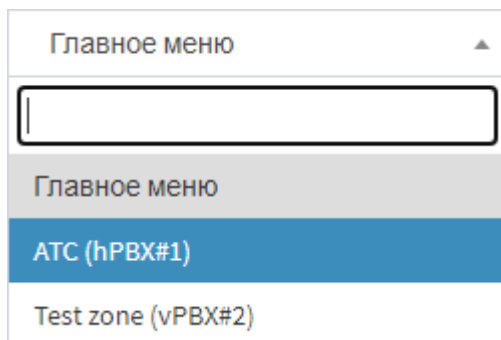
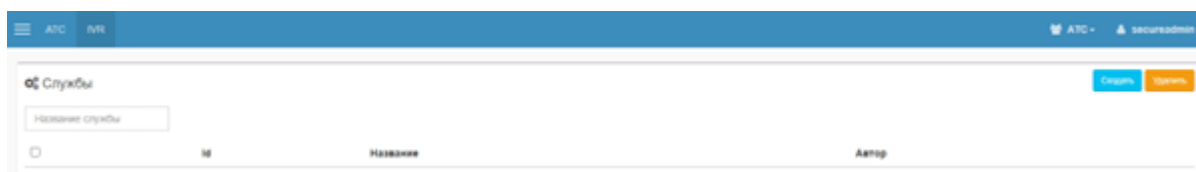


Интерактивное голосовое меню (Расширенный IVR)

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



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



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

Создание службы



Название

IVR1

Комментарий

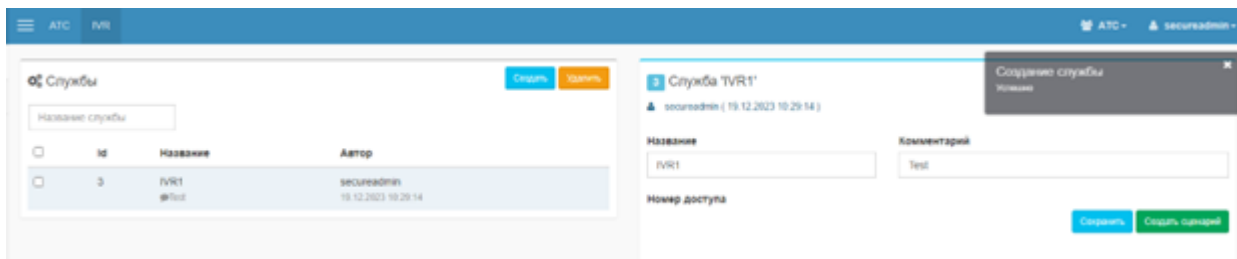
Test

Сохранить

Отмена

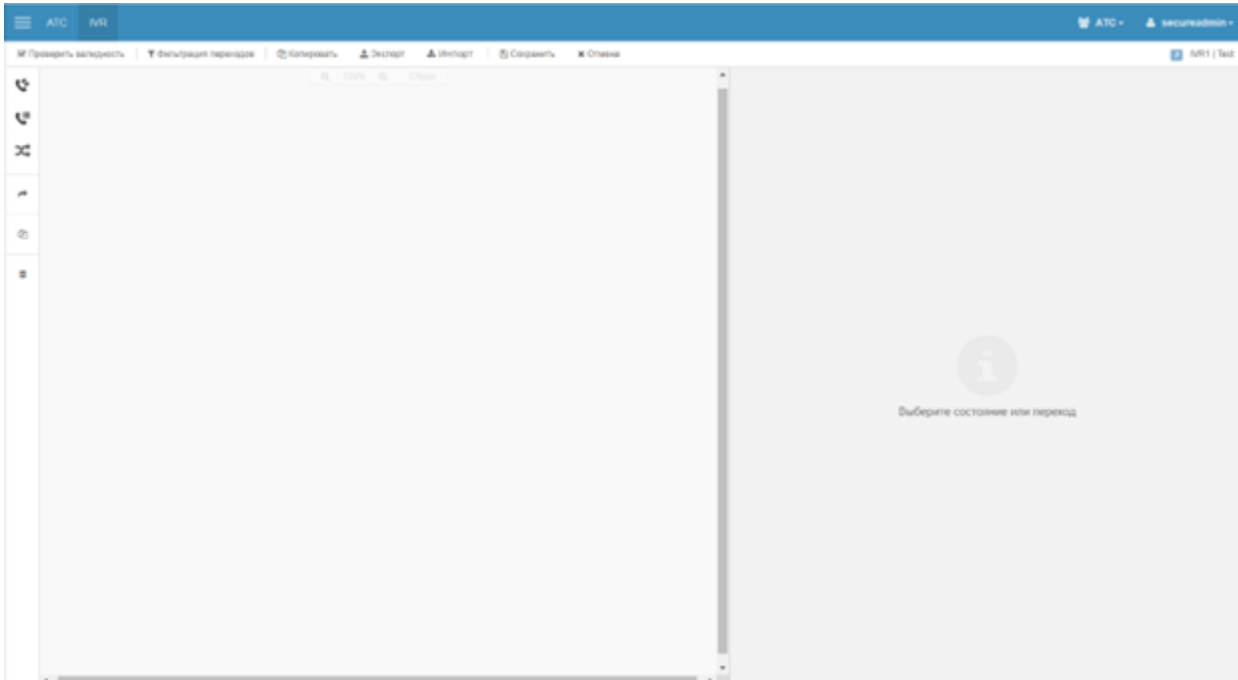
При успешном создании должно отображаться соответствующее окно, а

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

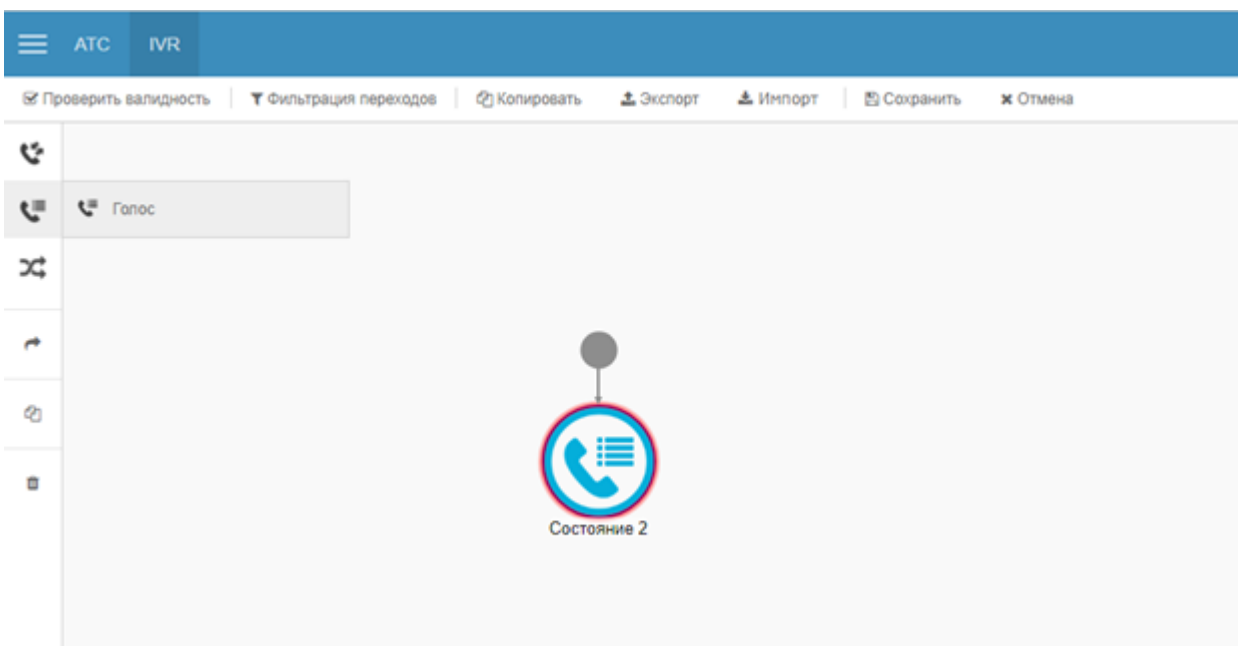


Чтобы настроить работу Службы следует нажать кнопку «Создать сценарий». Откроется меню редактирования сценария Службы:

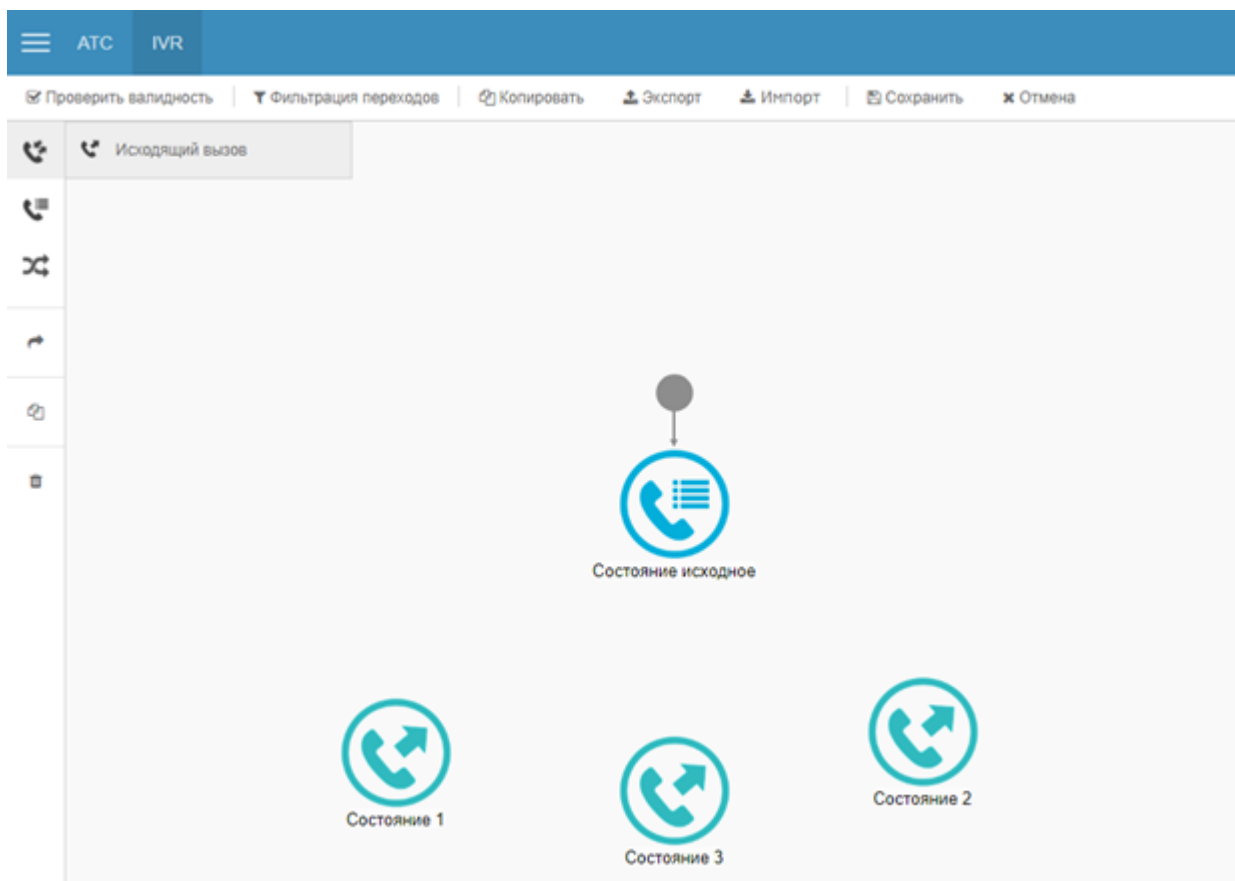
Версия документа
от 09.04.2026



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:

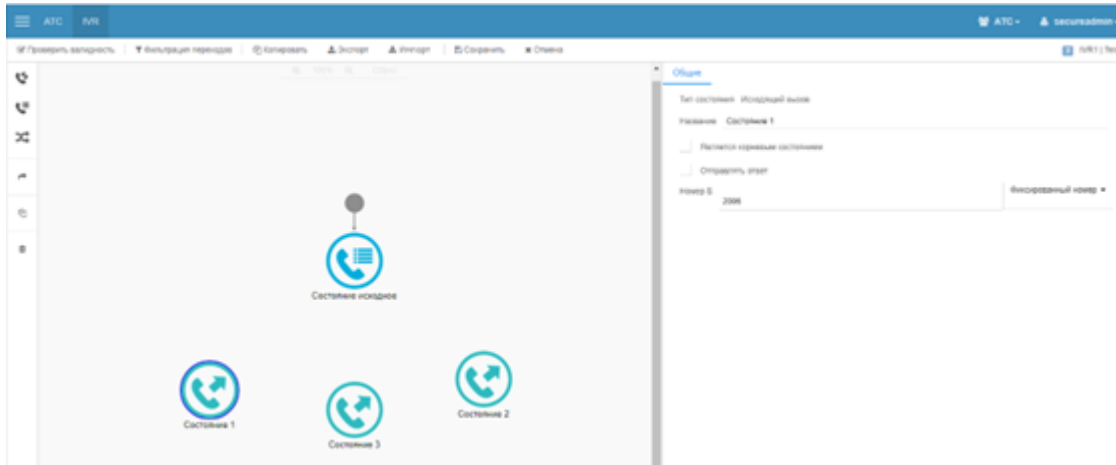


Выбрать кнопку «Исходящий вызов» и разместить три состояния на поле сценария:



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

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



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

Название Состояние исходное

Является корневым состоянием

Отправлять ответ

Подсказка приветствия

Подсказка

Количество повторений 3

Время ожидания ввода пользователя, с 20

> [Расширенный список параметров](#)

Анализ ввода Добавить

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

Общие Ошибка Нет ввода Отбой стороны А Неверный ввод

Тип состояния Голос

Название Состояние исходное

Является корневым состоянием

Отправлять ответ

Подсказка приветствия

Подсказка

Количество повторений 3

Время ожидания ввода пользователя, с 20

> [Расширенный список параметров](#)

Анализ ввода [Добавить](#) | [Удалить](#)

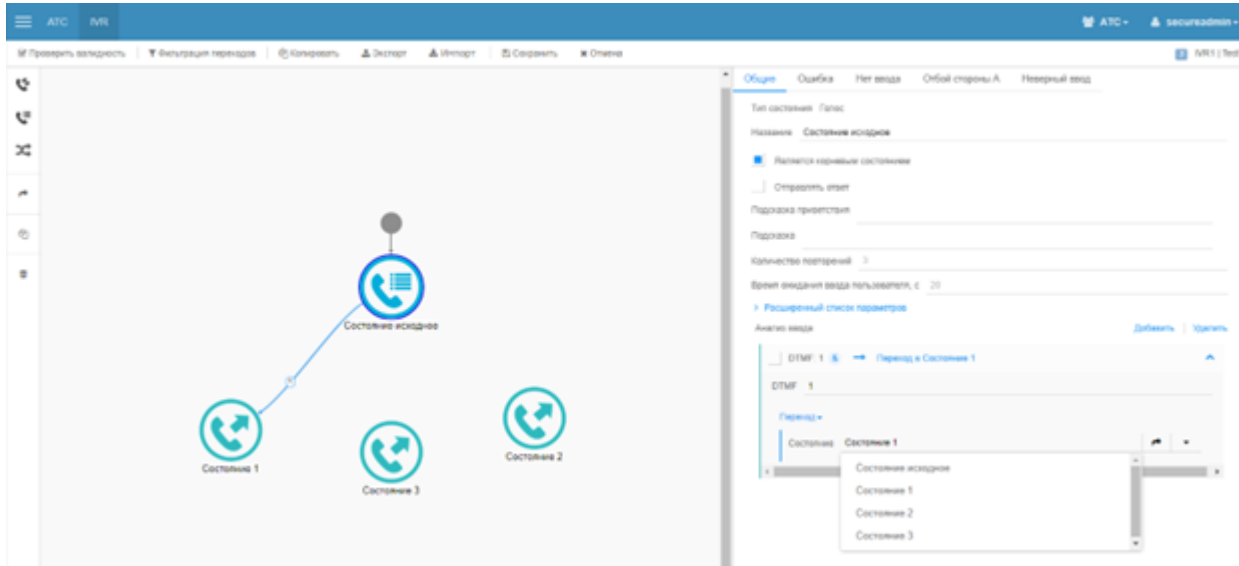
→ Не задано

DTMF

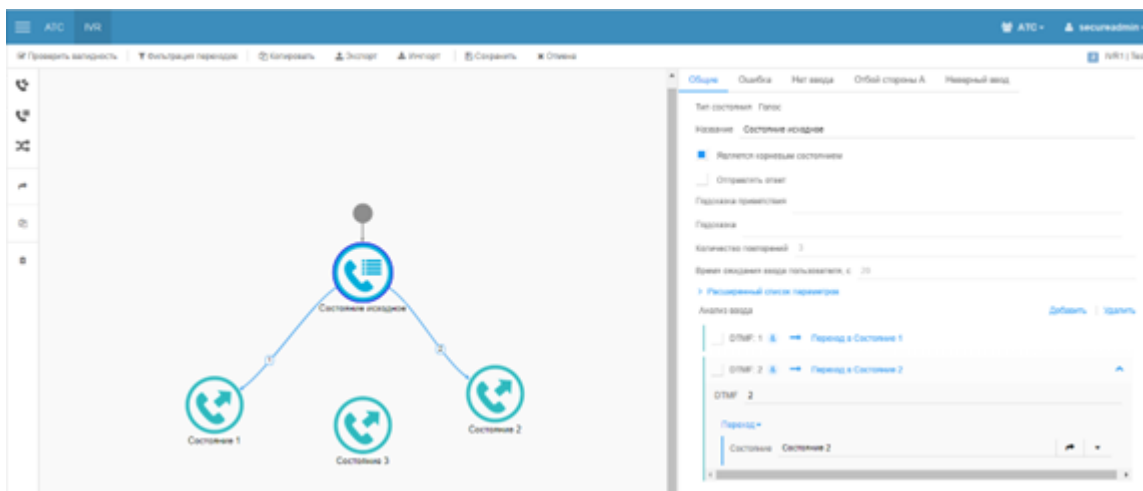
Нет действия ▾

- Переход
- Выход

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



Для перехода к абоненту №2 через донabor «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:



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

Общие Ошибка Нет ввода Отбой стороны А Неверный ввод

Тип состояния Голос

Название Состояние исходное

Является корневым состоянием

Отправлять ответ

Подсказка приветствия

Подсказка

Количество повторений [8] 011222_4_2.mp3

Время ожидания ввода п [9] 01244456_4.mp3

> Расширенный список параметров

Анализ ввода Добавить | Удалить

DTMF: 1 & → Переход в Состояние 1

DTMF: 2 & → Переход в Состояние 2

DTMF 2

Переход ▾

Состояние Состояние 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

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

Общие Ошибка Нет ввода Отбой стороны А Неверный ввод

Тип состояния Голос

Название Состояние исходное

Является корневым состоянием

Отправлять ответ

Подсказка приветствия ▶ [8] 011222_4_2.mp3 ✕

Подсказка

Количество [Добавить глобальную подсказку](#)

Время ожид [8] 011222_4_2.mp3
[9] 01244456_4.mp3

> [Расширить](#)

Анализ ввода [Добавить](#) | [Удалить](#)

DTMF: 1 & → [Переход в Состояние 1](#)

DTMF: 2 & → [Переход в Состояние 2](#) ^

DTMF 2

[Переход](#) ▾

Состояние Состояние 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

[Сохранить](#) [Отмена](#)

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

Общие Ошибка Нет ввода Отбой стороны А Неверный ввод

Тип состояния Голос
Название Состояние исходное

Является корневым состоянием
 Отправлять ответ

Подсказка приветствия ▶ [8] 011222_4_2.mp3 ×

Подсказка ▶ [9] 01244456_4.mp3 ×

Количество повторов 1

Время ожидания ввода пользователя, с 5

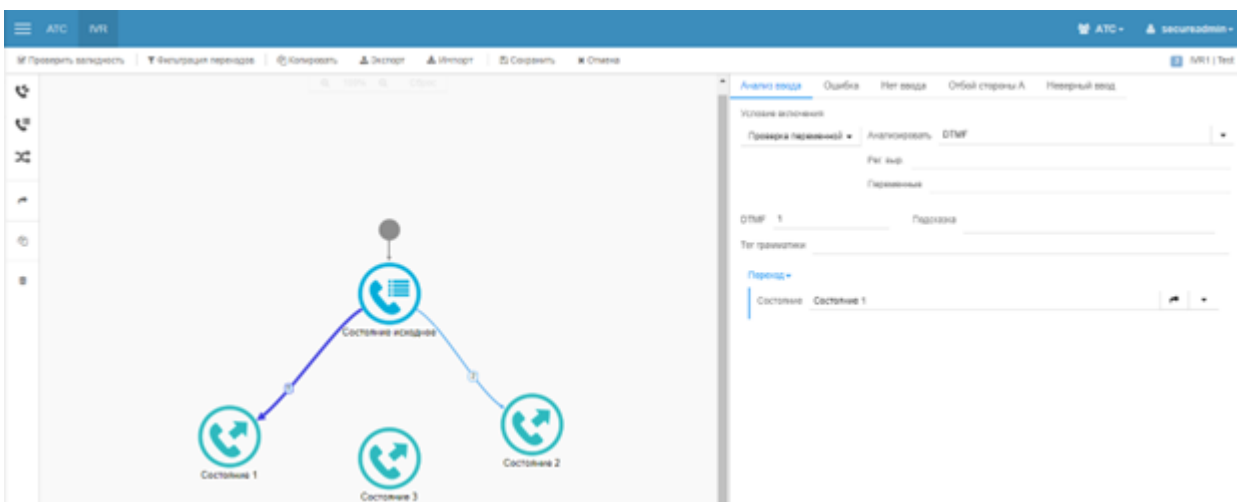
> Расширенный список параметров

Анализ ввода [Добавить](#) | [Удалить](#)

DTMF: 1 & → Переход в Состояние 1

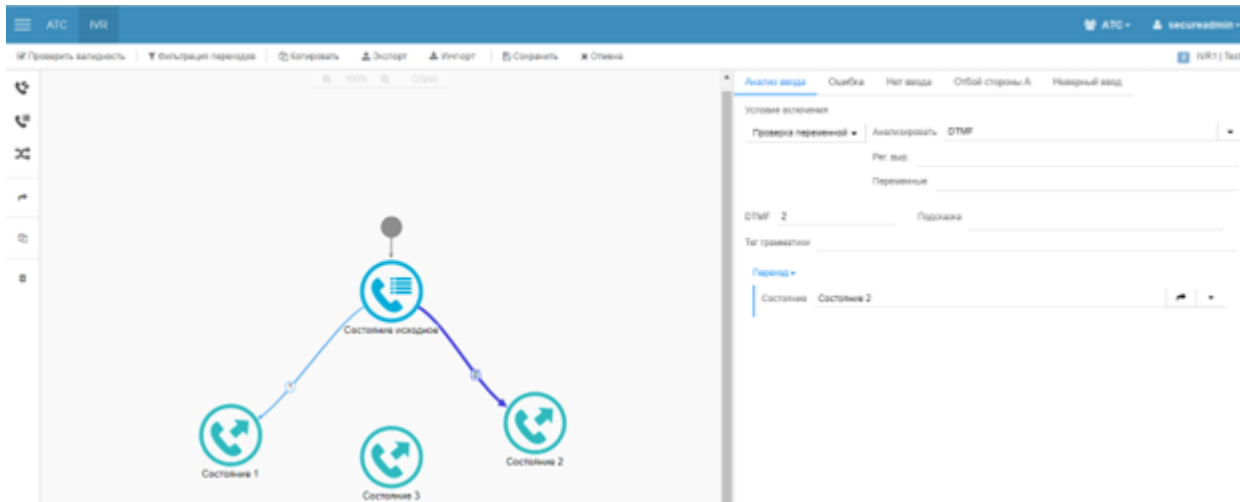
DTMF: 2 & → Переход в Состояние 2

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.

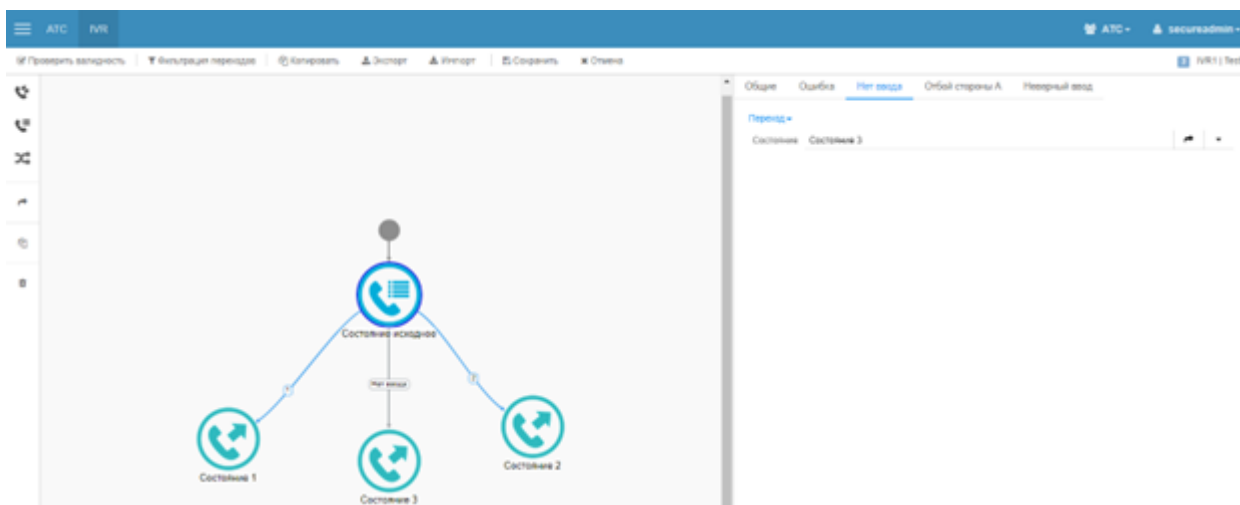


Для анализа донабора абонента №2 необходимо выбрать появившуюся связь между исходным

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.



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:



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

☑ Проверить валидность | ⏴ Фильтрация переходов | 📄 Копировать | 📄 Экспорт | 📄 Импорт | 💾 Сохранить | ✕ Отмена

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

АТС | меню | Главное меню | 🛠️ | 🔄 | 👤 **системный**

Абоненты VPBX Создание профилей абонентов применить | создать

Способ создания: **Создание номера** | VPBX: АТС (VPBX 1) | Номер / Диапазон номеров: 2234

Тип подключения: По умолчанию

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

Тип

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

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

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

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:

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

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 предприятиях из сферы объединённых коммуникаций, телефонии, ВКС-систем и системы управления и мониторинга инфраструктуры предприятий. Решения ПРОТЕЙ разработаны в полном соответствии с международными стандартами и отвечают всем современным требованиям, предъявляемым к объединённым корпоративным коммуникациям.