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

Версия документа от 29.10.2025

## 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:



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

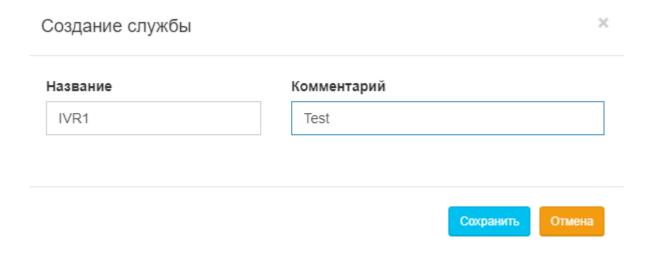


Чтобы настроить интерактивное голосовое меню (IVR), состоящее из загруженных через Webинтерфейс глобальных подсказок, необходимо во вкладке IVR создать службу по кнопке «Создать». Ввести название и комментарий, после чего сохранить:



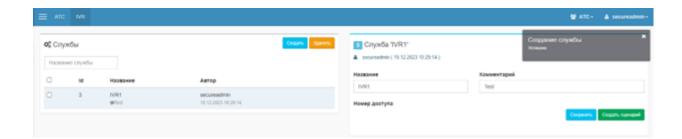
Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



При успешном создании должно отобразиться соответствующее окно, а

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

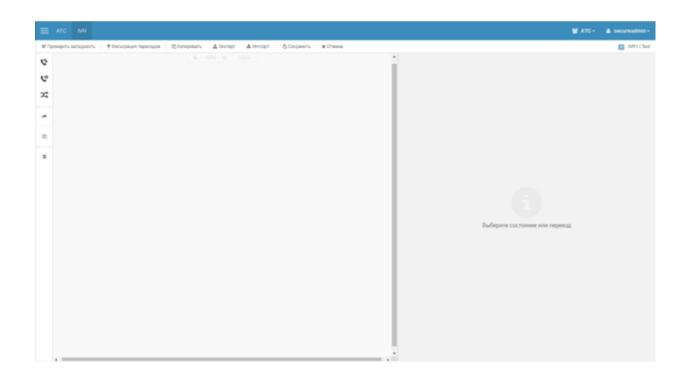


Чтобы настроить работу Службы следует нажать кнопку «Создать сценарий». Откроется меню редактирования сценария Службы:

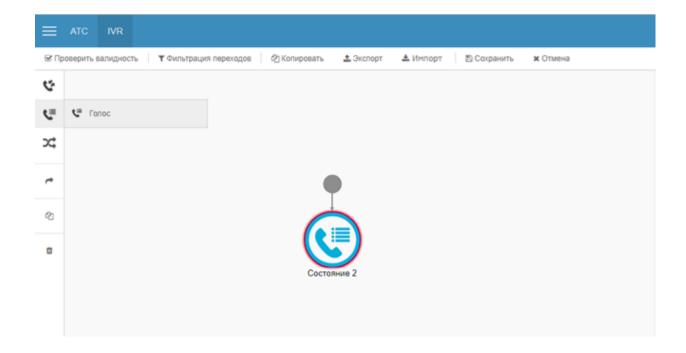


Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



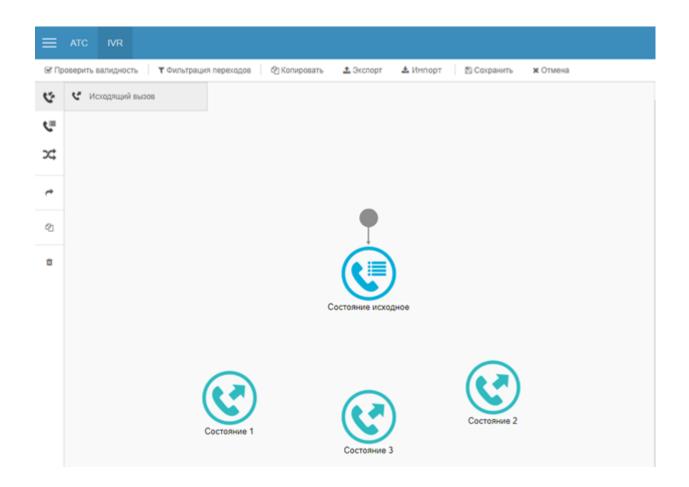
Для начала нужно добавить начальное состояние (приветствие). В левой части формы сценария располагается поле для установки состояний и экранные кнопки-меню для работы с ними. Необходимо выбрать кнопку «Голос» и разместить ее на поле сценария:



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

Версия документа от 29.10.2025

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



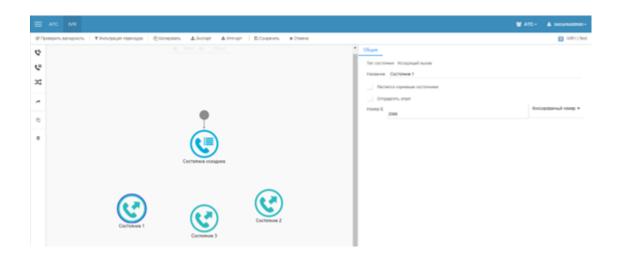
В настройке состояний «Исходящий вызов» выбрать вкладку «Общее».

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

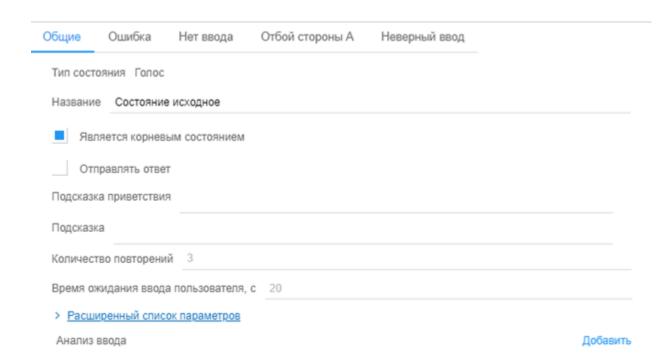


Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



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

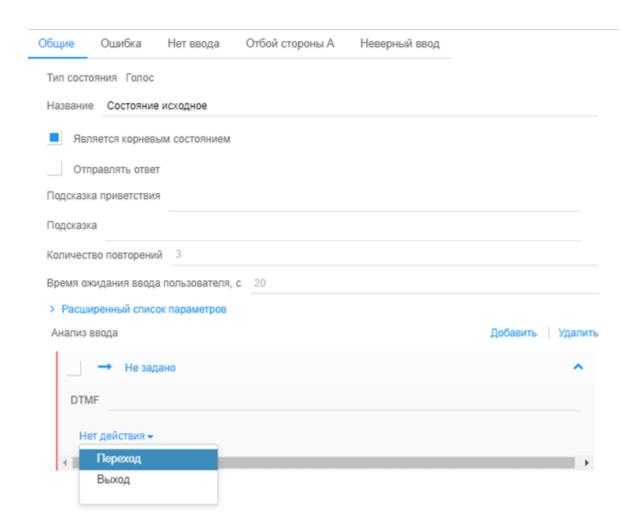


Для перехода к абоненту №1 через донабор «1» добавить анализ ввода через DTMF, вписать код донабора и выбрать действие «Переход»:



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

Версия документа от 29.10.2025

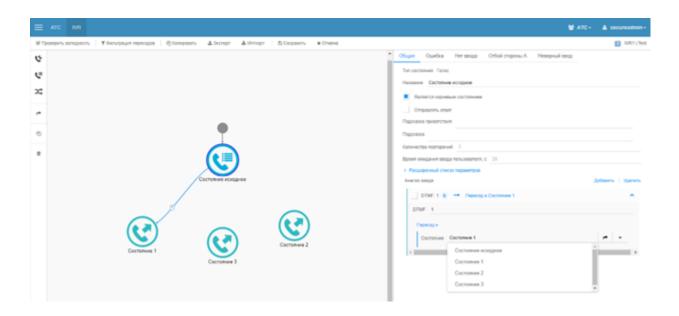


В открывшемся окне выбора перехода выбрать состояние «Исходящий вызов» с набором абонента №1:

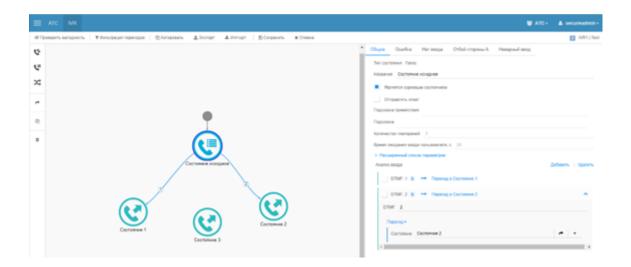


Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



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:

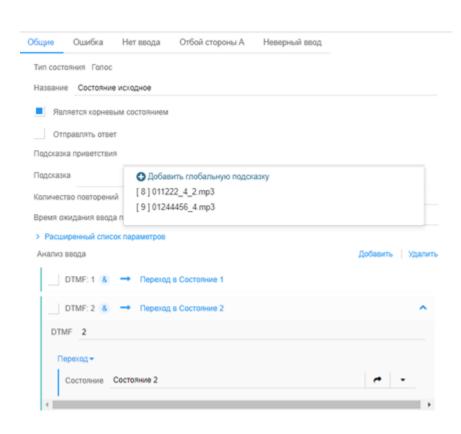


В поле «Подсказка приветствия» необходимо загрузить аудиодорожку через кнопку «Добавить глобальную подсказку»:

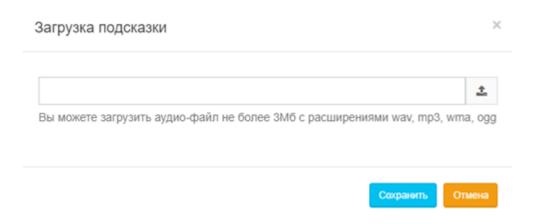


Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



В открывшемся окне нужно выбрать расположения файла и сохранить.

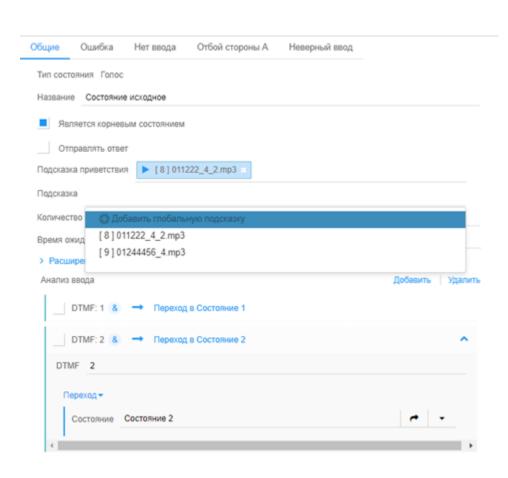


В поле «Подсказка» необходимо загрузить аудиодорожку, где будет продиктовано требования к вводу донабора. Загрузить подсказку через кнопку «Добавить глобальную подсказку»:

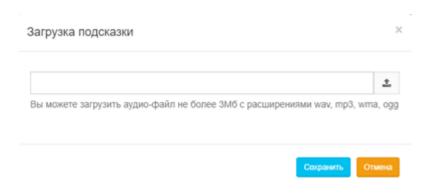


Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



В открывшемся окне нужно выбрать расположения файла и сохранить:

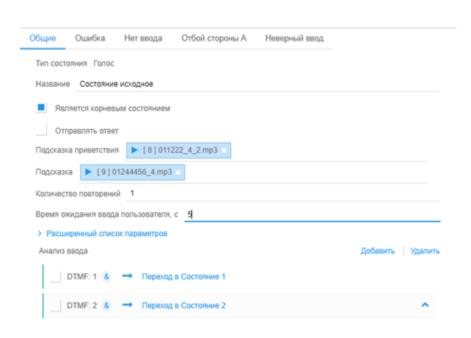


Задать количество повторений, равное 1, и время ожидания ввода пользователя с 5 секунд.

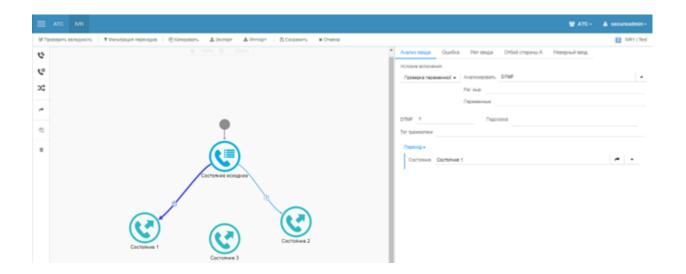


Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025



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.



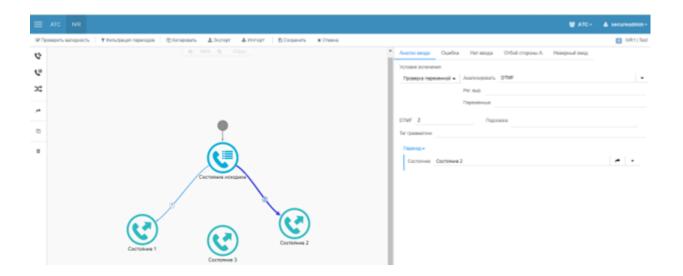
Для анализа донабора абонента №2 необходимо выбрать появившуюся связь между исходным



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

Версия документа от 29.10.2025

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.



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:





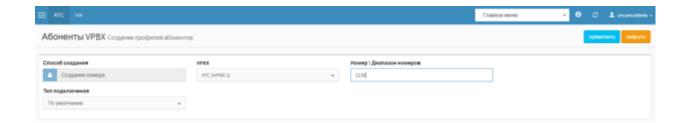
Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025

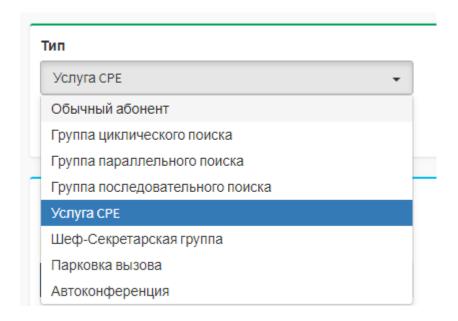
Для того, чтобы сохранить сценарий, нужно нажать на кнопку «Сохранить» на панели действий над полем для установки состояний.



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»:



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



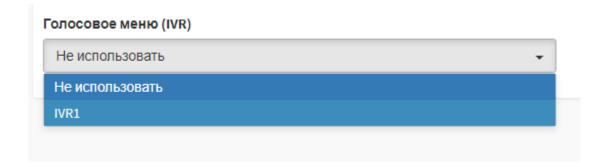
Тел.: +7 (812) 401-63-25 E-mail: sales@protei.ru Сайт: tl.protei.ru

Версия документа от 29.10.2025

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:

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

Версия документа от 29.10.2025

- 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 29.10.2025

- 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.