotimes$
$\checkmark$	$\bigotimes$	$\checkmark$	$\bigotimes$
$\ominus$	$\checkmark$	$\bigotimes$	$\bigotimes$
$\ominus$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\ominus$
$\ominus$	$\ominus$	$\ominus$	$\ominus$

Чтобы просмотреть водяные знаки, встроенные в фонограмму, пройдите по ссылке (рис. 51). Просмотр водяных знаков доступен, если их удалось прочитать из файла.

🕢 Цифровая подлись верна	🚫 Цифровая подлись не верна
Имя файла не менялось	Имя файла не менялось
<b>Водяные знаки действительны</b>	Водяные знаки недействительны

Рисунок 51 – Ссылки для просмотра водяных знаков

Будет показано окно с перечнем встроенных водяных знаков.

Если водяные знаки действительны, то в окне отображается один фрагмент файла с длительностью, равной длительности аудиозаписи (рис. 52).

Водяные знаки Вернуться						
Начало 🗠	Конец	Длительность				
00:00:00	00:01:28	00:01:28.0				
— ID фоног	раммы	cffa	a6f33-8f3d-4aa3-9bo	c3-25ddbc7e7109		
Дата и в	ремя	02.10.2013 16:50:53				
Станция	записи	Sound Block 1 (H199.090.0: 144)				
Имя кан	ала	1				
Абонент	1	Ivanov				
Абонент 2		Zubov				

Рисунок 52 – Действительные водяные знаки

Если файл искажен (водяные знаки недействительны), то изменённый фрагмент файла будет подсвечен красным цветом (рис. 53).

Водяные знаки Вернуться						
Начало 🗠	Конец		Длительность		٠	
₽- 00:00:00	00:00:50		00:00:50.0			
— ID фоногр	раммы	603	390355-812b-4c6a	a-878f-1c790b443	Ε	
Дата и вр	емя	02.1	10.2013 16:51:18			
— Станция :	записи	Sou	und Block 1 (H199.0	090.0: 144)		
— Имя кана	ла	1				
— Абонент 1	1	Ivar	nov			
— Абонент 2	2	Zub	007			
⊕ 00:00:50	00:00:51		00:00:01.0	A		
	00-01-28		00-00-37-0		Ξ.	

Рисунок 53 – Искаженный фрагмент файла

Дважды щёлкните по фрагменту файла, чтобы прослушать его в проигрывателе. Воспроизведение будет выполнено с указанной временной позиции.

### 4.4.4 Удаление фонограмм

Удаление фонограммы предполагает удаление звукового файла, видеофайла и информации о фонограмме из БД.

Чтобы удалить фонограмму или пометить на удаление, выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Удалить** (или нажмите кнопку **Delete**).

Установите флажок **Удалить немедленно**, если необходимо выполнить удаление файлов и сведений в БД о фонограмме немедленно (рис. 54).

Удаление фонограмм	
Вы действительно хотите удалить фонограммы?	
🔲 Удалить немедленно	
Да <u>Н</u> ет	]

Рисунок 54 – Диалоговое окно удаления фонограмм

Для подтверждения удаления нажмите кнопку **Да**. Если было выбрано немедленное удаление, то фонограмма будет удалена из списка фонограмм.

Если фонограмма воспроизводится в момент удаления, то воспроизведение будет остановлено и фонограмма будет выгружена из проигрывателя (при установленном флажке **Удалить немедленно**). Если фонограмма воспроизводится с помощью другого экземпляра клиентского приложения, то ее удаление невозможно.

Если флажок **Удалить немедленно** не установлен, фонограмма будет помечена значком mm (рис. 55). Такие фонограммы хранятся на диске и в базе данных до удаления либо в ручном режиме, либо в режиме циклической перезаписи.

🗜 Ст	артовая страни	ща 🚺	Журнал событий	ă	📊 Статистика	75	🛛 Спи	сок 1	>	ү Сп	исок 2	x
🕒 Даг	а и время — 🔻	•	🤱 Абонент 1 🗠	\$	👃 Абонент 2	•	9!	Î	<b>∍(</b> e	8		
21.05.2	013 18:13:34	00:00:11	3001	-	2388642350				1327	0	11	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:16	3001	+	3680366572			ŵ	1773	0	16	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:11	3001	+	5763618623				3080	0	11	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:18	3001	-	8510662106				1004	0	18	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:12	3001	+	6366576417	_	-	谊	1798	0	12	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:10	3001	-	1587650515				2692	0	10	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:14	3001	-	2164872207			谊	1643	0	14	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:16	3001	-	7752426328			ŵ	1961	0	16	
21.05.2	013 18:13:34	00:00:14	3001	-	2525404836				3236	0	14	



Чтобы удалить несколько фонограмм, выделите их в списке фонограмм и выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Удалить выделенные** (или нажмите кнопку **Delete**). Удаление нескольких фонограмм выполняется аналогично удалению одной фонограммы.

## 4.4.5 Печать информации о фонограммах

Печать информации о фонограммах выполняется в виде таблицы, соответствующей представлению сведений о фонограммах в списке фонограмм. При этом печатаются только видимые столбцы в том порядке, в котором они расположены на момент печати.

Для печати информации о нескольких фонограммах предварительно выделите их в списке. Выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Печать**. Выполните настройку печати с помощью диалогового окна (рис. 56).

🔍 Предварительный просмотр печати										
: <u>Ф</u> айл <u>В</u> ид <u>И</u> нструменты										
🛃 🕙 🔤 😂 🔍 🔍 🗋 📄 🕒 🕞 100% 🔹 💽 💾 🖽 т Закрыть 💂										
^				*						
	8	📷 Дата и время 🛛	<u> </u>	ir .						
	2012-10-40-0100242	11.10.2012 17:13:57	00:00:03							
	2012-10-40-0100240	11.10.2012 17:13:56	00:00:05							
	2012-10-40-0100236	11.10.2012 17:13:49	00:00:12							
	2012-10-40-0100234	11.10.2012 17:13:45	00:00:03							
	2012-10-40-0100232	11.10.2012 17:13:42	00:00:03							
	2012-10-40-0100228	11.10.2012 17:13:34	00:00:03							
	2012-10-40-0100227	11.10.2012 17:13:31	00:00:03	ĩ						
2	2012-10-40-0013657	11.10.2012 17:13:20	00:00:43							
	2012-10-40-0100222	11.10.2012 17:13:20	00:00:10	ir 🗌						
	2012-10-40-0100221	11.10.2012 17:13:20	00:00:15	ir i						
	2012-10-40-0100218	11.10.2012 17:13:17	00:00:43							
	2012-10-40-0100216	11.10.2012 17:13:15	00:00:04							
*		1	ι I	· -						
	•			F.						
			Страница: 1	из 2 🔡						

Рисунок 56 – Окно предварительного просмотра при печати списка фонограмм

Для отправки документа на печать нажмите кнопку 🛃 на панели инструментов окна. Для завершения работы с окном нажмите кнопку **Закрыть**.

Незабудка II

## 4.4.6 Экспорт фонограмм

Чтобы выполнить экспорт фонограмм, а также сопроводительных данных и файлов, выделите интересующие фонограммы в списке фонограмм и выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Экспорт**.

Для экспорта связанных фонограмм (см. также раздел <u>Связанные фонограммы</u>):

 если требуется экспортировать фонограмму полностью или все её части по отдельности, выберите заголовок связанной фонограммы (рис. 57).

	۲	12.09.2012 8:55:11	00:03:50	176040		Очистить фильтр	
		12.09.2012 8:58:42	00:00:19	176040		Все вхолящие вызовы	
		12.09.2012 8:57:34	00:00:30	176040			
		12.09.2012 8:56:28	00:00:20	176040	e,	Воспроизвести	
	ļ	12.09.2012 8:55:11	00:01:15	176040	<b>♦</b> ×	Удалить	
		12.09.2012 8:55:10	00:07:56	176059	الله الم	Печать	
		12.09.2012 8:55:02	00:02:22	10136	•	Экспорт	
-		12.09.2012 8:54:50	00:00:56	10470	😽 🌬	Пометить как 🕨	

Рисунок 57 – Экспорт всей связанной фонограммы

 если требуется экспортировать некоторые части связанной фонограммы, выберите только их (рис. 58).

ļ	12	.09.2012 8:55:11	00:03:50	176040	-	964	7881036
		12.09.2012 8:58:42	00:00:19	176040	⊨→[	de.	
		12.09.2012 8:57:34	00:00:30	176040	⊨	-4	воспроизвести последовательно
		12.09.2012 8:56:28	00:00:20	176040	+	27	Воспроизвести одновременно
	•	12.09.2012 8:55:11	00:01:15	176040	-	×	Удалить выделенные
	12	.09.2012 8:55:10	00:07:56	176059	-	2	Печать
	12	.09.2012 8:55:02	00:02:22	10136	-	ø	Экспорт
	12	.09.2012 8:54:50	00:00:56	10470	-	2	Пометить как 🕨

Рисунок 58 – Экспорт частей связанной фонограммы

### Настройте параметры экспорта (рис. 59).

🛞 Экспорт списка фонограмм							
Сохранять	Экспортируемые колонки						
1 Список с файлами 📼	📝 Видимые в списке фонограмм	A					
	📝 Дата и время	4					
2📝 Склеивать сложные фонограммы	📝 Длительность фонограммы	-					
	📝 Абонент 1	=					
3 Экспортируемые файлы	📝 Направление вызова						
	📝 Абонент 2						
🔽 Звук	📝 Состояние аудиозаписи						
Кодек	📝 Фонограмма прослушана						
PCM groppo	📝 Важная фонограмма						
	📝 Помечена на удаление						
	📝 Ключевые слова						
🗹 Видео	📝 Имя станции записи						
√ Факс	📝 Комментарий						
	📝 Подразделение						
[♥] Стенограммы	📝 Имя канала записи						
📝 Полнотекстовые расшифровки	🔲 Оставшиеся						
📝 Γεμερυροβάτι SLAVIC φαŭα	📃 Идентификатор фонограммы						
Генерировать эржите файл	📃 Уникальный идентификатор фонограммы						
	🔲 CTI-идентификатор фонограммы						
	📃 Идентификатор канала записи	-					
Имя списка							
5 C:\Users\user\Documents\Export\export.h	tml						
В данном режиме цифровая подпись и водяные знаки будут потеряны           Экспортировать         Отмена							

Рисунок 59 – Параметры экспорта

- 1 выбор режима сохранения файлов;
- 2 выбор режима экспорта связанных фонограмм;
- 3 выбор типов экспортируемых файлов;

**4** – выбор колонок, которые будут отображаться в экспортированном списке с сопроводительной информацией;

5 – выбор имени файла для сохранения списка с сопроводительной информацией.

Выберите режим сохранения файлов (рис. 60):

**Список** – экспорт только списка, содержащего сопроводительную информацию о фонограммах (рис. 61);

Список с файлами – экспорт фонограмм, других сопроводительных файлов и списка фонограмм, содержащего сопроводительную информацию и ссылки для доступа к файлам.

78

Сохранять

Список



🍥 Экспорт списка фонограмм		- • •
Сохранять	Экспортируемые колонки	
Список	📝 Видимые в списке фонограмм	*
[	📝 Дата и время	
📝 Склеивать сложные фонограммы	📝 Длительность фонограммы	_
	🔽 Абонент 1	=
Экспортируемые файлы	📝 Направление вызова	
	🔽 Абонент 2	
✓ Звук	📝 Состояние аудиозаписи	
Кодек	📝 Фонограмма прослушана	
PCM. crepeo	📝 Важная фонограмма	
	🔽 Помечена на удаление	
И Видео	📝 Ключевые слова	
	Имя станции записи	
✓ Факс	V Комментарий	
🗸 Стенограммы	V Подразделение	
	✓ Имя канала записи	
Полнотекстовые расшифровки		
📝 Генерировать SLAVIC файл	Пидентификатор фонограммы	
	П СТЕндентификатор фонограммы	
	Пидентификатор канада записи	-
		· · ·
Имя списка		
C:\Users\user\Documents\Export\export.ht	ml	]
В данном режиме цифровая подписи	ь и водяные знаки будут потеряны Экспортировать	Отмена
		11

Рисунок 61 – Режим экспорта только списка

Далее рассмотрена процедура экспорта в режиме сохранения списка с файлами (рис. 62).

🎯 Экспорт списка фонограмм		- • •
Сохранять	Экспортируемые колонки	
Список с файлами	<ul> <li>Видимые в списке фонограмм</li> <li>Дата и время</li> </ul>	Â.
📝 Склеивать сложные фонограммы	☑ Длительность Фонограммы ☑ Абонент 1	=
Экспортируемые файлы	✓ Направление вызова ✓ Абочент 2	
💟 Звук	✓ Соотелние аудиозаписи	
Кодек	<ul> <li>✓ Фонограмма прослушана</li> <li>✓ Важная фонограмма</li> </ul>	
	<ul> <li>Помечена на удаление</li> <li>Ключевые слова</li> </ul>	
✓ Видео	Имя станции записи Комментарий	
🕑 Стенограммы	Подразделение	
📝 Полнотекстовые расшифровки	Ставшиеся	
📝 Генерировать SLAVIC файл	Идентификатор фонограммы	
	СТІ-идентификатор фонограммы           Идентификатор канала записи	
Имя списка		
C:\Users\user\Documents\Export\export.ht	ml	
🛕 В данном режиме цифровая подпис	ь и водяные знаки будут потеряны Экспортировать	Отмена

Рисунок 62 – Режим экспорта списка с файлами

Установите флажок **Склеивать сложные фонограммы**, чтобы сохранить простые фонограммы в составесвязанной в один аудиофайл в соответствии с последовательностью их записи. Таким образом, одной вязанной фонограмме будет соответствовать один аудиофайл и одна строка в экспортированном списке фонограмм. В этом режиме, если были выбраны не все простые фонограммы в составе связанной, то «склеены» будут только они.

В режиме без «склеивания» каждой простой фонограмме будет соответствовать один аудиофайл и одна строка в экспортированном списке фонограмм.

Укажите, требуется ли экспортировать звуковые файлы (флажок **Звук**). Выберите из раскрывающегося списка целевой кодек, который будет использоваться для конвертирования звуковых файлов (поле **Кодек**, см. рис. 63). В режиме со «склеиванием» конвертирование обязательно.

Экс	портируемые файлы		
<b>V</b>	Звук		
	Кодек		
	РСМ, стерео	-	
	РСМ, стерео		
V	РСМ, моно		
	CCITT A-law, crepeo		
$\checkmark$	CCITT A-law, моно		
	CCITT u-law, стерео		
	CCITT u-law, моно		
1	IMA ADPCM, стерео		
	IMA ADPCM, моно		
~	GSM 6.10, моно		
	МРЗ, 32 кбит/с, стерео		
	МРЗ, 32 кбит/с, моно		
	МРЗ, 24 кбит/с, стерео		$\square$
Имал	МРЗ, 24 кбит/с, моно		
ELEMENT OF	МРЗ, 16 кбит/с, стерео		
C:\U	МРЗ, 16 кбит/с, моно		þort'

Рисунок 63 – Выбор кодека

Возможность конвертирования в формат MP3 доступна, если на компьютере установлен кодек LAME. Для установки кодека обратитесь к администратору системы (см. также документ «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90»).

В режиме без «склеивания» (рис. 64) можно выбрать дополнительные файлы для экспорта.

Сохранять
Список с файлами 💌
Склеивать сложные фонограммы
Экспортируемые файлы
🔽 Звук
Кодек
Без изменения 🗨
🗹 Видео
📝 Факс
🔽 Стенограммы
💟 Полнотекстовые расшифровки
📝 Генерировать SLAVIC файл

Рисунок 64 – Экспорт в режиме без «склеивания»

Видео – видеозапись экрана оператора в исходном формате;

**Факс** – декодированные факсимильные сообщения в формате **bmp**;

**Стенограммы** – расшифровки фонограмм в формате **doc**, полученные с помощью модуля **Транскрайбер Цезарь**;

Полнотекстовые расшифровки – результаты полнотекстового распознавания фонограмм в формате rtf, полученные с помощью службы FTR Service.

В режиме без «склеивания» звуковой файл может быть сохранён в исходном формате (см. значение **Без изменений** в поле **Кодек**) или перекодирован в выбранный формат.

Цифровая подпись и водяные знаки, встроенные в фонограмму, сохраняются в экспортированных аудиофайлах только при экспорте без изменений формата.

Сохранять
Список с файлами
🔲 Склеивать сложные фонограммы
Экспортируемые файлы
📝 Звук
Кодек
Без изменения
💟 Видео
📝 Факс
🔽 Стенограммы
🔽 Полнотекстовые расшифровки
📝 Генерировать SLAVIC файл

Рисунок 65 – Экспорт в режиме со «склеиванием»

Файл формата **SLAVIC** (см. флажок **Генерировать SLAVIC файл**) представляет собой контейнер, содержащий информацию о связанных аудио- и видеофайле. Этот файл может быть воспроизведён в отдельном проигрывателе **SL2Player** (выполняется синхронное воспроизведение аудио- и видеозаписи). Файл формата **SLAVIC** может быть сгенерирован, если аудио- или видеофайл отсутствует. Если оба файла отсутствуют (флажки **Звук** и **Видео** не установлены), то создание файла формата **SLAVIC** недоступно.

В списке **Экспортируемые колонки** (рис. 66) сгруппированы имена колонок списка фонограмм:

**Видимые в списке фонограмм** – колонки, которые в данный момент отображаются в списке фонограмм главного окна приложения;

Оставшиеся – все остальные колонки.

🕲 Экспорт списка фонограмм		
Сохранять	Экспортируемые колонки	
<ul> <li>Список с файлами</li> <li>Склеивать сложные фонограммы</li> <li>Экспортируемые файлы</li> <li>Эвук</li> <li>Кодек</li> <li>Без изменения</li> <li>Видео</li> <li>Факс</li> <li>Стенограммы</li> <li>Полнотекстовые расшифровки</li> <li>Генерировать SLAVIC файл</li> </ul>	<ul> <li>Видимые в списке фонограмм</li> <li>Дата и время</li> <li>Длительность фонограммы</li> <li>Абонент 1</li> <li>Направление вызова</li> <li>Абонент 2</li> <li>Состояние аудиозаписи</li> <li>Фонограмма прослушана</li> <li>Важная фонограмма</li> <li>Помечена на удаление</li> <li>Ключевые слова</li> <li>Имя станции записи</li> <li>Комментарий</li> <li>Подразделение</li> <li>Имя канала записи</li> <li>Оставшиеся</li> <li>Идентификатор фонограммы</li> <li>СТІ-идентификатор фонограммы</li> <li>Идентификатор фонограммы</li> <li>Идентификатор фонограммы</li> </ul>	
Имя списка		
C:\Users\user\Documents\Export\export.h	tml	
	Экспортировать	Отмена

Рисунок 66 – Выбор экспортируемых колонок

Установите флажки напротив названий колонок, которые необходимо включить в экспортируемый список.

Рекомендуется сохранить файл в пустой каталог. Файл может быть сохранён в формате **html**, **xls**, **xlsx**, **csv**, **xml** (рис. 67).

🛞 Сохранить как		×
C→ → Ko	мпьютер 🕨 Data (D:) 🕨 Export 🛛 👻 🍫 Поиск: Export	Q
Упорядочить 🔻	Новая папка	• • • •
퉬 Documentatio	on 🔺 Имя 🕺 Дата изменения	Тип
闄 Screenshots 鷆 Tests	Нет элементов, удовлетворяющих условиям поиска.	
<ul> <li>Библиотеки</li> <li>Subversion</li> <li>Видео</li> <li>Документы</li> <li>Изображения</li> <li>Музыка</li> <li>Компьютер</li> <li>Локальный докальный докальных дока</li></ul>		
Data (D:)	··· ▼	F
Имя файла:	sl2_files	-
Тип файла:	Документ HTML (*.html)	•
🗻 Скрыть папки	Документ HTML (*.html) Microsoft Excel 97-2003 (*.xls) Microsoft Excel 2007 (*.xlsx) Текст CSV (*.csv) Текст XML (*.xml)	

Рисунок 67 – Сохранение файла

В окне параметров экспорта нажмите кнопку Экспортировать (рис. 68).

🛞 Экспорт списка фонограмм		
Сохранять Список с файлами  Склеивать сложные фонограммы  Зкспортируемые файлы  Звук Кодек Без изменения  Видео Факс  Факс  Стенограммы Полнотекстовые расшифровки  Генерировать SLAVIC файл	Экспортируемые колонки Видимые в списке фонограмм Дата и время Длительность фонограммы ДАбонент 1 ДНаправление вызова ДАбонент 2 Достояние аудиозаписи ДОстояние аудиозаписи ДОСостояние АУДИОЗАПИСИ ДОСТОЯНИЕ АУДИОЗАПИСИ ДОСТАВШИЕСЯ ДИССИССИИНАТОР ФОНОГРАММЫ ДОСТАВЩИЕСЯ ДИССИССИИНАТОР ФОНОГРАММЫ ДИССИСИИНАТОР ФОНОГРАММЫ ДИССИИНАТОР КАНАЛА ЗАПИСИ	E
Имя списка D:\Export\sl2_files.html		
	Экспортировать	Отмена

Рисунок 68 – Экспорт

Дождитесь выполнения экспорта (рис. 69).

Экспорт	
11%	
Отмена	

Рисунок 69 – Индикатор состояния экспорта

Чтобы просмотреть файл, нажмите **Да** в следующем диалоговом окне (рис. 70).



Рисунок 70 – Сообщение о результатах экспорта

Файл будет открыт в приложении, зарегистрированном в системе для данного типа файлов. Пример html-файла показан на рисунке 71).

## Smart Logger II Export. 07.10.2013 10:48:35

Идентификатор фонограммы	Дата и время	Длительность фонограммы	Абонент 1	Направление вызова	Абонент 2	Важная фонограмма	Оператор	Ключевые слова	Комментарий	Файлы
* 201309380005739	12.09.201: 23:19:44	2 00:03:47	172641	Входящий	3433799600	Нет	Белициий Руслая			
201309380004374	12.09.201 23:19:30	² 00:02:36	10770	Входящий	9261716525	Нет	Рыжова Елена	добрый		<u>wav</u> <u>slavic</u>
201309380014590	12.09.201 23:19:18	² 00:02:41	10767	Входящий	4953112001	Нет	Иснова Ирина	спасибо		<u>wav</u> <u>slavic</u>
201309380000961	12.09.2013 23:19:11	² 00:11:54	10790	Входящий	4957182505	Нет	Голованова Биатерина		Недостаточно информации	<u>wav</u> <u>slavic</u>
201309380008932	12.09.2013 23:19:03	² 00:03:05	10851	Входящий	9105555299	Нет	Еранцов Начита	разговаривать		<u>wav</u> <u>slavic</u>
201309380006215	12.09.201 23:18:38	² 00:00:38	17610	Входящий	9641499217	Нет	Ильяна Галяна			bmp wav doc
										<u>asr</u> rtf slavic

Рисунок 71 –	Экспортиро	ованный список
	JACHOPTINPO	

Список содержит информацию по каждой фонограмме и ссылки на экспортированные файлы (если экспорт выполнен в режиме списка с файлами). В зависимости от наличия файлов, связанных с фонограммой, и выбранных типов файлов при настройке экспорта, столбец **Файлы** может содержать ссылки:

- wav, sl2 звуковые файлы;
- **wmv**, **rvf** видеофайлы;
- **bmp** графическое изображение факса;
- **doc** стенограмма;

- rtf полнотекстовая расшифровка;
- asr информация о ключевых словах, найденных с помощью модуля QM Voice Digger;
- slavic контейнер для связанных аудио- и видеофайла.

Если экспорт связанных фонограмм выполнен без «склеивания», то связанные фонограммы обозначаются значком 💽 слева. Нажмите на него, чтобы просмотреть информацию о простых фонограммах, входящих в состав связанной (рис. 72).

	Идентификатор фонограммы	Дата и время	Длительност фонограмми	гь Абоне ы 1	ент Направл вызов	ение Абоне за 2	нт Важна фонограм	я Опер 1ма	Клю атор сл	чевые 10ва Ком	иментарий	Файлы
20	01309380005739	12.09.201 23:19:44	2 00:03:47	172641	Входящий	3433799	Нет	Белиці Руслав				
	Идентификатор фонограммы	Дата и время	Длительность фонограммы	Абонент 1	Направление вызова	Абонент 2	Важная фонограмма	Оператор	Ключевые слова	Комментари	й Файлы	
	201309380005700	12.09.2012 23:23:04	00:00:27	372841	Входящий	3433799600	Нет	Белиция) Рустан	спасибо, удобно	Обращение с жалобой	<u>wav</u> slavic	
	201309380005722	12.09.2012 23:21:51	00:00:43	172841	Исходящий	66969675089620	Нет	Белиция) Рустан	спасибо		<u>wav</u> slavic	
	201309380005739	12.09.2012 23:19:44	00:01:57	172641	Входящий	3433799600	Нет	Белирой Рустан	компания	Хорошее качество обслуживания	<u>wav</u> slavic	
20	01309380004374	12.09.201 23:19:30	² 00:02:36	10770	Входящий	9261716	Нет	Рыжов Елена	добры	ій		<u>wav</u> <u>slavic</u>

Рисунок 72 – Просмотр связанных фонограмм

Если экспорт выполнен в режиме списка с файлами, то для файлов будет создан отдельный каталог (в том же каталоге, где сохранён файл, содержащий список фонограмм, рис. 73).

					• 🗙
Комп	ьюте	p ▶ Data (D:) ▶ Export ▶	▼ + 1 Iou	ick: Export	Q
Упорядочить 🔻 🗸	lобав	ить в библиотеку 🔻 Общий доступ 🔻	Записать на оптически	ійдиск » 🗄 🔻 🗌	
	*	Имя	Дата изменения	Тип	Разл
🥃 Библиотеки 📄 Subversion 🚼 Видео		sl2_files sl2_files.html	04.10.2013 15:59 04.10.2013 15:59	Папка с файлами Firefox HTML Document	_
🔋 Документы 🐑 Изображения 🎝 Музыка	Ξ				
🖳 Компьютер		•	m		Þ
Элементо	в: 2				



В этот каталог сохраняются фонограммы, видеофайлы, расшифровки и другие файлы, если они были выбраны при настройке экспорта.

Служебные файлы (стили веб-страницы и др.) экспортируются в каталог раде.

## 4.4.7 Пометка фонограммы цветом

Цветовая разметка фонограмм в списке используется для обозначения состояний фонограмм.

В списках фонограмм можно пометить цветом только сохраненные фонограммы. Для пометки фонограмм, записывающихся в текущий момент, используйте пункт **Пометить как** контекстного меню канала (см. раздел Управление каналами во время записи).

Чтобы пометить фонограммы цветом, выделите их в списке фонограмм и выберите в контекстном меню фонограммы пункт **Пометить как**. Во вложенном меню выберите состояние, учитывая отображаемые цвета текста и фона.

Для пометки фонограмм цветом можно использовать сочетания клавиш, приведенные в меню (рис. 74).

1	Этикетка фонограммы			
O,	Воспроизвести			
×	Удалить			
т	Открыть в Транскрайбере			
3	Печать			
ø	Экспорт			
	Пометить как	►	Нет	Ctrl+0
	Оценить по шаблону	•	Обработать	Ctrl+1
			Отложено	Ctrl+2
			Обработано	Ctrl+3
			На согласование	Ctrl+4
			Согласовано	Ctrl+5
			На доработку	Ctrl+6
			Закончено	Ctrl+7

Рисунок 74 – Пометка фонограммы цветом

Фонограммы, для которых выбрано состояние, будут подсвечены цветом в списке. Пример списка фонограмм с цветовой разметкой показан на рисунке 75.

	🔡 Стартовая страни	1ца 🚺	📋 Журнал событ	ий	📊 Статистика	ү Список 1	>	ү Сп	исок 2	×	+		-
•	Дата и время 🛛 🖓	•	👃 Абонент 1	^ 🤹	🧕 Абонент 2	🗕 🦃 ! 🏦	<b>)(</b> €	8		Ċ	۰		<ul> <li>Май 2013</li> </ul>
	21.05.2013 18:13:34	00:00:17	3001	-	8216114727		9774	0	17	100	0		пвсчпсв
	21.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	-	0753684237		1607	0	14	100	1		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:12	3001	-	0647056330		1785	0	12	100	0		13 14 15 16 17 18 19
	21.05.2013 18:13:34	00:00:11	3001	-	4647450471		2709	0	11	100	1		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	3001	-	0768874721		1140	0	16	100	1		3 4 5 6 7 8 9
	21.05.2013 18:13:34	00:00:14	3001	-	8773254421		2583	0	14	100	0		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	-	1654234228		2317	0	19	100	0		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:10	3001	-	0521022205		3233	0	10	100	0	_	18.00.23.59
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	-	8456456032		2101	0	19	100	1		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:19	3001	-	7453564088		8675	0	19	100	0		
	21.05.2013 18:13:34	00:00:18	3001	-	5050258822		2687	0	18	100	0		_
	21.05.2013 18:13:34	00:00:16	3001	-	7747271181		1343	0	16	100	1	-	<u>Предыдущий час</u> Сегодна
٠											•	•	<u>Текущая неделя</u>
[1	2080/12080] 1 12080	One	еративное отслежі	ивание:	режим выключен			Период	обновле	ения	00:00	):30	<u>Текущий месяц</u>

Рисунок 75 – Цветная разметка списка фонограмм

Состояния фонограмм и цвета разметки могут быть настроены пользователем. Сведения о настройке цветовых меток и цветовых метках по умолчанию содержатся в разделе <u>Цветные метки</u>.

### 4.4.8 Текстовая расшифровка фонограмм

В системе предусмотрено 2 способа текстовой расшифровки фонограмм:

- автоматическая расшифровка с помощью функции полнотекстового распознавания;
- автоматизированная расшифровка с помощью функции транскрибирования. Для транскрибирования на компьютере должно быть установлено ПО Транскрайбер Цезарь, представляющее собой надстройку для редактора Microsoft Word. Чтобы выполнить расшифровку фонограммы, выберите в контекстном меню фонограммы пункт Открыть в «Транскрайбере».



#### 4.4.9 Поиск ключевых слов

Имеется возможность поиска ключевых слов в фонограммах, записанных системой **Незабудка II**. Для этого на клиентском компьютере должно быть установлено приложение поиска ключевых слов **Voice Digger Swift**.

Выделите интересующие фонограммы в приложении **Незабудка II** и выберите в контекстном меню пункт **Поиск ключевых слов** (рис. 76). Чтобы фонограммы в **Voice Digger Swift** были корректно обработаны, запись по ним должна быть завершена.



Рисунок 76 – Команда поиска ключевых слов

При таком способе запуска **Voice Digger Swift** работает исключительно с фонограммами, полученными из системы **Незабудка II**.

Приложение позволяет настраивать параметры поиска ключевых слов, выполнять поиск, а также сохранять результаты поиска в форматах XML и CSV.

Принципы работы с приложением **Voice Digger Swift** описаны в документе «Программный модуль поиска ключевых слов и выражений Voice Digger Swift. Руководство пользователя. ЦВАУ.00283-01 90».

## 4.4.10 Архивация файлов

Состояние хранения в архиве аудио- и видеоэлементов можно увидеть в соответствующих столбцах в списке фонограмм (рис. 77).

🔚 Стартовая страница		Журнал событий	ľ	🚹 Статистика	💽 Отчёты	🗸 🖓 Список 1 🗙	< +				
🖳 Дата и время 🔍	•	👃 Абонент 1	-	🤱 Абонент 2	VIP 🛛 🏈 🖠	B 🗊		🕘 💽	8		Тип файла
17.06.2015 17:40:28	00:02:52	9897	+	87786111108				🔺 📮	a1bbac30-14e5-11e5-a8da-005	-	Wav
17.06.2015 17:37:20	00:02:07	9897	+	87057060164			-	📮 📮	364f36fc-14e5-11e5-a8da-0050	1	Wav
17.06.2015 17:32:07	00:01:29	9897	⊨	87021136249		×	<ul> <li>Image: A second s</li></ul>	🗭 🛱	76f5eca1-14e4-11e5-a8da-005	1	Wav
	00:04:42	5657	+	77786393979	Ø	$\checkmark$	$\checkmark$	📮 📮	d604d5bb-134f-11e5-aed4-364	$\checkmark$	Wav
15.06.2015 17:18:56	00:01:23	5964	-	77779756526	Ø	$\checkmark$	$\checkmark$	🗊 🗊	49c18102-1350-11e5-aed4-364	$\checkmark$	Wav
15.06.2015 17:15:37	00:01:18	5657	-	77786393979	۹	$\checkmark$	1	📮 🗭	d604d5bb-134f-11e5-aed4-364	$\checkmark$	Wav
15.06.2015 17:15:24	00:01:20	5855	-	77025487375		×	<ul> <li>Image: A second s</li></ul>	Ç 🖓	cf802f20-134f-11e5-aed4-3640	1	Wav
15.06.2015 17:11:47	00:01:45	5839	-	77073963356	Ø	×	<ul> <li>Image: A second s</li></ul>	Ç= Ç=	4b090c32-134f-11e5-aed4-364	1	Wav

Рисунок 77 – Столбцы отображения состояния хранения элементов в архиве

Архивирование файлов происходит автоматически, в соответствие с настройками архивации.

Более подробная информация о настройках архивации файлов описана в документе «Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов **Незабудка II**. Руководство администратора. ЦВАУ.00104-01 90».

Для восстановления файла из архива необходимо открыть контекстное меню фонограммы и выбрать команду (рис. 78).

🗄 Стартовая страница		Журнал событий		📊 Статистика	🔂 Отчёты 🕥	Список 1	<b>x</b> +				
📧 Дата и время 🛛	•	💄 Абонент 1	- 🖘	💄 Абонент 2	VIP 🛛 🌮 🖠 🍿	B		🜒 👳	3		Тип файла
17.06.2015 17:40:28	00:02:52	9897	-  +	87786111108				🔺 📮	a1bbac30-14e5-11e5-a8da	-005 🖌	Wav
17.06.2015 17:37:20	00:02:07	9897	+	87057060164			<ul> <li>Image: A second s</li></ul>	📮 📮	364f36fc-14e5-11e5-a8da-	0050 🖌	Wav
17.06.2015 17:32:07	00:01:29	9897	-  +	87021136249				📮 📮	76f5eca1-14e4-11e5-a8da	005 🖌	Wav
. 15.06.2015 17:15:37	00:04:42	5657	-	77786393979	۹	$\checkmark$	$\checkmark$	📮 📮	d604d5bb-134f-11e5-aed4	364 🖌	Wav
15.06.2015 17:18:56	00:01:23	5964	-	77779756526	Ø	$\checkmark$	$\checkmark$	🗊 🗊	49c18102-1350-11e5-aed4	-364 🖌	Wav
15.06.2015 17:15:37	00:01:18	5657	-	77786393979	Ø	$\checkmark$	$\checkmark$	🗭 🗭	d604d5bb-134f-11e5-aed4	364 🖌	Wav
15.06.2015 17:15:24	00:01:20	5855	-	77025487375		×		Ç= Ç=	cf802f20-134f-11e5-aed4-3	640 🧹	Wav
15.06.2015 17:11:47	00:01:45	5839	-	77073963356	Ð	1	1	📮 📮	4b090c32-134f-11e5-aed4	364 🧹	Wav
15.06.2015 17:09:40	00:01:26	5876	+	77774593829				📮 📮	ff838cba-134e-	0040 /	
15.06.2015 17:09:37	00:00:52	5374	-	77055089700		$\checkmark$	<ul> <li>Image: A second s</li></ul>	Ç 💭	ff838cb4-134e-	етка фоногра	ммы
15.06.2015 17:09:12	00:02:23	5839	-	77779877105	Ø	1		📮 📮	f083fc81-134e- 🧐 Bocr	роизвести	
15.06.2015 16:29:23	00:03:11	5807	+	87027110100	Ð	1	-	📮 📮	5dc04931-1349 🗙 Удал	ить	
15.06.2015 16:21:39	00:01:16	5890	+	87784538897		-		📮 📮	4а65е7а2-1348 🙀 Снят	ь внешние ме	тки
15.06.2015 16:09:51	00:01:37	5880	+	87011346592		1	-	📮 📐	а87d83ea-1346 T Откр	ыть в «Трансі	срайбере»
15.06.2015 14:59:50	00:00:40	5632	-	87771452585		1			de59a755-133c 1 Bocc	тановить звук	
15.06.2015 11:08:24	00:00:34	5632		80030001		1	-		8c3fe131-131c 5 Bocc		IN RIADEO
15.06.2015 10:04:15	00:01:04	9052	-	77052450858		1	1	1 📮	91e421b6-1313	тапорить звук	и видео
15.06.2015 9:25:02	00:00:38	9052	-	77712832795		1	-	📮 📮	194d3801-130e 🍧 🕺	ть	
15.06.2015 9:21:44	00:01:16	5807	-	77017715416		1	1	🗭 🗭	аЗаfb631-130d 🗐 Эксп	орт	
15.06.2015 9:04:56	00:01:08	5807	-	77017003729		-	×	<b>©</b>	4с48b6a3-130t 😹 Пом	етить как	•

Рисунок 78 – Выбор команды для восстановления файлов

В зависимости от составляющих элементов фонограммы, будет доступен различный список команд (Восстановить звук, Восстановить звук и видео, Восстановить видео).

Восстановление файлов можно осуществить также при работе с видеоплеером (подробнее см. <u>п 4.7.3</u>).

При восстановлении файла, который находится в архиве и на обычном файловом хранилище, локальный элемент заменяется на элемент из архива и, соответственно, теряет качество фонограммы. В данном случае пользователь получает уведомление об этом (рис. 79).



Рисунок 79 – Уведомление о замене файлов в локальном хранилище

# 4.5 Работа с проигрывателем

В приложении предусмотрены возможности воспроизведения следующей информации:

сохраненных аудиозаписей телефонных разговоров (фонограмм);

- сохраненных видеозаписей экранов операторов, записанных во время регистрации телефонных разговоров;
- аудиосигнала в режиме сквозного прослушивания;

- видеосигнала в режиме сквозного просмотра.

Воспроизведение информации любого из перечисленных типов осуществляется с помощью проигрывателя. Ниже приведен перечень возможностей проигрывателя. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

Воспроизведение сохраненных видеозаписей экранов операторов без привязки к телефонным разговорам выполняется на вкладке **Записи экранов** (см. раздел <u>Просмотр записей экранов</u>).

Возможность	Элементы проигрывателя	См. также
Просмотр осциллограммы аудиосигнала и текущих параметров воспроизведения	Осциллограмма, временная шкала, элементы индикации	<u>Интерфейс</u> проигрывателя

Возможность	Элементы проигрывателя	См. также
Управление воспроизведением аудио- и видеоинформации	<	<u>Управление</u> воспроизведением
Прослушивание аудиоинформации в специальных режимах (темпокоррекция, шумоочистка и др.)	# ? I @ a Q	Специальные режимы воспроизведения
Просмотр разметки фонограмм и управление разметкой	Осциллограмма	<u>Работа с метками</u>
Просмотр свойств аудиофайла		<u>Просмотр свойств</u> аудиофайла
Выгрузка файла фонограммы из проигрывателя		_
Настройка параметров воспроизведения	🌣 / сочетание клавиш Ctrl+Shift+O	<u>Настройки</u> проигрывателя
Просмотр результатов проверки подлинности аудиофайла	$\bigcirc$	<u>Проверка</u> подлинности фонограмм

## 4.5.1 Интерфейс проигрывателя

Внешний вид проигрывателя показан на рисунке 80.

🥐 Проигр	рыватель - 2	2015-0	2-09-001	3673/IP -	08.08.2016	18:31:36													0 4 ×
(	)	(	0:00:01	0:00:02	0:00:03	0:00:04	0:00:05	0:00:06	0:00:07	0:00:08	0:00:09	0:00:10	0:00:11	0:00:12	0:00:13	0:00:14	0:00:15	0:00:16	0:00:17
	1																		
📝 Ивано	ов Иван 📕		u							1	17	TT		2					
			- 1	14	***	*****	-					_					9		
00:0	0:10-				-4			-		<i>(</i> 2)					←	~ —	~ <b>h</b>	-	$\bigcirc$
	5				<b>(</b> )			\$							4		QB	Q =	

Рисунок 80 – Элементы интерфейса проигрывателя

- 1 идентификаторы воспроизводимых фонограмм или имена операторов;
- 2 осциллограмма звукового сигнала;
- 3 элементы индикации;
- 4 элементы управления воспроизведением и настройками.

Идентификаторов воспроизводимых фонограмм может быть несколько, если одновременно воспроизводится несколько фонограмм. Вместо идентификатора может отображаться имя оператора, разговор которого был записан (в зависимости от параметров системы).

Осциллограмма содержит графики звуковых сигналов в левом и правом каналах, временную шкалу и цветовую разметку для определенных фрагментов аудиозаписи. Каждый канал соответствует речи одного из абонентов (ближнего или дальнего). В верхней дорожке отображается график сигнала в левом канале, в нижней дорожке – график сигнала в правом канале. Вертикальная красная черта, которая перемещается во время воспроизведения, служит для отображения и позиционирования текущего момента воспроизведения.

Количество каналов, отображаемых на осциллограмме, зависит от источника записи. Фонограммы, записываемые с аналоговых линий, являются одноканальными. Фонограммы, записываемые с нескольких каналов, объединенных в группу, могут содержать до восьми каналов (см. раздел Многоканальная запись).

Элементы индикации предназначены для отображения информации о времени текущей позиции воспроизведения фонограммы и уровнях сигнала в левом и правом каналах (для стереофонического сигнала).

Элементы управления воспроизведением используются для управления ходом и параметрами воспроизведения фонограмм и видеофайлов.

Некоторые кнопки проигрывателя являются «режимными». Эти кнопки меняют свое состояние в зависимости от активного режима воспроизведения. Если режим включен, то кнопка подсвечивается синим цветом и визуально становится «утопленной». Например, при отключенном режиме «кольцевого» воспроизведения кнопка имеет вид вид

При одновременном воспроизведении нескольких фонограмм (пункт контекстного меню фонограммы **Воспроизвести одновременно**) осциллограммы записей в проигрывателе будут расположены друг под другом (рис. 81). Флажки напротив имен операторов используются для выключения или включения звука фонограммы при воспроизведении.

🎬 Проигрыватель 201	2-10-40-00867	78/IP - 11	1.10.2012	10:48:16													<b>-</b>		<del>р</del> 🗙
	0:00:02	0:00:04	0:00:06	0:00:08	0:00:10	0:00:12	0:00:14	0:00:16	0:00:18	0:00:20	0:00:22	0:00:24	0:00:26	0:00:28	0:00	30	0:00:32	0:00:	34
🔽 Иванов Иван	**		*****					44				- +1	-14-1			-4-			
🔽 Петров Петр				**-**		<b></b>			+ 4*							+++	**		
00:00:03	«    =	•	- (پ			#			- 🏹				<b>1</b>	4	Q		٥		$\odot$

Рисунок 81 – Воспроизведение фонограмм в проигрывателе одновременно

Одновременное воспроизведение выполняется с учётом фактического времени записи фонограмм. Например, если выбрано две фонограммы, то воспроизведение одной фонограммы начнется с некоторой задержкой относительно начала воспроизведения

другой. Эта задержка определяется временем, прошедшим от момента начала записи первой фонограммы до момента начала записи второй фонограммы.

Для изменения масштаба отображения осциллограммы (по ширине) прокрутите колесико мыши при активной области **Проигрыватель** (рис. 82).



Рисунок 82 – Масштабирование осциллограммы

При увеличенном масштабе отображаются элементы управления в виде треугольников в левой и правой частях осциллограммы, которые используются для перехода к отображению других участков осциллограммы.

При воспроизведении видеофайлов формата **.wmv** по протоколу HTTPS выполняется кэширование видеофайла. Процесс кэширования отображается под осциллограммой проигрывателя (рис. 83).



Рисунок 83 – Процесс кэширования видеофайла

В области фонограммы, для которой ещё не выполнено кэширование, воспроизводится только аудиозапись (видеозапись не воспроизводится).

## 4.5.2 Управление воспроизведением

Для управления воспроизведением аудио- и видеоинформации используются следующие элементы проигрывателя:

	Начать/возобновить воспроизведение (клавиши быстрого доступа <b>Ctrl+Shift+L</b> ).
11	Приостановить воспроизведение (клавиши быстрого доступа <b>Ctrl+Shift+L</b> ).
	Завершить воспроизведение (клавиши быстрого доступа <b>Ctrl+Shift+S</b> ).
•	Если воспроизведено менее 2 секунд, то перейти к воспроизведению предыдущей фонограммы в списке, иначе – начать воспроизведение фонограммы сначала (клавиши быстрого доступа <b>Ctrl+Shift+P</b> ).

96

•	Перейти к воспроизведению следующей фонограммы в списке (клавиши быстрого доступа <b>Ctrl+Shift+N</b> ).
11	Включить/отключить режим «кольцевого» воспроизведения фонограммы. В этом режиме будет циклически воспроизводиться участок фонограммы длиной несколько секунд до текущей позиции (по умолчанию 3 секунды). Интервал времени кольцевого воспроизведения задается в настройках проигрывателя (поле <b>Длительность кольца</b> в окне <b>Настройки плеера</b> ). Если длина кольца меньше текущей позиции, то воспроизведение будет выполняться с начала фонограммы. Вид кнопки указывает на текущее состояние режима – при активном режиме кнопка подсвечивается синим цветом. Нажатие кнопки включает или отключает действие режима (в зависимости от текущего состояния).
Q	Перейти к воспроизведению фрагмента речи в аудиозаписи, ближайшего к текущей позиции воспроизведения. Кнопку целесообразно использовать, когда воспроизводится участок фонограммы, содержащий тишину, и необходимо автоматически перейти к участку фонограммы, в котором появляется речь.
•	Изменить громкость воспроизведения фонограммы.

## 4.5.3 Специальные режимы воспроизведения

Проигрыватель предоставляет возможности прослушивания звуковой информации в специальных режимах. Ниже приведено описание специальных режимов и соответствующих им кнопок.

2	Включить/отключить режим автоматической регулировки уровня сигнала (АРУ). Автоматическая регулировка уровня сигнала в канале воспроизведения осуществляется с глубиной, заданной в поле <b>Глубина АРУ</b> окна <b>Настройки плеера</b> . Вид кнопки указывает на текущее состояние режима – при активном режиме кнопка подсвечивается синим цветом. Нажатие кнопки включает или отключает действие режима (в зависимости от текущего состояния).
	Включить/отключить режим адаптивной шумоочистки. Адаптивная шумоочистка в канале воспроизведения осуществляется с учетом значений, заданных в полях <b>Шумоочистка: режим</b> и <b>Шумоочистка:</b> <b>порог</b> окна <b>Настройки плеера</b> . Вид кнопки указывает на текущее состояние режима – при активном режиме кнопка подсвечивается синим цветом. Нажатие кнопки включает или отключает действие режима (в зависимости от текущего состояния).
# — · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Управление режимом темпокоррекции – замедление или ускорение темпа воспроизведения в пределах от 0,3 до 3,0.

Любой из описанных режимов может быть включен или отключен в ходе воспроизведения. При этом будут немедленно изменены параметры воспроизведения звукового сигнала. Более подробные сведения о настройках режимов приведены ниже, в разделе <u>Настройки проигрывателя</u>.

### 4.5.4 Работа с метками

Цветовая разметка осциллограммы используется для обозначения и сохранения информации, связанной с отдельными временными отрезками аудиозаписи. На осциллограммах могут быть отображены метки для обозначения определенных фрагментов фонограммы (в том числе пользовательские).

Для управления отображением цветовых меток в проигрывателе предусмотрено контекстное меню, которое вызывается нажатием правой кнопкой мыши на временной шкале проигрывателя (рис. 84).

~	Говорят одновременно
	Ключевые слова
	Молчат
	Перебивают
	Речь
	Добавить метку

Рисунок 84 – Контекстное меню временной шкалы

Контекстное меню содержит следующие элементы:

#### Говорят одновременно

Флажок, используемый для отображения фрагментов фонограммы, в которых собеседники говорят одновременно.

#### Ключевые слова

Флажок, используемый для отображения фрагментов фонограммы, в которых найдены ключевые слова с помощью подсистемы **QM Analyzer**.

#### Молчат

Флажок, используемый для отображения фрагментов фонограммы, в которых оба собеседника молчат.

#### Перебивают

Флажок, используемый для отображения фрагментов фонограммы, в которых один собеседник перебивает другого.

#### Речь

Флажок, используемый для отображения фрагментов фонограммы, в которых говорит хотя бы один собеседник.

#### Ручной ввод

Флажок, используемый для отображения фрагментов фонограммы, отмеченных пользователем (пользовательских меток).

#### Добавить метку

Добавление пользовательской метки. Используется для пометки фрагмента фонограммы и ввода комментария к ней.

Установите флажок, соответствующий фрагментам, которые нужно выделить цветом на осциллограмме. Снимите флажок, соответствующий фрагментам, которые не нужно выделять цветом на осциллограмме.

Информация о фрагментах фонограмм, соответствующих флажкам Говорят
 одновременно, Молчат, Перебивают и Речь, сохраняется в файле при записи каждой фонограммы. Информация о фрагментах фонограмм, соответствующих флажку
 Ключевые слова, сохраняется в БД после поиска ключевых слов по заданиям для
 QM Analyzer. Информация о фрагментах фонограмм, соответствующих флажку Ручной ввод, сохраняется в БД при создании пользовательских меток (см. пункт контекстного меню Добавить метку).

Вид контекстного меню зависит от наличия меток в фонограмме (например, на рисунке 84 отсутствует пункт **Ручной ввод**, так как фонограмма не содержит пользовательских меток).

Цвета отображения различных фрагментов фонограммы доступны для настройки (см. раздел <u>Настройка цветов проигрывателя</u>).

Чтобы добавить пользовательскую метку в фонограмму, щелкните в соответствующей области временной шкалы или осциллограммы правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню пункт **Добавить метку** (см. рис. 84). В отображенном окне введите комментарий к метке в соответствующее поле и нажмите **ОК** (рис. 85).

🔞 Комментарий текстовой і	метки	<b>—</b> X—
Прослушать внимательнее		
Символов осталось: 27	ОК	Отмена

Рисунок 85 – Ввод комментария к пользовательской метке

Метка будет показана на осциллограмме (если установлен флажок **Ручной ввод** в контекстном меню временной шкалы). При наведении указателя мыши на метку будет отображен комментарий (рис. 86).

0:00:02 0:00:03	Прослушать внимательнее	:07 0:00:08
-4- 444++#\$-1	<b>***</b>	*****

Рисунок 86 – Отображение пользовательской метки на осциллограмме

Чтобы отредактировать комментарий, соответствующий метке, или удалить метку, щелкните правой кнопкой мыши по метке. Выберите нужную команду в контекстном меню (рис. 87).

0:00:02	0:00:03	0:00:04	0:00:05	0:00:06	0:00:07	0:00:08
4.44	stand.	فلقاه	A	حدساله	وف الما ال	غناهده
			Редактир	овать мет	TKY	
		<b>_</b> ,	V	LATIO/	-	
			далиты	nen y		

Рисунок 87 – Команды редактирования и удаления метки

При редактировании введите новый комментарий в диалоговом окне, показанном на рисунке 85.

При удалении необходимо подтвердить действие.

## 4.5.5 Настройки проигрывателя

Чтобы просмотреть или изменить настройки проигрывателя, нажмите кнопку области **Проигрыватель** или воспользуйтесь сочетанием клавиш **Ctrl+Shift+O**. Будет отображено окно настроек, показанное на рисунке 88.

Hac	тройки плеера		
۵	1. Звук		
	Баланс	0	
	Длительность кольца (c)	3	
	Глубина АРУ (дБ)	30	
	Порог поиска речи	800	
	Шумоочистка: порог	20	
	Шумоочистка: режим	Телефонная линия	
	Смещение проигрывания от начала записи (с)	0	
	Микшер	Щёлкните здесь	
	Показывать текстовые метки на осциллограмме	Включено	
	Показывать абсолютное время на осциллограмме	Выключено	
۵	2. Сохранённое видео		
	Воспроизведение видео	Включено	
	Автомасштабирование видео	Включено	
	Размер видео (%)	100	
۵	3. Сквозное видео		
	Воспроизведение видео	Включено	
	Автомасштабирование видео	Включено	
	Размер видео (%)	100	
		ОК Отмена Применить Восстанов. По умолч.	

Рисунок 88 – Окно настроек проигрывателя

Установка численных значений параметров производится с помощью ползунков, диапазон перемещения которых ограничен пороговыми значениями регулируемого параметра. Группа настроек **1. Звук** (рис. 89) содержит поля, описание которых приведено ниже.

۵	1. Звук	
	Баланс	0
	Длительность кольца (с)	3
	Глубина АРУ (дБ)	30
	Порог поиска речи	800
	Шумоочистка: порог	20
	Шумоочистка: режим	Телефонная линия
	Смещение проигрывания от начала записи (с)	0
	Микшер	Щёлкните здесь
	Показывать текстовые метки на осциллограмме	Включено
	Показывать абсолютное время на осциллограмме	Выключено

Рисунок 89 – Группа настроек звука

#### Баланс

Баланс звучания стереофонического звукового сигнала в левом и правом аудиоканалах. Положительное значение означает смещение баланса в сторону правого аудиоканала, отрицательное значение означает смещение баланса в сторону левого аудиоканала. Допустимы значения от -10 до 10.

#### Длительность кольца (c)

Длина воспроизводимого участка при включенном режиме «кольцевого» воспроизведения. Допустимы значения от 2 до 60 секунд.

#### Глубина АРУ (дБ)

Диапазон изменения входного звукового сигнала для регулировки уровня. Допустимы значения от 1 до 96 децибел.

#### Порог поиска речи

Минимальный уровень сигнала, идентифицируемого как речь. Допустимы значения от 300 до 2000 децибел.

#### Шумоочистка: порог

Максимальный уровень сигнала, идентифицируемого как шум. Допустимы значения от 6 до 36 децибел.

#### Шумоочистка: режим

Режим шумоочистки. Выбирается из выпадающего списка в зависимости от типа источника сигнала в канале записи. Возможные значения: **Телефонная линия**, **Микрофон**.

#### Смещение проигрывания от начала записи (с)

Время в начале записи, которое пропускается при воспроизведении. Данный параметр обеспечивает возможность не прослушивать начало фонограммы,

например, если известно, что в начале идут сигналы автоответчика и т.п. Допустимы значения от 0 до 300 секунд.

#### Микшер

Настройки воспроизведения многоканальных фонограмм.

#### Показывать текстовые метки на осциллограмме

Режим отображения комментариев к меткам на осциллограммах. Выбирается из выпадающего списка. Возможны следующие значения: **Включено** – при наведении на метку указателя мыши отображается текст комментария; **Выключено** – комментарии не отображаются.

#### Показывать абсолютное время на осциллограмме

**Выключено** – на временной шкале осциллограммы отображается время, отсчитываемое относительно начала записи; **Включено** – на временной шкале осциллограммы отображается абсолютное время (время, в которое происходила запись фонограммы, т.е. астрономическое время).

Для получения доступа к настройкам микшера щелкните по значку 戻 справа от поля **Микшер** (рис. 90).

Ha	тройки плеера	8
۵	1. Звук	
	Баланс	0
	Длительность кольца (с)	3
	Глубина АРУ (дБ)	30
	Порог поиска речи	800
	Шумоочистка: порог	20
	Шумоочистка: режим	Телефонная линия
	Смещение проигрывания от начала записи (с)	0
	Микшер	Щёлкните здесь 🗔
	Показывать текстовые метки на осциллограмме	
	Показывать абсолютное время на осциллограмм	S L 100
۵	2. Сохранённое видео	<b>#!</b>
	Воспроизведение видео	M R
	Автомасштабирование видео	
	Размер видео (%)	S L 100 🔳
۵	3. Сквозное видео	#2
	Воспроизведение видео	M R 100 🔳
	Автомасштабирование видео	
	Размер видео (%)	100
		ОК Отмена Применить
		восстанов. По умолч.



Элементы микшера предназначены для управления уровнем сигнала в левом и правом каналах записи (первая половина настроек соответствует верхней дорожке осциллограммы, вторая половина настроек – нижней дорожке).

При воспроизведении фонограмм, содержащих более 20 каналов, микшер недоступен.

Для каждого канала предусмотрен набор компонентов управления, описанный ниже.



Настройки микшера применяются в ходе редактирования и могут быть изменены непосредственно во время воспроизведения звуковой информации.

В режиме «Соло» воспроизводится только данный канал, в режиме «Глушить» данный канал отключается. В режиме «Соло» может находиться только один канал, в режиме «Глушить» – несколько. Чтобы отключить любой из режимов, необходимо повторно нажать кнопку **S** или **M**.

Группа настроек **2. Сохраненное видео** (рис. 91) содержит поля, описание которых приведено ниже.

۵	2. Сохранённое видео	
	Воспроизведение видео	Включено
	Автомасштабирование видео	Включено
	Размер видео (%)	100

Рисунок 91 – Настройки сохраненного видео

#### Воспроизведение видео

Используется для включения/выключения воспроизведения сохраненного видео вместе с прослушиванием фонограммы разговора. Доступно два значения: **Выключено** и **Включено**.

#### Автомасштабирование видео

Используется для включения/выключения автоматического масштабирования сохраненного видео до размера окна воспроизведения. Доступно два значения: **Выключено** и **Включено**.

#### Размер видео (%)

Размер окна воспроизведения сохраненного видео в процентах от разрешения экрана монитора оператора. Настройка активна при выключенном автоматическом масштабировании (поле **Автомасштабирование видео** настроек сохраненного видео).

Группа настроек **3. Сквозное видео** (рис. 92) содержит поля, описание которых приведено ниже.

۵	3. Сквозное видео	
	Воспроизведение видео	Включено
	Автомасштабирование видео	Включено
	Размер видео (%)	100

#### Рисунок 92 – Настройки сквозного видео

#### Воспроизведение видео

Используется для включения/выключения воспроизведения сквозного видео вместе с прослушиванием разговора в режиме «реального времени». Доступно два значения: **Выключено** и **Включено**.

#### Автомасштабирование видео

Используется для включения/выключения автоматического масштабирования сквозного видео до размера окна воспроизведения. Доступно два значения: **Выключено** и **Включено**.

#### Размер видео (%)

Размер окна воспроизведения сквозного видео в процентах от разрешения экрана монитора оператора; допустимы значения от 25% до 100%. Настройка активна при выключенном автоматическом масштабировании (поле **Автомасштабирование видео** настроек сквозного видео).

В окне настроек проигрывателя для управления изменениями используются следующие кнопки:

ОК – применить изменения и закрыть окно;

Отмена – отменить изменения и закрыть окно;

Применить – применить изменения и не закрывать окно;

**Восстанов.** – восстановить значения, актуальные на момент предыдущего сохранения изменений.

По умолч. – восстановить значения настроек, принятые по умолчанию.

## 4.5.6 Просмотр свойств аудиофайла

Чтобы просмотреть свойства аудиофайла, загрузите фонограмму в проигрыватель и нажмите кнопку в проигрывателе. Будет показано окно со сведениями о формате файла (кодек, частота дискретизации, битность сэмпла, стереосигнал/моносигнал) и перечнем метаданных, содержащихся в файле (рис. 93).

Св	ойства фонограммы		×
	Формат звука: РСМ 8,000 кГц; 1	6 бит; Стерео	
	Метаданные		
	Название	Значение	<b>_</b>
	CallBreakInitiator	0	=
	CallBreakOnHold	False	
	CallClientInterrupted	0	
	CallClientQueueDuration	0	
	CallClientSpeechDuration	20	
	CallComments		
	CallCompleted	True	
	CallCtiCallCompleted	True	
	CallCtiCallD	974658db-3ece-4a5b-9276-5ab5906cc4	
	CallCtiInternalCall	True	
	CallCtiTransfersNumber	0	
	CallDirection	1	
	CallDuration	30	
	CallHoldDuration	n	Ŧ
		OK	

Рисунок 93 – Свойства аудиофайла

Битность звука отображается корректно, только если эти данные были записаны в ходе записи фонограммы.

В списке метаданных отображаются названия меток (тегов) в аудиофайле и их значений. Метаданные содержат сопроводительную информацию о фонограмме.

# 4.6 Работа со справочником VIP-клиентов

Справочник VIP-клиентов позволяет регистрировать в системе информацию о важных клиентах контакт-центра. Фонограммы телефонных переговоров с их участием помечаются в БД соответствующим образом.

Ниже приведен перечень возможностей по работе с информацией о VIP-клиентах. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

Возможность	Элементы интерфейса	См. также
Просмотр и поиск данных в справочнике VIP- клиентов	Вкладка <b>VIP-клиенты</b> области <b>База данных</b>	<u>Просмотр списка VIP-клиентов</u>
Добавление и импорт из CSV-файла информации о VIP- клиентах	Вкладка <b>VIP-клиенты</b> , кнопка <b>Добавить</b>	<u>Добавление VIP-клиента, Импорт</u> <u>VIP-клиентов из CSV-файла</u>
Редактирование информации о VIP- клиенте	Вкладка <b>VIP-клиенты</b> , выбор клиента из списка	<u>Редактирование информации о VIP- клиенте</u>
Удаление информации о VIP- клиенте	Вкладка <b>VIP-клиенты</b> , команда <b>Удалить</b> в контекстном меню списка	<u>Удаление информации о VIP-клиенте</u>
Просмотр информации о VIP- клиенте во время обслуживания вызова	Вкладка <b>Операторы</b> области <b>Запись</b> , столбец <b>VIP</b>	Просмотр списка операторов
Просмотр информации о VIP- клиенте в списках фонограмм	Столбец <b>VIP</b> в списках фонограмм	<%TARGETTITLE%>, <u>Просмотр</u> информации о VIP-клиенте в списках фонограмм
Поиск вызовов с участием VIP- клиентов	Пункт меню <b>Список</b> фонограмм > Настройка фильтров, вкладка Абоненты, группа VIP-клиенты	<u>Пользовательские фильтры, Поиск</u> фонограмм по VIP-клиентам

## 4.6.1 Просмотр списка VIP-клиентов

На вкладке **VIP-клиенты** области **База данных** представлен список VIP-клиентов, зарегистрированных в системе. В правой части выполняется редактирование данных о клиенте, выделенном в списке (рис. 94).

🙀 ¥ІР-клиенты 🗙	ү Список 1 🛛 +					
VIP-клиенты				Редактор		
÷	Добавить		•			
Q,				ФИО	Иванов Пётр Сергеевич	
٥Να	2	- 		Компания	000 "ЦРТ"	
(омпания	Должность	Гелефон	팃			
Сидоров Александр 000 "ЦРТ"	Алексаңдрович Ведущий программист	89998887744		Должность	Технический писатель	
Петрова Мария Ива 200 "ЦРТ"	новна Менеджер	89998887733		Комментарии	Обращаться по имени и отчеству	
Иванова Алёна Иван 000 "Рога и копыта"	ювна Генеральный директор	9999999	Ę			
Иванов Пётр Сергее 200 "ЦРТ"	вич Технический писатель	+79998887722	ē	Телефон 1	+ /999888 / /22	<b>×</b>
А <mark>ңдреев</mark> А <mark>ңдре</mark> й Аң, 000 "ЦРТ"	дреевич Специалист	89998887755	Ę	Телефон 2	8887722	<b>X</b>
				Телефон 3	8026	× +
5				0	Охранить Отмена	

Рисунок 94 – Вкладка «VIP-клиенты»

В списке VIP-клиентов отображается следующая информация о каждом клиенте:

- фамилия, имя и отчество;
- название компании;
- должность клиента в компании;
- основной номер телефона;
- отметка о наличии комментария.

Чтобы выполнить сортировку списка, щёлкните левой кнопкой мыши по интересующему столбцу.
Для фильтрации клиентов используйте поле, расположенное над списком (рис. 95).

VIP-клиенты			
<b>+</b>	Добавить		-
<b>Q,</b> ЦРТ			4/5 😒
ФИО	V	Tanalan	
Компания	Должность	Телефон	Ę
Сидоров Александр А 000 "ЦРТ"	Алексаңдрович Ведущий программист	89998887744	
Петрова Мария Иван 000 "ЦРТ"	89998887733		
Иванов Пётр Сергеев ООО "ЦРТ"	+79998887722	Ę	

Рисунок 95 – Фильтрация в списке

Поиск выполняется по фамилии, имени, отчеству, компании, должности, тексту комментария и всем телефонным номерам, сопоставленным клиенту. Для сброса фильтра и возврата к исходному списку нажмите 🔊.

## 4.6.2 Добавление VIP-клиента

Чтобы добавить VIP-клиента в список, нажмите кнопку **Добавить**, расположенную над списком. Укажите сведения о клиенте в области редактирования (рис. 96).

Редактор			
		1	
ФИО	Алексеев Алексей Алексеевич	]	
Компания	ООО "Рога и копыта"	]	
Должность	Ведущий специалист	]	
Комментарии	Обращаться по имени и отчеству		
		]	
Телефон 1	89999999999	-	
•	m		Þ
	Сохранить Отмена		

Рисунок 96 – Заполнение сведений о клиенте

110

Обязательными полями являются **ФИО** и **Телефон 1** (должен быть введён хотя бы один номер телефона).

Чтобы добавить еще один номер телефона клиента, нажмите кнопку +. Введите номер в появившемся поле (рис. 97).

Телефон 1	899999999999	×	
Телефон 2	8129999999	×	+

Рисунок 97 – Ввод дополнительного номера

Аналогичным способом добавьте необходимое количество номеров. Для удаления номера нажмите кнопку 🗙 напротив этого номера.

Каждый номер в справочнике VIP-клиентов должен быть уникальным.

После нажатия кнопки **Сохранить** выполняется автоматическая проверка телефонных номеров и из них исключаются все лишние символы (сохраняются только цифры и символ + в начале номера).

После нажатия кнопки **Сохранить** VIP-клиент будет добавлен в список слева (рис. 98).

🗡 🏹 VIP-клиенты 🗙	Y Список 1 +						-	
VIP-клиенты				Редактор				
+	Добавить		•					
٩				ФИО	Алексеев Алексей Алексеевич			
ФИО	V	Телефон	E	Компания	ООО "Рога и копыта"			
Компания	Должность		v					
Сидоров Александр	Александрович			Должность	Ведущий специалист			
000 "ЦРТ"	Ведущий программист	89998887744						
Петрова Мария Иван	ювна			Комментарии	Обращаться по имени и отчеству			
000 "ЦРТ"	Менеджер	89998887733						
Иванова Алёна Иван	овна							
ООО "Рога и копыта"	Генеральный директор	9999999	Ę			_		
Иванов Пётр Сергеев	ич			Телефон 1	8129999999	_ ×		
000 "ЦРТ"	Технический писатель	+79998887722	Ē					
Аңдреев Аңдрей Аңд	реевич			Телефон 2	899999999999	×	+	
000 "ЦРТ"	Специалист	89998887755	토					
Алексеев Алексей Алексеевич			e					
ООО "Рога и копыта"	Ведущий специалист	9159999999	Ę					
б					Сохранить Отмена			

Рисунок 98 – Результат добавления клиента в список

# 4.6.3 Импорт VIP-клиентов из CSV-файла

Информация о VIP-клиентах может быть импортирована в систему из файла формата CSV. Пример содержимого файла:

```
Name;Company;Position;Comments;Phones
Петров Василий Васильевич;OOO "Рога и копыта";Директор;Импортирован;9999991|9999992|9999993
Васильева Анна Николаевна;OOO "Рога и копыта";Специалист;Импортирован;4444444
Сидорова Анна Николаевна;OOO "Рога и копыта";Инженер;Импортирован;3333333
Петрова Анна Николаевна;OOO "Рога и копыта";Менеджер;Импортирован;2222222
```

Формат файла имеет следующие особенности:

- строки разделяются символом перевода каретки;
- поля разделяются символом; (точка с запятой);
- порядок полей должен быть следующий: ФИО, компания, должность, комментарии, телефонные номера;
- телефонные номера в соответствующем поле разделяются символом ;
- файл может быть с заголовком или без заголовка (см. первую строку в примере выше);
- файл должен быть сохранён в кодировке СР1251.

Номера телефонов в файле не должны совпадать с номерами, которые уже есть в списке VIP-клиентов.

Чтобы импортировать список VIP-клиентов из CSV-файла, нажмите кнопку 🚺 рядом с кнопкой **Добавить** и выберите команду **Импортировать** (рис. 99).

🔶 ¥IР-клиенты 🗙 🏹	Список 1	+					
VIP-клиенты							
<u>+</u> Добавить							
Q		Добавить					
ФИО	2	Импортировать					

Рисунок 99 – Команда импорта

Выберите файл формата CSV в стандартном диалоговом окне и нажмите **Открыть** (рис. 100).

🛞 Выберите файл для импорта 📃										
СОС V Компьютер > Data (D:) > Work > V V										
Упорядочить 🔻 Нов	я папка		-	≣ ▼ 🗍	0					
Библиотеки	Имя		Д	ата изменения	-					
Bидео	🐴 VIP.csv		0	1.11.2013 16:54						
🖹 Документы	Screensh Distr	ots	0	1.11.2013 17:03 1.11.2013 12:55	E					
📔 Изображения 😑	<u>)</u> Пиктогра	аммы	0	1.11.2013 10:17						
	JavaScrip	tPDF	3	0.10.2013 11:44						
🖳 Компьютер	📕 Inages		2	3.10.2013 12:53						
Data (D:)	Configur	ator III	1:	8.10.2013 10:12	Ψ •					
Имя	райла: VIP.csv		✓ CSV files (*.csv)		•					
			Открыть	Отмена						

Рисунок 100 – Выбор файла

Будет показано сообщение о результатах импорта (рис. 101).



Рисунок 101 – Сообщение о результатах импорта

VIP-клиенты будут добавлены в список (	рис. 102).
----------------------------------------	------------

🔶 🙀 VIP клиенты 🗙	💞 Список 1 🛛 +					-
VIP Клиенты			Редактор			
+	Добавить		•			
<b>Q</b> Импортирован			4/9 😒	ФИО	Петров Василий Васильевич	
ФИО		Tanahau	E	Компания	ООО "Рога и копыта"	
Компания	Должность	телефон	5			
Сидорова Анна Никол ООО "Рога и копыта"	аевна Инженер	3333333	Ę	Должность	Директор	
Петрова Анна Николаевна 000 "Рога и копыта" Менеджер		2222222	Ę	Комментарии	Импортирован	
Петров Василий Васил 000 "Рога и копыта"	ьевич Директор	9999991	Ę	<b>T</b>	000001	1
Васильева Анна Никол ООО "Pora и копыта"	іаевна Специалист	444444	Ę	Телефон 1	166666	
				Телефон 2	9999992	×
				Телефон 3	9999993	<b>× +</b>
9					Сохранить Отмена	

Рисунок 102 – Результат импорта

## 4.6.4 Просмотр информации о VIP-клиенте в списках фонограмм

Фонограммы телефонных переговоров с участием VIP-клиентов отмечаются значком в столбце **VIP** списков фонограмм. Наведите указатель мыши на значок, чтобы просмотреть информацию о VIP-клиенте (рис. 103). В поле **ФИО 2** отображается фамилия, имя и отчество клиента.

🔶 VIP	клиенты	Список 1 🗙	+				
°C	Дата и время	•	👃 Абонент 1	-	🤱 Абонент 2	VIP	ФИО 2
28.1	10.2013 17:23:41	00:00:22	7188	⊨	877764905		
28.1	10.2013 17:23:38	00:02:31	1405	-	872726626	И	ванов Пётр Сергеевич
. 28.1	10.2013 17:23:35	00:01:23	0176	-	877544460	ļ	оо цгт, технический писатель
31.1	10.2013 17:15:29	00:00:02	7034	⊨	8034	<b>1</b>	Иванов Пётр Сергеевич
31.1	10.2013 17:15:17	00:00:03	7030	⊨	8030	<u>_</u>	Шестаков, Николай Порфирьевич
31.1	10.2013 17:15:05	00:00:02	7026	⊨	8026	*	Третьяков, Владимир Николаевич
31.1	10.2013 17:14:58	00:00:31	7034	⊨	8038	*	Чикатило, Андрей Романович

Рисунок 103 – Просмотр информации о разговорах с участием VIP-клиентов

У фонограмм телефонных переговоров без участия VIP-клиентов поле **VIP** остаётся пустым.

### 4.6.5 Поиск фонограмм по VIP-клиентам

Чтобы настроить фильтр по VIP-клиентам, перейдите к списку фонограмм и выберите пункт меню **Список фонограмм > Настройка фильтров** (см. также раздел <u>Пользовательские фильтры</u>). Будет показано окно **Фильтрация и сортировка**. Перейдите на вкладку **Абоненты** (рис. 104).

равление пользовательс	кими фильтрами	
ользовательский фильтр	💌 🔲 Общий Сохранить фильтр Удалить	
одка ID фонограммы	Каналы Аооненты Детали Речь СТІ Настраиваемые поля Сортировка Внешние справочники	
Абонент 1		
Номер телефона		X
ΦИΟ		
Adamant 2		
ADDHEHT 2		
📃 Номер телефона		×
ОИФ 📃		×
VIP-клиенты		
VIP-seouru		🔲 Нет
		- nor
🔽 VIP-клиенты	Иванов Пётр Сергеевич ООО "ЦРТ" Технический писатель, Петров Василий Васильевич ООО "Рога и копыта" Дирек	▼ ×
	📝 Иванов Пётр Сергеевич ООО "ЦРТ" Технический писатель	*
	📃 Васильева Анна Николаевна ООО "Рога и копыта" Специалист	
	🔲 Сидорова Анна Николаевна ООО "Рога и копыта" Инженер	
	Петров Василий Васильевич ООО "Рога и копыта" Директор	=
	Андреев Андрее Андреевич ООО "ЦРТ" Специалист	
	Петрова Мария Ивановна ООО "ЦР  " Менеджер	
	Иванова Алена Ивановна ООО "Рога и копыта" Генеральный директор	

Рисунок 104 – Настройка фильтрации по VIP-клиентам

Установите флажок **VIP-звонок**, чтобы выполнить фильтрацию по наличию или отсутствию разговоров с VIP-клиентами. Справа установите флажок **Да**, для того чтобы по результатам фильтрации были отображены только фонограммы разговоров с участием VIP-клиентов. Установите флажок **Нет**, для того чтобы по результатам фильтрации были отображены только фонограммы разговоров без участия VIP-клиентов.

Установите флажок **VIP-клиенты**, чтобы выполнить фильтрацию по определённым VIPклиентам. В раскрывающемся списке установите флажки напротив VIP-клиентов, разговоры с которыми необходимо показать в списке фонограмм.

Нажмите ОК.

	숨 VIP-клиенты	🛛 🐺 Спис	ок1 🗙 +						-
°C	Дата и время	•	🧕 Абонент 1	🗢 🚨	Абонент 2	VIP	ФИО 2	•	▲ Август 2013 ►
	13.11.2013 16:40:04	00:00:31	7020	<b>→</b> 8020	)	*	Роголев, Станислав Иванович		пвсчпсв
	13.11.2013 16:40:03	00:00:31	7019	→ 8019	3	*	Раевский, Юрий Николаевич		
	13.11.2013 16:40:02	00:00:31	7018	→ 8018	}	*	Нехаев, Валерий Константинович		12 13 14 15 16 17 18
	13.11.2013 16:40:01	00:00:31	7017	→ 8017	,	*	Нагиев, Анатолий Гусейнович		19 20 21 22 23 24 25
	13.11.2013 16:40:00	00:00:31	7016	⊨> 8016	ò	*	Михасевич, Геннадий Модестович		2627282930311
	13.11.2013 16:40:00	00:00:31	7015	⊨> 8015	j	*	Макаров, Михаил Олегович		
	13.11.2013 16:40:00	00:00:31	7050	→ 8050	)	*	Раевский, Юрий Николаевич		Начиная с:
	13.11.2013 16:39:59	00:00:31	7014	➡ 8014	Ļ	*	Лабуткин, Александр Алексеевич		05.11.2013.00:00
	13.11.2013 16:39:59	00:00:31	7049	→ 8049	)	*	Раевский, Юрий Николаевич		Заканчивая:
	13.11.2013 16:39:58	00:00:31	7048	- 8048	}	*	Нагиев, Анатолий Гусейнович		13.11.2013,23:59
	13.11.2013 16:39:58	00:00:31	7013	→ 8013	}	*	Кулик, Василий Сергеевич		_
	13.11.2013 16:39:57	00:00:31	7012	→ 8012	2	*	Комаров, Василий Иванович	-	<u>Предыдущий час</u> Сегодия
•		111						•	<u>Текущая неделя</u>
[19	[19997/19997] 1 38405 Оперативное отслеживание: режим выключен						Период обновления 🕕 00	:00:30	<u>Текущий месяц</u>

Результаты фильтрации будут отображены в активном списке фонограмм (рис. 105).

Рисунок 105 – Результаты фильтрации

### 4.6.6 Редактирование информации о VIP-клиенте

Чтобы изменить сведения о VIP-клиенте, выберите его в списке, отредактируйте параметры и нажмите кнопку Сохранить (аналогично процедуре добавления клиента, рис. 106).

🖌 🙀 ЧІР-клиенты 🗙	ү Список 1 🛛 +						-
VIP-клиенты			Редактор				
÷	Добавить		-				
٩				ФИО	Алексеев Алексей Алексеевич		
ФИО	/	Телефон	E	Компания	ООО "Рога и копыта"		
Компания	Должность	Τελέφοι	~~			1	
Алексеев Алексей Ален	ссеевич	8129999999	Ę	Должность	Младший специалист		
ООО "Рога и копыта"	Ведущий специалист	0125555555	V	Karman	06	1	
Аңдреев Аңдрей Аңдре 000 "ЦРТ"	Аңдреев Аңдрей Аңдреевич ООО "ЦРТ" Специалист		Ē	комментарии	Обращаться по имени и отчеству		
Иванов Пётр Сергееви 000 "ЦРТ"	ч Технический писатель	+79998887722	Ē				
Иванова Алёна Иванов ООО "Pora и копыта"	на Генеральный директор	9999999	Ę	Телефон 1	8129999999	<b>X</b>	
Петрова Мария Ивано 000 "ЦРТ"	Петрова Мария Ивановна ООО "ЦРТ" Менеджер			Телефон 2	89999999999	×	*
Сидоров Александр Александрович ООО "ЦРТ" Ведущий программист		89998887744					
6				охранить Отмена			

Рисунок 106 – Редактирование

При наведении указателя мыши на значок 🗯 в списке фонограмм будет отображаться обновленная информация.

## 4.6.7 Удаление информации о VIP-клиенте

Чтобы удалить информацию о VIP-клиенте из системы, выберите в контекстном меню команду **Удалить** (рис. 107). Подтвердите удаление.

VIP-клиенты			
+	Добавить		-
٩			
ФИО		A	F
Компания	Должность	телефон	
Алексеев Алексе	й Алексеевич	8129999999	Ę
Аңдреев Аңдреев 000 "ЦРТ"	Специалист	89998887755	Ę

Рисунок 107 – Удаление VIP-клиента

При наведении указателя мыши на значок 🛸 в списке фонограмм по-прежнему будут отображаться сведения о VIP-клиенте, который был удалён.

# 4.7 Просмотр записей экранов

Для просмотра записей экранов операторов с привязкой к временной шкале предусмотрена вкладка **Записи экранов** (рис. 108). Вкладка позволяет:

- просматривать, в какое время велась видеозапись и регистрировались звонки;
- выполнять сортировку, поиск и фильтрацию видеозаписей по операторам;
- воспроизводить видеозапись экрана оператора и аудиозапись звонков, начиная с интересующего времени суток.

🔘 Незабудка II - adm	nin													- • •
Файл Вид Списоко	фоногра	мм Контакт-центр Си	стема разгран	ичения прав	Настройки	Справка								
	- <u>6</u> -													
Стартовая стр	аница	📋 Журнал событий	🔶 📩	Р-клиенты	Записи эн	ранов 🗙	💎 Список 1	+						• = U + X
Дата 27 декабря	a 2013 r.				_									
Операторы 👻	٩			09:00		10:00		11:00		12:00		13:00	14	4:00
Ginzburg Aleksey														
Goloviznin Vladimir		1							1.1					
Isachenko Yuliana													I	
Karpova Nataliya								1 11				1		=
Lukin Andrey				1 18			11.1			1		11.1	1	
Серохвостов					11 11 1									
			4											
серохвостов			* * C D.											×
		_			Alertp Meetenst Tesestatories Cause Correspondinger ( Cause Cause Corresponding Autors Corresponding Autors and Autors and Autors and Autors and Autors and Autors Autors and Autors and	7 812) 325-88-48, Moore Xintee Daam reverse gescherwe Jesser	an (+7.45) 669-74-40 annances an anna Daicean Annances 22 Annances Protocol Annances 22 Annances Resources and Annances and	Instruction Contract Contract	Concess Concess					
		2		Пр	одуктовый порто	ель								
						CICREMAN CICREMAN Science Lange Smith Logger Smith Logger Smith Logger Smith Logger Smith Logger	многоканадуной запнен юк возноностин покоа клечен алло: 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	а слов, автонатической оцене на Понсклоневиксков Пак	и качества, <u>ремярій н</u> орналиче, ремя ²⁰ токов-оснике					
				1 (prot- - Case - Case - Case	Фессинональные диктос есономлика запись в сложных ак «Лазо «20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 2	Разналите РОД Часног ЮНЫ (Пенеских условиях	n andrew "Intelleren Awardson	Introduction Para						
						Concer + Chevellouit 2011 + Concernent corp - States Corporation - State	полотоки «Доздинански и лишинични ническоме, решеника еделения личности по голосу и лицу естаба	- AN	9-9-9					
11:51:06	• ••	<b></b>	A Print (1997)	- 3 months			n Policieran Policieranese Rice Accessed Ricebon acces Reco	nona enoiras Pasentos norra Escar Pasensa o	enne förstannan ennende	4 hours				0 Z []
				, 11	1:50						11:55			
Подключение установл	лено. N	UM OVR												

Рисунок 108 – Вкладка «Записи экранов»

1 – список операторов и временная диаграмма видеозаписей, соответствующих операторам.

2 – видеоплеер (может быть скрыт).

Вкладка позволяет просматривать диаграмму видеозаписей и сами видеофайлы одновременно. Чтобы изменить соотношение размеров областей диаграммы и видеоплеера, наведите указатель мыши на границу этих областей. Когда указатель мыши примет вид ‡, нажмите левую кнопку мыши и «потяните» вниз или вверх (рис. 109).

Записи экранов 🗙 💎 Список 1 🛛 +					•					
Дата 27 декабря 2013 г.										
▲ Операторы Q	13:00	14:00	15:00	16:00	17:					
Дмитрий					+					
- <del>".</del> Дмитрий		Grabox			×					
	Ва месяца Нового Года Эконем 9	entropy of the second sec								
•										

Рисунок 109 – Изменение размеров областей

Чтобы скрыть видеоплеер, нажмите кнопку 🔀 в заголовке видеоплеера. Видеоплеер отображается автоматически при выборе видеозаписи для воспроизведения (см. раздел <u>Воспроизведение видеозаписей</u>).

#### 4.7.1 Работа с диаграммой видеозаписей

На вкладке Записи экранов отображается диаграмма видеозаписей за выбранные сутки (плюс 12 часов до выбранных суток и 12 часов после выбранных суток). Чтобы выбрать дату, используйте раскрывающийся список с календарём в верхней части вкладки (рис. 110).



Рисунок 110 – Выбор даты

Будет показан список операторов, для которых сделана хотя бы одна видеозапись в течение выбранного времени.

Временная шкала разбита по часам (рис. 111). Для перемещения к другим временным отрезкам в рамках выбранного времени предусмотрены следующие средства:

- 1. горизонтальная полоса прокрутки;
- перемещение диаграммы (для перемещения нажмите левую кнопку мыши на любом свободном пространстве диаграммы и, удерживая клавишу, перемещайте указатель мыши);
- 3. прокрутка колёсика мыши с нажатой клавишей Ctrl.

Дата 27 декабря 2013 г.																				
Операторы - Q		09:00				10:00	)			11:	:00				12:0	00			13:00	
Ginzburg Aleksey		1	1		I.		1	Ц	H	ł			I.	J.				ł		
Goloviznin Vladimir																				
Isachenko Yuliana																				
Karpova Nataliya										I		1								
		_	_								_									
Lukin Andrey						-					-									
	•																			

Рисунок 111 – Временная диаграмма

Для вертикальной прокрутки списка операторов используйте колёсико мыши.

Для горизонтального и вертикального скроллинга область диаграммы должна быть активной (находиться «в фокусе»).

В системе предусмотрено два режима записи экранов:

- 1. запись только во время телефонных разговоров (видеозапись по звонку);
- 2. постоянная запись на время сеанса работы оператора с ОС (постоянная видеозапись).

«Дорожки» зелёного цвета обозначают время, в течение которого велась запись экрана оператора. Жёлтым цветом обозначено время, в течение которого регистрировались телефонные разговоры. Например, диаграмма на рисунке 111 иллюстрирует ситуацию, когда у первого оператора регистрация экранов ведется только во время звонков, а для остальных операторов – в режиме постоянной записи. Части диаграммы, на которых отсутствуют «дорожки» зелёного цвета, обозначают отрезки времени, в которые видеозапись была выключена.

Чтобы изменить порядок сортировки операторов в списке, щёлкните по заголовку Операторы (стрелкой справа обозначен порядок сортировки, рис. 112).

Записи экранов 🗙 🕎 Список 1 +													
Дата 27 декабря 2013 г.													
Операторы 👻	<b>Q</b> , aleks	2/19 🛞		12:00					13:00				
<u> </u>			)				1	÷					
Ginzburg Aleksey								ł.					
Moshkov Aleksandr								1			1		
MOSTIKOV RIEKSandi												•	

Рисунок 112 – Сортировка и фильтрация

Чтобы отфильтровать список операторов, начните вводить часть имени (или фамилии) в поле, расположенное над списком операторов. Для сброса фильтра и возврата к исходному списку нажмите 🐼.

#### 4.7.2 Воспроизведение видеозаписей

Чтобы воспроизвести видеозапись, щелкните левой кнопкой мыши по интересующему отрезку временной диаграммы и, удерживая клавишу мыши, «перетащите» указатель на окончание интересующего фрагмента (рис. 113).

Операторы 👻	Q	00:00	01:00
Moshkov Aleksandr			

Рисунок 113 – Выбор временного отрезка для воспроизведения

В видеоплеер будет загружен выбранный фрагмент видеозаписи. Далее можно изменить выбранные границы, «перетаскивая» их с помощью мыши (рис. 114).

Операторы 👻	Q	0:00		01:00
Moshkov Aleksandr				l.

Рисунок 114 – Изменение границ выбранного отрезка

Красная вертикальная линия на временной диаграмме соответствует фрагменту, который воспроизводится в видеоплеере в текущий момент.

## 4.7.3 Работа с видеоплеером

При наведении указателя мыши на область воспроизведения видеофайла появляются элементы управления воспроизведением (рис. 115).



Рисунок 115 – Элементы видеоплеера

- 1 сведения об операторе;
- 2 область воспроизведения видеофайла;
- 3 элементы управления воспроизведением;
- 4 временная шкала.

Элементы управления воспроизведением:



– приостановить/продолжить воспроизведение.

**К** / **В** – перейти к предыдущему/следующему фрагменту видеозаписи. Для режима записи по звонку фрагменты видеозаписей соответствуют телефонным разговорам на

временной шкале. В режиме постоянной записи видеоданные разбиваются на фрагменты определённой длительности.

ентоворов. – регулировка уровня громкости воспроизведения телефонных разговоров.

— включить/выключить режим кольцевого воспроизведения видеозаписи. В кольцевом режиме по окончании воспроизведения видеозаписи, загруженной в видеоплеер, воспроизведение этой видеозаписи начнётся сначала. При включенном режиме кнопка подсвечивается синим цветом.

Імператоров и постражения видеоплеера в отдельном окне. Чтобы выйти из этого режима, нажмите кнопку (рис. 116).



Рисунок 116 – Отображение видеоплеера в отдельном окне

полноэкранный режим воспроизведения. Для выхода из полноэкранного режима нажмите кнопку (рис. 117).



Рисунок 117 – Полноэкранный режим воспроизведения

На временной шкале видеоплеера используется такая же цветовая индикация, как в общей временной диаграмме записей экранов операторов.

Цвет	Образец	Описание
Зелёный		Временные отрезки, в которые велась видеозапись экрана.
Желтый		Временные отрезки, в которые оператор обслуживал телефонный вызов. При воспроизведении этих отрезков проигрывается видеозапись экрана и звукозапись телефонного разговора.
Белый		Временные отрезки, в которые видеозапись экрана не велась. При воспроизведении этих отрезков ничего не отображается (наблюдается «чёрный экран»). Например, на рисунке 118 показано, что после завершения работы <b>Windows</b> запись экрана не выполнялась.

Moshkov Aleksandr						- 0 X	3	×
	Ца → такжа учузана Панеља управлена - доладната странад Прессатру уставлением объедления В пользиние от стральные объедления Windows Уставление Neal Програнные на сели	или — тех электоние полоку украливан — программы Для здаление иля изменение программы Для здаление программи виберге се е спосе и Упорядениет. — Иля \$351C h239 driver \$351C h239 driver \$351C manfacedor Instaler B.0.22 \$315 cmanfacedor Instaler B.0.22	ан и коолонони и цалонон "Удалить", "Vouewurs" и Издалоль Speech Technology Center Speech Technology Center Speech Technology Center	ля "Восстановиль". Установле Размер 24.04.2013 664 КК 26.12.2013 14.5 Мб	8 pcm 16.99 8.022 8.040	<u>≡</u> • <b>0</b>	j 🖬 🕹 🤉 🆌	
<ul> <li>♪</li> <li>↓</li> <li>↓</li></ul>		STC Smart Logger & Cleane 6.0.2     STC Smart Logger & Cleane 6.0.2     STC Smart Logger & Cleane 6.0.2     STC Smart Logger # Dirdseiver 6.0.2     STC Smart Logger # Dirdseiver 6.0.2     STC Smart Logger # Recorder 8.0.2     STC Smart Logger # Videor Recorder 8.0.2     STC Smart Logger # Videor Recorder 8.0.2	Speech Technology Center Speech Technology Center Speech Technology Center Speech Technology Center Speech Technology Center County Center County Center County Center County Center County Center Center County Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center Center C	38.12.2013 805.5% 38.12.2013 805.5% 38.12.2013 38,8% 38.12.2013 38,8% 38.12.2013 165.8% 38.12.0013 165.8% 48.13.2013 165.8% 48.13.2013 28.1% downs 6,32%	8.032 8.0381 8.038 8.038 8.038 8.032 8.032 8.022 8.0223 8.0223			
Language Constants				Q.				
	853U 33	Speech Technology Center Bepces npos	цити 8.0.1372 Змер: 286 МБ					
09:23:57		09:25				09:30	Ð	23
						0660		

Рисунок 118 – Цветовая индикация на временной шкале

Красная вертикальная линия показывает текущую позицию воспроизведения. Чтобы перейти к воспроизведению другой части видеозаписи, щёлкните по соответствующей части шкалы левой кнопкой мыши.

На временной шкале отображается астрономическое время записи (время суток, в которое была сделана запись).

Чтобы выполнить масштабирование временной шкалы, удерживайте клавишу **Ctrl** и используйте колёсико мыши. В зависимости от текущего масштаба, время на шкале отображается с точностью до минут (рис. 119) или секунд (рис. 120).



Рисунок 119 – Отображение времени в минутах

15:54:30	15:55:00	15:55:30	15:56:00	15:56:30



При увеличенном масштабе выбранная видеозапись не помещается полностью на временной шкале видеоплеера. Чтобы перейти к просмотру других участков видеозаписи, щелкните левой кнопкой мыши по шкале (области с изображением времени), и «перетащите» ее влево или вправо (рис. 121).

13:13:19 🛤 🛛	▶			
13:13:00	fbs 13:13:10	13:13:20	13:13:30	13:13:40
	<b>4</b> )			

Рисунок 121 – «Прокрутка» шкалы

Чтобы открыть список фонограмм, соответствующих видеозаписям, загруженным в плеер, щёлкните правой кнопкой мыши по шкале плеера (жёлтой или зелёной области) и выберите команду **Перейти к фонограммам** (рис. 122). Данная команда доступна, только если в плеер загружены видеозаписи, к которым привязана хотя бы одна фонограмма (в плеере отображаются жёлтые области). После выполнения команды осуществляется переход к списку фонограмм (вкладка **Список 1** или др.), в котором отображаются фонограммы с участием оператора, запись которых началась в период, выбранный для воспроизведения в плеере.



Рисунок 122 – Переход к фонограммам

Так же в данном контекстном меню есть возможность восстановления видео- и аудиофайлов из архива. Для этого выберите в контекстном меню команду **Восстановить видео и аудио**. Данная команда будет доступна только в том случае, если в архиве есть соответствующие файлы.

Если по каким-то причинам видеозапись не ведется или не может быть воспроизведена, в окне просмотра отображается соответствующее сообщение или пиктограмма. Возможны следующие ситуации:

1. Экран заблокирован оператором (рис. 123). В этом случае в окне продолжает отображаться последний кадр в течение всего времени блокировки экрана.



Рисунок 123 – Блокировка экрана

2. Запись экрана невозможна (рис. 124). В окне продолжает отображаться последний кадр в течение всего времени, пока экран недоступен. Эта ситуация возникает в следующих случаях:

- если оператор работает удалённо (по RDP) и сеанс удаленного рабочего стола был завершен;
- если оператор работает в ОС Windows Server и блокирует экран.

Незабудка II

ООО «ЦРТ»



Рисунок 124 – Экран недоступен

3. Произошел обрыв связи (рис. 125). Эта ситуация может возникнуть, например, если видеофайл не найден или поврежден, отсутствует доступ к видеофайлу и т.п.



Рисунок 125 – Обрыв связи

# 4.8 Полнотекстовое распознавание речи

Для полнотекстового распознавания речи в фонограммах используется служба **FTR Service**. Служба в автоматическом режиме распознаёт речь в фонограммах, запись которых завершена. Для обработки формируется очередь, в которую попадают фонограммы, начиная с самых ранних. Если администратор указал пользовательский фильтр при настройке службы, то на обработку отправляются не все фонограммы, а только те, которые удовлетворяют условиям фильтра.

Кроме того, пользователь может вручную отправить фонограмму на обработку. Такие фонограммы помещаются в очередь распознавания первыми.

В результате распознавания формируется полнотекстовая расшифровка, доступная для просмотра в приложении **Незабудка II**. Результаты расшифровки можно экспортировать в формат RTF.

Имеется возможность фильтрации фонограмм по наличию полнотекстовой расшифровки и по словам, найденным в ходе распознавания.

На основе полнотекстовой расшифровки может быть выполнена кластеризация и классификация фонограмм.

Корректное распознавание речи возможно только при обработке фонограмм с частотой дискретизации 8 кГц.

#### 4.8.1 Отправка фонограмм на распознавание

Чтобы отправить фонограмму на распознавание, выберите в её контекстном меню команду **Распознавание > Поставить в очередь на распознавание** (рис. 126).

	Стартовая страница		📋 Жур	нал событий	í		Стат	истика	7	Список 1	<b>x</b> +	
	🕤 Дата и время		Ċ	🤱 Абоне	ент 1	\$	&	Абонент 2		9	1	Ключевые слова
÷. )	04.10.2013 17:47:03		00:01:40	7000 Ksip:7	@000	⇒	8000	<sip:8000@< th=""><th></th><th></th><th></th><th></th></sip:8000@<>				
	03.10.2013 15:27:53	Y	Очистить	фильтр	00@	⊨	8000	<sip:8000@< th=""><th></th><th>۹</th><th></th><th></th></sip:8000@<>		۹		
÷	01.10.2013 14:46:58	O,	Воспроизв	ести	00@	+	8000	<sip:8000@< th=""><th>÷</th><th>۹</th><th></th><th></th></sip:8000@<>	÷	۹		
	30.09.2013 16:22:21	×	Удалить		00@	+	8000	<sip:8000@< th=""><th></th><th>9</th><th></th><th></th></sip:8000@<>		9		
	27.09.2013 18:24:03	2	Пецать		00@	+	8000	<sip:8000@< th=""><th></th><th>9</th><th></th><th></th></sip:8000@<>		9		
	27.09.2013 18:23:14		2		00@	+	8000	<sip:8000@< th=""><th></th><th>9</th><th></th><th></th></sip:8000@<>		9		
	27.09.2013 16:57:50	-	экспорт		ണര	-	8000	ksin:8000@				ล
	27.09.2013 16:57:12		Распознав	ание 🕨 🕨		Поста	авить	в очередь н	a pac	познаван	ие	
	27.09.2013 16:56:23	2	Пометить	как 🕨	00@	⊨	8000	<sip:8000@< th=""><th></th><th>۹</th><th></th><th></th></sip:8000@<>		۹		

Рисунок 126 – Отправка фонограммы на распознавание

Аналогично можно выделить в списке несколько фонограмм и выбрать данную команду.

Состояние распознавания можно отслеживать в столбце 🖺 (Состояние распознавания) списка фонограмм (рис. 127).

🔚 Стартовая стран	ница 📋 Жуј	рнал событий	🚹 Статистик	• / 🗸	Список 1	×	+ -
🍋 Дата и время	🕒 🤱	Абонент 1 🛛 🔄	🤱 Абонент 2	E .	9 ! 🏦	^ 4	Июль 2013 🔹 🕨
14.07.2013 14:27:00	00:00:06	→					
14.07.2013 14:27:00	00:12:05	→					
14.07.2013 14:26:52	00:04:12						8 9 10 11 12 13 14
14.07.2013 14:26:52	00:00:31	-			(	=	15 16 17 18 19 20 21
14.07.2013 14:26:42	00:02:56	-	5678900				
14.07.2013 14:26:42	00:06:01	-	5678900				
14.07.2013 14:25:19	00:01:12	<b>→</b>		-			
14.07.2013 14:25:19	00:02:51	→		-			
14.07.2013 14:25:06	00:00:50	<b>→</b>					Начиная с:
14.07.2013 14:25:06	00:02:10	→	1		9		01.07.2013,00:00
14.07.2013 14:24:54	00:00:19	<b>→</b>		-			Заканчивая:
14.07.2013 14:24:54	00:11:34	<b>→</b>					23.07.2013,23:59
14.07.2013 14:24:39	00:04:50	→					
14.07.2013 14:24:39	00:00:12	→					<u>Предвидчи час</u> Сегодня
14.07.2013 14:24:27	00:00:11	4-	1234567			-	Текущая неделя
•		-			•		Текущий месяц
[143/143] 143 Or	перативное отслежив	вание: режим выкл	ючен Период о	обновления	00:00:3	30 🖵	Автообновление

Рисунок 127 – Отображение состояния распознавания в списке фонограмм

🖹 – распознавание выполнено;

🛕 – при распознавании произошла ошибка.

Поле остаётся пустым, если фонограмма ещё не поставлена в очередь на распознавание.

Фонограммы, распознавание речи в которых уже выполнено, при необходимости могут быть отправлены на повторную обработку (например, в случае ошибки или для распознавания с другими настройками).

^{🍈 –} распознавание выполняется;

# 4.8.2 Просмотр результатов распознавания

# Отображение расшифровки

Для просмотра полнотекстовой расшифровки в контекстном меню фонограммы выберите команду **Распознавание > Результаты распознавания**.

В правой части окна будет отображена область **Распознавание речи**, содержащая расшифровку в виде диалогов (рис. 128).

🛞 Hesa6ygra II - admin				
Файл Вид. Список фонограмм. Каналызаписи. Контакт-центр. Система разграничения прав. Настройки. Справка				
1 (a) 1 (b) 👽 • Q, 1 (b)				
🕎 Базаданных 🗸 — 🗖	🕴 🗙 🖺 Распознавание речи - 201306240031799 (11 👻 💷 🕴 🗙			
<b>У Список 1 х</b> +	<ul> <li>Порог чувствительности</li> <li>2,70 с</li> </ul>			
	• С Поиск			
11.05.201312:37.37 00:02:44 10470	12 00:01 Александрова Наталья			
	19 Здравствуйте чем могу помочь			
	2			
	9 9999977777 00:03			
11.06.2013 12:30.20 00:02:06 10470	Ало здравствуйте мне нужно номер поезда и наличие билетов первое			
11.06.2013 12:26:51 00:02:47 10470	второе до станции Челябинск на			
11.06.2013 12:24:26 00.02:03 10470 🖕 🌒 🖺 Hawking a	двенадцатое число			
- 11.06.2013 12:22:41 00:00:42 10470 - E 23:04:2013 00:00				
- 11.06.2013 12.20.09 00.01:49 10470 - 9999977777 9 E	00:12 Александрова Наталья			
11.06.2013 12:15:14 00:03:52 10470	На завтра			
📕 — 11.06.2013 12:13:47 00:00:55 10470 🙀 📄 🗍				
11.06.2013 12:12:00 00:00:59 10470 🖛 🖹 Technical Angelera	9999977777 00:14			
11.06.2013 12:10.31 00:00:57 10470 Let P IERUBAN MCCAL	Получается да			
	· ·			
[174/174] 1 22152 Оперативное отслеживание: режим выключен Период обновления 🚷 00.00.30 🕞 Автообновлени	е Синхронизация со списком фонограмм			
Tiggkmöverere yctranosneho, NUM OVR				

Рисунок 128 – Отображение расшифровки

При необходимости для управления отображением этой области используйте пункт главного меню **Вид > Распознавание речи**.

Выносками зелёного цвета обозначены фрагменты речи ближнего абонента (оператора контакт-центра). Выносками голубого цвета обозначены фрагменты речи дальнего абонента (клиента). В заголовке выноски указан номер абонента или имя оператора, рядом с выноской – время начала речевого фрагмента (рис. 129).

📔 Распознавание речи - 201306240	031799 (11.06.2013 12:20:09)	- □ ₽ ×			
Порог чувствительности 3,79 с					
<b>Q</b> , Поиск					
00:01 Алек Здр	ксандрова Наталья равствуйте чем могу помочь	Ĺ			
9999977777 Ало здравствуйте мне нужно в второе до станции Челябинск	номер поезда и наличие билетов первое на двенадцатое число получается да	00:03			
00:12 Ален На : Чел инт три, руб.	ксандрова Наталья завтра Сейчас я уточню спасибо за ожидание пябинска вечером отправляется поезд сто сор ересует купе плацкарт что вы хотели узнать о дцать билетов плацкарт на этот поезд стоимо лей ориентировочно	е завтра из Перми до до рок пятый этот вас стоимость наличие рость тысяча четыреста			



В расшифровке может отображаться время относительно начала фонограммы или абсолютное время, в которое был зарегистрирован вызов. Для настройки режима отображения откройте <u>настройки проигрывателя</u> и измените значение параметра Показывать абсолютное время на осциллограмме.

С помощью ползунка **Порог чувствительности** (см. рис. 129) можно регулировать длительность каждого фрагмента речи. Например, если задан порог 2 с, то слова абонента, произнесённые в отрезке длительностью до двух секунд, будут объединены в одну выноску.

Цвет текста в расшифровке обозначает достоверность распознавания. Чёрным цветом отображаются слова, которые распознаны с достоверностью более 30%. Серым цветом отображаются слова, которые распознаны с достоверностью, меньше или равной 30%.

#### Режимы синхронизации расшифровки

Расшифровка отображается в одном из двух режимов:

• Синхронизация со списком фонограмм. В этом режиме в области Распознавание речи отображается расшифровка фонограммы, выбранной в данный момент в активном списке фонограмм. Таким образом, когда область Распознавание речи отображена, то для просмотра расшифровки фонограммы достаточно выбрать эту фонограмму в списке фонограмм.

• Синхронизация с проигрывателем. В этом режиме в области Распознавание речи отображается расшифровка фонограммы, которая воспроизводится в текущий момент в проигрывателе.

Активный режим показан в нижней части расшифровки (рис. 130).

00:16	Александрова Наталья Сейчас я уточню спасибо за ожидание завтра из Челябинска вечером отправляется поезд сто сор интересует	Перми до до ок пятый этот вас		
99999977777 00:37 Да наверно если больше нет никакого плацкарт да				
Синхронизация со списком фонограмм				

Рисунок 130 – Информация об активном режиме

В режиме **Синхронизация с проигрывателем** фрагмент речи, который воспроизводится в текущий момент, выделяется васильковым цветом (рис. 131).

🛞 Незабудка II - admin						
Файл Выд Список фоноговами Каналызаписи Контакт-центр Система разграничения прав Настройки Справка						
🛒 База данных				<b>→</b> _ □ # X	🖹 Распознавание речи - 201306240031799 (11.06.2013 12:	20:09) 👻 🗕 🗆 🕂 🗙
<b>Гписок 1 х</b> +				•	Порог чувствительности	2,97 c
		· ·		◀ Май 2013 ▶	O Douge	
Дата и время 11.00 2012 12 50.40	К () Конент ОСОЗОВ 10470	1 🧠 🐰 Абонент 2	VIP 🗧 🎾 📋 🖠 📷 🙆 .	<u>пвсчпсв</u>	TIONER	
11.06.2013 12:50:43	00:02:00 10470		<b>\$99</b> 🛅	29 30 T 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	00:01 Александрова Наталья	
11.06.2013 12:37:37	00:02:44 10470			13 14 15 16 17 18 19	Здравствуйте чем могу помоч	чь
11.05.2013 12:36:16	00:00:45 10470			20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2		
11.06.2013 12.34.42	00.00.47 10470			3 4 5 6 7 8 9	9999977777	00:03
11.06.2013 12.32.42	00.01.08 10470				Ало здравствуйте мне нужно номер поезда и нали	чие
11.00.2013 12.30.20	00.02.00 10470				билетов первое второе до станции Челябинск на двенадиатое чиспо получается да	
11.06.2013 12.26.31	00.02.47 10470	A REAL PROPERTY.		E	7	
11.06.2013 12:24:26	00.02.03 10470	ALCONG. THE TWO	<b>W</b> E			
11.00.2013 12.22.41	00:00:42 10470	9999977777			00:12 Александрова паталья	
11.00 2012 12:15:14	00.0252 10470	3333377777	<b>*</b>		па завтра	
11.00.2013 12.13.14	00.03.32 10470	and an other states	E	Начиная с:		
11.06.2013 12.13.47	00:00:55 10470	and all the second second	E	29.04.2013,00:00	00:16 Александрова Наталья	_
11.06.2013 12.12.00	00:00:57 10470	40040000	E	Заканчивая:	Сейчас я уточню спасибо за с до до Челябинска вечером от	ожидание завтра из Перми правляется поезд сто сорок
11.06.2013 12.10.31	00.00.37 10470	a manufacture of	E	15.08.2013,23:59	пятый этот вас интересует	
11.06.2013 12:06:52	00.03.13 10470	ALCOHOLD IN	E	Предыруший час		
11.06.2013 12:04:30	00:03:15 10470	NUMBER OF T	100 E	Сегодня	9999977777	00:37
11.06.2013 12:01:22	00.03.15 10470	All and a second second	E	Текущая неделя	Да наверно если больше нет никакого плацкарт да	a
III.00.2013 11.30.02	00.02.44 10470		1-21	Текущий месяц	7	-
[174/174] 1 22152 Onepar	гивное отслеживание: режим	выключен	Период обновления 🕕 00:00	30 - Автообновление	Синхронизация с проигрывателем	
9 Проигрыватель - 2013-06-24-0	0031799/JP - 11 06 2013 12:20					
у проиграватель - 2010-00-24-0	0.00.05 0.00.10 01	0.15 0.00.20 0.00.25 0.	10:30 0:00:35 0:00:40 0:	0045 00050 00055 0010	00 0:01:05 0:01:10 0:01:15 0:01:20 0:01:25 0:01	30 0.01:35 0.01:40 0.01:45
	alah dan daa katal a	4	الألب منذ مع	( Miles	, Llaw	a ability . Andrea ther bet
👽 Александрова Наталья	PARTICIPAL PROPERTY AND	-	<b>* 1</b> 7 <b>1</b> 7	- State	1 * * 11/m	T THEFT THE PARTY OF THE PARTY
-			- homes-alst - dis-		·····	
span-server: Подключение устано	овлено. NUM OVF	3				

Рисунок 131 – Отображение воспроизводимого фрагмента

По щелчку на любой выноске в расшифровке выполняется переход к воспроизведению соответствующего фрагмента фонограммы.

Чтобы перейти из режима Синхронизация с проигрывателем в режим Синхронизация со списком фонограмм, нажмите кнопку (Стоп) в проигрывателе.

Чтобы перейти из режима **Синхронизация со списком фонограмм** в режим **Синхронизация с проигрывателем**, воспроизведите фонограмму (двойной щелчок по фонограмме в списке фонограмм). Чтобы начать воспроизведение с определённого фрагмента речи, дважды щёлкните по выноске с этим фрагментом речи в расшифровке.

#### Поиск в расшифровке

Для поиска текста в расшифровке начните вводить искомый текст в строку поиска (рис. 132).

🖺 Распознавание речи -	201306240031799 (11.06.2013 12:20:09)	👻 – 🗆 🕂 🗙
Порог чувствительности		2,97 c
<b>Q</b> да		3/8 🔻 🔺 🚫
99999977777 Ало здравствуйте м билетов первое вто двенадцатое число	не нужно номер поез <mark>да</mark> и наличие рое до станции Челябинск на получается <mark>да</mark>	00:03
00:12	Александрова Наталья На завтра	E
00:16	Александрова Наталья Сейчас я уточню спасибо за ожидание з до до Челябинска вечером отправляется пятый этот вас интересует	завтра из Перми ся поезд сто сорок
99999977777 Да наверно если бо	льше нет никакого плацкарт <mark>да</mark>	00:37
00:39	Александрова Наталья Купе плацкарт что вы хотели узнать сто тридцать билетов плацкарт на этот поез тысяча четыреста рублей ориентировоч	римость наличие зд стоимость ню
Синхронизация с прои	грывателем	

Рисунок 132 – Поиск текста в расшифровке

Найденные совпадения выделяются жёлтым цветом. Выноска с текущим выделенным совпадением подсвечивается васильковым цветом. Справа от строки поиска отображается порядковый номер этого речевого фрагмента из общего числа речевых фрагментов, в

которых найден текст (**3/8**). Для перехода между найденными совпадениями используйте кнопки **ч •** или клавишу **Enter**.

Чтобы очистить строку поиска, нажмите кнопку 💿.

## 4.8.3 Экспорт расшифровок

Чтобы экспортировать результаты распознавания в файл ***.rtf**, выделите нужные фонограммы в списке и выберите команду **Экспорт** в контекстном меню.

В окне настроек экспорта установите флажок **Полнотекстовые расшифровки** (рис. 133, см. также раздел <u>Экспорт фонограмм</u>).

🎯 Экспорт списка фонограмм		- • <b>×</b>
Сохранять	Экспортируемые колонки	
Список с файлами 📃	📝 Видимые в списке фонограмм	
[	📝 Дата и время	
🔽 Склеивать сложные фонограммы	📝 Длительность фонограммы	-
	📝 Абонент 1	=
Экспортируемые файлы	📝 Направление вызова	
_	📝 Абонент 2	
📝 Звук	🔽 Состояние аудиозаписи	
Кодек	📝 Фонограмма прослушана	
PCM crepeo	📝 Важная фонограмма	
	📝 Помечена на удаление	
L/I Purses	📝 Ключевые слова	
[v] DNHED	🔽 Имя станции записи	
🗸 Факс	🔽 Комментарий	
🗸 Стенограммы	И Подразделение	
	Имя канала записи	
Полнотекстовые расшифровки	Оставшиеся	
📝 Генерировать SLAVIC файл	Идентификатор фонограммы	
	Эникальный идентификатор фонограммы	*
Имя списка		
C:\Users\user\Documents\Export\export.h	tml	
🛕 В данном режиме цифровая подпис	ь и водяные знаки будут потеряны Экспортировать	Отмена

Рисунок 133 – Параметры экспорта

В файле *.*rtf* расшифровки сохраняются в виде таблиц, содержащих номера абонентов, речевые фрагменты и информацию о времени (рис. 134). Информация о достоверности распознавания в файле не сохраняется.

	Rtf export, 1 call(s)				
20130	)6240031799 (11.06.2013 12:20:09) 10470 <- 9999977777				
9999977777	здравствуйте чем могу помочь	0:00:01			
Александрова Наталья	ало здравствуйте мне нужно номер	0:00:03			
	поезда и наличие билетов первое	0:00:05			
	второе до станции Челябинск	0:00:07			
	на двенадцатое число	0:00:10			
9999977777	на завтра	0:00:12			
Александрова Наталья	получается да	0:00:14			
9999977777	Сейчася уточню	0:00:16			
	спасибо за ожидание завтра	0:00:29			
	изПерми до до Челябинска вечером отправляется	0:00:31			
	поезд сто сорок пятый этот вас	0:00:33			
	интересует	0:00:36			
Александрова Наталья	данаверно если больше	0:00:37			
	нетникакого	0:00:39			
9999977777	купе плацкартчто вы хотели узнать стоимость	0:00:39			
Александрова Наталья	плацкарт да	0:00:42			

Рисунок 134 –	Результат экспорта
---------------	--------------------

Если выполняется экспорт со «склеиванием» фонограмм, то в файле сохраняется несколько таблиц, в каждой из которых приведена расшифровка одной фонограммы.

#### 4.8.4 Фильтрация по результатам распознавания

В приложении предусмотрена фильтрация фонограмм по наличию/отсутствию полнотекстовых расшифровок, а также по отдельным словам в расшифровках.

Для этого используются опции **Наличие результатов распознавания** и **Результаты распознавания** на вкладке **Речь** в окне **Фильтрация и сортировка** (рис. 135, см. также раздел <u>Пользовательские фильтры</u>).

Фильтрация и сортировка		-X
Сводка ID фонограммы Каналы Абоненты Детали Речь (1) СТІ Настраиваемые поля Сортировка	Внешние справочники	
Речевая статистика		
🔲 Хорошее качество речи:	🗌 Да	а 📝 Нет
📃 Доля речи клиента, %:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
📃 Доля речи оператора, %:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
🔲 Оба молчат, %:	От: 0 🖨 Д	0: 0 🔿 🗙
🔲 Длительность речи клиента, с:	От: 0 🖨 Д	0: 0 🔿 🗙
🔲 Длительность речи оператора, с:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
🔲 Длительность молчания, с:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
🔲 Длительность максимального участка речи клиента, с:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
🔲 Длительность максимального участка речи оператора, с:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
🔲 Длительность максимального участка молчания, с:	От: 0 🚔 Д	0 × ×
🔲 Оба говорят одновременно, %:	От: 0 🚔 Д	0. ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (
Перебиваний речи клиента:	От: 0 🚔 Д	0. ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (
🔲 Перебиваний речи оператора:	От: 0 🚔 Д	0. ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (
🔲 Отношение длительности речи оператора к длительности речи клиента	От: 0,00 🚔 Д	0.00 💌 🗙
🔲 Наличие результатов распознавания	√ Да	а 🗌 Нет
Результаты         спасибо]		×
Управление пользовательскими фильтрами	📃 Открыть в	новой вкладке
Пользовательский фильтр 🔽 Общий Сохранить фильтр Удалить Сбро	сить всё ОК	Отмена

Рисунок 135 – Фильтрация по результатам распознавания

Для фильтрации фонограмм по наличию/отсутствию полнотекстовых расшифровок установите флажок **Наличие результатов распознавания** и выберите условие поиска: **Да** – поиск фонограмм с полнотекстовой расшифровкой, **Нет** – поиск фонограмм без полнотекстовой расшифровки.

Для фильтрации фонограмм по отдельным словам установите флажок **Результаты распознавания** и введите интересующие слова для поиска в текстовое поле справа. После применения фильтра в списке фонограмм будут отображены только те записи, полнотекстовые расшифровки которых содержат введённые слова.

# 4.9 Просмотр статистики

Статистическая информация о фонограммах в графической форме отображается на вкладке **Статистика** (рис. 136).



Рисунок 136 – Статистическая информация о фонограммах

Вкладка содержит 4 диаграммы: <u>Диаграмма «Количество вызовов»</u>, <u>Диаграмма</u> «Средняя продолжительность вызова», <u>Диаграмма «Распределение вызовов по</u> направлению», <u>Диаграмма «Распределение вызовов по каналам»</u>.

Чтобы скрыть вкладку **Статистика**, нажмите кнопку **×** (закрыть) рядом с названием вкладки. Для управления отображением вкладки также можно использовать пункт меню **Вид > Статистика**.

## 4.9.1 Диаграмма «Количество вызовов»





Рисунок 137 – Диаграмма «Количество вызовов»

Диаграмма позволяет проанализировать абсолютные показатели и динамику изменения количества зарегистрированных вызовов.

На графике отображается количество вызовов за каждый день текущей и предыдущей недели. Под текущей неделей понимается промежуток из 7 дней, последним из которых является текущий день. Под предыдущей неделей понимается промежуток из 7 дней, предшествующих текущей неделе.

Абсолютные показатели количества вызовов можно просмотреть на вертикальной оси. Дни недели отображаются на горизонтальной оси. Легенда в правой части графика задаёт соответствие цветов графика и недель.

Под графиком приведена следующая информация:

**Среднее количество вызовов в сутки** – среднее количество вызовов в сутки за текущую и предыдущую недели;

**Динамика** – насколько изменилось количество вызовов по сравнению с показателем, зафиксированным 2 недели назад. Положительная динамика отображается зелёным цветом, отрицательная – красным.

#### 4.9.2 Диаграмма «Средняя продолжительность вызова»

Пример диаграммы (графика) **Средняя продолжительность вызова** приведен на рисунке 138.



Рисунок 138 – Диаграмма «Средняя продолжительность вызова»

Диаграмма позволяет проанализировать абсолютные показатели и динамику изменения средней продолжительности вызова.

На графике отображается средняя продолжительность вызова за каждый день текущей и предыдущей недели. Под текущей неделей понимается промежуток из 7 дней, последним из которых является текущий день. Под предыдущей неделей понимается промежуток из 7 дней, предыдущей неделей понимается промежуток из 7 дней, предые дней, предшествующих текущей неделе.

Абсолютные показатели продолжительности вызовов можно просмотреть на вертикальной оси. Дни недели отображаются на горизонтальной оси. Легенда в правой части графика задаёт соответствие цветов графика и недель. Под графиком приведена следующая информация:

**Средняя продолжительность вызова** – средняя продолжительность вызова за текущую и предыдущую недели;

**Динамика** – насколько изменилась средняя продолжительность вызова по сравнению с показателем, зафиксированным 2 недели назад. Положительная динамика отображается зелёным цветом, отрицательная – красным.

## 4.9.3 Диаграмма «Распределение вызовов по направлению»

Пример диаграммы **Распределение вызовов по направлению** приведен на рисунке 139.



Рисунок 139 – Диаграмма «Распределение вызовов по направлению»

Диаграмма позволяет проанализировать соотношение входящих и исходящих вызовов за последние 5 рабочих дней.

Зеленым цветом отображаются входящие вызовы, синим – исходящие.

Высота столбика каждого цвета показывает количество исходящих или входящих вызовов за 1 день. Даты отображаются на горизонтальной оси.

Наведите указатель мыши на прямоугольник, чтобы просмотреть соответствующее ему количество вызовов.

# 4.9.4 Диаграмма «Распределение вызовов по каналам»



#### Пример диаграммы Распределение вызовов по каналам приведен на рисунке 140.

Рисунок 140 – Диаграмма «Распределение вызовов по каналам»

Диаграмма позволяет проанализировать соотношение вызовов, зарегистрированных по каналам записи, за последние 5 рабочих дней. На диаграмме отображаются только 8 каналов, по которым записано больше всего фонограмм в этот период.

Соответствие цветов и имён каналов указано в легенде, расположенной справа.

Высота столбика каждого цвета показывает количество вызовов по каналу за 1 день. Даты отображаются на горизонтальной оси.

Наведите указатель мыши на прямоугольник, чтобы просмотреть соответствующее ему количество вызовов.

# 4.10 Работа с отчетами

В системе имеется возможность создания отчётов различных типов по записанным телефонным переговорам.

Все действия с отчётами выполняются на вкладке **Отчёты** области **База данных** (рис. 141).

🗄 Стартовая страница 📋 Журнал событий	💼 Статистика	🖕 VIP-клиенты 🦯 🔂 Отч	ёты 🗙 🦳 Список 1	+		•
A	Площадки	SpbLocation	🗸 Дата начала	07.01	.2014	Отобразить отчет
- Звонки	Дата окончания (вкл.)	22.01.2014	Операторы	Bce o	ператоры 🔻	
— Детальные показатели по диалогам	Группы	Все группы	<ul> <li>Департаменты</li> </ul>	Все д	епартаменты 🔻	<b></b>
Длительность диалогов	Продолжительность коротки	1x 1	Продолжителы	ность средних 3		<b>4</b>
Повторные звонки	диалогов (в мин.)		диалогов (в ми	н.)		
— Показатели по диалогам						
Распределение звонков по регионам	🛛 🗐 1 из 2? 🕨	🖬 🗐 🏟 🛞 🛞 🔺 📕	<b>↓</b> 100% •	Найти   Да	лее	
🖃 Права доступа			07.04.00			
— История прав доступа к ресурсам	длительно	сть диалого	BCU/.01.20	)14 по 22.0	1.2014	3
— История прав доступа пользователей	_					
Права доступа к ресурсам	Площадки : SpbLocation					
Права доступа пользователей	0					
😑 Ручные карты оценки	Операторы: все опера	торы				
— Карта оценки	Группы: Все группы					
Отчёт по контролёрам за период	Лепартаменты: Все де	тартаменты				
— План по заданиям за период	департаменты: все де	партаменты				
Средние оценки агентов за период	Плошалка	ФИО	Количество коротких	Количество средних	Количество	Всего
Средние оценки блоков параметров по ш	rorostation		диалогов в интервале	диалогов от 1 мин	длительных диалогов	проанализирован
<ul> <li>Средние оценки операторов по шаблону</li> </ul>			до 1 мин	до 3 мин	в интервале от 3 мин	ных диалогов
<ul> <li>Средние оценки операторов с детализаци</li> </ul>					и выше	
Статистика обзвона клиентов за период	SpbLocation	Aleksandrova Natalya	511	180	0	691
Пользователи	SpbLocation	Gorchakov Dmitriy	181	118	10	309
X /			m			

Рисунок 141 – Вкладка «Отчёты»

- 1 список отчетов, доступных для построения;
- 2 область параметров отчета (панель фильтров);
- 3 область содержимого отчета.

## 4.10.1 Типы отчётов

Отчеты сгруппированы по назначению. Общие отчеты по телефонным переговорам объединены в группу **Звонки**. Отображение групп отчетов зависит от привилегий пользователя и модулей, установленных в системе (рис. 142).



Рисунок 142 – Список доступных отчетов

Для поиска отчетов используйте поле ввода, расположенное над списком.

В зависимости от конфигурации системы, набор доступных отчётов может отличаться от набора, описанного ниже. Детальное описание всех типов отчётов приведено в документе «Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений Незабудка II. Подсистема отчётов. Руководство пользователя».

Типы общих отчетов по телефонным переговорам и соответствующие им фильтры описаны в таблице ниже.

Тип отчета	Описание	Фильтры (параметры)
Детальные показатели по диалогам	Отчёт «Показатели по диалогам», дополненный информацией о дате и времени звонка, телефонном номере клиента и ключевым словам разговоров	Период выборки, операторы, группы, подразделения, площадки
Длительность диалогов	Количество диалогов разной длительности для каждого оператора. Критерии, по которым разговоры относятся к коротким, средним и длинным диалогам, можно настроить при построении отчёта	Период выборки, операторы, группы, подразделения, площадки

Z

Тип отчета	Описание	Фильтры (параметры)
Повторные звонки	Статистика по повторным обращениям клиентов (клиентов, перезвонившим после консультации с оператором)	Период выборки, параметры отображения
Показатели по диалогам	Базовые показатели зарегистрированных диалогов по каждому оператору (средняя длительность диалога, процент тишины, доля речи оператора и клиента)	Период выборки, операторы, группы, подразделения, площадки
Распределение звонков	Диаграмма для анализа динамики изменения количества активных вызовов за период	Период выборки, группа, оператор, станция записи, режим отображения
Распределение звонков по регионам	Диаграмма распределения вызовов по регионам. Диаграмма позволяет проанализировать, из каких регионов (или в какие регионы) чаще всего поступали вызовы. Диаграмма строится по всем вызовам, зарегистрированным в системе.	_
Распределение трансферов	Статистика по переводам вызовов операторами	Период выборки, группа, критерий сортировки данных, тип отчёта (в разрезе операторов/номеров), параметры отображения
Экспорт списка фонограмм	Список фонограмм, зарегистрированных за определённый период, с возможностью фильтрации и управления отображением сопроводительных данных	Период выборки, режим вывода данных о связанных вызовах, количество строк в отчёте, направление вызова, количество переводов вызова, отображаемые столбцы
## 4.10.2 Построение отчёта

Чтобы построить отчёт определённого типа, выберите его в списке слева и укажите параметры построения отчёта (рис. 143).

۹		Площадки	SpbLocation	•	Дата начала	07.01.2014		Отобразить отчет
8	вонки	Дата окончания (вкл.)	22.01.2014		Операторы	Все операторы	•	
	Детальные показатели по диалогам	Группы	Все группы	•	Департаменты	Все департаменты	•	
	Длительность диалогов	Продолжительность коротких	1	_	Продолжительность средних	3		
	— Повторные звонки	диалогов (в мин.)			диалогов (в мин.)			
	Показатели по диалогам							

Рисунок 143 – Параметры отчёта «Длительность диалогов»

Например, отчет «Длительность диалогов» предусматривает следующие параметры:

Площадки – имена серверов, данные с которых необходимо включить в отчёт.

**Дата начала** – дата начала периода выборки фонограмм, по которым необходимо построить отчёт. Фонограммы, записанные в указанную дату, также включаются в выборку.

**Дата окончания** – дата окончания периода выборки фонограмм, по которым необходимо построить отчёт. Фонограммы, записанные в указанную дату, также включаются в выборку.

Операторы – операторы, которых необходимо включить в отчёт.

**Группы** – группы операторов, которых необходимо включить в отчёт.

**Департаменты** – подразделения операторов, которых необходимо включить в отчёт.

**Длительность коротких диалогов** – максимальная продолжительность короткого диалога (к коротким будут отнесены диалоги с длительностью, меньшей либо равной указанному значению).

**Длительность средних диалогов** – максимальная продолжительность среднего диалога (к средним будут отнесены диалоги с длительностью меньше указанного значения, но больше значения, указанного в поле **Длительность коротких диалогов**). Диалоги с длительностью, большей либо равной указанному значению, будут отнесены к длительным диалогам.

Нажмите кнопку **Отобразить отчёт**. Дождитесь построения отчёта. Пример отчёта приведён на рисунке 144.

## Длительность диалогов с 27.10.2014 по 27.10.2014

Площадки : NEZALLIN

Операторы: Все операторы

Группы: Все группы

Департаменты: Тестировщики

Площадка	ФИО	Количество коротких диалогов в интервале до 1 мин	Количество средних диалогов от 1 мин до 3 мин	Количество длительных диалогов в интервале от 3 мин и выше	Всего проанализирован ных диалогов
NEZALLIN	Болтуть	5	2	1	8
NEZALLIN	Васильев	3	0	0	3
NEZALLIN	Горчаков	9	2	0	11
NEZALLIN	Гулец	11	7	0	18
NEZALLIN	Назаров	50	12	0	62
NEZALLIN	Нарочная	3	2	0	5
NEZALLIN	Островская	0	0	1	1
NEZALLIN	Полозов	0	0	1	1
NEZALLIN	Серохвостов	1	1	0	2

Рисунок 144 – Пример отчёта «Длительность диалогов»

## 4.10.3 Экспорт и другие операции с отчётами

Для работы с отчетом используется панель инструментов (рис. 145).

[≪] ≪ 1 of 1 ▶ ▶]	* 🛞 🚱 🚔 🗐 ն 🖳 -	100% -	Найти   Далее
1	2	3	4 ]

Рисунок 145 – Панель инструментов для работы с отчетом

1 – панель навигации по отчету;

2 – инструменты для обработки отчета;

3 – выбор режима масштабирования отчета при отображении;

4 – поиск текста в отчете.

Панель навигации по отчету используется для перехода между страницами многостраничного отчета.

Для обработки отчета предусмотрены следующие инструменты:

👜 – печать отчета;

🔲 – включить/отключить режим предварительного просмотра отчета для печати;

💵 – настроить параметры печати;

💐 – экспортировать отчет в файл.

Режим масштабирования при отображении задается в процентах или в зависимости от размера окна (Ширина страницы, Вся страница). После изменения режима масштабирования нажмите кнопку 🐼 на панели инструментов.

Для поиска текстового фрагмента в отчете введите этот фрагмент в соответствующее поле на панели инструментов и нажмите кнопку **Найти**. Для перехода к следующему найденному фрагменту используется кнопка **Далее**.

Чтобы выполнить экспорт отчета, щелкните по элементу обработки отчета и выберите в выпадающем списке формат, в который необходимо преобразовать отчет при экспорте.

Доступные форматы показаны на рисунке 146.



Рисунок 146 – Доступные форматы для экспорта данных

После выбора формата откроется стандартное диалоговое окно сохранения файла. Файл отчета в соответствующем формате будет сохранен в выбранном каталоге с указанным именем.

Чтобы настроить параметры печати, нажмите кнопку 📜 на панели инструментов. Введите доступные параметры печати в стандартном диалоговом окне.

Чтобы включить режим предварительного просмотра отчета перед печатью, нажмите кнопку 🔲 на панели инструментов. Страница будет отображена целиком в области просмотра отчета. Для отключения режима предварительного просмотра повторно нажмите кнопку 🗻.

Для печати отчета нажмите кнопку 🚔 на панели инструментов. Выберите печатающее устройство и выполните настройку параметров печати с помощью стандартных диалоговых окон.

# 5 Настройки приложения

Пользователю доступна настройка параметров приложения, перечень которых приведен в следующей таблице. Для получения более подробной информации о каждой возможности рекомендуется обращаться к указанным разделам.

Параметры	Элементы интерфейса для настройки	См. также
Языковые параметры	Пункт меню <b>Настройки</b> > <b>Языковые настройки</b>	<u>Языковые настройки</u>
Основные настройки интерфейса, аудиоустройств и др.	Пункт меню <b>Настройки &gt; Настройки</b> , вкладка <b>Основные</b> в окне настроек	<u>Основные настройки</u>
Цвета меток, предназначенных для обозначения состояний фонограмм	Пункт меню <b>Настройки &gt; Настройки</b> , вкладка <b>Цветные</b> <b>метки</b> в окне настроек	<u>Цветные метки</u>
Параметры отображения стартовой страницы	Пункт меню <b>Настройки &gt;</b> Настройки, вкладка Стартовая страница в окне настроек	Настройки стартовой страницы
Цвета меток, отображаемых на осциллограмме в проигрывателе	Пункт меню <b>Настройки &gt; Настройки</b> , вкладка <b>Настройки цветов проигрывателя</b> в окне настроек	<u>Настройка цветов проигрывателя</u>

Цвета меток, отображаемые в списках фонограмм и проигрывателе, устанавливаются для всех клиентских приложений, функционирующих в системе. Остальные настройки, описанные в настоящем разделе, устанавливаются только для текущего экземпляра приложения **Незабудка II**.

## 5.1 Языковые настройки

Чтобы изменить языковые настройки приложения, выберите в меню пункт Настройки > Языковые настройки. Будет отображено окно, показанное на рисунке 147.



Рисунок 147 – Языковые настройки

Для изменения языка и региональных настроек нажмите кнопку с изображением флага в левой части окна. Выберите элемент с изображением флага, соответствующего нужному языку и региональным настройкам. При наведении указателя мыши на элемент отображается название языка (рис. 148).



Рисунок 148 – Выбор языка и региональных настроек

Нажмите **ОК**, чтобы изменения вступили в силу.

Нажмите Отмена, чтобы не сохранять изменения.

## 5.2 Основные настройки

Выберите в меню пункт **Настройки > Настройки**. Основные настройки расположены на вкладке **Основные** отображенного окна (рис. 149).

¢	🛞 Настройки 💌									
	Основные	Запись	Цветные метки	Значения RCID	Настраи	ваемые поля	Стартовая страница	Цвета проигрыва 🔇 🖒		
	Пить	имальное к неполно	: ЧИСЛО Записеи В ( Лемоми файди внег	лиске фонограмм ичего «Fay Beader	т (тыс.) "	20				
	Hactr	к исполня пойки «Fa	к Beader» (пежим	1)	"	-01				
	Наст	ройки «Fa	x Reader» (режим	2)		-p2				
	Испо	льзчемые	ачдиочстройства	-,		Устройство по умолчанию в Windows				
	Скачи	ивать фай	ілы до начала прои	грывания		Выключено				
	Журн	ал событ	ий. Количество отс	бражаемых запис	ей (тыс.)	5				
	Поро	г для кон	гроля длительност	и вызова,с (0 - вы	кл.)	120				
								ОК Отмена		

Рисунок 149 – Основные настройки приложения

Установка значений параметров производится с помощью слайдеров, диапазон перемещения которых ограничен пороговыми значениями регулируемого параметра.

#### Окно содержит следующие поля:

## Максимальное число записей в списке фонограмм (тыс.)

Максимальное количество строк в списке фонограмм, которые могут быть отображены. Допустимы значения от 5 до 50 тысяч фонограмм.

## Путь к исполняемому файлу внешнего «FaxReader»

Путь к исполняемому файлу модуля **Fax Reader** (при наличии установленного модуля в составе системы).

#### Настройки «FaxReader» (режим 1)

Первый режим работы модуля **Fax Reader**.

## Настройки «FaxReader» (режим 2)

Второй режим работы модуля Fax Reader.

### Используемые аудиоустройства

Аудиоустройство, используемое для воспроизведения звуковой информации. Выбирается из выпадающего списка, возможен выбор нескольких устройств.

## Скачивать файлы до начала проигрывания

Настройка определяет, будут ли фонограммы копироваться во временную папку перед воспроизведением. Выбирается из выпадающего списка, возможны значения **Включено** и **Выключено**. Если выбрано значение **Включено**, то фонограммы будут копироваться во временный каталог, который указан в переменной окружения **%TEMP%** на компьютере пользователя. При повторной попытке прослушать фонограмму проверяется её наличие во временном каталоге и, если файл найден, то повторного скачивания не происходит. Очистка временного каталога происходит при следующем запуске приложения.

#### Журнал событий. Количество отображаемых записей (тыс.)

Максимальное количество строк в списке событий на вкладке **Журнал событий**. Допустимы значения от 1 до 50 тысяч записей.

#### Порог для контроля длительности вызова

Выберите максимальную длительность вызова, которая считается нормальной (в секундах). При превышении заданной длительности время вызова подсвечивается красным в списке операторов.

Допустимы значения от 0 до 2400 секунд.

Выберите значение 0, чтобы отключить индикацию превышения длительности в списке операторов.

Нажмите **ОК**, чтобы изменения вступили в силу.

Нажмите Отмена, чтобы не сохранять изменения.

## 5.3 Цветные метки

Чтобы просмотреть или изменить набор состояний фонограмм и соответствующих им цветов, которыми помечаются строки списков фонограмм, выберите пункт меню **Настройки**. Перейдите к вкладке **Цветные метки** в окне настроек (рис. 150).

новные Запись Цветные метки	Значения RCID	Настраиваемые поля	Стартовая страница	Цвета проигрывате
	Имя метки			Лобавить
Обработать				Acception
Отложено				Удалить
Обработано				
На согласование				Переименовать
Согласовано				
На доработку				
Закончено				Фон
				Текст
				ОК Отмена

Рисунок 150 – Окно настроек. Вкладка «Цветные метки»

На рисунке 150 представлен список состояний и цветов, используемых по умолчанию. Для каждого состояния можно изменить следующие параметры:

- Цвет фона, используемый в строках списков фонограмм. Выберите нужное состояние в списке и щелкните левой кнопкой мыши по прямоугольнику с надписью Фон. Выберите цвет в стандартном диалоговом окне.
- 2. Цвет текста, используемый в строках списков фонограмм. Выберите нужное состояние в списке и щелкните левой кнопкой мыши по прямоугольнику с надписью **Текст**. Выберите цвет в стандартном диалоговом окне.

Чтобы добавить новое состояние, нажмите кнопку **Добавить**. В появившемся диалоговом окне введите название нового состояния, например, как показано на рисунке 151.

Редактирование имени цветной метки	×
Введите имя цветной метки:	
Пропущено	
ОК	

Рисунок 151 – Ввод названия нового состояния

Состояние будет отображено в списке и выделено (рис. 152).

Настройки				
сновные Запись Цветн	ные метки Значения RCID	Настраиваемые поля	Стартовая страница	Цвета проигрывател
	Имя метки	1		Лобавить
Обработать				Acception
Отложено				Удалить
Обработано				
На согласование				Переименовать
Согласовано				
На доработку				
Закончено				Фон
Пропущено				
				Текст
				_
			_	
				ОК Отмена

Рисунок 152 – Отображение нового состояния в списке

Цвета фона и текста нового состояния задаются с помощью элементов **Фон** и **Текст**, как описано выше.

Чтобы переименовать состояние, нажмите кнопку **Переименовать**. Измените название состояния в диалоговом окне, подобном окну, показанному на рисунке 151.

Изменение названий состояний, используемых по умолчанию, невозможно (список таких состояний показан на рисунке 150).

Чтобы удалить состояние, нажмите кнопку Удалить.

После добавления нового состояния оно будет доступно для выбора из контекстного меню фонограммы (рис. 153).

1	Этикетка фонограммы			
O,	Воспроизвести			
$\times$	Удалить			
т	Открыть в Транскрайбере			
4	Печать			
61	Экспорт			
	Пометить как	۲	Нет	Ctrl+0
	Оценить по шаблону	•	Обработать	Ctrl+1
			Отложено	Ctrl+2
			Обработано	Ctrl+3
			На согласование	Ctrl+4
			Согласовано	Ctrl+5
			На доработку	Ctrl+6
			Закончено	Ctrl+7
			Пропущено	Ctrl+8

Рисунок 153 – Новое состояние в контекстном меню фонограммы

Для пометки фонограммы становится доступным новое сочетание клавиш, указанное справа от пункта контекстного меню (на рисунке 153 это сочетание **Ctrl+8**).

Настройки цветных меток одинаковы для всех клиентских приложений, подключённых к одной БД.

Нажмите ОК, чтобы изменения вступили в силу.

Нажмите Отмена, чтобы не сохранять изменения.

## 5.4 Настройки стартовой страницы

Чтобы настроить параметры отображения стартовой страницы, выберите в меню пункт **Настройки > Настройки**. Перейдите к вкладке **Стартовая страница** (рис. 154).

Настройка стартовой страницы доступна только пользователю с правом Администратор.

154

🕲 Настройк	и					×			
Основные	Запись	Цветные метки	Значения RCID	Настраиваемые поля	Стартовая страница	Цвета проигрывателя			
- Настроі	Настройки стартовой страницы								
Hact	<ul> <li>✓ Отображать стартовую страницу</li> <li>Настройки RSS</li> <li>✓ Использовать RSS по умолчанию</li> </ul>								
Инте	Количес рвал обно	ство записей: 5 вления (мин.): 30	× ×						
						<u>ОК Отмена</u>			

Рисунок 154 – Пример настроек стартовой страницы

## Отображать стартовую страницу

Если флажок установлен, то вкладка **Стартовая страница** будет отображаться в области **База данных**.

На стартовой странице расположен элемент управления **Закрыть и не показывать**, который также может использоваться для выключения отображения вкладки **Стартовая страница** в области **База данных**. Чтобы включить отображение стартовой страницы, можно использовать пункт меню **Вид** > **Стартовая страница**.

## Настройки RSS

Группа элементов для настройки параметров отображения новостей на стартовой странице.

## Элементы группы **Настройки RSS** (рис. 155) описаны ниже.

Настройки RSS					
📝 Использовать RSS по умолчанию					
Адрес ленты:					
Количество записей:	5				
Интервал обновления (мин.):	30 🚔				

Рисунок 155 – Группа элементов «Настройки RSS»

#### Использовать RSS по умолчанию

Если флажок установлен, то новости на стартовую страницу будут загружаться из RSS-канала, используемого по умолчанию. Если флажок не установлен, то необходимо указать адрес RSS-канала в поле **Адрес ленты**.

#### Количество записей

Количество новостных сообщений, отображаемых на странице. Допустимы значения от 3 до 25.

### Интервал обновления (мин.)

Временной интервал обновления новостей на странице, указываемый в минутах. Допустимы значения от 3 до 10 000.

Если для доступа к сети Интернет используется прокси-сервер, то в системных настройках должен быть явно указан адрес прокси-сервера. Доступ к настройкам можно получить из меню Пуск операционной системы: Пуск > Панель управления > Свойства обозревателя. На вкладке Подключения укажите адрес прокси-сервера.

Нажмите **ОК**, чтобы изменения вступили в силу.

Нажмите Отмена, чтобы не сохранять изменения.

## 5.5 Настройка цветов проигрывателя

Выберите в меню пункт **Настройки > Настройки**. В появившемся окне перейдите к вкладке **Цвета проигрывателя** (рис. 156).

🛞 Настройки				<b>×</b>
Основные Запись Цветные метки	а Значения RCID	Настраиваемые поля	Стартовая страница	Цвета проигрывателя
Восстановить цвета по умолчанию				
Речь в левом канале				<b>•</b>
Речь в правом канале				
Говорят одновременно				
Молчат				
Перебивают в левом канале				
Перебивают в правом канале				<b>•</b>
				ОК Отмена

Рисунок 156 – Настройки цветов проигрывателя

В окне представлен список видов меток, которые отображаются на осциллограмме проигрывателя. Каждому виду метки можно сопоставить цвет с помощью кнопки 戻 справа от цветного прямоугольника.

Чтобы восстановить цвета по умолчанию (показанные на рисунке 156), щелкните по ссылке Восстановить цвета по умолчанию.

Настройки цветов проигрывателя одинаковы для всех клиентских приложений, подключённых к одной БД.

Нажмите **ОК**, чтобы изменения вступили в силу. Нажмите **Отмена**, чтобы не сохранять изменения.

# 6 Решение проблем

При возникновении сложностей и проблем с ПО **Незабудка II** рекомендуется обращаться к эксплуатационной документации (см. раздел <u>6.1 Получение справочных</u> <u>сведений</u>).

Если проблема не решается с помощью методов, указанных в документации, отправьте сообщение с описанием проблемы в техническую поддержку (см. раздел <u>Отправка</u> сообщения о проблеме).

В приложении также предусмотрена возможность отправки предложения об улучшении ПО **Незабудка II** (см. раздел <u>Отправка предложения об улучшении</u>).

## 6.1 Получение справочных сведений

Чтобы получить справочные сведения о работе с системой, выберите в меню пункт Справка > Справка или нажмите клавишу F1. Будет отображен навигатор по документации системы.

Чтобы просмотреть общую информацию о приложении, выберите в меню пункт Справка > О программе или нажмите клавишу F11. Будет отображено окно, подобное экранной заставке, появляющейся при запуске приложения. В окне содержится информация о версии системы, контактных данных производителя и др.

Для выполнения этих же действий на стартовой странице предусмотрены ссылки **О** программе и **Техническая документация** в группе **Информация** (рис. 157).



Рисунок 157 – Элементы стартовой страницы для получения справочной информации

## 6.2 Отправка сообщения о проблеме

Для отправки сообщения о проблеме в техническую поддержку выберите в меню пункт Справка > Сообщить о проблеме или щёлкните по ссылке Сообщить о проблеме на стартовой странице. Будет отображено окно подготовки отчёта (рис. 158). Чтобы прикрепить к сообщению файлы журналов работы компонентов системы (log-файлы), необходимо перед отправкой выполнить экспорт файлов в соответствии с инструкциями, приведёнными ниже. Если log-файлы не требуются, пропустите этот шаг и нажмите кнопку Отправить электронную почту.

Сохранение отчёта для технической поддержки						
Компонент(ы)	Време	нной промежуток				
📑 Advanced Score Cards Client, Client, ConnectionManager, 💌	С	1.07.2014 09:00	• по	1.07.2014 12:00	•	
Укажите имя архива, в который будет упакован отчёт						
📂 C:\Users\aleksandrova\Documents\2014.07.01 11 40 47 SL2Logs.a	zip					
🔲 Открыть папку с архивом после завершения экспорта						
Выбрано: О		🔁 Отправить эле	ектронную п	рчту 📙 Экспорт	r 0	тмена

Рисунок 158 – Окно подготовки отчёта

Отчёт, содержащий log-файлы, сохраняется в формате zip-архива. При необходимости измените имя файла отчёта и каталог для его сохранения. Для этого нажмите кнопку .... (рис. 159) и укажите новое расположение файла. Установите флажок **Открыть папку с** архивом после завершения экспорта, чтобы просмотреть отчёт после его формирования.

Укажите имя архива, в который будет упакован отчёт	
🣂 C:\Users\aleksandrova\Documents\2014.07.01 11 40 47 SL2Logs.zip	
🗹 Открыть папку с архивом после завершения экспорта	

Рисунок 159 – Параметры экспорта

🍞 Значок 🕦 рядом с кнопкой 赢 означает, что путь не указан или указан неверно.

В списке **Компонент(ы)** выберите программные компоненты системы, установленные на данном компьютере, информацию о работе которых нужно включить в отчёт. В группе элементов **Временной промежуток** выберите временной промежуток для отбора записей из журналов. Нажмите кнопку .

📑 Сохран	ение отчёта для техн	нической поддержки	1			
Компоне	Компонент(ы) Временной промежуток					
📑 Client	📑 Client, FileServer, Cleaner, DataService, Gateway, Сведени 🗨 С 💽 01.07.2014 09:00 💽 по 💽 01.07.2014 12:00 💽				2014 09:00 💌 no 🚾 01.07.2014 12:00 💌	
Укажите и	Укажите имя архива, в который будет упакован отчёт					
🣂 C:\Use	rs\aleksandrova\Docur	nents\2014.07.01 11 4	0 47 SL2Logs.zip			
📝 Открыл	📝 Открыть папку с архивом после завершения экспорта					
<b>~</b>	📷 Первая	🚾 Последняя	📑 Компонент		Источник	
	01.07.2014 11:39	01.07.2014 11:46	Client	45,4 KB	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
<b>V</b>	01.07.2014 11:34	01.07.2014 11:34	Client	5,98 KB	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
<b>V</b>	01.07.2014 11:39	01.07.2014 11:39	Client	1,70 КБ	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
7	01.07.2014 11:33	01.07.2014 11:39	Client	2,06 KB	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
<b>V</b>	03.03.2014 10:46	01.07.2014 11:46	Cleaner	54,5 MB	C:\ProgramData\Speech Technology Center\SmartLogger2\Cleaner\I	
<b>V</b>	22.05.2014 01:53	01.07.2014 11:46	DataService	70,2 MБ	C:\ProgramData\Speech Technology Center\SmartLogger2\DataServ	
<b>V</b>	26.05.2014 22:52	01.07.2014 11:46	Gateway	57,1 MB	C:\ProgramData\Speech Technology Center\SmartLogger2\Gateway\	
<b>V</b>			Сведения о сис		WMI & MSI	
Выбра	ано: 8				Отправить электронную почту 📙 Экспорт Отмена	

Рисунок 160 – Список файлов журналов

В списке приводится следующая информация о log-файлах:

Первая Дата первой записи в файле.

Последняя Дата последней записи в файле.

Компонент Программный компонент системы, к которому относится журнал.

🔢 Размер файла.

Источник Путь размещения файла журнала на компьютере.

Для исключения файлов из отчёта используйте флажки, расположенные слева. Для выбора нескольких элементов списка используйте стандартные для **Windows** средства работы со списками (клавиши **Ctrl**, **Shift**). Для выбора всех элементов списка используйте сочетание клавиш **Ctrl+A**. Чтобы снять или установить флажки для выделенных строк, используйте клавишу **Space**.

В нижней части окна отображается информация о количестве и приблизительном размере файлов, включаемых в отчёт.

Нажмите кнопку Экспорт в нижней части окна и дождитесь экспорта всех файлов.

Будет создан архив, включающий файлы журналов и файл **SystemInfo.txt**, содержащий информацию об операционной системе, установленном ПО и т.п. (если компонент **Сведения** о системе был отмечен флажком для экспорта). Файлы журналов группируются по компонентам в отдельные каталоги в составе архива.

Незабудка II

При успешном экспорте в нижней части окна будет отображено соответствующее сообщение (рис. 161).

📑 Сохран	нение отчёта для техн	ической поддержки	1			
Компоне	Компонент(ы) Временной промежуток					
📑 Clien	📑 Client, FileServer, Cleaner, DataService, Gateway, Сведени 🗨 С 📧 01.07.2014 09:00 💌 по 📧 01.07.2014 12:00 💌					
Укажите і	имя архива, в который	будет упакован отчёт				
🣂 C:\Use	ers\aleksandrova\Docun	nents\2014.07.01 11 4	0 47 SL2Logs.zip			
🔽 Откры	ть папку с архивом по	сле завершения эксп	орта			
~	🕞 Первая	Последняя	[ Компонент		ПОСточник	
V	01.07.2014 11:39	01.07.2014 11:46	Client	45,4 KB	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
	01.07.2014 11:34	01.07.2014 11:34	Client	5,98 KB	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
	01.07.2014 11:39	01.07.2014 11:39	Client	1,70 КБ	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
	01.07.2014 11:33	01.07.2014 11:39	Client	2,06 KB	C:\Users\aleksandrova\AppData\Roaming\Speech Technology Cente	
	03.03.2014 10:46	01.07.2014 11:46	Cleaner	54,5 MB	C:\ProgramData\Speech Technology Center\SmartLogger2\Cleaner\L	
<b>V</b>	22.05.2014 01:53	01.07.2014 11:46	DataService	70,2 MB	C:\ProgramData\Speech Technology Center\SmartLogger2\DataServ	
	26.05.2014 22:52	01.07.2014 11:46	Gateway	57,1 MB	C:\ProgramData\Speech Technology Center\SmartLogger2\Gateway\	
			Сведения о сис.		WMI & MSI	
Выбр	ано: 8	؇ Экспорт успешн	ю завершён	<u>s</u> (	Отправить электронную почту Стмена Отмена	

Рисунок 161 – Отображение информации об успешном экспорте

Для отправки сообщения о проблеме в техническую поддержку по электронной почте нажмите кнопку **Отправить электронную почту**. Будет создана заготовка электронного письма в почтовом клиенте, используемом по умолчанию на данном компьютере. Если предварительно был выполнен экспорт log-файлов, то архив с файлами будет прикреплён к письму автоматически (как вложение).

Введите описание проблемы, заполните недостающие поля и выполните отправку. При необходимости используйте контактные данные, приведённые в разделе Техническая поддержка.

## 6.3 Отправка предложения об улучшении

В интерфейсе пользователя предусмотрены возможности отправки предложений об улучшении ПО в техническую поддержку. Для этого используется ссылка **Предложить улучшение** на стартовой странице или пункт меню **Справка > Предложить улучшение** (рис. 162).

∍.	
ү Фильтры	Новости
<u>44 канал</u>	Компания «Центр речевых технологий» благодарит Вас за выбор продукта!
	С помощью этой страницы Вы можете получить быстрый доступ к некоторым инструментам и необходимой информации.
🚺 Информация	<b>Фильтры</b> – фильтры, которыми Вы часто пользуетесь, производя поиск информации
<u>О программе</u>	Информация – навигация по пользовательской документации к системе
Техническая документация	Также, через стартовую страницу Вы можете оперативно сообщить о своих предложениях по уполниению продукта разработникам или запросить
🚖 Предложить улучшение	консультацию.
Особщить о проблеме	Там, где сейчас находится этот текст, отображаются новости, загружаемые из
	RSS-ленты компании «ЦРТ». Подключившись к RSS-ленте, Вы сможете оперативно получать информацию о новых версиях пролукта его дополнительных
	возможностях, а также практические рекомендации по его использованию.
Закрыть и не показывать	Вы можете закрыть эту страницу, нажав на ссылку «Закрыть и не показывать».
	Включить её можно через меню «Настройки».
	Желаем Вам приятной работы!
	«Центр речевых технологий»
	Mana checharo ru

Рисунок 162 – Элементы стартовой страницы для обратной связи

Будет создана заготовка электронного письма в почтовом клиенте, используемом по умолчанию на данном компьютере. Введите текст письма, заполните недостающие поля и выполните отправку. При необходимости используйте контактные данные, приведённые в разделе Техническая поддержка.

# Приложение А. Сценарии обработки вызовов

Ниже приведены типовые сценарии обработки вызовов при записи разговоров с цифровых линий и результаты интерпретации полученных данных системой без использования модуля **CTI Analyzer**.

Описанные ниже сценарии подразумевают, что на протяжении всего вызова записываемый абонент использовал только:

– телефонную трубку;

- громкую связь (динамик или спикерфон);

– handsfree гарнитуру.

В столбцах таблицы «Направление вызова», «Ближний абонент» и «Дальний абонент» приведена информация, отображаемая в столбцах списков фонограмм при выполнении каждого сценария.

Сценарий	Направление вызова 套	Ближний абонент 🔱	Дальний абонент 🤱
Абонент 123 поднимает-опускает трубку	↦	123	(пусто)
Абонент 123 включает-выключает громкую связь	₩	123	(пусто)
Абонент 123 делает исходящий вызов на локальный номер 678	₩	123	678
Абонент 123 делает исходящий вызов на городской номер 3258848	↦	123	3258848
Абонент 123 делает исходящий вызов на городской номер 456789, но не может дозвониться	₩	123	456789
Входящий вызов на 123 с локального номера 678	<b> </b>	123	678
Входящий вызов на 123 с городского номера 3258848	<b> ←</b>	123	3258848
Входящий вызов на 123 с локального 678, перевод на 945	<b>←</b>	123	678#945

		Руководство пол	озователя	165
Сценарий	Направление вызова 🤄	Ближний абонент 🤱	Дальни абонен	й т <u>8</u>
Входящий вызов на 123 с городского 3258848, перевод на 945	<b> </b>	123	3258848	3#945

При удержании вызова (холд) фонограмма не разрывается. В фонограмму попадают разговор, гудки во время удержания и продолжение разговора. В столбце 🚨 (дальний абонент) холд не обозначается специальными символами (в отличие от трансфера, обозначаемого знаком #, см. примеры в таблице выше).

При записи цифровых линий автоматически определяется номер только дальнего абонента (исключение составляет запись линий Е1 – в этом случае ближние номера также определяются автоматически).

Номер ближнего абонента (оператора) определяется по номеру, который указан для конкретного канала записи в системе.

При переходе на громкую связь во время разговора (например, при переключении режима работы телефона с трубки на спикерфон, затем опять на трубку) корректная запись фонограммы не гарантируется.

Фонограмма при исходящем вызове (независимо от наличия соединения) начинается с момента снятия трубки вызывающим абонентом. В фонограмме с исходящим вызовом, на который не было получено ответа, будут слышны только гудки.

Ц

# Приложение Б. Клавиши быстрого доступа

Ниже перечислены сочетания клавиш, которые могут использоваться при работе с приложением **Незабудка II**.

## Отображение окон:

166

Ctrl+D	Включить/отключить отображение области <b>База данных</b>
Ctrl+S	Включить/отключить отображение области <b>Запись</b>
Ctrl+P	Включить/отключить отображение области Проигрыватель

## Работа с каналами и станциями:

- **F3** Обновить список каналов
- F12 Открыть окно параметров каналов

## Работа с БД фонограмм:

- **F5** Обновить список фонограмм
- **F6** Открыть окно фильтра фонограмм
- **Ctrl+F** Открыть окно поиска фонограммы по идентификатору
- **Ctrl+0** Снять пометку цветом с фонограммы
- Ctrl+1 Пометить фонограмму как требующую обработки (Обработать)
- Ctrl+2 Пометить фонограмму как отложенную (Отложить)
- Ctrl+3 Пометить фонограмму как обработанную (Обработано)
- Ctrl+4 Пометить фонограмму как требующую согласования (На согласование)
- Ctrl+5 Пометить фонограмму как согласованную (Согласовано)
- Ctrl+6 Пометить фонограмму как требующую доработки (На доработку)
- Ctrl+7 Пометить фонограмму как завершенную (Закончено)

## Работа с проигрывателем:

## Ctrl+Shift+L Воспроизвести фонограмму/приостановить воспроизведение

- Ctrl+Shift+S Остановить воспроизведение фонограммы
- Ctrl+Shift+N Перейти к воспроизведению следующей фонограммы
- Ctrl+Shift+P Перейти к воспроизведению предыдущей фонограммы
- Ctrl+Shift+O Отобразить настройки воспроизведения

## Управление приложением и справка:

- **F1** Отобразить справочную информацию о приложении
- ALT+F1 Отобразить журнал событий ОС Windows
- **F11** Отобразить краткие сведения о приложении
- Shift+F12 Заблокировать приложение
- Ctrl+Q Выход из приложения

## Термины и сокращения

АРУ – автоматическая регулировка уровня сигнала.

База данных фонограмм – база данных, в которую сохраняется информация о записанных фонограммах (этикетки, ссылки на аудиофайлы и другие сопроводительные данные).

БД – база данных.

*Видеозапись по звонку* – режим регистрации экрана оператора, при котором видеозапись выполняется только тогда, когда оператор обслуживает вызов.

Доставка по требованию – режим работы модуля **File Server**, при котором фонограммы копируются с источника на приёмник данных только по требованию пользователя (по команде воспроизведения этих фонограмм из приложения **Незабудка II**).

*Канал записи* – логически выделенная сущность, отождествляемая с потоком звуковых данных, подлежащих записи.

Канал звукового блока – обобщённое наименование каналов записи звуковых данных с физических аналоговых и цифровых абонентских линий, линий цифрового потока E1, микрофонов, линейных выходов радиостанций и звуковоспроизводящей аппаратуры.

*Ключевые слова* – слова в записи телефонного разговора, поиск которых выполняется в процессе оценки качества разговора с помощью модуля **QM Analyzer** в соответствии с настраиваемыми лексическими параметрами (наличие, время появления слов и др.).

Настраиваемые поля – столбцы списков фонограмм, которые заполняются дополнительной информацией, получаемой от модулей системы или внешнего программного обеспечения.

*Оператор* (агент) – сотрудник контакт-центра, чьи телефонные переговоры регистрируются посредством ПО **Незабудка II**.

ОС – операционная система.

Осциллограмма – кривая, отражающая параметры какого-либо колебательного (например, речевого) процесса.

ПО – программное обеспечение.

Пользовательский фильтр – именованный набор параметров поиска и сортировки фонограмм.

Незабудка II

Постоянная видеозапись – режим регистрации экрана оператора, при котором видеозапись выполняется непрерывно в течение сеанса работы оператора в операционной системе.

*Ресурсы* – данные (о каналах, операторах, группах и подразделениях операторов), связанные с фонограммами и используемые для отбора фонограмм. Например, система может использовать отбор фонограмм, записанных по одному и тому же каналу, для установки ограничений доступа к этим фонограммам.

Сквозное видео – видеозапись с экрана оператора, просматриваемая в режиме реального времени.

*Сквозное прослушивание* – прослушивание телефонного разговора в режиме реального времени.

Сквозной просмотр – просмотр экрана оператора в режиме реального времени.

*Связанная (составная, сложная) фонограмма* – фонограмма, состоящая из нескольких аудиозаписей телефонных разговоров. Как правило, связанные фонограммы записываются в результате регистрации вызовов, включающих переводы (transfers), консультации, конференции.

Служба записи фонограмм – компонент ПО **Незабудка II**, который анализирует данные, поступающие от плат ввода-вывода и/или от других источников и при наступлении условий начала записи создает файл фонограммы.

*Сохранённое видео* – видеофайл, записанный подсистемой регистрации экранов и сохраненный на сервере хранения видеофайлов.

*Станция записи* – компьютер, на который устанавливается модуль записи, включающий службу записи и один из типов источников.

*Трансфер (transfer)* – перевод звонка на другого абонента.

Факсимильное сообщение – запись сигнала, полученного с помощью технологии передачи изображений через ТФОП, подлежащая декодированию (восстановлению исходного изображения).

Фонограмма – аудиофайл, содержащий запись телефонного разговора и служебную информацию о записи (длительность, время начала записи, номера абонентов).

Хол∂ (hold) – удержание вызова.

*Этикетка фонограммы* – набор атрибутов фонограммы (идентификатор, длительность, идентификатор канала, информация об абонентах и др.), хранящийся в базе данных.

CSV (Comma-Separated Values) – текстовый формат, предназначенный для представления табличных данных.

CTI (Computer Telephony Integration, компьютерная телефония) – технологии, обеспечивающие взаимодействие персональных компьютеров и традиционных телефонных сетей.

E1 – цифровой поток передачи данных первичного уровня плезиохронной цифровой иерархии.

*MAC-адрес* (Media Access Control address) – уникальный идентификатор, присваиваемый каждой единице оборудования компьютерных сетей.

RTP (Real-time Transport Protocol) – протокол передачи трафика реального времени.

*SIP* (Session Initiation Protocol) – протокол сигнализации, используемый в сетях IPтелефонии.

SLAVIC (Smart Logger Audio Video Information Container) – формат файла для хранения информации об аудиозаписи разговора оператора и соответствующей ему видеозаписи экрана оператора.

*SMTP* (Simple Mail Transfer Protocol) – сетевой протокол, предназначенный для передачи электронной почты.

*SSL* (Secure Sockets Layer) – криптографический протокол, который обеспечивает установление безопасного соединения между клиентом и сервером.

*TCP/IP* (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) – набор протоколов разных уровней сетевого взаимодействия, используемых в компьютерных сетях.

VIP-клиент (Very Important Person) – важный клиент контакт-центра.

*VoIP* (Voice over IP) – система связи, обеспечивающая передачу речевого сигнала по сети Интернет или по любым другим IP-сетям.

*VoIP-канал* – канал для записи звуковых данных, передаваемых по сети с помощью технологии Voice over IP.

# Предметный указатель

## -Г-

Главное меню Вид > База данных 20 Вид > Журнал событий 20 Вид > Запись 20 Вид > Проигрыватель 20 Вид > Распознавание речи 130 Вид > Стартовая страница 20, 155 Вид > Статистика 20, 137 Настройки > Настройки 150 Настройки > Языковые настройки 149 Система разграничения прав > Заблокировать приложение 13 Система разграничения прав > Система разграничения прав 13 Список фонограмм > Настройка фильтров 55 Список фонограмм > Обновить список фонограмм 63 Справка > О программе 158 Справка > Предложить улучшение 163 Справка > Сообщить о проблеме 160 Справка > Справка 158 Файл > Выход 14 Файл > Изменить параметры подключения 14

## -д-

Диалоговые окна Авторизация пользователя 12 Комментарий текстовой метки 99 Настройка внешнего вида таблицы 50 Настройки 150 Настройки плеера 101 Поиск фонограмм по идентификатору 63 Предварительный просмотр печати 76 Сохранение отчета для технической поддержки 160 Фильтрация и сортировка 55, 114, 136 Экспорт списка фонограмм 78 Этикетка фонограммы 66 Языковые настройки 149 - Ж -Журнал событий 17

. .

- K -Канал записи 10 Клиентское приложение 148 Контекстное меню проигрывателя Добавить метку 99 Контекстное меню списка операторов Выключить сквозное прослушивание 31 Контекстное меню списка фонограмм Воспроизвести 70 Воспроизвести одновременно 70 Воспроизвести последовательно 70 Настроить внешний вид таблицы 49 Открыть в «Транскрайбере» 90 Очистить фильтр 61, 63 Печать 76 Поиск ключевых слов 91 Пометить как 89 Распознавание > Поставить в очередь на распознавание 128 Распознавание > Результаты распознавания 130 Удалить 75 Удалить выделенные 76 Экспорт 77 Этикетка фонограммы 66

- M -

Модуль записи 10

# Предметный указатель

## -П-

Проигрыватель 19, 93, 157

## - C -

Сквозное прослушивание 9 Сквозной просмотр 9 Сложная фонограмма 47, 62, 70, 77 Служба записи фонограмм 9 Станция записи 9, 47, 67 Стартовая страница 17, 60, 154, 158

## -Φ-

Фонограмма 9

## -Э-

Этикетка фонограммы 66

## () Центр Речевых Технологий

Санкт-Петербург

телефон: (812) 325-8848 факс: (812) 327-9297 Москва

телефон: (495) 669-7440 факс: (495) 669-7444

Дополнительная информация представлена на веб-сайте http://www.speechpro.ru.

© 2018 ООО «ЦРТ». Все права защищены.

Ни одна из частей этого документа не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения ООО «ЦРТ».

Незабудка II. Руководство пользователя. Версия документа 001-270618.