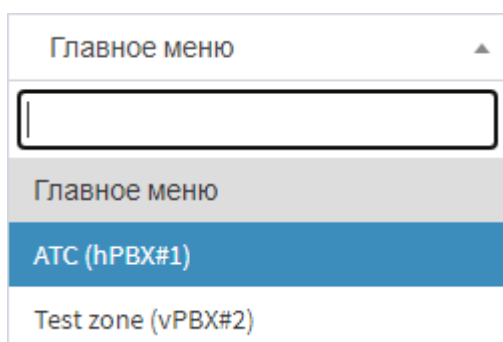
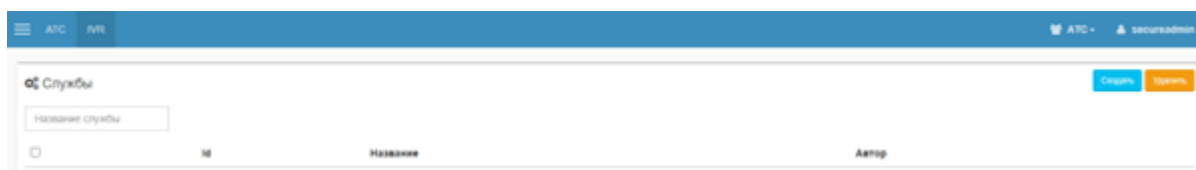


Интерактивное голосовое меню (Расширенный IVR) по расписанию

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-ТО:



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

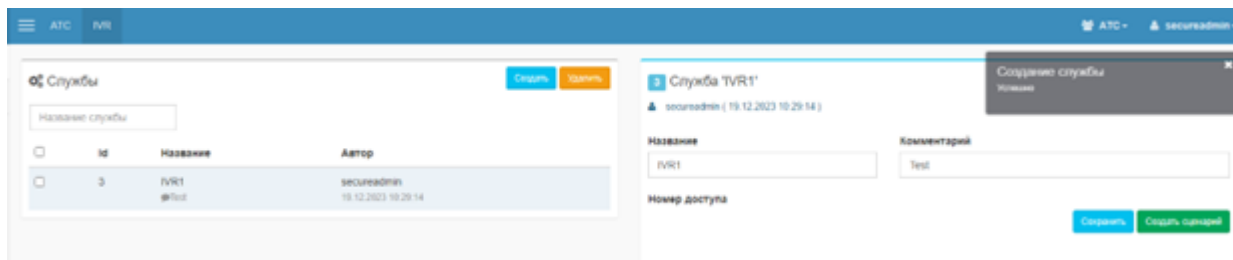
Комментарий

Test

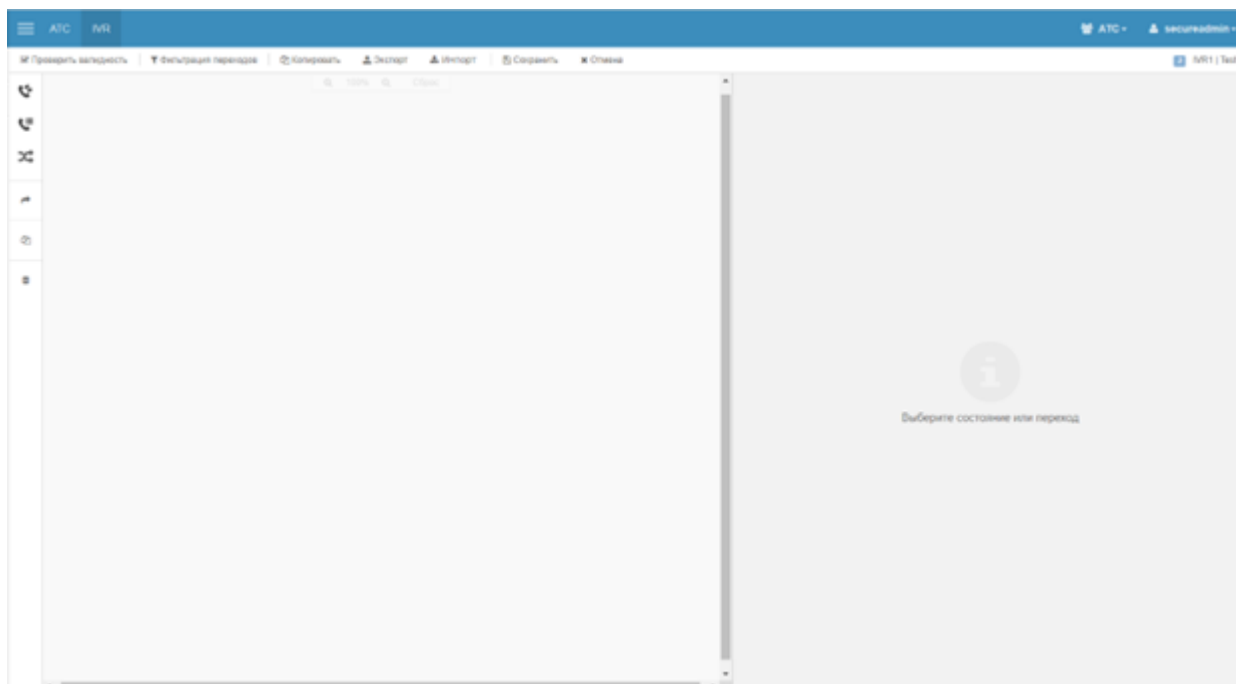
Сохранить

Отмена

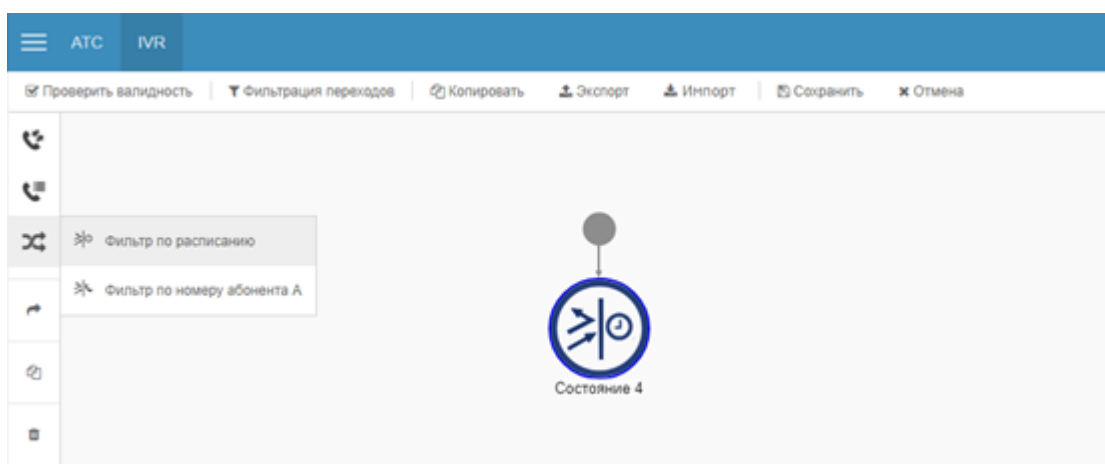
При успешном создании должно отображаться соответствующее окно, а также вкладка Службы. Справа от таблицы служб располагается панель с параметрами службы:



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



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



Перейти в настройку исходного состояния (фильтра) и выбрать вкладку «Общее». Отметить как корневое состояние и рабочий период:

Общие

Успешно

Ошибка

Тип состояния

Фильтр по расписанию

Название

Фильтр

☒

Является корневым состоянием

Работает

13/12/2022 - 08/11/2032

Добавить

Удалить

Для создания расписания нажать под периодом кнопку «Добавить» и в параметре «Действует» вписать через запятую рабочие будни:

Общие

Успешно

Ошибка

Тип состояния

Фильтр по расписанию

Название

Фильтр

☒

Является корневым состоянием

Работает

13/12/2022 - 08/11/2032

Добавить

Удалить

Действует

Добавить

1,2,3,4,5

день

каждой

недели

каждого

месяца

каждого

года

Ж

В период

Добавить

Для указания часов работы нужно нажать на кнопку «Добавить» в параметре «В период»:

Общие Успешно Ошибка

Тип состояния Фильтр по расписанию

Название

☒ Является корневым состоянием

Работает

[Добавить](#) | [Удалить](#)

Действует	Добавить
1,2,3,4,5 день каждой недели каждого месяца каждого года	
В период	Добавить
00:09:00 - 18:59:59	

В левой части формы сценария располагается поле для установки состояний и экранные кнопки-меню для работы с ними. Необходимо выбрать кнопку «Голос» и разместить два состояния на поле сценария:

☰ ATC IVR

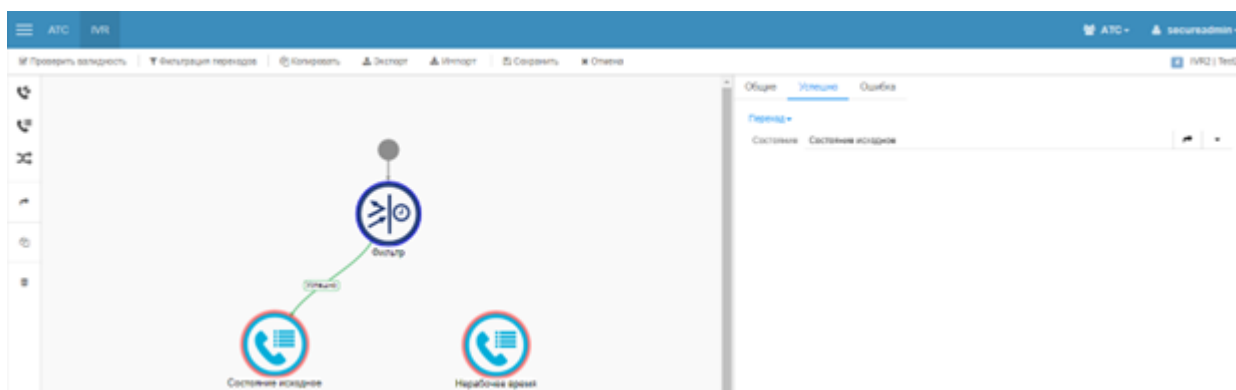
☒ Проверить валидность ☒ Фильтрация переходов Копировать Экспорт Импорт Сохранить Отмена

Фильтр

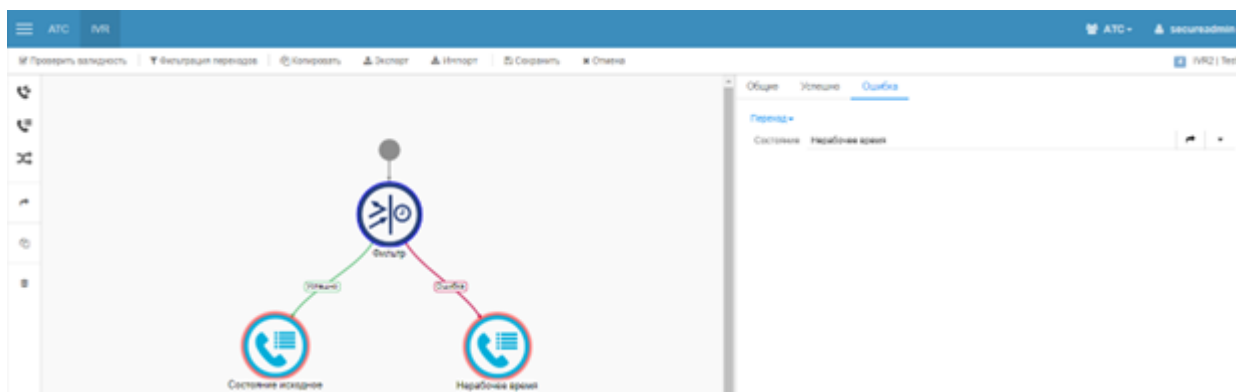
Состояние исходное

Нерабочее время

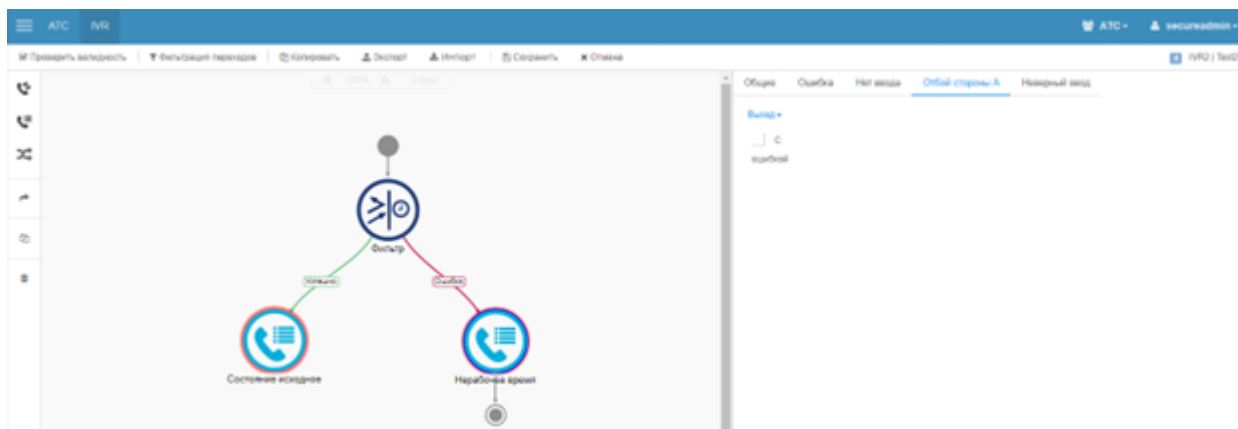
Перейти в настройку исходного состояния (фильтра) и выбрать вкладку «Успешно». Выбрать в качестве действия «Переход» и отметить «Исходное состояние»:



Перейти в настройку исходного состояния (фильтра) и выбрать вкладку «Ошибка». Выбрать в качестве действия «Переход» и отметить «Нерабочее время»:



Перейти в настройку состояния нерабочего времени и выбрать вкладку «Отбой абонента А». Выбрать в качестве действия «Выход»:



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 **Нерабочее время**

☐ 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

+ Добавить глобальную подсказку

В открывшемся окне нужно выбрать расположения файла и сохранить:

Загрузка подсказки

⬆

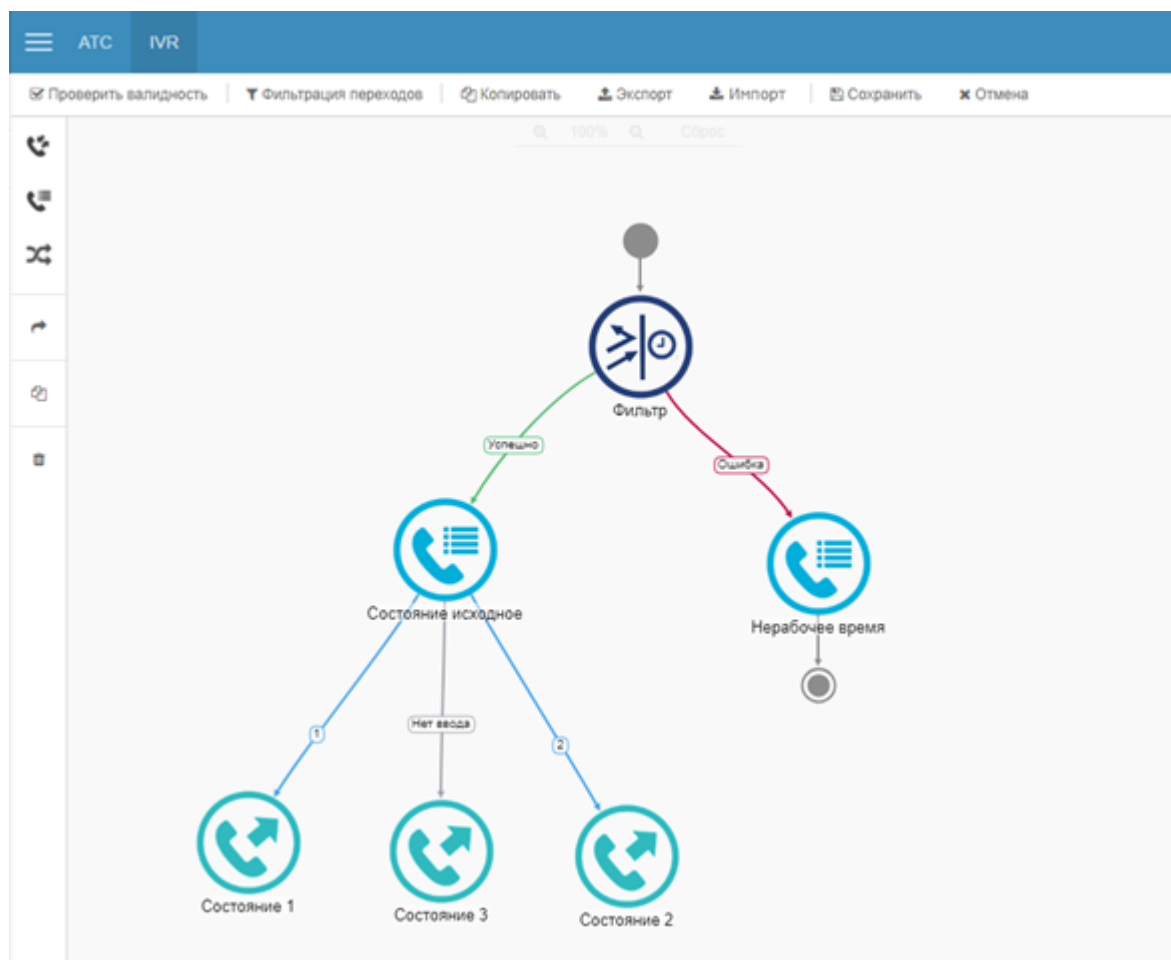
Вы можете загрузить аудио-файл не более 3Мб с расширениями wav, mp3, wma, ogg

Сохранить

Отмена

Выполнить настройку перехода к абонентам №1, №2 и №3 аналогично разделу "[Интерактивное голосовое меню \(Расширенный IVR\)](#)"

В результате настройки перехода получается следующий сценарий службы



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 №19 и нажать «Применить»:

Абоненты VPBX Создание профилей абонентов

Способ создания: Создание номера

VPBX: АТС (VPBX 1)

Номер / Диапазон номеров: 2231

Тип подключения: По умолчанию

применить отменить закрыть

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

Тип

Услуга CPE

Обычный абонент

Группа циклического поиска

Группа параллельного поиска

Группа последовательного поиска

Услуга CPE

Шеф-Секретарская группа

Парковка вызова

Автоконференция

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

Создание профилей абонентов

Услуги Учетная запись Параметры обработки вызова

Тип сигнализации: SP

Маршрутизация: Статическая по значению URI или Contact

Услуга CPE: Голосовое меню (IVR)

Голосовое меню (IVR): Не использовать

Имя абонента

Голосовое меню (IVR): Голосовое меню (IVR)

Номер доступа к речевой почте

Голосовое меню (IVR)

Конференция

применить отменить закрыть

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

Голосовое меню (IVR)



Не использовать
Не использовать
IVR2

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 набору 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.

13. Абонент №6 поднимает трубку телефонного аппарата вне рабочего времени:

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

14. Абонент №6 набирает номер абонента №18:

- после набора номера в трубке инициатора вызова слышна голосовая подсказка приветствия о нерабочем времени;

- в трубке слышен звуковой сигнал отбоя.

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.