

Настройка голосового сервиса

НАСТРОЙКА СЕРВИСОВ ВИРТУАЛЬНОЙ АТС
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ «Ё-ОФИС»

Общее описание

В Личном кабинете для настройки Голосового сервиса необходимо подключить данный сервис к вашей виртуальной АТС. При подключении любого тарифа виртуальной АТС Вам доступны следующие виды данного сервиса:

- голосовое приветствие;
- голосовая почта;
- сервис fax-to-email.

Требования к загружаемым файлам

Первым шагом к настройке голосового приветствия является подготовка звукового файла. К загружаемым звуковым файлам предъявляются следующие требования:

- Формат: wav или mp3;
- Размер: не более 2МВ.

Настройка режима работы «Голосового сервиса»

Выбор режима работы «Голосового сервиса» осуществляется непосредственно в настройках Личного кабинета вашего аккаунта, который планируется использовать для работы сервиса «Голосовое приветствие».

Так как «Голосовое приветствие» чаще всего звучит при входящем звонке, то и настраивать его необходимо на внешних аккаунтах (7495xxxxxxx и 7499xxxxxxx).

ПЕРЕЙДЁМ К НАСТРОЙКАМ АККАУНТА С ГОРОДСКИМ НОМЕРОМ ТЕЛЕФОНА


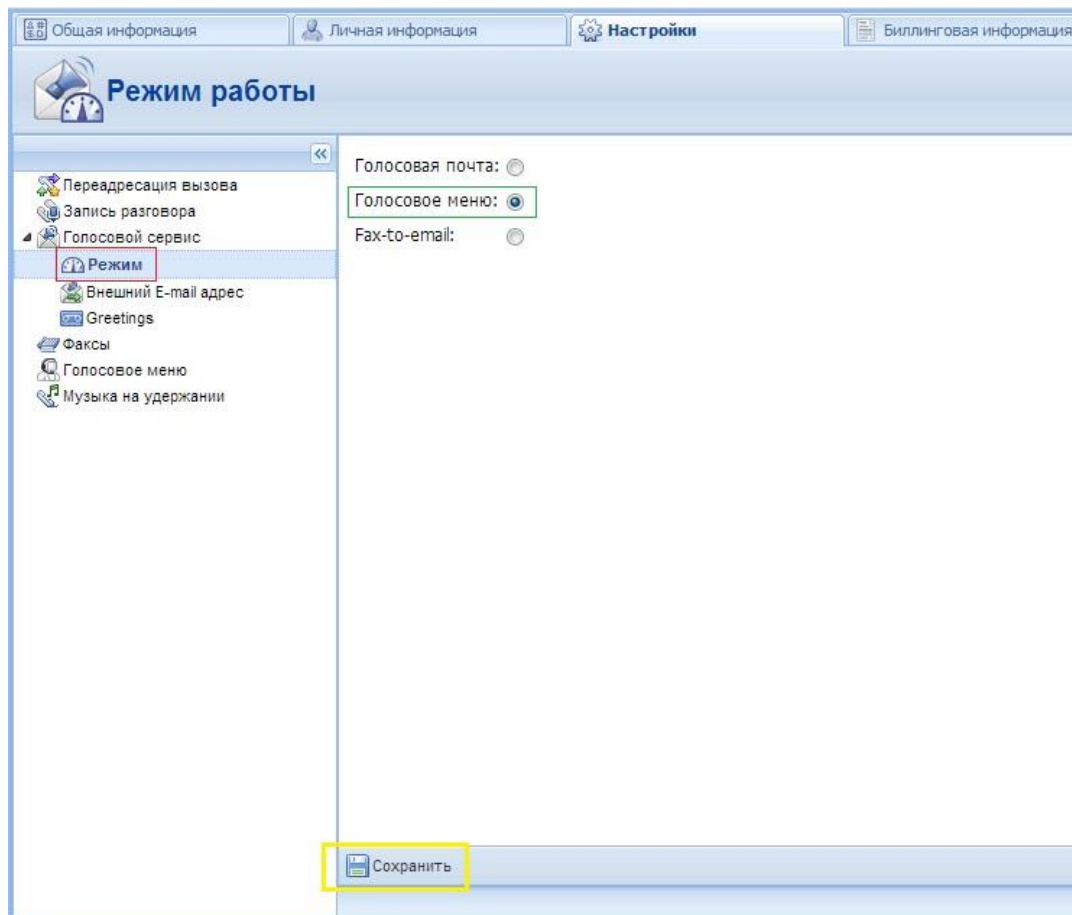
- 1) В Личном кабинете вашего аккаунта перейдём на вкладку верхнего меню «Настройки», и выберем в боковом меню пункт «Аккаунты».
- 2) Далее необходимо в списке аккаунтов найти ваш городской номер телефона (на котором необходимо настроить голосовое приветствие) и нажать ссылку «Настроить» (значок  напротив необходимого аккаунта).
- 3) В открывшемся кабинете настройки аккаунта необходимо перейти на вкладку верхнего меню «Настройки».
- 4) В боковом меню развернуть пункт «Голосовой сервис» и выбрать пункт «Режим работы» (Рис. 1):

Рисунок 1. Выбор режима работы Голосового сервиса

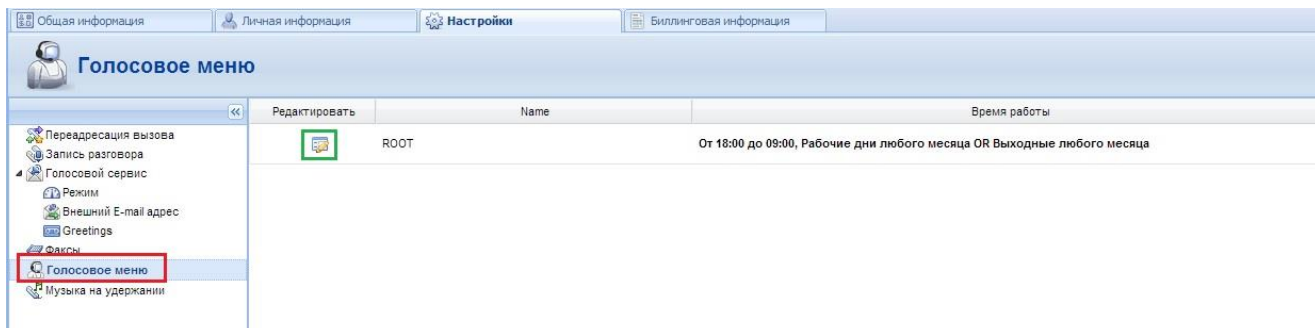


- 5) Далее необходимо выбрать «Голосовое меню» в качестве режима работы «Голосового сервиса» (выделено зеленым рис. 1). После этого необходимо сохранить изменения, нажав клавишу «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 1) внизу страницы.

НАСТРОЙКА СЕРВИСА «ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ»

Для настройки сервиса «Голосовое меню» необходимо выбрать раздел «Голосовое меню» (выделено красным рис. 2):

Рисунок 2. Настройка работы сервиса "Голосовое меню"



В системе уже создано голосовое меню «ROOT», которое невозможно удалить, и, по умолчанию, все вызовы, приходящие в сервис «Голосовое приветствие» попадают именно в него.

Для перехода к его настройке необходимо кликнуть по ссылке «Редактировать» (выделено зелёным рис. 2).

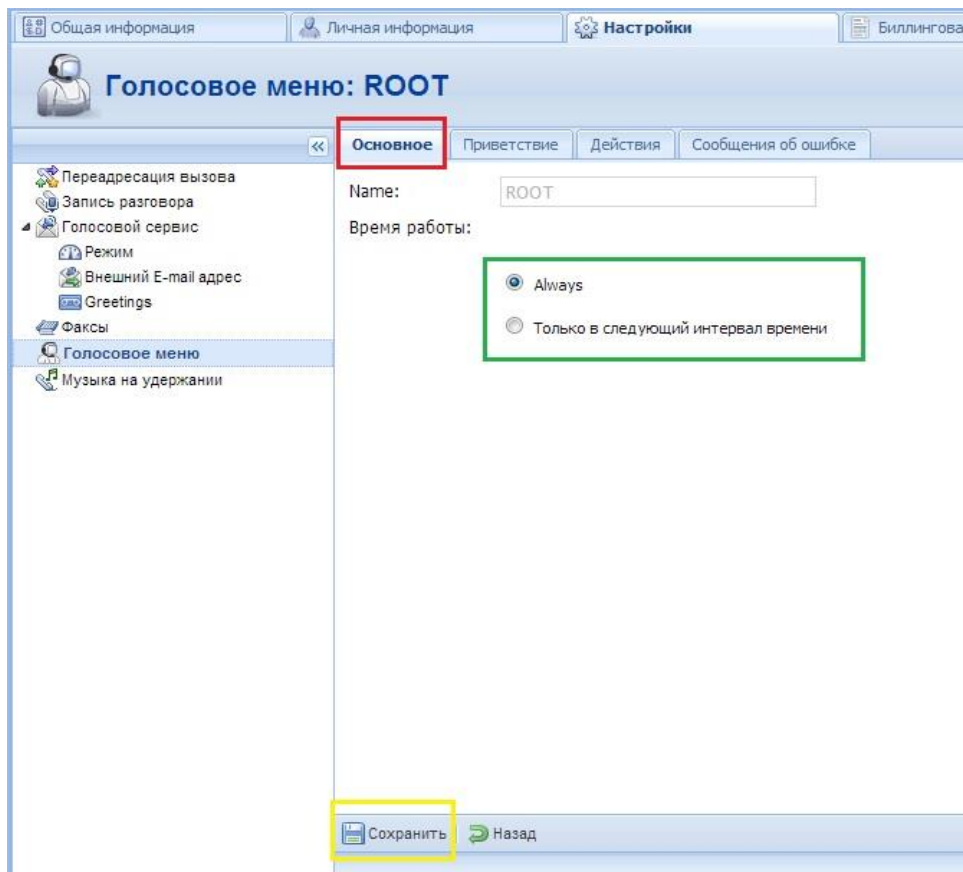
Настройка «Голосового меню» имеет 3 основных раздела:

- основное (задание графика работы «Голосового меню»);
- приветствие (загрузка файла приветствия);
- действия (настройка логики работы «Голосового меню»).

Настройка времени работы «Голосового меню»

Настройка режима работы «Голосового меню» осуществляется на вкладке «Основное» (Рис. 3):

Рисунок 3. Настройка режима работы Голосового меню

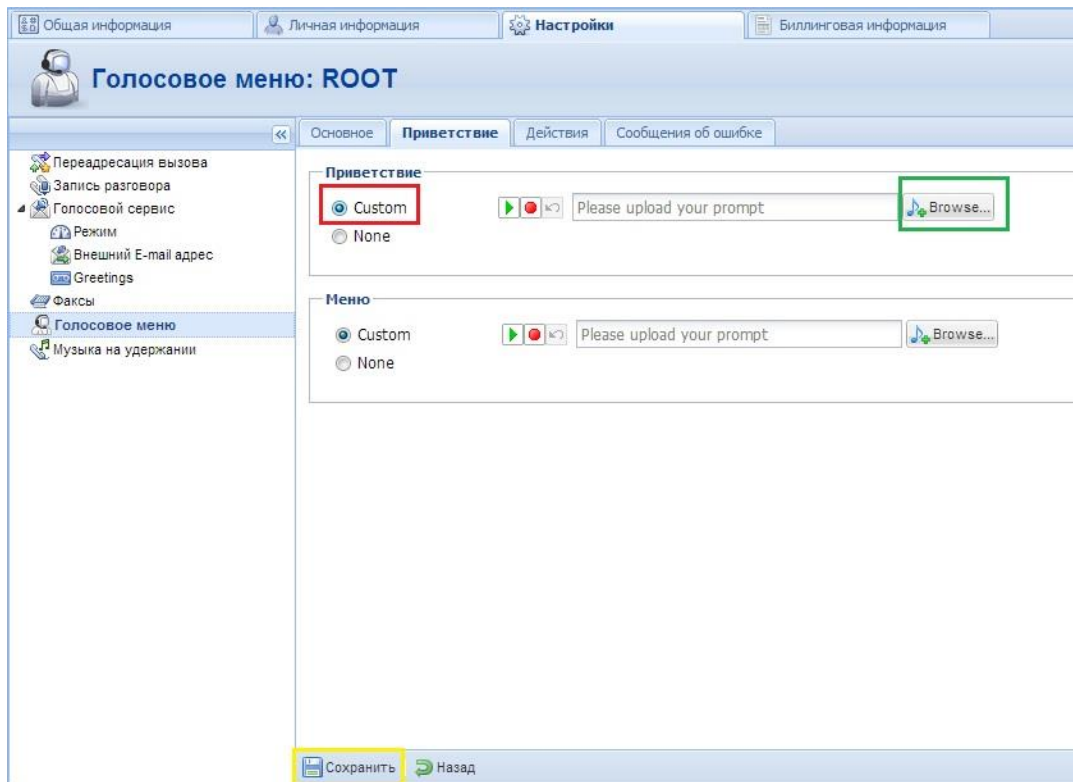


- 1) Настроить режима работы «Голосового меню», выбрав один из режимов:
 - постоянный режим работы (пункт «Always» на рис.3);
 - заданный пользователем режим работы (пункт «Только в текущий интервал времени» на рис. 3).
- 2) Сохранить изменения, нажав клавишу «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 3) внизу страницы.

Загрузка файла для сервиса «Голосовое приветствие»

Загрузка голосового приветствия осуществляется на вкладке «Приветствие» (Рис. 4):

Рисунок 4. Загрузка голосового приветствия

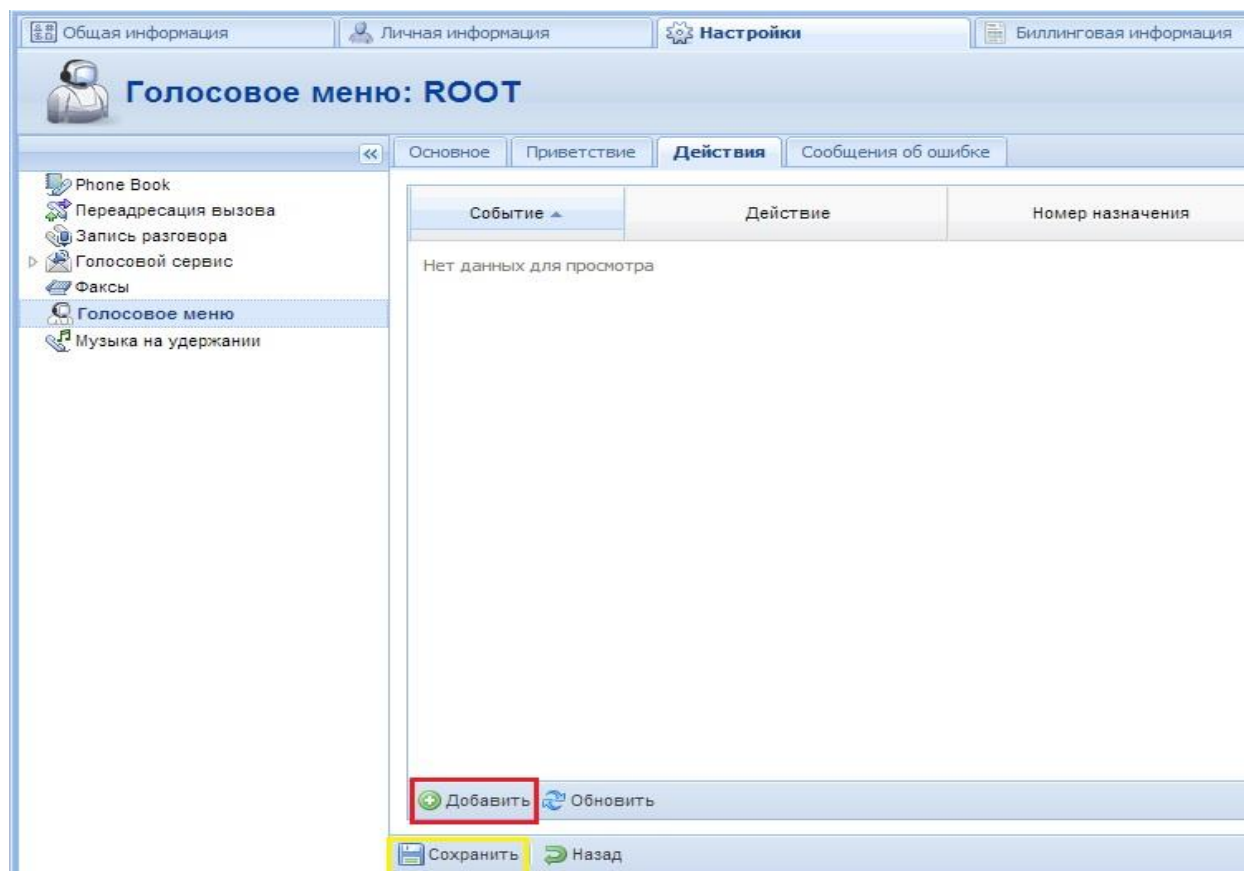


- 1) Выбор тип приветствия: «Custom» (выделено красным Рис. 4).
- 2) Загрузить подготовленный файл голосового приветствия, нажав клавишу «Browse» (выделено зеленым Рис. 4) и выбрав необходимый файл среди ваших документов.
- 3) Сохранить изменения, нажав клавишу «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 4) внизу страницы.

Настройка логики работы сервиса «Голосовое меню»

Настройка логики работы «Голосового меню» осуществляется на вкладке «Действия» (Рис. 5):

Рисунок 5. Настройка логики работы Голосового меню



Во время проигрывания приветствия звонящий может совершать совершенно разные действия (добирать внутренний номер, отдельную цифру, дожидаться окончания приветствия и т.д.). Все эти действия звонящего являются «Событиями» для системы и, по наступлению этих «Событий», система будет выполнять «Действия» который мы зададим.

Основные «События»:

- набор цифры от «0» до «9»;
- набор символа «*» или «#»;
- отсутствие набора «Timeout».

Основные выполняемые действия:

- перевод вызова на внутренний номер или группу «Transfer»;
- набор внутреннего номера «Dial extension directly».

Добавляя события и присваивая действия, происходящие по этим событиям, настраивается логика работы.

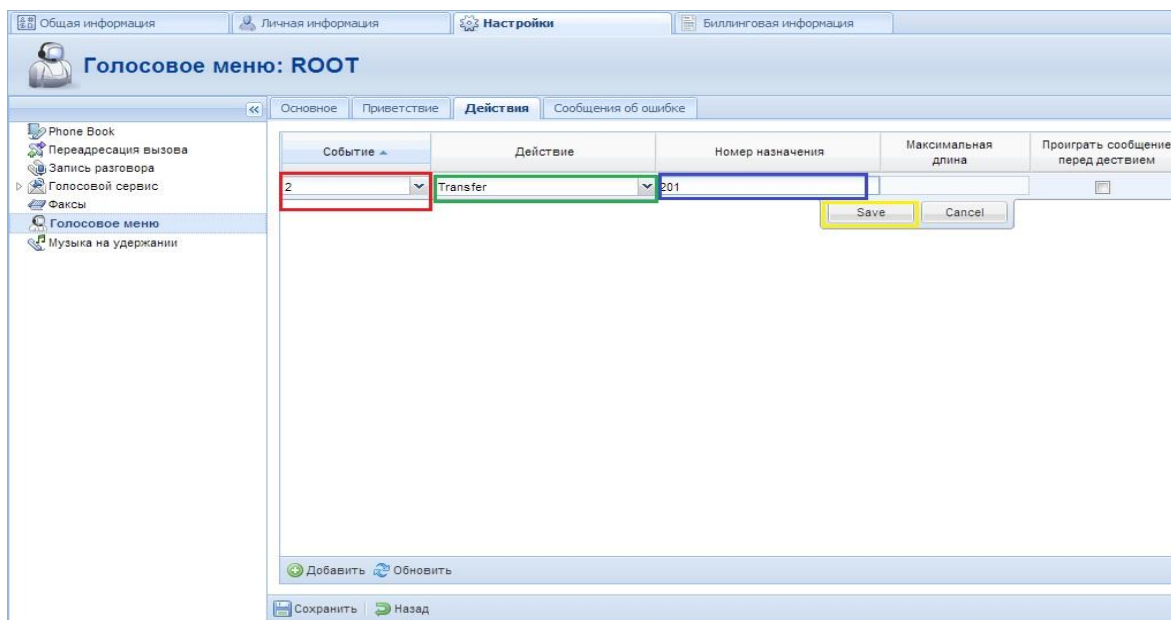
ДОБАВЛЕНИЕ СОБЫТИЯ

- 1) Добавить событие можно, нажав ссылку «Добавить» (выделено зеленым рис. 5).
- 2) В появившейся таблице необходимо заполнить следующие поля (Рис. 6):
 - a. В поле «Событие» (выделено красным Рис. 6) вводим набор для одной из цифр. Пример: выбрали цифру «2».
 - b. В поле Действие» (выделено зелёным Рис. 6) необходимо выбрать один из предложенных вариантов. Пример: «Transfer».

- c. В поле «Номер назначения» пропишем номер переадресации (внутренний короткий номер, номер стационарного телефона и т.д.) Пример: пропишем внутренний номер «201».
- d. Сохраняем логику, нажав на кнопку «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 6).

Результат: во время приветствия при наборе звонящим цифру «2», то он будет переадресован на внутренний номер 201.

Рисунок 6. Настройка Событий и Действий



Рассмотрим ещё один пример.

Допустим, у нас есть «Виртуальная АТС» с внутренними номерами 301, 302, 303 и 305. Необходимо во время приветствия перенаправлять звонящего на один из этих внутренних номеров с успешным дозвоном до необходимого адресата.

Решение:

- 1) В качестве «События» необходимо выбрать цифру «3», в качестве «Действия» - «Dial extension directly».
- 2) Заполнить поле «Максимальная длинна». В данном случае длинна внутреннего номера составляет 3 числовых символа, поэтому необходимо прописать «3».
- 3) Подобным образом необходимо настроить логику работы «Голосового меню». После этого необходимо сохранить изменения, нажав клавишу «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 5) внизу страницы.

ЗАПУСК В РАБОТУ СЕРВИСА «ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ»

После основных настроек ваше Голосовое меню готово к работе.

- режим работы определен,
- приветствие загружено,
- логика работы расписана.

Осталось только сделать так, чтобы на него стали поступать входящие вызовы.

По логике работы системы вызов, поступающий вызов на аккаунт обрабатывается по следующему алгоритму:

- 1) сначала звонит SIP-устройство (если оно зарегистрировано);
- 2) осуществляется переадресация вызова на заданные пользователем номера;
- 3) вызов приходит на «Голосовой сервис» и распределяется согласно произведенных настроек.

Для того, чтобы сервис «Голосовое приветствие» заработал, необходимо с вашего аккаунта снять переадресацию и отменить регистрацию sip-устройства.

Сервис «Голосовое меню» настроен!

НАСТРОЙКА СЕРВИСА «FAX-TO-EMAIL»

Настройка режима работы Голосового сервиса

Выбор режима работы Голосового сервиса осуществляется непосредственно в настройках вашего аккаунта, который планируется использовать для работы сервиса «Fax-to-email».

Перейдём к настройкам выбранного аккаунта:


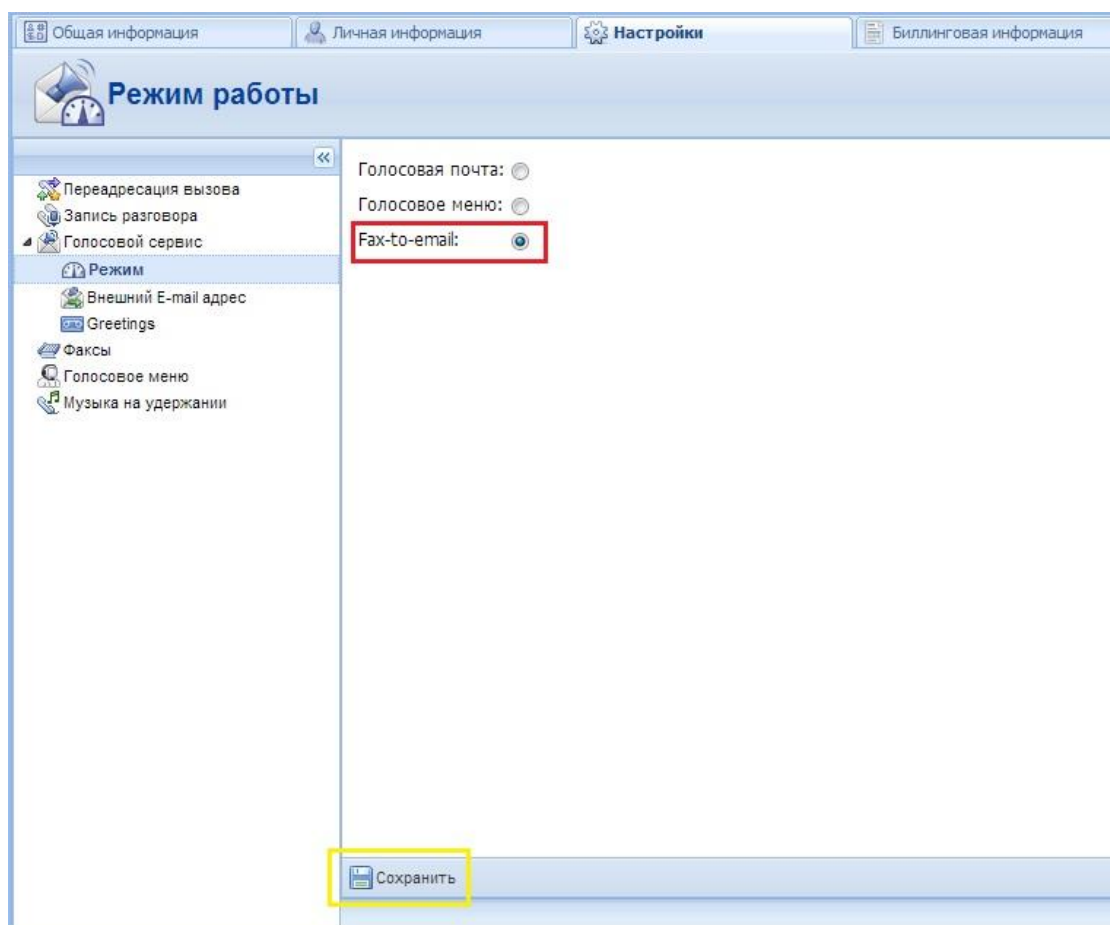
- 1) В Личном кабинете перейдём на вкладку верхнего меню «Настройки»;
- 2) Выбор в боковом меню пункта «Аккаунты»;
- 3) В списке аккаунтов найдём необходимый (на котором необходимо настроить «Fax-to-email»);
- 4) Нажимаем на ссылку «Настроить» (значок  напротив аккаунта);
- 5) В открывшемся кабинете настройки аккаунта необходимо перейти на вкладку верхнего меню «Настройки» и в боковом меню развернуть пункт «Голосовой сервис»;
- 6) Выбрать пункт «Режим работы» (Рис. 7)
- 7) Выбрать раздел «Fax-to-email» в качестве режима работы «Голосового сервиса» (выделено зеленым рис. 7).
- 8) Сохранить изменения, нажав клавишу «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 7) внизу страницы.

Рисунок 7. Настройка режима работы Голосового сервиса

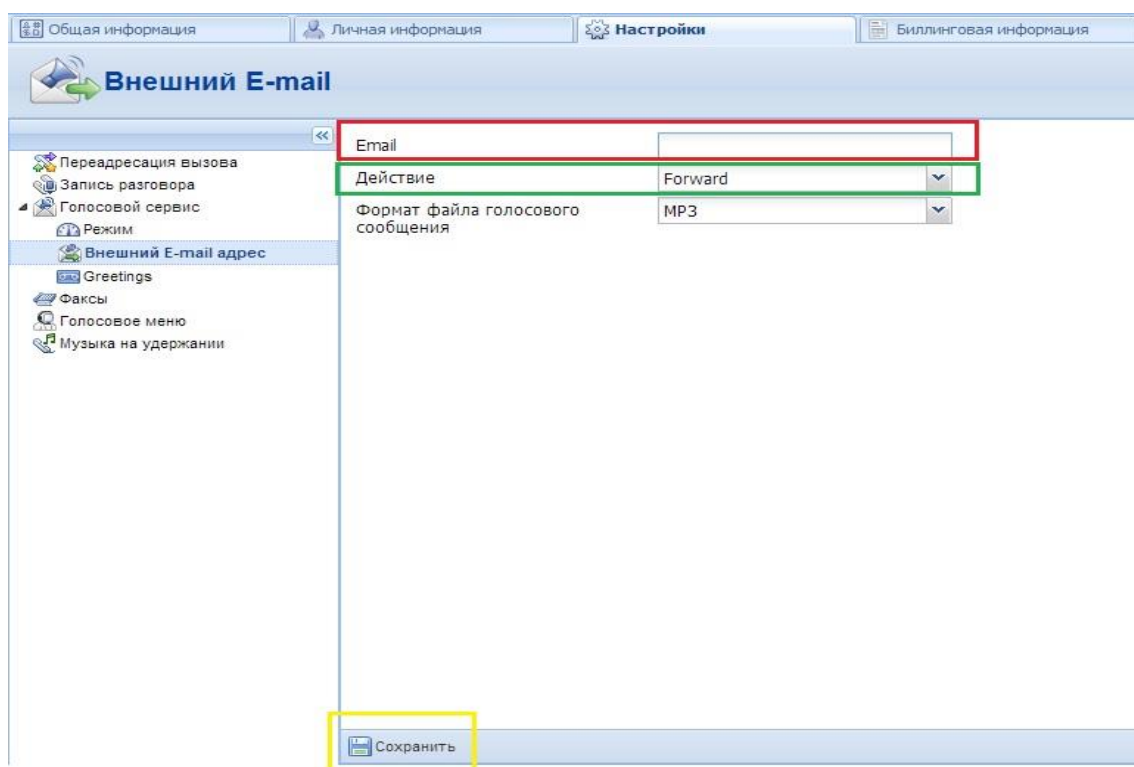


Добавление адреса электронной почты

Для добавления адреса электронной почты, на который будут приходить письма с факсимильными сообщениями, необходимо:

- 1) перейти на страницу «Внешний E-mail адрес» (Рис. 8);
- 2) В поле «Email» прописать адрес электронной почты (выделено красным Рис. 8);
- 3) В поле «Действие» необходимо выбрать режим работы «Forward» (выделено зелёным Рис. 8);
- 4) Сохранить изменения, нажав клавишу «Сохранить» (выделено жёлтым рис. 8) внизу страницы.

Рисунок 8. Добавление адреса электронной почты для приема факса



Запуск сервиса «Fax-to-email»

Ваш сервис «Fax-to-email» готов к работе. Осталось только сделать так, чтобы на него стали поступать входящие вызовы.

По логике работы системы вызов, поступающий вызов на аккаунт обрабатывается по следующему алгоритму:

- сначала звонит SIP-устройство (если оно зарегистрировано)
- осуществляется переадресация вызова на заданные пользователем номера
- далее вызов приходит на «Голосовой сервис».

Таким образом, для того, чтобы ваше Голосовое приветствие заработало с аккаунта, необходимо снять переадресацию и отменить регистрацию sip-устройства.

Сервис «Fax-to-email» настроен!