

Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Интерактивное голосовое меню (Расширенный IVR)

Интерактивные голосовые меню создаются в рамках отдельной виртуальной vPBX. Чтобы сменить виртуальную ATC, требуется использовать выпадающий список в панели меню слева от меню пользователя:

Главное меню	
Главное меню	
ATC (hPBX#1)	
Test zone (vPBX#2)	

Чтобы перейти к настройке интерактивных голосовых меню (IVR), выбрать в панели меню вкладку IVR. В результате изменится внешний вид Web-TO:

≡ ^*°	MR			👹 ATC + 🔺 secureadmin -
O [®] Citys	юы			Cargana, Spanne,
Hateava	не службы			
0		м	Название	Автор

Чтобы настроить интерактивное голосовое меню (IVR), состоящее из загруженных через Webинтерфейс глобальных подсказок, необходимо во вкладке IVR создать службу по кнопке «Создать». Ввести название и комментарий, после чего сохранить:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Создание службы		×
Название	Комментарий	
IVR1	Test	
	Сохранить	Отмена

При успешном создании должно отобразиться соответствующее окно, а

Также вкладка Службы. Справа от таблицы служб располагается панель с параметрами службы:

≡ ATC	MR					🔮 ATC + 🔺 securadmin +
о с Служ Назван	кбы не спухби			Cream Same	Cityox6a TVR1*	Созданию спужбы Ж новые
0	Id	Название	Автор		Haseanne	Комментарий
0	3	NR1 ⊛™nt	secureadmin 19.12.2023 10.2014		нокі	Terse Corports Corports Corports

Чтобы настроить работу Службы следует нажать кнопку «Создать сценарий». Откроется меню редактирования сценария Службы:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025



Для начала нужно добавить начальное состояние (приветствие). В левой части формы сценария располагается поле для установки состояний и экранные кнопки-меню для работы с ними. Необходимо выбрать кнопку «Голос» и разместить ее на поле сценария:

≡	ATC	IVR							
🕑 Пр	оверить	валиднос	ть 🕴 🕇 Фильтраци	я переходов	🖓 Копировать	🛓 Экспорт	📥 Импорт	🖺 Сохранить	ж Отмена
Ċ									
¢	€ To	noc							
х;									
*									
0									
-21									
Û						2			
					Состоян	we 2			



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Выбрать кнопку «Исходящий вызов» и разместить три состояния на поле сценария:



В настройке состояний «Исходящий вызов» выбрать вкладку «Общее».

Вписать для соответствующих состояний в параметр номер Б абонентов №1, №2 и №3.



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025



Перейти в настройку исходного состояния и выбрать вкладку «Общее». Отметить как корневое состояние:

Общие	Ошибка	Нет ввода	Отбой стороны А	Неверный ввод					
Тип состояния Голос									
Названи	е Состояние	е исходное							
📕 Яв	пяется корнев	ым состоянием							
От	правлять отве	т							
Подсказ	ка приветстви:	я							
Подсказ	ка								
Количес	тво повторени	й 3							
Время о	жидания ввода	а пользователя,	c 20						
> Pacu	иренный спис	<u>ок параметров</u>							
Анализ	ввода				Добавить				

Для перехода к абоненту №1 через донабор «1» добавить анализ ввода через DTMF, вписать код донабора и выбрать действие «Переход»:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Общие	Ошибка	Нет ввода	Отбой стороны А	Неверный ввод	
Тип сост	ояния Голос				
Названи	е Состояние	исходное			
а Явл	ляется корневы	ым состоянием			
Отг	правлять ответ	r			
Подскази	а приветствия	9			
Подскази	a				
Количест	гво повторени	й 3			
Время о	кидания ввода	а пользователя,	c 20		
> Pacua	иренный списо	ок параметров			
Анализ	ввода				Добавить Удалить
	🔶 Не зад	ано			^
DTN	1/F				
н	ет действия 🗸				
4	Переход				•
	Выход				

В открывшемся окне выбора перехода выбрать состояние «Исходящий вызов» с набором абонента №1:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

-		M area	
H fire	Rifeesen angeon Yéeursaun nonaga Sineesen Literar Literar Sicapeun Konne		MR1 Test
6	t Obue Ouris	Негазода Orfol стороны А. Неверный арод	-
e	The concession of function		
×	Hallows Cactowee	xongade	
	Company's superior and a superior an	a coconstant	
_	Proposal sportser		
٢	0 ngoasa		
٠	Kanuette nettipeud Konuette nettipeud Result august souz	a non-seamente, c. 20	
	> Tecuperul trea	r hopowertplot	
	Contrainee schagede Awaren maga		eens Xgarans
		- Repeng a Contense 1	^
		actomize 1	
	Centanives 1 Centanives 2	Состояние исходное	
	Cacroment 3	Contraining 2	
		Cocroment 3	
		*	

Для перехода к абоненту №2 через донабор «2» добавить анализ ввода через DTMF, вписать код донабора и выбрать действие «Переход». В открывшемся окне выбора перехода выбрать состояние «Исходящий вызов» с набором абонента №2:

=	ac MR	👹 ATC + 🔺 secureadmin +
(R) (Ipo	рльзалірісль ¥ бильрація перездія ©ійліроваль _±Экоторт _& Ингорт Ві Сограніль — ж Олинна	tilitiya 🚺
\$		 OSupei Osardica Her sanga Ordini cropovar A Heaspoul sang
e		Ten contraver Fanor
		Название Сестояние искерние
~		Раллетол корневые состалниее
-		Omperature other
		Pagosana speantosen
8		Гадочана
		Kasewatta tompeval 1
-	(♥≡)	Roman programm sangai non-colaminami, c. 20
		 Packapaeval crecis tapaverpai
	Contraining activities	Avans langa (and an
		DTNP: 1 & 🖛 Reports a Continue 1
		_ DTMT-2 X Depend + Contrave 2
		OTHER 2
		Distance +
	Continue 1 Continue 2	(arman (arman)
	Cornations 3	
		1

В поле «Подсказка приветствия» необходимо загрузить аудиодорожку через кнопку «Добавить глобальную подсказку»:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Общие	Ошибка	Нет ввода	Отбой стороны А	Неверный ввод	
Тип состо	ояния Голос				
Названия	Состояние	исходное			
Явл	яется корневь	им состоянием			
Oth	равлять ответ				
Подсказк	а приветствия				
Подсказк	а	• Добав	ить глобальную подск	азку	
Количест	во повторений	[8]0112	22_4_2.mp3		
Время ся	идания ввода	[9]0124	4456_4.mp3		
> Pacuv	фенный списо	к параметров			
Анализ (ввода				Добавить Удалить
	DTMF: 1 👗	🕂 Переход	в Состояние 1		
	DTMF: 2 💧	🔶 Переход	в Состояние 2		^
DTM	IF 2				
De	nexos x				
· · · · ·	Состояние С	остояние 2			~ ~
					•

В открывшемся окне нужно выбрать расположения файла и сохранить.

Загрузка г	одсказки				×
Вы можете з	агрузить аудио-файл не	е более ЗМб с	расширениями w	/av, mp3, wma,	≛ ogg
			Cax	ранить Отм	ена

В поле «Подсказка» необходимо загрузить аудиодорожку, где будет продиктовано требования к вводу донабора. Загрузить подсказку через кнопку «Добавить глобальную подсказку»:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Общие	Ошибка	Нет ввода	Отбой стороны А	Неверный ввод					
Тип состо	яния Голос								
Название	Название Состояние исходное								
📕 Явля	яется корневь	им состоянием							
Отпр	равлять ответ								
Подсказка	а приветствия	▶ [8]0112	222_4_2.mp3 ×						
Подсказка	3								
Количеств	во 🖸 🔿 Доб	авить глобалы	ную подсказку						
Время аж	ид [8]011	1222_4_2.mp3							
> Расши	[9]012 pei	244456_4.mp3							
Анализ в	вода				Добавить 🕴 У	далить			
C	DTMF: 1 💧	- Переход	в Состояние 1						
0	DTMF: 2 💧	🕂 Переход	в Состояние 2			^			
DTM	F 2								
Пe	реход 🕶								
c	Состояние С	остояние 2							
						•			

В открывшемся окне нужно выбрать расположения файла и сохранить:

Загрузка подсказки	×
Вы можете загрузить аудио-файл не более 3Мб с расширениями wav,	mp3, wma, ogg
Сохрани	Отмена

Задать количество повторений, равное 1, и время ожидания ввода пользователя с 5 секунд.



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Общие	Ошибка	Нет ввода	Отбой стороны А	Неверный ввод	
Тип сост	гояния Голос				
Названи	е Состояние	в исходное			
📕 Яв	пяется корнев	ым состоянием			
От	правлять отве	т			
Подсказ	ка приветстви	я 🕨 [8]0112	222_4_2.mp3 ×		
Подсказ	ка 🕨 [9]0	1244456_4.mp3	×		
Количес	тво повторени	й 1			
Время о	жидания ввод	а пользователя,	c 5		
> Pacu	иренный спис	ок параметров			
Анализ	ввода				Добавить Удалить
	DTMF: 1 💧	🕂 Переход	в Состояние 1		
	DTMF: 2 💧	🕂 Переход	в Состояние 2		^

Для анализа донабора абонента №1 необходимо выбрать появившуюся связь между исходным состоянием и набором абонента №1. Во вкладке «Анализ ввода» выбрать условие включения как «Проверка переменной», а параметр для анализа «DTMF». Значение DTMF выставить «1» и переход в состояние с набором абонента №1.

≡	ARC MR	👹 ATC - 🔺 securadmi	-
18 To	троеврить западність 🛛 🕇 Чильграция перенадав 🛛 (Канаровить 🔺 Эксперт 🔺 Интерт 🖄 Сокранить 🗰 Сперенить 🗰 Отнена	Mail	Test
ę.	4, 10% 6, Clar	enque Ouerline Her serge Orfoli croponu A. Hesephuik serg	
٣	Vinter Toma	pra hapaseusa - Antrinoiption, DTMF	
×		Pet top.	
~		Параменные	
۲	Orac Transit	1 Peanese	
•	Continue acceptor Continue acceptor Continue a Continue	tonica Coctorives 1	

Для анализа донабора абонента №2 необходимо выбрать появившуюся связь между исходным



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

состоянием и набором абонента №2. Во вкладке «Анализ ввода» выбрать условие включения как «Проверка переменной», а параметр для анализа «DTMF». Значение DTMF выставить «2» и переход в состояние с набором абонента №2.

=	ATC MR	M ATC -	& secureadmin-
RIP	аврить залидность — 11 бильтреция перенция — © Халироваль — ± Эксперт — & Инперт — В Согранить — ж Отинна		7VR1 Test
ç		Аналис веда Ошибка Ниг веда Отбой стороны А. Новерный веда	
e		Условне вспочения Проверка переменной • Анализироваль DTMF	
*		Pec tup.	
~		Переченцие	
8	•	Слиг 2 Пархана Тиг граматия	
	Сестиния искласной Сестиния искласной Сестиния 1	Cocrations Cocrations 2	

Для того, чтобы вызывающий абонент попадал на абонента №3 в случае неактивности (отсутствия какого-либо ввода) необходимо вернуться к настройке исходного состояния и выбрать вкладку «Нет ввода». В качестве действия выбрать «Переход» и состояние с набором абонента №3:





Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Для того, чтобы сохранить сценарий, нужно нажать на кнопку «Сохранить» на панели действий над полем для установки состояний.

🗷 Проверить валидность	т Фильтрация переходов	🖒 Копировать	🛓 Экспорт	🛓 Импорт	🖺 Сохранить	🗙 Отмена

Чтобы привязать интерактивное голосовое меню (IVR) к номеру, следует в панели меню вкладку ATC. Перейти во вкладку «Абоненты» и нажать кнопку «Создать». В графе «Номер» вписать номер №18 и нажать «Применить»:

ATC	M			fnee	ное менко	÷	0		1 scoradnin -
Абоне	нты VPBX Создание профилей абонентов							rgener	aur zabrur
Cnocod-co	адания	VPEX	Номер \ Диалазон номеров						_
🔺 Cor	дание номера	ATC (HPREX 1)	2230						
Ten nogen	() where the								
To year	• 0000								

В созданном профиле абонента спуститься к секции «Тип» и выставить тип как «Услуга СРЕ»:

Гип	
Услуга СРЕ	•
Обычный абонент	
Группа циклического поиска	
Группа параллельного поиска	
Группа последовательного поиска	
Услуга СРЕ	
Шеф-Секретарская группа	
Парковка вызова	
Автоконференция	



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

Перейти во вкладку «Учетная запись» и выбрать услугу СРЕ как «Голосовое меню (IVR)»:

				ATC (MPRIXE)	- 0	C 1 secureades	
С	оздан	ие профилей абонентов			принасныть	описнить заврыт	
7	слуги	Учетная запись Параметры обработки вызова					
ъ	псигнал	1344m	Маршрутнаация	Yezyya CHE			
	SP1		CTattereoxian no awaresee Ulla energy Contact	Fonocosoe wewo (IVII)			
r.		Mexico (IVII)	Иня абонента	Номер доступа к речевой почле			11
	He wonon	anars.		Fanocasoe мена (VR)			4.
				Конференция			

В параметре «Голосовое меню (IVR)» выбрать созданную службу и применить все настройки:

Голосовое меню (IVR)	
Не использовать	*
Не использовать	
IVR1	

Тестовая процедура:

Переход по голосовому меню при поступлении одновременно двух вызовов:

- 1. Абонент №4 поднимает трубку телефонного аппарата:
- при поднятой трубке (включенной громкой связи) слышен сигнал готовности станции,
- 2. Абонент №4 набирает номер абонента №18:



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

- после набора номера в трубке инициатора вызова слышна голосовая подсказка приветствия и подсказка по донабору номера.

3. Абонент №4 нажимает на клавишу «1» на телефонном аппарате:

- Устанавливается соединение между абонентами №4 и абонентом №1.

4. Абонент №4 кладет трубку телефонного аппарата:

- «положенная» трубка на телефонном аппарате разрывает соединение, на противоположном конце телефонного соединения в трубке слышен звуковой сигнал отбоя;

- на телефонных аппаратах абонентов в журнале звонков отображается номер входящего/исходящего соединения соответственно.

5. Абонент №8 поднимает трубку телефонного аппарата:

- при поднятой трубке (включенной громкой связи) слышен сигнал готовности станции,

6. Абонент №8 набирает номер абонента №18:

- после набора номера в трубке инициатора вызова слышна голосовая подсказка приветствия и подсказка по донабору номера.

7. Абонент №8 нажимает на клавишу «2» на телефонном аппарате:

- Устанавливается соединение между абонентами №8 и абонентом №2.

8. Абонент №8 кладет трубку телефонного аппарата:

- «положенная» трубка на телефонном аппарате разрывает соединение, на противоположном конце телефонного соединения в трубке слышен звуковой сигнал отбоя;

- на телефонных аппаратах абонентов в журнале звонков отображается номер входящего/исходящего соединения соответственно.

9. Абонент №9 поднимает трубку телефонного аппарата:

- при поднятой трубке (включенной громкой связи) слышен сигнал готовности станции,

10. Абонент №9 набирает номер абонента №18:

- после набора номера в трубке инициатора вызова слышна голосовая подсказка приветствия и подсказка по донабору номера.



Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 17.08.2025

11. Абонент №9 не нажимает на клавиши на телефонном аппарате:

- Устанавливается соединение между абонентами №9 и абонентом №3.

12. Абонент №9 кладет трубку телефонного аппарата:

- «положенная» трубка на телефонном аппарате разрывает соединение, на противоположном конце телефонного соединения в трубке слышен звуковой сигнал отбоя;

- на телефонных аппаратах абонентов в журнале звонков отображается номер входящего/исходящего соединения соответственно.

О компании ПРОТЕЙ Технологии

Компания ПРОТЕЙ Технологии входит в российский IT-холдинг ПРОТЕЙ и занимается реализацией программно-аппаратных продуктов для корпоративного сегмента рынка. ПРОТЕЙ ТЛ предлагает решения для создания и модернизации корпоративной связи на предпри- ятиях из сферы объединённых коммуникаций, телефонии, ВКС-систем и системы управления и мониторинга инфраструктуры предприятий. Решения ПРОТЕЙ разработаны в полном соответствии с международными стандартами и отвеча- ют всем современным требованиям, предъявляемым к объединённым корпоративным коммуни- кациям.