

# Podręcznik użytkownika NinaSession

---

**Wersja:** 5.1.0 **Ostatnia aktualizacja:** 7 kwietnia 2026 **Język:** Polski

---

## 1. Witamy w NinaSession

---

NinaSession to profesjonalny asystent sesji oparty na sztucznej inteligencji. Nagrywa rozmowy, transkrybuje je w czasie rzeczywistym, automatycznie chroni dane wrażliwe i generuje ustrukturyzowane raporty — oszczędzając wiele godzin pracy dokumentacyjnej po każdej sesji. Niezależnie od tego, czy jest Pan/Pani psychoterapeutą dokumentującym przebieg sesji klinicznej, prawnikiem prowadzącym rozmowę wstępną z klientem, czy konsultantem biznesowym realizującym spotkanie strategiczne — NinaSession dostosowuje się do Pana/Pani przepływu pracy i specyfiki zawodu.

### Dla kogo jest NinaSession?

- **Pracownicy ochrony zdrowia** — Psychoterapeuci, psychologowie, doradcy i lekarze, którzy potrzebują notatek klinicznych, raportów z postępów terapii oraz dokumentacji leczenia
- **Prawnicy i specjaliści prawa** — Adwokaci, radcowie prawni, mediatorzy i doradcy prawni, którzy wymagają formularzy przyjęcia klienta, podsumowań spraw oraz protokołów przesłuchań
- **Konsultanci biznesowi** — Doradcy strategiczni, coachowie i konsultanci zarządzania, którzy przygotowują podsumowania spotkań, plany strategiczne i raporty rekomendacyjne
- **Specjaliści ubezpieczeniowi** — Brokerzy i likwidatorzy szkód dokumentujący rozmowy z klientami oraz oceny roszczeń

### Wymagania wstępne

- Nowoczesna przeglądarka internetowa (zalecane: Chrome, Edge lub Safari; Firefox obsługiwany z pewnymi ograniczeniami)
  - Działający mikrofon (wbudowany lub USB) do sesji głosowych
  - Stabilne połączenie z internetem
  - Aktywne konto Talari.ai z dostępem do NinaSession
-

## 2. Pierwsze kroki

---

### Logowanie

1. Proszę otworzyć przeglądarkę i przejść do panelu administracyjnego organizacji (zazwyczaj `admin.talari.ai`)
2. Proszę wpisać swoją nazwę użytkownika lub adres e-mail oraz hasło
3. Jeśli uwierzytelnianie dwuskładnikowe jest włączone, proszę wpisać kod weryfikacyjny
4. Po zalogowaniu wyświetli się pulpit nawigacyjny

### Przejdźcie do NinaSession

1. Na górnym pasku nawigacyjnym proszę kliknąć **NinaSession**
2. Wyświetli się ekran główny NinaSession z zakładkami: **Sesje**, **Presety**, **Szablony raportów** oraz **Raporty**

### Pierwsza sesja AI — krok po kroku

1. **Test mikrofonu:** Proszę przejść do **Konfiguracja mikrofonu** i kliknąć **Testuj mikrofon**. Proszę wypowiedzieć kilka słów i sprawdzić, czy wskaźnik poziomu dźwięku się porusza
2. **Sprawdzenie gotowości systemu:** Proszę kliknąć **Utwórz nową sesję**. System automatycznie zweryfikuje, czy wszystkie usługi (transkrypcja, model AI, baza wiedzy) są dostępne
3. **Rozpoczęcie nagrywania:** Po pomyślnym sprawdzeniu, gdy status wskazuje „Gotowy”, proszę kliknąć **Rozpocznij nagrywanie**
4. **Naturalna rozmowa:** Proszę mówić tak, jak zwykle podczas sesji. Transkrypcja pojawi się na ekranie w czasie rzeczywistym
5. **Zakończenie sesji:** Po zakończeniu proszę kliknąć **Zakończ sesję**
6. **Generowanie raportu:** Proszę wybrać preferowany szablon raportu i język, a następnie kliknąć **Generuj raport**
7. **Pobieranie:** Po zakończeniu przetwarzania proszę pobrać raport w formacie PDF, DOCX lub ODT

**Wskazówka:** Pierwsza sesja to doskonała okazja do eksperymentowania. Proszę wypróbować pauzowanie i wznawianie nagrywania oraz przetestować różne poziomy głośności, aby znaleźć optymalne ustawienia dla swojego mikrofonu.

---

## 3. Tryby sesji

NinaSession oferuje cztery różne sposoby tworzenia sesji. Proszę wybrać ten, który najlepiej odpowiada danej sytuacji.

## Tryb tekstowy

Rozmowa lub notatki wpisywane są bezpośrednio w pole tekstowe. Sztuczna inteligencja przetwarza wpisany tekst i generuje raport na jego podstawie.

**Najlepszy do:** Sytuacji, w których nie można użyć mikrofonu, lub gdy chce się wkleić istniejący zapis rozmowy.

## Tryb głosowy

Sesja jest nagrywana za pomocą mikrofonu. NinaSession transkrybuje mowę w czasie rzeczywistym i wyświetla transkrypcję na bieżąco.

**Najlepszy do:** Sesji prowadzonych osobiście, konsultacji telefonicznych oraz każdej sytuacji wymagającej dokumentacji bez użycia rąk.

## Tryb przesyłania pliku audio

Umożliwia upload wcześniej nagranych plików audio (MP3, WAV, OGG, M4A lub FLAC, do 50 MB). NinaSession transkrybuje nagranie i generuje raport.

**Najlepszy do:** Sesji nagranych na innym urządzeniu, nagrań dyktowanych lub przetwarzania zbiorczego plików audio.

## Tryb Wirtualnego Asystenta (WA)

Asystent AI prowadzi ustrukturyzowany wywiad, zadając pytania jedno po drugim na podstawie szablonu. Odpowiedzi udzielane są głosowo lub tekstowo, a system automatycznie wypełnia formularz strukturalny.

**Najlepszy do:** Standaryzowanych wywiadów wstępnych, ocen klinicznych, ustrukturyzowanych kwestionariuszy oraz każdego procesu opartego na stałym zestawie pytań.

**Wskazówka:** Dla większości profesjonalistów domyślnym wyborem jest tryb głosowy. Tryb WA sprawdza się, gdy trzeba wypełnić konkretny szablon formularza, a tryb przesyłania pliku audio — przy przetwarzaniu nagrań wykonanych w innym miejscu.

## 4. Praca z presetami

---

### Czym są presety?

Presety to zapisane konfiguracje określające sposób działania sesji. Zamiast konfigurować ustawienia za każdym razem od nowa, wystarczy raz utworzyć preset i wybrać go przy rozpoczynaniu nowej sesji.

### Tworzenie nowego presetu

1. Proszę przejść do **NinaSession** i kliknąć zakładkę **Presety**
2. Proszę kliknąć **Utwórz nowy preset**
3. Proszę wypełnić ustawienia:
  - o **Nazwa:** Opisowa nazwa (np. „Sesja CBT”, „Przyjęcie klienta”)
  - o **Typ specjalizacji:** Psychoterapeuta, Lekarz, Prawnik lub Ogólny
  - o **Tryb nagrywania:** Nagrywanie głosowe, Wirtualny Asystent, Upload audio lub Upload transkrypcji
  - o **Język raportu:** Angielski, Niemiecki lub Polski
  - o **Języki wejściowe:** Języki, w których będzie prowadzona rozmowa podczas sesji
4. Konfiguracja ustawień opcjonalnych:
  - o **Baza wiedzy:** Włączenie wyszukiwania w profesjonalnej bazie wiedzy
  - o **Kolekcje:** Wybór kolekcji dokumentów, z których AI ma korzystać
  - o **Szablony:** Wybór szablonów raportów
  - o **Ustawienia VAD:** Dostosowanie detekcji aktywności głosowej (próg szumu, czas ciszy)
5. Proszę kliknąć **Zapisz**

### Konfiguracja ustawień głosu

W konfiguracji presetu można wybrać: - **Język głosu:** Język odpowiedzi głosowych AI (angielski, niemiecki lub polski) - **Wybór głosu:** Dostępne głosy męskie i kobiece - **Prędkość:** Regulacja tempa mowy

### Przykładowe presety

**Psychoterapeuta — „Ocena pierwszej sesji”** - Typ specjalizacji: Psychoterapeuta - Tryb: Nagrywanie głosowe - Język raportu: Polski - Baza wiedzy: Włączona (z kolekcją wytycznych CBT) - Szablon: Podsumowanie kliniczne

**Prawnik — „Przyjęcie klienta w kancelarii”** - Typ specjalizacji: Prawnik - Tryb: Wirtualny Asystent - Język raportu: Polski - Baza wiedzy: Włączona (z kolekcją wzorów umów) - Szablon: Podsumowanie sprawy

**Konsultant biznesowy — „Sesja planowania strategicznego”** - Typ specjalizacji: Ogólny - Tryb: Nagrywanie głosowe - Język raportu: Polski - Kolekcje: Raporty branżowe, analizy firmowe - Szablon: Raport konsultacyjny

---

## 5. Kolekcje i baza wiedzy

---

### Czym są kolekcje?

Kolekcje to uporządkowane zbiory dokumentów, z których sztuczna inteligencja korzysta jako z materiału referencyjnego podczas sesji. Gdy zada Pan/Pani pytanie lub wygeneruje raport, system przeszukuje kolekcje w poszukiwaniu istotnych informacji i uwzględnia je w swoich odpowiedziach.

Kolekcje można traktować jak specjalistyczną bibliotekę AI, dopasowaną do danej dziedziny zawodowej.

### Tworzenie kolekcji

1. Proszę przejść do **Kolekcje** w menu głównym
2. Proszę kliknąć **Utwórz kolekcję**
3. Proszę wpisać nazwę i opis
4. Proszę ustawić poziom dostępu:
  - o **Publiczny** — Dostępna dla wszystkich użytkowników w organizacji
  - o **Wewnętrzny** — Dostępna dla zalogowanych użytkowników danego tenanta
  - o **Właściciel** — Dostęp wyłącznie dla osoby tworzącej (idealny dla dokumentów wrażliwych)
5. Proszę kliknąć **Utwórz**

### Dodawanie dokumentów do kolekcji

1. Proszę otworzyć kolekcję, do której chce się dodać dokumenty
2. Proszę kliknąć **Prześlij dokument**
3. Proszę wybrać jeden lub więcej plików (obsługiwane formaty: PDF, DOCX, TXT, MD, XLSX, PPTX, ODT)
4. Proszę poczekać na zakończenie przetwarzania. System:
  - o Wyodrębni tekst z dokumentu
  - o Podzieli go na logiczne fragmenty
  - o Utworzy embeddingi AI umożliwiające inteligentne wyszukiwanie
  - o Bezpiecznie zapisze wszystko w kolekcji
5. Pasek postępu wskazuje stan przetwarzania

## Jak AI wykorzystuje dokumenty

Po rozpoczęciu sesji z kolekcją powiązaną z presetem, AI realizuje proces zwany generowaniem wspomaganym wyszukiwaniem (RAG — Retrieval-Augmented Generation):

1. **Mówi Pan/Pani lub zadaje pytanie** podczas sesji
2. **System przeszukuje** kolekcje w poszukiwaniu odpowiednich fragmentów
3. **Znalezione informacje** są przekazywane AI jako kontekst
4. **AI generuje** odpowiedź, korzystając zarówno ze swojej ogólnej wiedzy, jak i z dokumentów użytkownika

Oznacza to, że odpowiedzi AI są osadzone w materiałach profesjonalnych, a nie oparte wyłącznie na wiedzy ogólnej.

## Profesjonalna baza wiedzy a kolekcje prywatne

- **Kolekcje prywatne** to osobiste lub współdzielone biblioteki dokumentów zarządzane przez użytkownika
- **Profesjonalna baza wiedzy (PKB)** to kolekcja na poziomie całej organizacji, zarządzana przez administratora. Zazwyczaj zawiera standardowe protokoły, wytyczne i materiały referencyjne, z których powinni korzystać wszyscy profesjonaliści w organizacji

**Przykład:** Gabinet dr. Kowalskiej — psychoterapeutka przesyła do swojej kolekcji arkusze robocze CBT i przewodniki interwencji terapeutycznych. Podczas sesji, gdy omawiane są techniki radzenia sobie z lękiem, AI odwołuje się do konkretnych protokołów CBT z tych dokumentów, aby zapewnić rekomendacje oparte na dowodach w raporcie.

**Przykład:** Kancelaria Nowak i Wspólnicy — administrator kancelarii przesyła wzory standardowych umów do profesjonalnej bazy wiedzy. Gdy dowolny prawnik w kancelarii generuje raport, AI może odwołać się do tych wzorów, aby pomóc w przygotowaniu spójnej dokumentacji.

## Wskazówki dotyczące organizacji bazy wiedzy

- Proszę tworzyć oddzielne kolekcje według tematów (np. „Protokoły kliniczne”, „Wzory umów”, „Standardy branżowe”)
- Proszę aktualizować dokumenty na bieżąco — nieaktualne informacje prowadzą do nieaktualnych odpowiedzi AI
- Proszę stosować opisowe nazwy plików, aby łatwo je identyfikować w przyszłości

- W przypadku wrażliwych materiałów klientów proszę korzystać z poziomu dostępu **Właściciel**, co gwarantuje, że tylko Pan/Pani ma do nich dostęp

---

## 6. Podczas sesji

---

### Rozpoczynanie sesji

1. Proszę kliknąć **Utwórz nową sesję** w NinaSession
2. Proszę wybrać preset (lub użyć ustawień domyślnych)
3. System automatycznie przeprowadzi sprawdzenie gotowości, weryfikując dostępność wszystkich usług
4. Gdy status wskaże **Gotowy**, proszę kliknąć **Rozpocznij nagrywanie** (w trybie głosowym) lub rozpocząć pisanie (w trybie tekstowym)

### Interfejs sesji

Podczas aktywnej sesji widoczne są następujące elementy:

- **Wskaźnik statusu** — Wyświetla bieżący stan sesji (Nagrywanie, Pauza, Zapisana)
- **Licznik czasu** — Pokazuje czas trwania nagrywania
- **Panel transkrypcji** — Wyświetla transkrypcję mowy w czasie rzeczywistym z automatyczną anonimizacją danych osobowych (imiona, numery telefonów i inne dane wrażliwe są zastępowane symbolami zastępczymi, np. [OSOBA\_1] , [TELEFON\_2] )
- **Kontrolki** — Przyciski Pauza, Wznów, Zapisz oraz Zakończ sesję
- **Panel zdrowia systemu** — Pokazuje status podłączonych usług

### Nagrywanie głosowe

Podczas nagrywania głosowego wystarczy mówić naturalnie. System: - Wykrywa, kiedy zaczyna się i kończy mowa (detekcja aktywności głosowej) - Wysyła dźwięk do transkrypcji w czasie rzeczywistym - Wyświetla transkrypcję z niewielkim opóźnieniem

### Pauzowanie i wznowianie

- Proszę kliknąć **Pauza**, aby tymczasowo wstrzymać nagrywanie bez kończenia sesji
- Proszę kliknąć **Wznów**, aby kontynuować nagrywanie od miejsca, w którym zostało przerwane
- Cała transkrypcja sprzed pauzy zostaje zachowana

### Zapisywanie sesji

Proszę kliknąć **Zapisz**, aby zachować postęp sesji. Można zamknąć przeglądarkę i wrócić później, aby wznowić sesję. Zapisane sesje pojawiają się w historii sesji.

## Kończenie sesji

Proszę kliknąć **Zakończ sesję**, aby sfinalizować nagrywanie. Uruchamia to proces generowania raportu. Po zakończeniu sesji nie można dodawać do niej kolejnych treści.

**Uwaga:** Podczas nagrywania dane wrażliwe są automatycznie anonimizowane. Imiona i nazwiska stają się [OSOBA\_1], adresy e-mail — [EMAIL\_1], numery telefonów — [TELEFON\_1] itd. Oryginalne dane są przechowywane w sposób bezpieczny i wykorzystywane wyłącznie w ramach sesji — nigdy nie są przesyłane do zewnętrznych dostawców AI.

## 7. Po sesji — raporty i szablony

### Automatyczne raporty z sesji

Po zakończeniu sesji NinaSession generuje ustrukturyzowany raport na podstawie transkrypcji oraz kontekstu z bazy wiedzy. Raport zazwyczaj zawiera:

- Podsumowanie sesji
- Kluczowe omawiane tematy
- Zalecenia i punkty do działania
- Odniesienia do materiałów z bazy wiedzy
- Znaczniki czasowe i metadane sesji

### Jakość raportu

Jakość raportu zależy od kilku czynników:

- **Wyraźna mowa** — Proszę mówić wyraźnie i unikać szumów tła
- **Czas trwania sesji** — Dłuższe sesje z większą ilością treści generują bardziej szczegółowe raporty
- **Baza wiedzy** — Posiadanie odpowiednich dokumentów w kolekcjach poprawia kontekstowość raportu
- **Wybór szablonu** — Proszę używać szablonu dopasowanego do swojego zawodu, aby uzyskać najlepszą strukturę

## System szablonów

NinaSession zawiera zaawansowany system szablonów do tworzenia dokumentów strukturalnych:

- **5 wstępnie skonfigurowanych szablonów** jest dostępnych dla każdej organizacji:
  - Podsumowanie kliniczne (ochrona zdrowia)
  - Podsumowanie sprawy (prawo)
  - Notatki z sesji (ogólne)
  - Postępy terapii (zdrowie psychiczne)
  - Raport konsultacyjny (biznes)

## Korzystanie z wypełniacza szablonów

Wypełniacz szablonów automatycznie uzupełnia formularze danymi z sesji:

1. Po sesji proszę przejść do **Wypełniacz szablonów**
2. Proszę wybrać szablon do wypełnienia
3. Proszę kliknąć **Automatyczne wypełnienie** — system przeanalizuje sesję i automatycznie uzupełni pola
4. Proszę przejrzeć każde pole. Wskaźniki pewności pokazują, jak pewny jest AI co do każdej wartości:
  - **Zielona etykieta** (>80% pewności) — AI jest bardzo pewny poprawności
  - **Żółta etykieta** (50-80% pewności) — Zalecana weryfikacja
  - **Brak etykiety** (<50% pewności) — Konieczna weryfikacja ręczna
5. Proszę edytować pola wymagające korekty
6. Proszę kliknąć **Eksportuj**, aby pobrać jako PDF lub HTML

## Eksportowanie raportów

Raporty można eksportować w trzech formatach:

- **PDF** — Gotowy do druku, profesjonalne formatowanie. Może być zabezpieczony hasłem z szyfrowaniem AES-256
- **DOCX** — Edytowalny format Microsoft Word do dalszej obróbki
- **ODT** — Format Open Document kompatybilny z LibreOffice

**Przykład:** Po sesji terapeutycznej w gabinecie dr. Kowalskiej nagrywanie zostaje zakończone. NinaSession automatycznie generuje notatkę z postępów klinicznych zgodnie z szablonem gabinetu. Notatka zawiera najważniejsze elementy sesji,

zastosowane interwencje terapeutyczne (z odniesieniem do wytycznych CBT z kolekcji dokumentów) oraz zalecane następne kroki.

**Przykład:** Po konsultacji prawnej w kancelarii Nowak i Wspólnicy NinaSession automatycznie wypełnia firmowy formularz przyjęcia klienta danymi klienta, szczegółami sprawy i wstępną oceną — wszystko wyodrębnione z transkrypcji sesji.

---

## 8. Sesje zdalne (wersja beta)

---

### Czym są sesje zdalne?

Sesje zdalne umożliwiają klientowi lub pacjentowi dołączenie do sesji z własnego urządzenia za pośrednictwem bezpiecznego linku zaproszenia. Obie strony komunikują się w czasie rzeczywistym za pomocą głosu, a NinaSession nagrywa i transkrybuje obie strony rozmowy z oddzielnymi etykietami mówców.

### Konfiguracja sesji zdalnej

1. Proszę utworzyć nową sesję i wybrać preset
2. Proszę włączyć opcję **Sesja zdalna** w ustawieniach sesji
3. System wygeneruje unikalny link zaproszenia (ważny przez 24 godziny)
4. Proszę udostępnić link zaproszenia klientowi za pośrednictwem e-maila, komunikatora lub innego bezpiecznego kanału

### Doświadczenie klienta

Po otwarciu linku zaproszenia przez klienta:

1. Wyświetla się prosty, przejrzysty interfejs (logowanie nie jest wymagane)
2. Klient jest proszony o udzielenie dostępu do mikrofonu
3. Klient musi wyrazić zgodę na nagrywanie (zgodność z RODO)
4. Widoczny jest wskaźnik statusu połączenia oraz przycisk wyciszenia/odciszenia
5. Po nawiązaniu połączenia obie strony mogą rozmawiać w czasie rzeczywistym

### Podczas sesji zdalnej

- **Głos w czasie rzeczywistym** jest przesyłany między obiema stronami przez WebRTC (niskie opóźnienie, wysoka jakość)
- **Etykiety mówców** — Transkrypcja wyraźnie oznacza, kto co powiedział (PROFESJONALISTA / GOŚĆ)
- **Czat tekstowy** jest dostępny do wymiany notatek lub linków podczas sesji
- **Kontrola pozostaje po stronie profesjonalisty** — Tylko Pan/Pani może pauzować, wznowiać, zapisywać lub kończyć sesję

## Prywatność i bezpieczeństwo

- Cały dźwięk jest szyfrowany podczas transmisji (WebRTC/DTLS)
- Dane gościa są przetwarzane wyłącznie podczas trwania sesji
- Podanie imienia i nazwiska przez gościa jest opcjonalne, a jeśli zostanie podane — jest sanityzowane
- Linki zaproszenia wygasają po 24 godzinach
- Wyrażna zgoda na nagrywanie jest wymagana przed rozpoczęciem sesji

**Uwaga:** Sesje zdalne są obsługiwane w trybach nagrywania głosowego i Wirtualnego Asystenta. Tryby przesyłania pliku audio i transkrypcji nie wykorzystują połączeń zdalnych.

## 9. Widżety — osadzanie AI na stronie internetowej

### Czym są widżety czatu?

Widżety czatu to wbudowani asystenci AI, których można dodać do swojej strony internetowej. Gdy odwiedzający wchodzi w interakcję z widżetem, AI odpowiada na ich pytania, korzystając z bazy wiedzy — dostarczając trafne, kontekstowe odpowiedzi oparte na dokumentach profesjonalnych.

### Konfiguracja widżetu

1. Proszę przejść do **Ustawienia widżetu** w panelu administracyjnym
2. Proszę kliknąć **Utwórz widżet**
3. Proszę skonfigurować podstawowe ustawienia:
  - **Nazwa:** Wewnętrzna nazwa do identyfikacji
  - **Wiadomość powitalna:** Powitanie, które widzą odwiedzający po otwarciu widżetu
  - **Język:** Język główny (angielski, niemiecki lub polski)

- o **Model AI:** Wybór modelu AI obsługującego widget
4. Proszę podłączyć kolekcję, aby widget miał dostęp do bazy wiedzy
  5. Dostosowanie wyglądu:
    - o **Kolory:** Kolory główny, dodatkowy i tła
    - o **Pozycja:** Prawy-dolny róg, lewy-dolny róg lub niestandardowa
    - o **Rozmiar:** Ustawienia szerokości i wysokości
    - o **Awatar:** Wybór spośród dostępnych awatarów asystenta (Nina, Nina-Lekarz, Nina-Prawnik, Nina-Psychoterapeuta)

## Połączenie z bazą wiedzy

Gdy podłączy się kolekcję do widgetu, każde pytanie odwiedzającego jest dopasowywane do dokumentów:

1. Odwiedzający zadaje pytanie
2. System przeszukuje kolekcję w poszukiwaniu odpowiednich fragmentów
3. AI generuje odpowiedź, wykorzystując dokumenty jako kontekst
4. Odwiedzający otrzymuje rzetelną, merytoryczną odpowiedź

Bez podłączonej kolekcji widget korzysta wyłącznie z ogólnej wiedzy AI.

## Osadzanie na stronie internetowej

1. W Ustawieniach widgetu proszę kliknąć ikonę **Osadź** przy wybranym widżecie
2. Proszę skopiować udostępniony znacznik script
3. Proszę wkleić go do kodu HTML strony internetowej, tuż przed zamykającym znacznikiem `</body>` :

```
<script src="https://talari.ai/widget/embed.js"
  data-slug="slug-widgetu"
  data-token="token-osadzania">
</script>
```

Widget pojawi się jako dymek „**Czat z AI**” w prawym dolnym rogu strony (domyślny rozmiar: 420 x 620 pikseli). Etykieta dymka automatycznie tłumaczy się w zależności od języka przeglądarki odwiedzającego (angielski, niemiecki lub polski). Kliknięcie dymka otwiera pełny interfejs czatu. Rozmiar można dostosować za pomocą atrybutów `data-width` i `data-height` na znaczniku script.

## Wiadomość powitalna, szybkie akcje i przyciski AI

- **Wiadomość powitalna:** Konfiguracja w zakładce **Prompt**. Wyświetlana przy otwarciu widgetu.

- **Przyciski szybkich akcji:** Do 6 przycisków konfigurowalnych w zakładce **Prompt**. Pojawiają się pod powitaniem i znikają po pierwszej interakcji.
- **Przyciski szybkich odpowiedzi AI:** AI automatycznie proponuje 2-4 kontekstowe opcje kontynuacji po każdej odpowiedzi. Nie wymagają konfiguracji.

## Oceny czatu i transkrypcja e-mail

- Odwiedzający mogą oceniać każdą odpowiedź AI przyciskami **kciuk w górę/dół**.
- Odwiedzający mogą wysłać sobie kopię rozmowy e-mailem za pomocą ikony **koperty** w nagłówku widgetu (wysyłka z adresu `widget@talari.ai`).

## Wskaźnik pewności odpowiedzi

Gdy AI odpowiada na pytanie, korzystając z bazy wiedzy, pod odpowiedzią pojawia się wskaźnik pewności (zielona/żółta/pomarańczowa kropka). Pokazuje odwiedzającym, jak dobrze odpowiedź jest potwierdzona przez dokumenty.

## Rozpoznawanie powracających odwiedzających

Widget rozpoznaje powracających odwiedzających za pomocą pamięci lokalnej przeglądarki. Przy kolejnych wizytach powitanie jest personalizowane: "Witaj ponownie! Ostatnio rozmawialiśmy o [temat]." Żadna identyfikacja nie jest przechowywana na serwerze — dane pozostają w przeglądarce odwiedzającego.

## Proaktywne wiadomości na stronach

Widget może wyświetlać powiadomienia nad dymkiem czatu w zależności od aktualnie przeglądanej strony (np. "Masz pytania o nasz cennik?" na stronie `/cennik`). Wyzwalacze URL z własnymi komunikatami i opóźnieniami konfiguruje się w zakładce **Prompt** widgetu. Skrypt embed musi być umieszczony na każdej stronie, na której widget ma się wyświetlać.

## Godziny pracy

Proszę skonfigurować godziny pracy i strefę czasową w zakładce **Harmonogram** widgetu. Gdy odwiedzający trafiają poza godzinami pracy, pojawia się baner informacyjny: "Jesteśmy obecnie zamknięci. Otwieramy ponownie w [dzień] o [godzina]. Mogę jednak nadal odpowiadać na Państwa pytania!" AI nadal odpowiada normalnie.

## Rezerwacja wizyt

Proszę skonfigurować zewnętrzny URL rezerwacji (Calendly, Cal.com itp.) w zakładce **Prompt** widgetu. Po konfiguracji dzieją się dwie rzeczy automatycznie:




- Stały przycisk „**Umów wizytę**” pojawia się nad polem wiadomości w widżecie, w kolorze Państwa motywu i zlokalizowany w języku odwiedzającego (PL/EN/DE). Kliknięcie otwiera URL rezerwacji w nowej karcie.
- Asystent AI również wspomina link do rezerwacji w naturalny sposób, gdy odwiedzający pytają o terminy lub umawianie wizyt.

Dwie ścieżki konwersji — widoczne wezwanie do działania dla odwiedzających gotowych do rezerwacji i prowadzenie konwersacyjne dla tych, którzy potrzebują więcej informacji.

## Analityka konwersacji

Dostęp do panelu analitycznego przez zakładkę **Widżety > Analityka**. Podgląd wolumenu konwersacji, wskaźników satysfakcji, wyników pewności, aktywności godzinowej i porównań widżetów. Wszystkie dane są zgodne z RODO — żadna treść rozmów nie jest przechowywana.

## Wbudowany przełącznik języków

Każdy widżet zawiera przyciski flag (  ) w nagłówku. Odwiedzający mogą w dowolnym momencie przełączać się między językiem angielskim, niemieckim i polskim. AI odpowiada w wybranym języku, a rozpoznawanie mowy i synteza głosu dostosowują się automatycznie. Nie trzeba tworzyć oddzielnych widżetów dla każdego języka.

**Przykład:** Gabinet psychoterapeutyczny w Krakowie osadza jeden widżet, który obsługuje klientów po polsku, niemiecku i angielsku — odwiedzający wybierają preferowany język jednym kliknięciem.

**Przykład:** Kancelaria Nowak i Wspólnicy osadza widżet zasilany kolekcją najczęściej zadawanych pytań prawnych. Odwiedzający mogą pytać o procedury prawne w dowolnym z trzech obsługiwanych języków.

## Treści multimedialne: obrazy, linki i pliki

Widżet wyświetla treści multimedialne w wiadomościach czatu:

- **Obrazy** — Gdy AI odwołuje się do przesłanego obrazu (z zakładki Pliki), wyświetla go bezpośrednio w rozmowie. Odwiedzający mogą oglądać zdjęcia, diagramy i ilustracje bez opuszczania czatu.
- **Linki** — Adresy URL w odpowiedziach są wyświetlane jako klikalne linki otwierające się w nowej karcie.

- **Tekst sformatowany** — AI może stosować pogrubienie, kursywę, nagłówki, listy punktowane i tabele, aby odpowiedzi były przejrzyste i uporządkowane.
- **Pliki do pobrania** — Pliki inne niż obrazy (PDF, dokumenty) pojawiają się jako klikalne linki do pobrania.

**Przykład:** Gabinet stomatologiczny przesyła zdjęcie swojej kliniki w zakładce Pliki widgetu. Gdy odwiedzający pyta „Jak wygląda Państwa gabinet?“, AI wyświetla zdjęcie bezpośrednio w rozmowie czatowej.

**Przykład:** Kancelaria prawna przesyła cennik w formacie PDF. Gdy odwiedzający pyta o koszty usług, AI udostępnia link do pobrania oficjalnego dokumentu.

## Widget demonstracyjny a widget produkcyjny

- **Widget demonstracyjny** jest dostępny na stronie głównej Talari.ai, umożliwiając przetestowanie funkcjonalności bez zakładania konta
- **Widget produkcyjny** wymaga uwierzytelnienia i jest połączony z konkretną bazą wiedzy użytkownika
- WIDGETY demonstracyjne mają ograniczoną funkcjonalność (brak historii rozmów, brak własnych kolekcji)

## Testowanie widgetu

Przycisk **Testuj widget** w Ustawieniach widgetu umożliwia podgląd widgetu przed wdrożeniem na stronie. Pozwala to zweryfikować: - Czy wiadomość powitalna wyświetla się poprawnie - Czy odpowiedzi są trafne (na podstawie podłączonej kolekcji) - Czy przełącznik języków działa prawidłowo - Czy styl wizualny odpowiada identyfikacji wizualnej firmy

# 10. Wskazówki i najlepsze praktyki

## Uzyskiwanie lepszych odpowiedzi AI

- **Dostarczanie kontekstu:** Im więcej istotnych dokumentów w bazie wiedzy, tym lepsze odpowiedzi AI
- **Korzystanie z presetów:** Presety zapewniają spójne ustawienia we wszystkich sesjach
- **Wyraźna mowa:** Wyraźna wymowa daje lepsze transkrypcje, co przekłada się na lepsze raporty

- **Wybór odpowiedniego szablonu:** Proszę dopasować szablon raportu do swojego zawodu i konkretnego zastosowania

## Organizacja kolekcji

- **Jedna kolekcja na temat** ułatwia zarządzanie (np. „Protokoły leczenia lęku”, „Wzory umów cywilnych”)
- **Regularna aktualizacja** — Proszę usuwać nieaktualne dokumenty i dodawać nowe
- **Opisowe nazwy** zarówno kolekcji, jak i dokumentów
- **Odpowiednie poziomy dostępu** — Poziom Właściciel dla materiałów wrażliwych, Wewnętrzny dla zasobów zespołu

## Kiedy wybrać tryb głosowy, a kiedy tekstowy

Sytuacja	Zalecany tryb
Sesja na żywo z klientem	Tryb głosowy
Przetwarzanie wcześniej nagranych wywiadów	Upload audio
Wypełnianie ustrukturyzowanego formularza	Wirtualny Asystent
Wklejanie istniejącej transkrypcji	Tryb tekstowy
Sesja zdalna z klientem	Tryb głosowy + Sesja zdalna

## Ochrona prywatności

- **Anonimizacja danych osobowych** jest automatyczna — dane wrażliwe są zastępowane symbolami zastępczymi przed przesłaniem do dostawców AI
- **Finalizacja** trwale usuwa dane źródłowe sesji, zachowując jedynie raport (zgodność z RODO)
- **Kolekcje na poziomie Właściciel** zapewniają, że dokumenty są dostępne wyłącznie dla ich twórcy, niedostępne nawet dla administratorów organizacji
- **Raporty chronione hasłem** dodają dodatkową warstwę zabezpieczeń dla wrażliwej dokumentacji

# 11. Rozwiązywanie problemów

## Mikrofon nie działa

1. Proszę sprawdzić, czy przeglądarka ma uprawnienia dostępu do mikrofonu:  
**Ustawienia przeglądarki > Prywatność > Mikrofon**
2. Proszę skorzystać z testu mikrofonu w **NinaSession > Konfiguracja mikrofonu**
3. W przypadku mikrofonu zewnętrznego proszę upewnić się, że jest podłączony i wybrany jako domyślne urządzenie wejściowe
4. Proszę spróbować innej przeglądarki (Chrome zapewnia najlepsze działanie)
5. Proszę ponownie uruchomić przeglądarkę i spróbować ponownie

## Brak odtwarzania głosu

1. Proszę sprawdzić głośność urządzenia i upewnić się, że nie jest wyciszone
2. W przypadku syntezy mowy w przeglądarce proszę sprawdzić, czy przeglądarka obsługuje syntezę mowy (Chrome i Edge oferują najlepsze wsparcie)
3. W Firefoxie synteza mowy może wymagać serwerowego mechanizmu Whisper — proszę upewnić się, że sprawdzenie gotowości systemu pokazuje TTS jako „Dostępny”
4. Proszę spróbować wybrać inny głos w konfiguracji presetu

## Utrata połączenia podczas sesji

1. Proszę sprawdzić połączenie internetowe
2. Proszę odświeżyć stronę — jeśli sesja została zapisana lub wstrzymana, można ją wznowić
3. Proszę odnaleźć sesję w **Historii sesji** i kliknąć **Wznów**
4. Jeśli sesja wyświetla status „Błąd”, proszę utworzyć nową sesję i spróbować ponownie

## Dokumenty nie pojawiają się w bazie wiedzy

1. Proszę sprawdzić status przetwarzania dokumentu w kolekcji — może być nadal przetwarzany
2. Duże dokumenty (>10 MB) mogą wymagać kilku minut przetwarzania
3. Proszę zweryfikować, czy format dokumentu jest obsługiwany (PDF, DOCX, TXT, MD, XLSX, PPTX, ODT)
4. Jeśli status wskazuje „Błąd”, proszę spróbować przesłać dokument ponownie
5. Starsze pliki `.doc` mogą sprawiać problemy — proszę przekonwertować je do formatu `.docx` przed przesłaniem

## Widget nie ładuje się na stronie

1. Proszę sprawdzić, czy kod do osadzenia jest poprawnie umieszczony w HTML (przed `</body>` )
2. Proszę sprawdzić błędy CORS w konsoli deweloperskiej przeglądarki
3. Proszę upewnić się, że widget jest oznaczony jako **Aktywny** w Ustawieniach widgetu

4. Proszę zweryfikować, czy domena jest dozwolona w konfiguracji CORS
5. Proszę najpierw przetestować widget za pomocą wbudowanego przycisku **Testuj widget**

## Raport się nie generuje

1. Proszę uruchomić sprawdzenie gotowości systemu, aby zweryfikować dostępność wszystkich usług
2. Proszę upewnić się, że dostawca modelu AI organizacji jest poprawnie skonfigurowany (w razie potrzeby proszę skontaktować się z administratorem)
3. W przypadku bardzo długich sesji generowanie raportu może trwać 1-2 minuty
4. Jeśli sesja jest zablokowana w statusie „Przetwarzanie” przez ponad 15 minut, proszę skontaktować się z administratorem

## 12. Słownik pojęć

Termin	Definicja
<b>Kolekcja</b>	Uporządkowany zbiór dokumentów, z których AI korzysta jako z materiału referencyjnego
<b>Preset</b>	Zapisany zestaw opcji konfiguracyjnych sesji (tryb, język, kolekcje itp.)
<b>RAG</b>	Generowanie wspomagane wyszukiwaniem (Retrieval-Augmented Generation) — proces przeszukiwania dokumentów w celu dostarczenia kontekstu do odpowiedzi AI
<b>Szablon</b>	Ustrukturyzowany format raportu określający sposób organizacji danych sesji w dokumencie wyjściowym
<b>Widget</b>	Wbudowany asystent czatu AI, który można dodać do dowolnej strony internetowej
<b>Transkrypcja</b>	Tekstowa wersja nagranej mowy, wygenerowana przez system rozpoznawania mowy
<b>Baza wiedzy</b>	Pełny zbiór dokumentów dostępnych dla AI, uporządkowanych w kolekcje
<b>TTS (synteza mowy)</b>	System zamiany tekstu na mowę — przekształca tekstowe odpowiedzi AI w dźwięk

<b>Termin</b>	<b>Definicja</b>
<b>STT (rozpoznawanie mowy)</b>	System zamiany mowy na tekst — przekształca wypowiedziane słowa w tekst pisany
<b>Dane osobowe (PII)</b>	Informacje umożliwiające identyfikację osoby fizycznej (imiona, numery telefonów, adresy e-mail itp.)
<b>Anonimizacja</b>	Automatyczny proces zastępowania danych osobowych ogólnymi symbolami zastępczymi przed przetwarzaniem przez AI
<b>Finalizacja</b>	Nieodwracalny proces usuwania danych źródłowych sesji przy jednoczesnym zachowaniu wygenerowanego raportu
<b>Wirtualny Asystent (WA)</b>	Tryb AI, w którym system prowadzi ustrukturyzowany wywiad, zadając pytania jedno po drugim
<b>Sesja zdalna</b>	Sesja, w której gość łączy się z oddzielnego urządzenia za pośrednictwem linku zaproszenia
<b>PKB</b>	Profesjonalna baza wiedzy — kolekcja dokumentów obejmująca całą organizację, zarządzana przez administratorów
<b>Sprawdzenie gotowości</b>	Automatyczna weryfikacja, czy wszystkie wymagane usługi (transkrypcja, AI, baza wiedzy) są sprawne i dostępne

*Podręcznik użytkownika NinaSession v5.1.0 — Polski Ostatnia aktualizacja: 3 kwietnia 2026  
Talari.ai*