



ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Центр Обслуживания Вызовов "ПРОТЕЙ" на базе
платформы PRIN

Основная версия

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА

Авторские права

Без предварительного письменного разрешения, полученного от НТЦ «ПРОТЕЙ», этот документ и любые выдержки из него, с изменениями и переводом на другие языки, не могут быть воспроизведены или использованы.

Оглавление

| | |
|---|----------|
| 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ | 5 |
| 1.1 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА | 5 |
| 1.2 СОСТАВ ДОКУМЕНТА | 5 |
| 1.3 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА..... | 6 |
| 1.3.1 Производитель | 6 |
| 1.3.2 Служба технической поддержки | 6 |
| 1.4 ГЛОССАРИЙ..... | 6 |
| 2. ВВЕДЕНИЕ | 7 |
| 3. ВХОД В СИСТЕМУ ЦОВ «ПРОТЕЙ» | 7 |
| 4. КОМПЛЕКС СИСТЕМ ЦОВ «ПРОТЕЙ» | 8 |
| 4.1 АДМИНИСТРАТОР CALLCENTER | 8 |
| 4.1.1 Общие сведения | 8 |
| 4.1.2 Вход в систему | 9 |
| 4.1.3 Возможности администратора..... | 11 |
| 4.1.3.1 Контекстное меню | 11 |
| 4.1.3.2 Использование шаблонов объектов администрирования в фильтрах системы..... | 11 |
| 4.1.3.3 Печать списка объектов | 11 |
| 4.1.3.4 Групповой режим операций..... | 12 |
| 4.1.3.5 Обновление техобслуживания | 12 |
| 4.1.3.6 Добавление в статистику | 12 |
| 4.1.4 Ресурсы..... | 12 |
| 4.1.4.1 Общие настройки (только для системного администратора) | 12 |
| 4.1.4.2 Настройки обработчика вызовов TCM.CPE.ACD (только для системного администратора)..... | 17 |
| 4.1.4.3 Настройка параметров Applicast (только для системного администратора) | 19 |
| 4.1.4.4 Настройка параметров MRS (только для системного администратора)..... | 19 |
| 4.1.4.5 Настройка параметров сервера VP (только для системного администратора) | 22 |
| 4.1.4.6 Настройка параметров SP_Lite (только для системного администратора)..... | 25 |
| 4.1.4.7 Настройки параметров подключения шлюзов (только для системного администратора)..... | 28 |
| 4.1.4.8 Настройки параметров Plug_in | 31 |
| 4.1.4.9 Настройки сервера СО(только для системного администратора) | 34 |
| 4.1.4.10 Настройки МКД (только для системного администратора)..... | 37 |
| 4.1.4.11 Номера доступа | 38 |
| 4.1.4.12 Подсказки в системе..... | 42 |
| 4.1.4.13 Черные/белые/VIP списки | 46 |
| 4.1.4.14 Автоматический черный список..... | 48 |
| 4.1.5 Виртуальные КЦ | 49 |
| 4.1.5.1 Блокировка и разблокировка виртуального КЦ (только для системного администратора)..... | 49 |
| 4.1.5.2 Создание виртуального КЦ (только для системного администратора)..... | 50 |
| 4.1.5.3 Изменение параметров виртуальных КЦ (только для системного администратора)..... | 52 |
| 4.1.5.4 Настройка виртуального КЦ (только для системного администратора)..... | 53 |
| 4.1.6 Регионы (для системного администратора) | 56 |
| 4.1.6.1 Блокировка и разблокировка региона..... | 57 |
| 4.1.6.2 Создание региона..... | 57 |
| 4.1.6.3 Изменение параметров региона..... | 59 |
| 4.1.6.4 Настройка региона | 60 |
| 4.1.7 Пользователи | 69 |
| 4.1.7.1 Блокировка и разблокировка пользователя (только для системного администратора) | 70 |
| 4.1.7.2 Создание и удаление пользователя | 70 |
| 4.1.7.3 Изменение параметров пользователя системы администрирования (только для системного администратора)..... | 72 |
| 4.1.8 Службы | 73 |
| 4.1.8.1 Создание и удаление службы (только для системного администратора) | 74 |
| 4.1.8.2 Блокировка и разблокировка службы (только для системного администратора)..... | 80 |
| 4.1.8.3 Изменение параметров службы (только для системного администратора)..... | 80 |
| 4.1.8.4 Группы, обслуживающие службу..... | 81 |
| 4.1.9 Источники вызовов | 90 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 4.1.9.1 | Создание и удаление источника вызовов (только для системного администратора) | 91 |
| 4.1.9.2 | Маски для источника вызова | 93 |
| 4.1.10 | Группы | 98 |
| 4.1.10.1 | Создание и удаление группы (только для системного администратора) | 100 |
| 4.1.10.2 | Блокировка и разблокировка группы (только для системного администратора) | 109 |
| 4.1.10.3 | Настройка параметров <i>Applicast</i> (только для системного администратора) | 110 |
| 4.1.10.4 | Изменение состава операторов в группе | 110 |
| 4.1.10.5 | Собственные номера | 113 |
| 4.1.10.6 | Изменение состава служб, обслуживаемых группой (только для системного администратора) | 116 |
| 4.1.10.7 | Создание на основе | 119 |
| 4.1.11 | Операторы | 120 |
| 4.1.11.1 | Создание и удаление оператора | 121 |
| 4.1.11.2 | Блокировка и разблокировка оператора | 126 |
| 4.1.11.3 | Изменение параметров оператора | 127 |
| 4.1.11.4 | Изменение вхождения оператора в группы | 127 |
| 4.1.12 | Рабочие места | 130 |
| 4.1.12.1 | Создание и удаление рабочего места | 131 |
| 4.1.12.2 | Блокировка и разблокировка рабочего места | 135 |
| 4.1.12.3 | Изменение параметров рабочего места | 136 |
| 4.1.13 | События | 136 |
| 4.1.13.1 | Автоматический обратный вызов | 137 |
| 4.1.13.2 | Вызовы | 138 |
| 4.1.13.3 | Вызовы по операторам | 141 |
| 4.1.13.4 | Внешние переадресации | 145 |
| 4.1.13.5 | События по операторам | 147 |
| 4.1.13.6 | Журнал действий администратора | 150 |
| 4.1.13.7 | Журнал действий старшего оператора | 152 |
| 4.1.13.8 | Журнал диагностики | 154 |
| 4.1.13.9 | Передача событий с оператора на службу | 157 |
| 4.1.14 | Состояние | 159 |
| 4.1.15 | Выход | 159 |
| 4.2 | КОНСТРУКТОР ОТЧЕТОВ | 159 |
| 4.2.1 | Создание отчета | 160 |
| 4.2.1.1 | Создание элементов отчета | 161 |
| 4.2.1.2 | Конфигурирование элементов отчета | 163 |
| 4.2.1.3 | Сохранение параметров отчета | 165 |
| 4.2.2 | Просмотр отчета | 167 |
| 4.2.2.1 | Типы отображения отчетов | 169 |
| 4.2.3 | Редактирование, копирование и удаление отчета | 171 |
| 4.2.4 | Выход | 172 |
| 4.3 | АДМИНИСТРАТОР IVR | 172 |
| 4.3.1 | Услуги | 173 |
| 4.3.1.1 | Использование фильтров | 173 |
| 4.3.1.2 | Создание услуги (только для системного администратора) | 174 |
| 4.3.1.3 | Изменение параметров услуги (только для системного администратора) | 174 |
| 4.3.1.4 | Удаление услуги (только для системного администратора) | 174 |
| 4.3.1.5 | Вызовы на услугу «Голосовое меню» | 175 |
| 4.3.2 | Голосовое меню | 177 |
| 4.3.2.1 | Создание голосового меню | 177 |
| 4.3.2.2 | Изменение существующего меню | 195 |
| 4.3.2.3 | Изменение голосового меню | 196 |
| 4.3.2.4 | Удаление голосового меню | 196 |
| 4.3.3 | Виртуальный номер | 196 |
| 4.3.3.1 | Создание виртуального номера | 197 |
| 4.3.3.2 | Удаление виртуального номера | 200 |
| 4.3.4 | Журналы | 200 |
| 4.3.5 | Статистика | 201 |
| 4.3.6 | Выход | 203 |

1. Общие сведения

Данный документ является руководством администратора системы технического обслуживания ЦОВ «ПРОТЕЙ».

1.1 Назначение документа

Настоящее руководство предназначено для использования региональными и системными администраторами, занимающимися эксплуатацией комплекса системы ЦОВ «ПРОТЕЙ». Руководство поясняет основные принципы работы и содержит сведения о настройках.

1.2 Состав документа

Настоящее руководство состоит из следующих основных частей:

«Глоссарий» - раздел, содержащий расшифровку сокращений и аббревиатуры, используемых в руководстве.

«Общие сведения» – раздел, описывающий назначение и состав документа, сведения о производителе и технической.

«Введение» - раздел, содержащий сведения об условиях работы системы.

«Вход в систему» - раздел, описывающий процесс регистрации администратора в системе.

«Комплекс систем ЦОВ «ПРОТЕЙ»» - раздел, содержащий описание возможностей администратора при работе с Web-интерфейсом.

Внимание!

Перед установкой и началом эксплуатации изделия необходимо внимательно ознакомиться с паспортом изделия и эксплуатационной документацией.

Данный документ должен постоянно находиться при изделии.

1.3 Техническая поддержка

Техническая поддержка, а также дополнительное консультирование по вопросам, возникающим в процессе установки и эксплуатации изделия, осуществляются производителем и службой технической поддержки.

1.3.1 Производитель

НТЦ «ПРОТЕЙ»

194044, Санкт-Петербург

Большой Сампсониевский пр., д. 60, лит. А

Бизнес-центр «Телеком СПб»

Тел.: (812) 449-47-27

Факс: (812) 449-47-29

WEB: <http://www.protei.ru>

E-mail: info@protei.ru

1.3.2 Служба технической поддержки

НТЦ «ПРОТЕЙ»

194044, Санкт-Петербург

Большой Сампсониевский пр., д. 60, лит. А

Бизнес-центр «Телеком СПб»

Тел.: (812) 449-47-27 доп. 5888 (круглосуточно)

Факс: (812) 449-47-29

WEB: <http://www.protei.ru>

E-mail: support@protei.ru

1.4 Глоссарий

АОН — автоматическое определение номера.

БД — база данных.

ЕЦОВ — единый центр обслуживания вызовов

ПО — программное обеспечение.

СРВ — сервер автоматического распределения вызовов.

ТфОП — телефонная сеть общего пользования.

ЧНН — час наибольшей нагрузки.

ACD (Automatic Call Distributing) - сервер автоматического распределения вызовов (СРВ).

IP (Internet Protocol) — протокол Интернет.

IVR (Interactive Voice Response) - интерактивная система речевых ответов и указаний.

VoIP (Voice over Internet Protocol) — технология, позволяющая использовать IP-сеть для передачи речевой информации.

2. Введение

Доступ к системе техобслуживания осуществляется посредством стандартного Web-интерфейса.

На сервере должно быть установлено и запущено ПО Web-сервера услуги. У администратора должен быть запущен любой Web-браузер (желательно использовать не ниже Internet Explorer 5.5).

3. Вход в систему ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Для начала работы с системой технического обслуживания необходимо запустить Web-браузер и в адресной строке указать адрес сервера техобслуживания.

Если Web-сервер был верно установлен и настроен, то откроется страница Web-интерфейса сервера.

Для регистрации в системе необходимо ввести имя пользователя и пароль в окне «Идентификация пользователя».

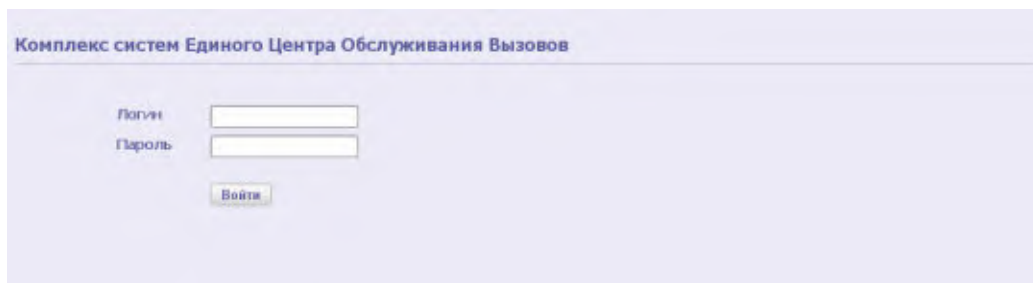


Рисунок 1. Окно для регистрации «Идентификация пользователя»

После ввода идентификационных данных необходимо нажать на кнопку «Войти». Система загрузит основное меню единого центра обслуживания вызовов.

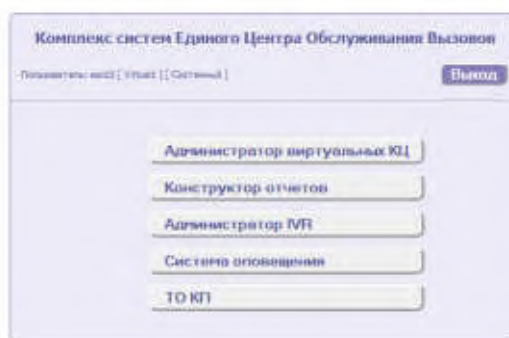


Рисунок 2. Меню ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Меню содержит в себе ссылки для перехода к интерфейсам ТО:

- ⑩ администратора CallCenter;
- ⑩ конструктора отчетов;
- ⑩ администратора IVR.

Для выхода из системы следует нажать кнопку «Выход».

Доступ к комплексу систем ЦОВ «ПРОТЕЙ» разрешен для трех пользователей:

- ⑩ Системный администратор — имеет полный доступ ко всем объектам системы.
- ⑩ Администратор Виртуального КЦ — имеет ограниченный доступ к объектам системы, может управлять только собственными объектами, относящимися к данному виртуальному

КЦ.

Ⓜ Региональный администратор — имеет ограниченный доступ к объектам системы, может управлять только собственными объектами, относящимися к данному виртуальному КЦ и только своему региону.

4. Комплекс систем ЦОВ «ПРОТЕЙ»

4.1 Администратор CallCenter

4.1.1 Общие сведения

Многофункциональный центр обработки вызовов «ПРОТЕЙ» платформы PRIN предназначен для оснащения справочных, заказных и экстренных служб различного вида. Контакт-центр обеспечивает обработку потока входящих вызовов. Также система ЦОВ «Протей» позволяет организовывать потоки исходящих вызовов для проведения разного рода исследований.

На базе одной системе распределения вызовов возможна организация одной или нескольких справочных и заказных служб. Доступ осуществляется через ТФОП или сеть Internet.

Операторский центр реализован на платформе PRIN, которая обеспечивает возможности повышения качества обслуживания клиентов компании, использующей систему ЦОВ «ПРОТЕЙ». Распределенная архитектура комплекса позволяет наращивать функциональные возможности системы. Центр обслуживания вызовов реализован на основе современных технологий, включающих IP-телефонию и Web.

Применение технологий IP-телефонии при организации рабочих мест операторов позволяет использовать в операторском центре только одну компьютерную сеть. На базе ЦОВ «ПРОТЕЙ» существует возможность обеспечения дополнительных услуг, таких как речевая почта, телеголосование, услуги оповещения и другие.

На базе системы ЦОВ «ПРОТЕЙ» возможна организация нескольких служб, работающих в ответном и предответном состоянии.

Служба может состоять из нескольких групп. Одна из групп является первичной. На первичную группу распределяются все вызовы, поступающие на службу. Если в службе нет первичной группы, то вызовы будут переадресовываться согласно адресу переадресации.

Группа в свою очередь состоит из одного или нескольких операторов. Маршрутизация вызовов в необходимую группу операторов осуществляется на основании:

- ⌘ набранного номера службы;
- ⌘ информации АОН абонента;
- ⌘ информации, введенной абонентом в процессе диалога с IVR при помощи тонального донатора.

Группа может входить в несколько служб, а оператор - в несколько групп.

Каждый оператор имеет свое рабочее место, оснащенное компьютером со звуковой, сетевой картами и гарнитурой. Рабочее место может быть доступно нескольким операторам.

Операторский центр обслуживания вызовов работает в режиме ожидания. При отсутствии свободных операторов вызов помещается в очередь. Во время ожидания абоненту проигрывается различная информация: реклама, информация о компании, а также однократно проигрывается информация о порядковом номере в очереди и времени ожидания.

Кроме оператора и очереди вызов может направляться на систему интерактивного речевого взаимодействия IVR (если контакт-центр оснащен соответствующими программно-аппаратными опциями). После диалога с системой IVR полученная информация предоставляется оператору, который будет обслуживать данный вызов.

В системе есть возможность создания «черных списков» абонентов, для запрета

доступа к службе. При поступлении вызова на платные службы обеспечивается проверка номера или категории телефона на возможность доступа к службе. Если номер телефона обнаружен в «черном списке», то предоставление абоненту услуги может быть запрещено.

В системе предусмотрен учет вызовов и ведение статистической информации.

4.1.2 Вход в систему

Для перехода к основному окну администратора CallCenter необходимо нажать на кнопку «Администратор CallCenter» на странице с меню ЦОВ «ПРОТЕЙ» (смотри рисунок 2). Система загрузит основное окно АРМ администратора контакт-центра.



Рисунок 3. Основное окно АРМ администратора ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Основное окно административного рабочего места содержит несколько разделов.

- Ресурсы - раздел содержит подпункты (для системного администратора):
 - ☞ настройки;
 - ☞ номер доступа;
 - ☞ подсказки;
 - ☞ черные/белые/VIP списки;
 - ☞ автоматический черный список;
 - ☞ предоставляемые услуги;
 (для администратора виртуального КЦ):
 - ☞ номера доступа;
 - ☞ подсказки;
 - ☞ голосовые подсказки;
 - ☞ черные/белые/VIP списки;
 - ☞ автоматический черный список;
 - ☞ Предоставляемые услуги;
 - ☞ Plug_in (плагины).
 (для регионального администратора):
 - ☞ направления SPL;
 - ☞ маски коротких номеров;

- ☒ номера доступа;
- ☒ подсказки;
- ☒ голосовое меню;
- ☒ черные/белые /VIP списки;
- ☒ автоматический черный список;
- ☒ предоставляемые услуги.

Данный пункт обеспечивает администратору доступ к настройкам системы, голосовых подсказок, черного списка и белого списка.

- Виртуальный КЦ — пункт предоставляет информацию о составе виртуальных КЦ. Данный пункт позволяет получить доступ к функциям управления списка виртуальных КЦ. Системный администратор может добавить, изменить, удалить, заблокировать определенный КЦ.
- Регионы — системный администратор может создавать, редактировать все регионы. Администратор виртуального КЦ может создавать и редактировать только те регионы, которые входят в состав виртуального КЦ.
- Пользователи — пункт предоставляет администратору доступ к настройкам списка пользователей.
- Службы - пункт предоставляет информацию о составе службы. Данный пункт позволяет получить доступ к функциям управления списком служб системы. Администратор может добавить, изменить, удалить, заблокировать определенную службу, сделать режим выполнения операций групповым или индивидуальным.
- Источники вызовов - пункт предоставляет информацию об источнике вызовов.
- Группы - пункт предоставляет информацию о списке групп абонентов системы и их характеристики. Данный пункт обеспечивает доступ к функциям управления списка групп операторов системы. Администратор может добавить, изменить, удалить, заблокировать группу, сделать режим выполнения операций групповым или индивидуальным. Через пункт можно изменить состав операторов группы, изменить состав служб, в которые входит группа, маршрутизировать исходящий вызов.
- Операторы - данный пункт обеспечивает доступ к функциям управления списка операторов системы. Администратор может добавить, изменить, удалить, заблокировать оператора, сделать режим выполнения операций групповым или индивидуальным. Пункт определяет доступность рабочих мест для операторов и включение конкретных операторов в группы операторов.
- Рабочие места - данный пункт предназначен для определения параметров рабочих мест операторов, с которых операторы имеют возможность принимать участие в обслуживании вызовов. Администратор может управлять списком рабочих мест (добавить, удалить, изменить, заблокировать, сделать режим выполнения операций групповым или индивидуальным).
- События и статистика - пункт содержит подпункты:
 - ☒ обратный вызов;
 - ☒ вызовы;
 - ☒ события по операторам;
 - ☒ журнал администратора;
 - ☒ журнал диагностики;
 - ☒ передачи с оператора на службу.
 - ☒ журнал старшего оператора;

Данный пункт служит для доступа к статистической информации по вызовам и функционированию системы.

- Состояние - данный пункт показывает текущее состояние и IP-адреса пользователя, СРВ, БД направлений, заказов, событий и статистики.

- Выход - пункт служит для завершения сеанса связи с системой.

4.1.3 Возможности администратора

Региональный администратор в отличие от системного имеет ограничения при работе с WEB-ТО. Региональный администратор может просматривать информацию по службам, группам, операторам и другим объектам, принадлежащим только данному региону.

4.1.3.1 Контекстное меню

Для удобства работы с настройками параметров системы предусматривается возможность использования контекстного меню.

Для открытия контекстного меню необходимо в списке различных объектов администрирования (список служб, групп, операторов и так далее) выделить нужную строку и нажать на правую кнопку мыши. Система откроет контекстное меню с перечнем возможных действий.

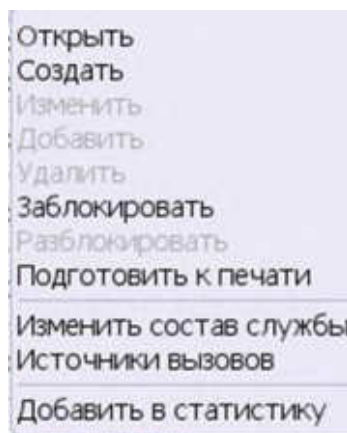


Рисунок 4. Пример контекстного меню


Таким образом, для работы с техническим обслуживанием, пользователь АРМ может использовать инструментальную панель, представляющую набор кнопок, а также контекстное меню.



Рисунок 5. Инструментальная панель

4.1.3.2 Использование шаблонов объектов администрирования в фильтрах системы

Для удобства выполнения операций с объектами администрирования обеспечивается возможность использования символьных шаблонов для выбора группы объектов с помощью фильтров.

Доступ к шаблонам осуществляется при помощи нажатия на знак выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр»  на инструментальной панели.

Шаблон может использовать символ % - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос `a%b` правилен для строк, у которых имя начинается с буквы `a`, буква `b` – последний символ.


Для возврата к отображению полного списка объектов необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».


4.1.3.3 Печать списка объектов

При нажатии на кнопку «Печать»  будет произведена подготовка к печати


выведенного списка объектов.

4.1.3.4 Групповой режим операций

Для совершения какой-либо операции над всем списком объектов администрирования необходимо нажать на кнопку «Установить групповой режим операций»  на инструментальной панели.

Для возврата к индивидуальному режиму операций необходимо нажать на кнопку «Установить индивидуальный режим операций» .

4.1.3.5 Обновление техобслуживания

Вывод данных на текущий момент происходит при нажатии на кнопку «Обновить» .

4.1.3.6 Добавление в статистику

Пользователь может добавить информацию о службе, группе или операторе в оперативную статистику.

Для добавления информации в оперативную статистику необходимо выделить через контекстное меню при выборе пункта «Добавить в статистику».

4.1.4 Ресурсы

4.1.4.1 Общие настройки (только для системного администратора)

Для доступа к общим настройкам системы необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «Общие». Система откроет окно «Изменение общих параметров».

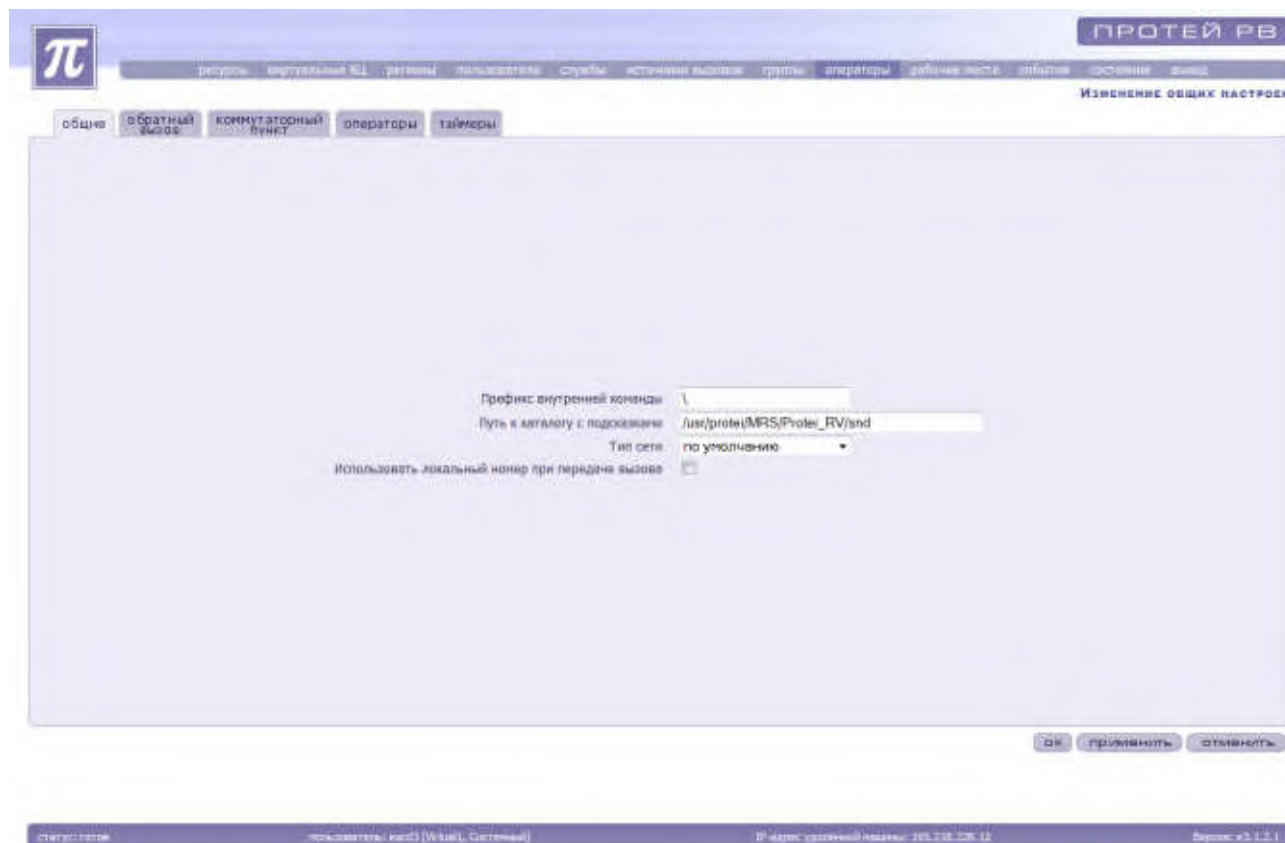


Рисунок 6. Окно «Изменение общих настроек»

Пользователю доступен ряд настроек:

- ↳ общие;
- ↳ обратный вызов;
- ↳ коммутаторный пункт;
- ↳ операторы;
- ↳ таймеры.

Внимание! Для того чтобы изменения во вкладке «Операторы» вступили в силу, необходимо перезапустить технологическую базу данных при помощи перезагрузки ACD сервера. Перезапуск ACD сервера производится при помощи утилит удаленного доступа. Обслуживание вызовов до окончания перезагрузки будет не возможно.

Система предложит задать следующие общие настройки системы:

«Префикс внутренней команды»;

«Путь к каталогу с подсказками»;

«Тип сети» - выбирается из выпадающего списка;

«Использовать локальный номер при передаче вызова» - выставляется галочка, в случае необходимости.

Для сохранения настроек необходимо нажать на кнопку «Применить». Для отмены действий необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Настройки обратного вызова

В случае заказа абонентом обратного вызова должны быть настроены параметры обратного вызова.

Для настройки параметров обратного вызова необходимо перейти к вкладке «обратный вызов».

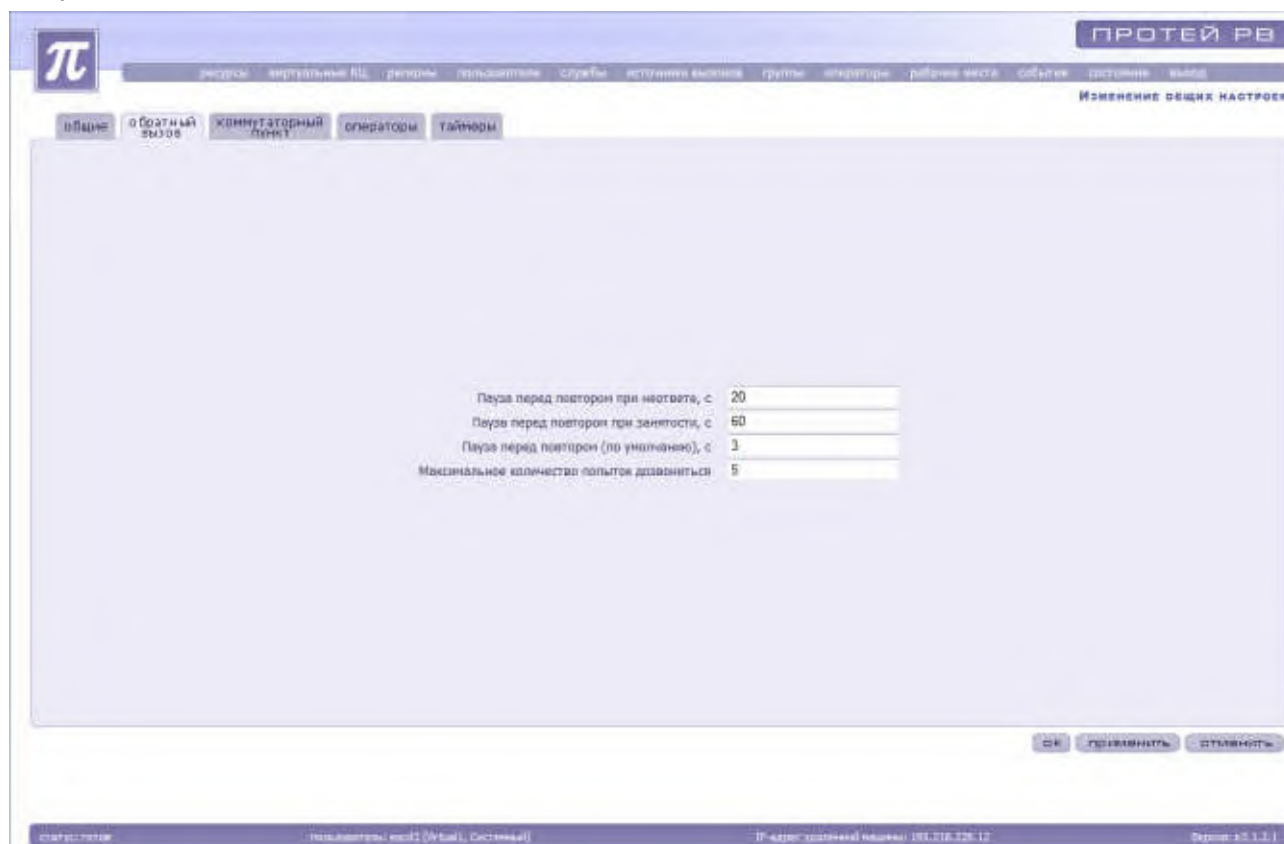


Рисунок 7. Настройки обратного вызова

Система предложит заполнить ряд параметров.

«Пауза перед повтором при неответе» — время в секундах, через которое необходимо провести повторный дозвон до абонента в случае неответа при первом дозвоне абоненту.

«Пауза перед повтором при занятости» — время в секундах, через которое необходимо провести повторный дозвон до абонента в случае занятости абонента при первом дозвоне.

«Пауза перед повтором (по умолчанию)» — время в секундах, через которое необходимо провести повторный дозвон до абонента.

«Максимальное количество попыток дозвониться» — количество попыток дозвона до абонента в случае неудачи при первом дозвоне.

После заполнения всех параметров необходимо сохранить настройки нажатием кнопки «Применить» или «Ок». Для отмены изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Настройки коммутаторного пункта

В случае работы с коммутаторным пунктом должны быть настроены параметры, необходимые для работы.

Примечание: Коммутаторный пункт поставляется как дополнительная опция за дополнительную оплату по желанию Заказчика.

Для настроек параметров коммутаторного пункта необходимо открыть вкладку «Коммутаторный пункт».

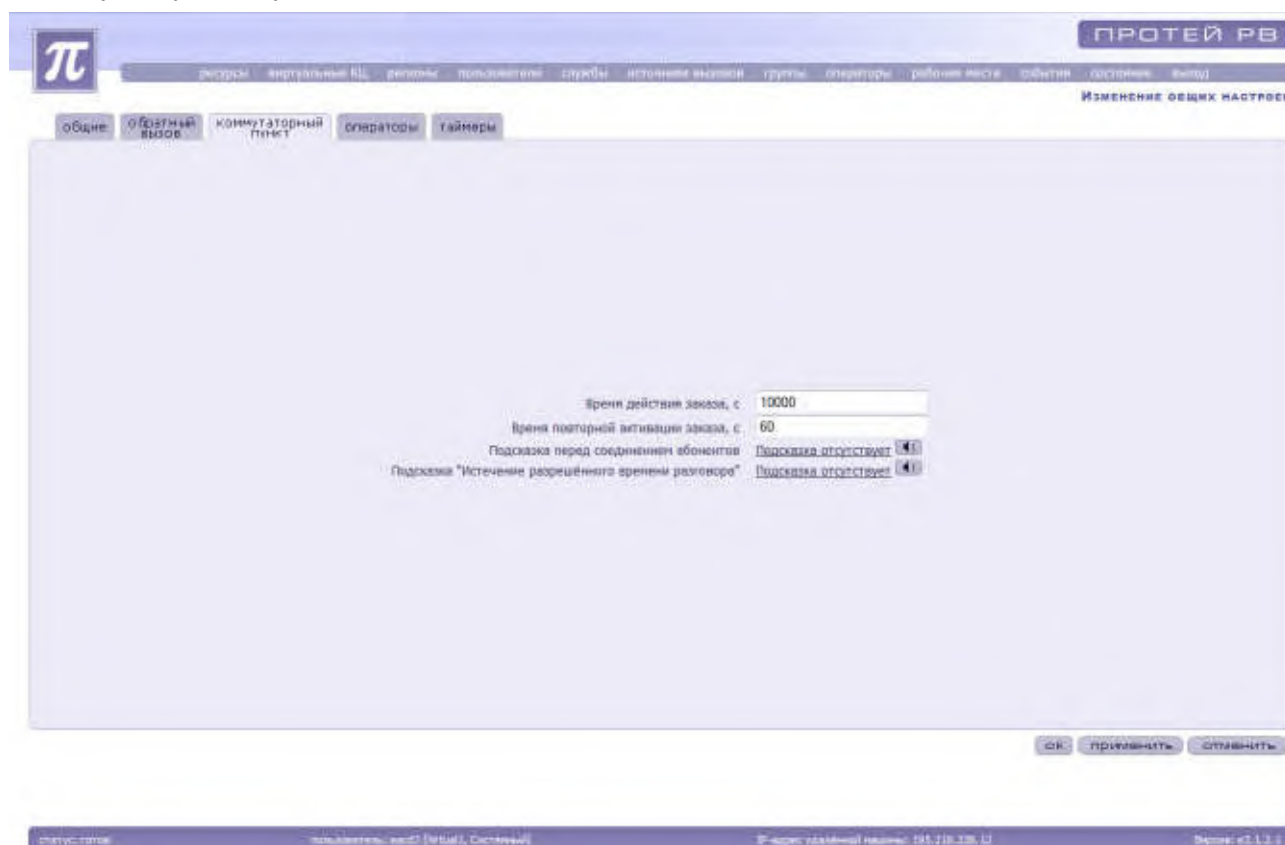


Рисунок 8. Настройки коммутаторного пункта

Система предложит заполнить параметры, необходимые для настроек работы с коммутаторного пункта.

«Время действия заказа» — время в секундах, в течение которого заказ существует после его исполнения.

«Время повторной активации заказа» — время в секундах, через которое заказ станет активным при его откладывании в случае отсутствия точного времени исполнения.

«Подсказка перед соединением абонентов» — задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться перед соединением абонентов А и Б.

Подсказка «Истечение разрешенного времени разговора» — задается голосовая

подсказка, которая будет проигрываться перед разъединением абонентов в случае, если в заявке задан параметр лимит времени разговора.

После заполнения всех параметров необходимо сохранить настройки нажатием кнопки «Применить» или «Ок». Для отмены изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Настройки состояния операторов

Вкладка «Операторы» содержит настройки параметров учетных записей, паролей операторов и состояния операторов при регистрации в системе и после обслуживания вызова.

Рисунок 9. Настройки состояния операторов

Система предложит заполнить параметры, необходимые для настройки учетной записи, паролей и состояния оператора.

Учетная запись и пароль оператора может состоять только из цифр. Минимальная и максимальная длины комбинаций цифр задаются администратором.

«Минимальная длина» — параметр, определяющий минимальное число символов учетной записи/пароля.

«Максимальная длина» — параметр, определяющий максимальное количество символов учетной записи/пароля.

«Время отдыха» — время в секундах, в течение которого оператор отдыхает после обслуживания вызова. Оператор переходит в состояние RELAX и на него не распределяются вызовы в течение заданного времени.

«Статус оператора при регистрации в системе» — задается статус оператора при входе в систему. Администратор может задать оператору статус READY или LOCKED.

«Консультация с ожиданием в очереди» - выставляется галочка в случае необходимости.

«Конференция с ожиданием в очереди» - выставляется галочка в случае необходимости.

«Переадресация на оператора с ожиданием в очереди» - выставляется галочка в

случае необходимости.

«Обслуживание только этим оператором» - выставляется галочка в случае необходимости.

После заполнения всех параметров необходимо сохранить настройки нажатием кнопки «Применить» или «Ок». Для отмены изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Настройка таймеров

Вкладка «Таймеры» содержит настройки дополнительных параметров таймеров.



Рисунок 10. Настройки таймеров

Система предложит заполнить параметры, необходимые для настройки таймаутов.

«Время дозвона до абонента Б при agent_call» — время в секундах, в течении которого необходимо провести повторный дозвон до абонента Б в случае agent_call .

«Время дозвона до абонента при callback» — время в секундах, в течение которого необходимо провести повторный дозвон до абонента в случае callback.

«Время дозвона до абонента при передаче на ТФОП с IVR» — время в секундах, в течении которого необходимо провести повторный дозвон до абонента ТФОП при заказе услуги IVR.

«Время дозвона до абонента при передаче вызова на внешний номер» — время в секундах, в течении которого необходимо провести повторный дозвон до абонента на внешний номер.

«Время дозвона до абонента при консультации» — время в секундах, в течение которого необходимо провести повторный дозвон до абонента в случае консультации.

«Время дозвона до абонента при условной переадресации на внешний номер» — время в секундах, в течении которого необходимо произвести повторный дозвон до абонента при условной переадресации абонента на внешний номер.

«Время дозвона до оператора при входящем вызове (при отсутствии автоответа на

РМО)» — время в секундах, в течение которого необходимо провести повторный дозвон до оператора при входящем вызове от абонента при отсутствии автоответа на рабочем месте оператора.

Примечание: Если ни один из таймаутов не задан, то по умолчанию будет использоваться максимальное время дозвона.

После заполнения всех параметров необходимо сохранить настройки нажатием кнопки «Применить» или «Ок». Для отмены изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

4.1.4.2 Настройки обработчика вызовов TSM.CPE.ACD (только для системного администратора)

Для изменения настроек обработчика вызовов необходимо выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «TSM.CPE.ACD».

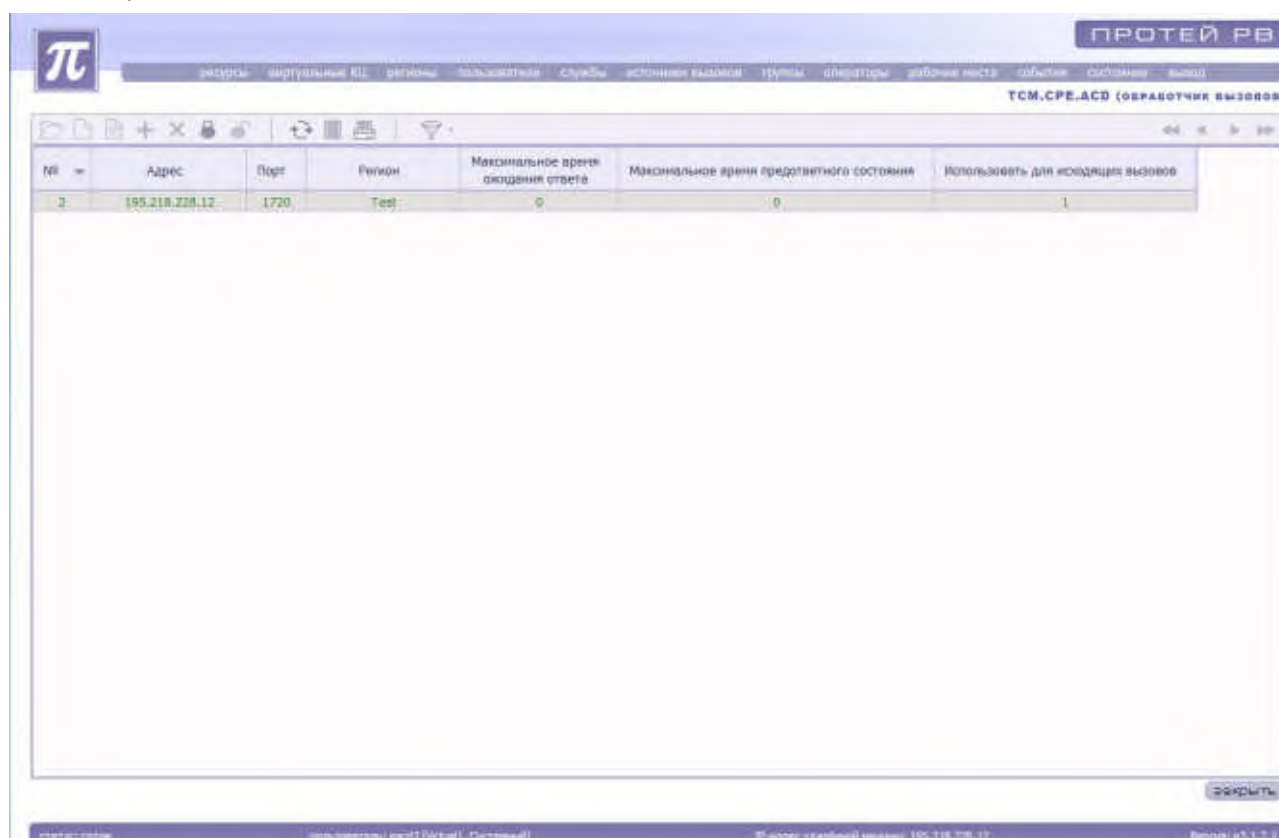


Рисунок 11. Настройки обработчика вызовов

Система откроет окно с параметрами обработчика вызовов.

- «№» - порядковый номер;
- «Адрес» - IP-адрес;
- «Порт» - порт подключения;
- «Регион» - название региона;
- «Максимальное время ожидания ответа»;
- «Максимальное время предответного состояния» - в миллисекундах;
- «Использовать для исходящих вызовов».

Для изменить параметров настроек TSM необходимо выделить нужный TSM из списка предложенных. Затем необходимо заблокировать сервер, нажав на кнопку «Заблокировать» или выбрав соответствующий пункт в контекстном меню. Соответствующая строка с заблокированным TSM выделяется красным цветом.

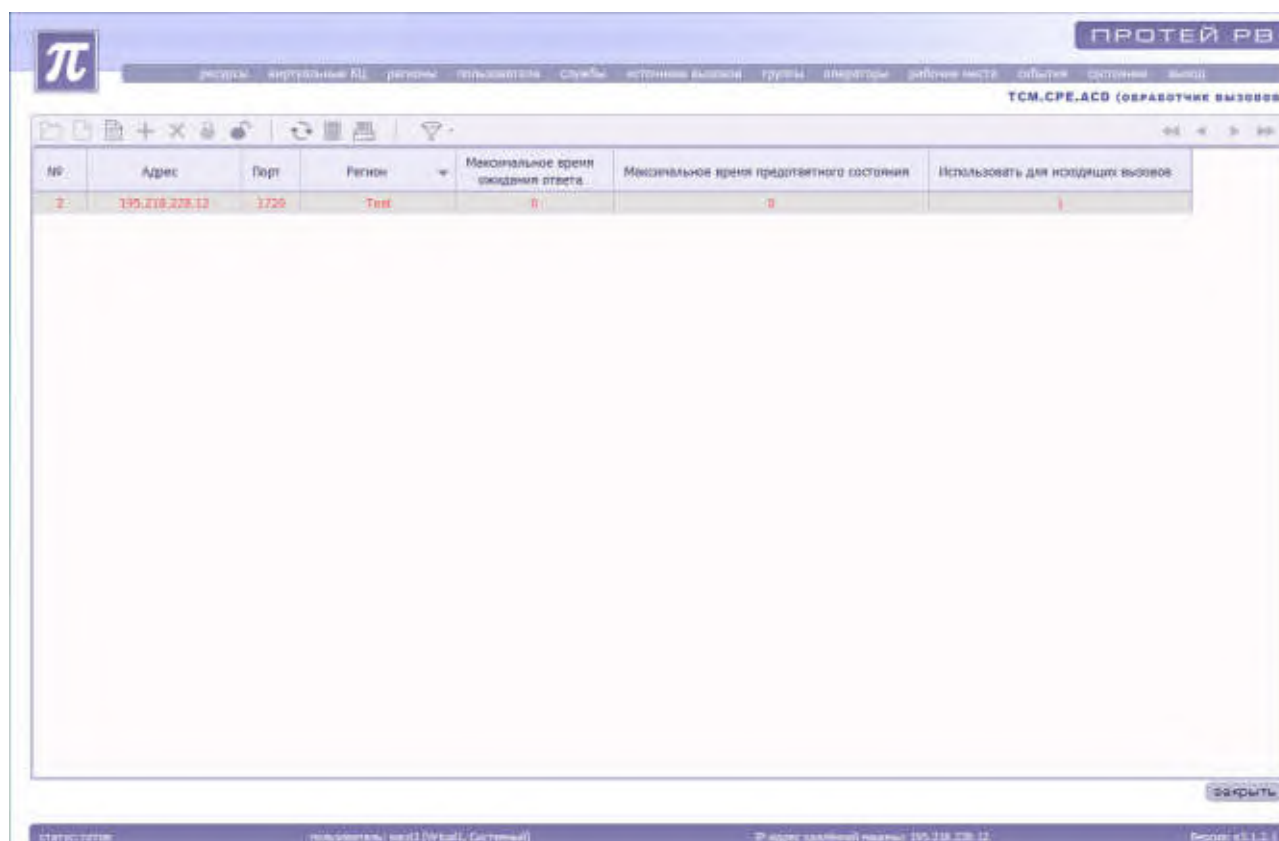


Рисунок 12. Настройки обработчика вызовов

Для доступа к параметрам настройки TSM необходимо нажать на кнопку «Изменить» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно с параметрами настройки TSM.

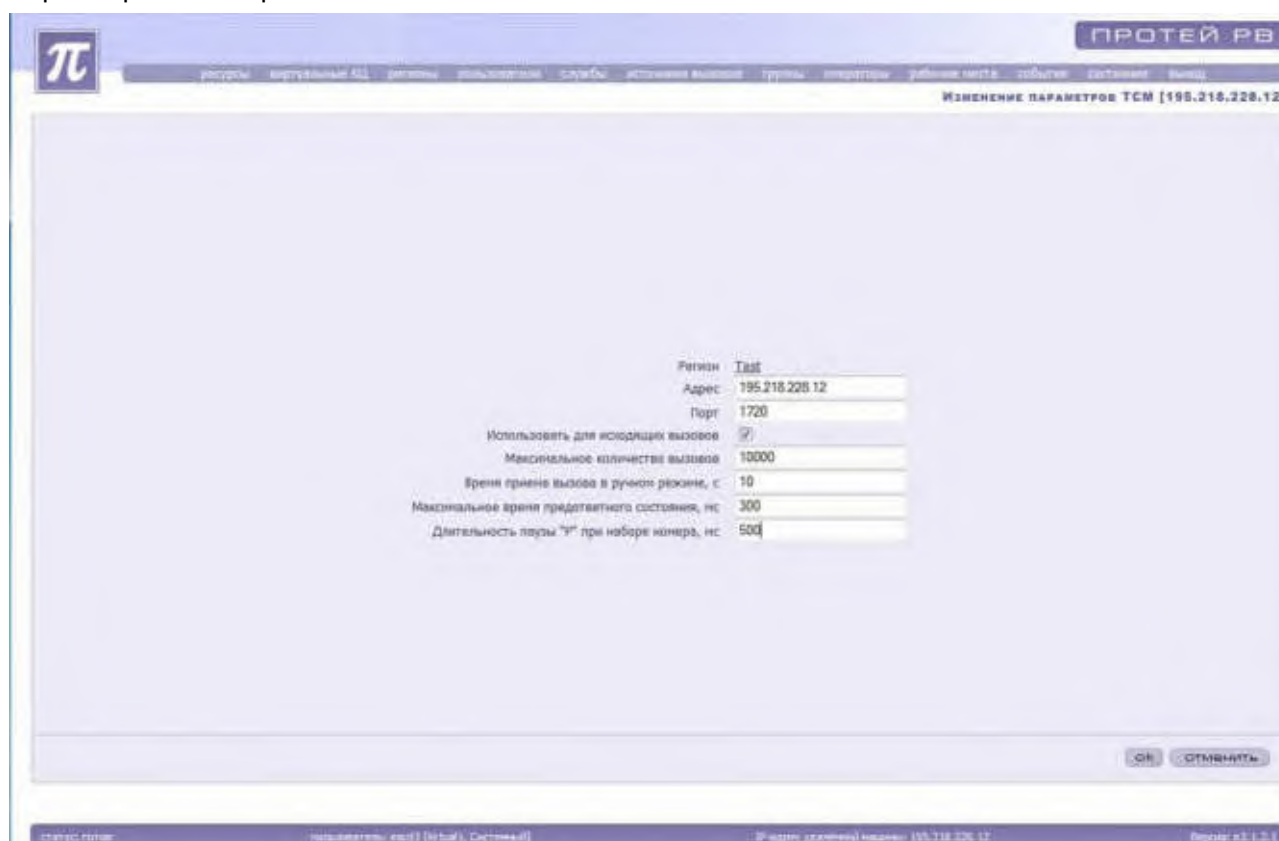


Рисунок 13. Изменение параметров TSM

После внесения изменений необходимо нажать на кнопку «Ок» для их сохранения. Если необходимо сохранить предыдущие настройки без изменения, то нужно нажать на кнопку «Отменить». Система осуществит возврат к списку имеющихся подсказок.

4.1.4.3 Настройка параметров *Applicast* (только для системного администратора)

Для просмотра параметров логики распределения вызова необходимо выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «Applicast».

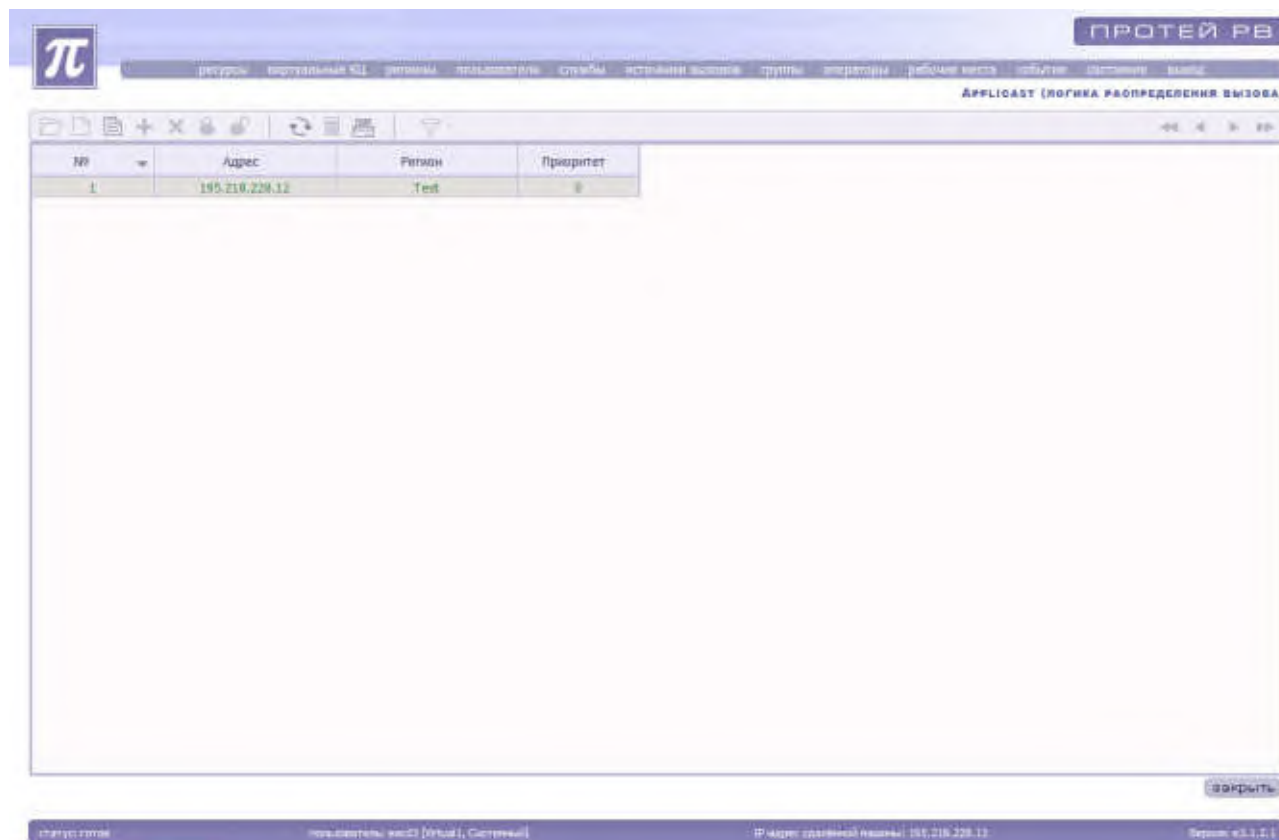


Рисунок 12. Логика распределения вызова

Система предоставит следующие параметры *Applicast*:

- «№» - порядковый номер;
- «Адрес» - IP-адрес;
- «Регион» - название региона;
- «Приоритет».

4.1.4.4 Настройка параметров *MRS* (только для системного администратора)

Для того чтобы получить доступ к настройкам хранилища записей, необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «MRS (хранилище записей)». Система выдаст список *MRS*.

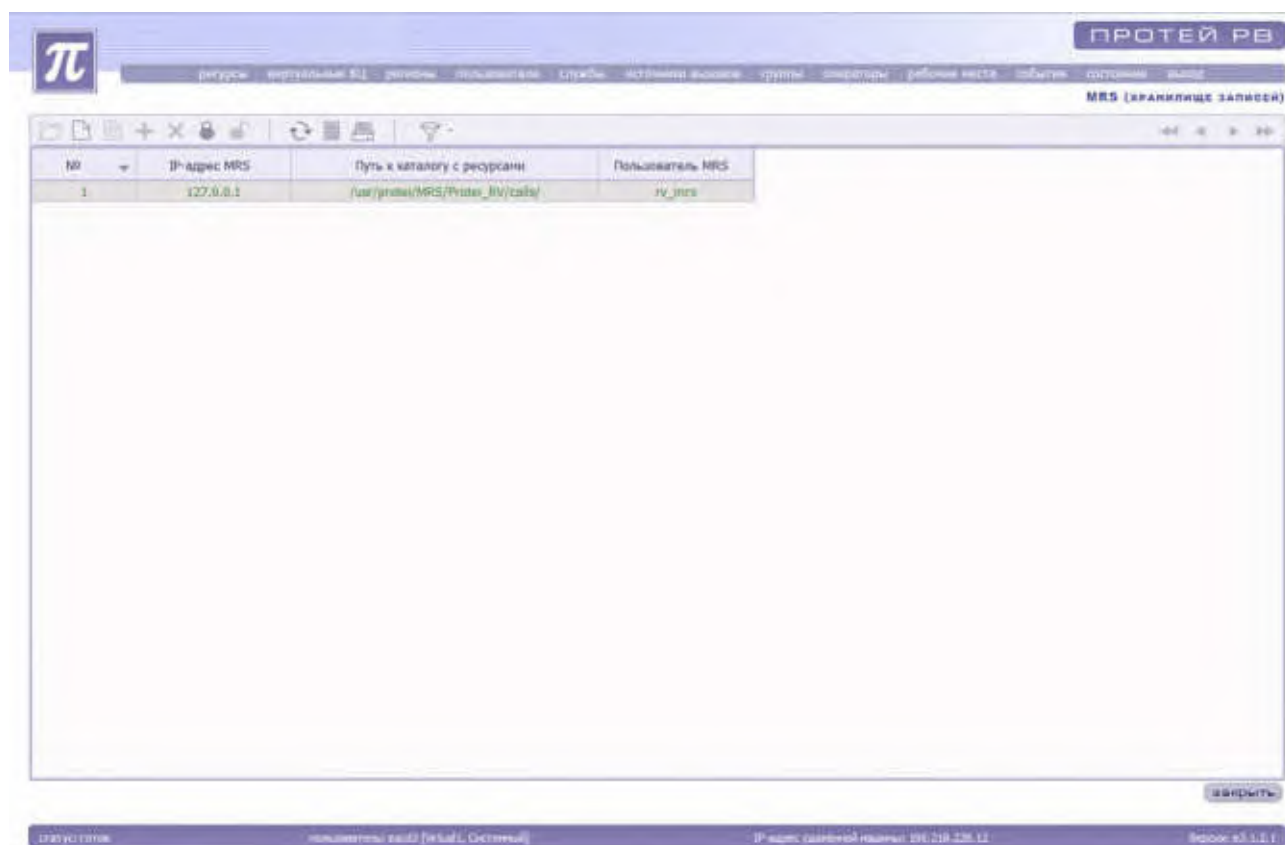


Рисунок 13. Хранилище записей

Система предоставит следующие данные:

- «№» - порядковый номер;
- «IP-адрес MRS»;
- «Путь к каталогу с ресурсами»;
- «Пользователь MRS».

Для создания нового хранилища записей необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно «Мастер создания хранилища записей MRS».

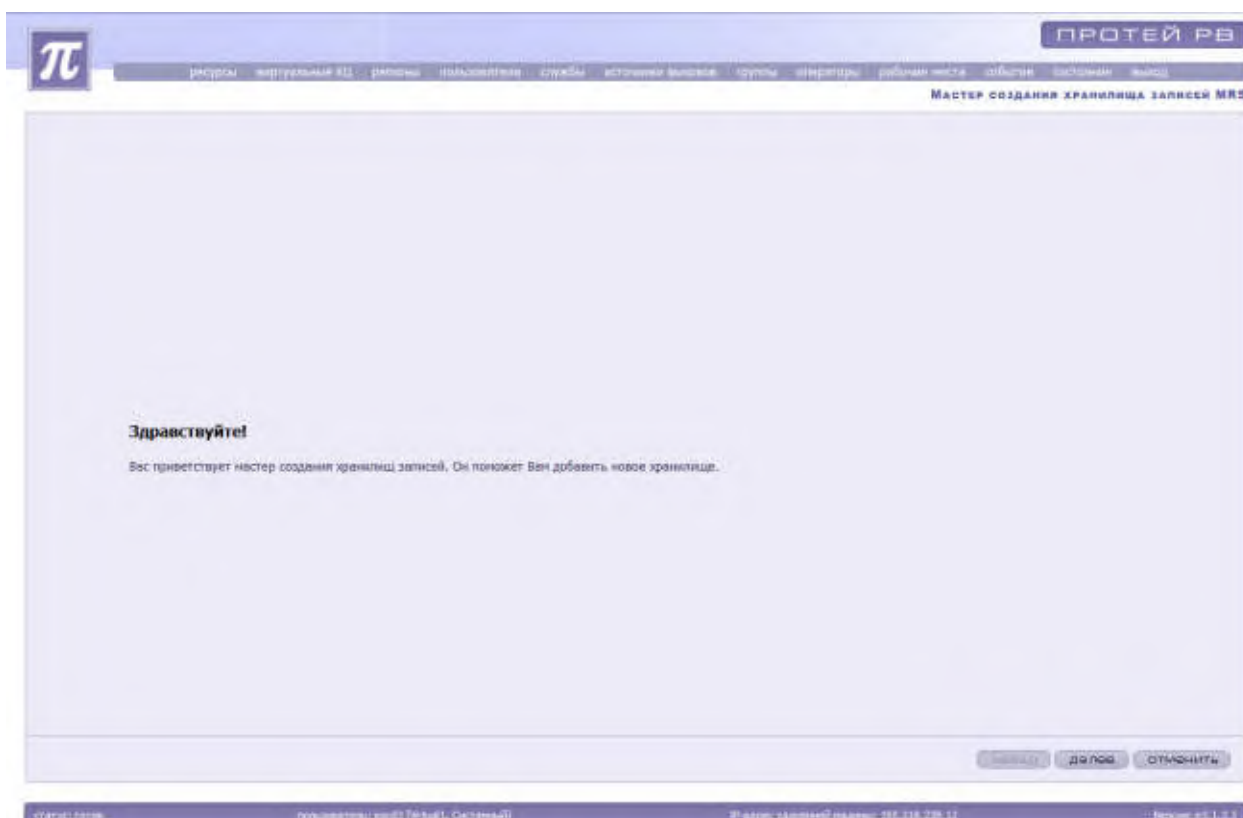


Рисунок 14. Окно мастера создания хранилища записей MRS

Для создания хранилища записей MRS, необходимо нажать на кнопку «Далее». Для отмены хранилища записей MRS создания необходимо нажать на кнопку «Отменить».

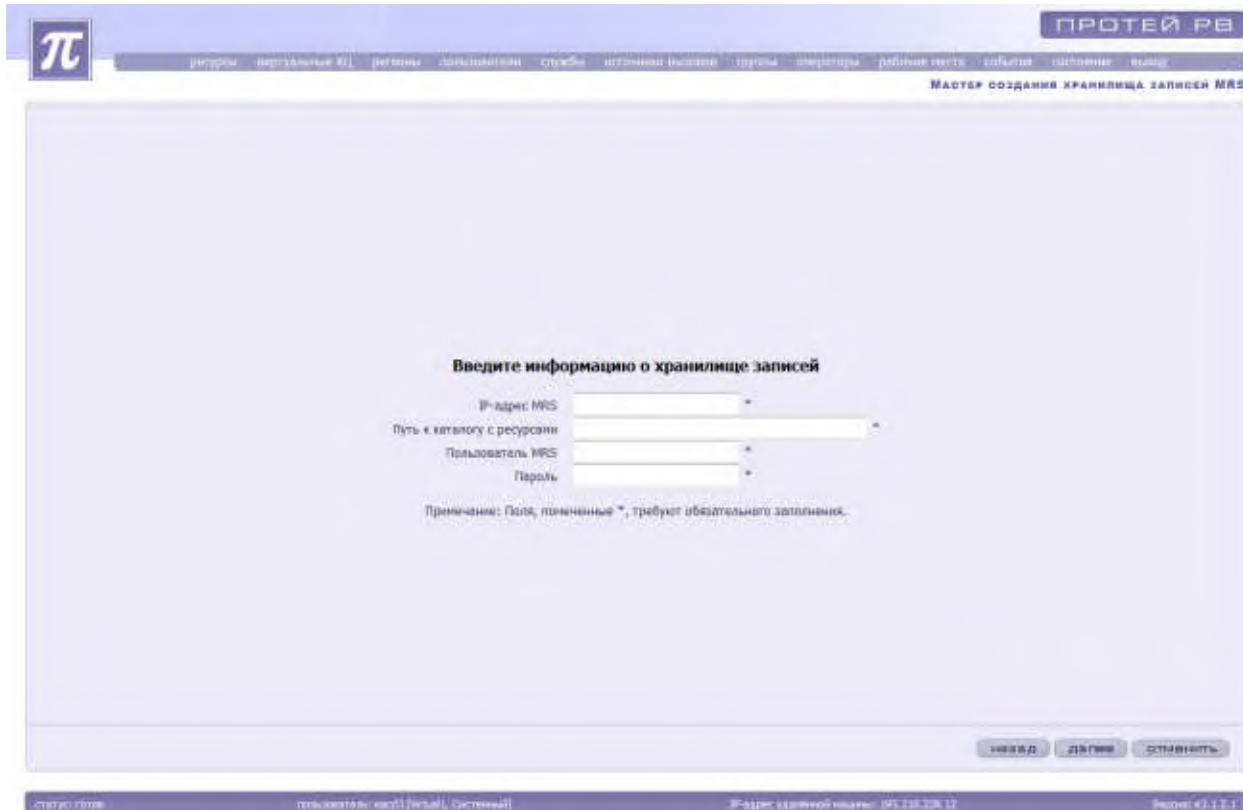


Рисунок 15. Создание хранилища записей

Система предложит заполнить следующие параметры:
«IP-адрес MRS»;

- «Путь к каталогу с ресурсами»;
- «Пользователь MRS»;
- «Пароль».

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания MRS» предложит проверить правильность введенных параметров.

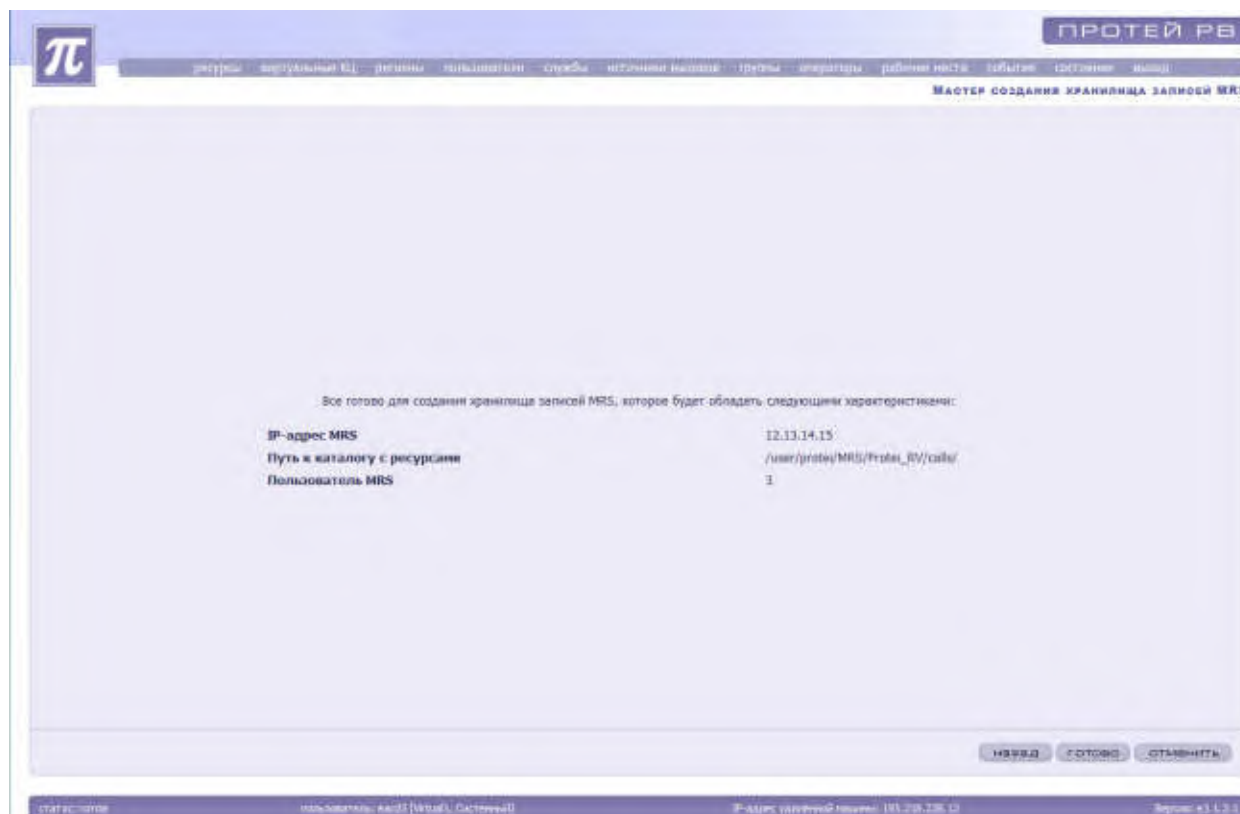


Рисунок 16. Проверка введенных данных

Для создания хранилища записей необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания MRS необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужный MRS и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши. Заблокированный MRS выделяется красным цветом.

Для внесения изменений или удаления MRS необходимо выделить его в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или «Удалить» соответственно.

4.1.4.5 Настройка параметров сервера VP (только для системного администратора)

Для того чтобы получить доступ к настройкам хранилища подсказок, необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «Сервер VP (хранилище подсказок)». Система выдаст список серверов VP.

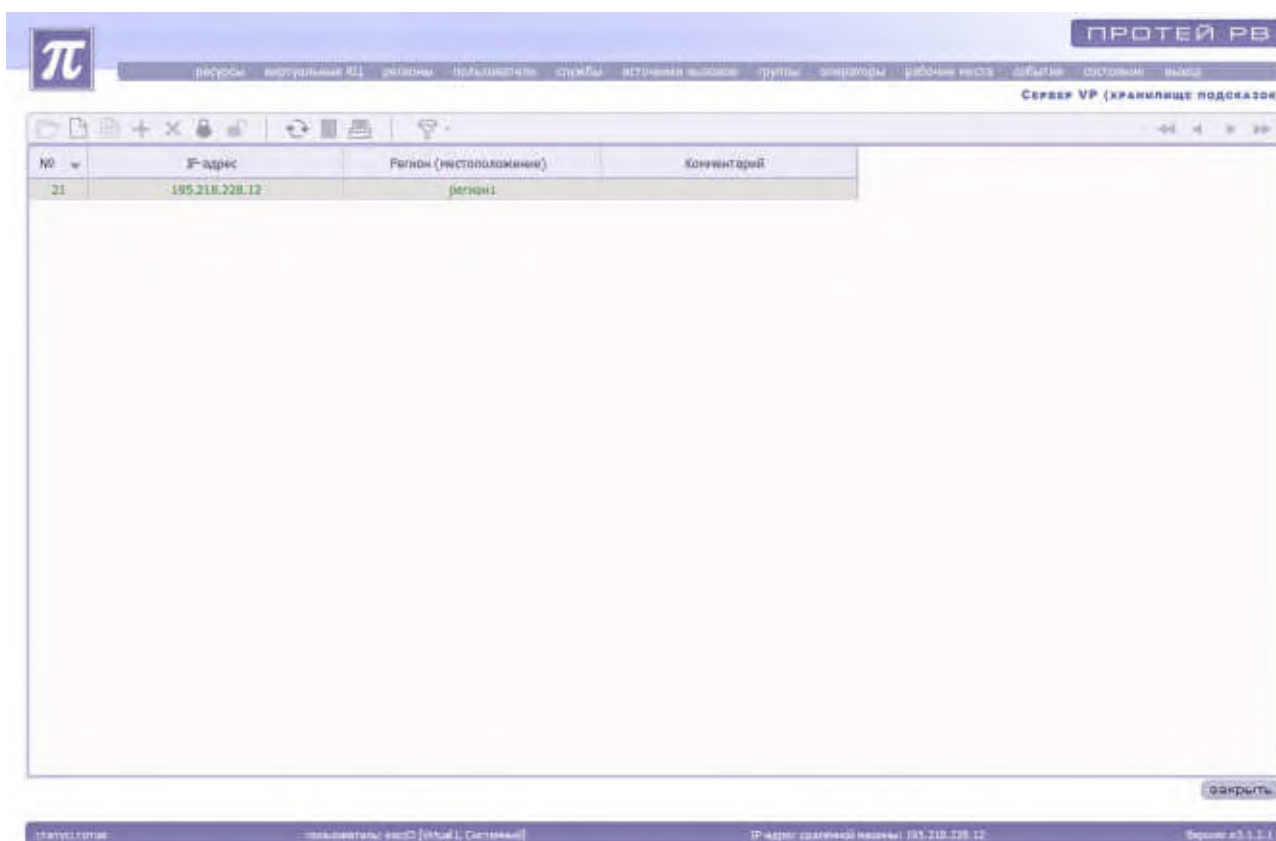


Рисунок 17. Хранилище подсказок

Система предоставит следующие данные:

- «№» - порядковый номер;
- «IP-адрес»;
- «Регион (местоположение)» - название региона;
- «Комментарий».

Для создания нового хранилища подсказок необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно «Мастер создания сервера VP».

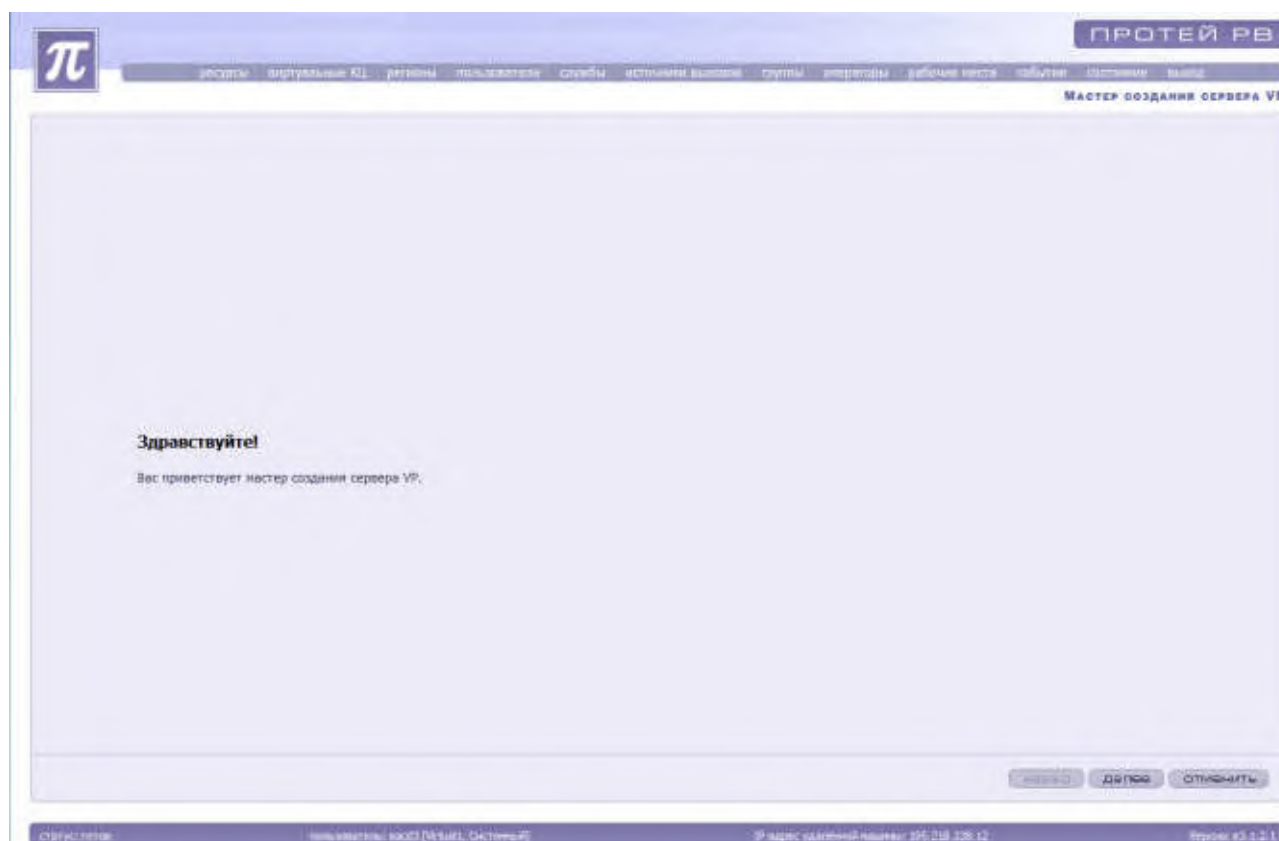


Рисунок 18. Окно мастера создания сервера VP

Для создания хранилища подсказок VP, необходимо нажать на кнопку «Далее».
 Для отмены создания хранилища подсказок VP необходимо нажать на кнопку «Отменить».

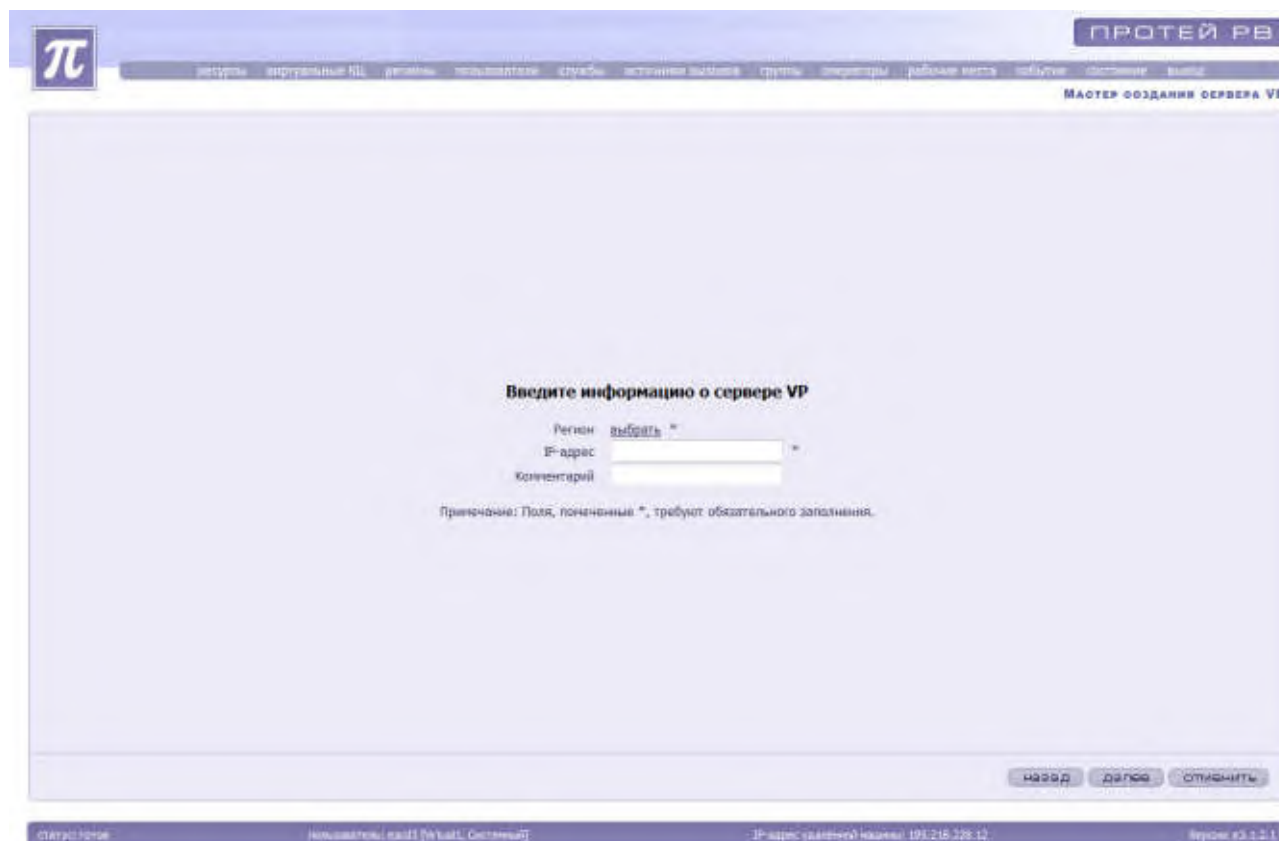


Рисунок 19. Создание хранилища подсказок

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Регион» - необходимо нажать на кнопку **выбрать**, выделить нужный регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить».

«IP-адрес»;

«Комментарий».

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания сервера VP» предложит проверить правильность введенных параметров.

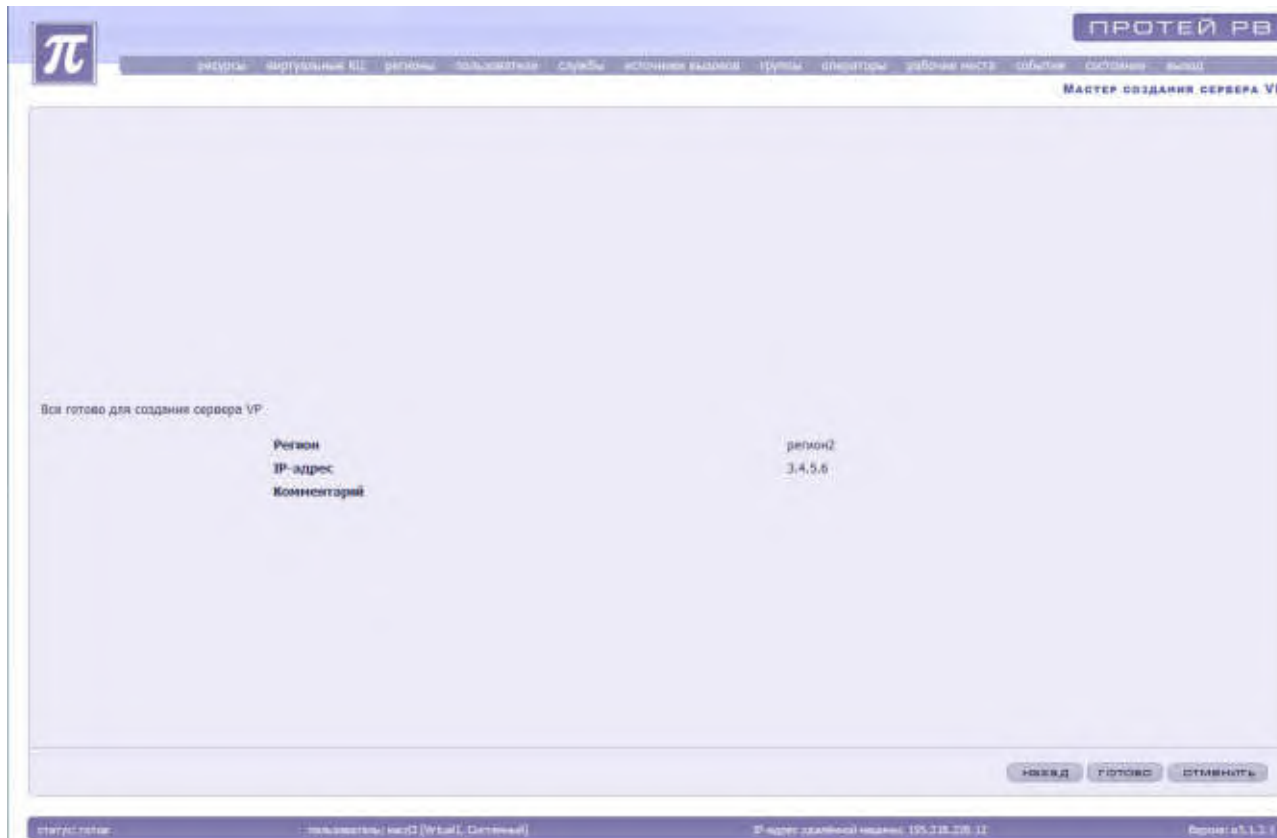


Рисунок 20. Проверка введенных данных

Для создания сервера VP необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания сервера VP необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужный сервер VP и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши. Заблокированный сервер VP выделяется красным цветом.

Для внесения изменений или удаления сервера VP необходимо выделить его в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или «Удалить» соответственно.

4.1.4.6 Настройка параметров SP_Lite (только для системного администратора)

Для настройки параметров хранилища подсказок необходимо выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «SP_Lite».

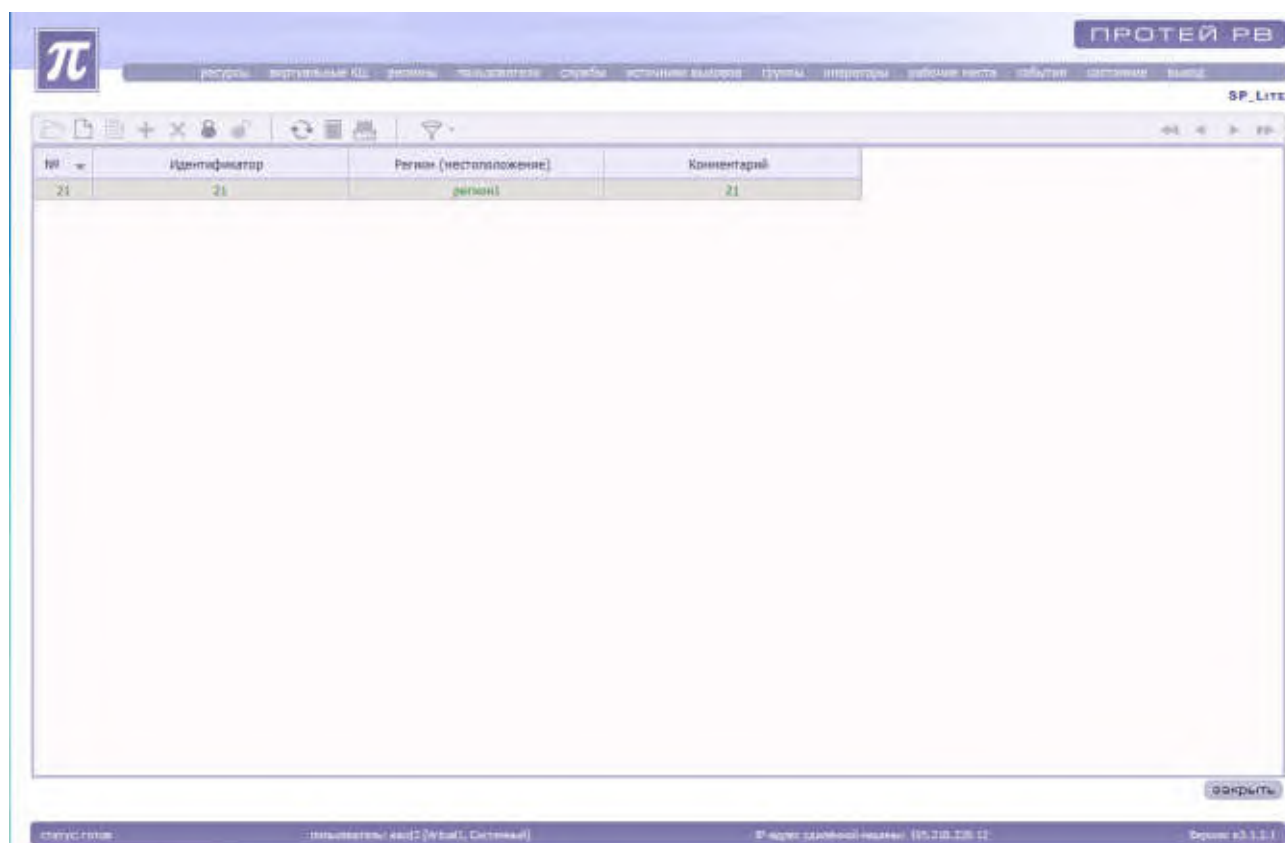


Рисунок 21. Хранилище подсказок

Система предоставит следующие параметры:

- «№» - порядковый номер;
- «Идентификатор»;
- «Регион» - название региона;
- «Комментарий».

Для создания нового хранилища подсказок необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно «Мастер создания SP_Lite».

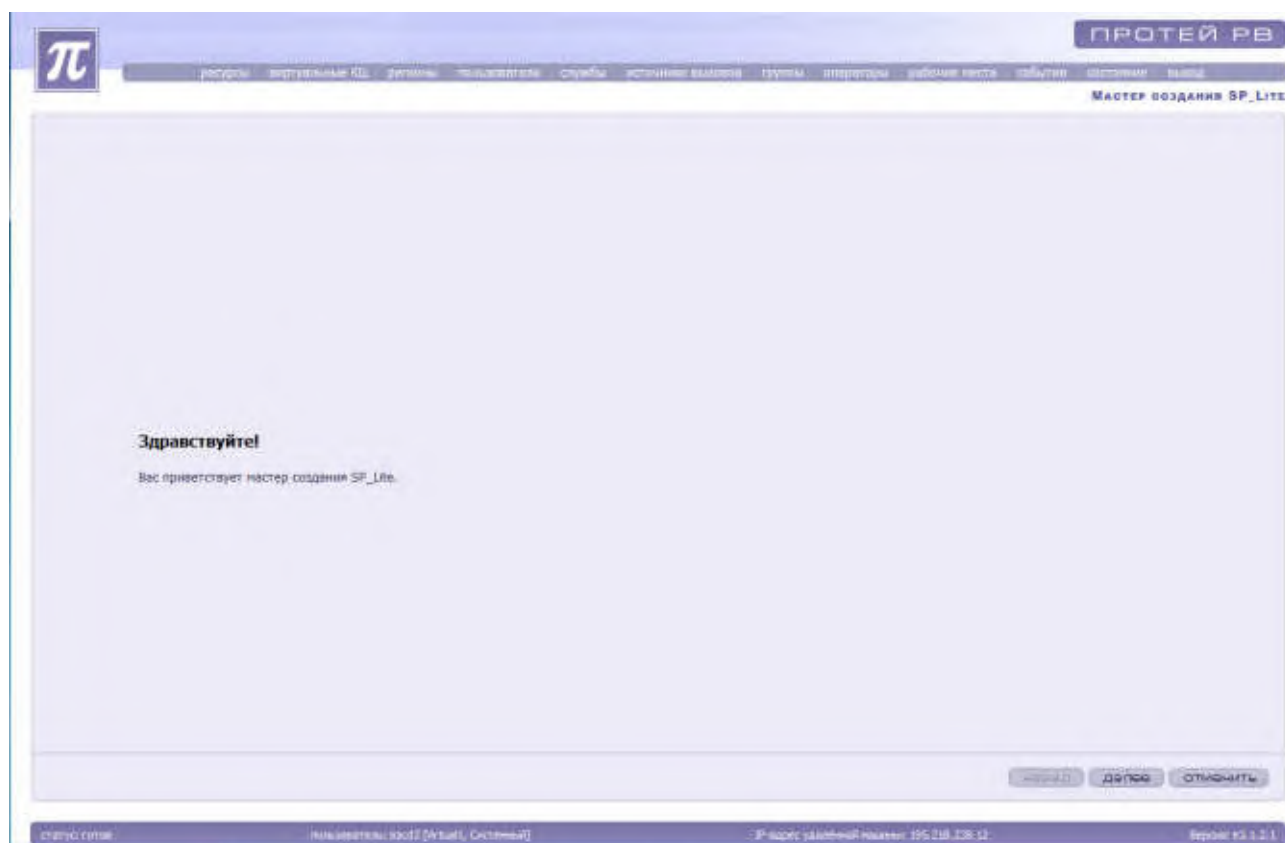


Рисунок 22. Окно мастера создания SP_Lite

Для отмены создания SP_Lite необходимо нажать на кнопку «Отменить».
 Для создания SP_Lite необходимо нажать на кнопку «Далее».



Рисунок 23. Создание SP_Lite

Для создания SP_Lite необходимо задать следующие параметры:

«Регион» - необходимо нажать на кнопку **выбрать**, выделить нужный регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить».

«Идентификатор SP_Lite» - указывается идентификатор.

«Комментарии».

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания SP_lite» предложит проверить правильность введенных параметров.

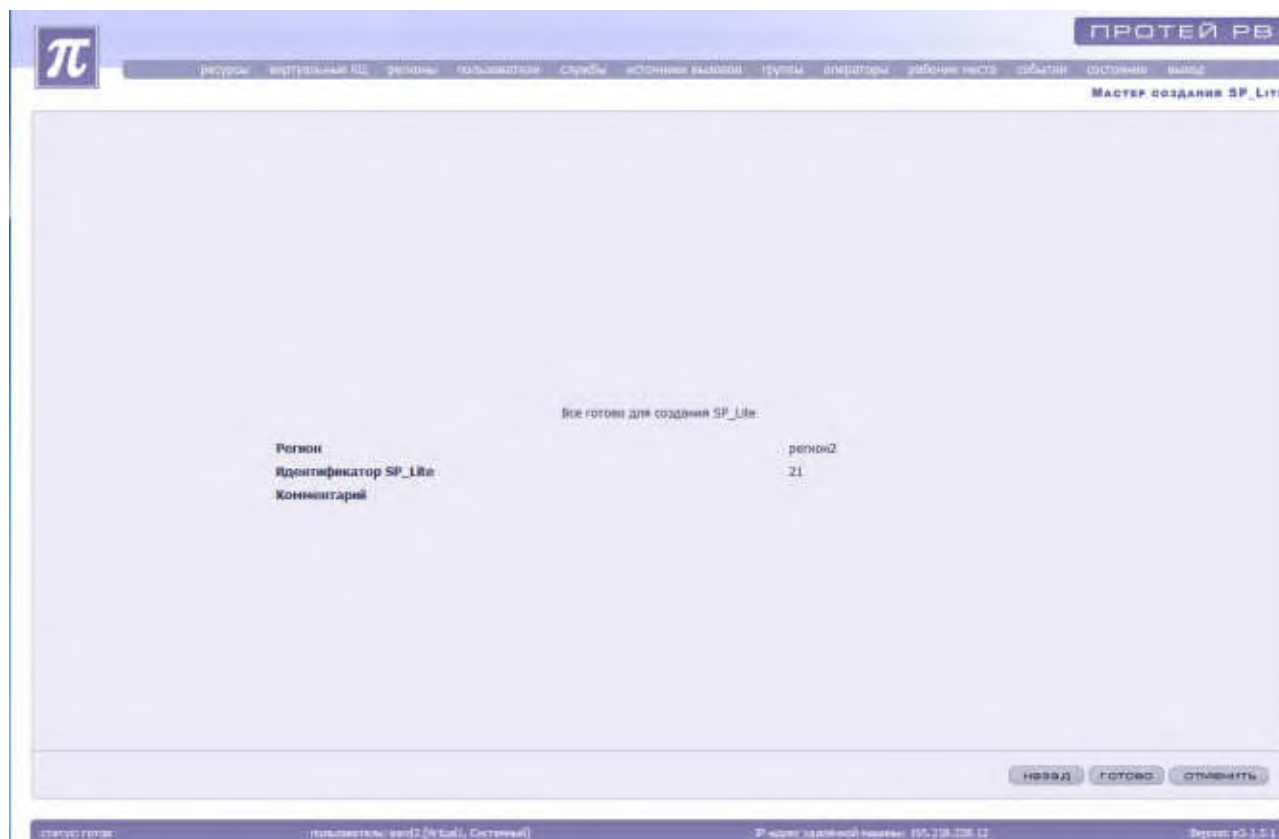


Рисунок 24. Проверка введенных данных

Для создания SP_Lite необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания SP_Lite необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужный SP_Lite и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши. Заблокированный SP_Lite выделяется красным цветом.

Для внесения изменений или удаления SP_Lite необходимо выделить его в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или «Удалить» соответственно.

4.1.4.7 Настройки параметров подключения шлюзов (только для системного администратора)

Для того чтобы получить доступ к настройкам подключения шлюзов региона, необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Шлюзы».

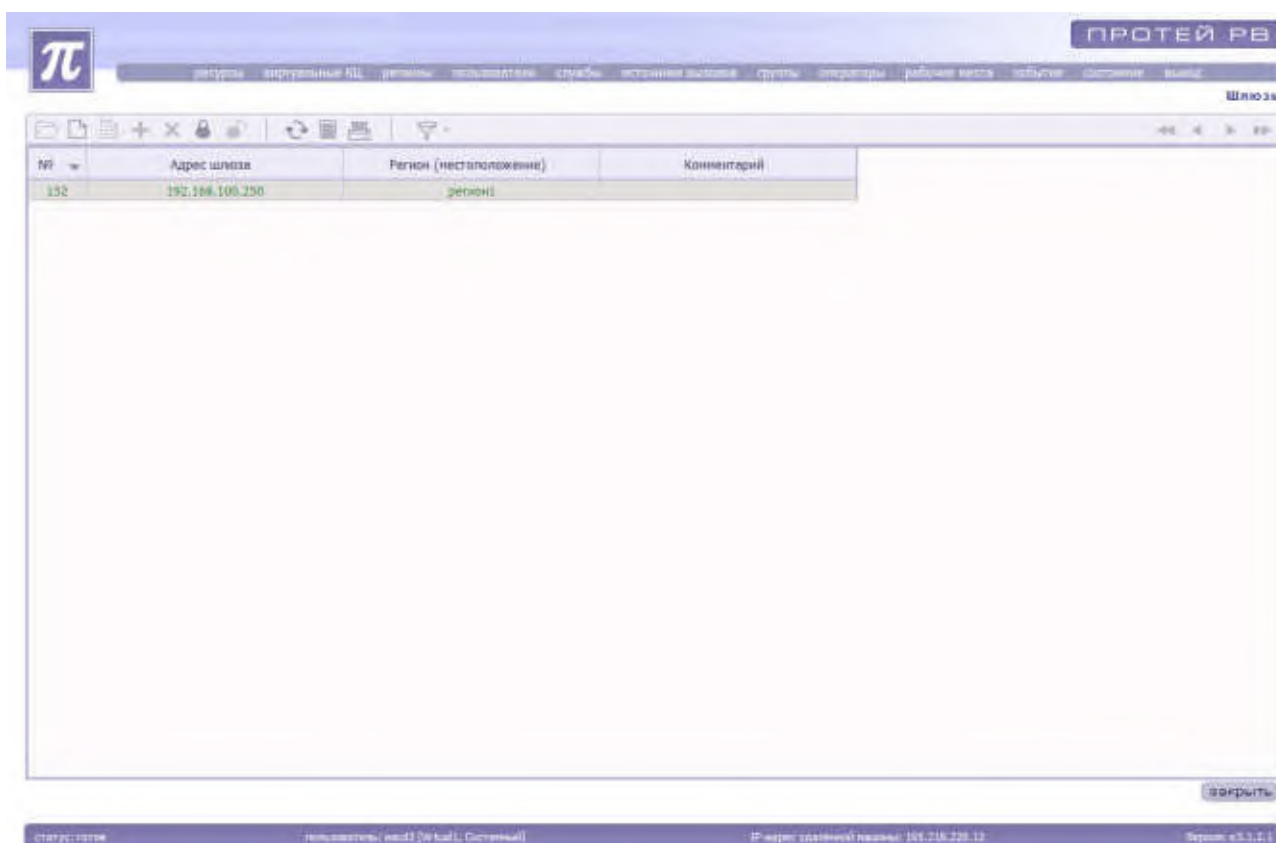


Рисунок 25. Список подключаемых шлюзов

Система предоставит следующий список данных:

- «№» - номер шлюза;
- «Адрес шлюза» - IP-адрес шлюза;
- «Регион» - название региона;
- «Комментарий».

Для создания нового шлюза необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно «Мастер добавления шлюзов».



Рисунок 26. Мастер добавления шлюзов

Для отмены подключения шлюза необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для подключения шлюза необходимо нажать кнопку «Далее».

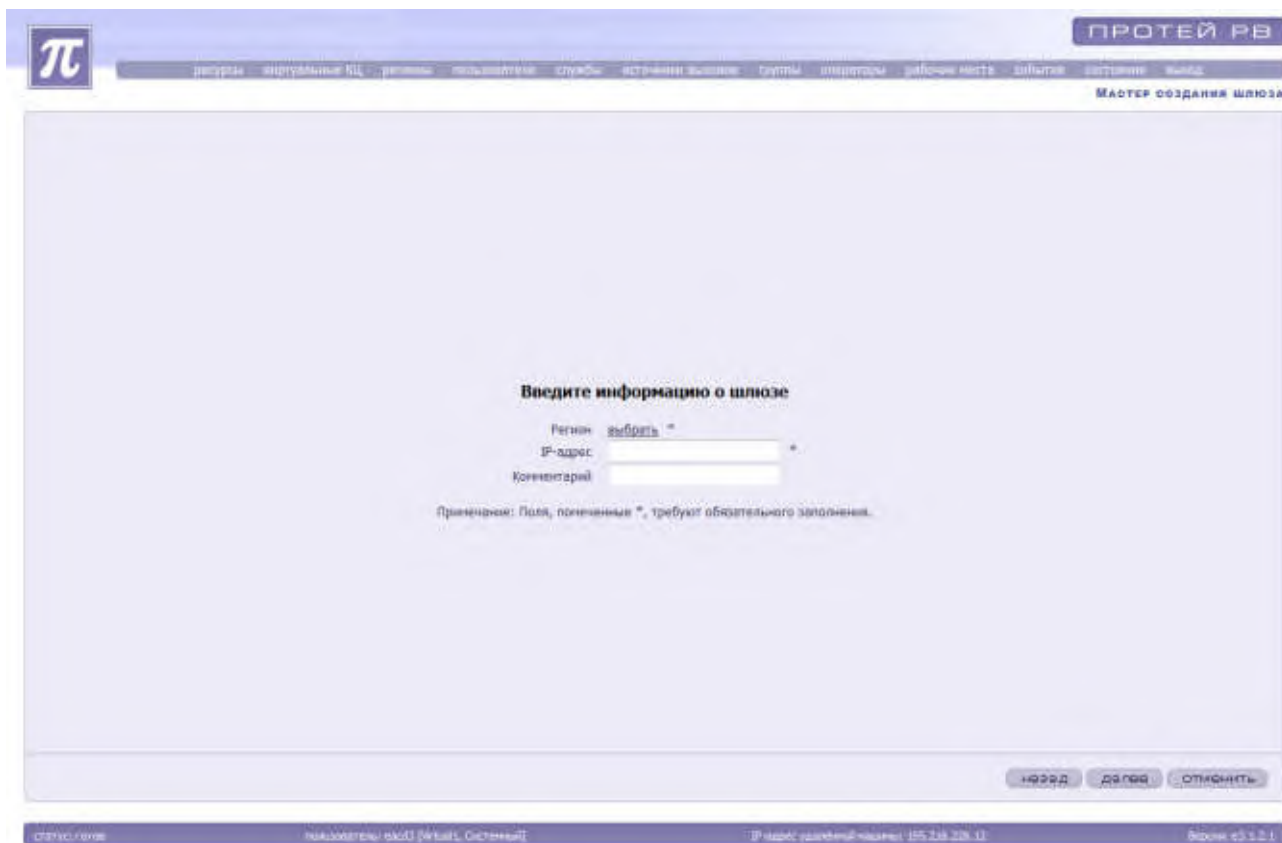


Рисунок 27. Подключение шлюза

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Регион» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить».

«IP-адрес» - IP-адрес шлюза;

«Комментарий».

Для отмены подключения шлюза необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для подключения шлюза необходимо ввести IP адрес шлюза и нажать кнопку «Далее». «Мастер добавления шлюзов» предложит проверить правильность введенных параметров.

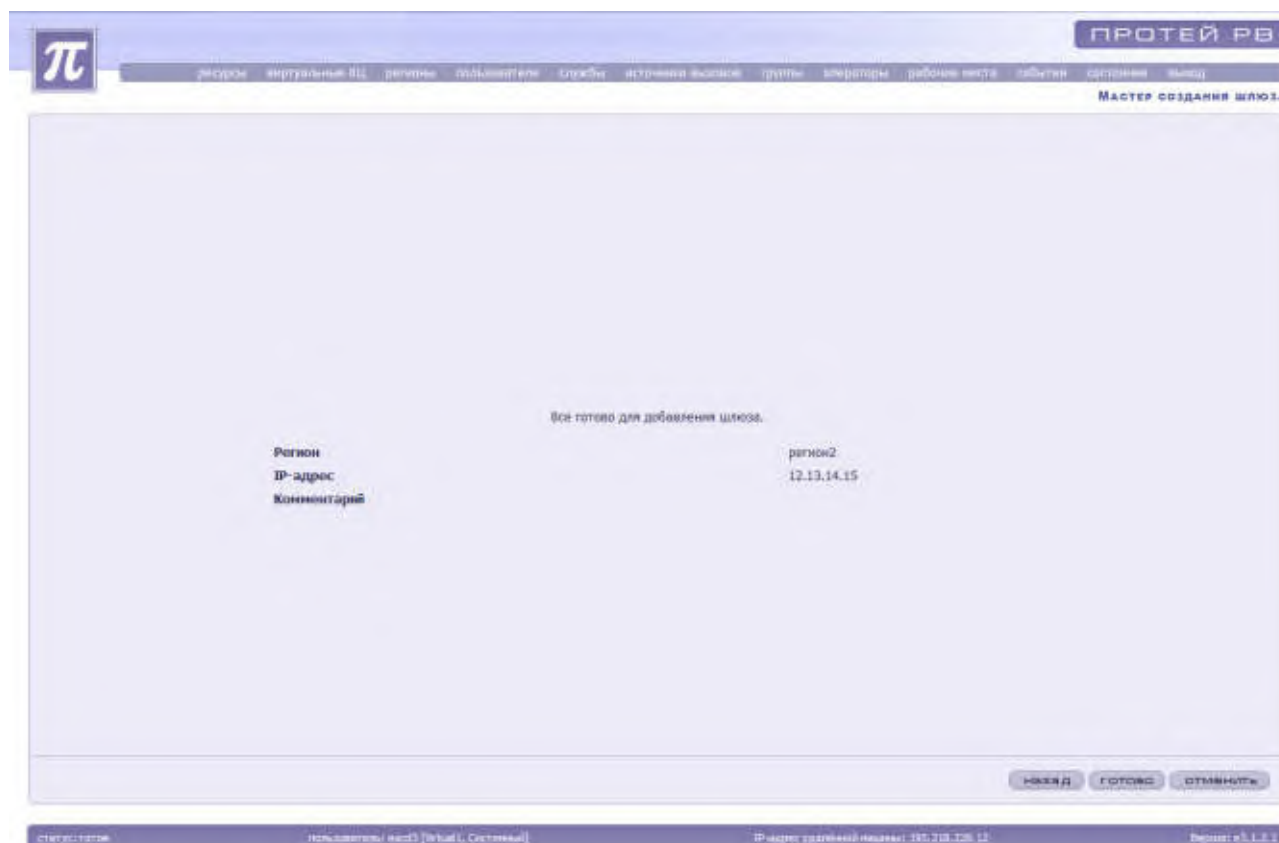


Рисунок 28. Проверка введенных параметров

Для создания шлюза необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания шлюза необходимо нажать на кнопку «Отменить». Система вернется к списку шлюзов.

Для удаления шлюза необходимо нажать на кнопку «Удалить».

4.1.4.8 Настройки параметров Plug_in

Для того чтобы получить доступ к Plug_in, необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Plug_in (Плагины)». Система выдаст список плагинов.

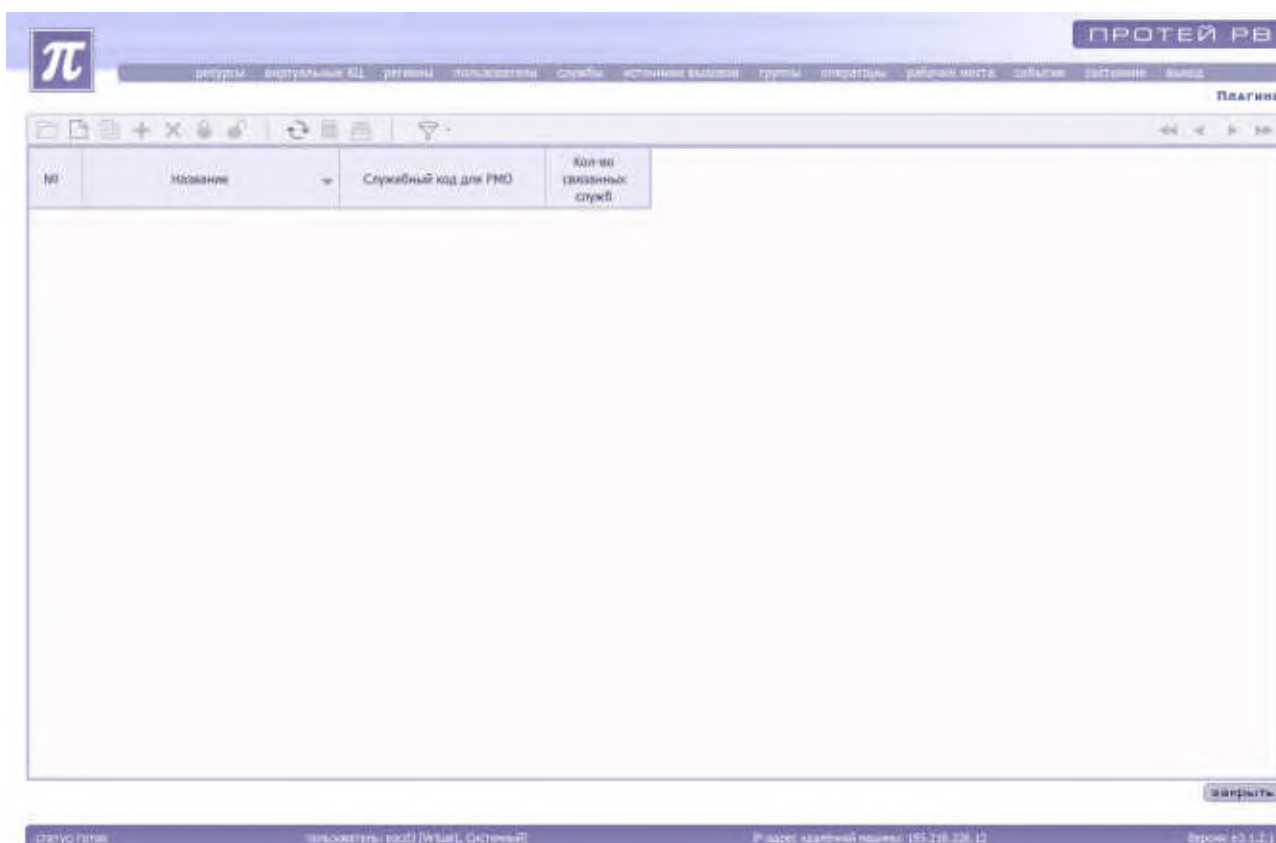


Рисунок 29. Список Плагинов

Система предоставит следующий список данных:

- «№» - номер плагина;
- «Название»;
- «Служебный код для РМО»;
- «Кол-во связанных служб».

Для создания нового плагина необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно «Мастер создания плагинов».



Рисунок 30. Окно мастер создания плагинов

Для отмены создания плагина необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания плагина необходимо нажать кнопку «Далее».

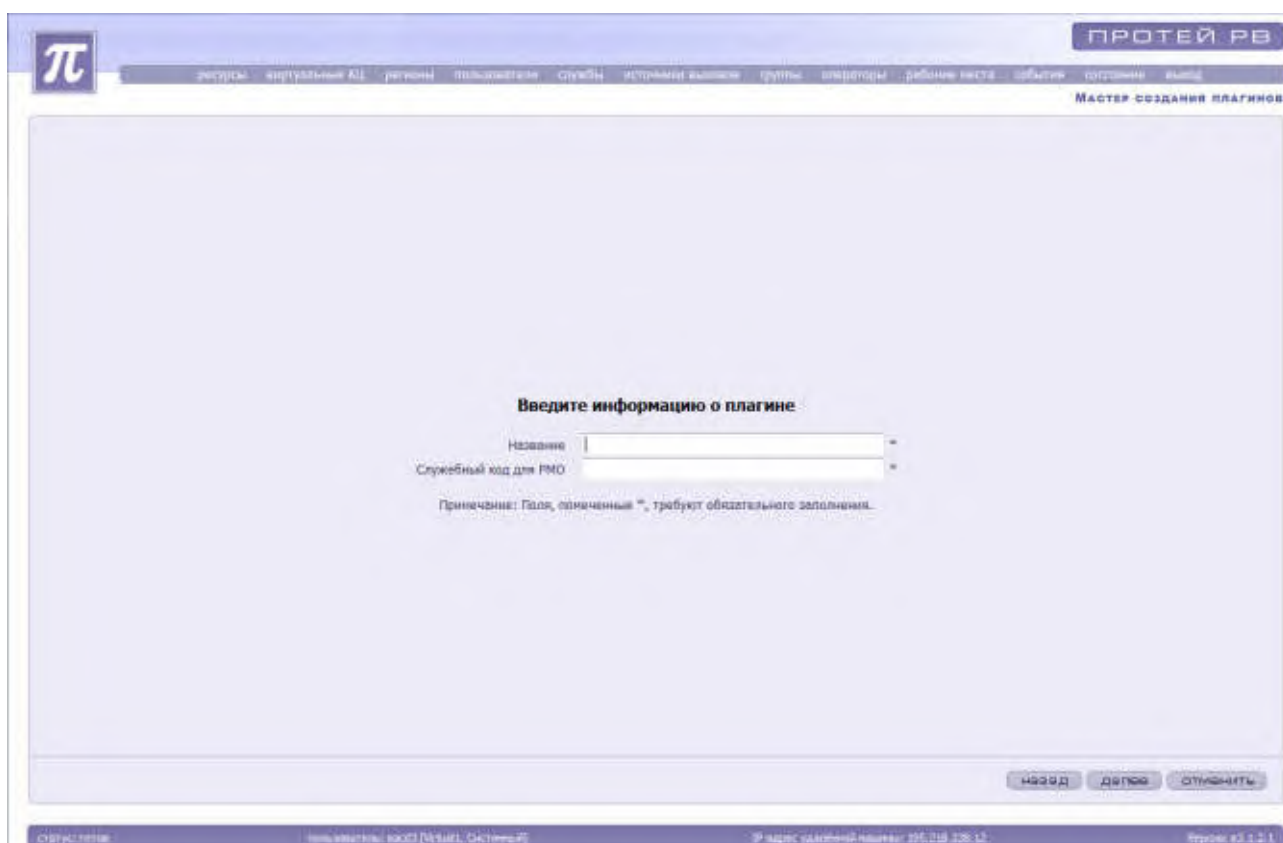


Рисунок 31. Мастер создания Плагинов

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Название» - название плагина;

«Служебный код для РМО».

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания плагинов» предложит проверить правильность введенных параметров.

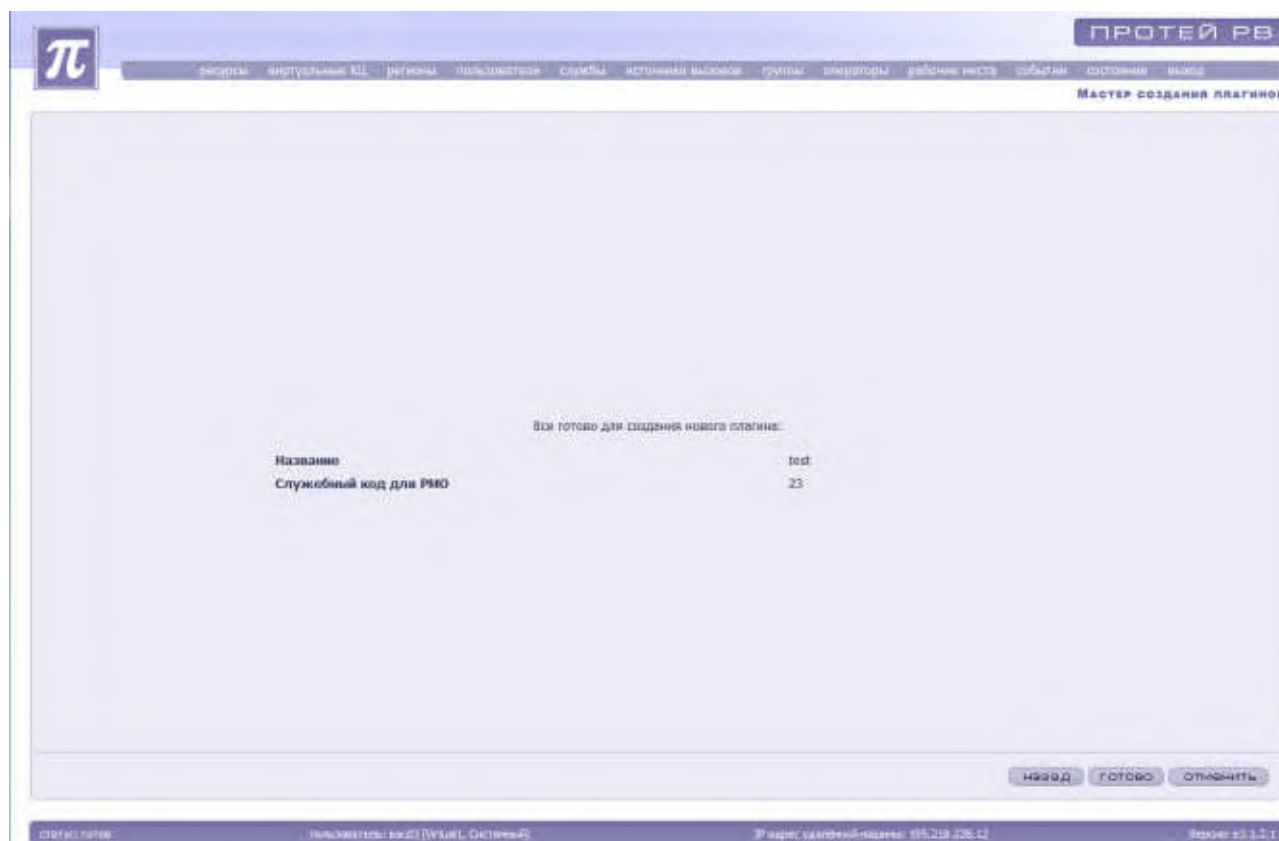


Рисунок 32. Проверка введенных параметров

Для создания нового плагина необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания плагина необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужный плагин и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши. Заблокированный плагин выделяется красным цветом.

Для внесения изменений или удаления плагина необходимо выделить его в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или «Удалить» соответственно.

4.1.4.9 Настройки серверов Системы Оповещения (только для системного администратора)

Для доступа к списку серверов СО необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «Серверы СО». Система выдаст список серверов.

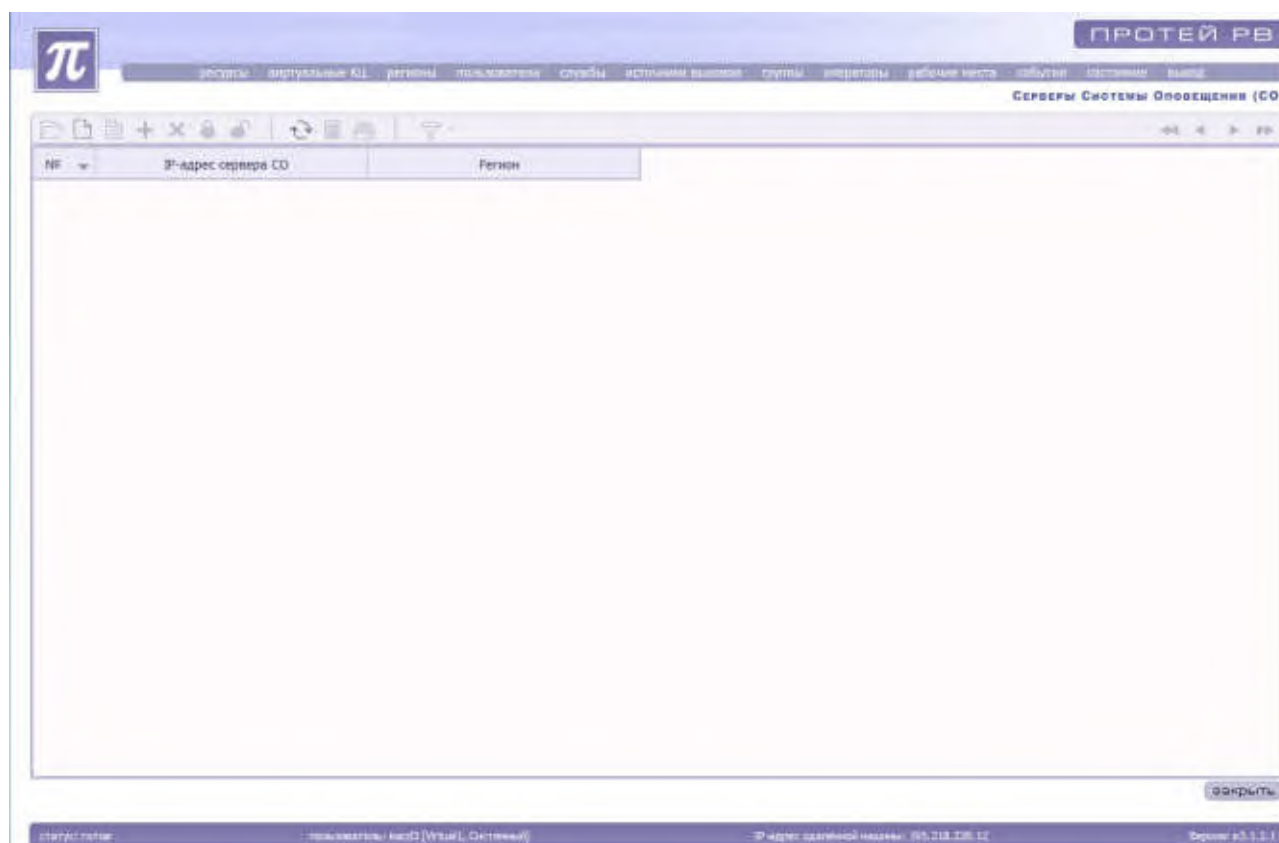


Рисунок 33. Сервера системы оповещения

Система предоставит следующую информацию:

- «№» - номер сервера;
- «IP-адрес сервера СО» - IP-адрес сервера системы оповещения;
- «Регион» - название региона.

Для создания нового направления необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню. Система откроет окно «Мастер создания серверов Системы Оповещения».



Рисунок 34. Окно мастера создания сервера Системы Оповещения (СО)

Для отмены создания сервера СО необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания сервера СО необходимо нажать кнопку «Далее».

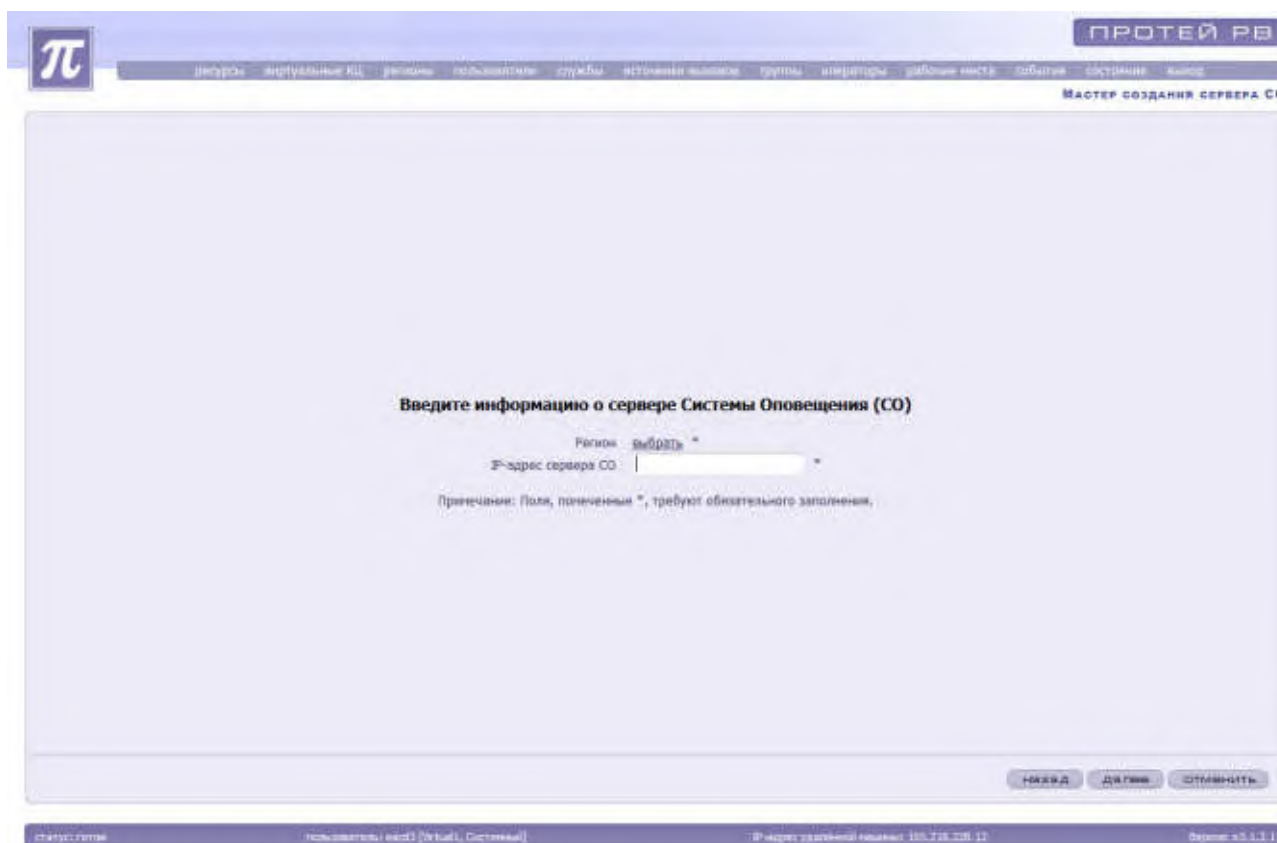


Рисунок 35. Мастер создания сервера СО

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Регион» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить»;

«IP-адрес сервера СО».

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания сервера СО» предложит проверить правильность введенных параметров.

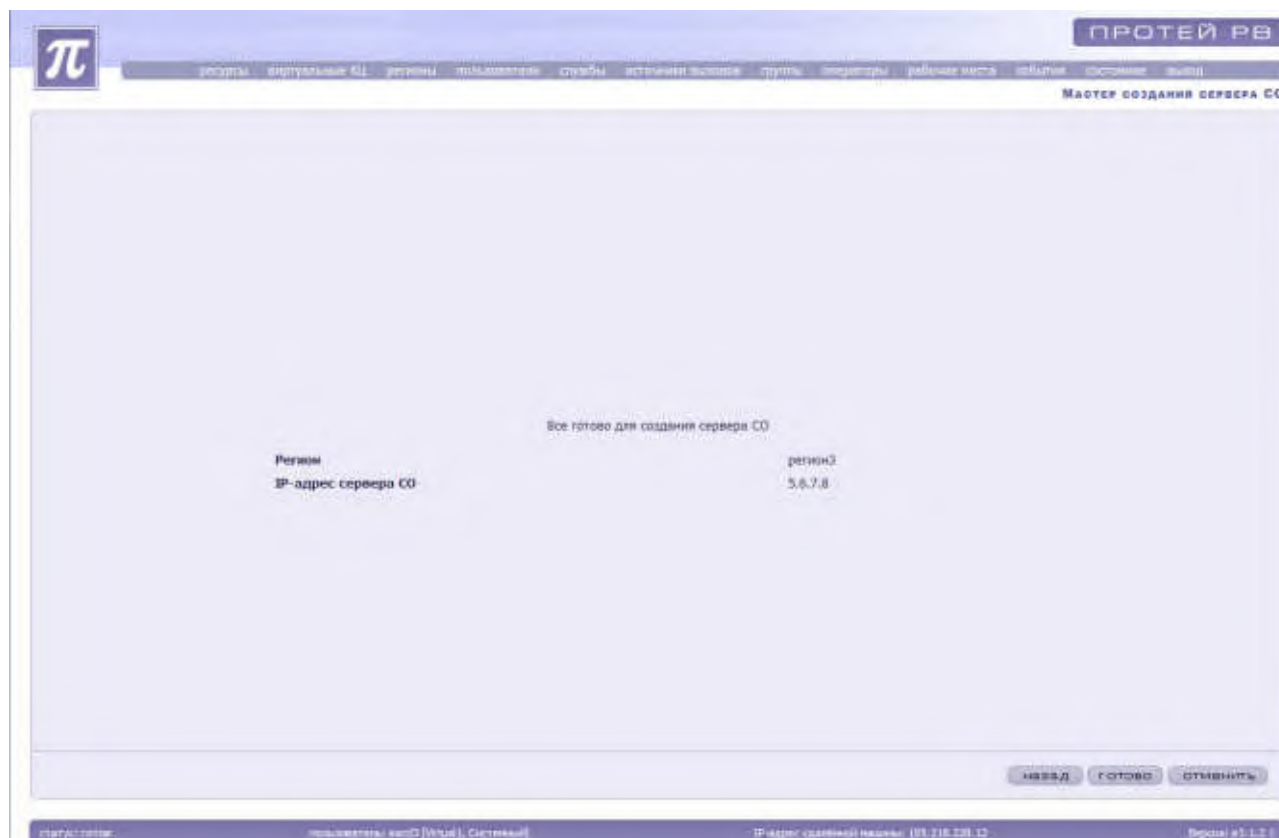


Рисунок 36. Проверка введенных параметров

Для создания нового сервера Системы Оповещения необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания сервера СО необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужный сервер СО и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши. Заблокированный сервер СО выделяется красным цветом.

Для внесения изменений или удаления сервера СО необходимо выделить его в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или «Удалить» соответственно.

4.1.4.10 Настройки МКД (только для системного администратора)

Для доступа к списку МКД необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Настройки» → «МКД». Система выдаст список МКД.

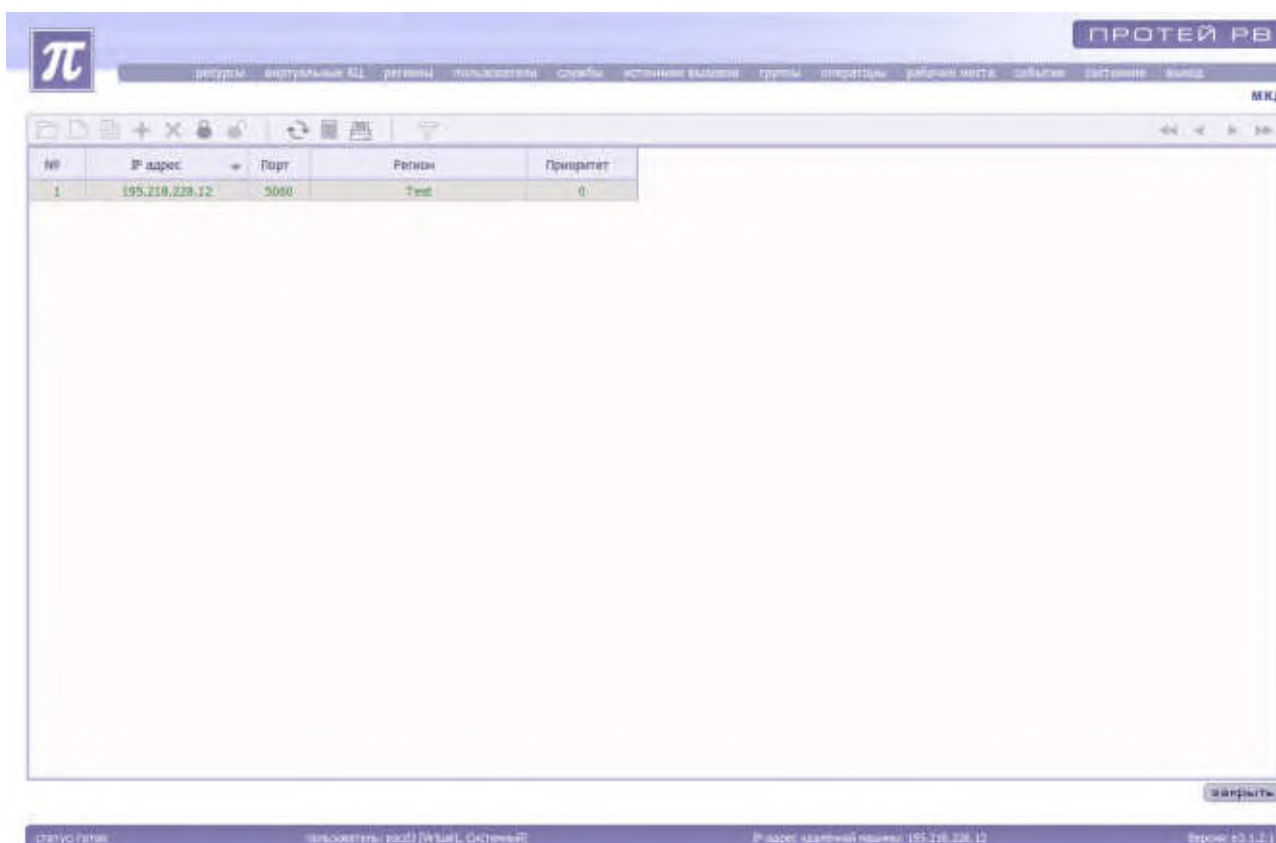


Рисунок 37. Список МКД

Система предоставит следующую информацию:

- «№» - номер МКД;
- «IP-адрес» - IP-адрес МКД;
- «Порт»;
- «Регион» - название региона;
- «Приоритет».

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужный МКД и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши. Заблокированный МКД выделяется красным цветом.

Для внесения изменений, нужный МКД необходимо выделить в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить».

4.1.4.11 Номера доступа

Для перехода к списку номеров доступа необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Номера доступа». Система выдаст информацию о номерах доступа.

| Виртуальный КЦ | Регион | Номер доступа | Служба | ID пункта меню | Название пункта меню | Голосовая подсказка |
|----------------|---------|---------------|-------------------|----------------|----------------------|-----------------------|
| Virtual1 | регион2 | 201 | Service1vc2 (vk2) | | | Подсказка отсутствует |
| Virtual1 | регион3 | 201 | Service1vc2 (vk2) | | | Подсказка отсутствует |
| Virtual1 | регион3 | 301 | Service1vc3 (vk3) | | | Подсказка отсутствует |
| Virtual1 | регион1 | 301 | Service1vc3 (vk3) | | | Подсказка отсутствует |
| Virtual1 | регион1 | 403 | Service1vc1 (vk1) | | | Подсказка отсутствует |

Рисунок 38. Список номеров доступа

Система предоставит следующие параметры номеров доступа:

- «Виртуальный КЦ»;
- «Регион» - название региона;
- «Номер доступа» - номер доступа в плане нумерации ТфОП для службы;
- «Служба» - отображается название службы в системе;
- «ID пункта меню» - идентификатор пункта меню;
- «Название пункта меню» - отображается название пункта в системе;
- «Голосовая подсказка».

Блокировка и разблокировка номера доступа

Для запрета использования номера доступа необходимо заблокировать номер доступа. Заблокированный номер доступа выделяется красным цветом.

Для разрешения использования номера доступа необходимо его разблокировать.

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужную подсказку и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши.

Создание и удаление подсказки

Для того чтобы номер доступа, необходимо запустить «Мастер создания номера доступа» нажатием на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню. Система загрузит «Мастер создания номера доступа». Для добавления нового номера доступа следует нажать на кнопку «Далее».

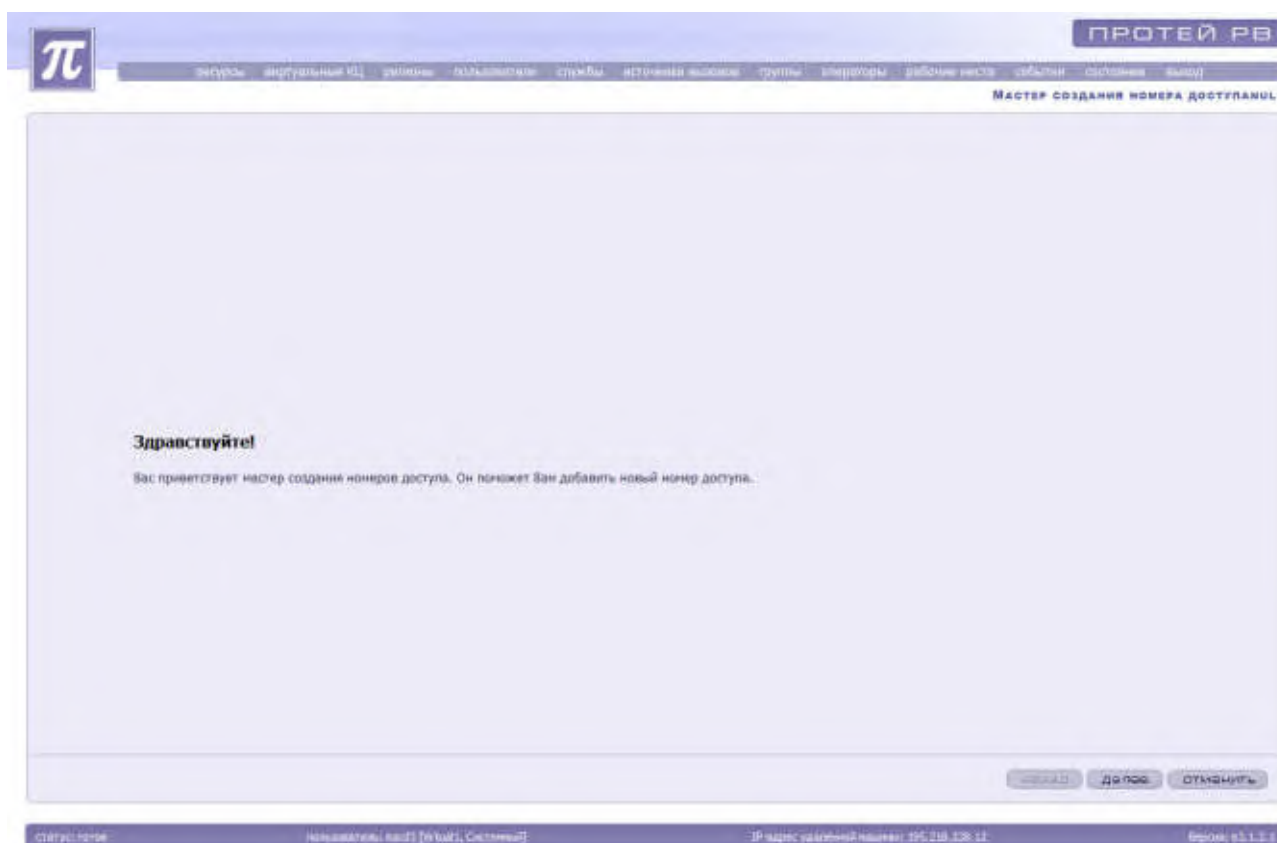


Рисунок 39. Окно мастера создания номера доступа

Для отмены создания номера доступа необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания номера доступа необходимо нажать кнопку «Далее».

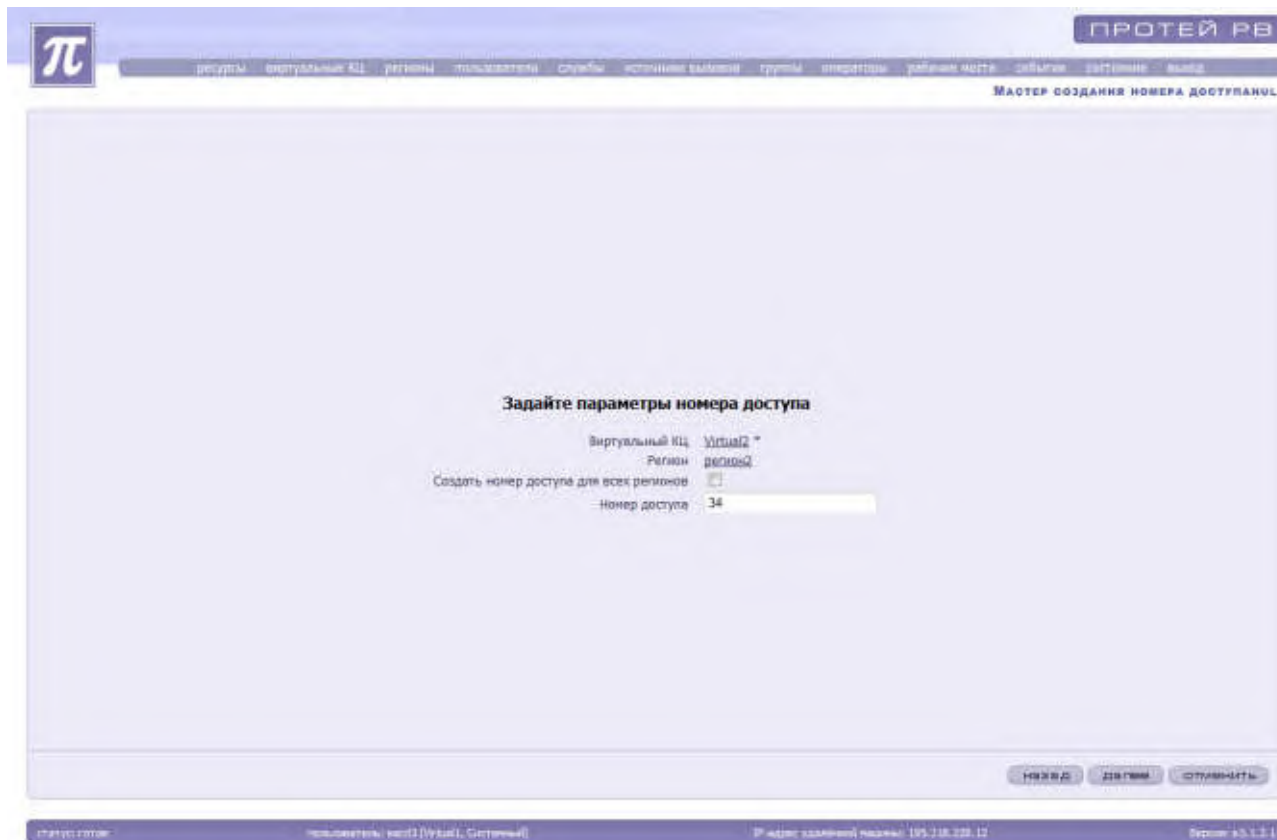


Рисунок 40. Мастера создания номера доступа

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Виртуальный КЦ» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный виртуальный КЦ из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить»;

«Регион» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить»;

«Номер доступа»;

Нужно поставить галочку, если номер доступа создается для всех регионов.

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания номера доступа» предложит проверить правильность введенных параметров.

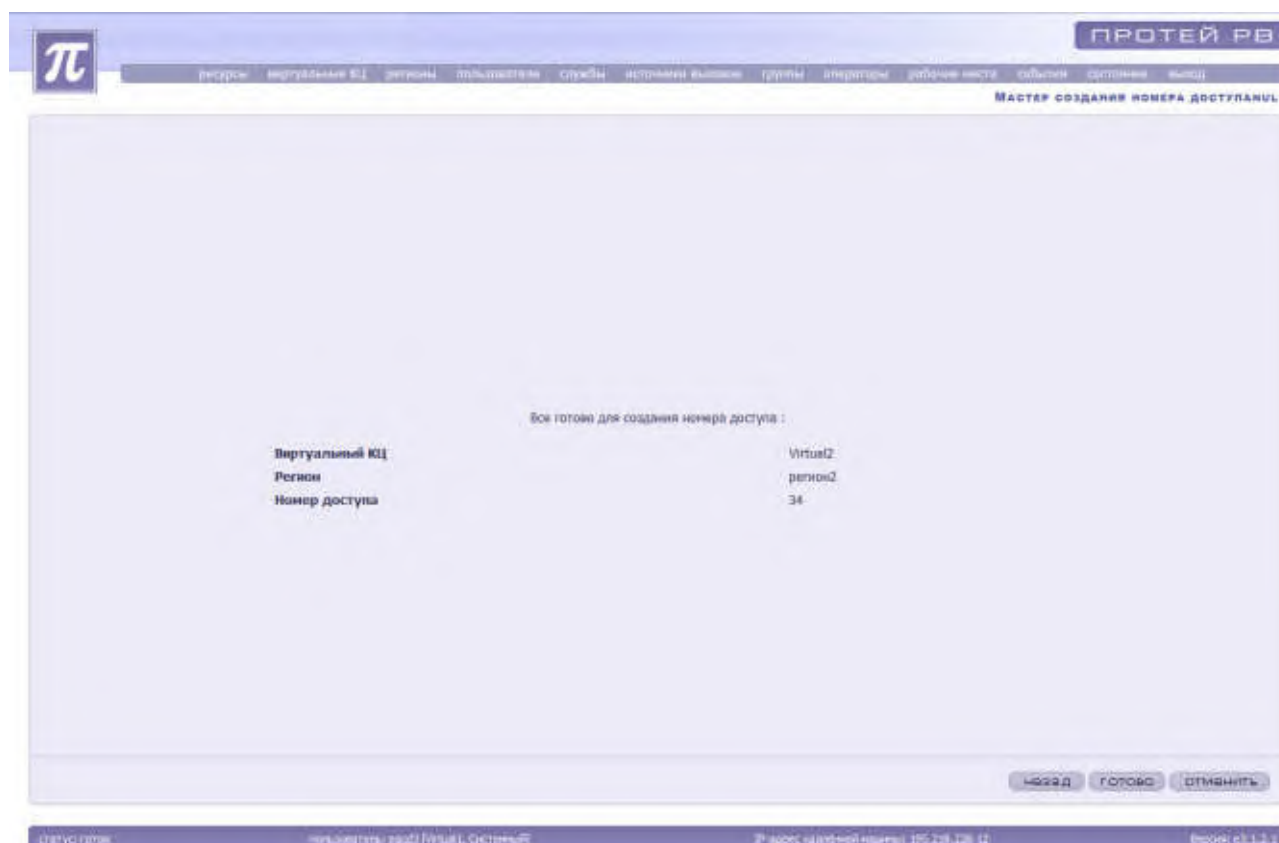


Рисунок 41. Проверка введенных параметров

Для создания нового номера доступа необходимо нажать на кнопку «Готово». Для внесения изменений в параметры следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания номера доступа необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Изменение настроек номера доступа

Для изменения настроек номера доступа необходимо выделить необходимым номер доступа, заблокировать его и нажать на кнопку «Изменить» или воспользоваться контекстным меню.

Система откроет окно для изменения настроек номера доступа.

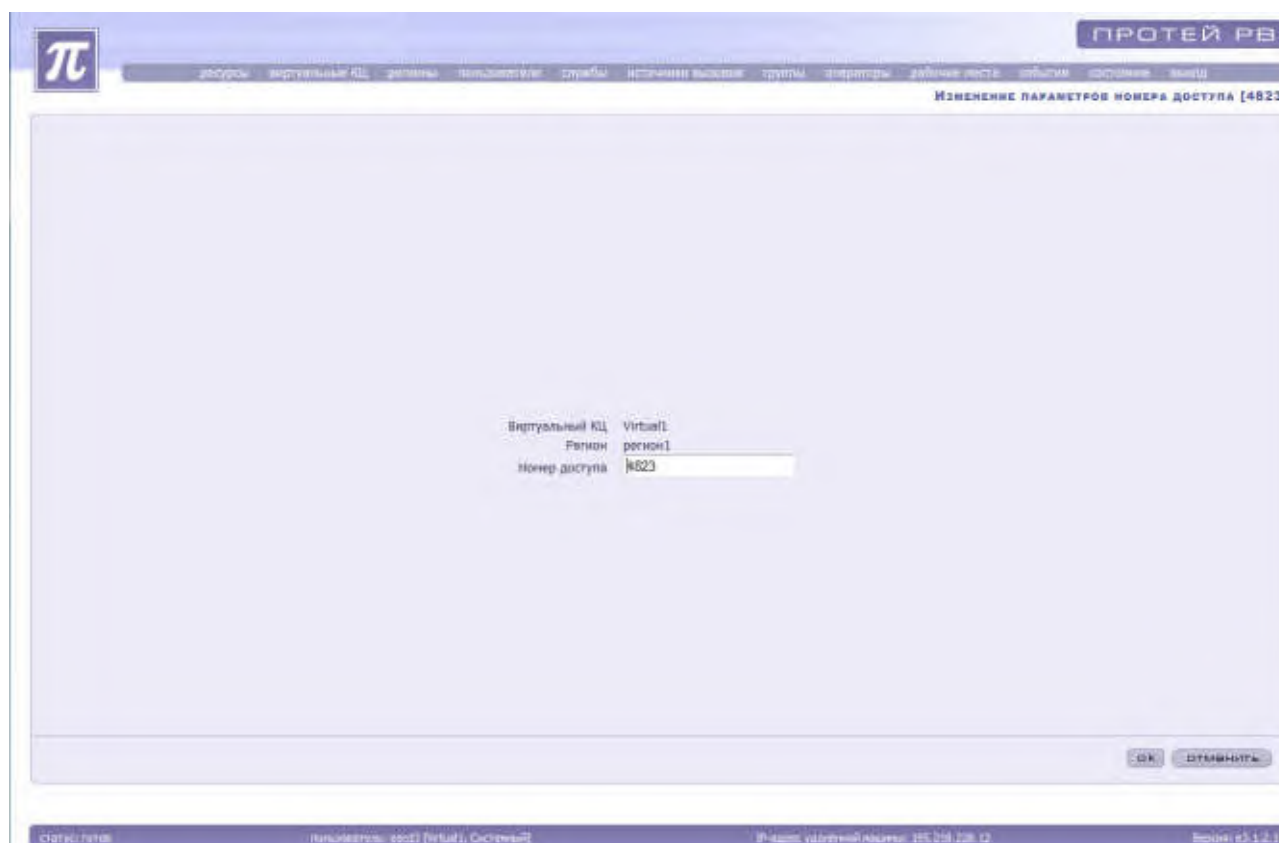


Рисунок 42.Изменение настроек номера доступа

Система предложит параметры, которые могут быть изменены.

После внесения изменений необходимо нажать на кнопку «Ок» для их сохранения.

Если необходимо сохранить предыдущие настройки без изменения, то нужно нажать на кнопку «Отменить». Система осуществит возврат к списку имеющихся подсказок.

После сохранения изменений настроек следует разблокировать номер доступа.

4.1.4.12 Подсказки

Подсказки — это звуковые файлы, которые проигрываются абоненту или оператору в случае, если это предусмотрено настройками службы, оператора, группы.

Данный пункт предназначен для создания, удаления и настройки параметров подсказок.

Для доступа к подсказкам необходимо в основном меню выбрать пункт «Ресурсы» → «Подсказки». Система откроет окно со списком всех имеющихся подсказок.

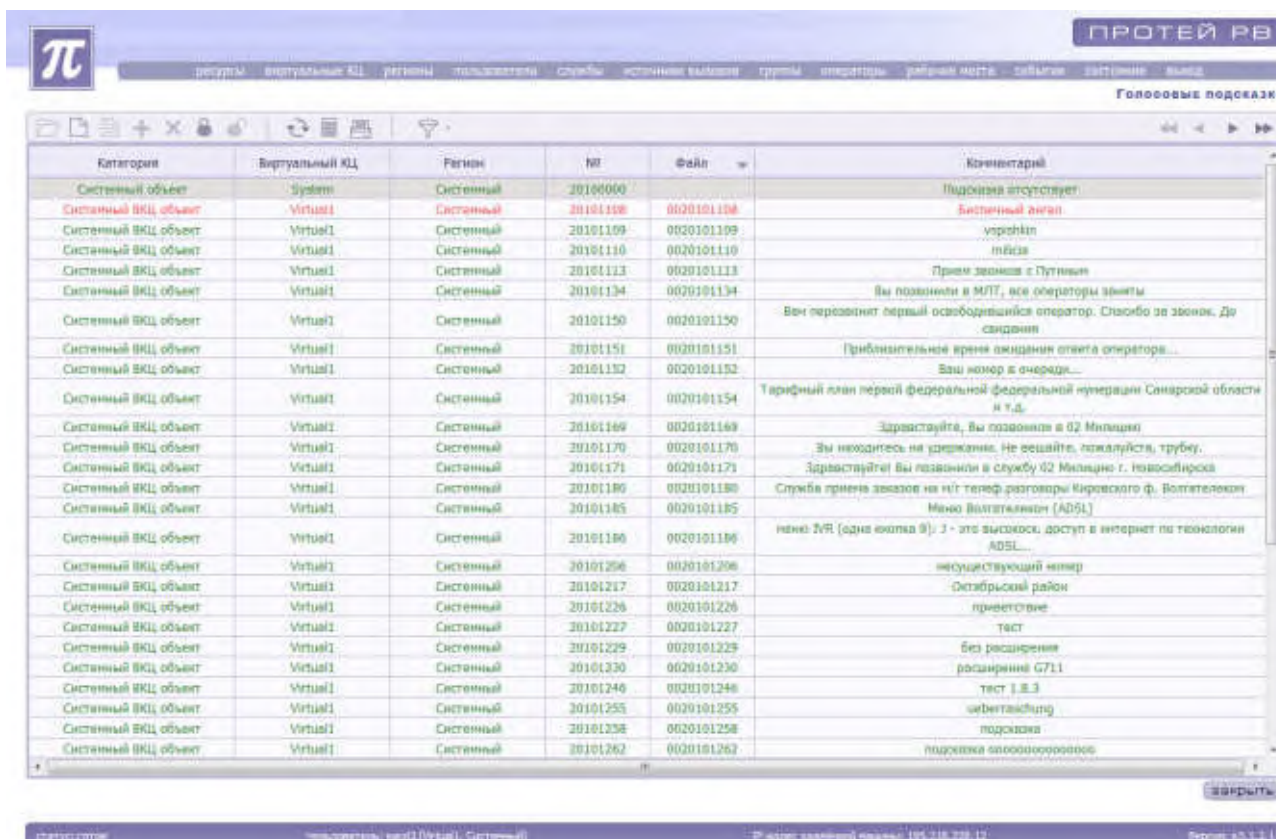


Рисунок 43. Список подсказок

Система представит следующие характеристики подсказок:

- «Категория» - класс пользователя;
- «Виртуальный КЦ»;
- «Регион» - название региона;
- «№» - номер подсказки;
- «Файл» - название файла с подсказкой;
- «Комментарий» - отображается название подсказки в системе.

Блокировка и разблокировка подсказки (для системного администратора)

Для запрета использования подсказки необходимо заблокировать подсказку. Заблокированная подсказка не проигрывается.

Для разрешения использования подсказки необходимо разблокировать подсказку.

Для блокировки или разблокировки необходимо выделить нужную подсказку и нажать на кнопку «Заблокировать» или «Разблокировать». Также для блокировки и разблокировки администратор может использовать контекстное меню, вызываемое нажатием правой кнопки мыши.

Заблокированная подсказка выделяется красным цветом.

Создание и удаление подсказки

Для того чтобы создать подсказку, необходимо запустить «Мастер создания подсказок» нажатием на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню. Система загрузит «Мастер создания подсказок». Для добавления новой подсказки следует нажать на кнопку «Далее».



Рисунок 44. Окно мастера создания подсказок

Для отмены создания подсказок необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания подсказок необходимо нажать кнопку «Далее».

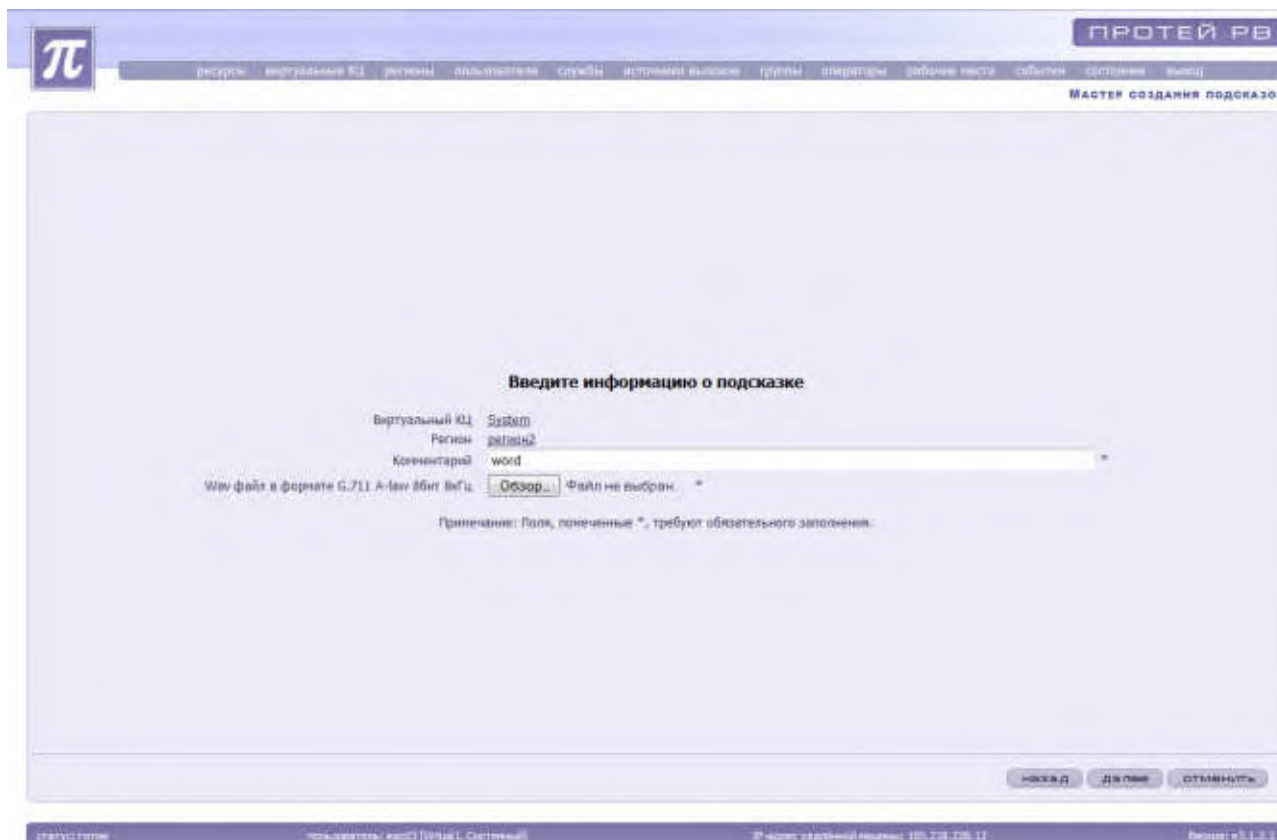


Рисунок 45. Мастер создания подсказок

Система предложит заполнить следующие параметры, необходимые для создания подсказки:

«Виртуальный КЦ» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный виртуальный КЦ из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить»;

«Регион» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить»;

«Комментарий» - обязательный параметр, который является названием подсказки в системе.

«Wav файл в формате G.7111 A-law 8бит 8кГц» - указывается файл нужного формата, содержащий голосовую подсказку. Поле заполняется при нажатии на кнопку «Обзор» и выборе необходимого файла.

После ввода параметров необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания подсказок» предложит проверить правильность введенных параметров. Для создания новой подсказки необходимо нажать на кнопку «Готово».

Если необходимо изменить введенные данные, то администратор должен нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания подсказки необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Функция удаления подсказки доступна только системному администратору. Для того чтобы удалить имеющуюся в системе подсказку, необходимо выделить нужную подсказку, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить». Удалить подсказку также можно с помощью контекстного меню, вызываемого нажатием правой кнопки мыши.

Изменение настроек подсказки (только для системного администратора)

Системный администратор может изменить настройки существующей подсказки. Для изменения настроек подсказки необходимо выделить необходимую подсказку, заблокировать ее и нажать на кнопку «Изменить» или воспользоваться контекстным меню.

Система откроет окно для изменения настроек подсказки.

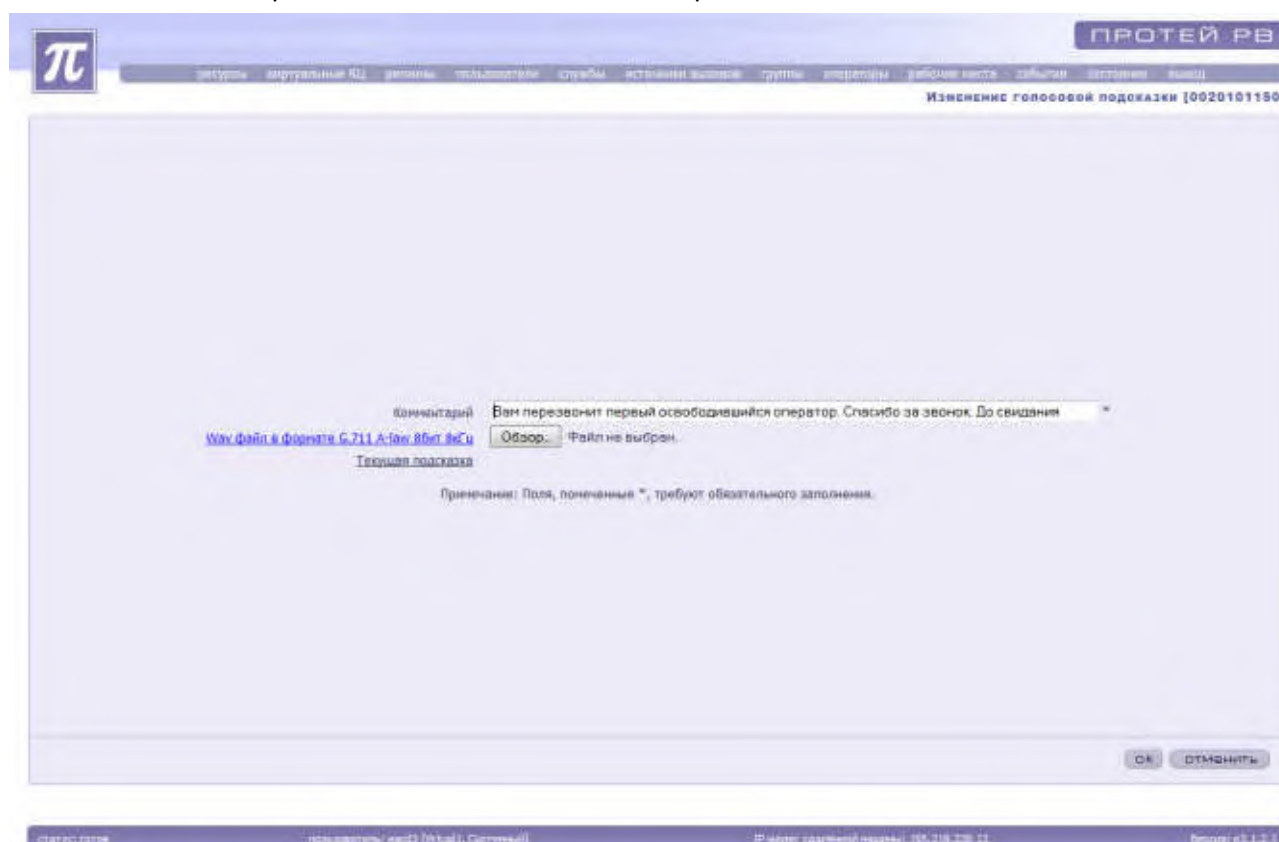


Рисунок 46. Изменение настроек голосовой подсказки

При нажатии на надпись «Текущая подсказка» будет воспроизведена текущая подсказка.

После внесения изменений необходимо нажать на кнопку «Ок» для их сохранения.

Если необходимо сохранить предыдущие настройки без изменения, то нужно нажать на кнопку «Отменить». Система осуществит возврат к списку имеющихся подсказок.

После сохранения изменений настроек следует разблокировать подсказку.

4.1.4.13 Черные/белые/VIP списки

Для управления белыми, черными и VIP списками службы необходимо выбрать пункт «Ресурсы» → «Черные/белые/VIP списки». Система откроет окно черные/белые/VIP списки.

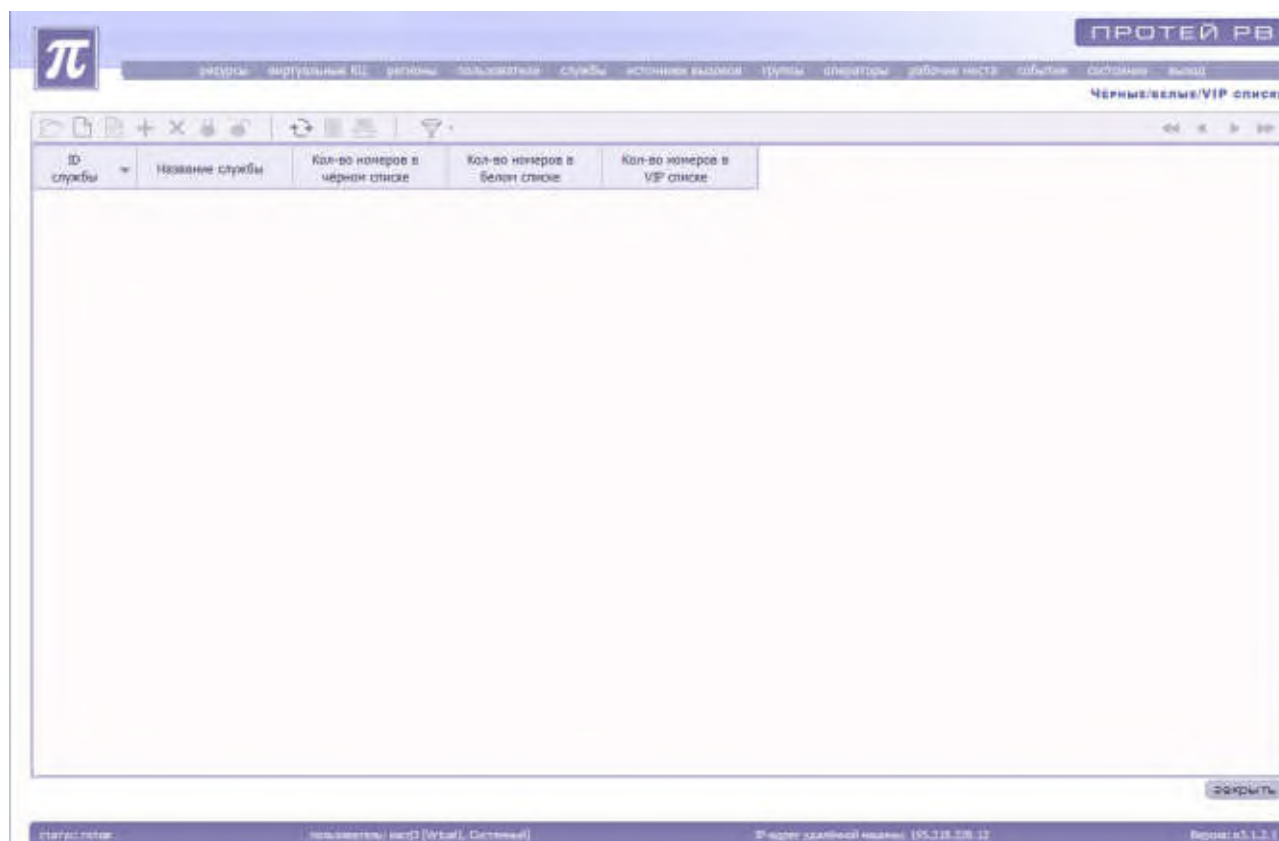


Рисунок 47. Черные/белые/VIP списки

Система предоставит следующие параметры:

- «ID службы» - идентификатор службы;
- «Название службы»;
- «Количество номеров в черном списке»;
- «Количество номеров в белом списке»;
- «Количество номеров в VIP списке».

Управление черными/белыми/VIP списками

Для управления списками служб следует нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующее действие в контекстном меню. Система откроет окно управления черными/белыми/VIP списками.



Рисунок 48. Управление черными/белыми/VIP списками

Для выбора службы следует нажать на кнопку «добавить». Система загрузит список со службами.

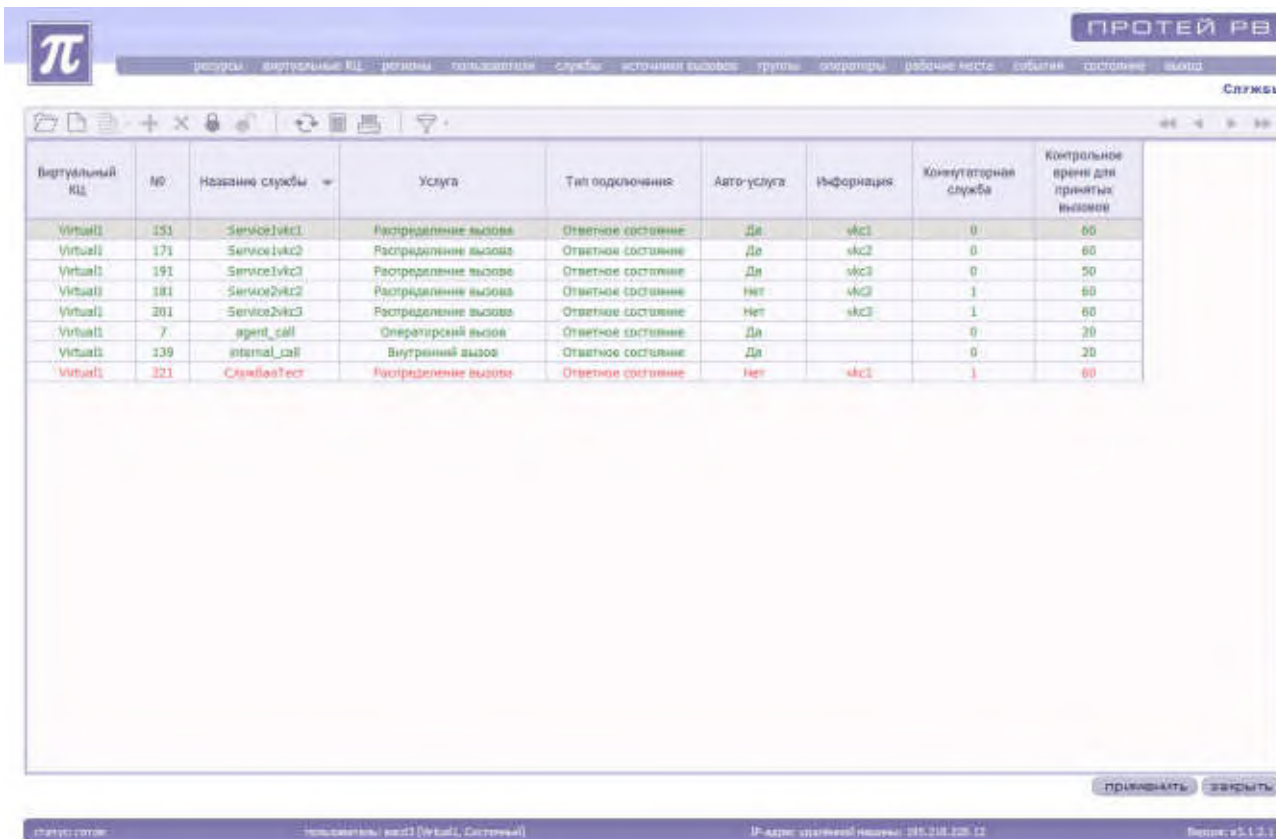


Рисунок 49. Выбор службы

Необходимо выделить нужную службу в списке и нажать на кнопку «Применить». Система вернется к странице «Управление черными/белыми/VIP списками».

Далее следует выбрать нужное действие над списками:

- Ⓜ добавить;
- Ⓜ удалить;
- Ⓜ заменить.

Также следует выбрать тип списка:

- Ⓜ Черный список;
- Ⓜ белый список;
- Ⓜ VIP.

Для загрузки файла необходимо нажать кнопку «Обзор». Текстовый файл для загрузки «черного/белого списка» должен быть в кодировке WIN1251, с расширением txt. После ввода данных необходимо нажать на кнопку «Ок» для сохранения параметров или «Отменить» для возврата к странице «черные/белые/VIP списки».

4.1.4.14 Автоматические черные списки

«Автоматический черный список» — это список номеров ТфОП, с которых доступ абонентов к службам запрещен.

Для доступа к строчкам «автоматического черного списка» необходимо выбрать пункт «Ресурсы» → «Автоматический черный список». Система откроет окно с параметрами «Автоматического черного списка».

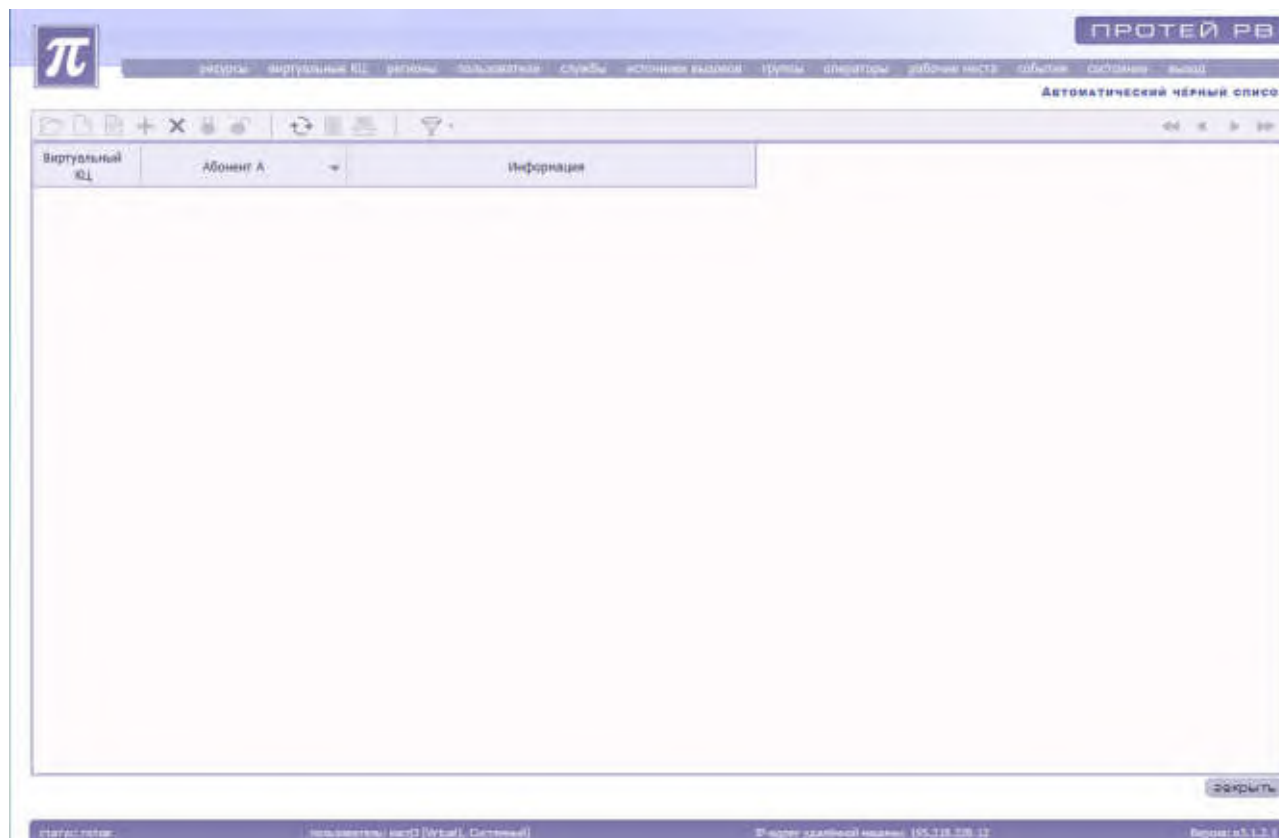


Рисунок 50. «Автоматический черный список» в системе

Система предоставит следующие параметры:

«Виртуальный КЦ»;

«Абонент А» - номер абонента или начальные цифры номера со знаком % на конце, занесенные в «автоматический черный список».

«Информация» - дополнительная информация, пояснения.

4.1.5 Виртуальные КЦ

Пункт «Виртуальные КЦ» предназначен для формирования очереди вызовов, распределение их между операторами в зависимости от их загрузки, запись разговоров, ведение статистики и формирование отчетов.

Для доступа к настройкам параметров Виртуальных КЦ необходимо в основном меню выбрать пункт «Виртуальные КЦ»

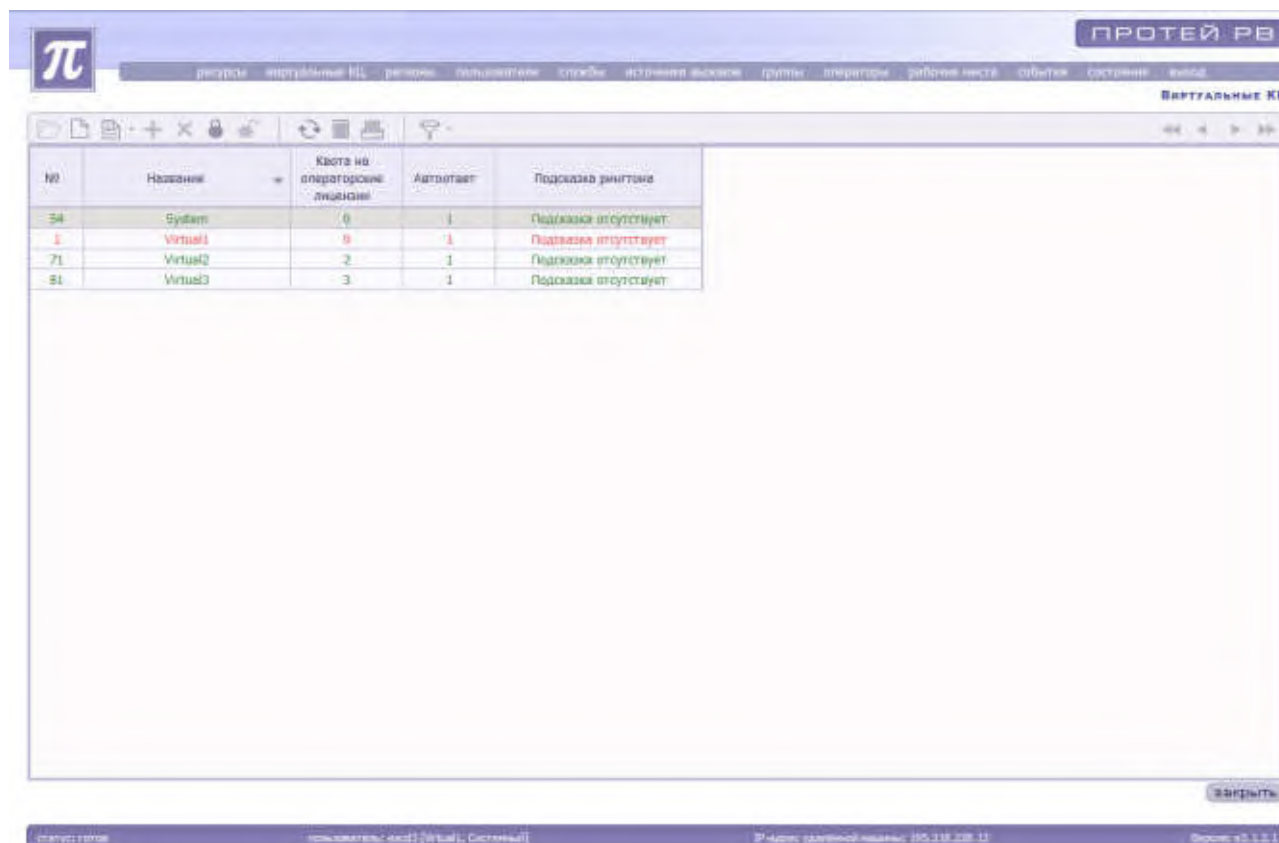


Рисунок 51. Список Виртуальных КЦ

Система представит следующие характеристики Виртуальных КЦ:

«№» - номер Виртуального КЦ;

«Название» - название Виртуального КЦ;

«Квота на операторские лицензии»;

«Автоответ» - параметр, определяющий автоматический ответ оператора («1» - используется, как автоответ, «0» - нет);

«Подсказка рингтона».

4.1.5.1 Блокировка и разблокировка Виртуальных КЦ

Для запрета или разрешения доступа к системе администрирования осуществляются операции блокировки или разблокировки.

Только системный администратор может заблокировать или разблокировать Виртуальный КЦ.

Для блокировки/разблокировки необходимо выделить нужный Виртуальный КЦ из списка и нажать на кнопку «Заблокировать»/«Разблокировать» или воспользоваться

контекстным меню.

4.1.5.2 Создание Виртуального КЦ

Для создания нового Виртуального КЦ необходимо запустить «Мастер создания Виртуального КЦ», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню.

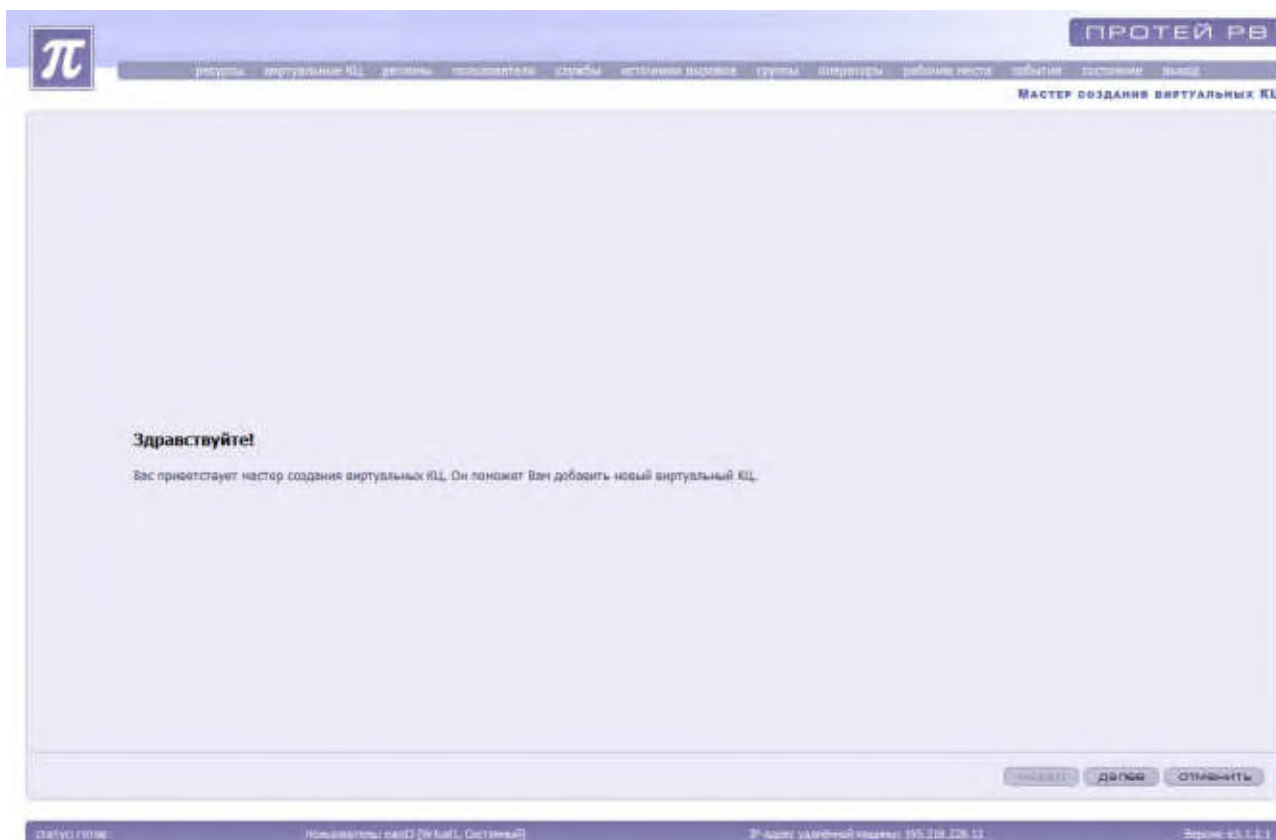


Рисунок 52. Окно мастера создания Виртуальных КЦ

Для отмены создания Виртуальных КЦ необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания Виртуальных КЦ необходимо нажать кнопку «Далее».

ПРОТЕЙ РВ

ресурсы виртуальные КЦ лицензии обязательства службы исторические данные группы операторы рабочие места события состояние вывод

МАСТЕР СОЗДАНИЯ ВИРТУАЛЬНЫХ КЦ

Введите информацию о виртуальном КЦ

Название: РТ *

Квота на операторские лицензии: 0

Автоматизм:

Автоматический чёрный список

Включить:

Возможное количество звонков за данный интервал (3-10):

Ограничительный интервал (час, 1-24):

Время жизни в черном списке (час, 1-24):

Примечание: Поля, помеченные *, требуют обязательного заполнения.

назад далее отменить

статус КЦ: виртуальный КЦ (РТ) [Имя], Система[] Р-код: заданной лицензии: ПРС.218.228.12 Версия: 1.1.2.1

Рисунок 53. Мастер создания Виртуальных КЦ

Система предложит ввести информацию о Виртуальном КЦ:

«Название» - название Виртуального КЦ, обязательный параметр.

«Квота на операторские лицензии».

Для создания автоматического черного списка в Виртуальном КЦ нужно поставить галочку включить и заполнить необходимые поля.

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания Виртуальных КЦ» предложит ознакомиться с введенными данными.

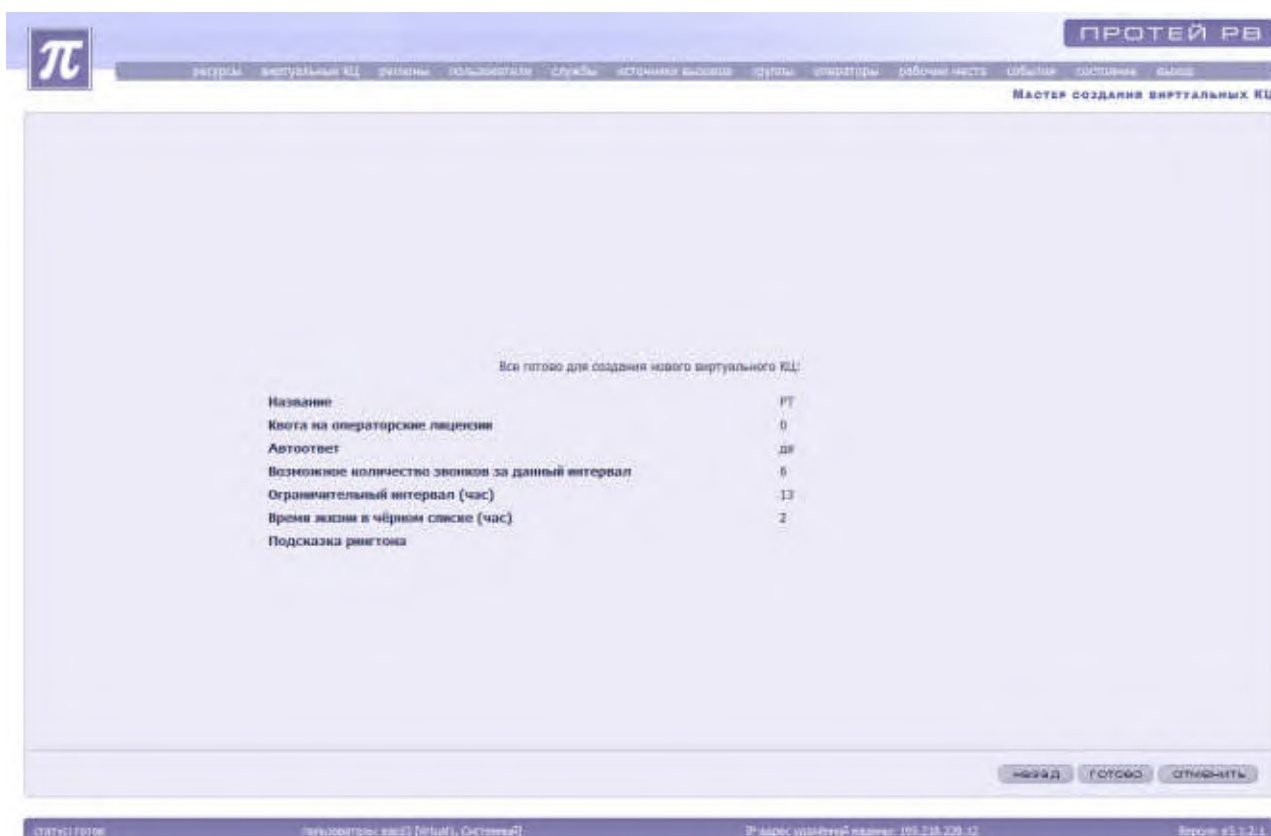


Рисунок 54. Параметры введенных данных

Для сохранения нового Виртуального КЦ необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания Виртуального КЦ необходимо нажать на кнопку «Отменить».

4.1.5.3 Изменение параметров Виртуального КЦ

Для изменения параметров пользователя необходимо выделить его из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.

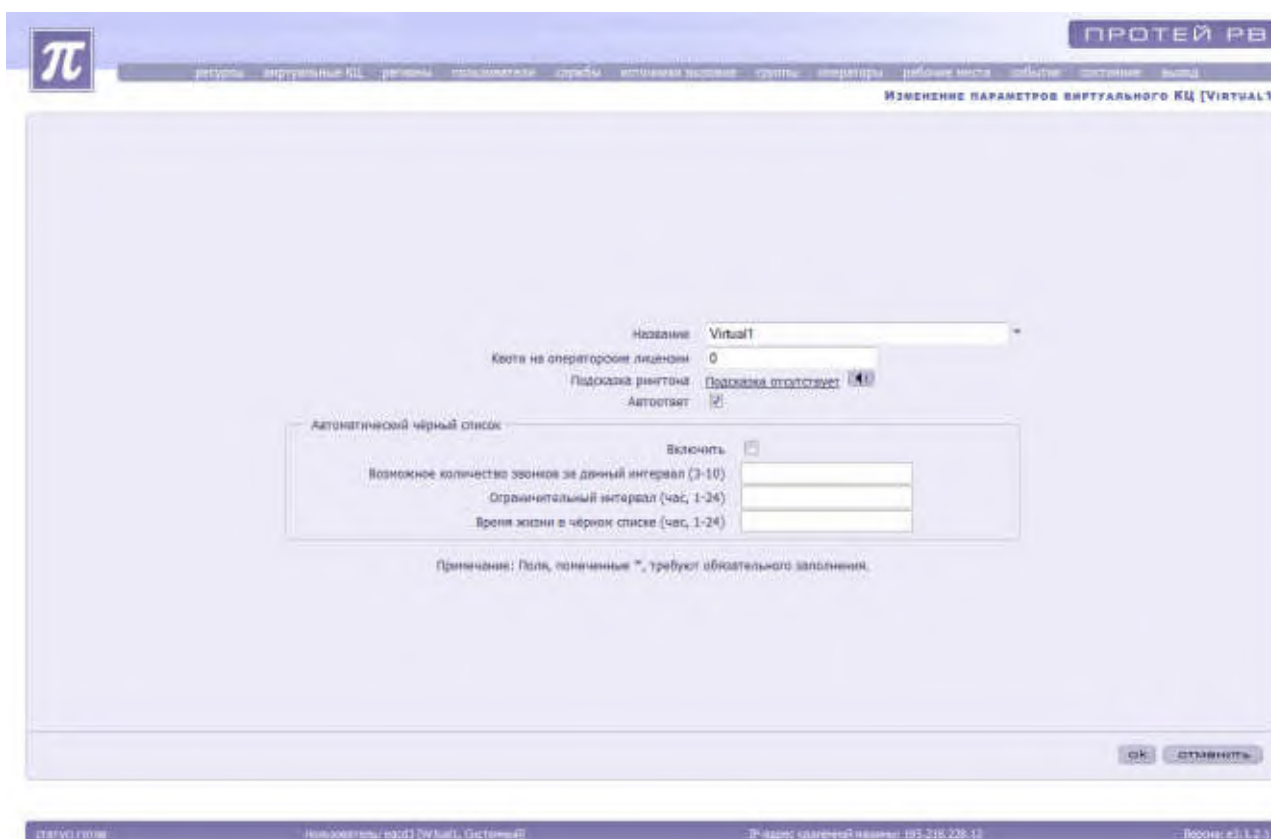


Рисунок 55. Параметры введенных данных

Система предложит внести изменения в параметры региона.

После внесенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». В случае необходимости сохранения прежних параметров без изменений администратор должен отменить сохранение кнопкой «Отменить». Система вернется к списку имеющихся Виртуальных КЦ.

4.1.5.4 Настройка Виртуальных КЦ

Для подключения автоматических черных списков для виртуальных КЦ необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Автоматический черный список». Система загрузит автоматический черный список для Виртуального КЦ (смотри раздел 4.1.4.13).

Для просмотра, создания, изменения и удаления виртуальных УПАТС, доступных Виртуальному КЦ, необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Виртуальные УПАТС»/ «Добавить виртуальную УПАТС». Система загрузит список виртуальных УПАТС ВКЦ. Только системный администратор при необходимости может удалить выбранную виртуальную УПАТС.

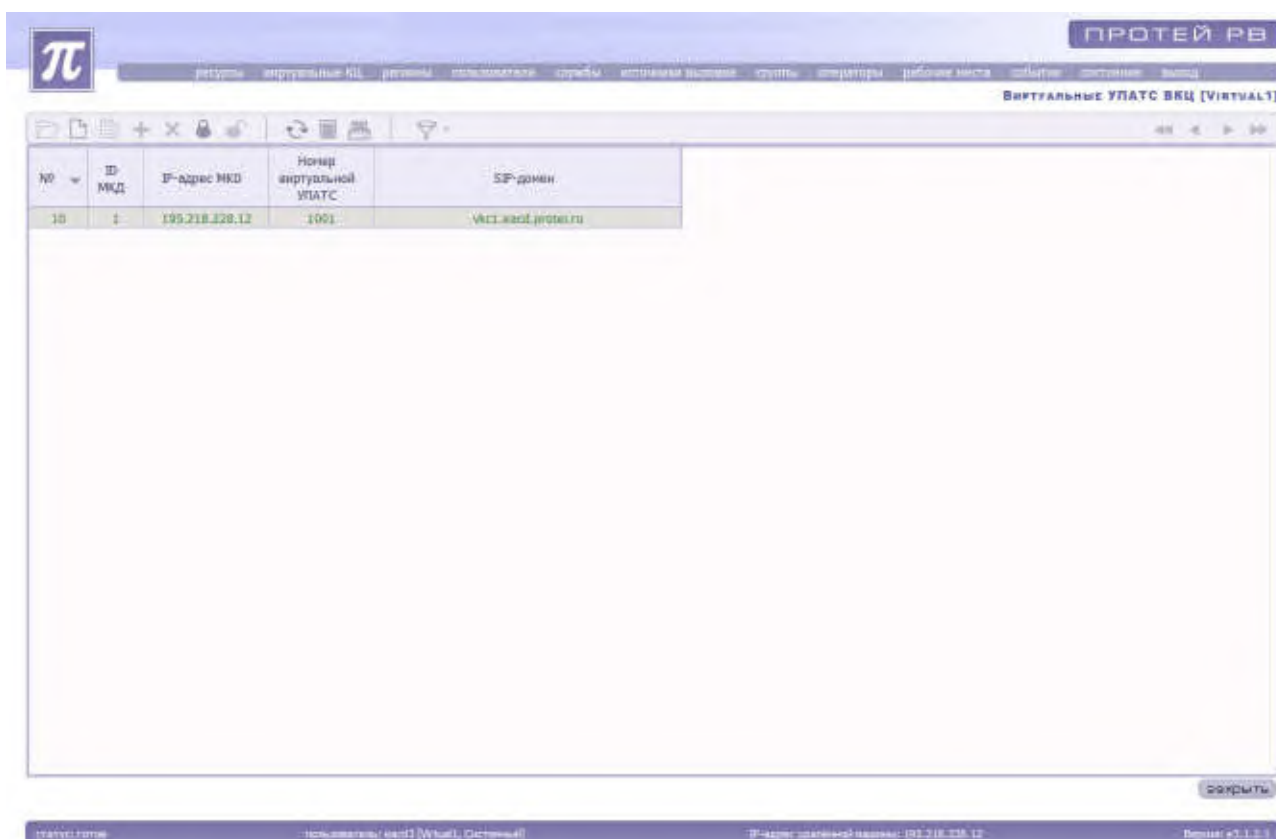


Рисунок 56. Список виртуальных УПАТС

Система представит следующие характеристики виртуальных УПАТС:

- «№» - номер виртуальной УПАТС;
- «ID МКД» - идентификатор МКД;
- «IP-адрес МКД»;
- «Номер виртуальной УПАТС»;
- «SIP-домен»;

Для создания новой виртуальной УПАТС необходимо запустить «Мастер создания виртуальной УПАТС», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню вкладка «Добавить виртуальную УПАТС».



Рисунок 57. Окно мастера создания виртуальной УПАТС

Для отмены создания виртуальной УПАТС необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания виртуальной УПАТС необходимо нажать кнопку «Далее».

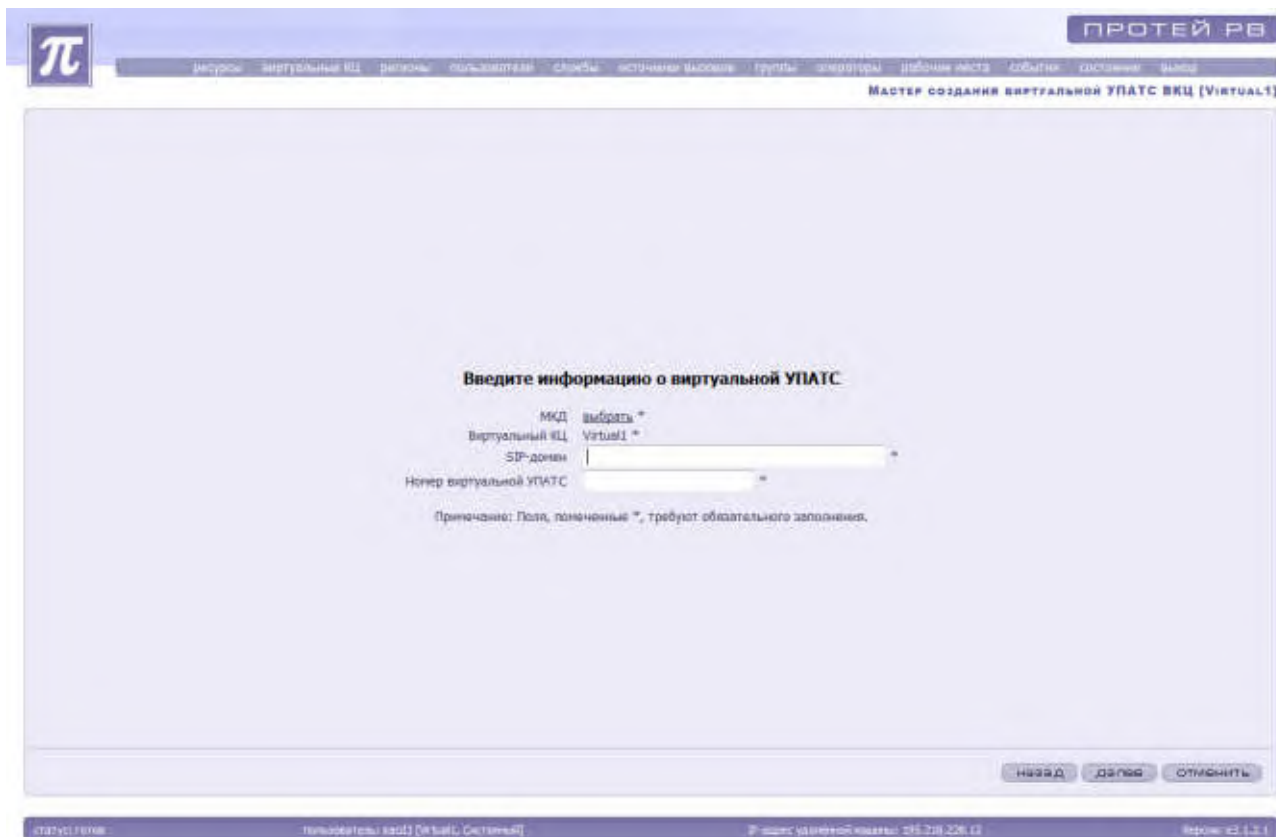


Рисунок 58. Мастер создания виртуальной УПАТС

Система предложит заполнить следующие параметры, необходимые для создания

виртуальной УПАТС:

«МКД» - необходимо нажать на кнопку выбрать, выделить нужный МКД из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить»;

«Виртуальный КЦ»;

«SIP-домен»;

«Номер виртуальной УПАТС» - обязательный параметр, который показывает номер созданной виртуальной УПАТС в системе.

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания виртуальной УПАТС» предложит ознакомиться с введенными данными.

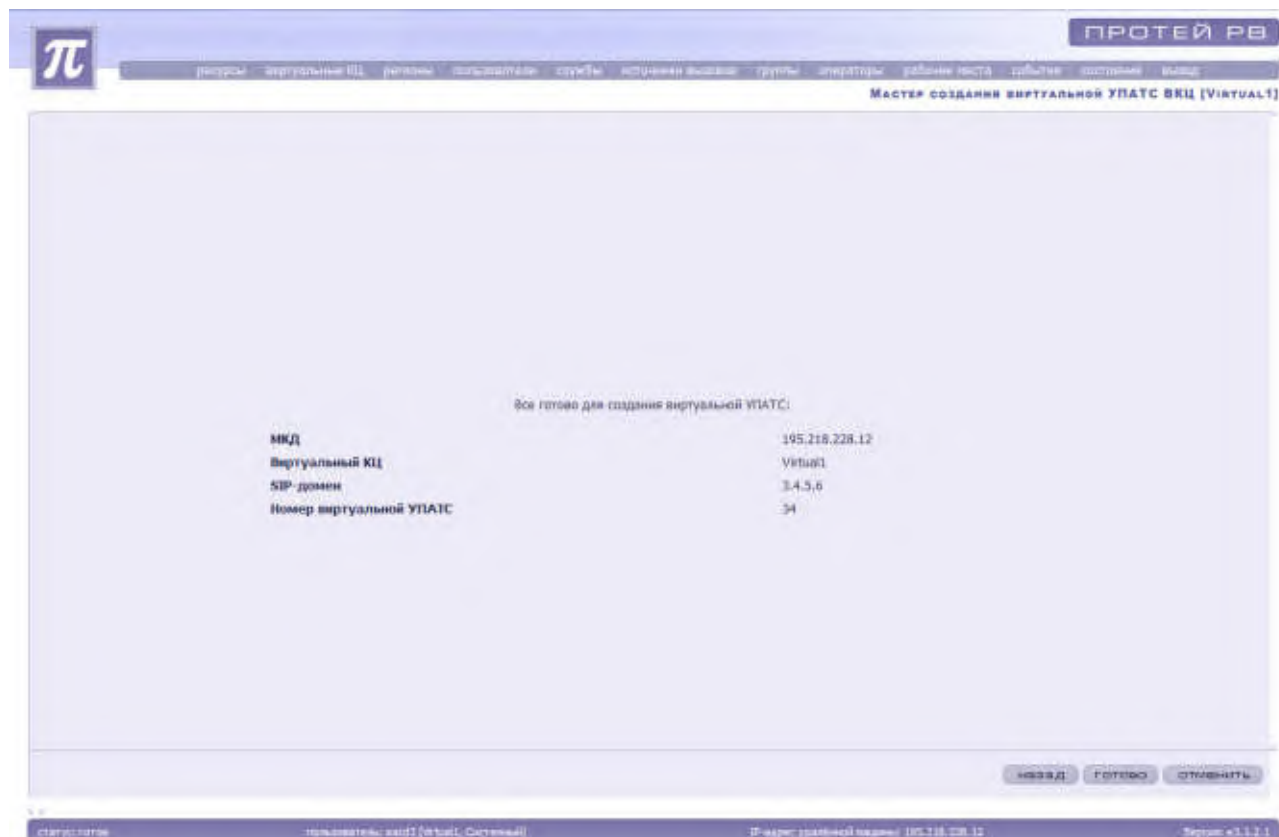


Рисунок 59. Проверка введенных данных

Для сохранения новой виртуальной УПАТС необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания виртуальной УПАТС необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для изменения параметров виртуальной УПАТС необходимо выделить ее из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.

Система предложит внести изменения в параметры виртуальной УПАТС.

После внесенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». В случае необходимости сохранения прежних параметров без изменений администратор должен отменить сохранение кнопкой «Отменить». Система вернется к списку имеющихся виртуальных УПАТС.

4.1.6 Регионы (только для системного администратора)

Пункт «Регионы» предназначен для создания и настройки регионов в системе.

Для доступа к настройкам параметров регионов необходимо в основном меню выбрать пункт «Регионы».

| № | Название | Локальный номер | Тип сети | Площадка HW/SW | Обслуживать только заказы этого региона |
|----|----------|-----------------|----------|----------------|---|
| 1 | Test | | IP | Test | 0 |
| 11 | регион1 | | IP | регион1 | 0 |
| 21 | регион2 | | IP | регион2 | 0 |
| 31 | регион3 | | IP | регион3 | 0 |
| 41 | регион4 | 4444 | IP | регион4 | 0 |

Рисунок 60. Список регионов

Система предоставит следующие сведения:

«№» - порядковый номер;

«Название» - название региона;

«Локальный номер»;

«Тип сети» - IP или ТфОП;

«Площадка HW/SW» - регион, где установлено оборудование;

«Обслуживать только заказы этого региона» - параметр, который показывает номер обслуживания заказа этого региона в системе («1» - используется, обслуживается, «0» - нет).

4.1.6.1 Блокировка и разблокировка региона

Для запрета или разрешения доступа к системе администрирования осуществляются операции блокировки или разблокировки.

Только системный администратор может заблокировать или разблокировать регион.

Для блокировки/разблокировки необходимо выделить нужный регион из списка и нажать на кнопку «Заблокировать»/«Разблокировать» или воспользоваться контекстным меню.

Заблокированный регион выделяется красным цветом.

4.1.6.2 Создание региона

Для создания нового региона необходимо запустить «Мастер создания регионов», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню.

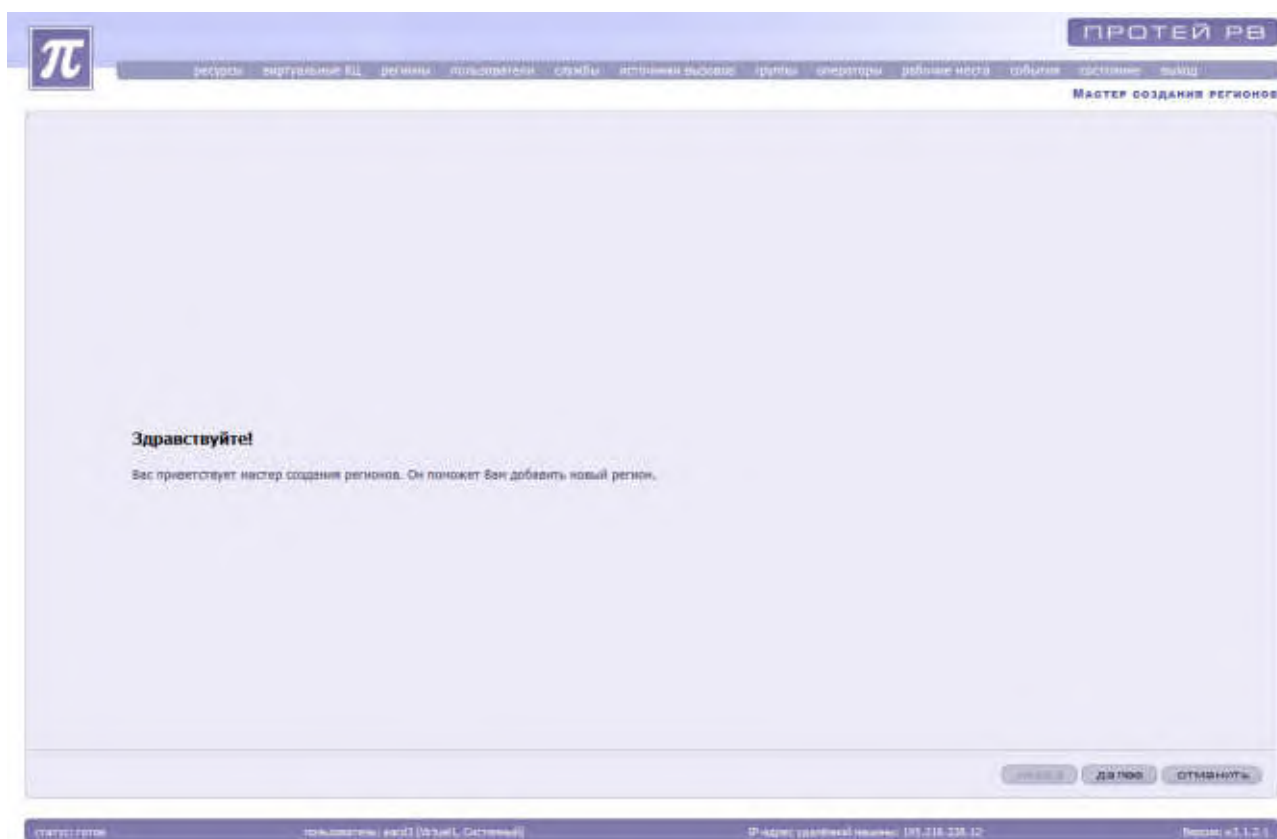


Рисунок 61. Окно мастера создания регионов

Для отмены создания нового региона необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания региона необходимо нажать кнопку «Далее».

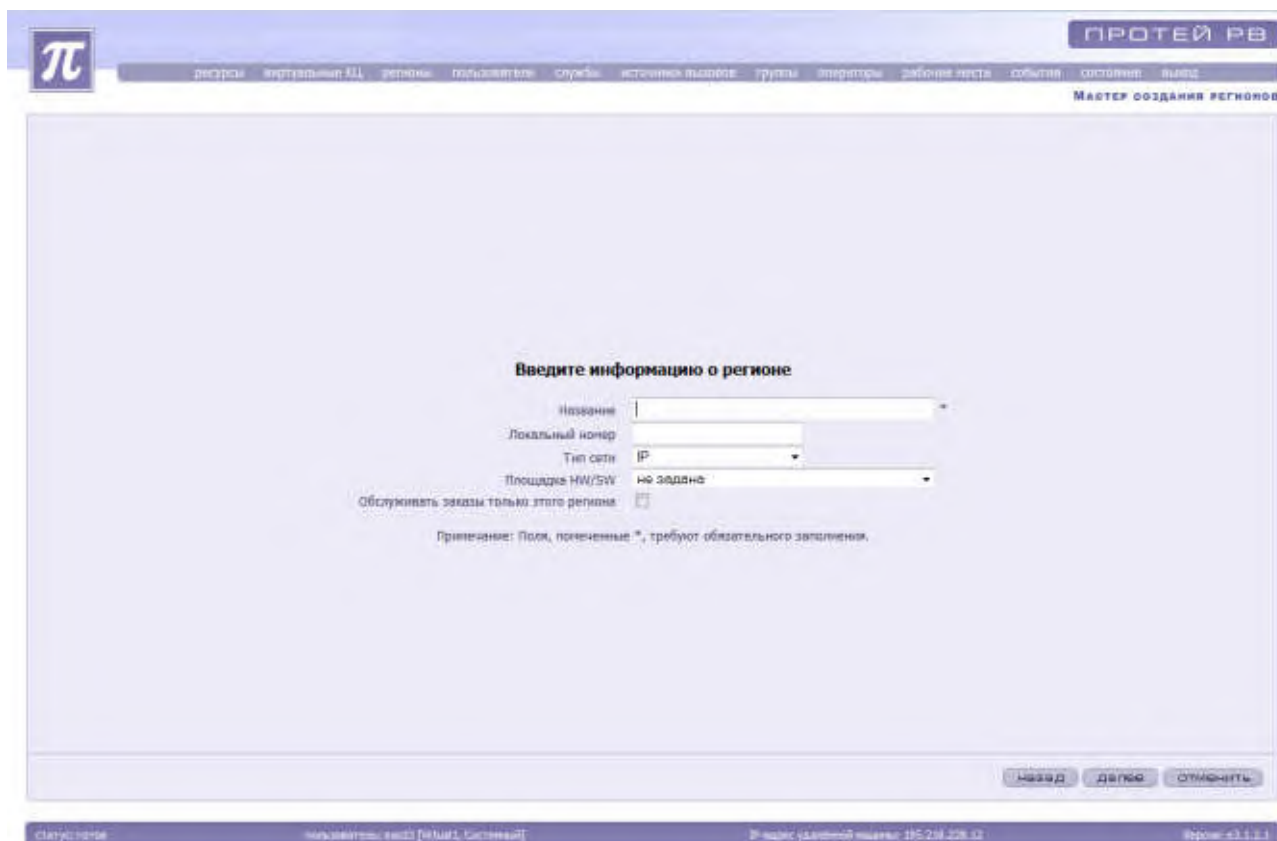


Рисунок 62. Мастер создания регионов

Система предложит ввести информацию о регионе:

- «Название» - название региона, обязательный параметр.
- «Локальный номер»;
- «Тип сети» - выбирается из ниспадающего списка;
- «Площадка HW/SW» - выбирается из ниспадающего списка;
- «Обслуживать только заказы этого региона» - необязательный параметр, определяющий будут ли обслуживаться заказы только этого региона.

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания регионов» предложит ознакомиться с введенными данными.

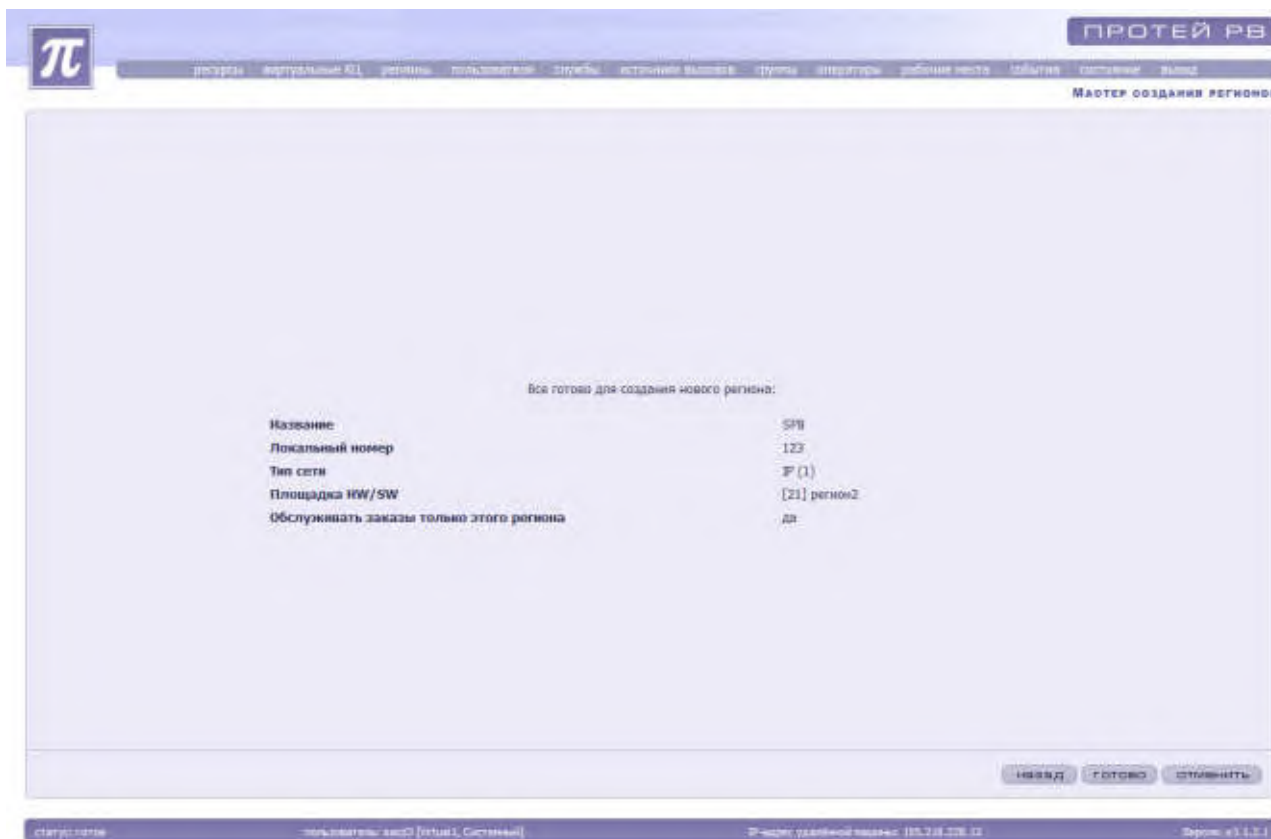


Рисунок 63. Проверка введенных данных

Для сохранения нового региона необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания региона необходимо нажать на кнопку «Отменить».

4.1.6.3 Изменение параметров региона

Для изменения параметров пользователя необходимо выделить его из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.

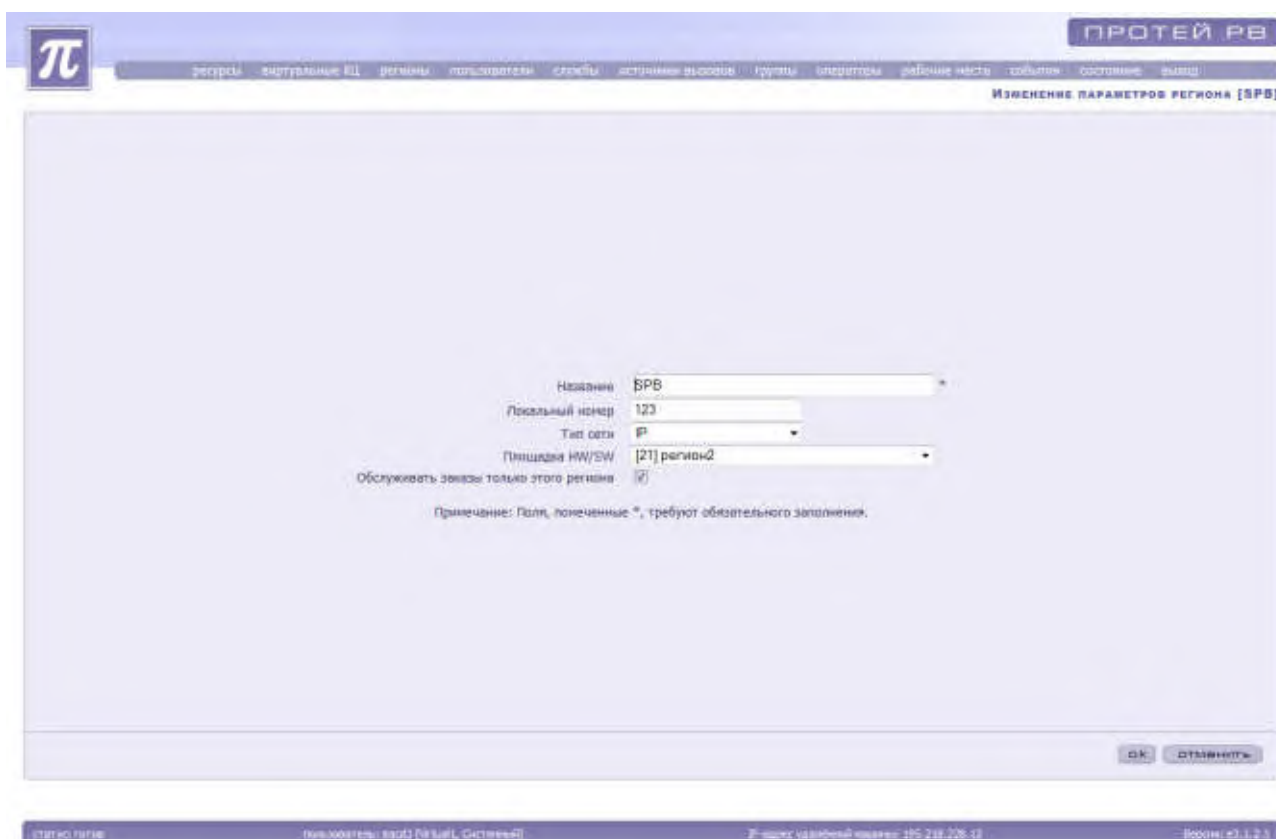


Рисунок 64. Изменение параметров региона

Система предложит внести изменения в параметры региона.

После внесенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». В случае необходимости сохранения прежних параметров без изменений администратор должен отменить сохранение кнопкой «Отменить». Система вернется к списку имеющихся регионов.

4.1.6.4 Настройка региона

Для подключения номеров доступа для региона необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Номера доступа». Система загрузит список номеров доступа для региона (смотри раздел 4.1.4.11). Системный администратор при необходимости может удалить выбранный номер доступа.

Для просмотра, создания, редактирования и удаления маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Маршрутизация вх/исх вызовов». Система загрузит список вызовов региона.

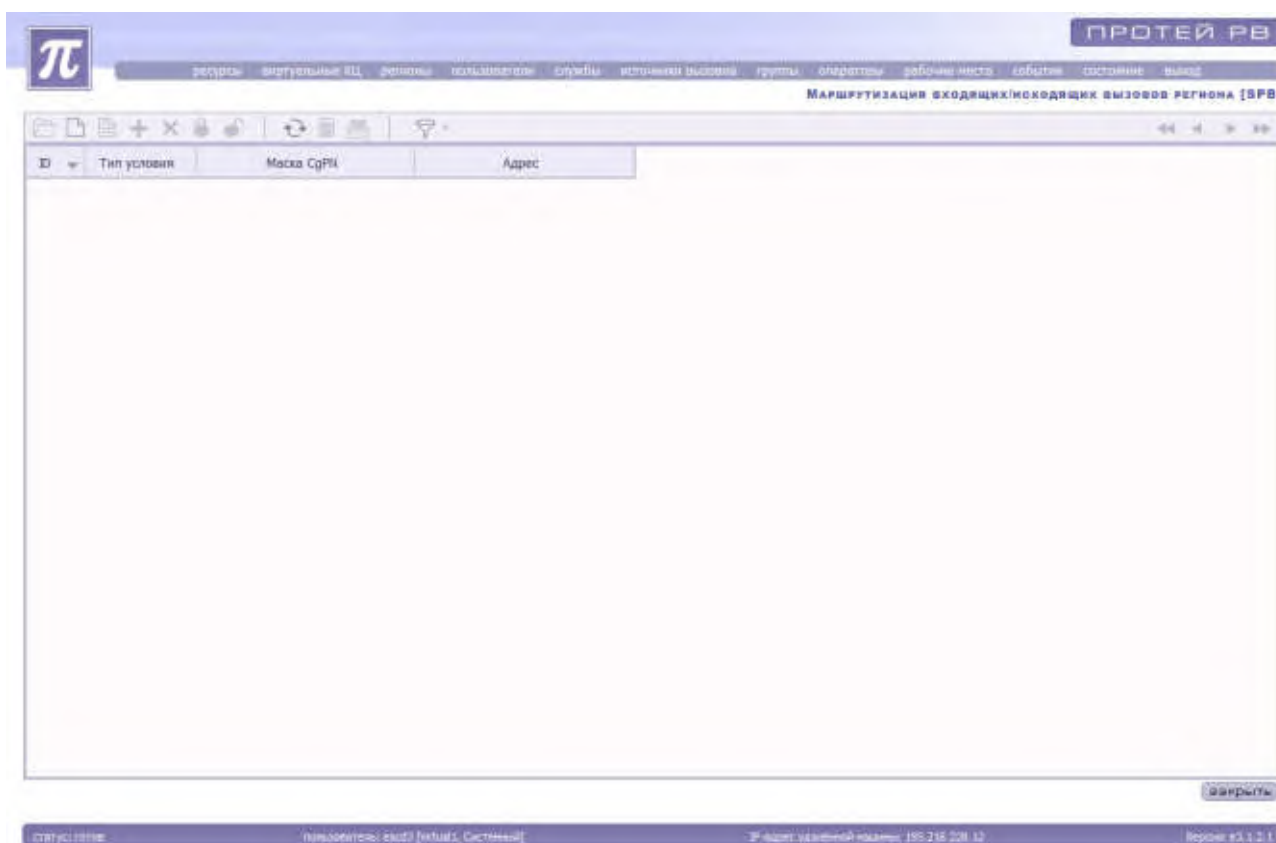


Рисунок 65. Список маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона

Система предоставит следующие сведения:

- «ID» - идентификатор вызова;
- «Тип условия»;
- «Маска CgPN» - маска номера;
- «Адрес».

Для просмотра, создания и удаления маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Маршрутизация входящих/исходящих вызовов». Система загрузит список маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона. Системный администратор при необходимости может удалить выбранную маршрутизацию входящих/исходящих вызовов.

Для создания новой маршрутизации входящих/исходящих вызовов необходимо запустить «Мастер создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню.



Рисунок 66. Окно создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона

Для отмены создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона необходимо нажать кнопку «Далее».

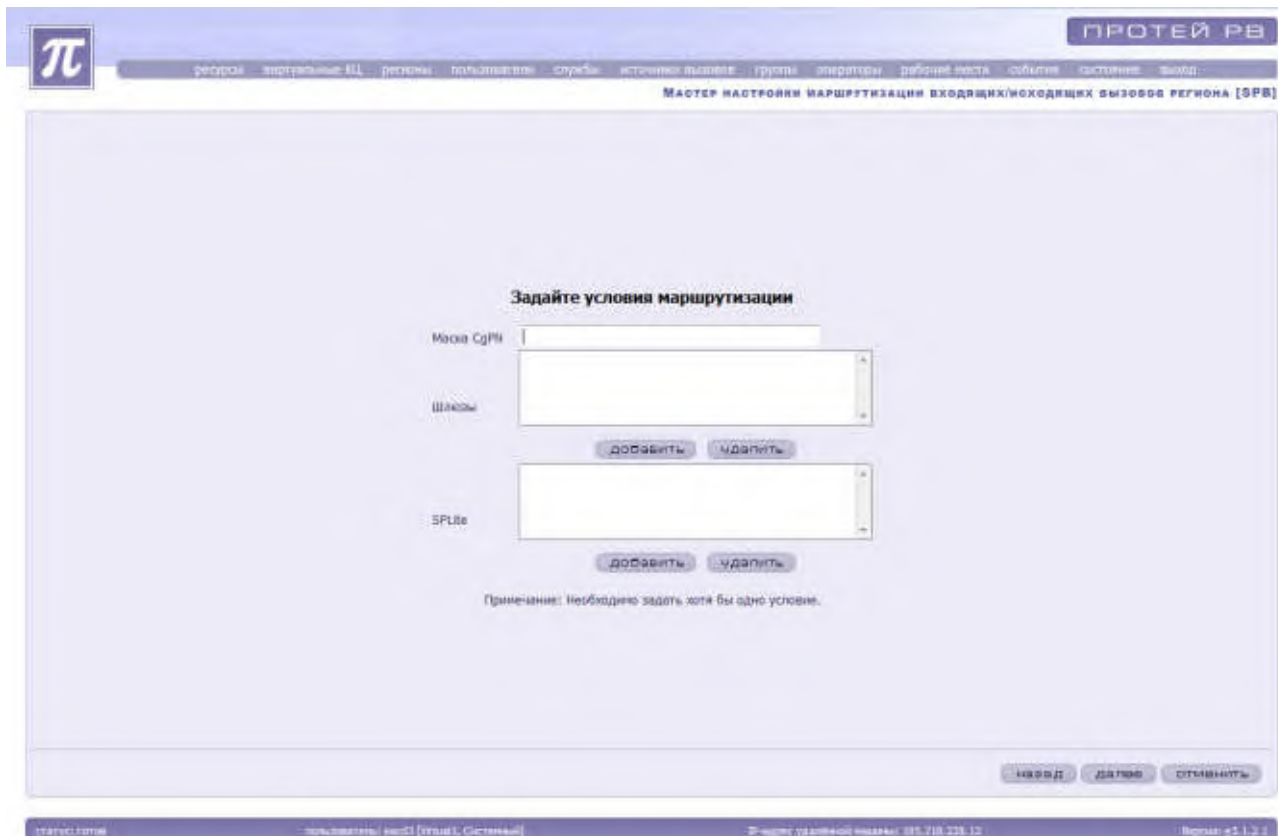


Рисунок 67. Мастер создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона

Система предложит ввести информацию о маршрутизации входящего/исходящего вызова:

- «Маска CgPN» - маска номера;
- «Шлюзы» - выбирается из ниспадающего списка;
- «SPLite» - выбирается из ниспадающего списка;

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона» предложит ознакомиться с введенными данными.

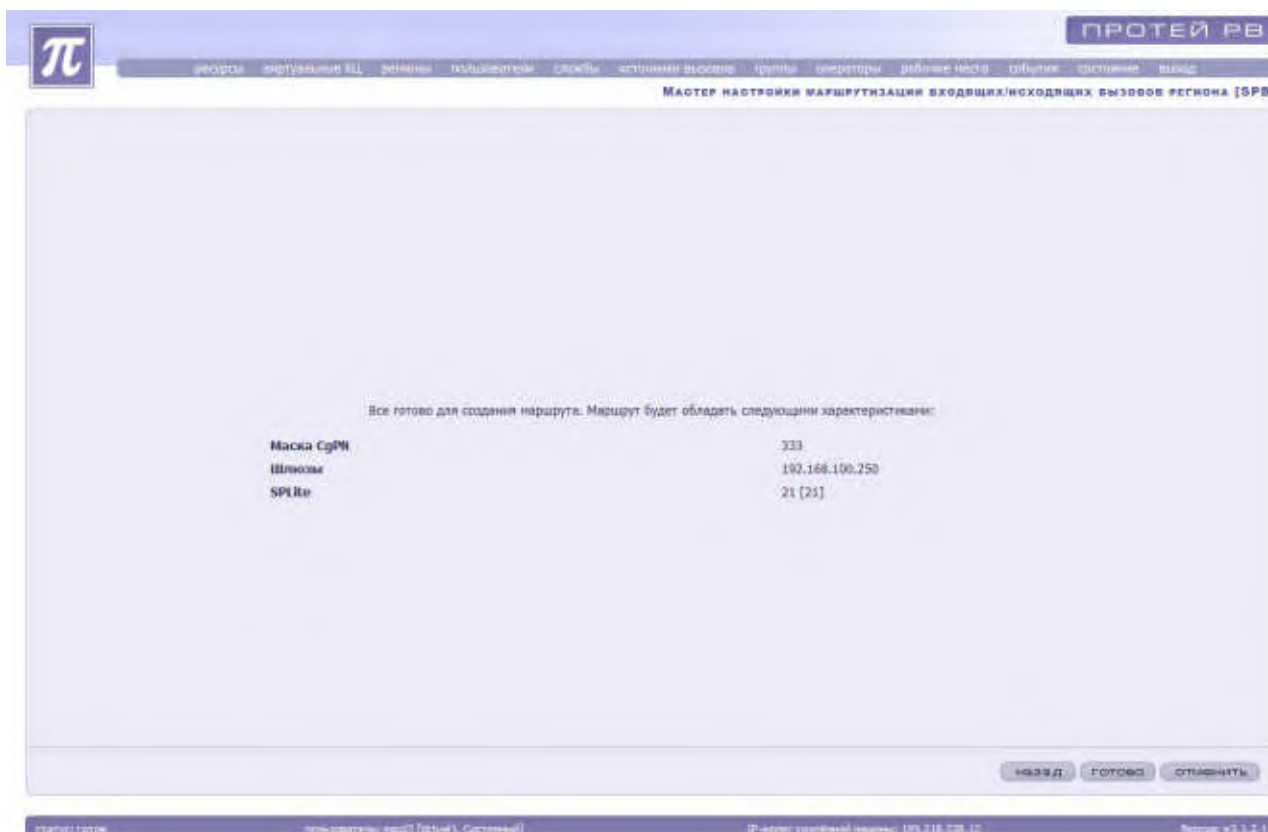


Рисунок 68. Проверка введенных данных

Для сохранения новой маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания маршрутизации входящих/исходящих вызовов региона необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для просмотра, создания, и удаления направлений SPL для региона необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Направления SPL». Система загрузит список направлений SPL для региона. Системный администратор при необходимости может удалить выбранное направление SPL.

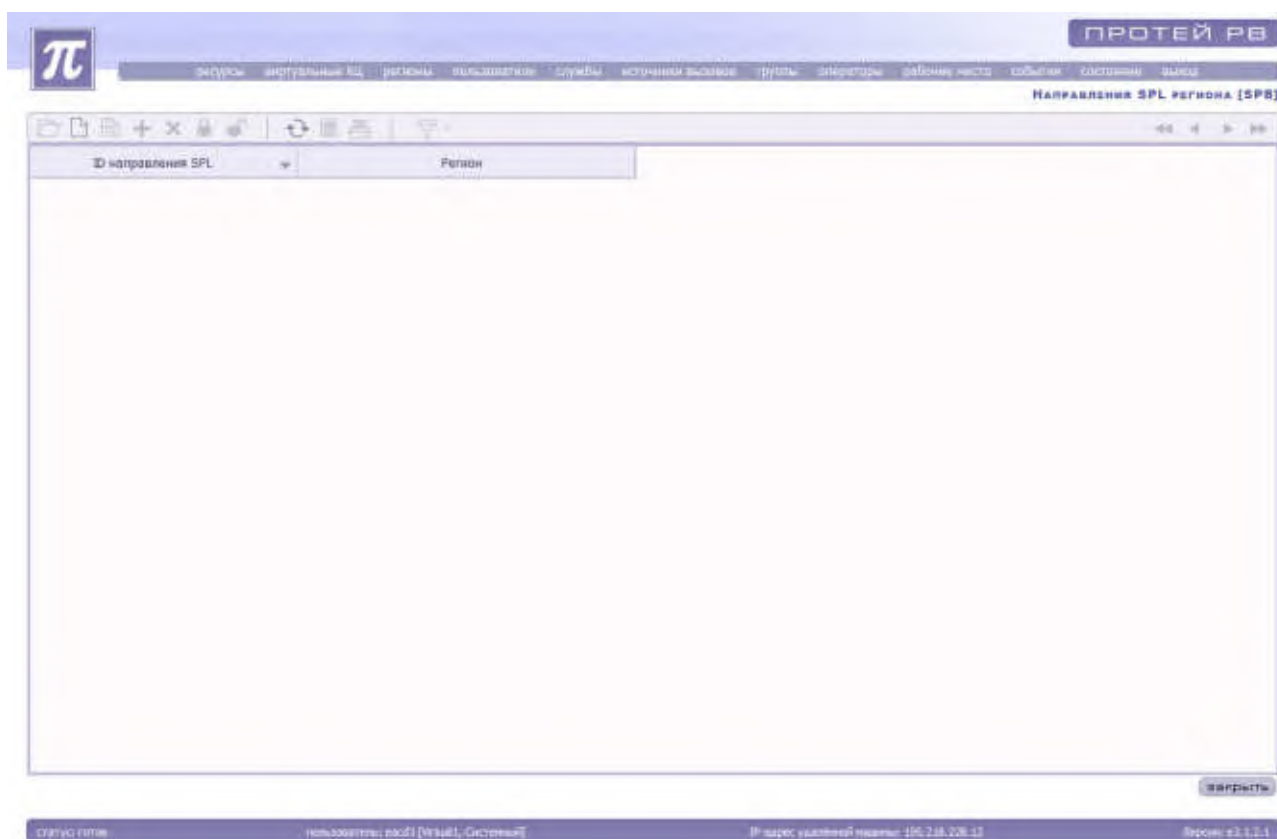


Рисунок 69. Список направлений SPL

Система предоставит следующие сведения:

- «ID направления SPL» - идентификатор направления SPL;
- «Регион» - указывается название региона.

Для создания нового направления SPL необходимо запустить «Мастер создания маршрутов для региона», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню.

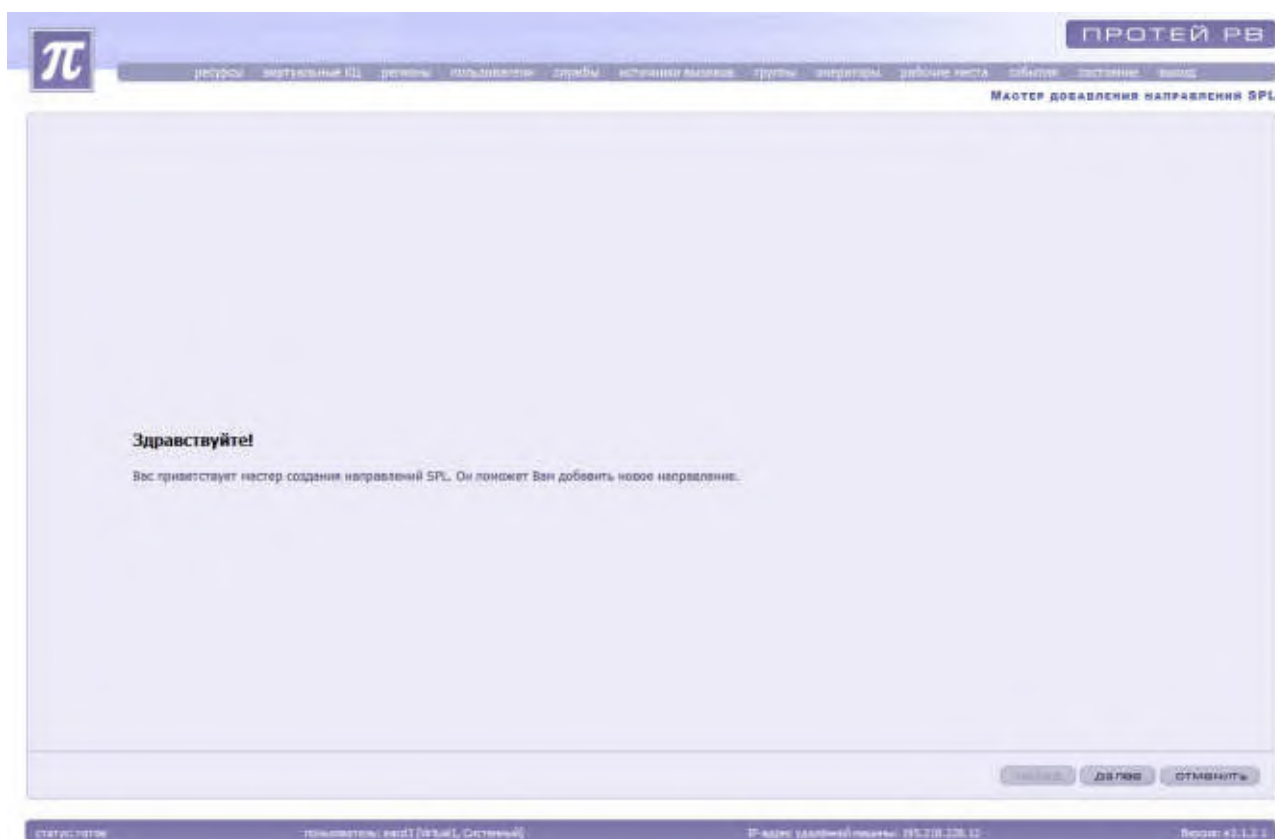


Рисунок 70. Окно мастера создания направлений SPL

Для отмены создания нового направления SPL необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания направления SPL необходимо нажать кнопку «Далее».

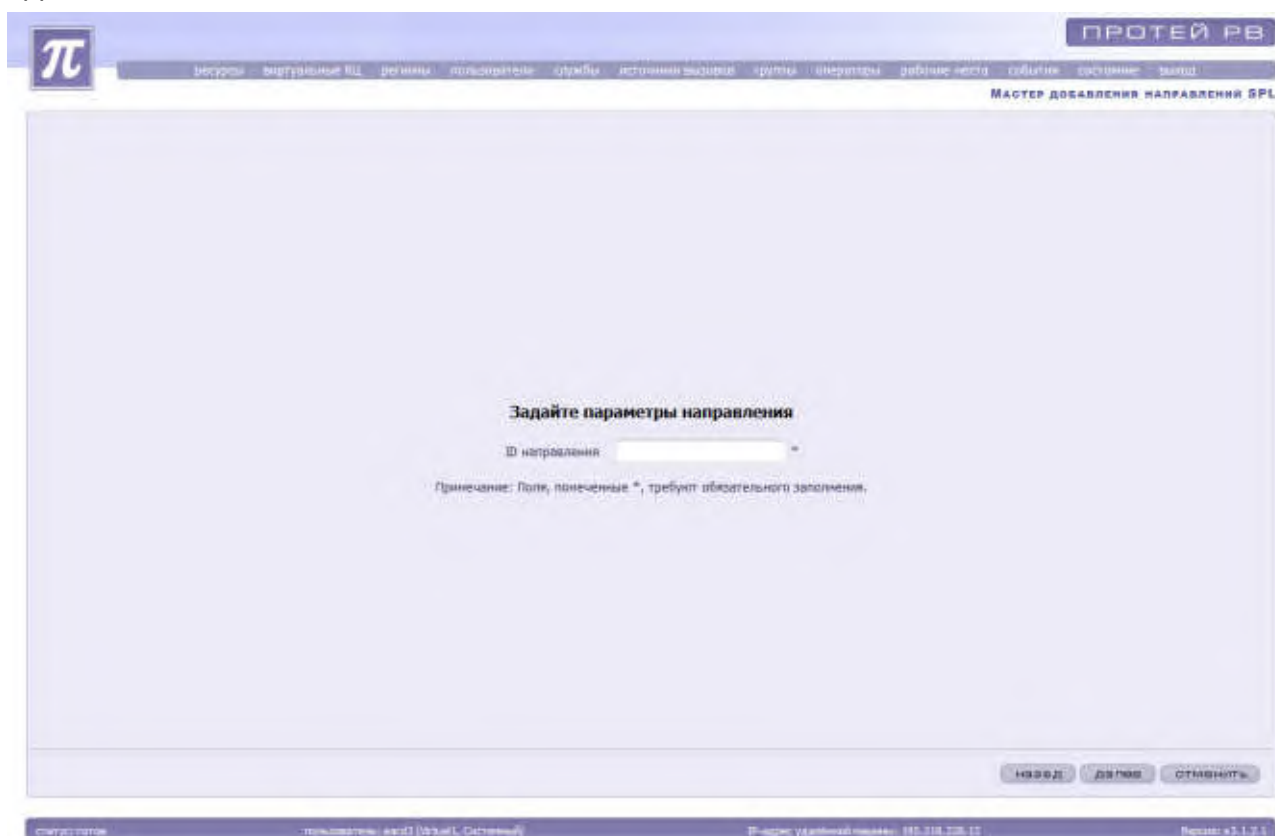


Рисунок 71. Мастер создания направлений SPL

Система предложит ввести информацию о регионе:

«ID направления» - идентификатор направления;

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания направления SPL» предложит ознакомиться с введенными данными.

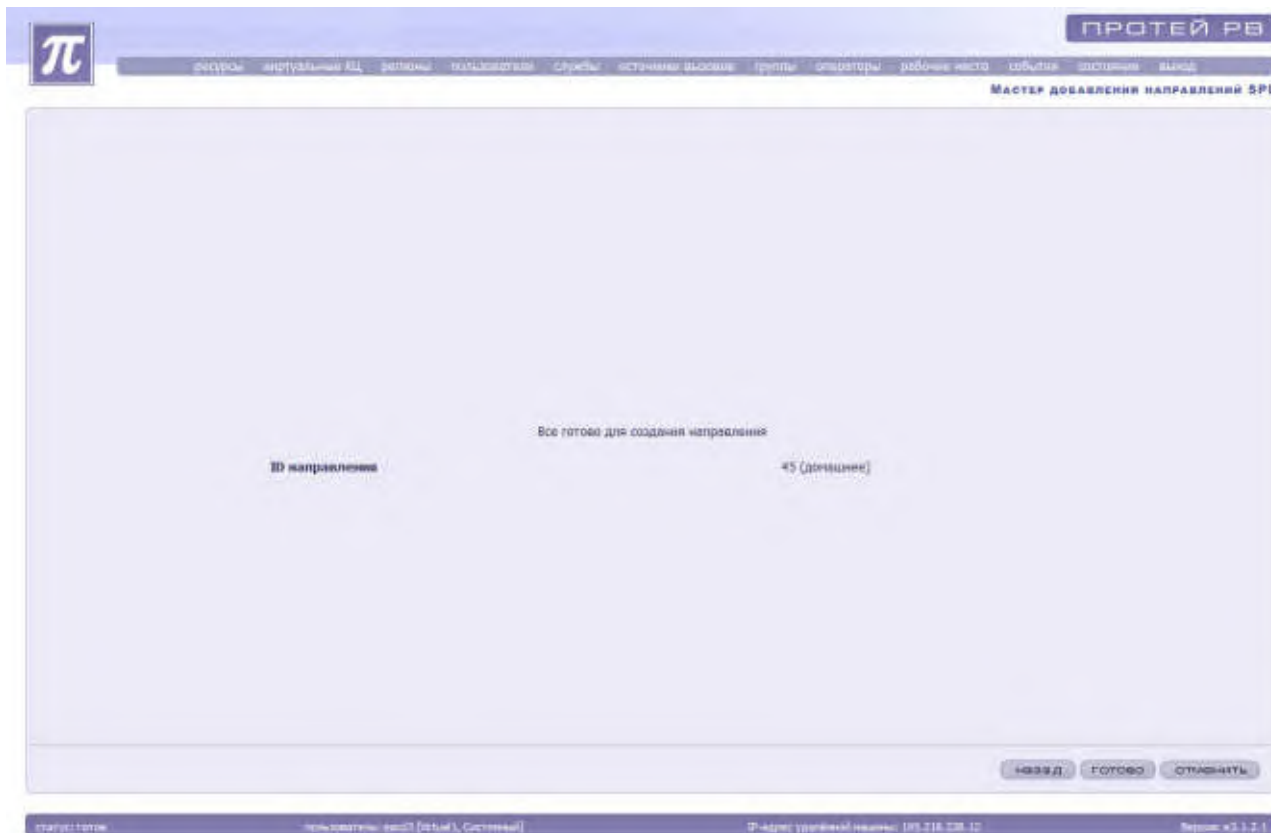


Рисунок 72. Проверка введенных параметров

Для сохранения нового направления SPL необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания направления SPL необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для доступа к настройкам масок коротких номеров региона необходимо выделить его из списка, вызвать контекстное меню и выбрать пункт «Маски коротких номеров». Система загрузит список масок для региона.

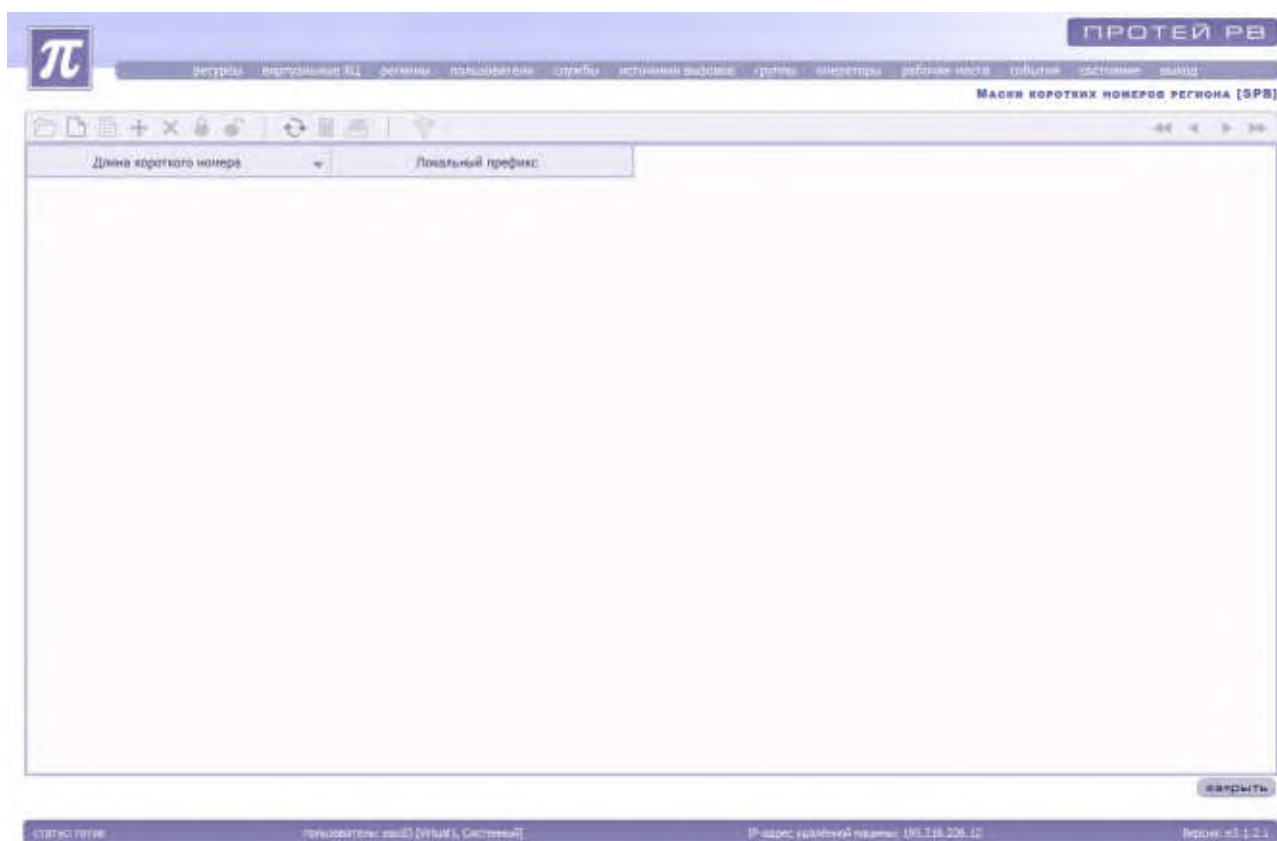


Рисунок 73. Список маски короткого номера региона

Система предоставит следующие сведения:

- «Длина короткого номера»;
- «Локальный префикс»;

Для создания новой маски короткого номера необходимо запустить «Мастер создания маски короткого номера», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню.



Рисунок 74. Окно мастера создания маски короткого номера

Для отмены создания новой маски короткого номера необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания маски короткого номера необходимо нажать кнопку «Далее».

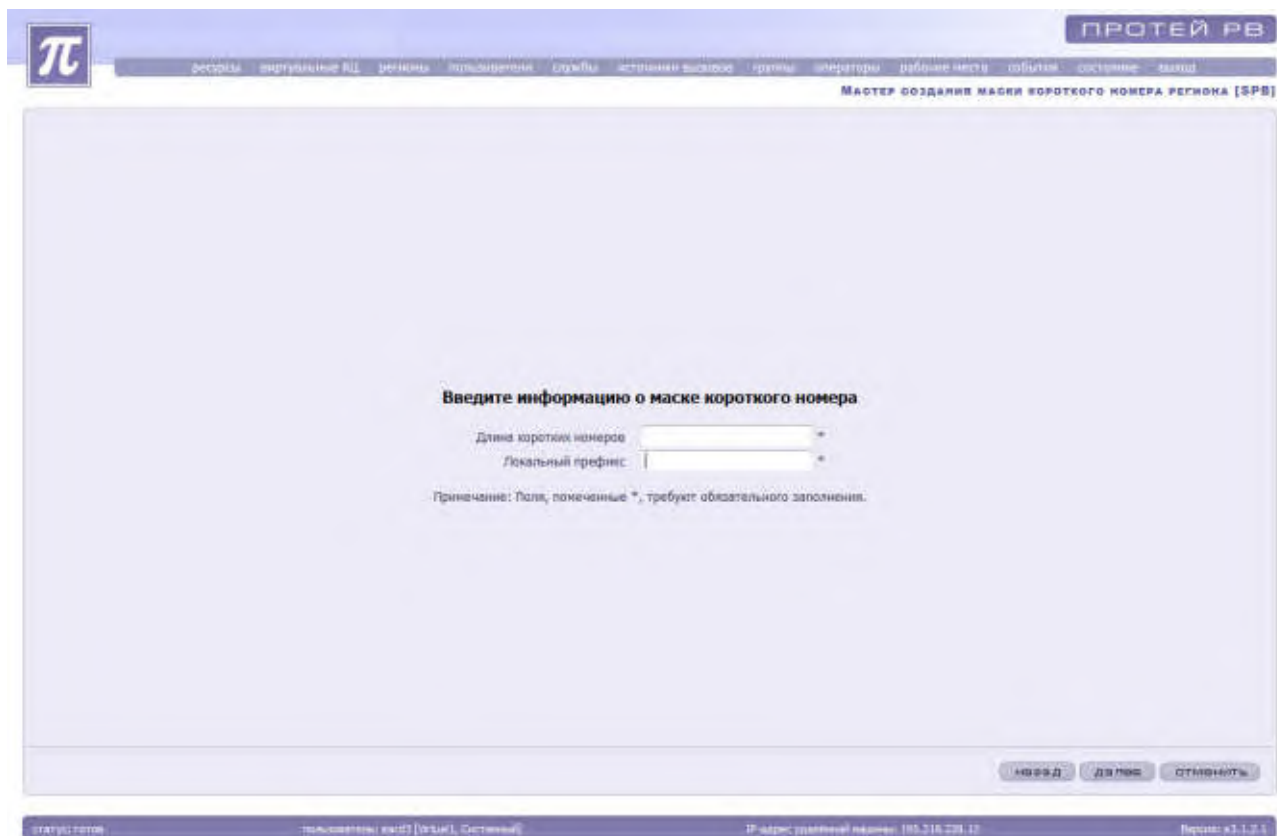


Рисунок 75. Мастер создания маски короткого номера

Система предложит ввести информацию о маске короткого номера:

«Длина коротких номеров;

«Локальный префикс»;

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания маски короткого номера» предложит ознакомиться с введенными данными.

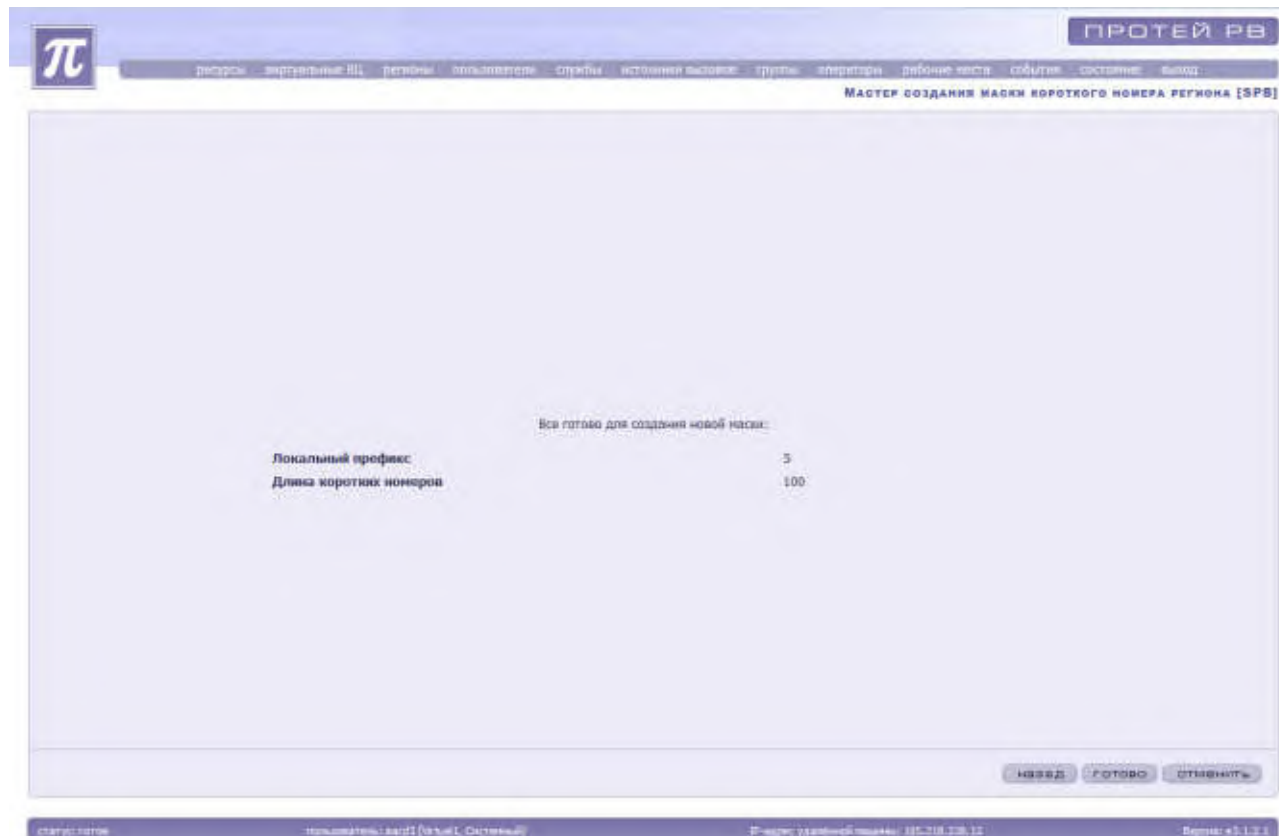


Рисунок 76. Проверка введенных данных

Для сохранения новой маски короткого номера необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания маски короткого номера необходимо нажать на кнопку «Отменить».

4.1.7 Пользователи

Пункт «Пользователи» предназначен для создания и настройки пользователей системы администрирования (техобслуживания).

Пользователь системы администрирования имеет право входа и работы в системе администрирования в соответствии с уровнем доступа. За каждым пользователем закреплен набор определенных функций и соответственно права доступа. Пользователи системы делятся на 3 класса:

- ✎ Системный администратор — пользователь, которому доступны все функции системы администрирования.
- ✎ Администратор ВКЦ — пользователь, которому доступны пункты «Ресурсы» (направления SPL, маски коротких номеров, номера доступа, подсказки, черные/белые/VIP списки, автоматически черные списки, предоставляемые услуги) и все остальные пункты по созданию. Доступны все объекты ВКЦ, которому принадлежит пользователь. Администратор ВКЦ не имеет права удалять службу, группу, оператора, рабочее место.
- ✎ Администратор региона — пользователь, которому доступны пункты «Ресурсы» (направления SPL, маски коротких номеров, номера доступа, подсказки, черные/белые/VIP списки, автоматически черные списки, предоставляемые услуги) и

все остальные пункты по созданию. Администратор региона не имеет права удалять службу, группу, оператора, рабочее место.

Для доступа к настройкам параметров пользователей необходимо в основном меню выбрать пункт «Пользователи».

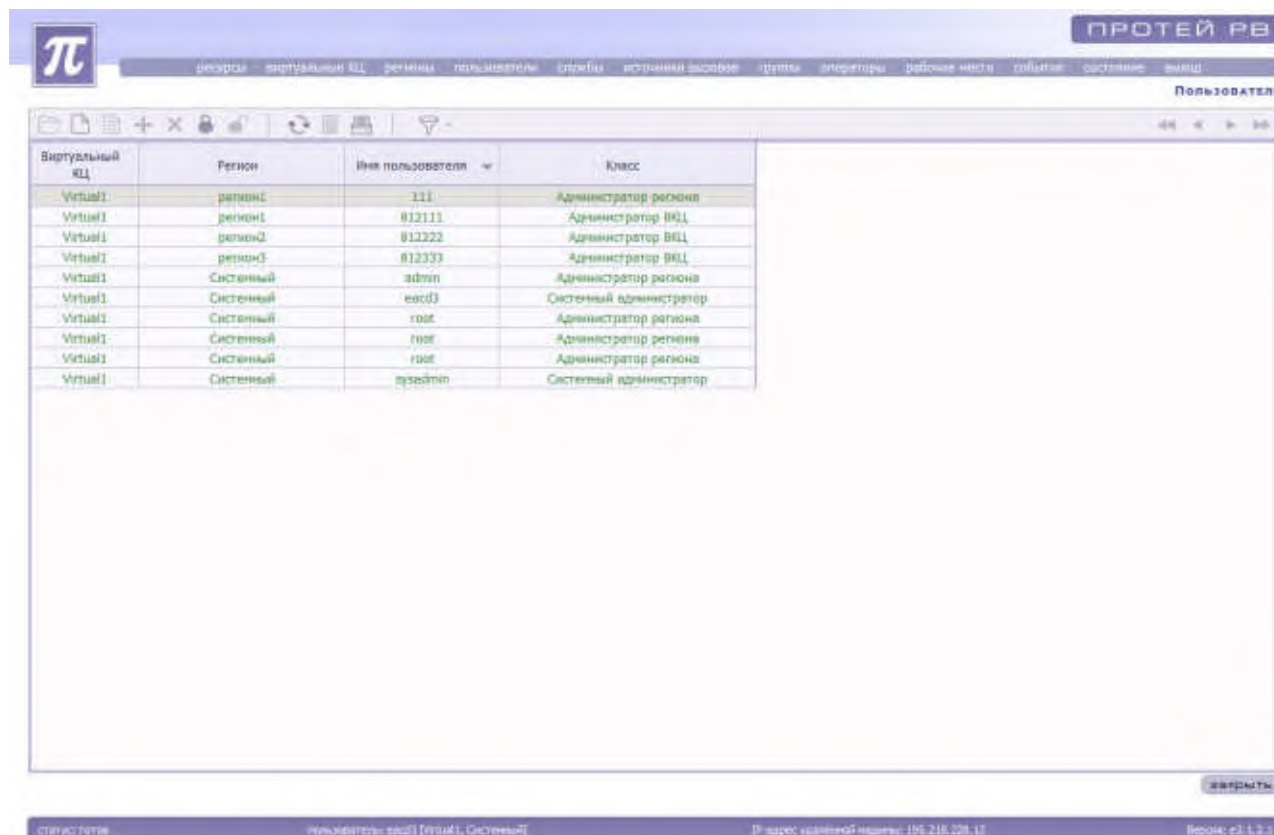


Рисунок 77. Список пользователей (для системного администратора)

Пользователь системы обладает следующими характеристиками:

- «Виртуальный КЦ»;
- «Регион» - отображается только для системного администратора;
- «Имя пользователя»;
- «Класс».

4.1.7.1 Блокировка и разблокировка пользователя (только для системного администратора)

Для запрета или разрешения доступа к системе администрирования осуществляются операции блокировки или разблокировки.

Только администратор может заблокировать или разблокировать пользователя системы техобслуживания.

Для блокировки/разблокировки необходимо выделить нужного пользователя из списка и нажать на кнопку «Заблокировать»/«Разблокировать» или воспользоваться контекстным меню.

Заблокированный пользователь выделяется красным цветом.

4.1.7.2 Создание и удаление пользователя

Для создания нового пользователя системы администрирования необходимо запустить «Мастер создания пользователей», нажав на кнопку «Создать» или с помощью контекстного меню.



Рисунок 78. Окно мастера создания пользователя

Для отмены создания нового пользователя необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания пользователя необходимо нажать кнопку «Далее».

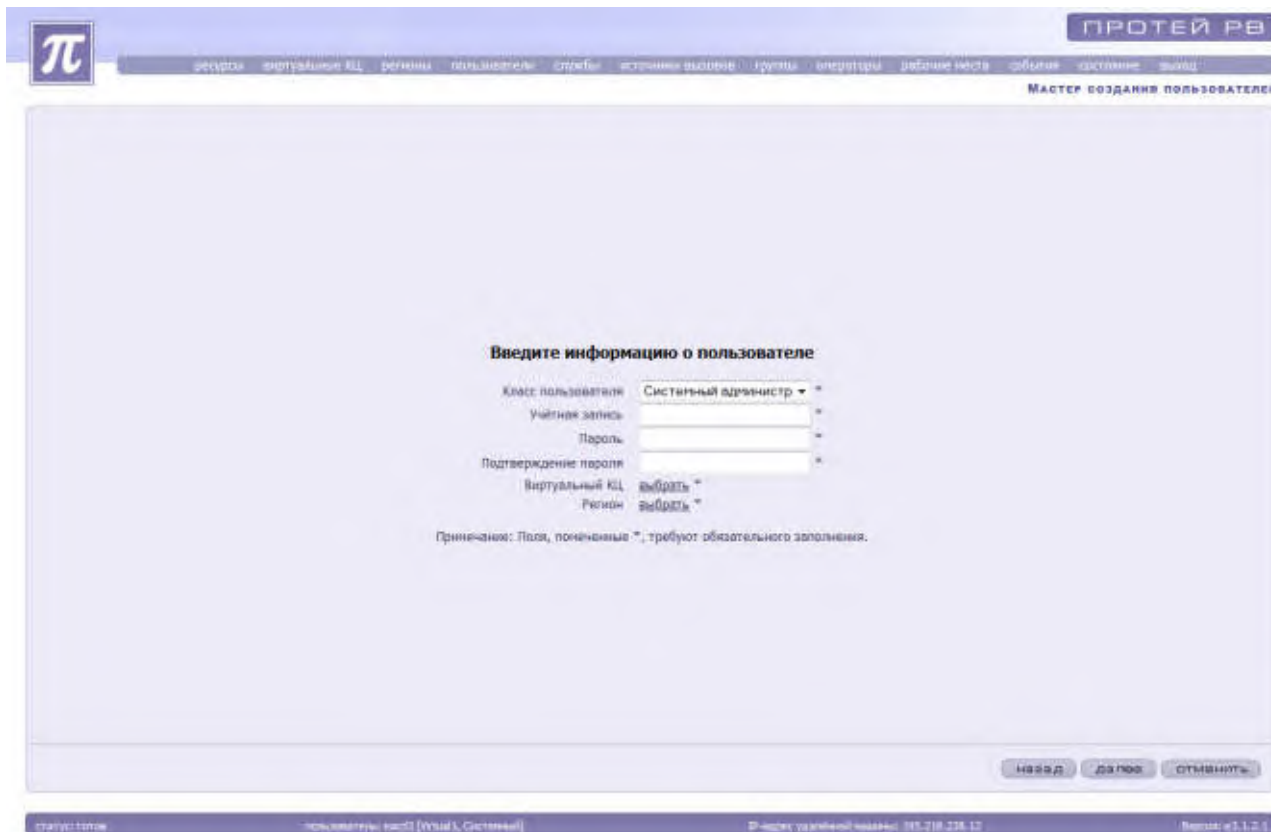


Рисунок 79. Мастер создания пользователей системы администрирования (для системного администратора)

Система предложит заполнить параметры, необходимые для создания нового пользователя.

«Класс пользователя» - параметр, определяющий права пользователя в системе администрирования. Выбрать из ниспадающего списка.

«Учетная запись» - параметр, определяющий учетную запись (имя пользователя) для входа в систему администрирования.

«Пароль» - пароль пользователя системы администрирования при идентификации в системе технического обслуживания.

«Подтверждение пароля» - параметр, необходимый для проверки пароля при создании.

«Виртуальный КЦ» - доступен только системному администратору. Для выбора виртуальных КЦ следует нажать кнопку «выбрать», выделить нужный виртуальный КЦ в открывшемся списке и нажать кнопку «Применить».

«Регион» - доступен только системному администратору. Для выбора региона следует нажать кнопку «выбрать», выделить нужный регион в открывшемся списке и нажать кнопку «Применить».

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Далее». «Мастер создания пользователей» предложит ознакомиться с введенными данными.

Для сохранения нового пользователя необходимо нажать кнопку «Готово», для изменения параметров - «Назад». Для отмены создания пользователя системы администрирования необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Только системный администратор имеет возможность удалить пользователя системы. Для удаления пользователя, имеющегося в системе, необходимо выделить его из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать соответствующее действие из контекстного меню.

4.1.7.3 Изменение параметров пользователя системы администрирования (только для системного администратора)

Для изменения параметров пользователя необходимо выделить его из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.

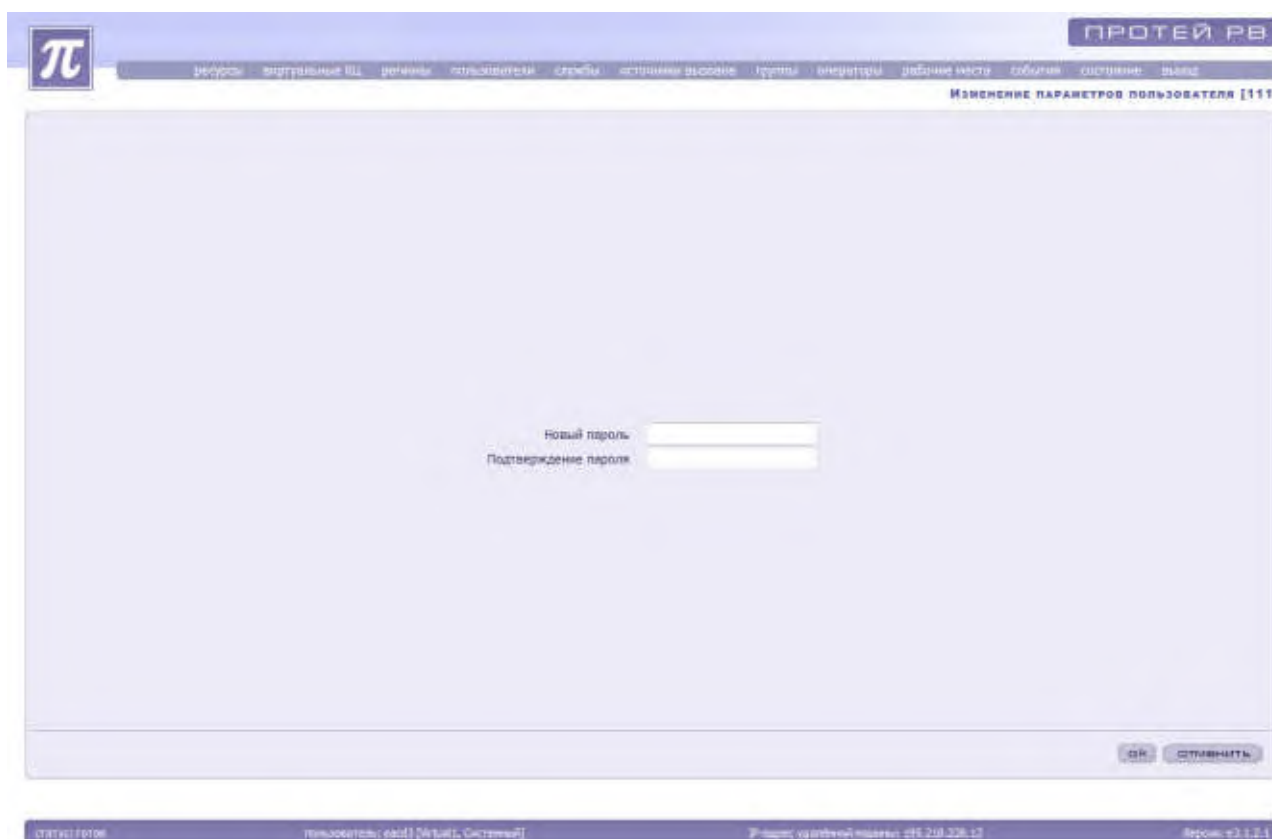


Рисунок 80. Изменение параметров пользователей

Система предложит внести изменения в параметры пользователя (например, поменять пароль для входа в систему администрирования).

После внесенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». В случае необходимости сохранения прежних параметров без изменений администратор должен отменить сохранение кнопкой «Отменить». Система вернется к списку имеющихся пользователей.

4.1.8 Службы

Служба - это организационно-техническая структура на базе сети (или совокупности сетей) связи, обеспечивающая обслуживание пользователей с целью удовлетворения их потребностей в определенном наборе услуг электросвязи (например, информационно-справочные, экстренные и прочие службы).

Для доступа к общему списку существующих служб и их параметров необходимо выбрать в основном меню пункт «Службы».

| Виртуальный КЦ | № | Название службы | Услуга | Тип подключения | Авто-услуга | Информация | Коммутаторная служба | Контрольное время для принятых вызовов |
|----------------|-----|-----------------|----------------------|--------------------|-------------|------------|----------------------|--|
| Virtual1 | 151 | Service1vks1 | Распределение вызова | Ответное состояние | Да | vks1 | 0 | 50 |
| Virtual1 | 171 | Service1vks2 | Распределение вызова | Ответное состояние | Да | vks2 | 0 | 50 |
| Virtual1 | 191 | Service1vks3 | Распределение вызова | Ответное состояние | Да | vks3 | 0 | 50 |
| Virtual1 | 181 | Service2vks2 | Распределение вызова | Ответное состояние | Нет | vks2 | 1 | 50 |
| Virtual1 | 201 | Service2vks3 | Распределение вызова | Ответное состояние | Нет | vks3 | 1 | 50 |
| Virtual1 | 7 | agent_call | Операторский вызов | Ответное состояние | Да | | 0 | 20 |
| Virtual1 | 139 | internal_call | Внутренний вызов | Ответное состояние | Да | | 0 | 20 |
| Virtual1 | 221 | СемьяТест | Распределение вызова | Ответное состояние | Нет | vks1 | 1 | 50 |

Рисунок 81. Список служб и их параметры в системе

Система откроет список служб, характеризующихся рядом параметров:

«Виртуальный КЦ»;

«№» - идентификатор данной службы.

«Название службы»;

«Услуга» - параметр, определяющий услугу, используемую службой.

«Тип подключения» - параметр, указывающий состояние работы системы (ответное / предответное)

«Авто-услуга» - параметр, определяющий автоматический перевод оператора в состояние «Готов» после завершения вызова;

Если авто-услуга включена, то операторам данной службы не требуется подтверждать предоставление услуги для начала обслуживания следующего вызова (услуга отмечается как предоставленная).

Если авто-услуга выключена, то операторам данной службы необходимо для перехода в состояние «Готов» выполнить подтверждение предоставления услуги. Должно быть определено, в какое состояние будут переходить операторы групп, обслуживающих службу, после завершения вызова.

«Информация» - не обязательный параметр, определяющий дополнительную информацию о службе.

«Коммутаторная служба» - параметр, указывающий на использование данной службы в качестве коммутаторной («1» — используется, как коммутаторная служба, «0» - нет);

«Контрольное время для принятых вызовов» - параметр, указывающий на время, в течении которого должен быть принят вызов,

4.1.8.1 Создание и удаление службы (только для системного администратора)

Для создания службы необходимо запустить «Мастер создания служб» нажатием на кнопку «Создать» или выбором пункта «Создать» в контекстном меню.

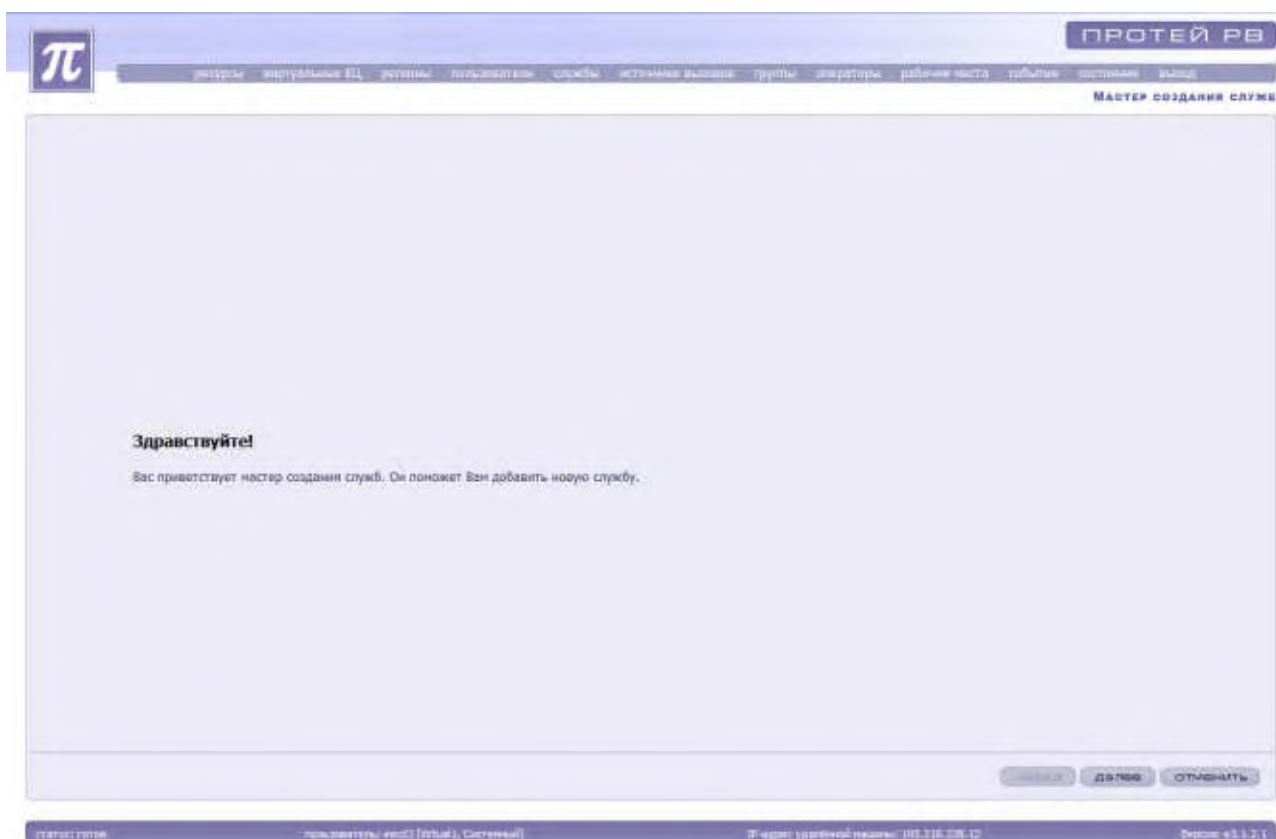


Рисунок 82. Окно мастера создания служб

Для отмены создания новой службы необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания службы необходимо нажать кнопку «Далее».

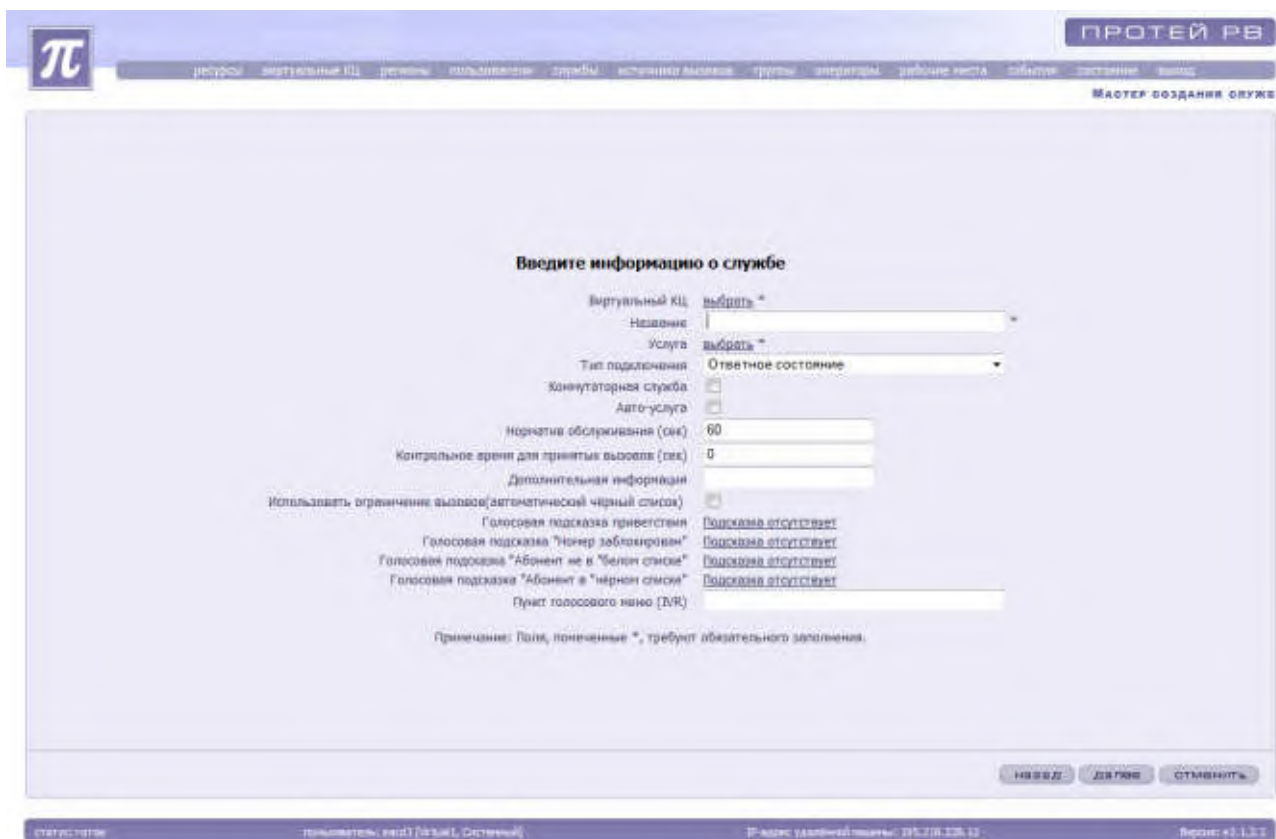


Рисунок 83. Мастер создания служб

Система предложит ввести данные, необходимые для создания службы:

«Виртуальный КЦ» - выбрать из ниспадающего списка;

«Название» - обязательный для заполнения параметр, определяющий название службы;

«Услуга» - обязательный для заполнения параметр, определяющий тип предоставляемой услуги.

Для добавления услуги необходимо нажать на надпись «Выбрать». Система откроет список возможных услуг. Для выбора услуги необходимо выделить нужную услугу и нажать на кнопку «Применить» (для операторской службы необходимо выбрать «Распределение вызова»). Система вернется к форме по созданию службы.

Для возврата к заполнению формы без сохранения изменений необходимо нажать кнопку «Закреть».

«Тип подключения» - параметр, характеризующий состояние работы службы. Для установления типа подключения необходимо нажать на кнопку выпадающего списка и выбрать «Ответное состояние», «Предотвеченное состояние» или «Предотвечено до ответа оператора».

«Коммутаторная служба» - параметр, использующий службу в качестве коммутаторной. Необходимо выставить флаг справа от надписи «Коммутаторная служба».

«Авто-услуга». Для установления авто-услуги необходимо выставить флаг справа от надписи «Авто-услуга».

«Норматив обслуживание» - время в секундах;

«Контрольное время для принятых вызовов» - время в секундах»

«Дополнительная информация» - не обязательное поле для заполнения. Указывается более полная характеристика службы.

«Использовать ограничение вызовов (автоматический черный список)» - Для установления ограничения вызовов необходимо выставить флаг справа от надписи «Использовать ограничение вызовов (автоматический черный список)».

«Голосовая подсказка приветствия» - определяет звуковой файл, который проигрывается абоненту при подключении к данной службе.

«Голосовая подсказка «Номер заблокирован»» - определяет звуковой файл, который проигрывается абоненту при блокировке номера данной службы.

«Голосовая подсказка «Абонент не в «белом списке»» - определяет звуковой файл, который проигрывается абоненту, если его номер не внесен в «белый список».

«Голосовая подсказка «Абонент в «черном списке»» - определяет звуковой файл, который проигрывается абоненту, если его номер в «черном списке»;

«Пункт голосовое меню (IVR)» - необязательный для заполнения параметр. Для добавления голосового меню следует нажать на надпись «Голосовое меню не выбрано», выбрать меню в открывшемся списке и нажать на кнопку «Применить».

Для того, чтобы выбрать подсказку, необходимо нажать на надпись «Подсказка отсутствует». Система откроет список существующих подсказок. Необходимо выбрать нужный файл и нажать на кнопку «Применить». Если необходимо сохранить прежнюю подсказку без изменений, то нужно нажать на кнопку «Закреть».

После ввода данных необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания служб» предложит ознакомиться с введенными данными.

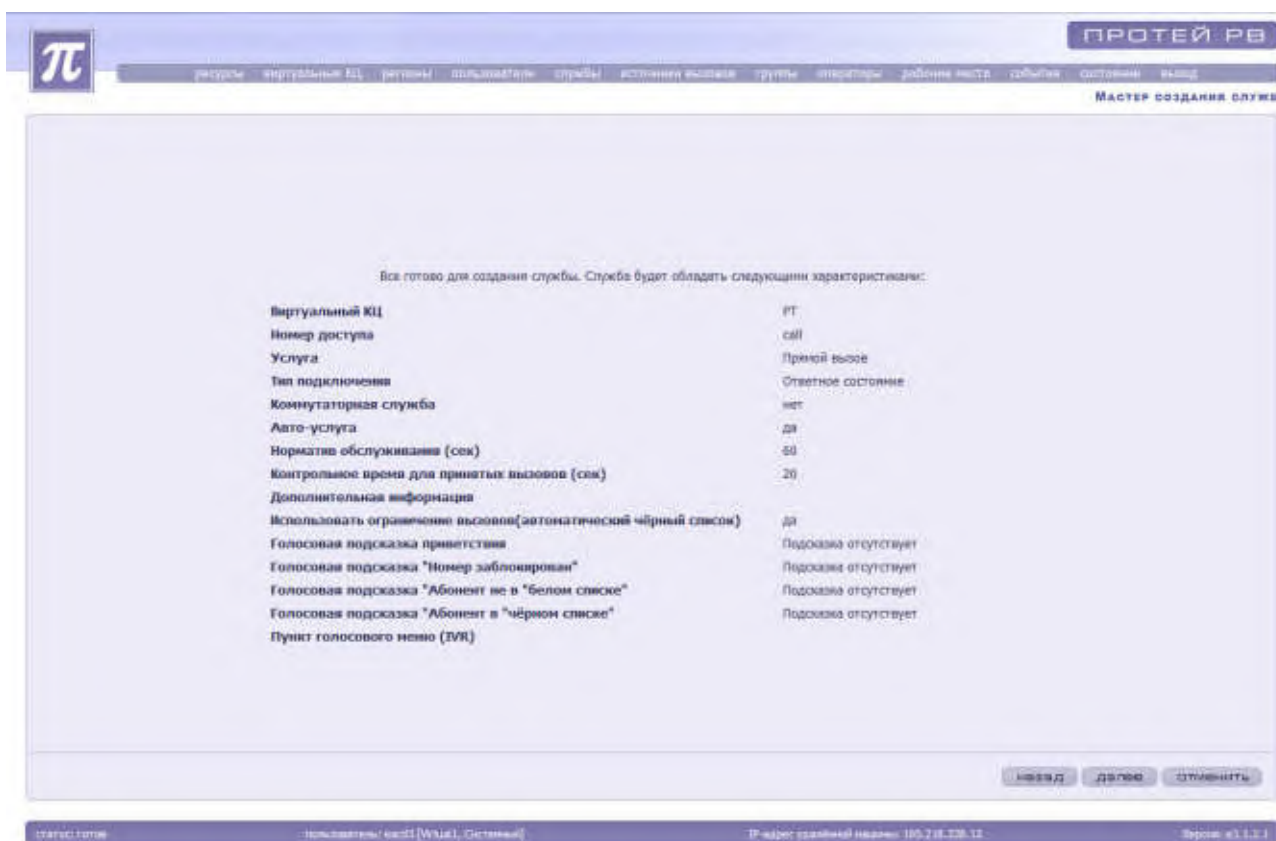


Рисунок 84. Проверка введенных данных

Для изменения данных необходимо нажать на кнопку «назад». Для отмены создания службы необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для сохранения введенных данных необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания служб» предложит ввести параметры переадресации.

Виды переадресаций для служб

⑩ переадресация по заблокированности службы – при заблокированности службы вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации;

⑩ переадресация по отсутствию первичной группы – при отсутствии первичной группы в службе вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации;

⑩ переадресация по заблокированности первичной группы – при заблокированности первичной группы вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации;

⑩ переадресация по умолчанию – при выполнении одного из указанных выше условий (заблокированность службы, отсутствие первичной группы, заблокированность первичной группы) и отсутствии специальных адресов переадресации для этих случаев, вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

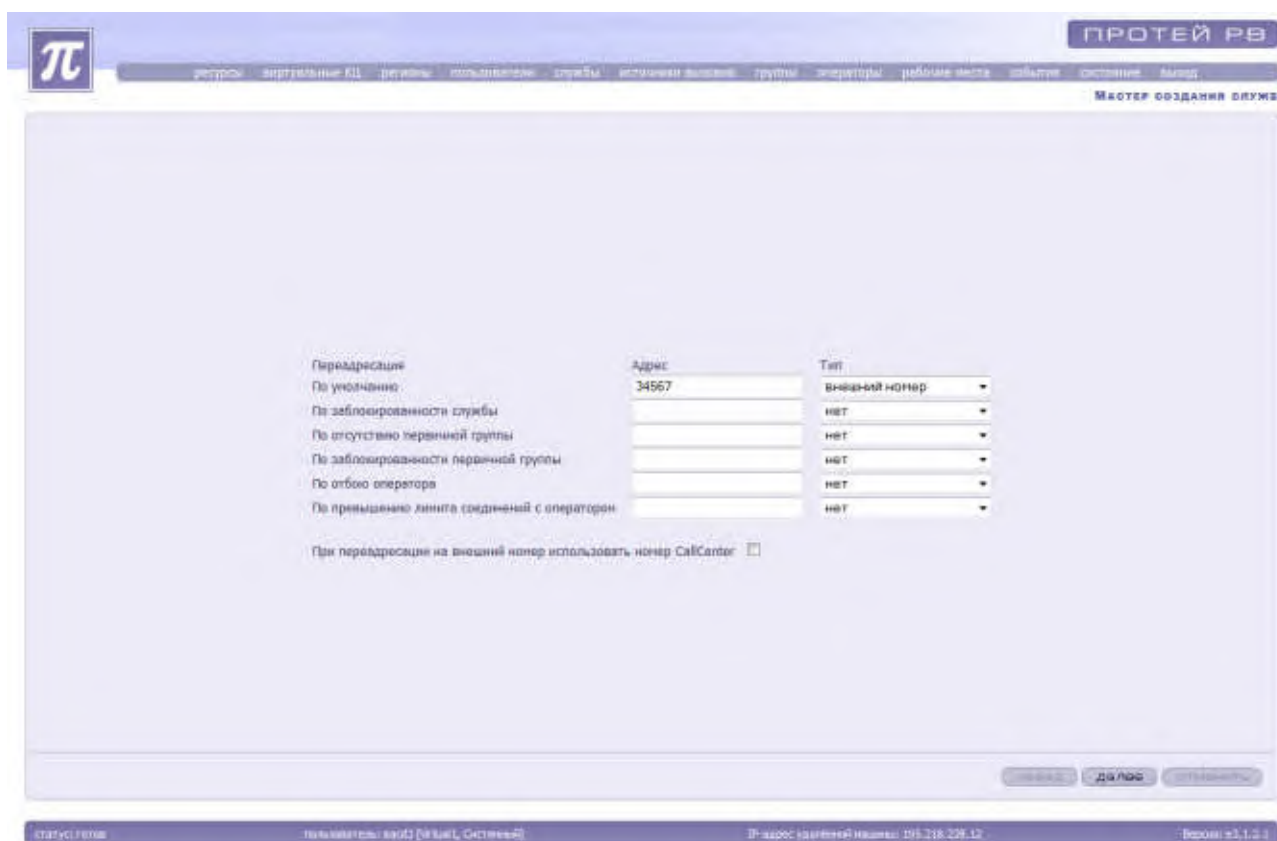


Рисунок 85. Создание службы. Установка перенаправлений

«Адрес» - адрес перенаправления, соответствующий выбранному типу адреса перенаправления.

«Тип» - определяет тип адреса перенаправления для службы (группа, служба, внешний номер).

«При перенаправлении на внешний номер использовать номер CallCenter» - выставить галочку в случае необходимости.

После выбора номеров перенаправлений необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания службы» предложит изменить список групп, обслуживающих данную службу.

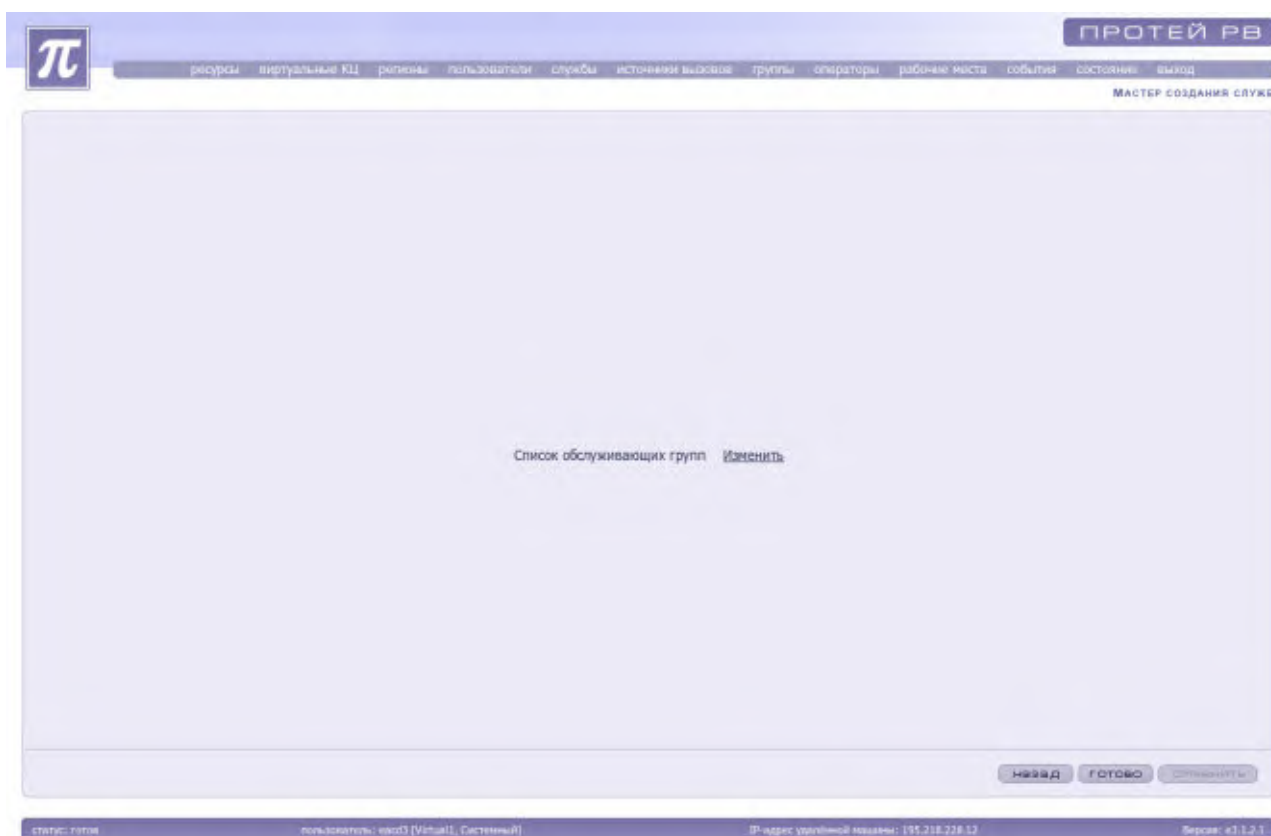


Рисунок 86. Создание службы. Изменение списка обслуживающих групп

Для изменения списка групп необходимо нажать на надпись «Изменить». Система предложит выбрать группы из списка имеющихся. Для добавления группы необходимо выделить ее из списка предложенных и нажать на кнопку стрелки влево. Для перемещения всего списка групп необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Для задания первичности группе перед переносом группы в список обслуживающих групп необходимо сделать отметку напротив надписи «Первичная группа». Для первичной группы выставляется параметр «Первичная группа» равным «1».

Внимание! Служба может иметь только одну первичную группу.

Для исключения группы из списка обслуживающих необходимо выделить ее и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения всех групп необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

После добавления всех групп необходимо нажать на кнопку «Закреть».

Для удобства выбора группы из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать следующие символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины (например, запрос a%b - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы a, буква b – последний символ). После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

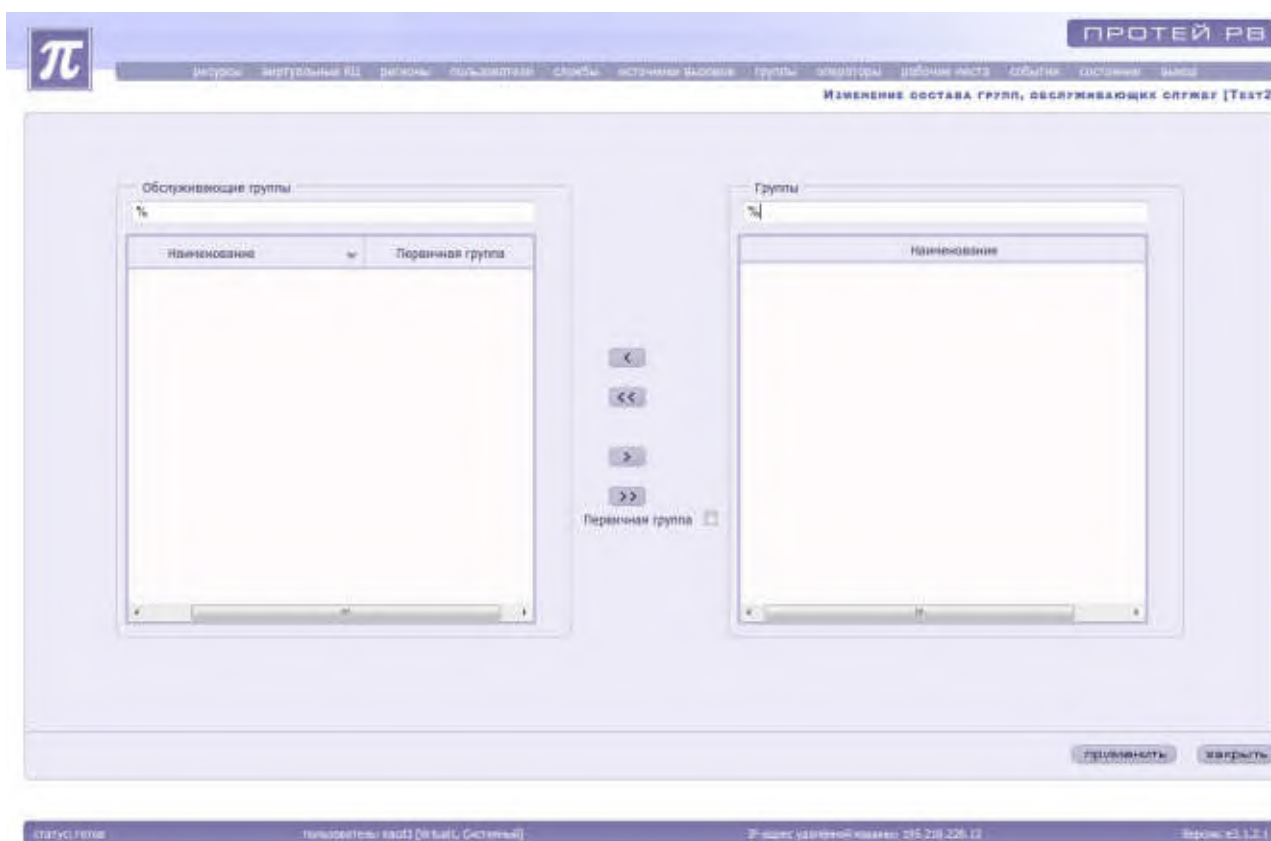


Рисунок 87. Создание службы. Изменение состава групп

Для завершения создания службы необходимо нажать на кнопку «Готово». Для отмены выбора групп необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для удаления службы из списка необходимо выделить ее, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт «Удалить» в контекстном меню.

4.1.8.2 Блокировка и разблокировка службы (только для системного администратора)

Для запрета или разрешения доступа к службе, а так же при изменении параметров службы, системный администратор должен произвести операцию по блокировке / разблокировке службы.

Для блокировки / разблокировки номера службы необходимо выделить нужную службу из списка и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать». Блокировку / разблокировку можно осуществить так же и с помощью контекстного меню, выбрав соответствующий пункт.

Заблокированная служба выделяется красным цветом.

4.1.8.3 Изменение параметров службы (только для системного администратора)

Для изменения параметров службы необходимо выделить ее из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» контекстного меню.

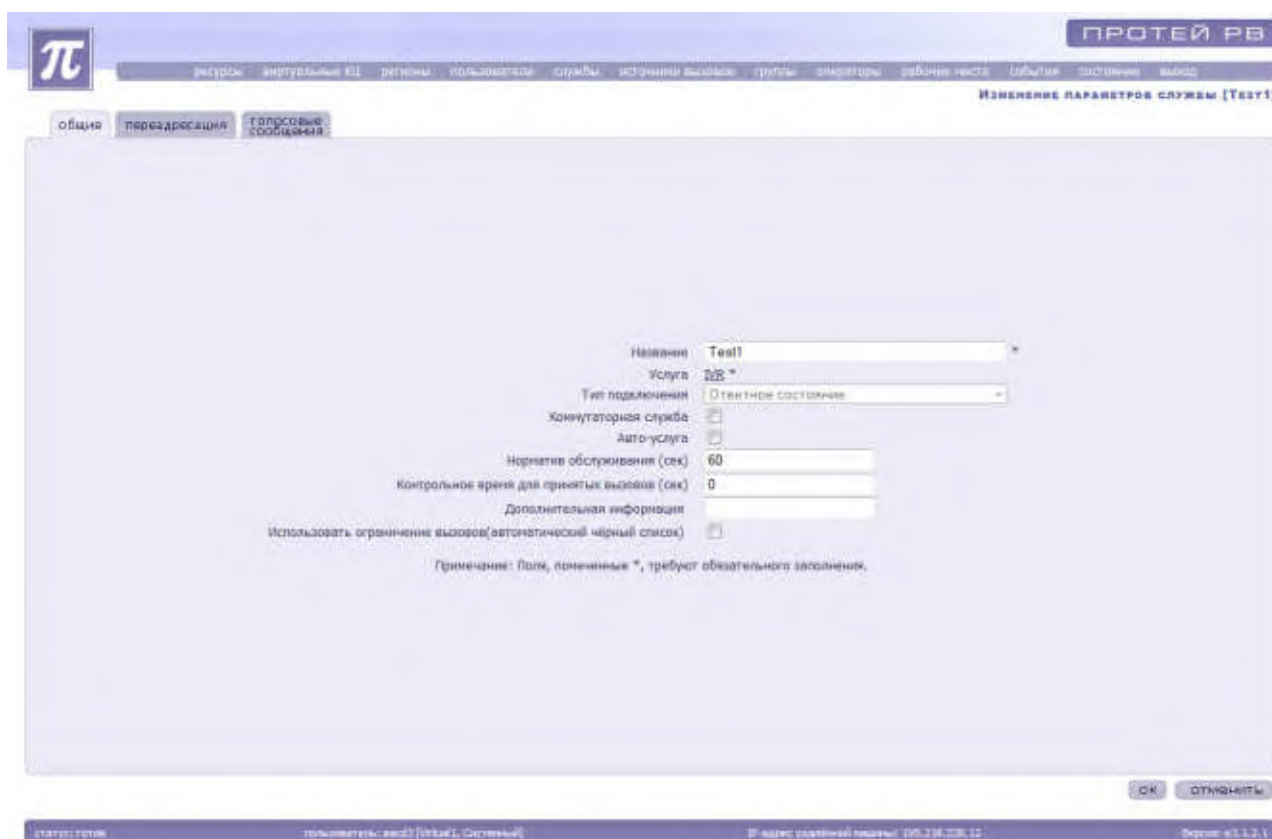


Рисунок 88. Изменение параметров службы

Система предоставляет три вида параметров для изменения:

- ⑩ общие;
- ⑩ переадресация;
- ⑩ голосовые сообщения.

Для сохранения изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». Для возврата к параметрам без сохранения необходимо нажать на кнопку «Отменить». Система производит возврат к списку имеющихся служб.

После введенных изменений следует разблокировать службу.

4.1.8.4 Группы, обслуживающие службу

Для просмотра состава групп, обслуживающих службу, необходимо выделить нужную службу и нажать на кнопку «Открыть» или выбрать пункт «Открыть» в контекстном меню.

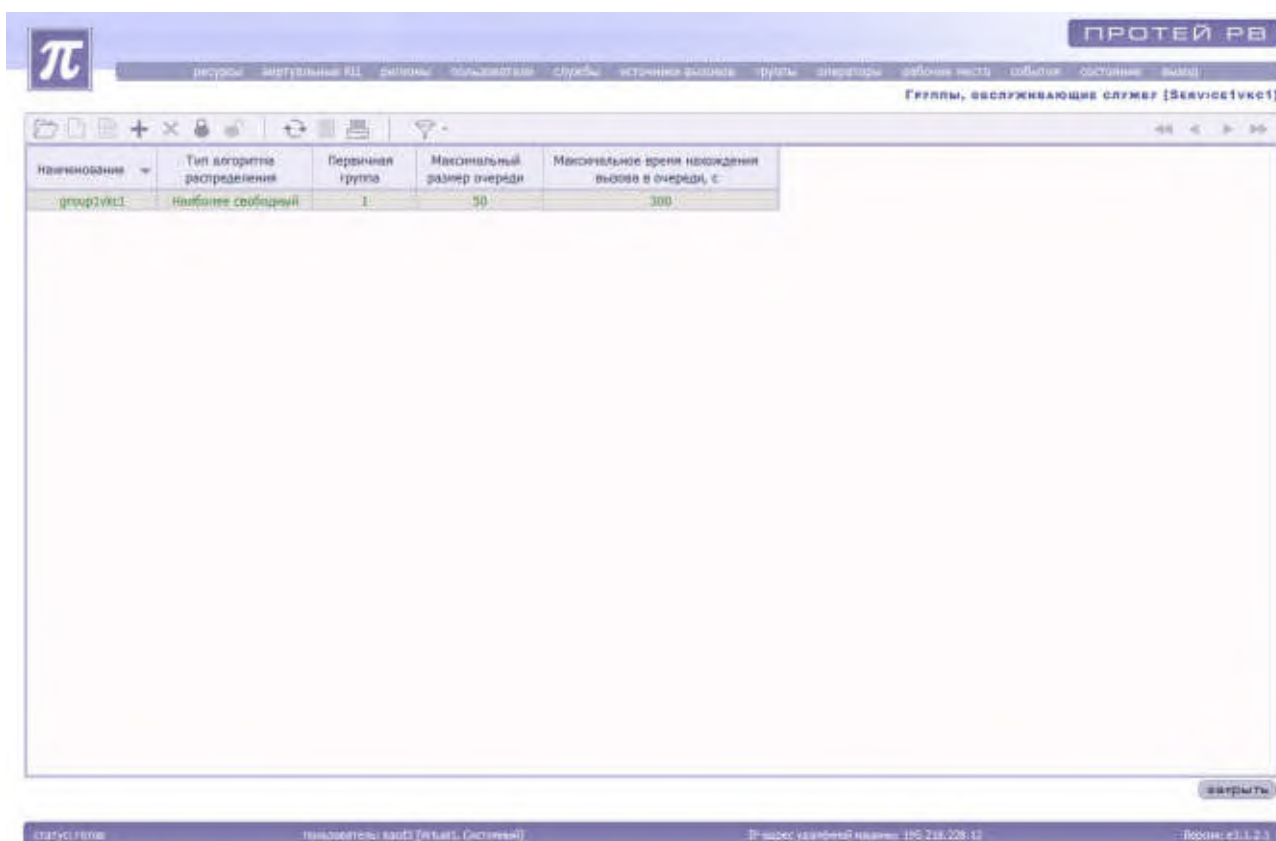


Рисунок 89. Состав групп, обслуживающих службу

Система откроет список групп и отобразит параметры групп:

- ☒ наименование;
- ☒ тип алгоритма распределения;
- ☒ первичная группа;
- ☒ максимальный размер очереди;
- ☒ максимальное время нахождения вызова в очереди, с.

Для добавления группы из общего списка в службу необходимо нажать на кнопку «Добавить» или выбрать пункт «Добавить» в контекстном меню.

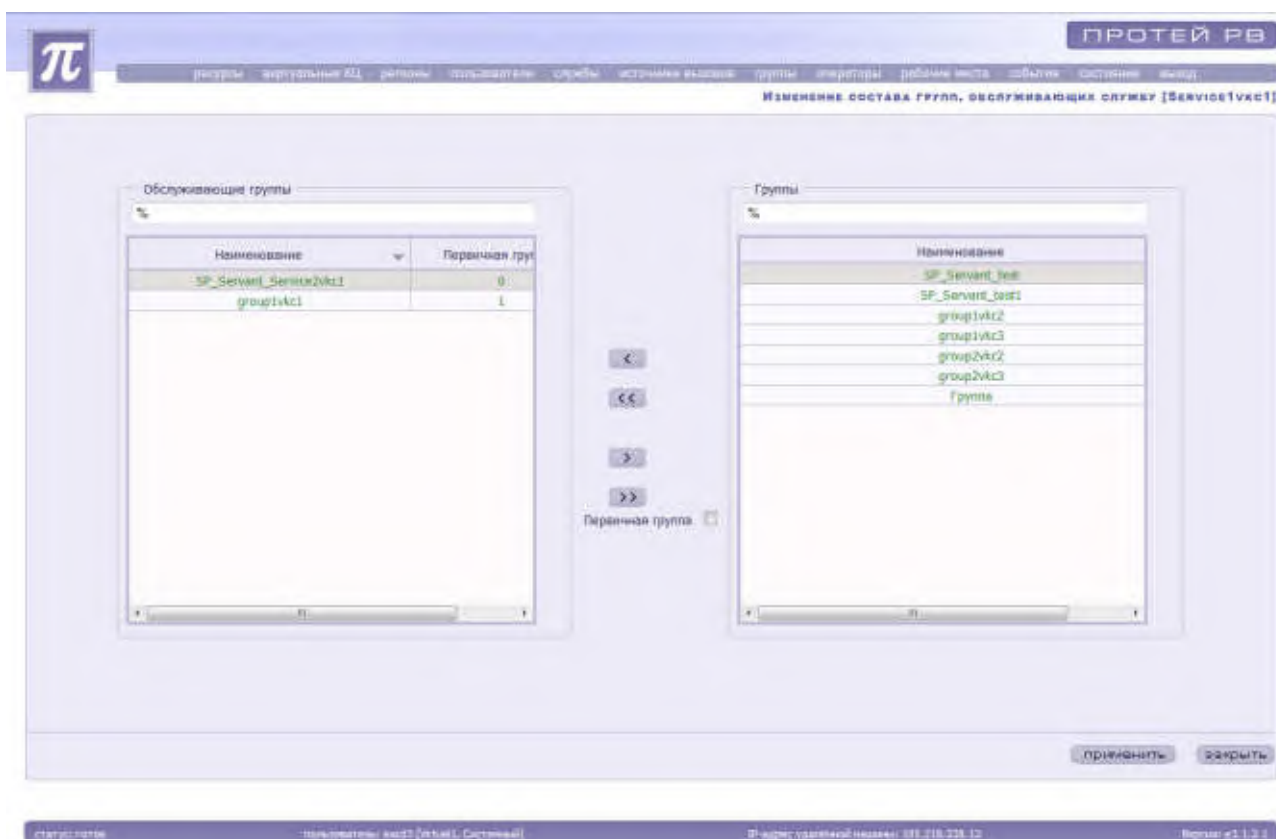


Рисунок 90. Изменение состава групп, обслуживающих службу

Для добавления нужной группы необходимо выделить ее из списка предложенных, отображающемся в окне справа, и нажать на кнопку стрелки влево. Для того, чтобы добавить все группы необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Для задания первичности группе необходимо сделать отметку напротив надписи «Первичная группа» перед добавлением в список.

Внимание! Служба может иметь только одну первичную группу.

Для исключения группы из списка групп, обслуживающих службу, необходимо нажать на кнопку стрелки вправо. Для того, чтобы исключить все группы, необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

После добавления нужных групп в список групп, обслуживающих службу, необходимо нажать на кнопку «Заккрыть». Система открывает список обслуживающих групп.

Также для изменения состава службы можно вызвать контекстное меню на странице «Службы» нажатием правой кнопки мыши и выбрать пункт «Изменить состав службы».

Для удаления группы из списка необходимо выделить группу, заблокировать и затем нажать на кнопку «Удалить».

Для блокирования/разблокирования группы необходимо выделить группу и нажать на кнопку «Заблокировать»/»Разблокировать» соответственно.

Создание на основе службы

Для создания службы на основе службы, необходимо выделить нужную службу и с помощью контекстного меню выбрать пункт «Создать на основе».

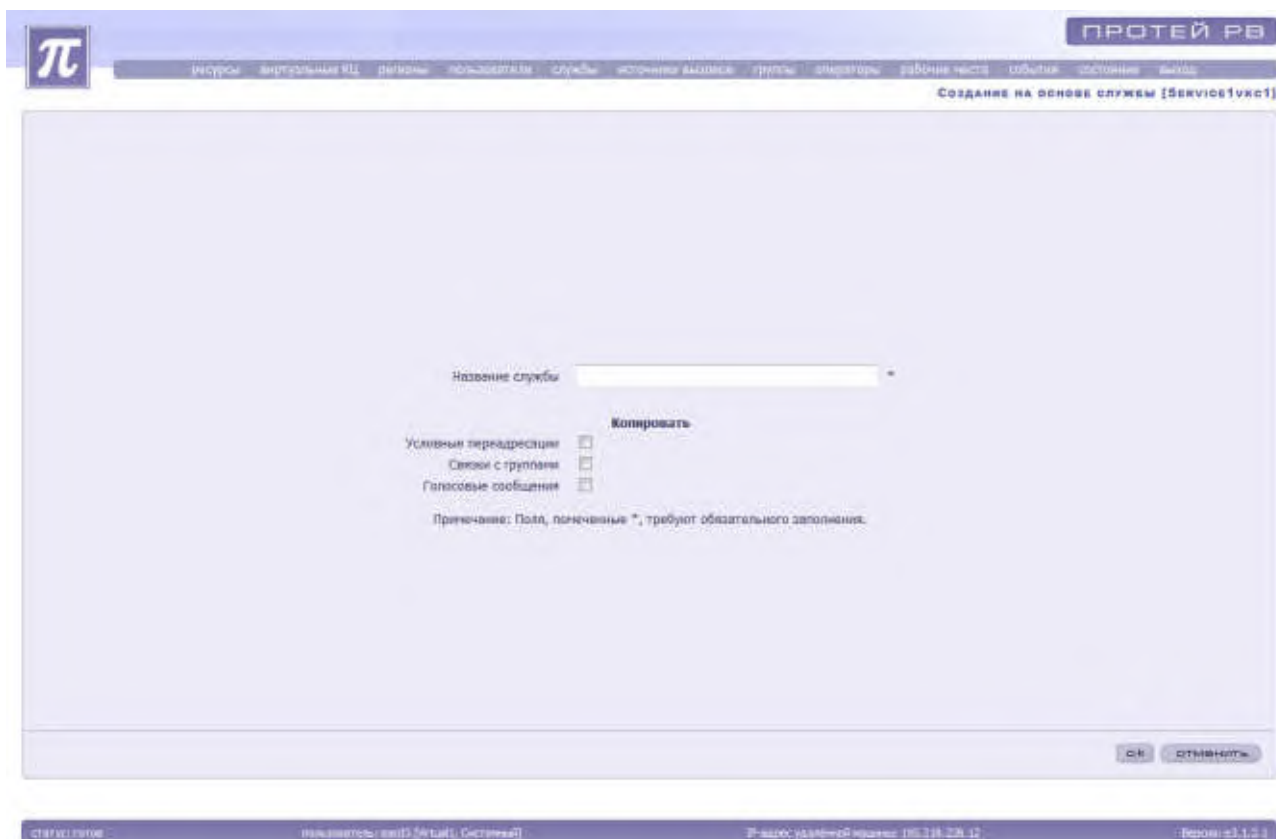


Рисунок 91. Создание службы на основе службы

Система предоставляет следующие параметры для изменения:

«Название службы»;

«Условная переадресация». Для установления условной переадресации необходимо выставить флаг справа от надписи «Условная переадресация».

«Связки с группами». Для установления связи с группами необходимо выставить флаг справа от надписи «Связки с группами».

«Голосовые сообщения». Для установления голосовых сообщений необходимо выставить флаг справа от надписи «Голосовые сообщения».

Для сохранения изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». Для возврата к параметрам без сохранения необходимо нажать на кнопку «Отменить». Система производит возврат к списку имеющихся служб.

Операторы в группе (только для системного администратора)

Для просмотра списка операторов в группе следует выделить группу, нажать на кнопку «Открыть » или выбрать пункт «Открыть» контекстного меню.

| Регион | Оператор | Уровень знаний | Учебная запись | Информация | Тип оператора | Статус оператора |
|---------|---------------|----------------|----------------|------------|---------------|------------------|
| регион1 | Agent 10 A.A. | 1.0 | 1119 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 11 A.A. | 1.0 | 1120 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 12 A.A. | 1.0 | 1121 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 14 A.A. | 1.0 | 1123 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 15 A.A. | 1.0 | 1124 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 16 A.A. | 1.0 | 1125 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 17 A.A. | 1.0 | 1126 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 18 A.A. | 1.0 | 1127 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 20 A.A. | 1.0 | 1128 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 3 A.A. | 1.0 | 1113 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 4 A.A. | 1.0 | 1114 | vac1 | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 6 A.A. | 1.0 | 1115 | | Старший | READY |
| регион1 | Agent 8 A.A. | 1.0 | 1117 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 9 A.A. | 1.0 | 1118 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent A.A. | 1.0 | 123 | vac1 | Старший | NULL |
| регион1 | Agent7 A.A. | 1.0 | 1116 | | Старший | NULL |

Рисунок 92. Операторы в группе

Для блокирования/разблокирования оператора в списке необходимо выделить оператора и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать» соответственно.

Функции администратора по управлению операторами в группе описаны в разделе 111.

Изменение первичной группы в службе

Для открытия списка групп, обслуживающих службу, необходимо выделить службу и нажать на кнопку «Открыть».

Чтобы сделать группу первичной, необходимо выделить группу, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить». Система откроет окно для изменения первичной группы.



Рисунок 93. Изменение первичной группы

Для задания первичности необходимо отметить галочкой надпись «Первичная группа» и нажать на кнопку «Ок». Система перейдет к списку групп, в котором необходимо разблокировать группу, ставшую первичной.

Также для установки первичности группы можно вызвать контекстное меню нажатием правой кнопки мыши и выбрать пункт «Первичная».

Плагины связи служба-группа

Для просмотра списка связей плагинов служба-группа необходимо выделить нужную группу и нажать на кнопку «Плагины связи».

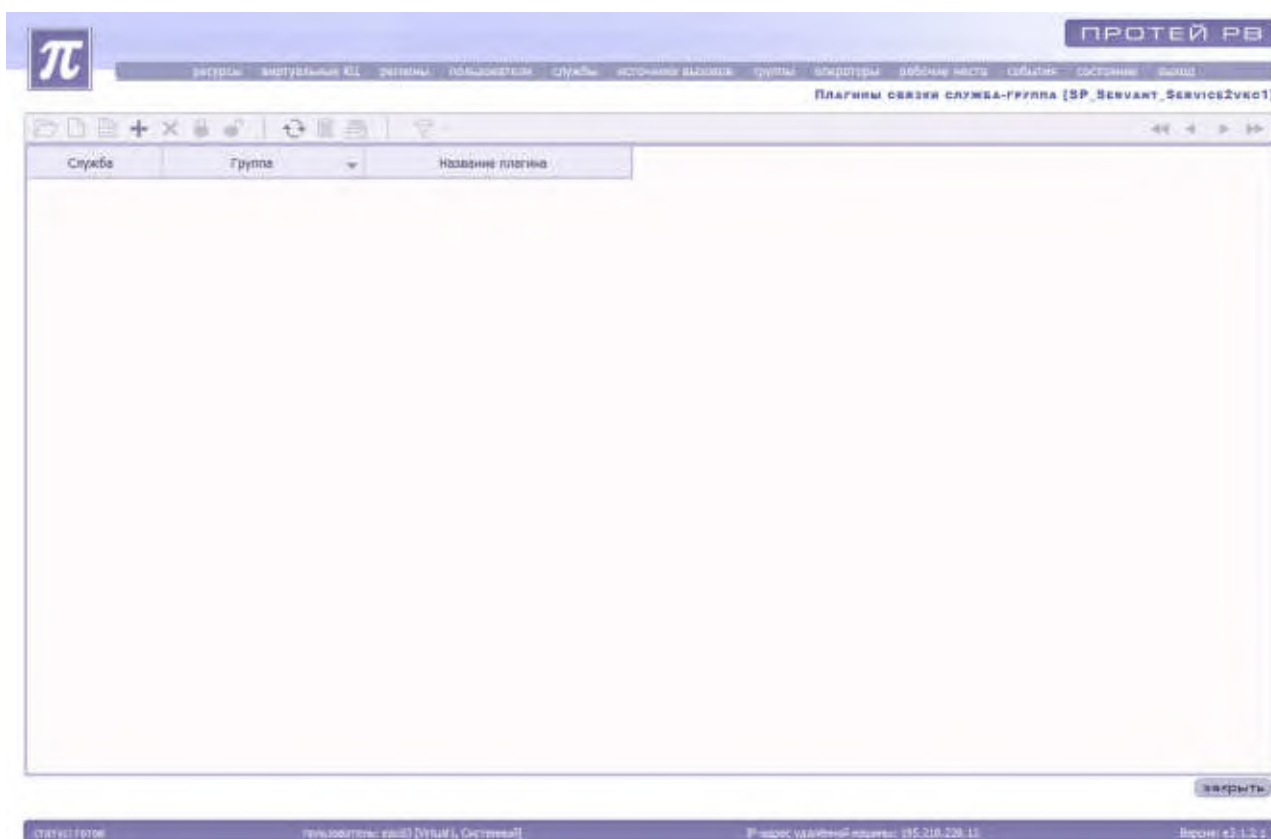


Рисунок 94. Плагины связки служба-группа

Система откроет список связей и отобразит следующие параметры:

«Служба»;

«Группа»;

«Название плагина».

Номер службы и название группы уникальны в своем виртуальном КЦ.

Для добавления плагина в общей список необходимо нажать на кнопку «Добавить» или выбрать пункт контекстного меню «Добавить».

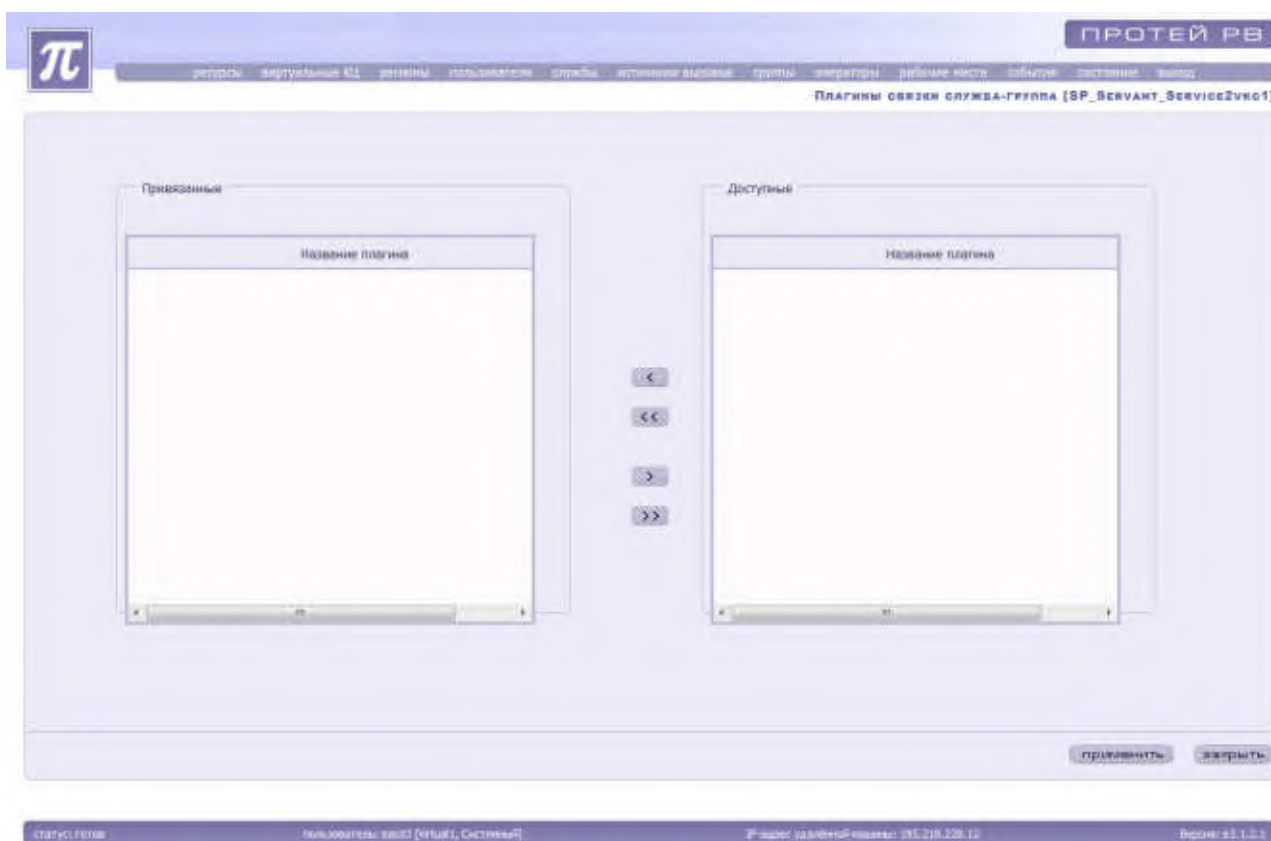


Рисунок 95. Добавление плагина связи служба-группа

Для добавления нужного плагина необходимо выделить его из списка доступных, отображающемся в окне справа, и нажать на кнопку стрелки влево. Для того чтобы добавить все плагины необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Для исключения плагина из списка, необходимо нажать на кнопку стрелки вправо. Для того чтобы исключить все плагины, необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

После добавления нужных плагинов, необходимо нажать на кнопку «Заккрыть». Система открывает список плагинов связи.

Также для изменения состава плагинов связок служба-группа можно вызвать контекстное меню на странице «Службы» нажатием правой кнопки мыши и выбрать пункт «Изменить плагины связи».

Для блокирования/разблокирования плагина в списке необходимо выделить плагин и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать» соответственно.

Для просмотра списка номеров доступа службы необходимо выделить нужную службу и нажать на кнопку «Номера доступа».

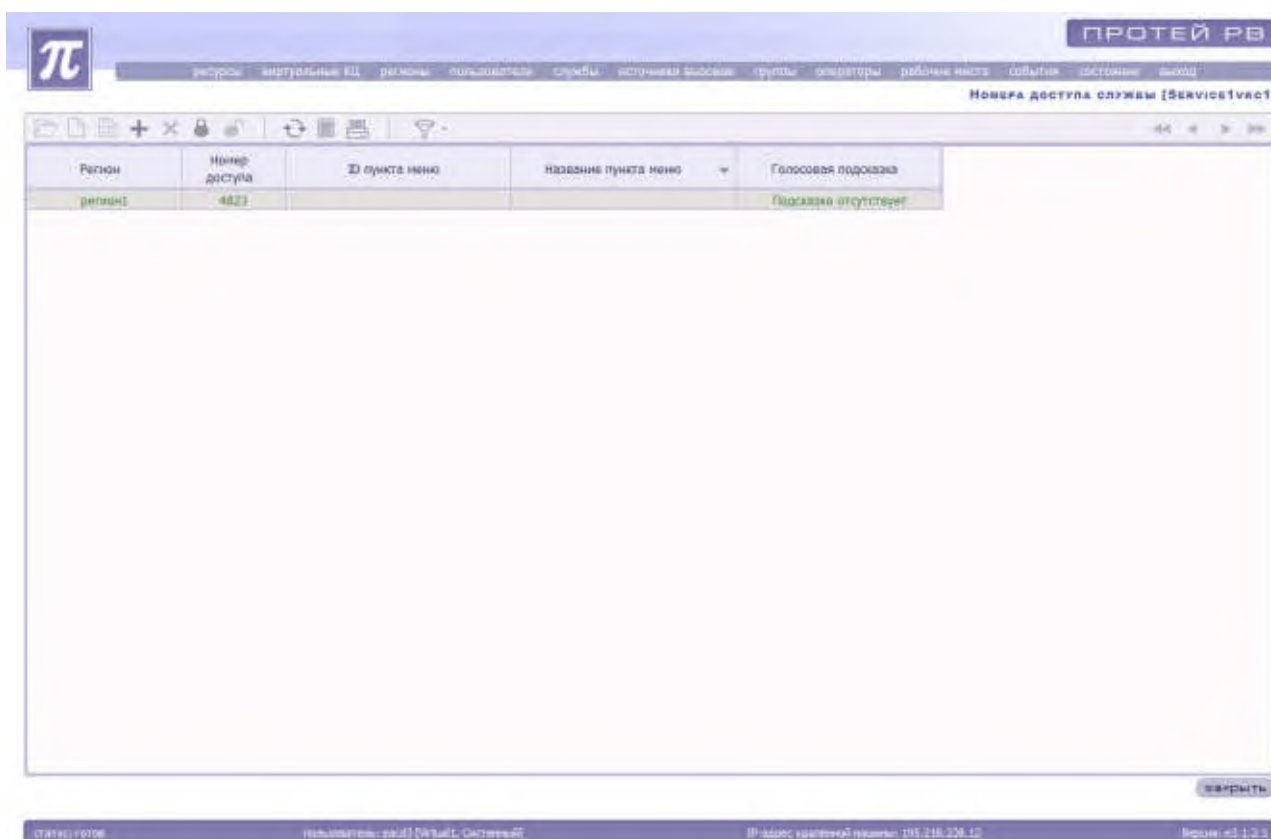


Рисунок 96. Список номеров доступа службы

Система откроет список связей и отобразит следующие параметры:

- «Регион» - название региона;
- «Номер доступа» - идентификатор номера доступа;
- «ID пункта в меню» - идентификатор пункта в меню;
- «Название пункта меню»;
- «Голосовая подсказка».

Для добавления номера доступа в общей список необходимо нажать на кнопку «Добавить» или выбрать пункт в контекстном меню «Добавить».

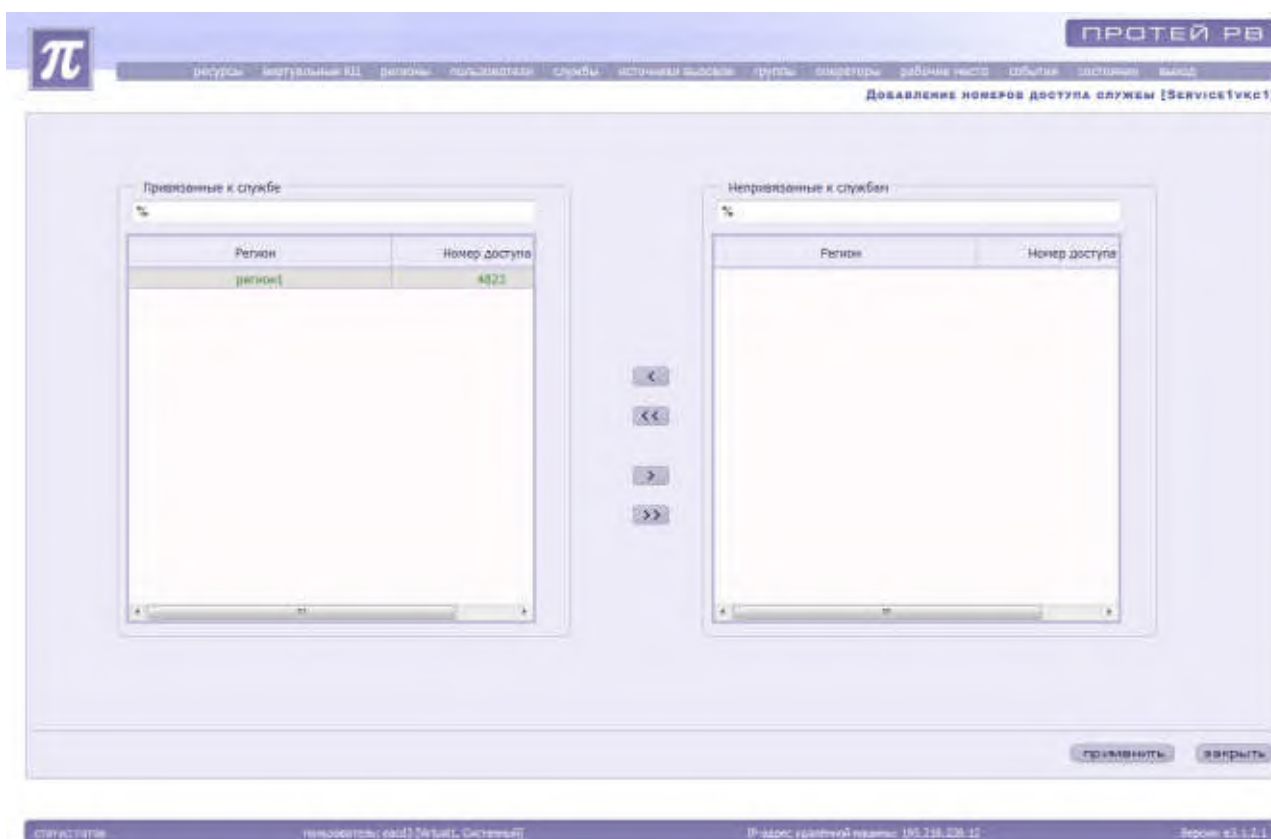


Рисунок 97. Добавление номеров доступа в службу

Для добавления нужного номера доступа в службу необходимо выделить его из списка непривязанных номеров доступа к службе, отображающемся в окне справа, и нажать на кнопку стрелки влево. Для того чтобы добавить все номера доступа необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Для исключения номера доступа из списка, необходимо нажать на кнопку стрелки вправо. Для того чтобы исключить все номера доступа, необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

После добавления нужных номеров доступа, необходимо нажать на кнопку «Заккрыть». Система открывает список номеров доступа, привязанных к службе.

Также для изменения состава номеров доступа в службе можно вызвать контекстное меню на странице «Службы» нажатием правой кнопки мыши и выбрать пункт «Изменить номера доступа службы».

Для блокирования/разблокирования плагина в списке необходимо выделить плагин и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать» соответственно.

Использование ограничений вызовов

Для ограничения вызовов к службе, а так же при изменении параметров службы, системный администратор должен произвести операцию по использованию ограничений вызовов к службе.

Для ограничения вызовов к службе необходимо выделить нужную службу из списка и с помощью контекстного меню выбрать пункт «Использовать ограничение вызовов». Для отмены ограничений необходимо выделить нужную службу из списка и с помощью контекстного меню выбрать пункт «Не использовать ограничение вызовов».

4.1.9 Источники вызовов

Источник вызовов - правило маршрутизации вызова в определенную группу по номеру или префиксу вызывающего абонента.

Операция по созданию источника вызовов включает в себя определение названия и

телефонного номера источника в плане нумерации ТфОП и определение названия группы, в которую будет осуществляться маршрутизация вызова.

Для просмотра источников вызовов необходимо выбрать в основном меню пункт «Источники вызовов».

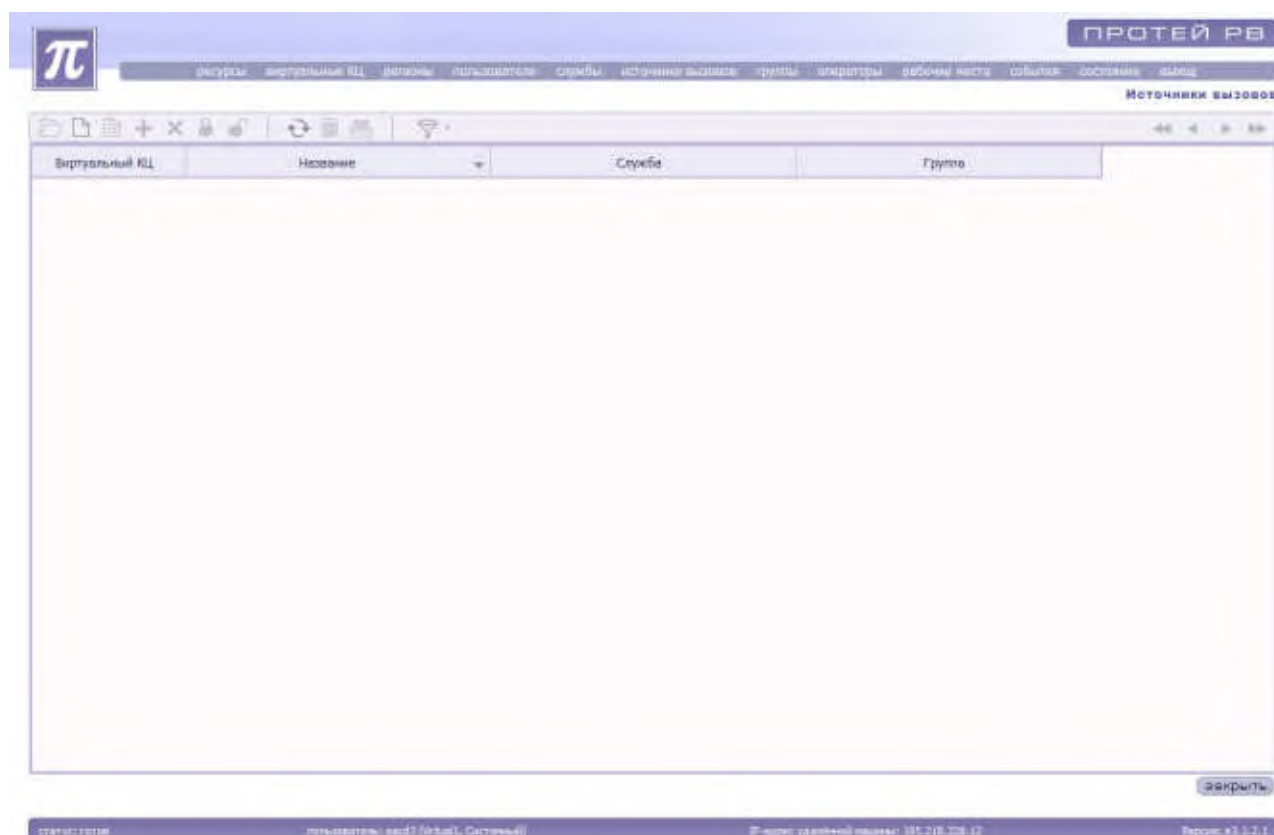


Рисунок 98. Список источников вызовов

Система предоставит список источников вызовов и их параметры:

«Виртуальный КЦ» - название Виртуального КЦ, к которому принадлежат источники вызовов;

«Название» - название источников вызовов.

«Служба» - название службы.

«Группа» - название группы, в которую будет осуществляться маршрутизация вызова.

4.1.9.1 Создание и удаление источника вызовов (только для системного администратора)

Для добавления или создания источников вызовов необходимо запустить «Мастер добавления источников вызовов» нажатием кнопки «Создать».

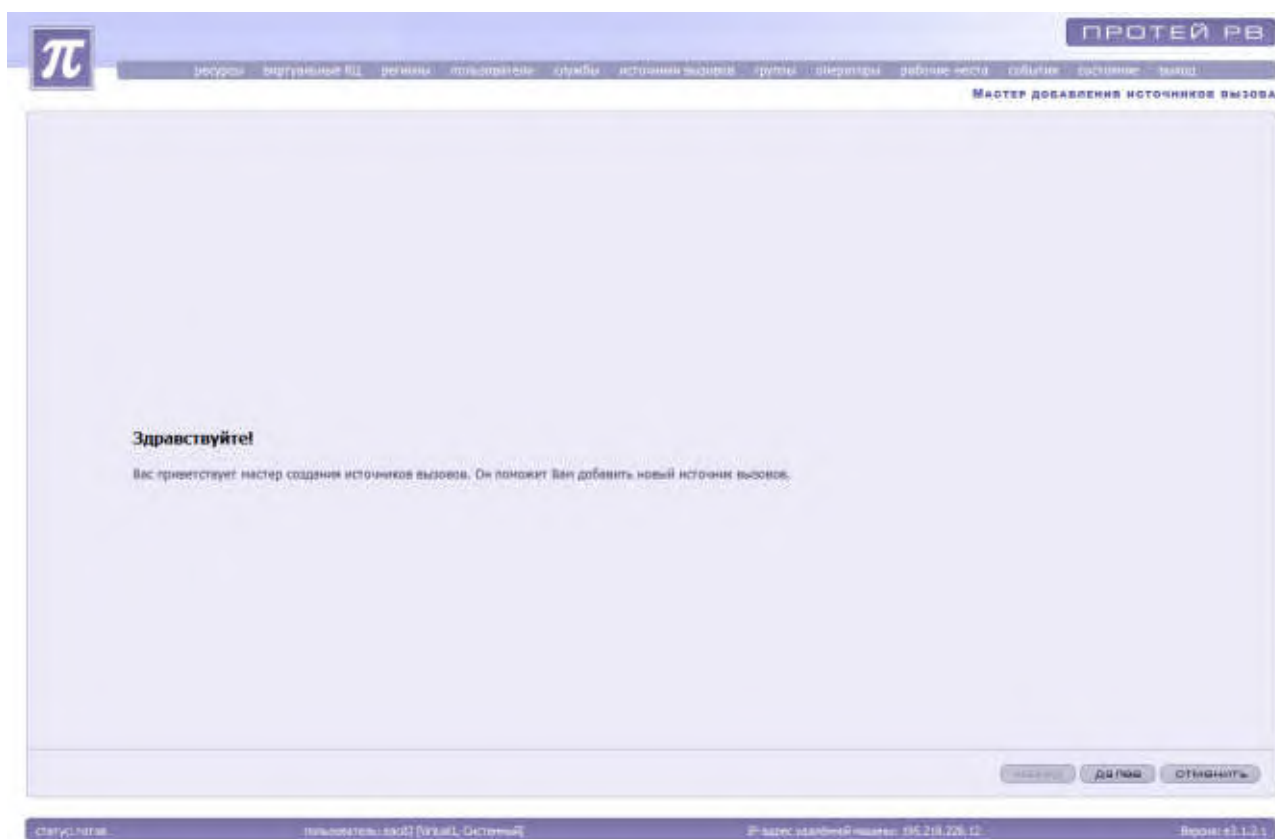


Рисунок 99. Окно создания источника вызова.

Для отмены создания нового источника вызовов необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания источника вызова необходимо нажать кнопку «Далее».

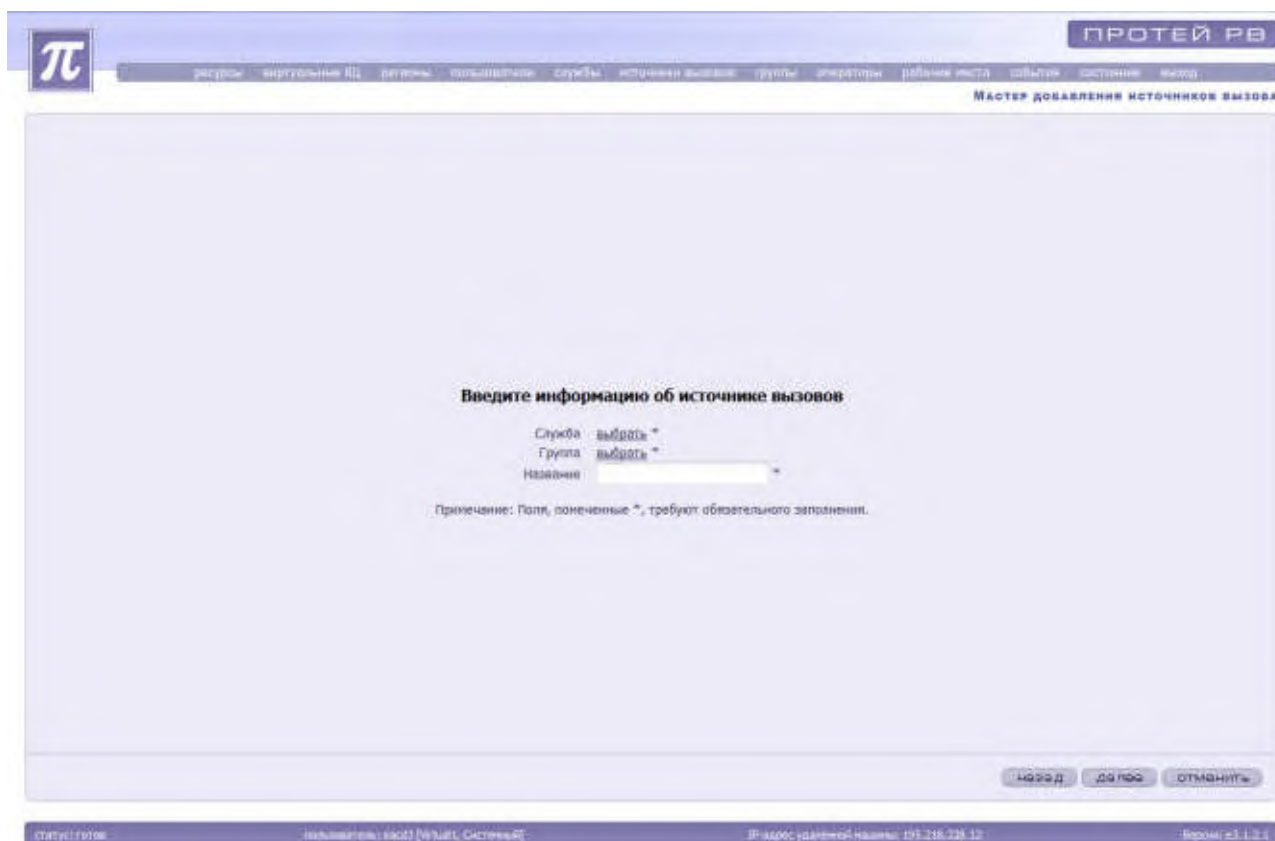


Рисунок 100. Мастер создания источника вызовов. Ввод

параметров

Система предложит ввести данные, необходимые для создания источника вызовов: «Служба», «Группа» и «Название»

Для выбора службы необходимо нажать на надпись «Выбрать». Система откроет список доступных служб. Необходимо выбрать службу и нажать на кнопку «Применить».

Для выбора группы необходимо нажать на надпись «Выбрать». Система откроет список доступных групп. Необходимо выбрать группу и нажать на кнопку «Применить».

После ввода данных необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания источника вызовов» предложит ознакомиться с введенными данными.

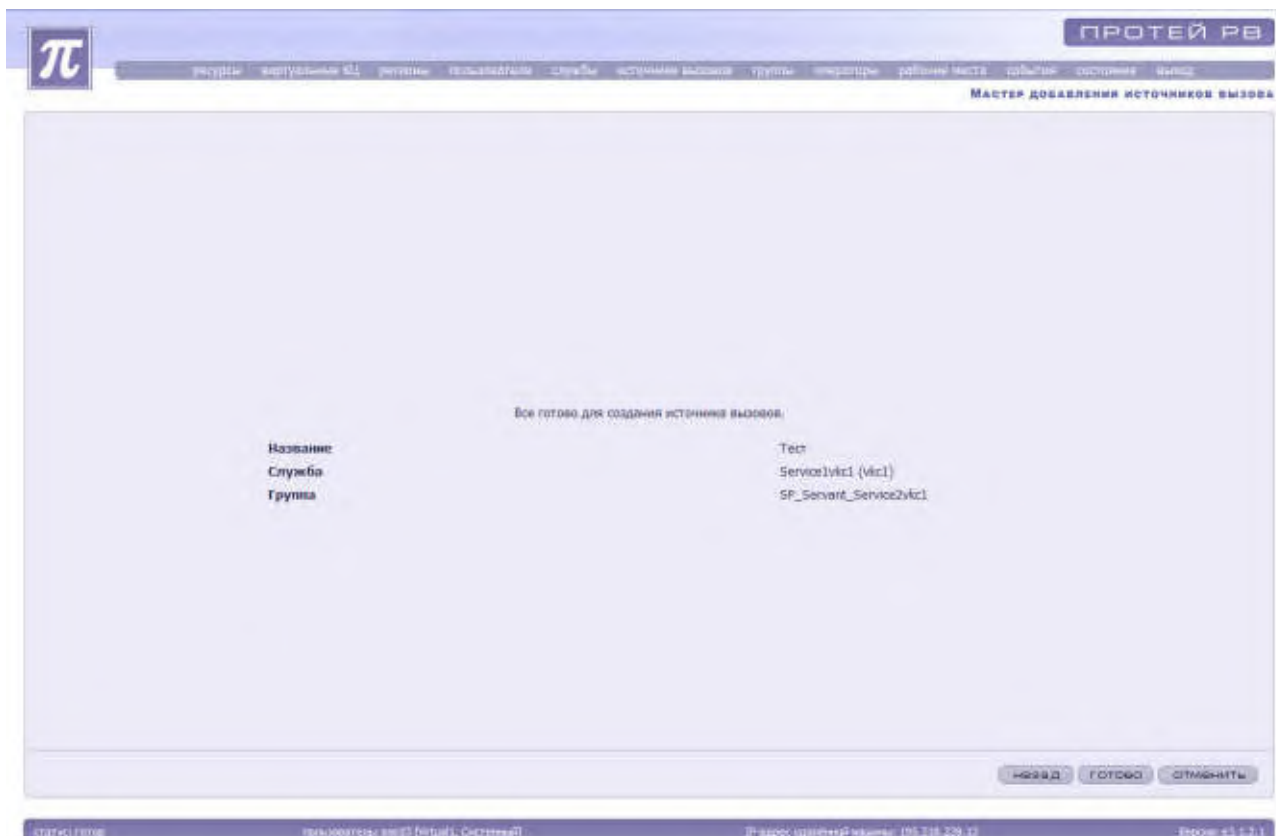


Рисунок 101. Проверка введенных параметров

Для сохранения источника вызовов необходимо нажать на кнопку «Готово». Для изменения данных необходимо нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания источника вызовов необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для удаления источника вызовов необходимо выделить его из списка, заблокировать с помощью кнопки «Заблокировать» и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт «Удалить» в контекстном меню.

После создания источника вызова необходимо определить список телефонов или префиксов, которые будут маршрутизироваться согласно источнику вызова.

4.1.9.2 Маски для источника вызова

Для просмотра и создания маски для источника вызова необходимо выбрать нужный источник вызова и нажать на кнопку «Открыть» или выбрать пункт «Открыть» из контекстного меню. Система откроет окно «Маски для источника вызовов службы».

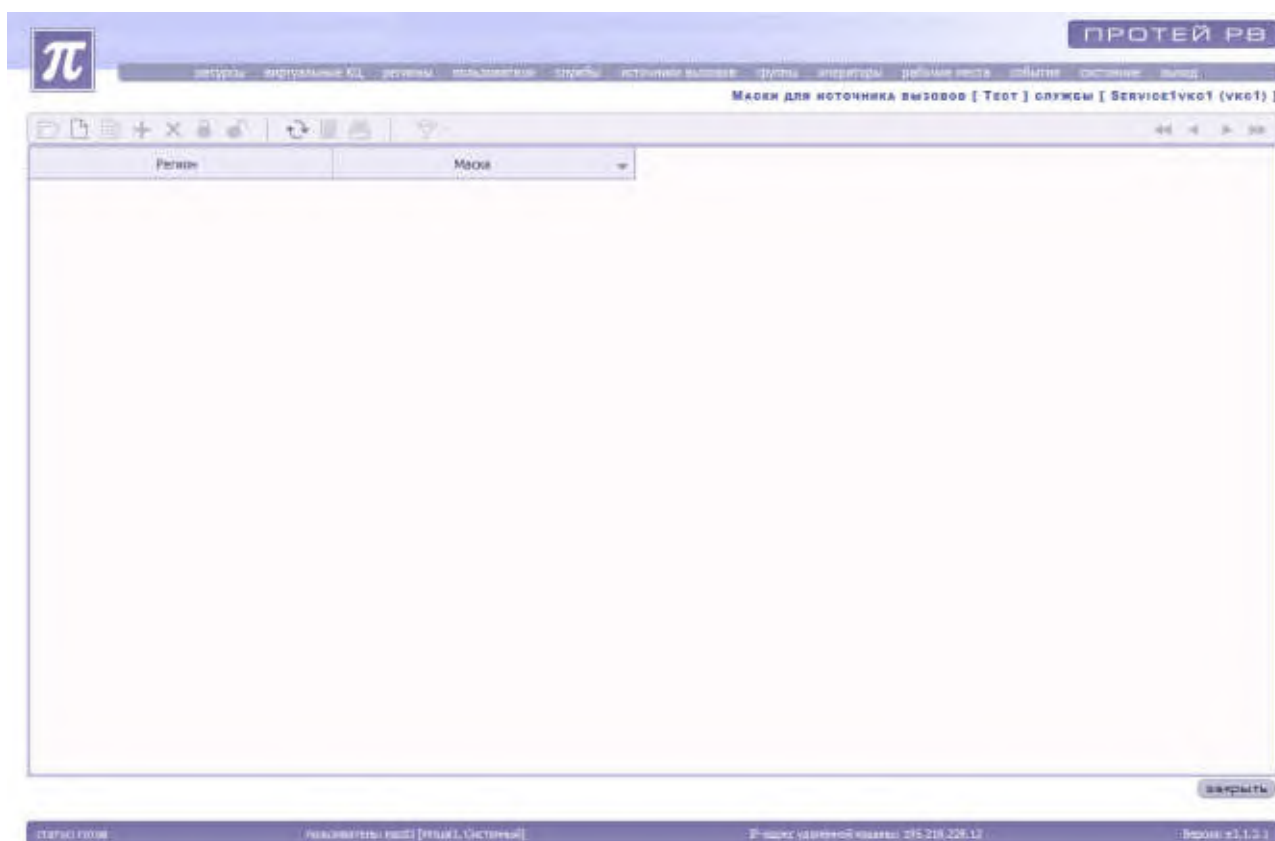


Рисунок 102. Маски для источника вызовов

Система предоставит список масок для источника вызовов.

«Регион» - название региона.

«Маска» - маска для источника вызова.

Создание и удаление маски

Для запуска «Мастера создания масок для источника вызовов» необходимо нажать на кнопку «Создать» или выбрать соответствующий пункт из контекстного меню.



Рисунок 103. Окно мастера добавления масок для источника вызовов

Для отмены создания маски для источника вызовов необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания маски для источника вызова необходимо нажать кнопку «Далее».

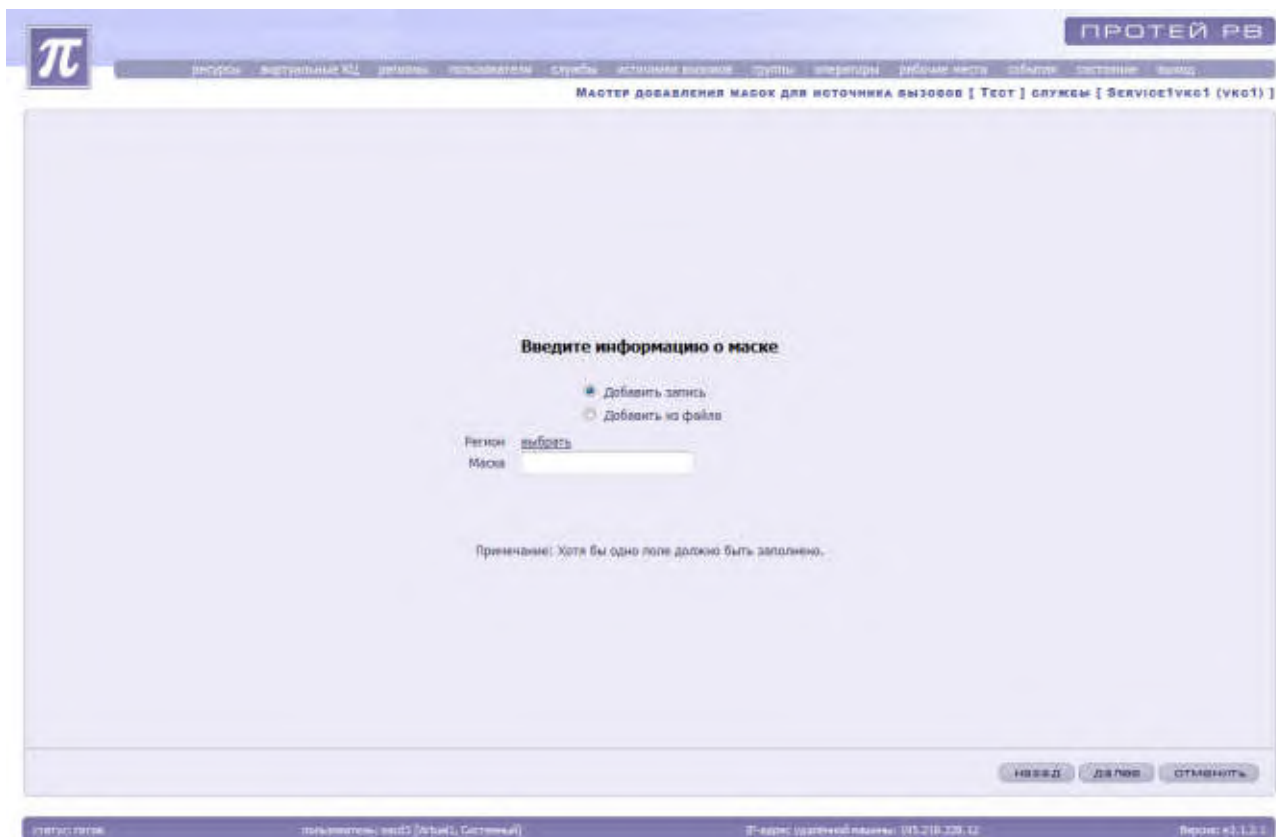


Рисунок 104. Мастера добавления масок для источника

ВЫЗОВОВ

Система предложит ввести данные о маске:

«Добавить запись» / «Добавить из файла» - необходимо определить тип добавления информации о маски, выставив метку.

«Регион» - идентификатор региона. Для выбора региона необходимо нажать на надпись «Выбрать». Система откроет список доступных регионов. Необходимо выбрать регион и нажать на кнопку «Применить».

«Маска» - маска адресов.

В случае добавления адресов с помощью файла система предложит загрузить файл.



Рисунок 105. Мастер добавление адресов для источника вызовов из файла

Поле «загрузить из файла» заполняется при нажатии на кнопку «Обзор» и выборе необходимого файла. Формат файла: Идентификатор региона, маска.

После введенных данных необходимо нажать на кнопку далее. «Мастер добавления маски для источника вызовов» предложит ознакомиться с введенными параметрами.



Рисунок 106. Проверка введенных параметров

Для сохранения маски необходимо нажать на кнопку «Готово».

Для внесения изменений необходимо нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания маски необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для удаления имеющейся в списке маски необходимо выделить ее из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или воспользоваться контекстным меню.

Блокировка и разблокировка маски для источника вызовов

Для запрета доступа к маске или изменения параметров адресов источника вызовов администратору системы необходимо заблокировать маску.

Для разрешения доступа к маске или после завершения изменения параметров маски администратору необходимо разблокировать маску.

Для осуществления операции по блокировке / разблокировке необходимо выделить маску из списка имеющихся масок и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать». Также администратор может воспользоваться контекстным меню, выбрав в нем пункт «Заблокировать» / «Разблокировать».

Заблокированная маска выделяется красным цветом.

Изменение параметров маски источника вызовов

Для изменения настроек существующей маски источника вызовов необходимо выделить ее из списка имеющихся, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.



Рисунок 107. Изменение параметров маски

Система откроет окно «Изменение параметров маски».

Администратор может изменить следующие параметры:

- ⌘ Регион — для изменения следует нажать на ссылку с названием региона и выбрать нужный регион в открывшемся списке;
- ⌘ Адрес.

После введенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». Для сохранения прежних настроек группы без изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Система вернется к списку имеющихся масок. Необходимо разблокировать маску, нажав на кнопку «Разблокировать» или с помощью контекстного меню.

4.1.10 Группы

При выборе пункта «Группы» основного меню отображается общий список групп в системе, их параметры и административное состояние.

| Виртуальный КЦ | № | Наименование | Тип алгоритма распределения | Оператор после обработки вызова | Максимальный размер очереди | Максимальное время нахождения вызова в очереди, с | Приоритет группы | Расписание смен |
|----------------|-----|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---|------------------|-----------------|
| Virtual1 | 101 | SP_Servant_Service2vkc3 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | |
| Virtual1 | 111 | SP_Servant_test | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | |
| Virtual1 | 131 | SP_Servant_test1 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | |
| Virtual1 | 21 | group1vkc1 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | 0,8 |
| Virtual1 | 51 | group1vkc2 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | 0,8 |
| Virtual1 | 81 | group1vkc3 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | 0,8 |
| Virtual1 | 61 | group2vkc2 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | 0,8 |
| Virtual1 | 91 | group2vkc3 | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | 0,8 |
| Virtual1 | 41 | Группа | наиболее свободный | BUSY | 50 | 300 | 1 | 0,8 |

Рисунок 108. Список групп в системе и их параметры

Группа в системе обладает рядом характеристик:

«Виртуальный КЦ»;

«№» - идентификатор группы в системе.

«Наименование» - параметр, определяющий название группы в системе.

«Тип алгоритма распределения» - параметр, определяющий тип алгоритма распределения вызовов между операторами данной группы.

«Операторы после обработки вызова» - определяет состояние оператора данной группы после обслуживания вызова.

«Максимальный размер очереди» - параметр, определяющий максимальное количество вызовов, находящихся в очереди.

«Максимальное время нахождения вызова в очереди» - время в секундах, в течение которого вызов может максимально находиться в очереди.

«Приоритет группы» - параметр, указывающий в каком порядке, будет распределяться вызовы из очереди при освобождении оператора. Применяется, если оператор входит в несколько групп с разными приоритетами. Первым будет обслужен вызов группы, имеющей наибольший приоритет. Приоритет группы может принимать значения от 1 до 200. Наибольшим приоритетом обладают группы, значение данного параметра у которых 200.

«Расписание смен» - часы, в которые происходит пересменка операторов.

«Продолжительность смены оператора» - параметр, характеризующий длительность одной операторской смены в часах.

«Оповещение о прогнозируемом времени ожидания в очереди» - параметр, определяющий проигрывание подсказки о прогнозируемом времени ожидания в очереди для абонента, стоящего в очереди («1» - подсказка проигрывается, «0» - не проигрывается).

«Оповещение о порядковом номере в очереди» - параметр, определяющий проигрывание подсказки абоненту о его порядковом номере в очереди («1» - подсказка проигрывается, «0» - не проигрывается).

4.1.10.1 Создание и удаление группы (только для системного администратора)

Для создания группы необходимо запустить «Мастер создания групп» нажатием на кнопку «Создать» или выбором пункта «Создать» в контекстном меню.

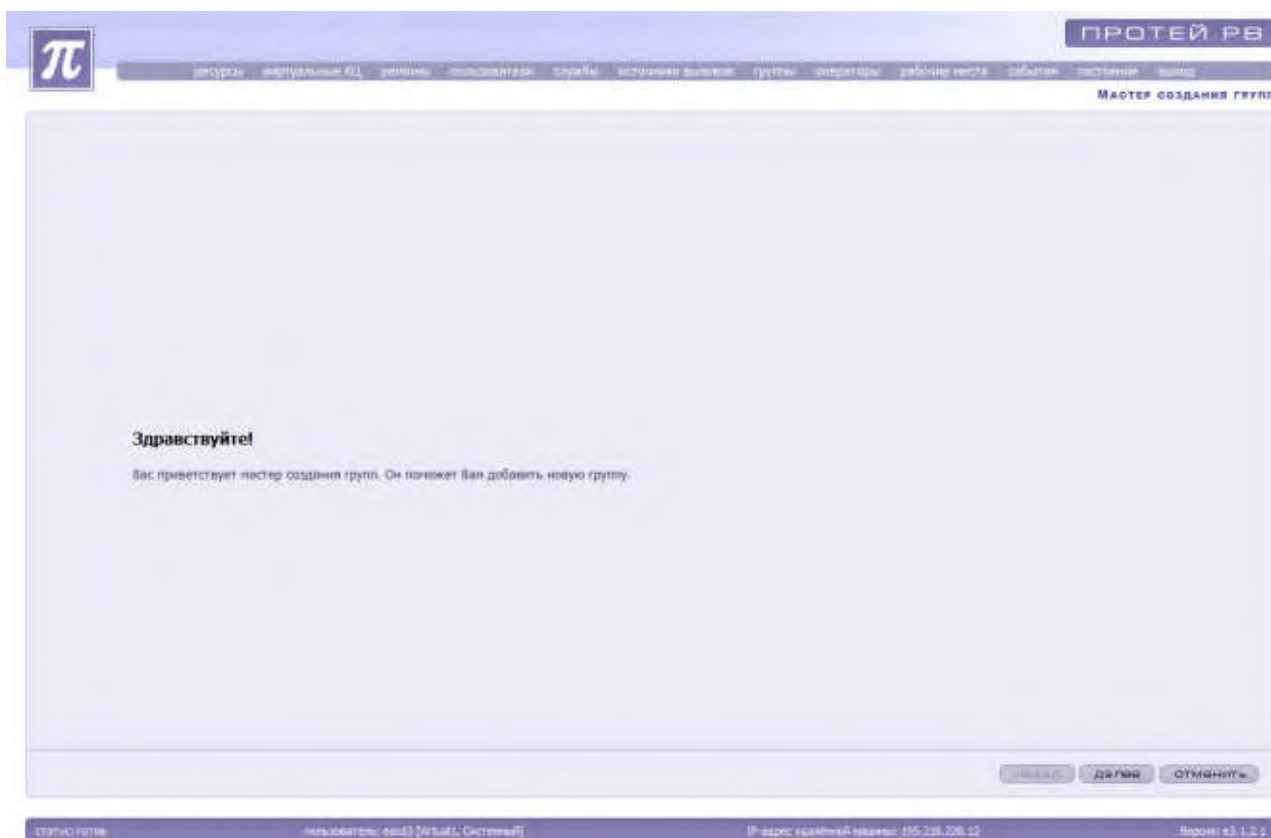


Рисунок 109. Окно мастера создания групп

Для отмены создания группы необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания группы необходимо нажать кнопку «Далее».

Рисунок 110. Мастер создания групп

Система предложит ввести параметры, необходимые для создания группы:

«Виртуальный КЦ» - Для выбора виртуального КЦ необходимо нажать на надпись «Выбрать». Система откроет список доступных виртуальных КЦ. Необходимо выбрать Виртуальный КЦ и нажать на кнопку «Применить».

«Наименование» - указывается название группы в системе.

Внимание! Группа операторов, занимающаяся исполнением коммутаторных заказов, должна иметь название, начинающееся на SP_Servant.

«Приоритет» - указывается приоритет группы для определения порядка распределения вызовов на оператора. Приоритеты принимают значения от 1 до 200.

Приоритет используется в случае, если оператор обслуживает несколько групп с разными приоритетами.

«Тип алгоритма распределения» - указывается каким образом будут распределяться поступающие на группу вызовы при наличии нескольких свободных операторов в группе:

- ⑩ наименее занятый,
- ⑩ наименьшее количество вызовов,
- ⑩ наиболее свободный.

Выбор алгоритма «наименее занятый» означает, что поступающие в группу вызовы будут распределяться на свободного оператора с максимальным уровнем знаний в группе, который был занят обслуживанием вызовов минимальное количество времени.

Выбор алгоритма «наименьшее количество вызовов» означает, что поступающие в группу вызовы будут распределяться на свободного оператора с максимальным уровнем знаний в группе, который обслужил наименьшее количество вызовов.

Выбор алгоритма «наиболее свободный» означает, что поступающие в группу вызовы будут распределяться на свободного оператора с максимальным уровнем знаний в группе, который был свободным от обслуживания вызовов наибольшее количество времени с момента последнего вызова.

«Состояние оператора после завершения вызова» - указывается состояние оператора

после обслуживания вызова. Функция используется, если отключена авто-услуга в настройках службы, в которую входит данная группа.

Данная настройка не распространяется на операторов, использующих телефонный аппарат в качестве рабочего места.

LOCKED - оператор в состоянии «заблокирован», для начала обслуживания нужно подтвердить предоставление услуги и нажать на кнопку разблокировать рабочее место.

BUSY- оператор в состоянии «занят», для начала обслуживания необходимо подтвердить предоставление услуги.

«Расписание смен (в формате: 0,6,12,18,)» - указывается часы, в которые происходит пересменка операторов.

Данные о пересменке вводятся без пробелов, через запятую. После последней цифры ставится запятая.

«Максимальная продолжительность смены оператора (час,1-24)» - указывается количество часов одной смены оператора.

«Тип передачи вызова с РМО на ТФОП» - выбирается из ниспадающего списка.

«Префикс Б» - указывается префикс, который система будет подставлять перед номером CgPN.

«Максимальный размер (выз)» - указывается максимальное количество вызовов, которые могут находиться в очереди группы при недоступности всех операторов группы.

«Максимальное время ожидания (сек)» - указывается максимальное время в секундах, в течение которого вызов находится в очереди при недоступности всех операторов группы.

По истечении времени будет сгенерирована заявка на обратный вызов, если включен «Автоматический обратный вызов». В противном случае абоненту будет послан сигнал «Отбой».

«Оповещение о прогнозируемом времени ожидания» - необязательный параметр, определяющий будут ли проигрываться абоненту подсказки о прогнозируемом времени ожидания в очереди.

«Оповещение о порядковом номере в очереди» - необязательный параметр, определяющий будут ли проигрываться абоненту подсказки о его порядковом номере в очереди.

«Период оповещения (сек)» - необязательный параметр, определяющий время оповещения абоненту информации.

«Выбор предпочтительного оператора» - необязательный параметр, указывающий на срабатывание связи абонент — оператор. При включенном параметре в случае повторного звонка абонента на службу, вызов по возможности будет распределяться на оператора, ранее его обслуживающего.

При распределении данного вызова учитывается параметр «Интервал времени для повторных вызовов (час)».

«Интервал времени для повторных вызовов» - указывается время в часах. В течение заданного времени связь абонент-оператор хранится в системе.

При повторном звонке абонента на службу через интервал времени меньший заданного, вызов будет распределен на оператора, который ранее обслуживал вызовы от данного абонента.

«Порог для подсчета вызовов в очереди (сек)» - указывается время в секундах. Параметр необходим для подсчета количества всех абонентов, находящихся в очереди больше указанного порога.

«Порог для подсчета вызовов в очереди №2 (сек)» - указывается время в секундах. Параметр необходим для подсчета количества всех абонентов, находящихся в очереди №2 больше указанного порога.

«Порог для подсчета вызовов в очереди №2 (сек)» - указывается время в секундах. Параметр необходим для подсчета количества всех абонентов, находящихся в очереди №2

больше указанного порога.

«Порог для подсчета распределившихся вызовов (сек)» - указывается время в секундах. Параметр необходим для подсчета количества всех абонентов, которые не были обслужены больше указанного порога.

После заполнения все необходимых параметров нужно нажать на кнопку «Далее». «Мастер созданий группы» предложит определить голосовые подсказки для данной группы.

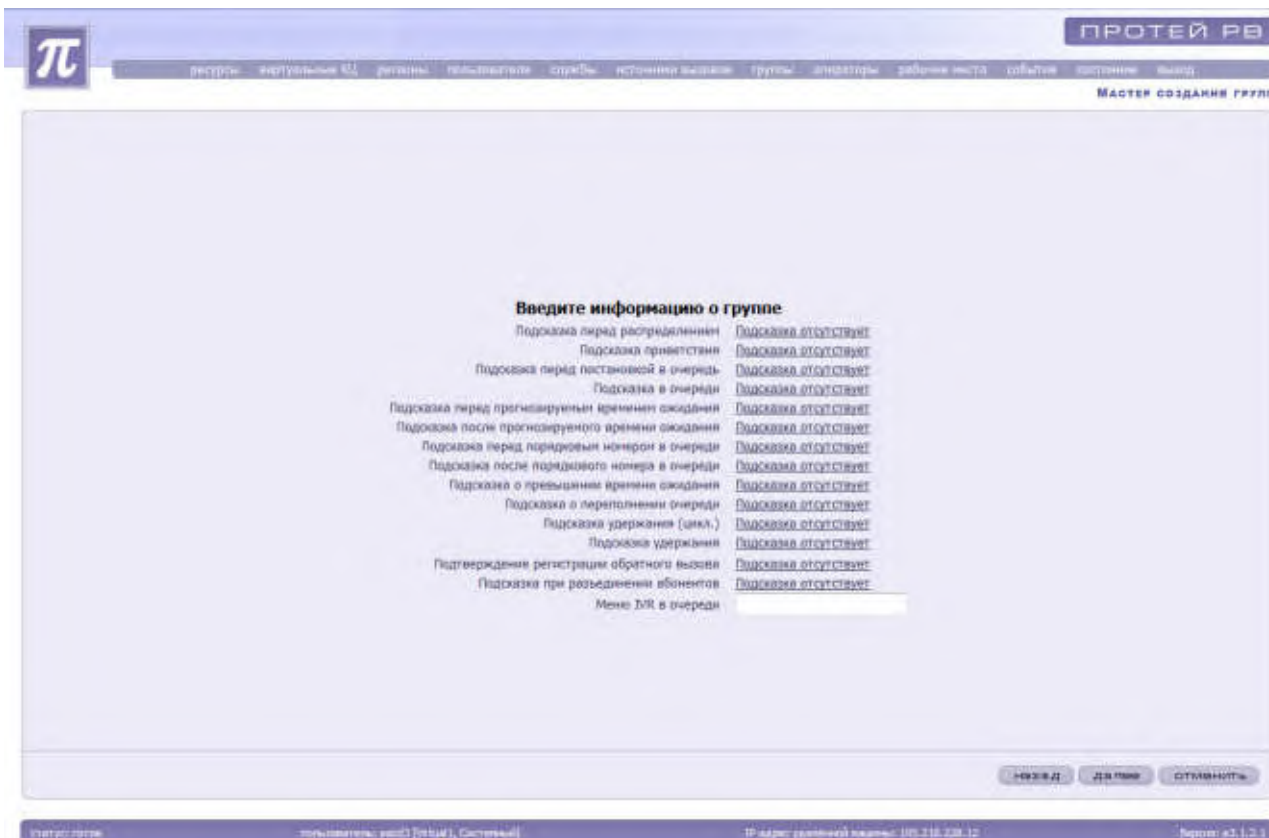


Рисунок 111. Мастер создания групп. Установка голосовых подсказок

Для выбора подсказки необходимо нажать на надпись «Подсказка отсутствует» напротив необходимой голосовой сообщения. Система загрузит список имеющихся подсказок.

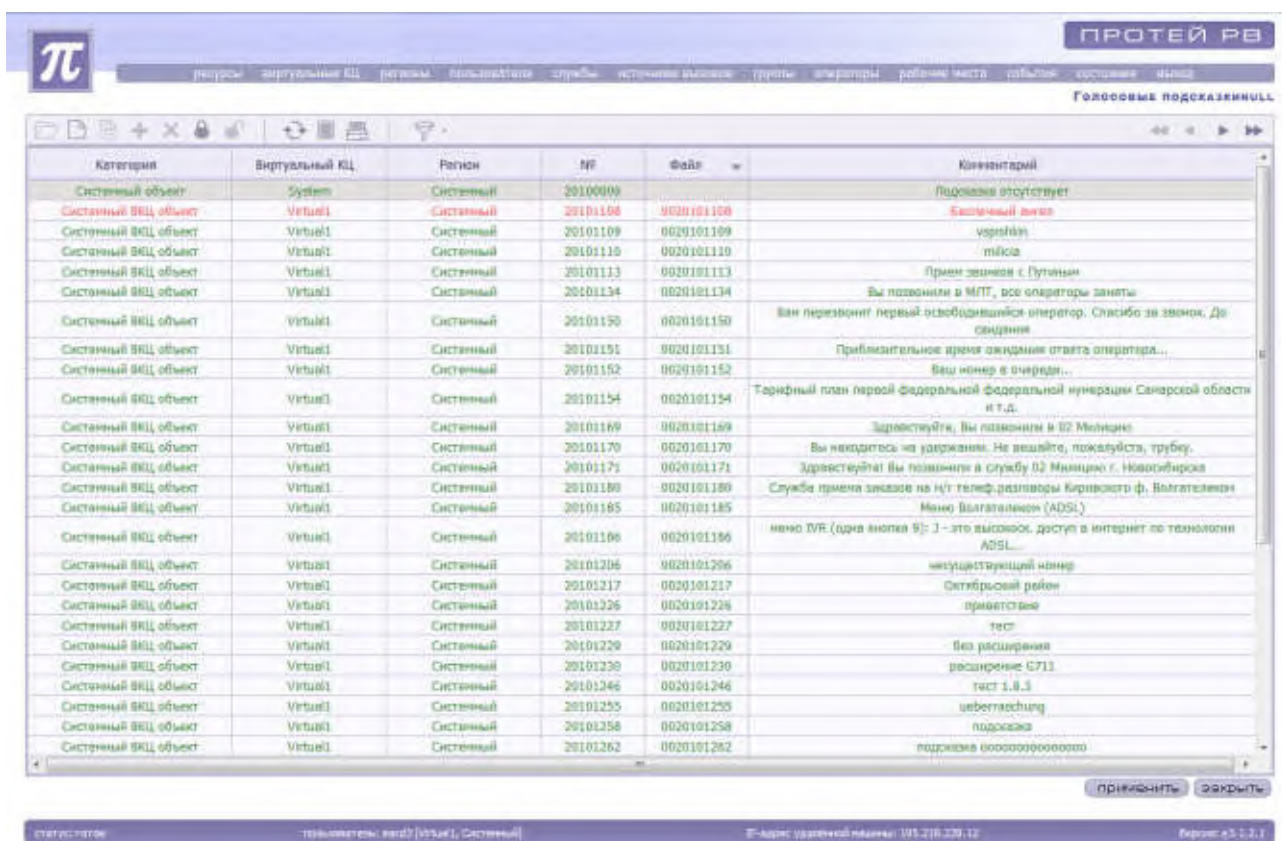


Рисунок 112. Мастер создания групп. Выбор голосовых подсказок

Необходимо выбрать нужный файл из предложенного списка и нажать на кнопку «Применить».

Голосовые подсказки для группы бывают нескольких типов:

- ⑩ подсказка приветствия – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при распределении вызова на данную группу;
- ⑩ подсказка до соединения – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту до ответа оператора;
- ⑩ подсказка до постановки в очередь – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту до постановки в очередь при недоступности всех операторов группы;
- ⑩ подсказка очереди – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту, находящемуся в очереди группы при недоступности всех операторов данной группы;
- ⑩ подсказка «Все операторы заняты» - определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при истечении максимального времени нахождения в очереди, если не активирован параметр для группы «Автоматический обратный вызов»;
- ⑩ подсказка о переполнении очереди – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при недоступности всех операторов группы и количестве вызовов, находящихся в очереди равном максимально допустимому;
- ⑩ подсказка удержания – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту во время удержания;
- ⑩ приглашение подтвердить обратный вызов – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при истечении максимального времени нахождения в очереди, если активирован параметр для группы «Автоматический обратный вызов»;
- ⑩ подтверждение регистрации обратного вызова – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при истечении времени подтверждения обратного вызова, при условии, что абонент не повесил трубку;

⑩ подсказка перед прогнозируемым временем ожидания – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту перед тем, как абонент прослушает прогнозируемое время ожидания в очереди;

⑩ подсказка после прогнозируемого временем ожидания – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту после того, как абонент прослушает прогнозируемое время ожидания в очереди;

⑩ подсказка перед порядковым номером в очереди – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту перед тем, как абонент прослушает свой порядковый номер в очереди ожидания;

⑩ подсказка после порядкового номера в очереди – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту после того, как абонент прослушает свой порядковый номер в очереди ожидания;

⑩ подсказка при разъединении абонентов – определяет звуковой файл, который будет проигрываться одному из абонентов, если второй абонент положил трубку (для группы коммутаторной службы).

После окончания установки голосовых подсказок необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания группы» предложит ознакомиться с введенной информацией.

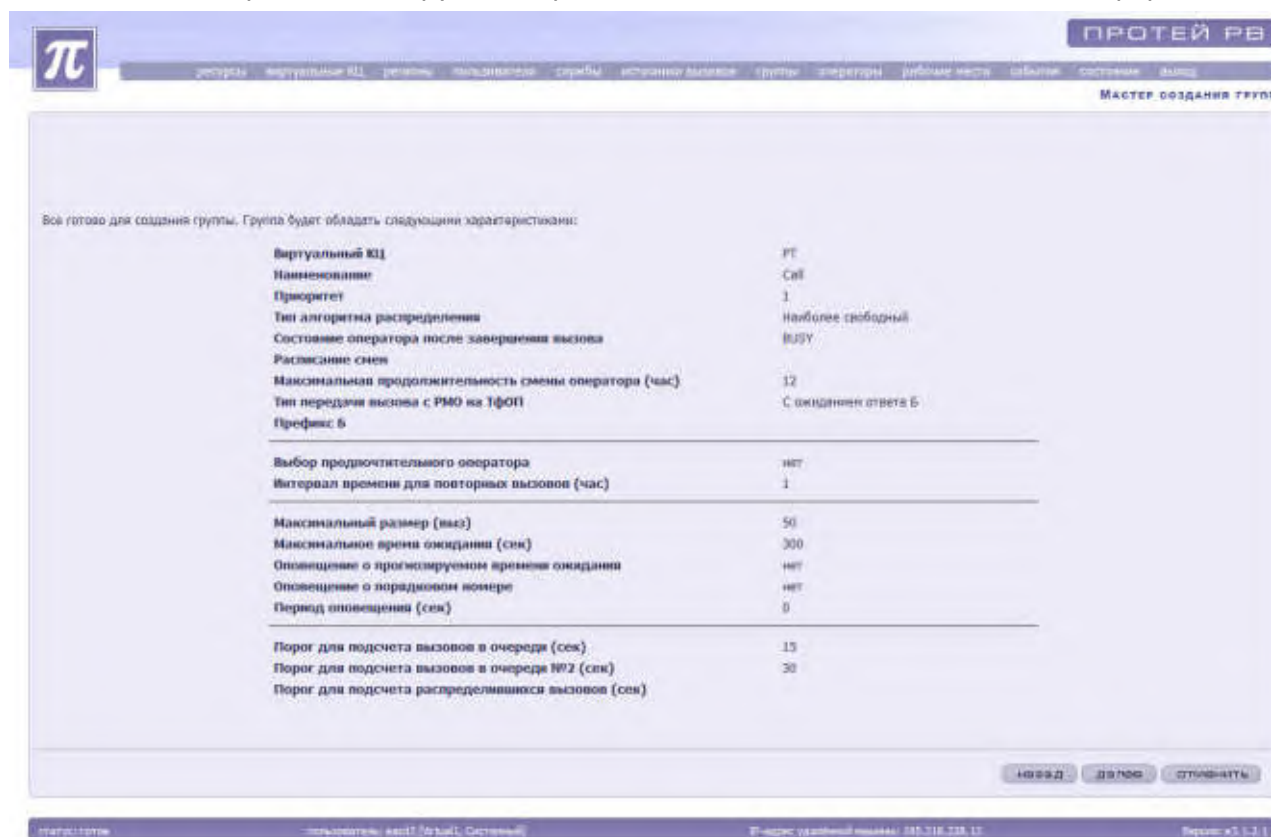


Рисунок 113. Мастер создания групп. Проверка введенных данных

Для изменения параметров необходимо нажать на кнопку «Назад».

Для отмены создания группы необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для продолжения создания группы необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания групп» предложит ввести параметры переадресации.

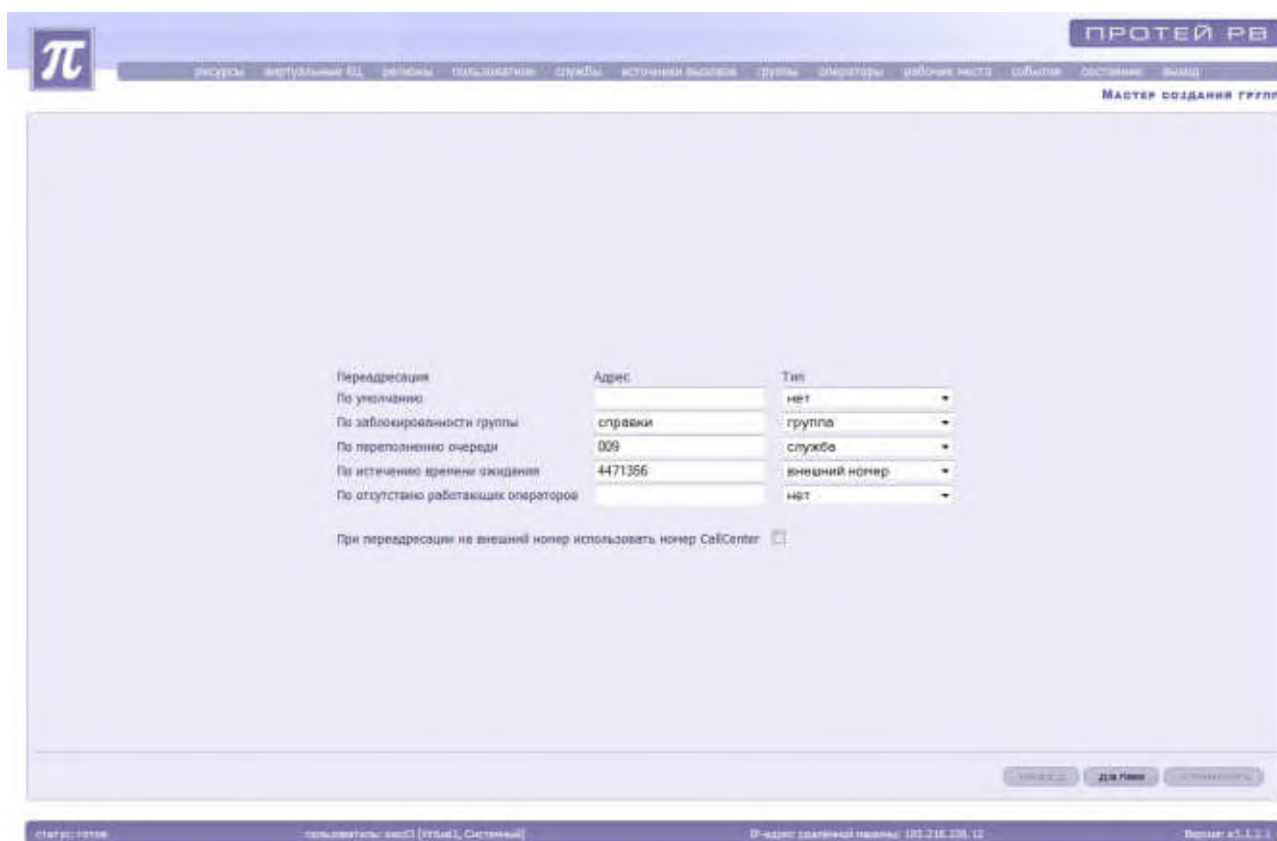


Рисунок 114. Создание группы. Установка переадресаций

«Адрес» - параметр, определяющий адрес переадресации в соответствии с типом адреса переадресации.

«Тип» - параметр, определяющий тип адреса переадресации (группа, служба, внешний номер).

Виды переадресаций для группы

⑩ переадресация по заблокированности группы – при заблокированности группы вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

⑩ переадресация по переполнению очереди – при переполнении очереди ожидания группы, вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

⑩ переадресация по истечению времени ожидания – при нахождении вызова в очереди больше установленного для данной группы времени, вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

⑩ переадресация по отсутствию работающих операторов – в момент поступления вызова при отсутствии в группе операторов, способных его обслужить (находящихся в состоянии ready, busy, locked), вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

⑩ переадресация по умолчанию – при выполнении одного из указанных выше условий (заблокированность группы, переполнение очереди, истечение времени ожидания, отсутствие работающих операторов) и отсутствии специальных адресов переадресации для этих случаев, вызов будет переадресовываться в соответствии с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

Для того чтобы выполнялись условия переадресации необходимо выбрать тип адреса переадресации и указать адрес переадресации в поле адрес.

После определения условий переадресации необходимо нажать на кнопку «Далее».

«Мастер создания группы» предложит настроить входение операторов в группу и обслуживаемые службы.

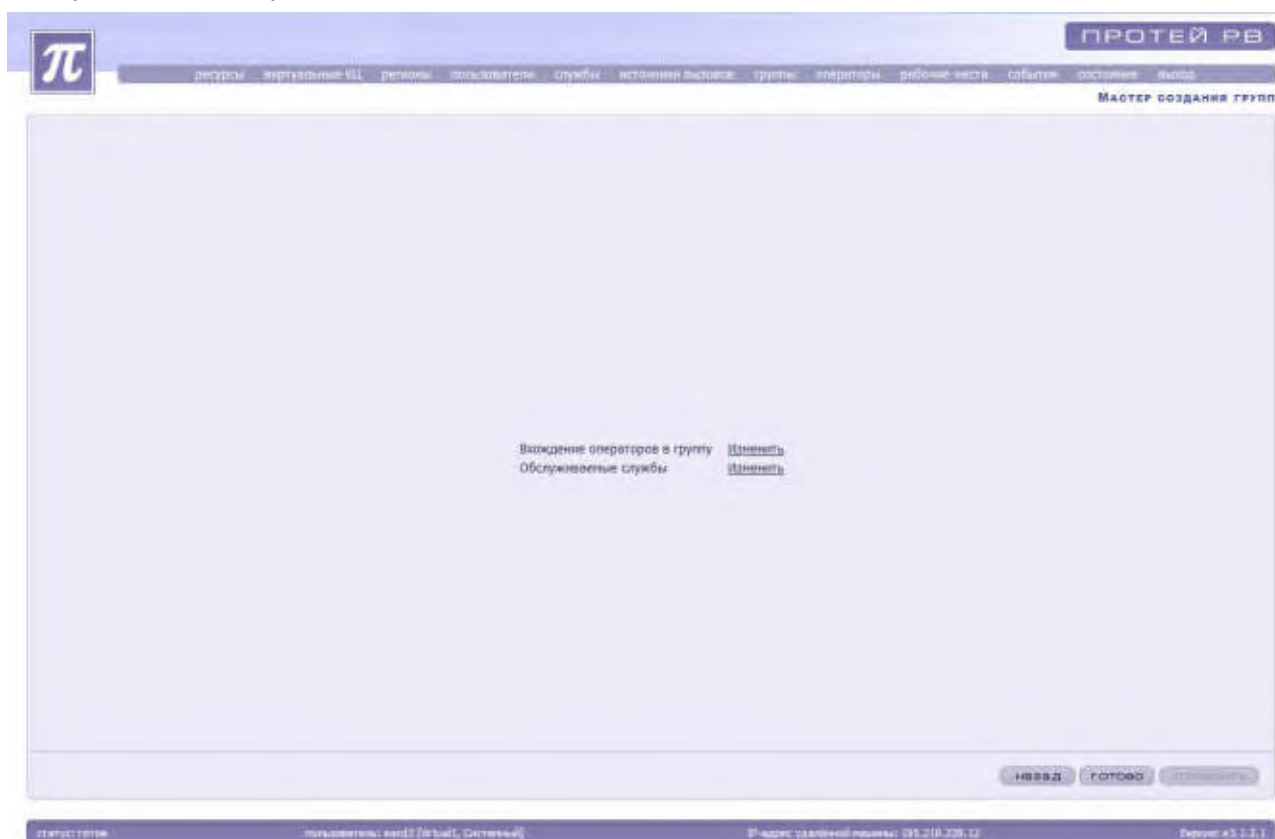


Рисунок 115. Мастер создания групп

Добавление оператора в группу

Для настройки состава операторов в группе необходимо нажать на надпись «Изменить» напротив надписи «Вхождение операторов в группу».

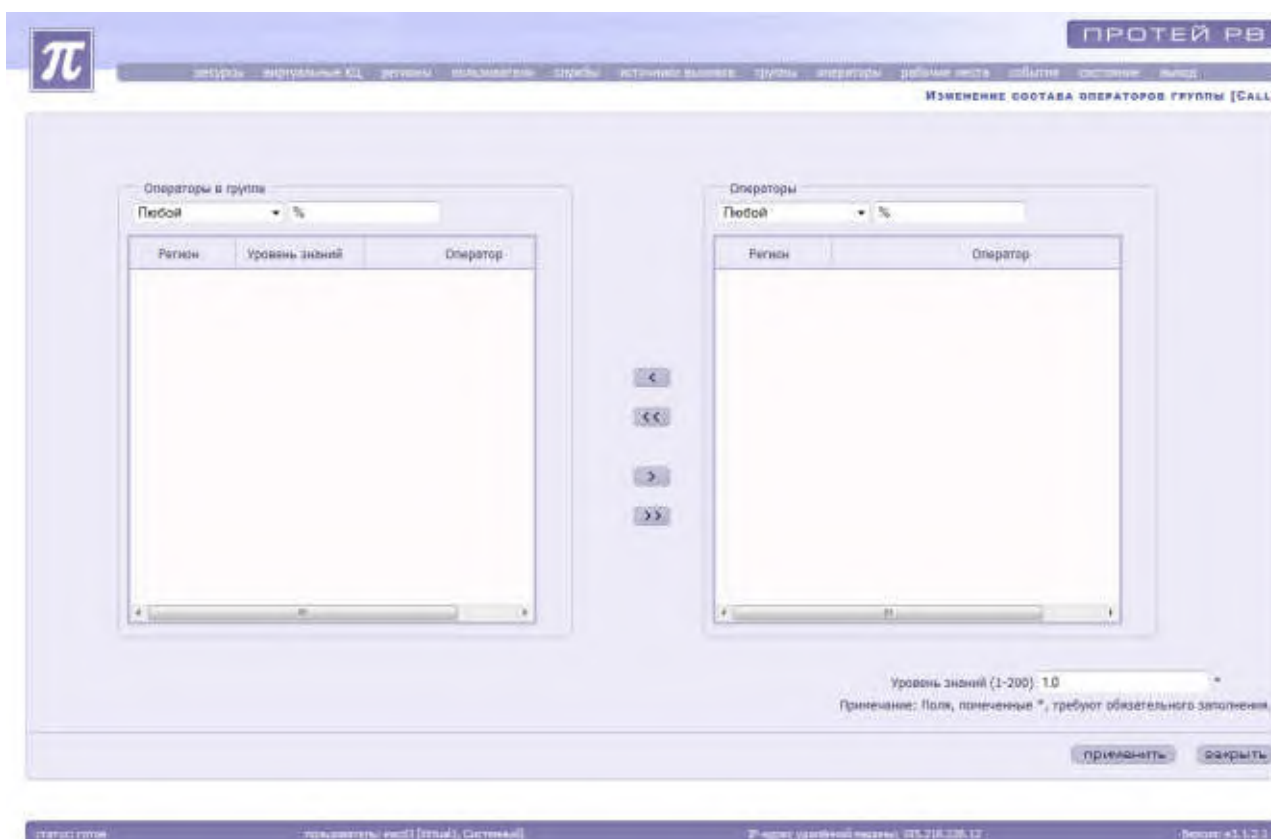


Рисунок 116. Создание группы. Добавление операторов в группу

Для добавления оператора в группу необходимо выбрать его из списка операторов в окне справа и нажать на кнопку стрелки влево. Для добавления всех операторов необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Перед добавлением оператора в группу необходимо указать уровень его знаний в данной группе.

Внимание! Уровень знаний оператора влияет на распределение вызовов между свободными операторами.

Для исключения оператора из группы необходимо выделить оператора в окне слева и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения всех операторов необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

Для удобства выбора оператора из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос a%b - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы a, буква b – последний символ. После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

После выбора всех операторов, входящих в группу, необходимо закрыть список кнопкой «Закрыть».

Обслуживаемые группой службы

Для настройки обслуживаемых служб необходимо нажать на надпись «Изменить» напротив надписи «Обслуживаемые службы».

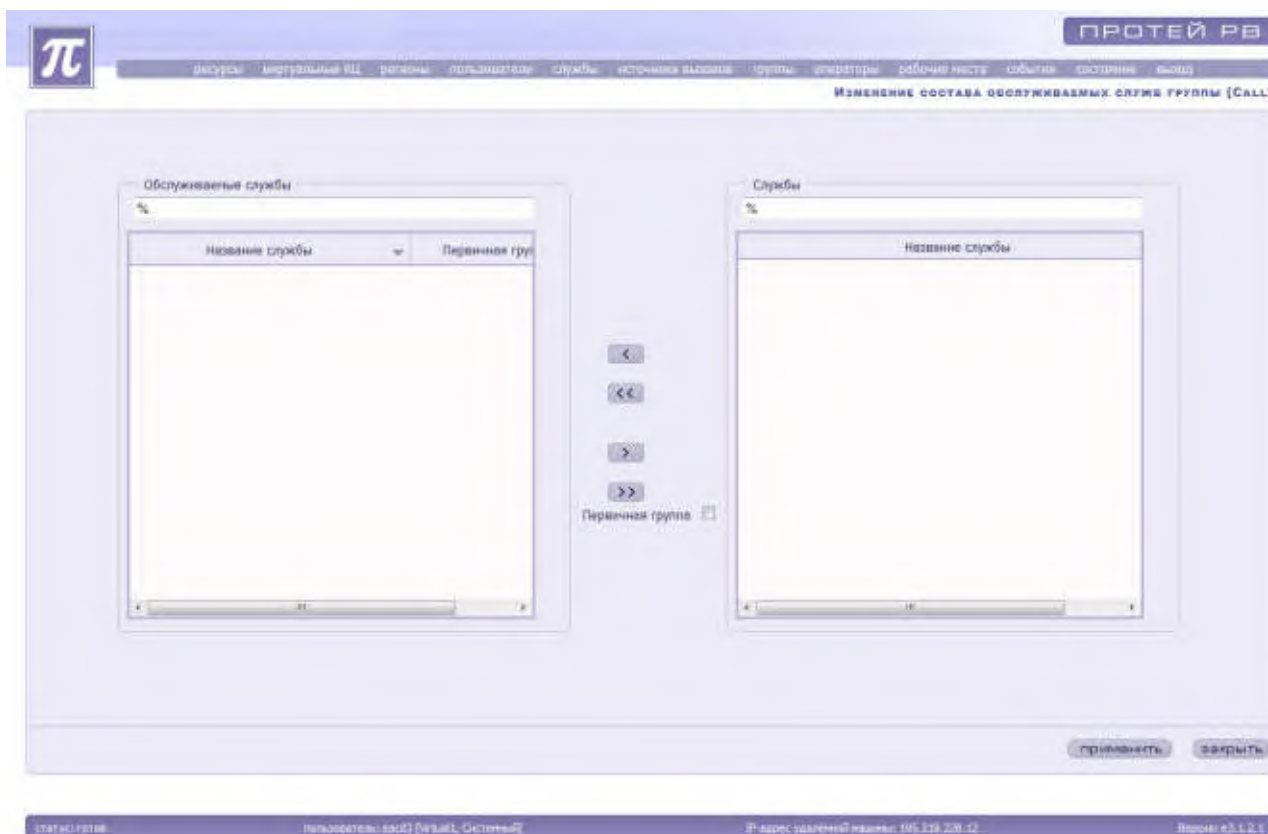


Рисунок 117. Мастер создания групп. Изменение состава обслуживаемых группой служб

Для добавления службы необходимо выделить ее из списка служб в окне справа и нажать на кнопку стрелки влево. Для добавления всех служб необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Если группа будет первичной для службы, то перед добавлением этой службы, необходимо поставить галку в окне «Первичная группа».

Для исключения службы из списка обслуживаемых необходимо выбрать службу и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения всех служб необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

Для удобства выбора службы из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос `a%b` - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы `a`, буква `b` – последний символ. После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

Примечание: Для осуществления исходящих вызовов группа должна быть включена в службу `agent_call`.

После определения всех служб необходимо закрыть окно кнопкой «Заккрыть».

После определения всех операторов, входящих в группу, и служб для создания группы необходимо нажать на кнопку «Готово».

Для удаления группы из списка имеющихся групп необходимо выделить эту группу из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт контекстного меню «Удалить».

4.1.10.2 Блокировка и разблокировка группы (только для системного администратора)

Для запрета доступа к группе или изменения настроек группы администратору

системы необходимо заблокировать группу.

Для разрешения доступа к группе или после завершения изменения настроек группы администратору необходимо разблокировать группу.

Для осуществления операции по блокировке / разблокировке необходимо выделить группу из списка имеющихся групп и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать». Также администратор может воспользоваться контекстным меню, выбрав в нем пункт «Заблокировать» / «Разблокировать».

Заблокированная группа выделяется красным цветом.

4.1.10.3 Изменение параметров группы (только для системного администратора)

Для изменения настроек существующей группы необходимо выделить ее из списка имеющихся, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.

Система откроет окно «Изменение параметров группы».

Администратор может изменить ряд настроек группы:

- ☒ общие;
- ☒ переадресация;
- ☒ голосовые сообщения.

The screenshot shows the 'PROTEY RB' administrative interface. At the top, there is a navigation bar with a logo and several menu items: 'настройка виртуальных КЦ', 'группы', 'пользователи', 'службы', 'история вызовов', 'группы операторов', 'задание места', 'общие', 'состояние', 'вызов'. Below this is a sub-header 'ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ ГРУППЫ [CALL]'. The main content area is titled 'Изменение параметров группы' and has three tabs: 'общие', 'переадресация', and 'голосовые сообщения'. The 'общие' tab is active. The form is organized into four main sections:

- Основные параметры:** Includes fields for 'Виртуальный КЦ' (Virtual Center), 'ИТ' (IT), 'Наименование' (Name), 'Приоритет (1-200)' (Priority), 'Тип алгоритма распределения' (Distribution algorithm type), 'Состояние оператора после завершения вызова' (Operator status after call), 'Расписание смен' (Shift schedule), 'Максимальная продолжительность смены оператора' (Max operator shift duration), 'Тип передачи вызова с РМО на ТФДП' (Call transfer type), and 'Профиль Б' (Profile B).
- Параметры очереди:** Includes 'Максимальный размер (выз)' (Max queue size), 'Максимальное время ожидания (сек)' (Max wait time), 'Оповещение о прогнозируемом времени ожидания' (Wait time notification), 'Оповещение с порядковым номером' (Queue number notification), and 'Период оповещения (сек)' (Notification period).
- Параметры предпочтительного оператора:** Includes 'Выбор предпочтительного оператора' (Preferred operator selection) and 'Интервал времени для повторных вызовов (час)' (Repeat call interval).
- Параметры для подсчета статистики:** Includes 'Порог для подсчета вызовов в очереди (сек)' (Queue call count threshold), 'Порог для подсчета вызовов в очереди ИМ2 (сек)' (IM2 call count threshold), and 'Порог для подсчета распределенных вызовов (сек)' (Distributed call count threshold).

At the bottom right of the form are 'OK' and 'Отменить' buttons. A footer at the very bottom contains system information: 'статус: готов', 'пользователь: адм [W.kal, Система]', 'Экран удаленной работы: 195.238.228.13', and 'Язык: ru-RU'.

Рисунок 118. Изменение параметров группы

Система предложит изменить параметры настроек. Изменения проводятся аналогично созданию группы.

После введенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». Для сохранения прежних настроек группы без изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Система вернется к списку имеющихся групп. Необходимо разблокировать группу, нажав на кнопку «Разблокировать» или с помощью контекстного меню.

4.1.10.4 Изменение состава операторов в группе

Для изменения состава операторов в группе необходимо выделить группу, заблокировать и нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Изменить». В открывшемся списке необходимо выбрать пункт «Изменить состав операторов».

Также можно воспользоваться контекстным меню, выбрав пункт «Добавить оператор».

Систем откроет окно «Изменение состава операторов группы».

До изменения списка операторов, входящих в группу, можно предварительно просмотреть список операторов. Для этого необходимо выделить нужную группу и нажать на кнопку «Открыть» либо выбрать пункт «Открыть» или «Операторы» в контекстном меню.

| Регион | Оператор | Уровень знаний | Учетная запись | Информация | Тип оператора | Статус оператора |
|---------|---------------|----------------|----------------|------------|---------------|------------------|
| регион1 | Agent 10 A.A. | 25.0 | 1119 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 11 A.A. | 1.0 | 1120 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 12 A.A. | 1.0 | 1121 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 14 A.A. | 1.0 | 1123 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 15 A.A. | 1.0 | 1124 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 16 A.A. | 1.0 | 1125 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 17 A.A. | 1.0 | 1126 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 18 A.A. | 1.0 | 1127 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 20 A.A. | 1.0 | 1128 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 3 A.A. | 1.0 | 1133 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 4 A.A. | 1.0 | 1114 | vict | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 6 A.A. | 1.0 | 1115 | | Старший | LOCKED |
| регион1 | Agent 8 A.A. | 1.0 | 1117 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent 9 A.A. | 1.0 | 1118 | | Старший | NULL |
| регион1 | Agent A.A. | 1.0 | 123 | vict | Старший | NULL |
| регион1 | Agent7 A.A. | 1.0 | 1118 | | Старший | NULL |

Рисунок 119. Список операторов, входящих в группу (для регионального администратора)

Система предоставляет список операторов в группе и их настройки:

- ⑩ регион (только для системного администратора);
- ⑩ оператор;
- ⑩ уровень знаний;
- ⑩ учетная запись;
- ⑩ информация;
- ⑩ тип оператора;
- ⑩ статус оператора.

Для добавления оператора необходимо нажать на кнопку «Добавить» или выбрать пункт «Добавить» в контекстном меню. Система откроет окно «Изменение состава операторов группы» и предложит выбрать операторов из списка имеющихся в системе.

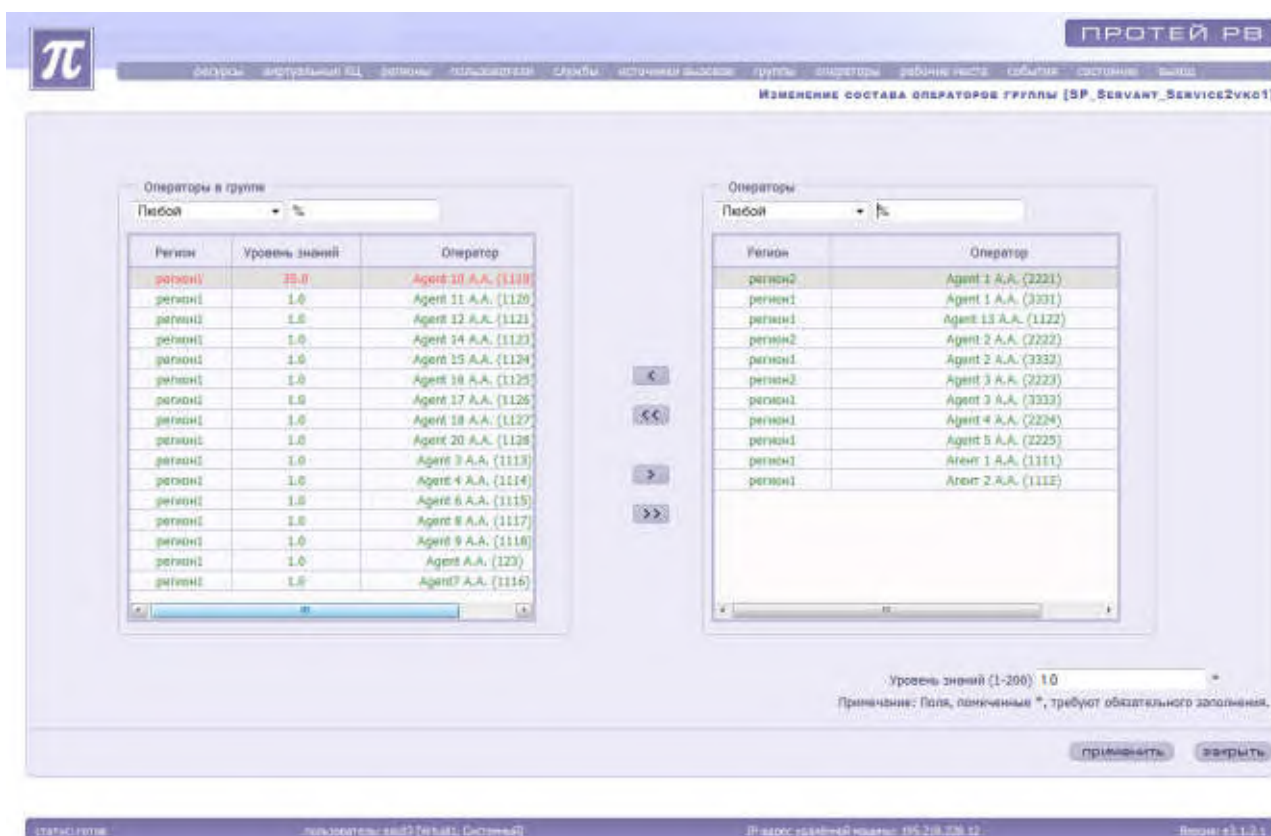


Рисунок 120. Изменение состава операторов группы

Для добавления оператора в группу необходимо выбрать его из списка операторов в окне справа и нажать на кнопку стрелки влево. Для добавления всех операторов необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Перед добавлением оператора в группу необходимо указать уровень его знаний в данной группе.

Для исключения оператора из группы необходимо выделить оператора в окне слева и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения всех операторов необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

Для удобства выбора оператора из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос a%b - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы a, буква b – последний символ. После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

После выбора всех операторов, входящих в группу, необходимо закрыть список кнопкой «Закреть». Система возвращается к списку операторов.

Для удаления оператора из списка операторов необходимо выделить его, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт «Удалить» в контекстном меню.

Изменение уровня знаний оператора в группе

Для изменения уровня знаний операторов, входящих в группу, необходимо открыть список с операторами в группе.

Для открытия списка операторов группы необходимо выделить группу и нажать на кнопку «Открыть» либо выбрать в контекстном меню пункт «Открыть» или «Операторы». Система откроет список операторов, входящих в группу.

Для изменения уровня знаний оператора необходимо выделить его из списка,

заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать соответствующий пункт в контекстном меню.



Рисунок 121. Изменение уровня знаний оператора

После изменения уровня знаний необходимо нажать на кнопку «Ок» для сохранения.

Для сохранения прежнего параметра без изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Система вернется к списку операторов. Необходимо разблокировать оператора после совершения изменений.

Для возврата к списку групп необходимо нажать на кнопку «Закреть».

4.1.10.5 Собственные номера

Собственный номер — это номер СgPN, который будет подставлять система при совершении исходящих вызовов оператором группы.

Для просмотра собственных номеров необходимо выделить группу и выбрать в контекстном меню пункт «Собственные номера». Система откроет список собственных номеров группы.

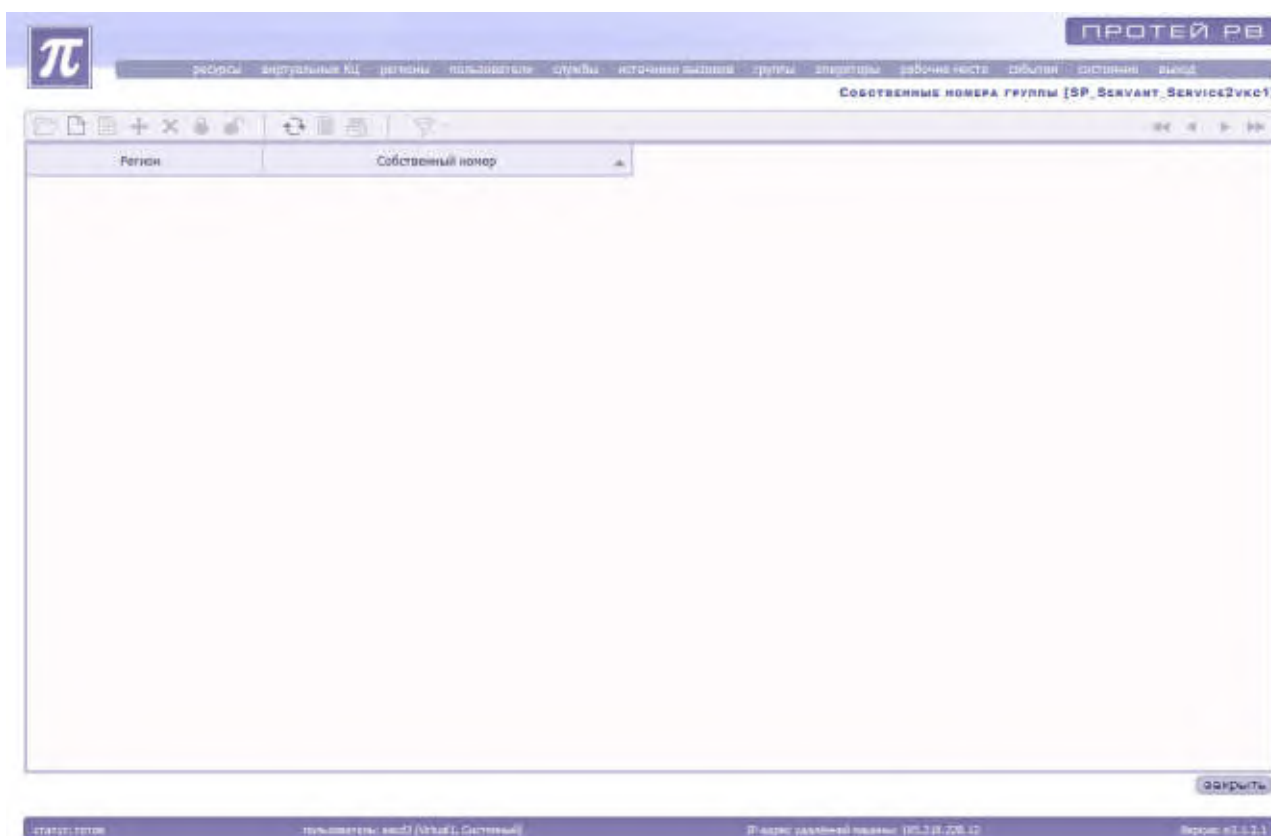


Рисунок 122. Собственные номера группы

Для возврата к списку групп необходимо нажать на кнопку «Закреть».

Создание и удаление собственного номера (только для системного администратора)

Для создания собственного номера в системе необходимо запустить «Мастер добавления номеров группы», нажав на кнопку «Создать» или выбрав пункт «Создать» в контекстном меню.

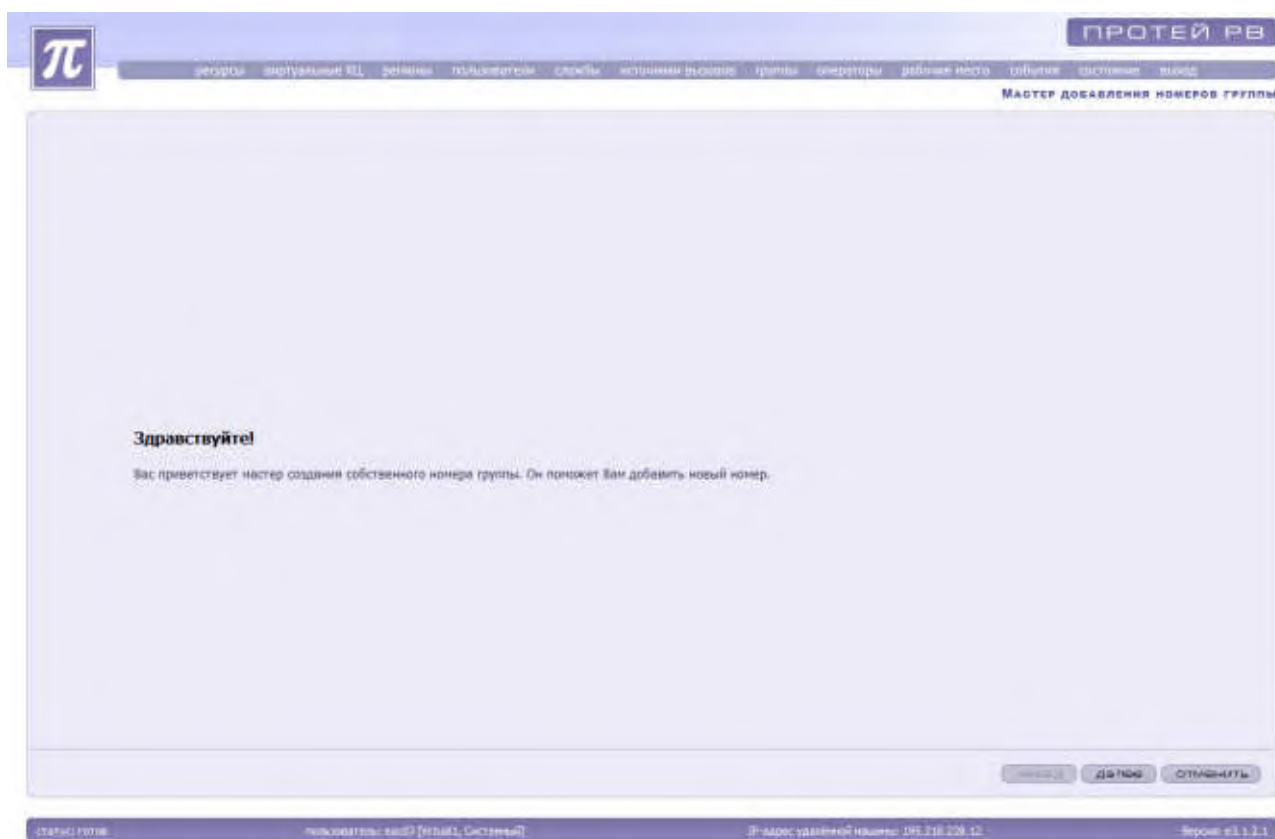


Рисунок 123. Окно мастера добавления номеров группы

Для отмены добавления номеров группы необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания номеров группы необходимо нажать кнопку «Далее».

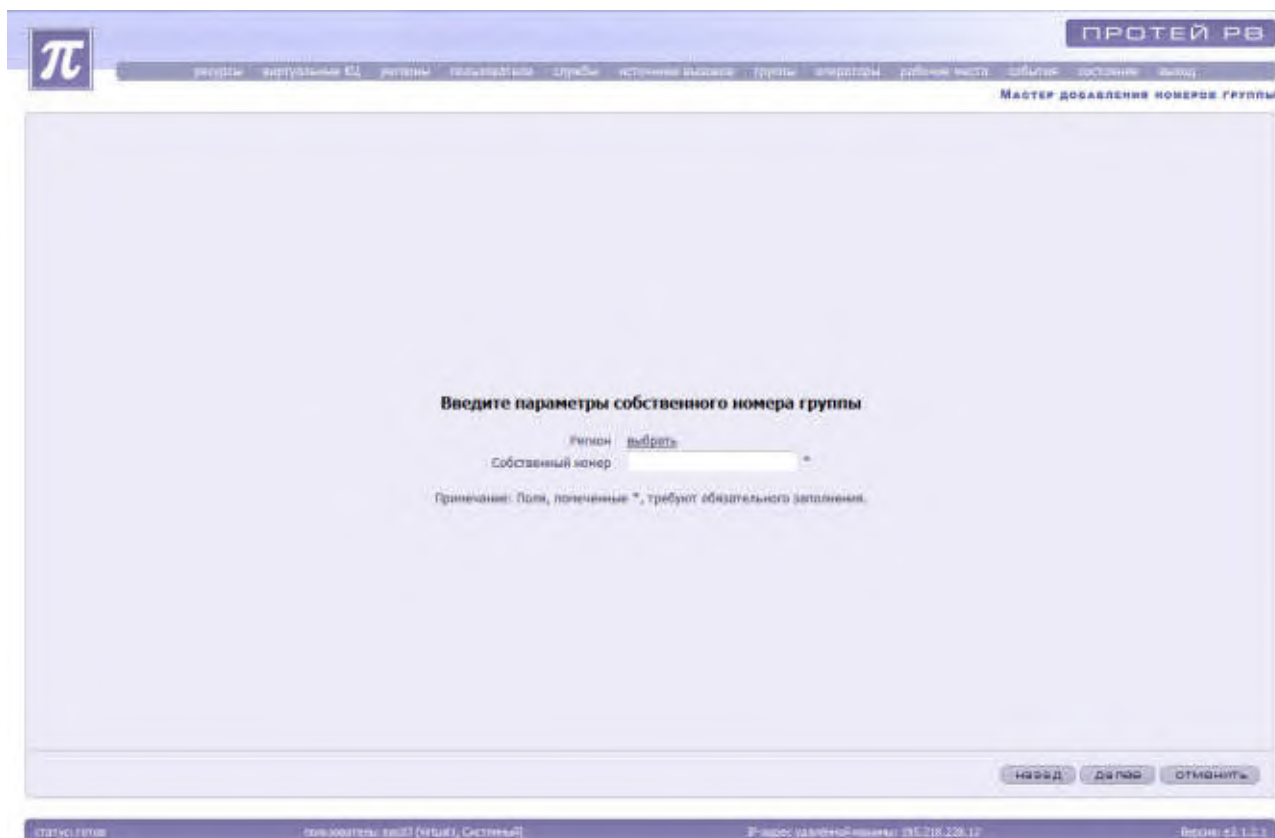


Рисунок 124. Мастер добавления номеров группы

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Регион» - для выбора региона необходимо нажать на надпись «выбрать», выделить регион из открывшегося списка и нажать на кнопку «Применить».

«Собственный номер».

После ввода параметров следует нажать на кнопку «Далее». «Мастер добавления номеров группы» предложит проверить введенные данные.

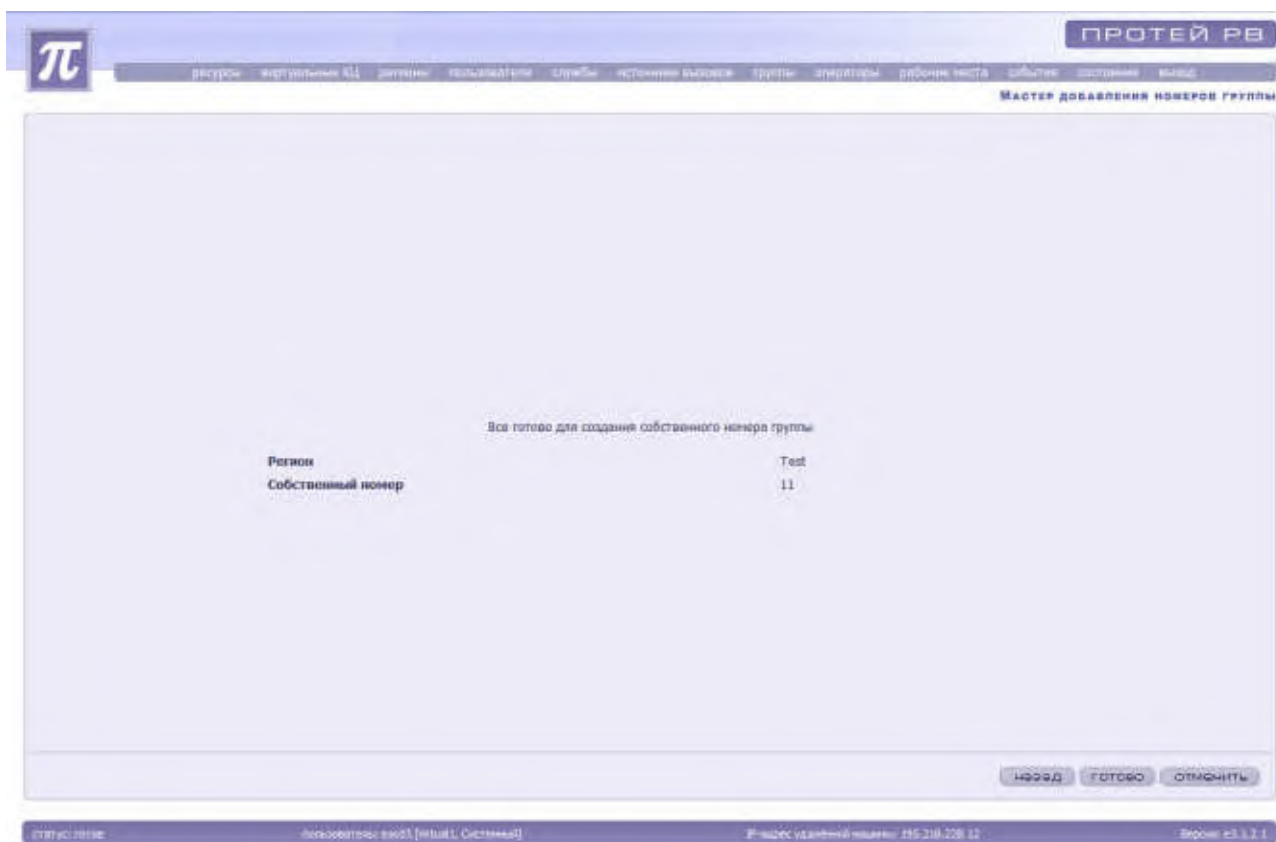


Рисунок 125. Проверка введенных параметров

Для редактирования данных следует нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания номера следует нажать на кнопку «Отменить». Для подтверждения создания номера группы следует нажать на кнопку «Готово».

Для удаления собственного номера следует выделить его в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать соответствующий пункт контекстного меню.

4.1.10.6 Изменение состава служб, обслуживаемых группой (только для системного администратора)

Для изменения состава служб, обслуживаемых группой, необходимо выделить группу, заблокировать и нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Изменить». В открывшемся списке необходимо выбрать пункт «Изменить состав служб».

Также можно воспользоваться контекстным меню, выбрав пункт «Добавить службы».

Систем откроет окно «Изменение состава обслуживаемых служб группы».

До изменения списка служб, обслуживаемых группой, можно предварительно просмотреть список служб. Для этого необходимо выделить группу из списка, открыть контекстное меню правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Службы».

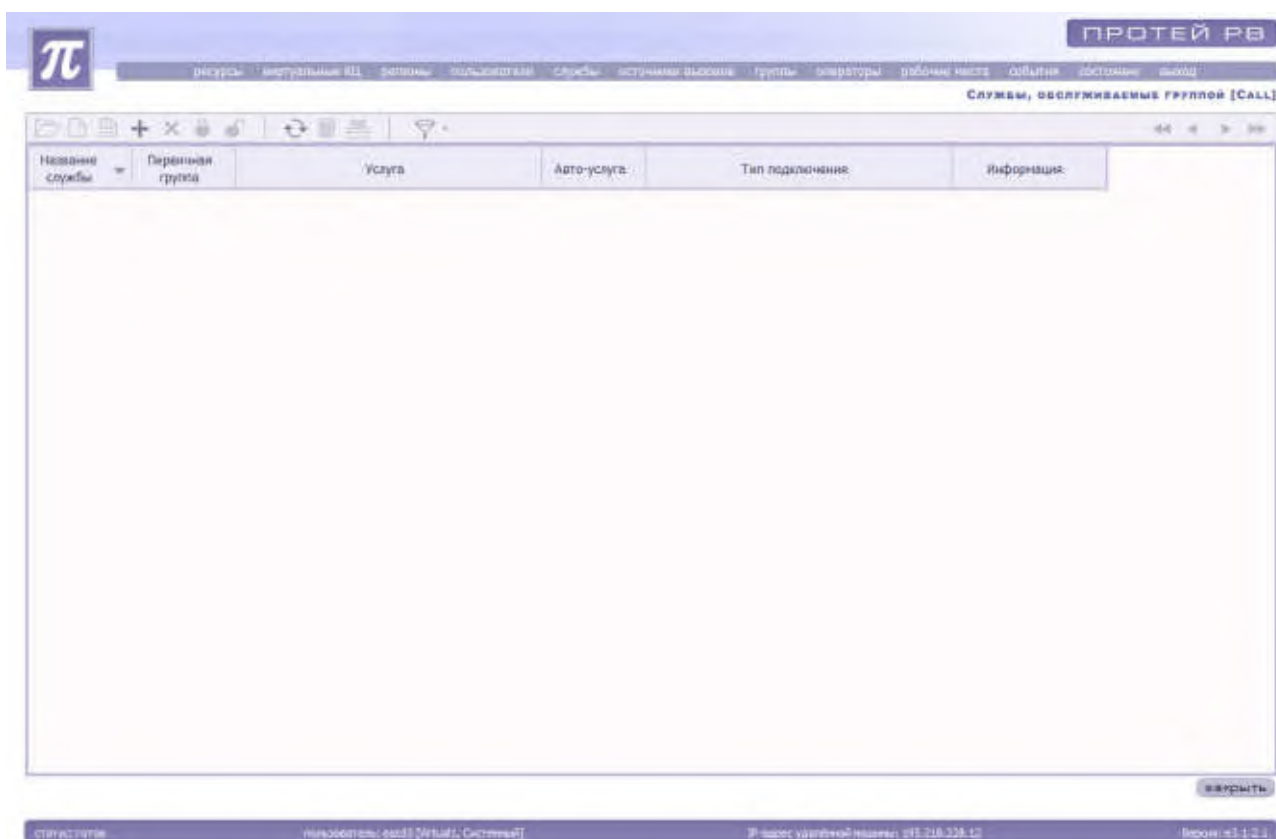


Рисунок 126. Службы, обслуживаемые группой

Система предоставит список служб, обслуживаемых группой, и их параметры:

- ⑩ название службы;
- ⑩ первичная группа;
- ⑩ услуга;
- ⑩ авто-услуга;
- ⑩ тип подключения;
- ⑩ информация.

Для изменения состава служб необходимо нажать на кнопку «Добавить» или выбрать в контекстном меню пункт «Добавить». Система откроет окно «Изменение состава обслуживаемых служб группы»

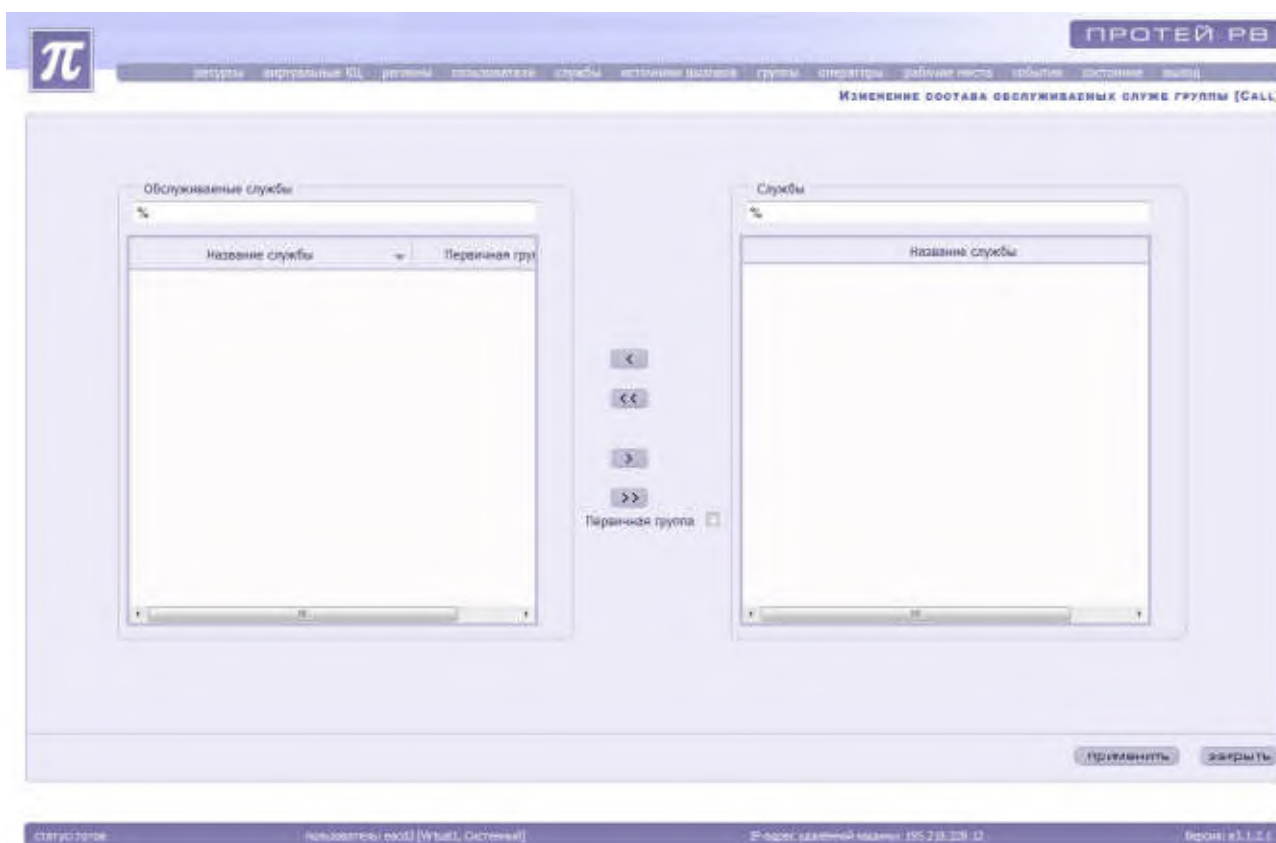


Рисунок 127. Изменение состава обслуживаемых служб группы

Для добавления службы необходимо выделить ее из списка служб в окне справа и нажать на кнопку стрелки влево. Для добавления всех служб необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Если группа будет первичной для службы, то перед добавлением этой службы, необходимо поставить галку в окне «Первичная группа».

Для исключения службы из списка обслуживаемых необходимо выбрать службу и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения всех служб необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

Для удобства выбора службы из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос a%b - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы a, буква b – последний символ. После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

Примечание: Для осуществления исходящих вызовов группа должна быть включена в службу agent_call.

После изменения состава служб необходимо закрыть окно кнопкой «Закрыть». Система вернется к списку служб, обслуживаемых группой.

Для удаления службы из списка служб, обслуживаемых группой, необходимо выделить службу, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт контекстного меню «Удалить».

Изменение первичности группы, обслуживающей службу

Для изменения первичности группы, обслуживающей службу, необходимо открыть список служб с помощью пункта «Службы» контекстного меню.

Из списка служб необходимо выделить нужную, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт «Изменить» в контекстном меню.

Система откроет окно «Изменение параметров группы для службы».

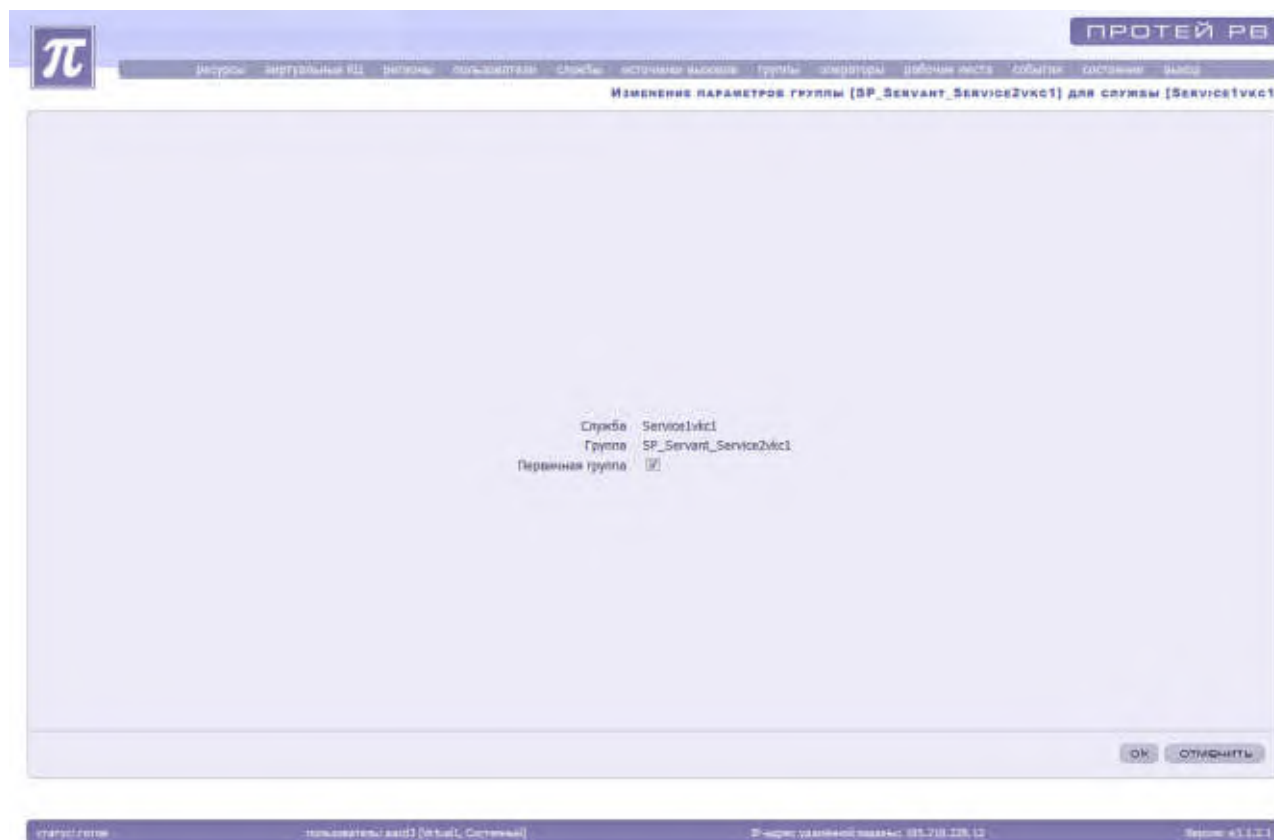


Рисунок 128. Изменение первичности группы, обслуживающей службу

Справа от надписи «Первична группа» необходимо выставить галку. Для сохранения изменений необходимо нажать на кнопку «Ок».

Система вернется к списку служб, обслуживаемых группой. После изменений необходимо разблокировать службу.

4.1.10.7 Создание на основе

Для создания группы, обслуживаемой группой, необходимо выделить группу и нажать на кнопку «Создать на основе» в контекстном меню.

Систем откроет окно «Создание на основе группы».

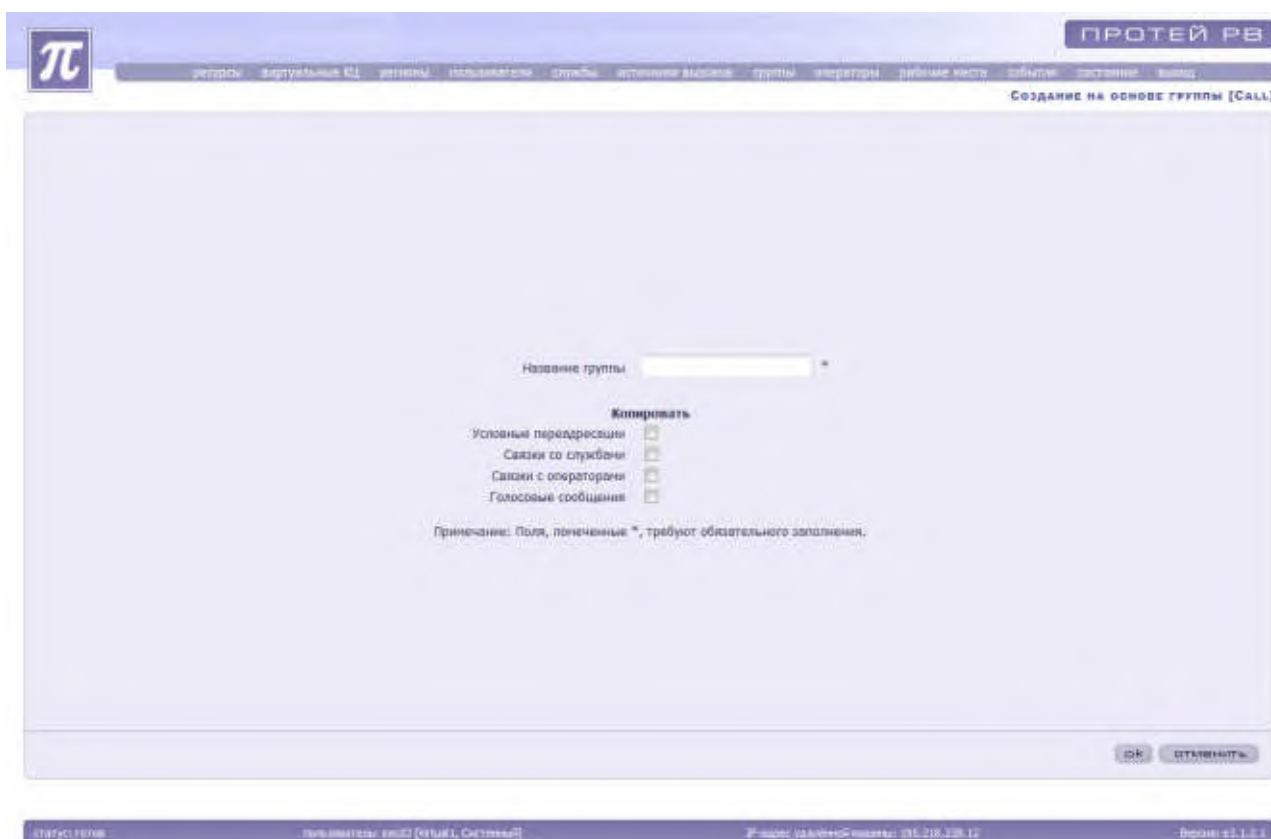


Рисунок 129. Создание на основе группы

Для отмены создания группы на основе группы следует нажать на кнопку «Отменить». Для подтверждения создания группы на основе группы следует нажать на кнопку «Ок».

Для удаления группы следует выделить ее в списке, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать соответствующий пункт контекстного меню.

Для осуществления операции по блокировке / разблокировке необходимо выделить группу из списка имеющихся групп и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать». Также администратор может воспользоваться контекстным меню, выбрав в нем пункт «Заблокировать» / «Разблокировать».

4.1.11 Операторы

При выборе пункта «Операторы» основного меню отображается общий список групп в системе, их параметры и административное состояние.

| Виртуальный КЦ | Регион | № | Фамилия | Пол | Отчество | Учетная запись | Информация | Оперативное состояние | Тип оператора | Подсказка |
|----------------|---------|-----|----------|-----|----------|----------------|------------|-----------------------|---------------|---------------|
| Virtual1 | регион1 | 131 | Agent 8 | A | A | 1115 | | LOCKED | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 281 | Agent 20 | A | A | 1128 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 271 | Agent 18 | A | A | 1127 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 261 | Agent 17 | A | A | 1126 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 251 | Agent 16 | A | A | 1125 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 241 | Agent 15 | A | A | 1124 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 231 | Agent 14 | A | A | 1123 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 221 | Agent 13 | A | A | 1122 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 211 | Agent 12 | A | A | 1121 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 201 | Agent 11 | A | A | 1120 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 191 | Agent 10 | A | A | 1119 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 181 | Agent 9 | A | A | 1118 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 171 | Agent 8 | A | A | 1117 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 161 | Agent 7 | A | A | 1116 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 141 | Agent | A | A | 123 | vk1 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 131 | Agent 9 | A | A | 1114 | vk1 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 121 | Agent 3 | A | A | 1113 | | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 111 | Agent 3 | A | A | 1113 | vk3 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 101 | Agent 2 | A | A | 3332 | vk3 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 91 | Agent 1 | A | A | 3331 | vk3 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 81 | Agent 5 | A | A | 2225 | vk2 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 71 | Agent 4 | A | A | 2224 | vk2 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион2 | 61 | Agent 3 | A | A | 2223 | vk2 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион2 | 51 | Agent 2 | A | A | 2222 | vk2 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион2 | 41 | Agent 1 | A | A | 2221 | vk2 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 31 | Agent 1 | A | A | 1111 | vk1 | NULL | Старший | Подсказка отс |
| Virtual1 | регион1 | 31 | Agent 2 | A | A | 1112 | vk1 | NULL | Старший | Подсказка отс |

Рисунок 130. Список операторов в системе и их параметры

Операторы в системе обладают рядом характеристик.

«Виртуальный КЦ».

«Регион» - отображается только для системного администратора.

«Порядковый номер» - идентификатор оператора в системе.

«Фамилия», «Имя», «Отчество» - ФИО оператора.

«Учетная запись» - параметр, определяющий учетную запись оператора для входа в систему.

«Информация» - дополнительная информация о пользователе.

«Оперативное состояние» - параметр, определяющий состояние оператора в системе на момент последнего обновления технического обслуживания администратора системы.

«Тип оператора» - параметр, определяющий права оператора в системе. Оператор может быть старшим или обычным.

«Подсказка» - параметр, указывающий на имя подсказки (комментарий), которая будет проигрываться абоненту при подключении его к оператору.

4.1.11.1 Создание и удаление оператора

Для создания оператора в системе необходимо запустить «Мастер созданий операторов», нажав на кнопку «Создать» или выбрав пункт «Создать» в контекстном меню.

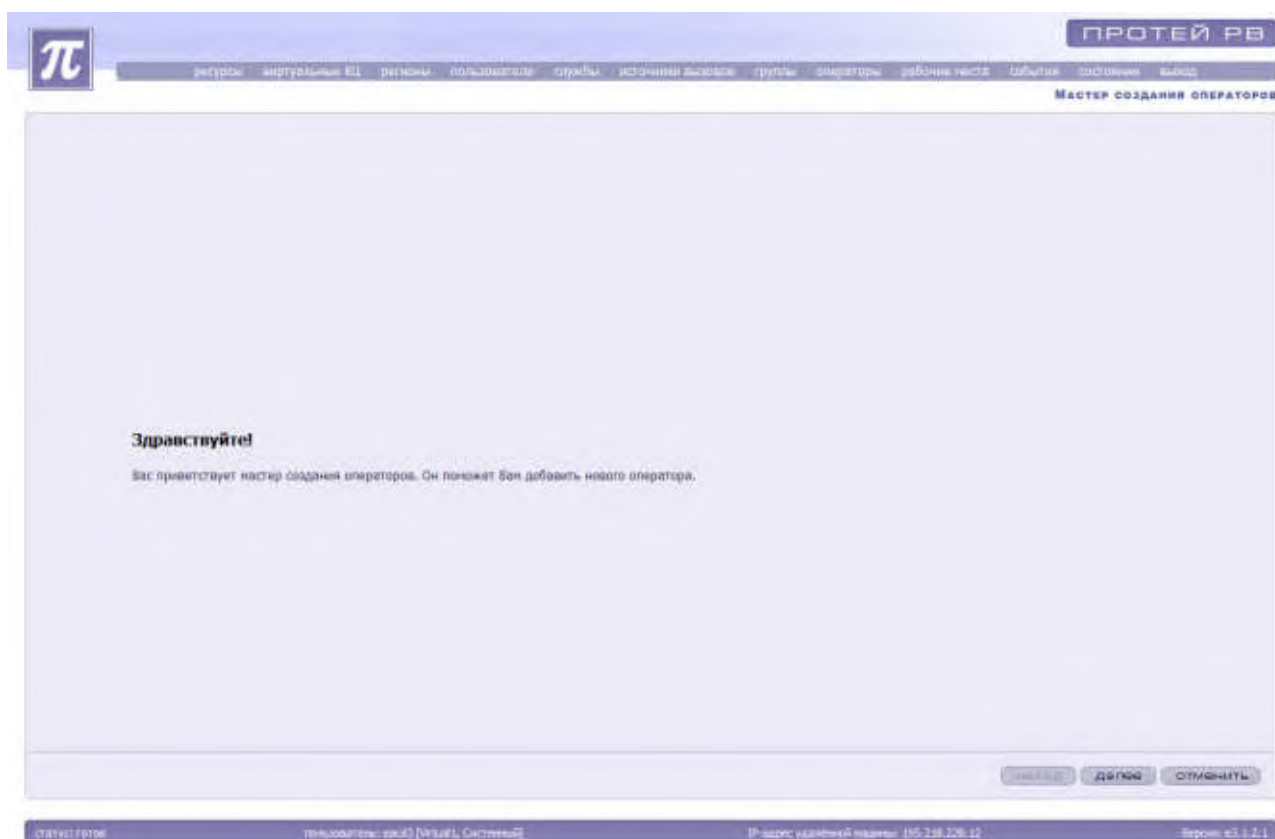


Рисунок 131. Окно мастера создание операторов

Для отмены создания операторов необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания операторов необходимо нажать кнопку «Далее».

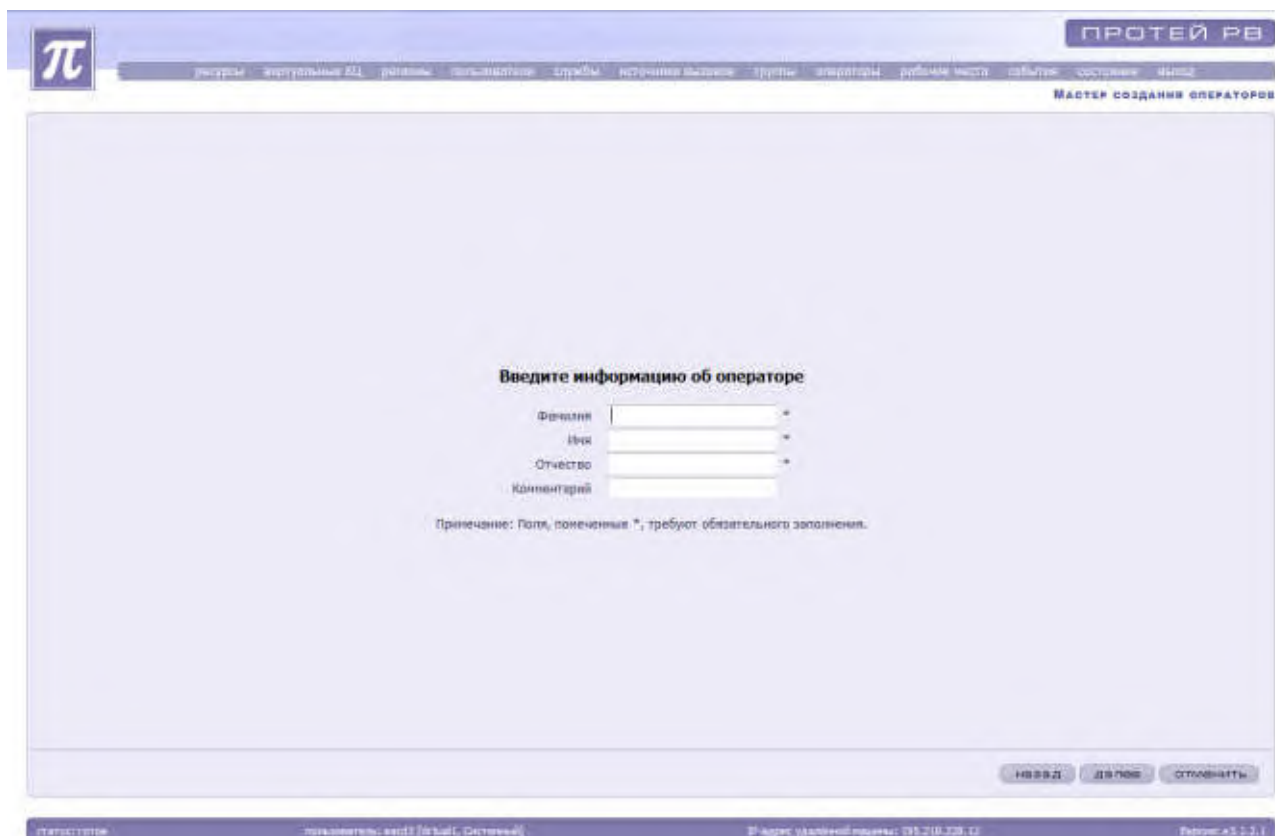


Рисунок 132. Мастер создания операторов

Система предложит заполнить параметры, необходимые для создания нового

оператора.

«Фамилия», «Имя», «Отчество» - указывается ФИО оператора.

«Комментарии» - указывается дополнительная информация об операторе.

Для отмены создания нового оператора необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для продолжения создания оператора после заполнения данных необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания оператора» предложит ввести ряд параметров.

Рисунок 133. Мастер создания оператора. Ввод данных

«Виртуальный КЦ» - только для системного администратора. Для выбора Виртуального КЦ следует нажать на надпись «выбрать», выделить нужный Виртуальный КЦ в открывшемся списке и нажать на кнопку «Применить».

«Региона» - только для системного администратора. Для выбора региона следует нажать на надпись «выбрать», выделить нужный регион в открывшемся списке и нажать на кнопку «Применить».

«Учетная запись» - указывается номер учетной записи, необходимый для идентификации оператора в системе.

«Пароль» - указывается пароль оператора, необходимый для идентификации оператора в системе.

«Подтверждение пароля» - указывается пароль оператора в системе для подтверждения.

«Тип оператора» - выбирается тип оператора (обычный или старший) из выпадающего списка. Для открытия выпадающего списка необходимо нажать на кнопку стрелки вниз напротив надписи «Тип оператора».

«Голосовая подсказка» - необязательный параметр. Для выбора голосовой подсказки необходимо нажать на надпись «Подсказка отсутствует». Система откроет список подсказок, имеющих в системе.

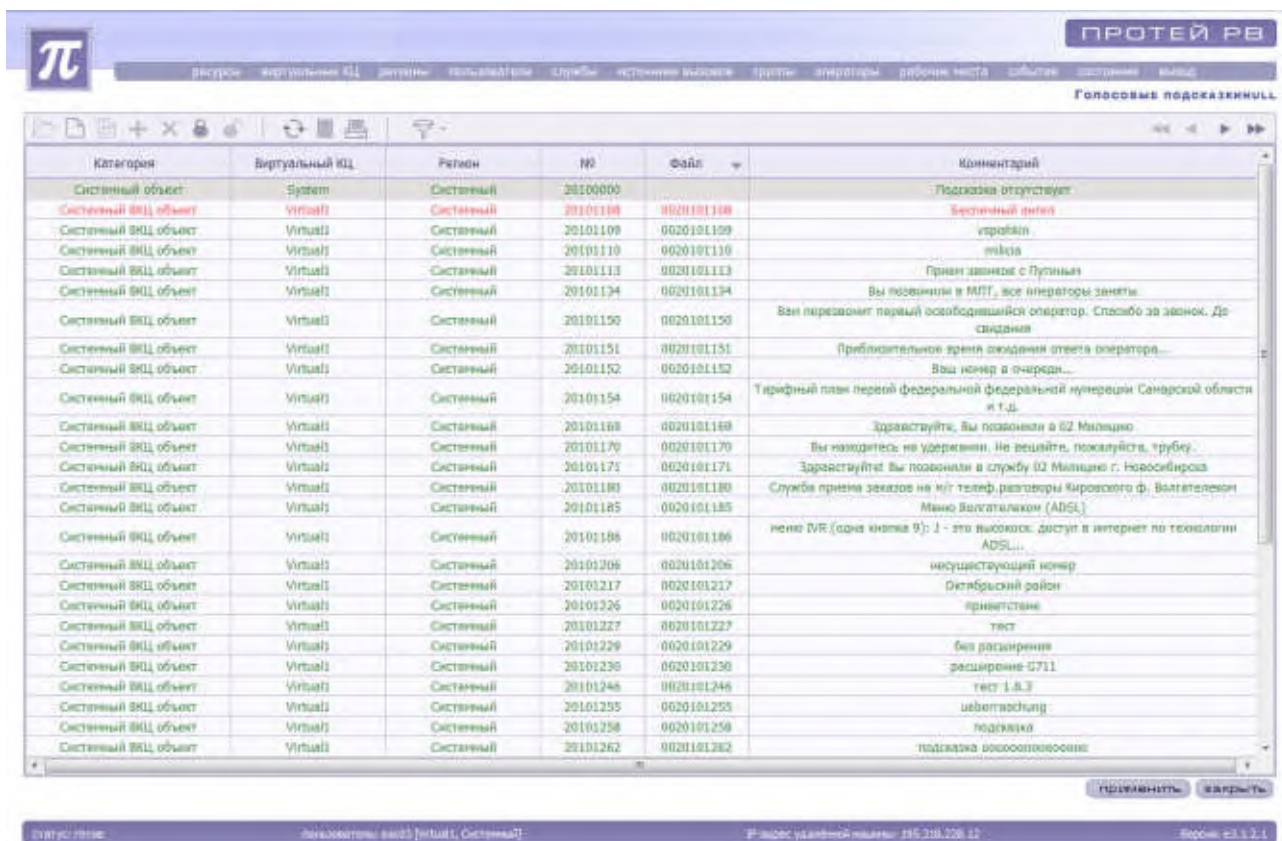


Рисунок 134. Мастер создания оператора. Выбор голосовых подсказок

После выбора нужной подсказки необходимо нажать на кнопку «Применить». Если подсказка не нужна, то необходимо выбрать подсказку с идентификатором 20100000 и комментарием «Подсказка отсутствует» нажать на кнопку «Применить». Для закрытия окна необходимо нажать на кнопку «Закрыть».

После ввода обязательной информации об операторе необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания операторов» предложит ознакомиться с введенной информацией.

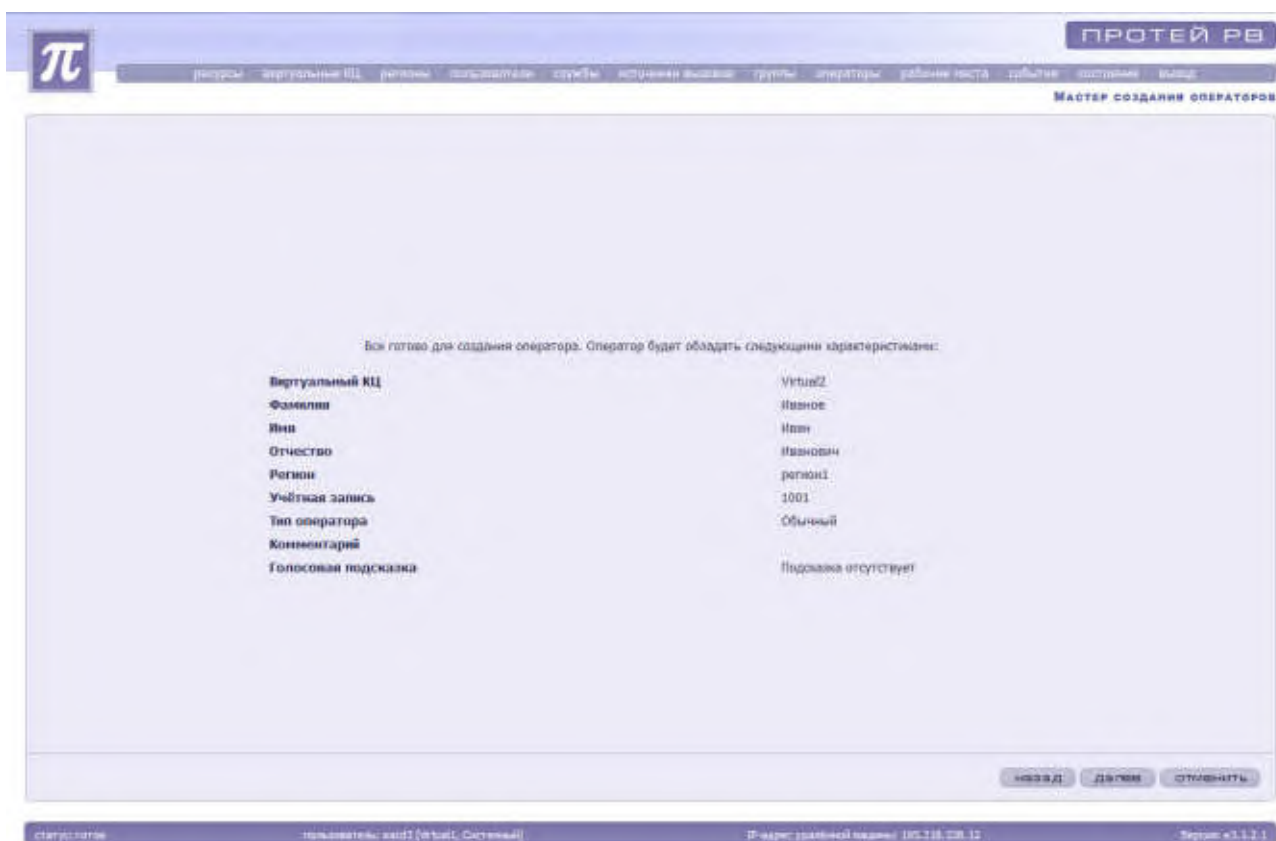


Рисунок 135. Мастер создания оператора. Проверка введенных данных

Для изменений введенной информации необходимо нажать на кнопку «Назад». Для отмены создания нового оператора необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для продолжения создания оператора необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания операторов» предложит настроить входение оператора в группы и доступность рабочих мест.

Для настройки входения оператора в группы необходимо нажать на надпись «Изменить» напротив надписи «Входение оператора в группы». Система откроет окно «Изменение входения оператора в группы».

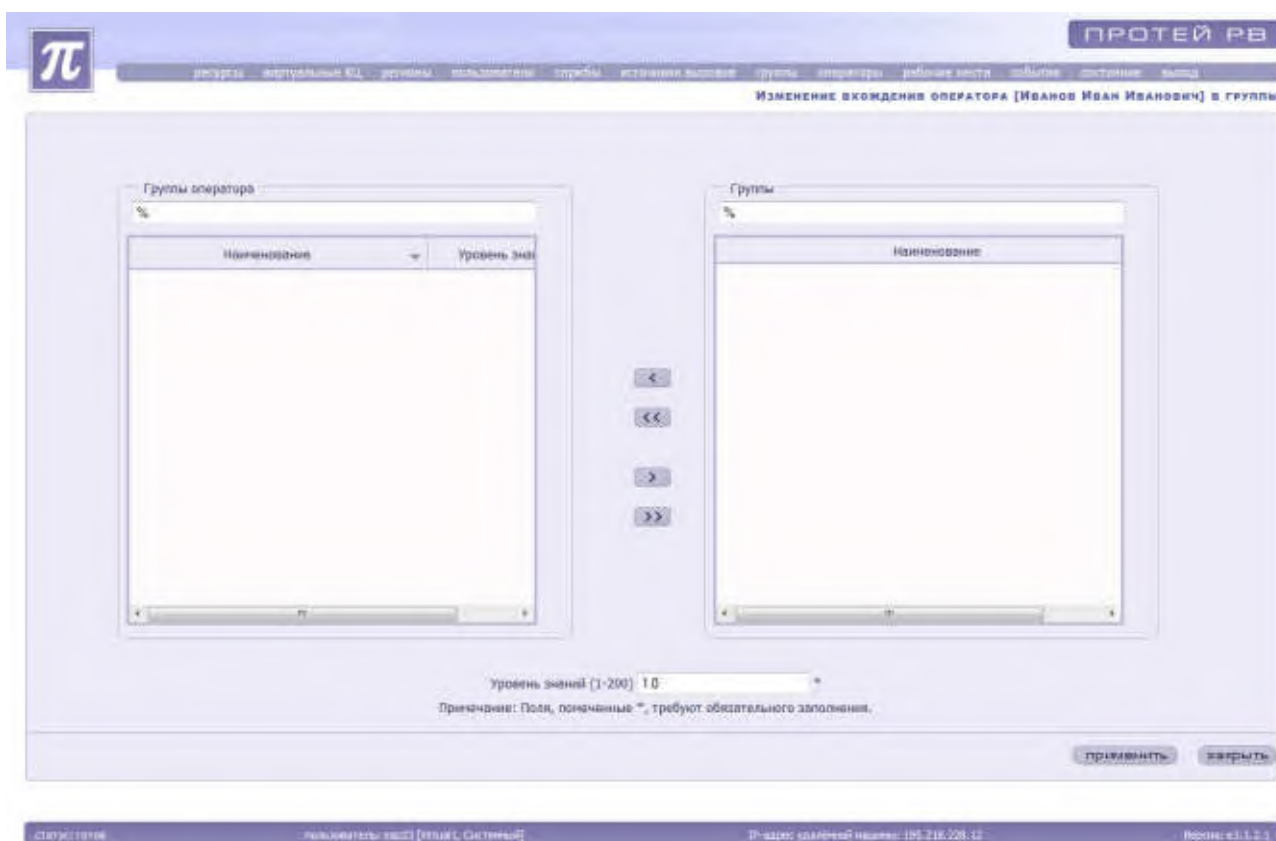


Рисунок 136. Мастер создания оператора. Изменение входящих в группы

Для добавления оператора в группу необходимо выделить нужную группу из списка имеющихся в окне справа. Необходимо указать уровень знаний оператора в этой группе в поле «Уровень знаний». Далее следует нажать на кнопку стрелки влево.

Внимание! Уровень знаний оператора влияет на распределение вызовов между свободными операторами группы.

Для добавления оператора во все группы необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Для исключения оператора из группы необходимо выделить группу из окна слева и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения оператора из всех групп необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

Для удобства выбора группы из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос a%b - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы a, буква b – последний символ. После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

После выбора всех групп, в которые будет входить оператор, необходимо закрыть список кнопкой «Закрыть».

Для сохранения созданного оператора необходимо нажать на кнопку «Готово». «Мастер создания операторов» закроется, система вернется к списку операторов в системе.

Для удаления оператора из списка необходимо выделить оператора, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт «Удалить» в контекстном меню.

4.1.11.2 Блокировка и разблокировка оператора

Для запрета доступа к оператору и изменения настроек и параметров оператора необходимо его заблокировать.

Для разрешения доступа к оператору и после изменения настроек и параметров оператора необходимо его разблокировать.

Операции по блокировке / разблокировке осуществляет администратор системы технического обслуживания.

Для осуществления блокировки / разблокировки необходимо выделить нужного оператора и нажать на кнопку «Блокировать» / «Разблокировать». Также для блокировки можно использовать контекстное меню, выбрав в нем пункт «Блокировать» / «Разблокировать».

Заблокированный оператор выделяется красным цветом.

4.1.11.3 Изменение параметров оператора

Для изменения параметров оператора необходимо выделить его из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать соответствующий пункт контекстного меню.

Система откроет окно «Изменение параметров оператора».

Рисунок 137. Изменение параметров оператора

Система предложит изменить параметры оператора. После внесения изменений параметров необходимо нажать на кнопку «Ок». Система сохранит изменения.

Для сохранения предыдущих параметров оператора без изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Необходимо разблокировать оператора после совершенных изменений.

4.1.11.4 Изменение вхождения оператора в группы

Для изменения вхождения оператора в группы необходимо выделить оператора, заблокировать, нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Изменить» и выбрать пункт «Изменить вхождение в группы».

Также можно воспользоваться контекстным меню, выбрав пункт «Добавить в группы».

Система откроет окно «Изменение вхождения оператора в группы».

До изменения вхождения оператора в группы можно предварительно просмотреть список групп, в которые входит оператор. Для этого необходимо выделить нужного оператора, открыть контекстное меню с помощью правой кнопки мыши и выбрать пункт «Группы».

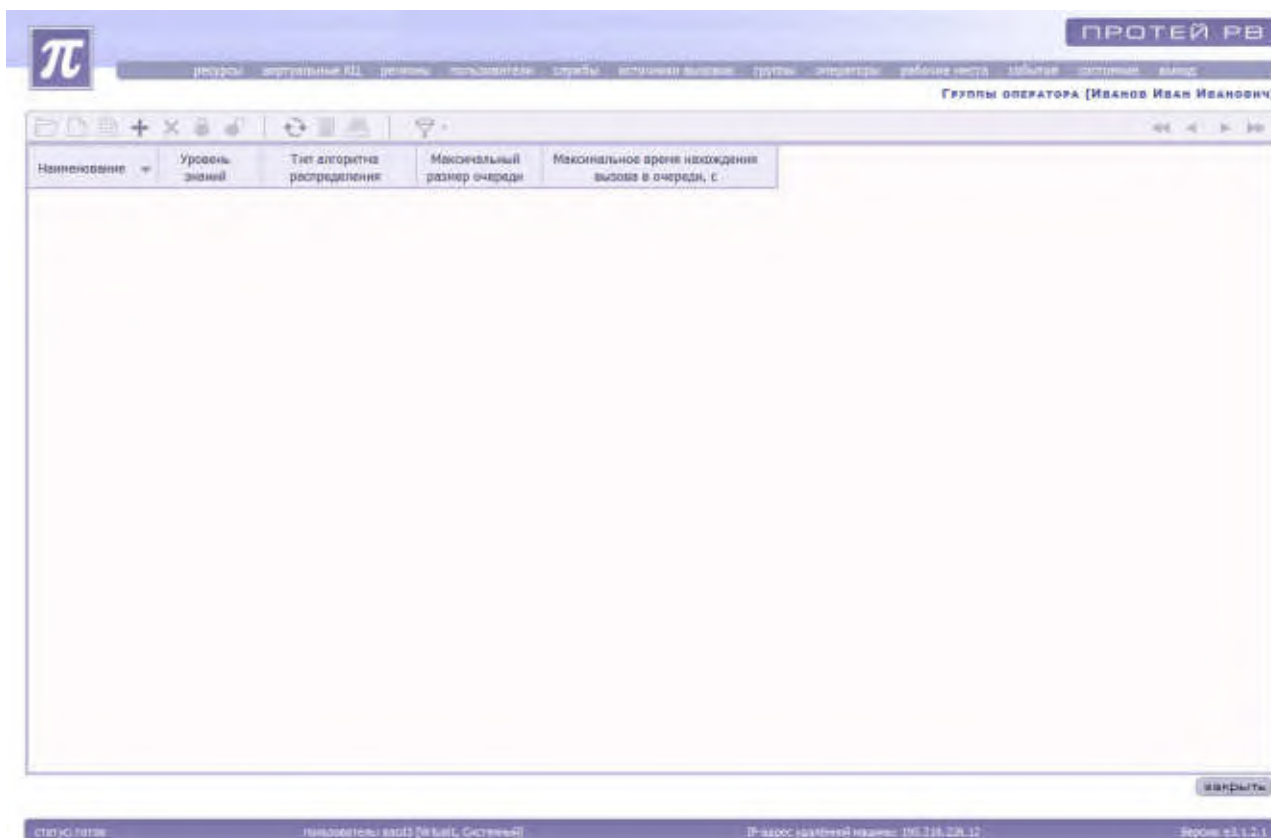


Рисунок 138. Список групп для оператора

Система предоставит список групп, в которые входит оператор, и их параметры:

- ☒ наименование;
- ☒ уровень знаний;
- ☒ тип алгоритма распределения;
- ☒ максимальный размер очереди;
- ☒ максимальное время нахождения вызовов в очереди, с.

Для изменения состава групп необходимо нажать на кнопку «Добавить» или выбрать пункт контекстного меню «Добавить в группу». Система откроет окно «Изменение вхождения оператора в группы».

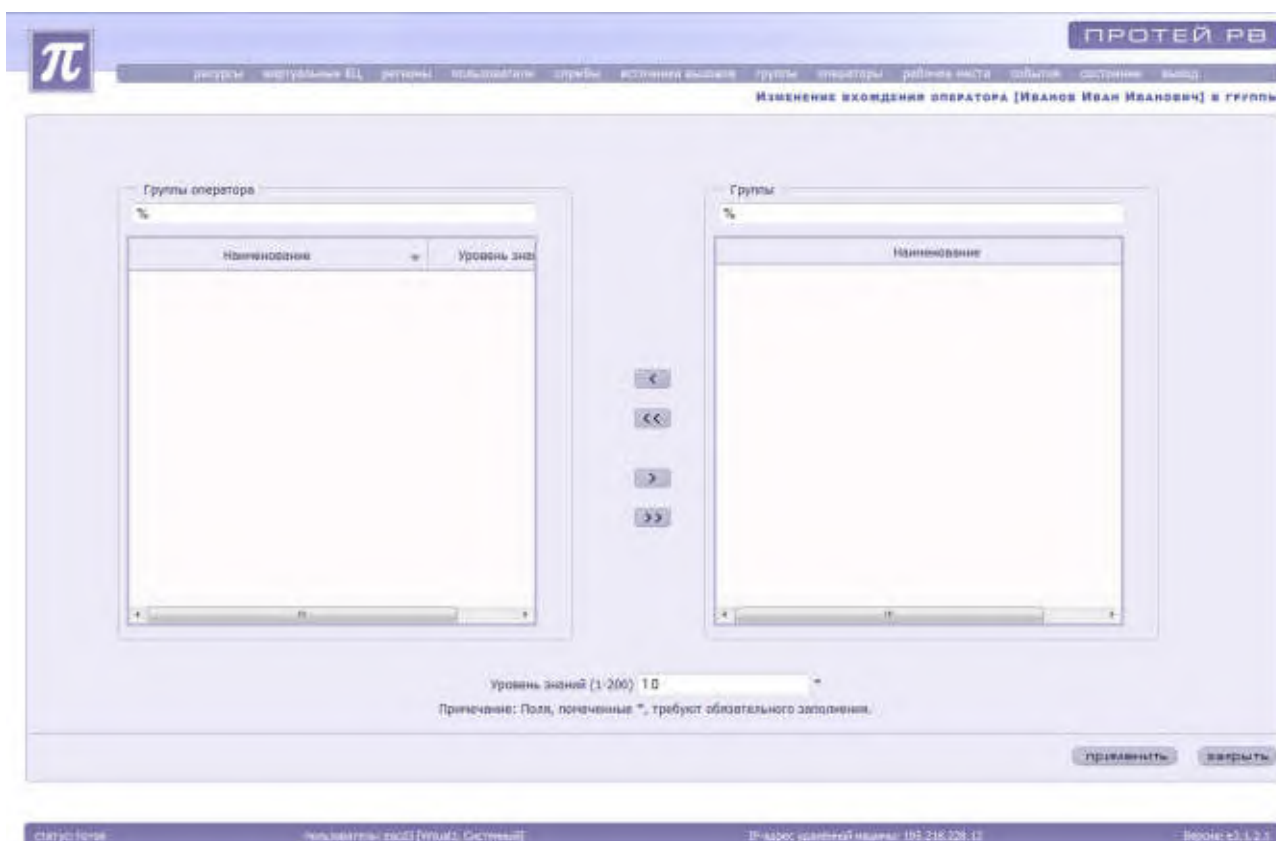


Рисунок 139. Изменение входящего оператора в группы

Для добавления оператора в группу необходимо выделить нужную группу из списка имеющихся в окне справа. Необходимо указать уровень знаний оператора в этой группе в поле «Уровень знаний». Далее следует нажать на кнопку стрелки влево.

Внимание! Уровень знаний оператора влияет на распределение вызовов между свободными операторами группы.

Для добавления оператора во все группы необходимо нажать на кнопку двойной стрелки влево.

Для исключения оператора из группы необходимо выделить группу из окна слева и нажать на кнопку стрелки вправо. Для исключения оператора из всех групп необходимо нажать на кнопку двойной стрелки вправо.

Для удобства выбора группы из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в строке над списком набрать информацию для поиска. Шаблон может использовать символы:

“%” - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос a%b - правилен для строк, у которых имя начинается с буквы a, буква b – последний символ. После формирования запроса нужно нажать на кнопку «Применить».

После выбора всех групп, в которые будет входить оператор, необходимо закрыть список кнопкой «Закрыть». Система вернется к списку групп, в которые входит оператор.

Для удаления групп, которую обслуживает данный оператор, необходимо выделить ее из списка, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт «Удалить» из контекстного меню.

Изменение уровня знаний оператора в группе

Для изменения уровня знаний оператора в группе необходимо выделить оператора и с помощью контекстного меню открыть пункт «Группы».

Из списка групп необходимо выделить нужную, заблокировать и нажать на кнопку «Изменить».

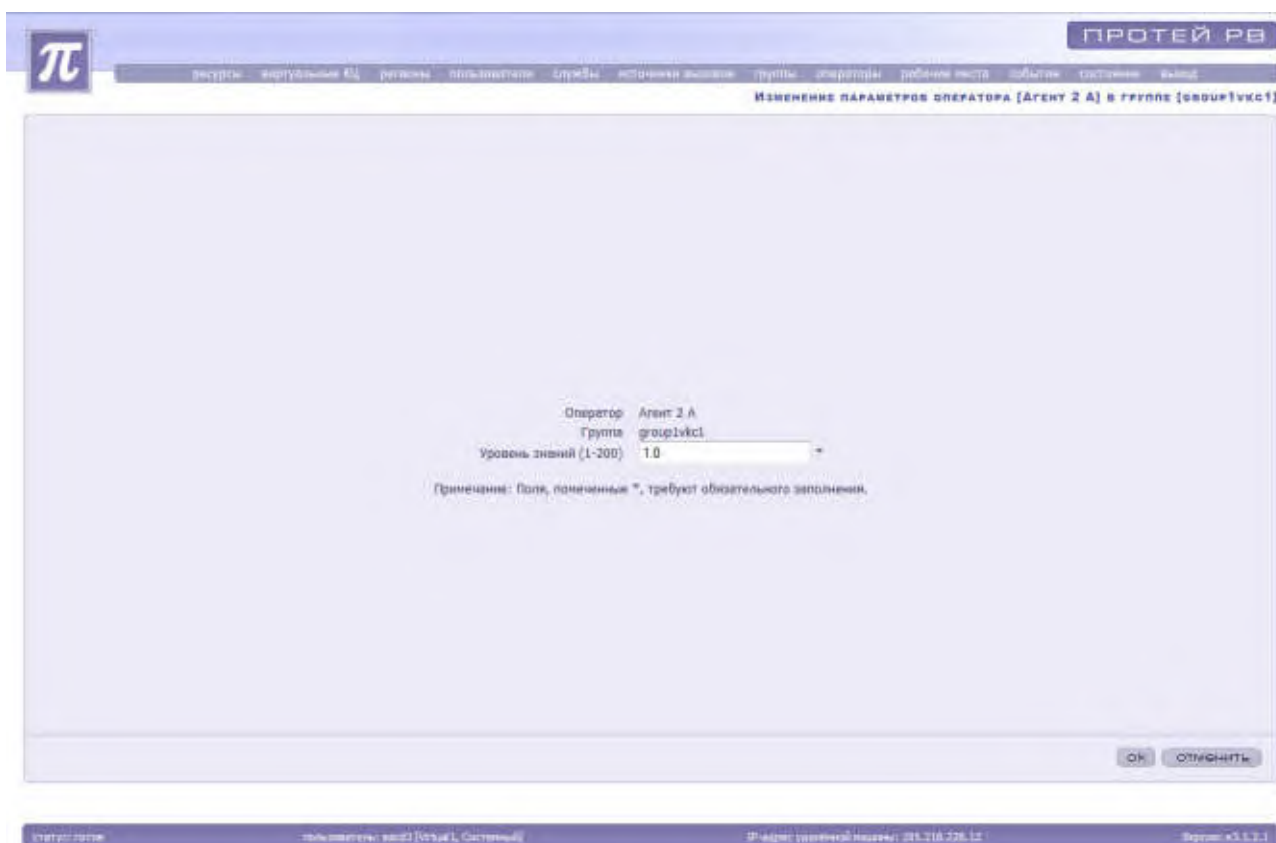


Рисунок 140. Изменение уровня знаний оператора в группе

В поле «Уровень знаний» необходимо указать новый параметр уровня знаний и для сохранения нажать на кнопку «Ок». Для сохранения предыдущего значения уровня знаний без изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить». Система вернется к списку групп оператора.

После внесенных изменений необходимо разблокировать группу.

Для возврата к списку операторов необходимо нажать на кнопку «Заккрыть».

4.1.12 Рабочие места

При выборе пункта «Рабочие места» основного меню отображается общий список рабочих мест в системе, их параметры и административное состояние.

| Виртуальный КЦ | Регион | № | Тип | Адрес | Аккаунт на МКД | Оператор | Учётная запись |
|----------------|---------|-----|---------------|---------------------|----------------|--------------|----------------|
| Virtual | регион1 | 21 | IP 2.0 (H323) | 192.168.100.148 | | | |
| Virtual | регион1 | 51 | IP 2.0 (H323) | 192.168.100.119 | | | |
| Virtual | регион1 | 71 | IP 2.0 (H323) | 192.168.100.139 | | | |
| Virtual | регион1 | 81 | IP 3.0 (SIP) | | 101 | | |
| Virtual | регион1 | 91 | IP 3.0 (SIP) | | 102 | | |
| Virtual | регион1 | 111 | IP 3.0 (SIP) | | 4821 | | |
| Virtual | регион1 | 121 | IP 3.0 (SIP) | | 4824 | | |
| Virtual | регион1 | 131 | IP 3.0 (SIP) | | 4826 | | |
| Virtual | регион1 | 141 | IP 3.0 (SIP) | | 4825 | | |
| Virtual | регион1 | 151 | IP 3.0 (SIP) | 91.224.127.195/2688 | 4826 | Agent 6 A.A. | 1115 |
| Virtual | регион1 | 161 | IP 3.0 (SIP) | | 4827 | | |
| Virtual | регион1 | 171 | IP 3.0 (SIP) | | 4828 | | |
| Virtual | регион1 | 181 | IP 3.0 (SIP) | | 4829 | | |
| Virtual | регион1 | 191 | IP 3.0 (SIP) | | 4830 | | |
| Virtual | регион1 | 201 | IP 3.0 (SIP) | | 4831 | | |
| Virtual | регион1 | 211 | IP 3.0 (SIP) | | 4832 | | |
| Virtual | регион1 | 221 | IP 3.0 (SIP) | | 4833 | | |
| Virtual | регион1 | 231 | IP 3.0 (SIP) | | 4834 | | |
| Virtual | регион1 | 241 | IP 3.0 (SIP) | | 4835 | | |
| Virtual | регион1 | 251 | IP 3.0 (SIP) | | 4836 | | |
| Virtual | регион1 | 261 | IP 3.0 (SIP) | | 4837 | | |
| Virtual | регион1 | 271 | IP 3.0 (SIP) | | 4838 | | |

Рисунок 141. Список рабочих мест в системе и их параметры (для регионального администратора)

Рабочие места в системе обладают рядом характеристик.

«Виртуальный КЦ»;

«Регион» - отображается только для системного администратора.

«№» - номер рабочего места в системе.

«Тип» - тип рабочего места IP 2.0 (H.323)/IP 3.0 (SIP);

«Адрес» - параметр, определяющий IP-адрес компьютера, на котором зарегистрировано рабочее место, в случае использования компьютера в качестве рабочего места.

В случае использования телефонного аппарата в качестве рабочего места указывается номер телефона.

«Аккаунт на МКД» - идентификатор, определяющий оператора на МКД.

«Оператор» - параметр, определяющий, какой оператор зарегистрирован на рабочем месте в данный момент.

«Учетная запись» - параметр, указывающий учетную запись оператора.

«Комментарий».

4.1.12.1 Создание и удаление рабочего места

Для создания рабочего места необходимо запустить «Мастер создания рабочих мест операторов» с помощью кнопки «Создать» или пункта «Создать» в контекстном меню.

Система откроет «Мастер создания рабочих мест операторов».

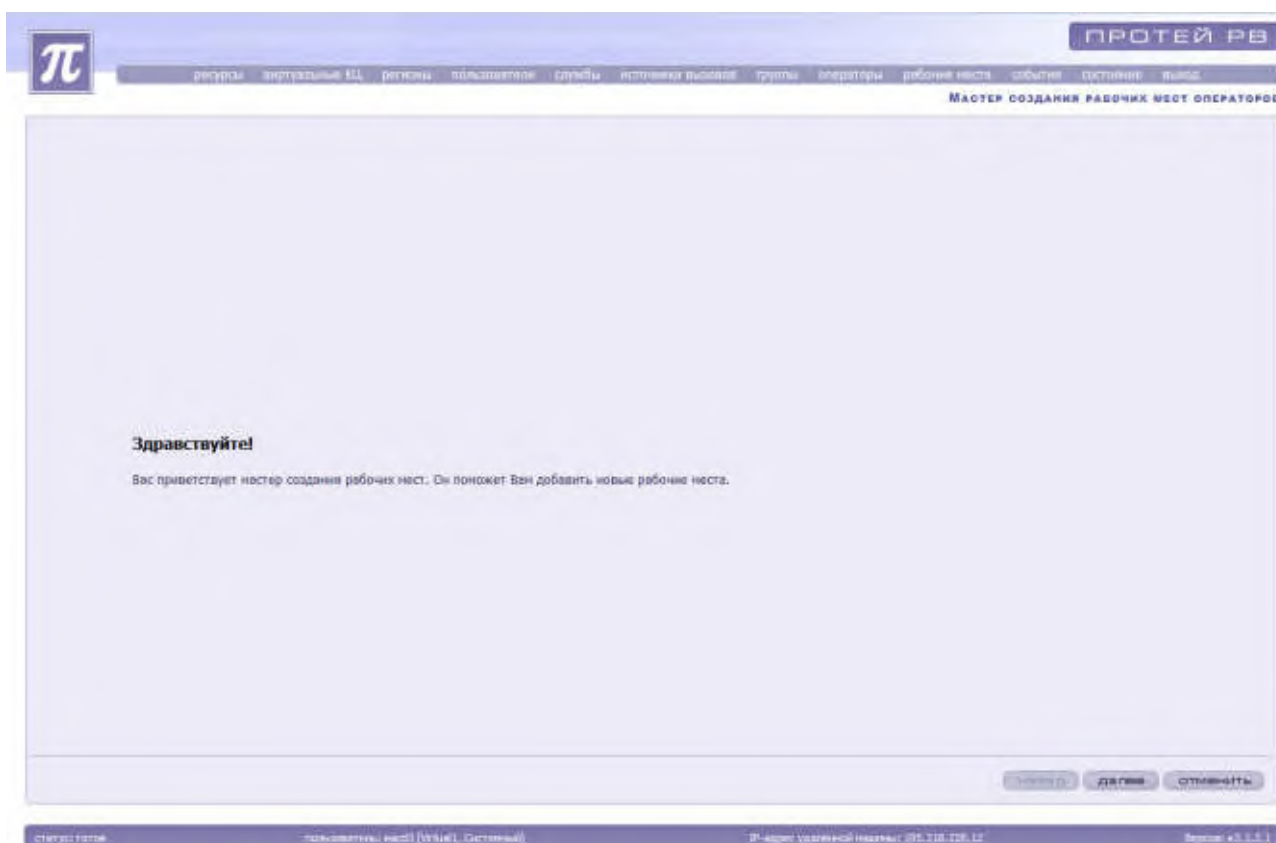


Рисунок 142. Окно мастера создания рабочих мест операторов

Для отмены создания рабочих мест операторов необходимо нажать на кнопку «Отменить». Для продолжения создания рабочих мест операторов необходимо нажать кнопку «Далее».

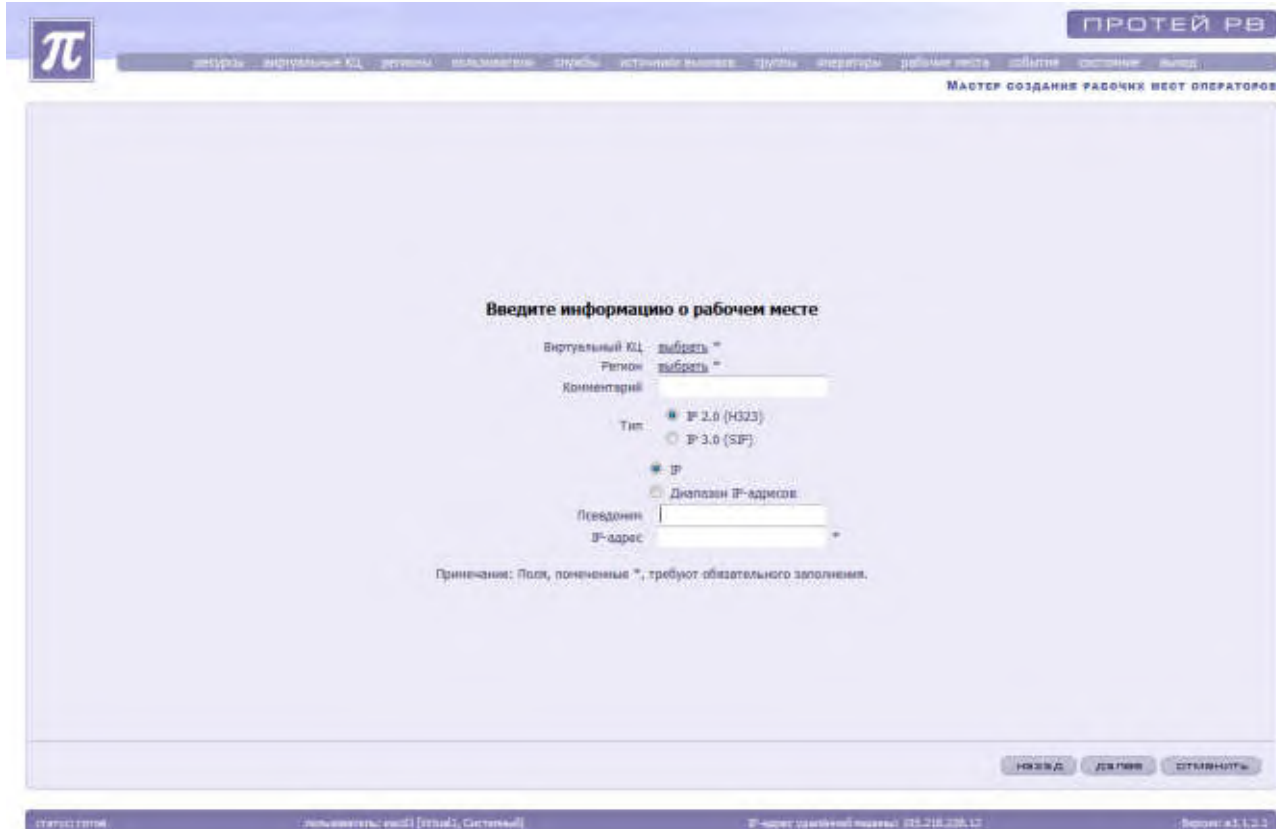


Рисунок 143. Мастер создания рабочих мест операторов

Для системного администратора перед созданием рабочего места следует выбрать Виртуальный КЦ и регион нажатием кнопки «выбрать».

«Комментарии» - поле необязательное для заполнения.

Необходимо указать объект, который будет использоваться в качестве рабочего места:

- ☒ IP 2.0 (H.323);
- ☒ IP 3.0 (SIP);
- ☒ IP;
- ☒ диапазон IP-адресов.

Система предложит ввести параметры, необходимые для создания рабочего места.

Рисунок 144. Мастер создания рабочего места (использование IP 2.0 (H.323) в качестве рабочего места)

«Комментарий» - необязательный для заполнения параметр, содержащий дополнительную информацию о рабочем месте.

«Псевдоним» - необязательный для заполнения параметр, указывающий псевдоним рабочего места.

«IP-адрес» - указывается IP-адрес компьютера, который будет использоваться в качестве рабочего места.

Рисунок 145. Мастер создания рабочего места. Ввод данных (использование IP 3.0 (SIP) в качестве рабочего места)

«Аккаунт на МКД» - идентификатор оператора на МКД. Поле обязательное для заполнения.

«Пароль на МКД» - пароль оператора на МКД. Поле обязательное для заполнения.

«Комментарий» - необязательный для заполнения параметр, содержащий дополнительную информацию о рабочем месте.

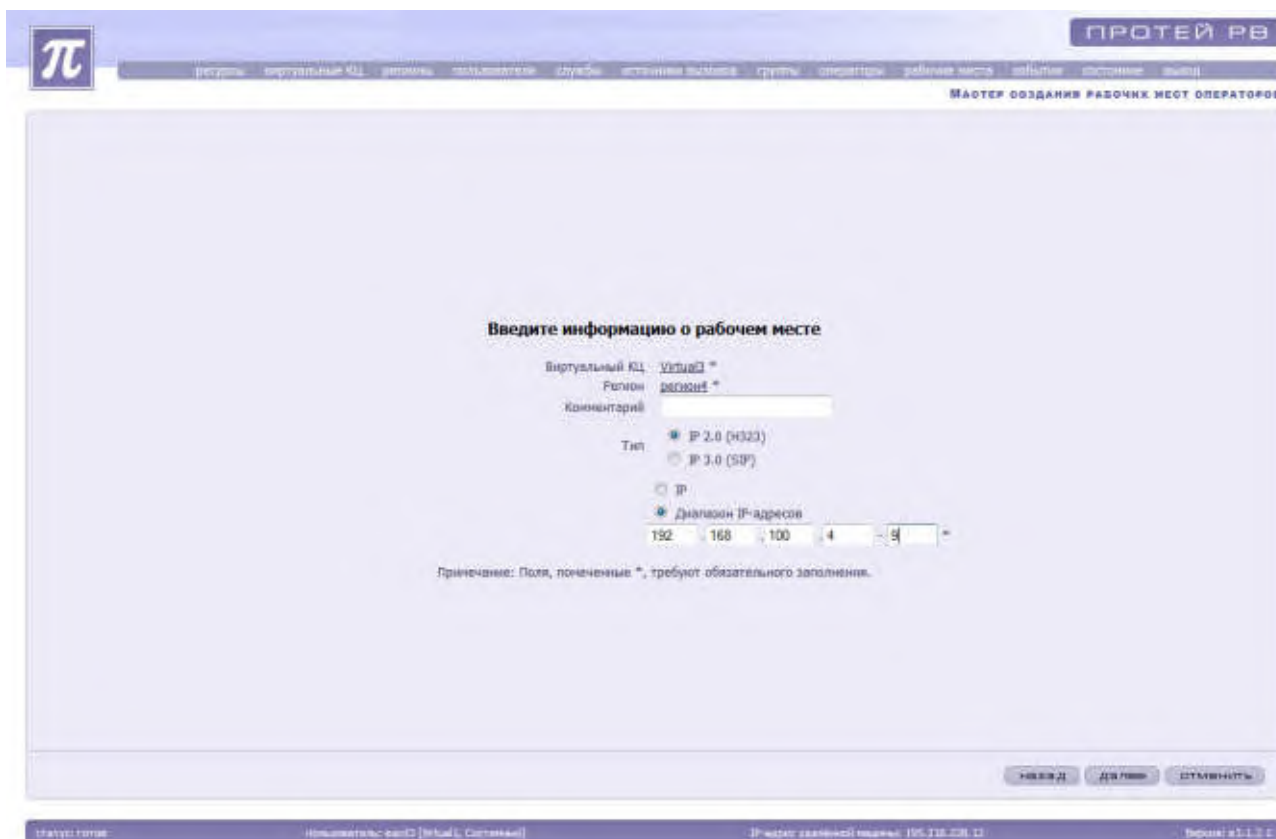


Рисунок 146. Создание рабочего места. Ввод данных (Использование динамических IP-адресов)

«Диапазон IP-адресов» - указывается диапазон IP адресов компьютеров, которые могут использоваться в качестве рабочего места.

Для сохранения введенных данных необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания рабочих мест операторов» предложит ознакомиться с введенной информацией.

Для изменения данных необходимо нажать на кнопку «Назад».

Для отмены создания рабочего места необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для завершения создания рабочего места необходимо нажать на кнопку «Готово».

Система вернется к списку имеющихся рабочих мест.

Для удаления рабочего места необходимо выделить рабочее место из списка, заблокировать кнопкой «Заблокировать» и нажать на кнопку «Удалить». Также можно удалить рабочее место с помощью контекстного меню, выбрав пункт «Удалить».

4.1.12.2 Блокировка и разблокировка рабочего места

Для запрета доступа к системе с рабочего места производится операция по блокировке данного рабочего места.

Для разрешения доступа к системе с рабочего места необходимо произвести разблокировку данного рабочего места.

Операции по блокировке / разблокировке производятся администратором системы технического обслуживания.

Для осуществления операции блокировки / разблокировки необходимо выделить нужное рабочее место и нажать на кнопку «Заблокировать» / «Разблокировать». Также можно воспользоваться контекстным меню выбрав в нем пункт «Заблокировать» / «Разблокировать».

Заблокированное рабочее место выделяется красным цветом.

4.1.12.3 Изменение параметров рабочего места

Для изменения параметров рабочего места необходимо выделить его из списка, заблокировать кнопкой «Заблокировать» и нажать на кнопку «Изменить» или выбрать пункт контекстного меню «Изменить».

Рисунок 147. Изменение параметров рабочего места оператора

Система предложит изменить информацию о рабочем месте. После изменений необходимо нажать на кнопку «Ок».

Для сохранения прежних параметров рабочего места без изменений необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Система вернется к списку рабочих мест, в котором необходимо разблокировать данное рабочее место.

Для удаления оператора рабочего места необходимо выделить оператора, заблокировать и нажать на кнопку «Удалить» или выбрать пункт «Удалить» в контекстном меню.

Для закрытия списка операторов рабочего места необходимо нажать на кнопку «Закрыть». Система вернется к списку имеющихся рабочих мест.

4.1.13 События

Данный пункт предназначен для доступа к заявкам, событиям и статистике:

- ☒ формирование заявок на автоматический обратный вызов;
- ☒ информация о вызовах;
- ☒ события по операторам;
- ☒ журнал администратора;
- ☒ журнал ст. оператора;
- ☒ журнал диагностики;
- ☒ передачи с оператора на службу;

4.1.13.1 Автоматический обратный вызов

Администратор системы может формировать как единичные заявки на обратный вызов, так и списком из текстового файла.

Для просмотра, формирования, удаления заявок на автоматический обратный вызов необходимо выбрать в основном меню пункт «События» → «Автоматический обратный вызов». Система откроет окно «Заявки на автоматический обратный вызов».

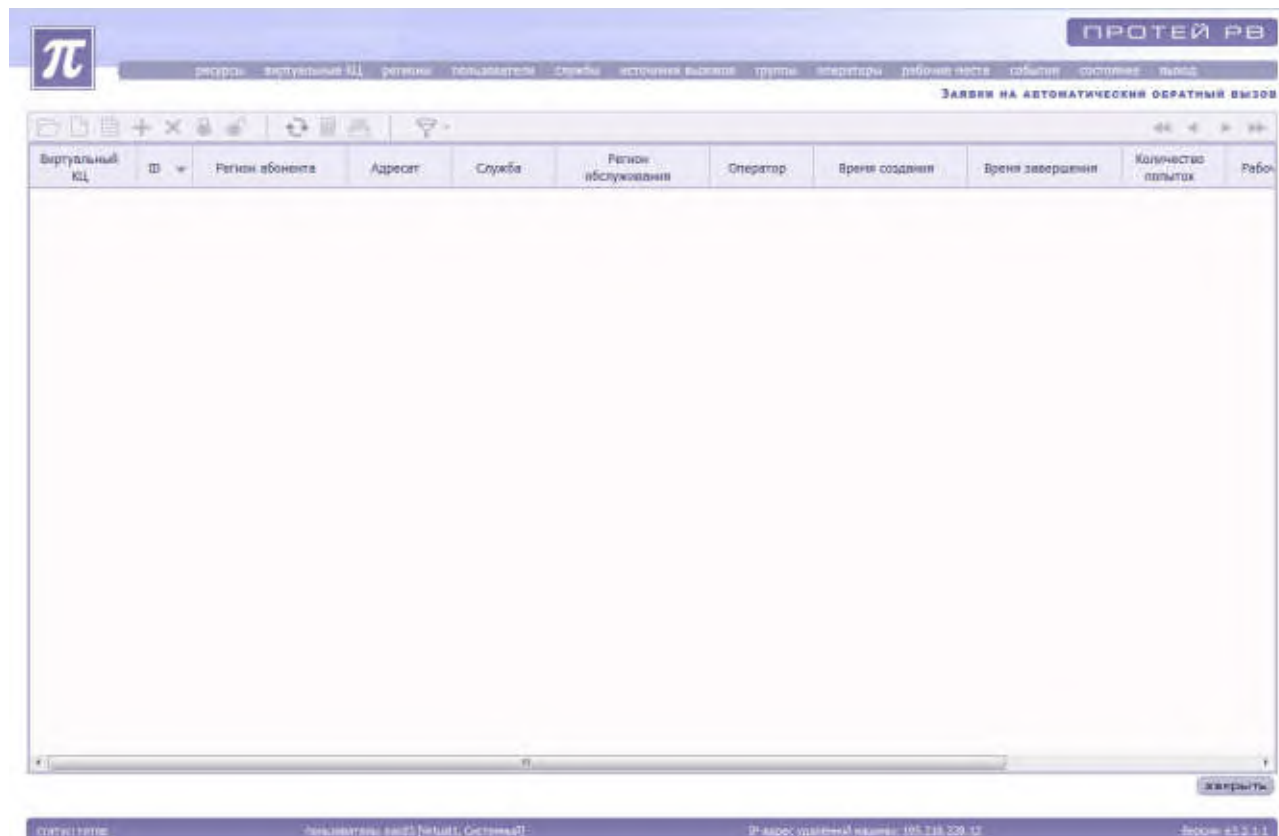


Рисунок 148. Список заявок на обратный вызов

Система представит характеристики заявок на обратный вызов:

«Виртуальный КЦ»;

«ID» - идентификатор автоматического обратного вызова;

«Регион абонента» - название региона.

«Адресат» - телефонный номер, по которому необходимо произвести обратный вызов или дозвон.

«Служба» - номер службы, оператор которой будет обслуживать данную заявку.

«Регион обслуживания» - название региона.

«Оператор» - оператор, обслуживающий автоматический обратный вызов.

«Время создания» - указывается, время начала дозвона до абонента.

«Время завершения» - указывается, время окончания дозвона до абонента.

«Количество попыток» - количество попыток дозвона до абонента. Параметр определяется администратором в пункте «Ресурсы» → «Настройки» → «Общие» → «Обратный вызов».

«Рабочее состояние» - параметр, указывающий состояние процесса выполнения заявки.

⌚ Ожидает — выставляется, если время начала дозвона еще не настало.

⌚ В работе — выставляется с момента начала дозвона до момента окончания дозвона или исчерпания максимального числа попыток.

- ❑ Выполнено — выставляется после окончания времени дозвона или исчерпания количества попыток дозвона.

«Состояние выполнения» - параметр, указывающий на причину неуспеха при выполнении заявки и на завершение выполнения заявки.

- ❑ Не завершено;
- ❑ Завершено успешно;
- ❑ Нет ответа;
- ❑ Занято;
- ❑ Истекло количество попыток;
- ❑ Истекло время ожидания;
- ❑ Логическая ошибка — выставляется в случаях, если нет ни одного свободного оператора в группе в момент выполнения дозвона, если заблокирована группа или служба, которая должна обрабатывать обратный вызов.

4.1.13.2 Вызовы

Для получения информации обо всех вызовах (входящих, исходящих, в очереди, отбившиеся из очереди, распределившиеся на оператора, обратные вызовы и так далее), зарегистрированных в системе, необходимо открыть пункт «События» → «Вызовы» → «Все».

Система откроет окно «Вызовы».

| Идентификатор вызова | Номер заказа | Дата/время | Виртуальный КЦ | Регион | Учетная запись оператора | Абонент А | Абонент Б | Направление | Тип вызова | Источник вызова |
|----------------------|--------------|-----------------------|----------------|---------|--------------------------|------------|-----------|-------------|------------|-----------------|
| 23791 | | 2014-03-20 10:42:21.0 | Virtual1 | регион1 | | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23791 | | 2014-03-20 10:45:57.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23801 | | 2014-03-20 10:52:48.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23811 | | 2014-03-20 11:12:10.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23821 | | 2014-03-20 11:16:20.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23831 | | 2014-03-20 11:25:00.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23841 | | 2014-03-20 11:35:34.0 | Virtual1 | регион1 | | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23851 | | 2014-03-20 11:36:04.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23861 | | 2014-03-20 11:58:34.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23871 | | 2014-03-20 12:17:48.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23881 | | 2014-03-20 13:24:13.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23891 | | 2014-03-20 13:30:11.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23901 | | 2014-03-20 13:38:00.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23911 | | 2014-03-20 13:54:46.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23921 | | 2014-03-20 14:26:28.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23931 | | 2014-03-20 14:33:05.0 | Virtual1 | регион1 | 1115 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |
| 23941 | | 2014-03-20 15:56:01.0 | Virtual1 | регион1 | 1117 | 4959336819 | 4823 | Входящий | АСД | ТфОП |

Рисунок 149. Список вызовов в системе и их характеристики

Система предоставит информацию о вызовах в системе:

- «Идентификатор вызова» - уникальное значение идентификатора вызова.
- «Номер заказа» - указывается номер автоматического обратного вызова;
- «Дата/время» - дата и время появления вызова в системе.
- «Виртуальный КЦ»;
- «Регион» - указывается название региона.

«Учетная запись оператора» - идентификатор оператора в системе.

«Абонент А» - параметр, определяющий:

- ☒ телефонный номер абонента при входящем звонке на систему;
- ☒ имя и IP-адрес компьютера при регистрации в системе;
- ☒ телефонный номер вызываемого абонента при обратном вызове;
- ☒ учетная запись оператора при совершении им исходящего вызова.

«Абонент Б» - параметр, определяющий:

- ☒ название службы при входящем и обратном вызове;
- ☒ телефонный номер при исходящем вызове, по которому производился дозвон.

«Направление» - направление вызова по отношению к системе:

- ☒ входящий;
- ☒ исходящий;
- ☒ обратный вызов.

«Тип вызова» - параметр, определяющий, тип вызова на систему.

«Переадресация со службы IVR» - перенаправление вызова оператору после диалога со службой IVR.

«Группа» - группа, служба которой будет обслуживать данную заявку.

«Служба» - служба, оператор которой будет обслуживать данную заявку.

«Инициатор отбоя» - сторона, иницирующая завершение вызовов.

«Общая длительность» - время в секундах, отражающее длительность обслуживания вызова.

«Длительность до соединения с оператором» - время в секундах, отражающее длительность до соединения с оператором.

«Дата и время соединения с оператором» - дата и время соединения оператора с абонентом;

«Длительность разговора оператора с абонентом» - время в секундах, отражающее длительность разговора.

«Длительность постобслуживания вызова» - время в секундах, отражающее предоставлена/не предоставлена услуга оператором.

«Длительность обслуживания КП» - время в секундах, отражающее длительность оформления заявки оператором.

Прослушивание записанных переговоров

Если в процессе обслуживания вызова производилась запись разговора, то администратор может прослушать записи.

Для прослушивания записи необходимо выделить вызов из списка и открыть контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. Если запись производилась во время обслуживания вызова, то в контекстном меню будет активен пункт «Воспроизвести».

Для начала прослушивания необходимо выбрать пункт «Воспроизвести». Система откроет окно с информацией о вызове. Автоматически начнется прослушивание первого файла записи переговоров.

Внимание! Файлы записей переговоров должны иметь определенный формат:

идентификатор_сессия__номер.wav

«Идентификатор» - идентификатор вызова (CallID).

«Сессия» - сессия открытия каналов (служебная информация).

«Номер» - номер записей переговоров по порядку (t — запись переговоров, осуществленная после переадресации или консультации абонента с диспетчером).

Примеры файлов записи:

- 0002317405_5__0.wav разговор абонента с оператором;
- 0002317405_5__1.wav удержание или консультация (1-ый раз);
- 0002317405_5__2.wav удержание или консультация (2-ой раз);
- 0002317405_5__3.wav удержание или консультация (3-ий раз);
- 0002317405_5__t.wav разговор абонента с диспетчером.

Для прослушивания следующего файла записи необходимо открыть список файлов нажатием на кнопку выпадающего списка напротив поля «Список фрагментов». Из предложенного списка необходимо выбрать нужный для прослушивания файл.

Прослушивание файла начнется автоматически. Для повтора прослушивания данного файла необходимо нажать на кнопку «Воспроизвести».

Для записи файла необходимо нажать на кнопку надпись «Сохранить» и указать папку и имя файла, в котором будет сохранен фрагмент записей переговоров.

Просмотр вызовов с помощью фильтра

Для просмотра вызовов за определенный промежуток времени, определенной длительности, по заданному направлению или по другим параметрам необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

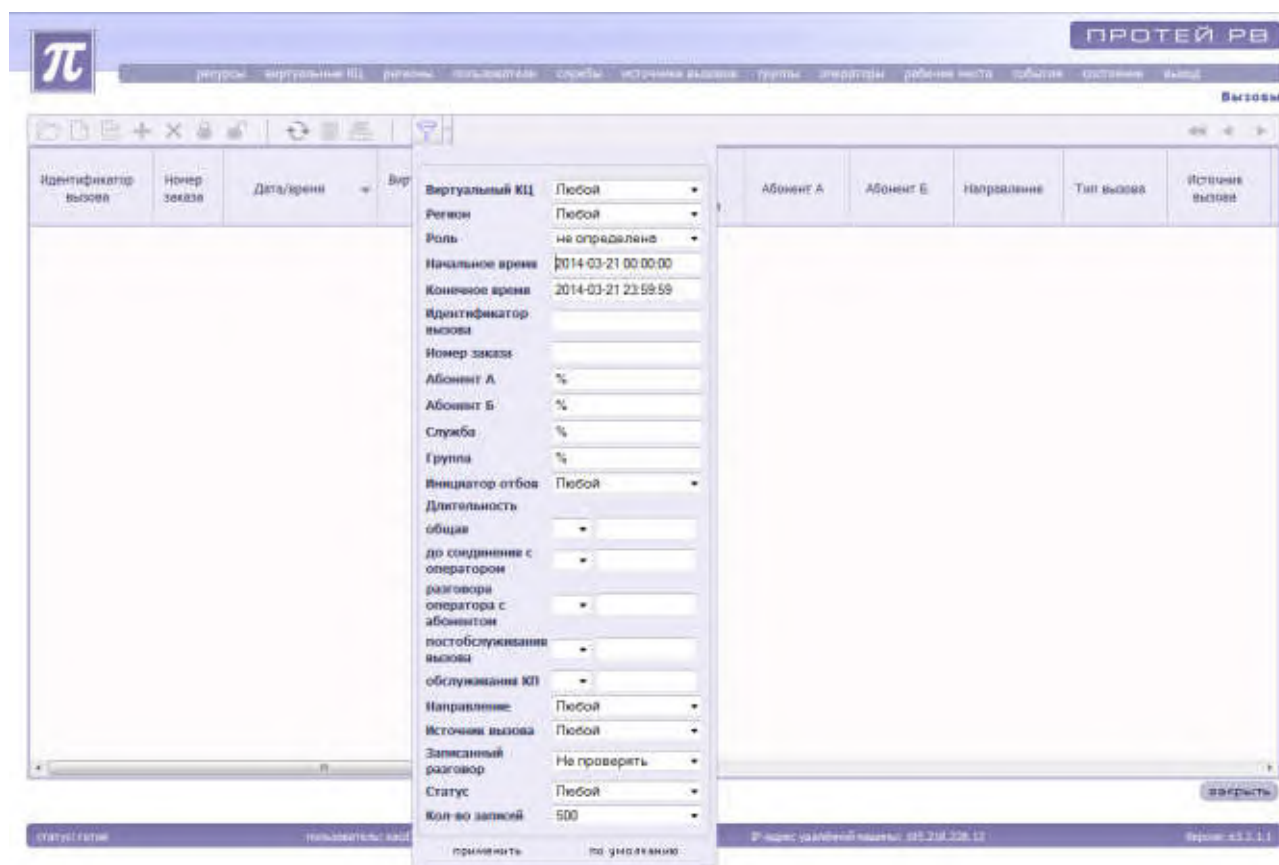


Рисунок 150. Просмотр вызовов с помощью фильтра

Система предложит ввести необходимые ограничения.

«Виртуальный КЦ» - выбирается из ниспадающего списка.

«Регион» - выбирается из ниспадающего списка.

«Роль» - роль региона. Выбирается из ниспадающего списка.

«Начальное время», «Конечное время» - указывается промежуток времени, за который необходимо просмотреть вызовы.

«Идентификатор вызова» - уникальное значение идентификатора вызова.

«Номер заказа» - указывается номер обратного вызова.

«Абонент А» - вводится регулярное выражение, по которому необходимо отфильтровать вызовы.

«Абонент Б» - вводится регулярное выражение, по которому необходимо отфильтровать вызовы.

Регулярное выражение принимает вид:

% - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос 5%8 правилен для строк, у которых номер телефона начинается на 5 и заканчивается на 8.

«Группа» - группа, служба которой будет обслуживать данную заявку.

«Служба» - служба, оператор которой будет обслуживать данную заявку.

«Инициатор отбоя» - сторона, иницирующая завершение вызовов.

«Длительность» - указывается длительность разговора, большая, меньшая или равная требуемой величине:

☒ общая;

☒ до соединения с оператором;

☒ разговора оператора с абонентом;

☒ постобслуживания вызова;

☒ обслуживание КП;

«Направление» - указывается направление осуществления звонка:

☒ любой;

☒ входящий;

☒ исходящий;

☒ внутренний;

☒ обратный.

«Источник вызова» - указывается источник вызова:

☒ внутренний;

☒ ТФОП;

☒ корпоративная сеть;

☒ VPN;

☒ IP.

«Записанный разговор» - указывается необходимость проверки наличия или отсутствия записи разговора.

«Статус» - состояние вызова. Выбирается из ниспадающего списка.

«Кол-во записей» - выбирается из ниспадающего списка.

После выбора нужного режима просмотра необходимо нажать на кнопку «Применить». Система выдаст список вызовов согласно ограничениям.

При просмотре вызовов, к которым был применен фильтр, знак «Фильтр» на инструментальной панели будет выделен красным цветом.

Для отмены применения фильтра необходимо нажать на кнопку «По умолчанию». Система вернется к списку всех вызовов.

4.1.13.3 Вызовы по операторам

Для доступа к информации о вызовах, обслуженных определенным оператором, необходимо выбрать пункт «События и статистика» → «Вызовы» → «По операторам».

Система предложит выбрать оператора. Для выбора нужного оператора необходимо

нажать на надпись «Выбрать оператора». Система откроет окно вызовов по операторам.

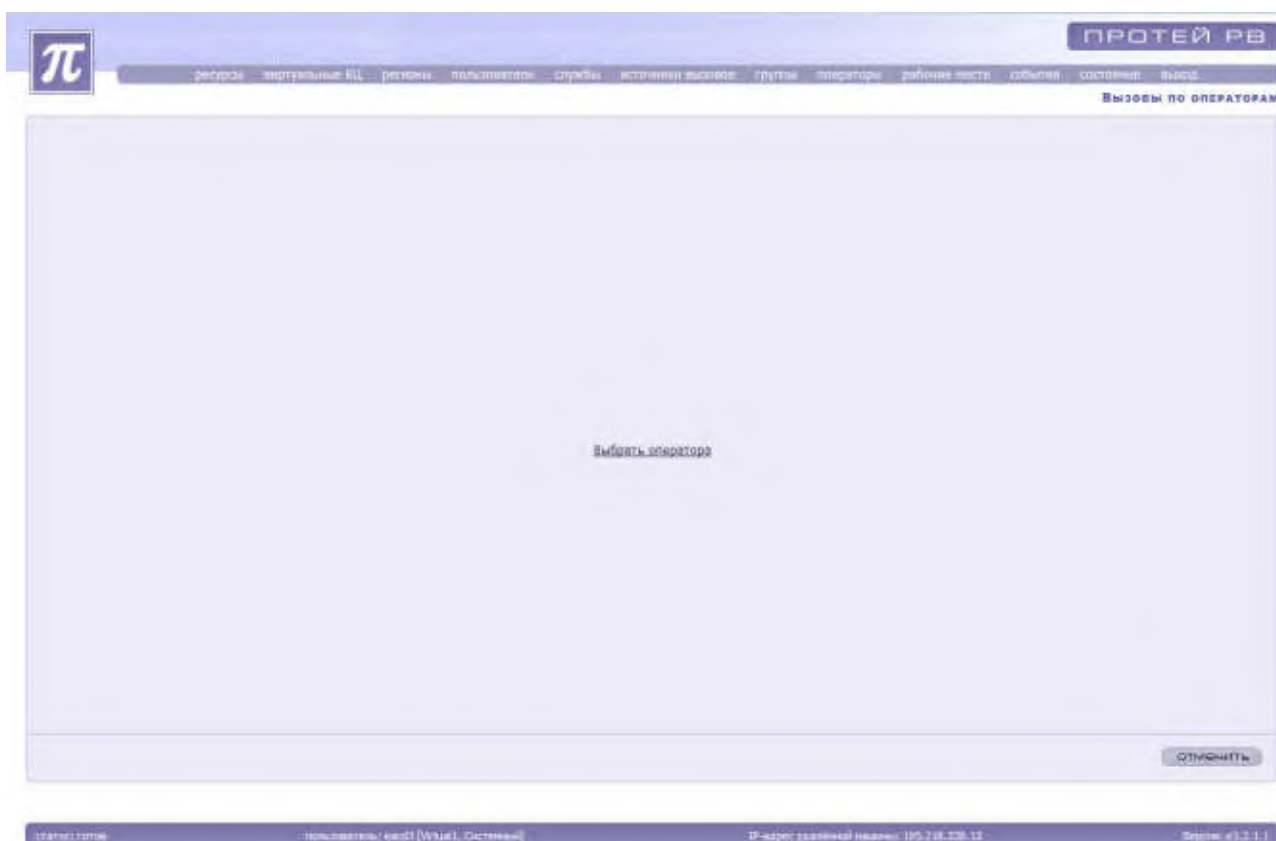


Рисунок 151. Просмотр вызовов по операторам

Для просмотра вызовов по операторам следует выбрать необходимого оператора. Для этого необходимо нажать кнопку «Выбрать оператора». Система откроет список операторов.

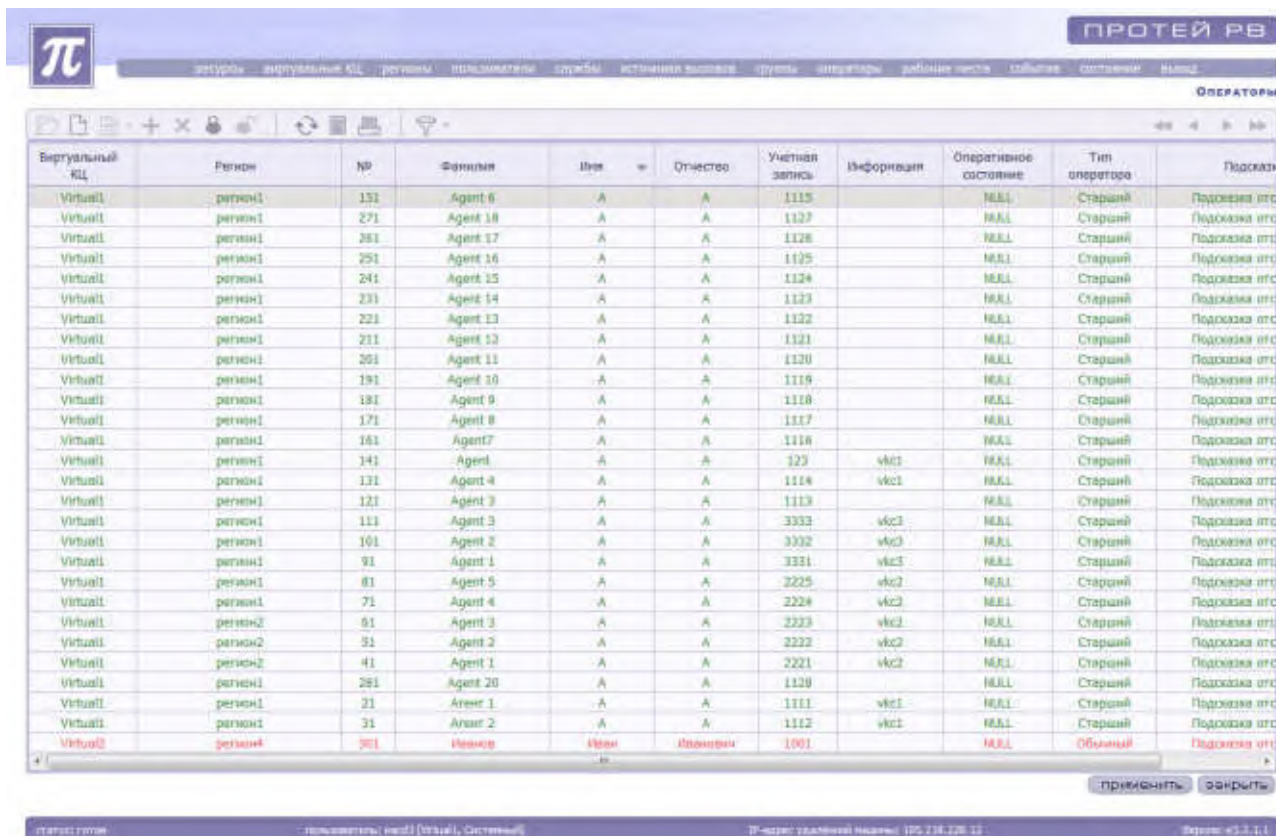


Рисунок 152. Выбор оператора для отображения вызовов

Для возврата к основному меню необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для выбора оператора необходимо выделить оператора из списка и нажать на кнопку «Применить». Система откроет окно «Вызовы оператора».

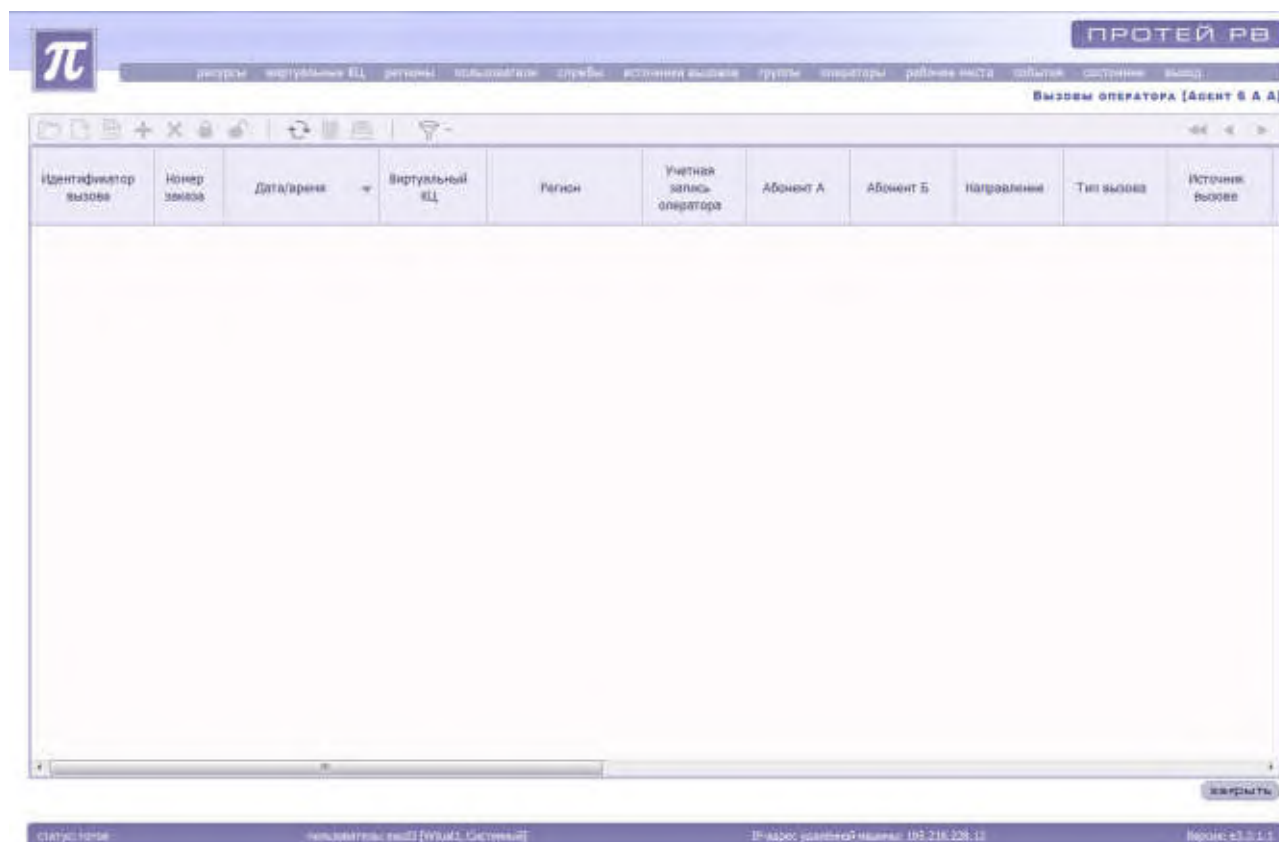


Рисунок 153. Список вызовов оператора и их характеристики

Вызовы оператора имеют те же характеристики, что и все вызовы в системе.

Для прослушивания существующих записей переговоров необходимо повторить действия, описанные в пункте «**Прослушивание записанных переговоров**».

Просмотр вызовов оператора с помощью фильтра

Для просмотра вызовов оператора за определенный промежуток времени, определенной длительности, по заданному направлению или по другим параметрам необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

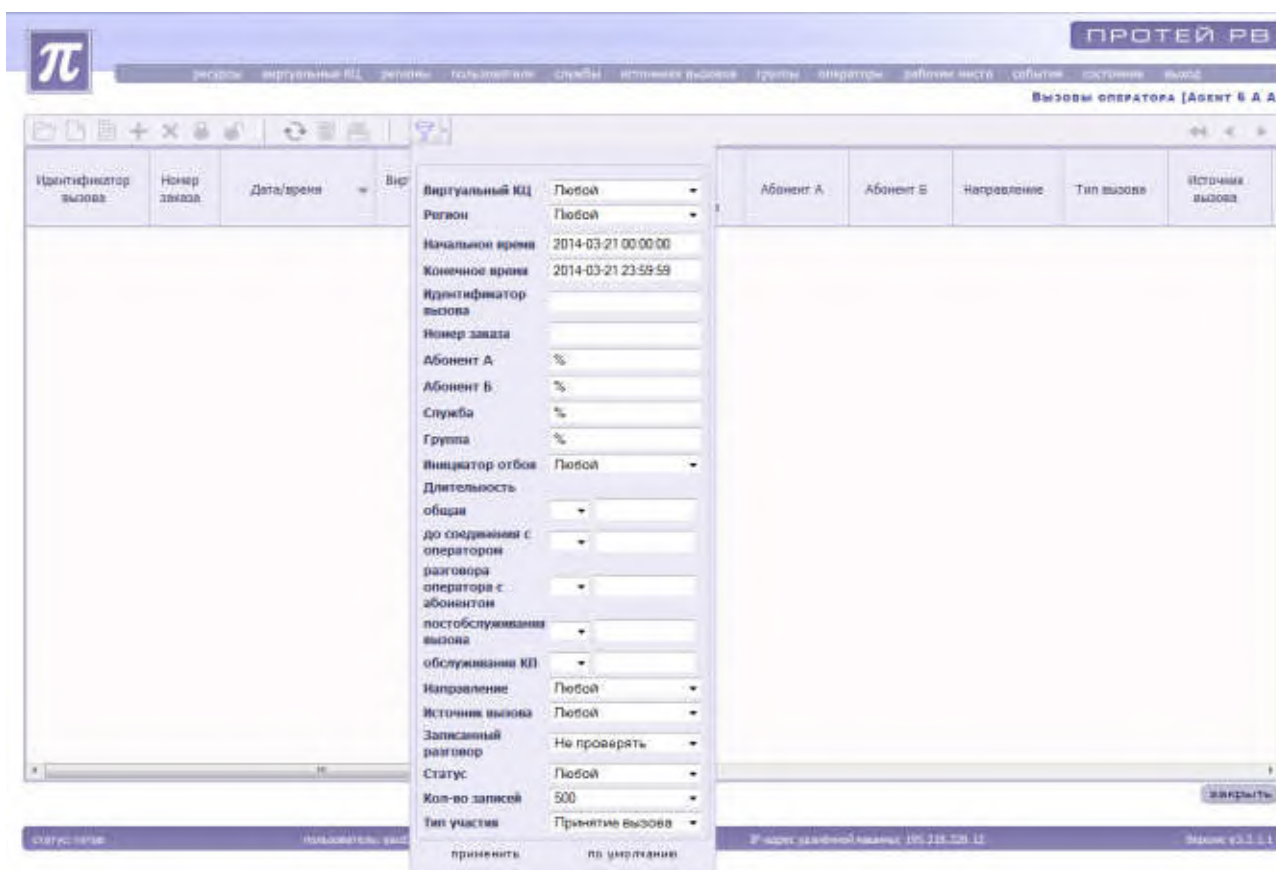


Рисунок 154. Просмотр вызовов оператора с помощью фильтра

Система предложит ввести необходимые ограничения.

«Виртуальный КЦ» - выбирается из ниспадающего списка.

«Регион» - выбирается из ниспадающего списка.

«Начальное время», «Конечное время» - указывается промежуток времени, за который необходимо просмотреть вызовы.

«Идентификатор вызова» - уникальное значение идентификатора вызова.

«Номер заказа» - указывается номер обратного вызова.

«Абонент А» - вводится регулярное выражение, по которому необходимо отфильтровать вызовы.

«Абонент Б» - вводится регулярное выражение, по которому необходимо отфильтровать вызовы.

Регулярное выражение принимает вид:

% - выводятся все строки нулевой или большей длины.

Например, запрос 5%8 правилен для строк, у которых номер телефона начинается на 5 и заканчивается на 8.

«Группа» - группа, служба которой будет обслуживать данную заявку.

«Служба» - служба, оператор которой будет обслуживать данную заявку.

«Инициатор отбоя» - сторона, иницирующая завершение вызовов. Выбрать из ниспадающего списка.

«Длительность» - указывается длительность разговора, большая, меньшая или равная требуемой величине:

☒ общая;

☒ до соединения с оператором;

- ☒ разговора оператора с абонентом;
- ☒ постобслуживания вызова;
- ☒ обслуживание КП;

«Направление» - указывается направление осуществления звонка:

- ☒ любой;
- ☒ входящий;
- ☒ исходящий;
- ☒ внутренний;
- ☒ обратный.

«Источник вызова» - указывается источник вызова:

- ☒ внутренний;
- ☒ ТФОП;
- ☒ корпоративная сеть;
- ☒ VPN;
- ☒ IP.

«Записанный разговор» - указывается необходимость проверки наличия или отсутствия записи разговора.

«Статус» - состояние вызова. Выбирается из ниспадающего списка.

«Кол-во записей» - выбирается из ниспадающего списка.

«Тип участия» - указывается тип участия оператора в вызове:

- ☒ принятие вызова;
- ☒ переадресация;
- ☒ консультация;
- ☒ исходящий вызов;
- ☒ предоставление услуги;
- ☒ неответ оператора.

После выбора нужного режима просмотра необходимо нажать на кнопку «Применить». Система выдаст список вызовов оператора согласно ограничениям.

При просмотре вызовов оператора, к которым был применен фильтр, знак «Фильтр» на инструментальной панели будет выделен красным цветом.

Для отмены применения фильтра необходимо нажать на кнопку «По умолчанию». Система вернется к списку всех вызовов оператора.

4.1.13.4 Внешние переадресации

Для доступа к информации о вызовах, которые были переданы оператором на внешний номер ТФОП, необходимо выбрать пункт «События и статистика» → «Вызовы» → «Внешние переадресации».

Система откроет окно «Внешние вызовы».

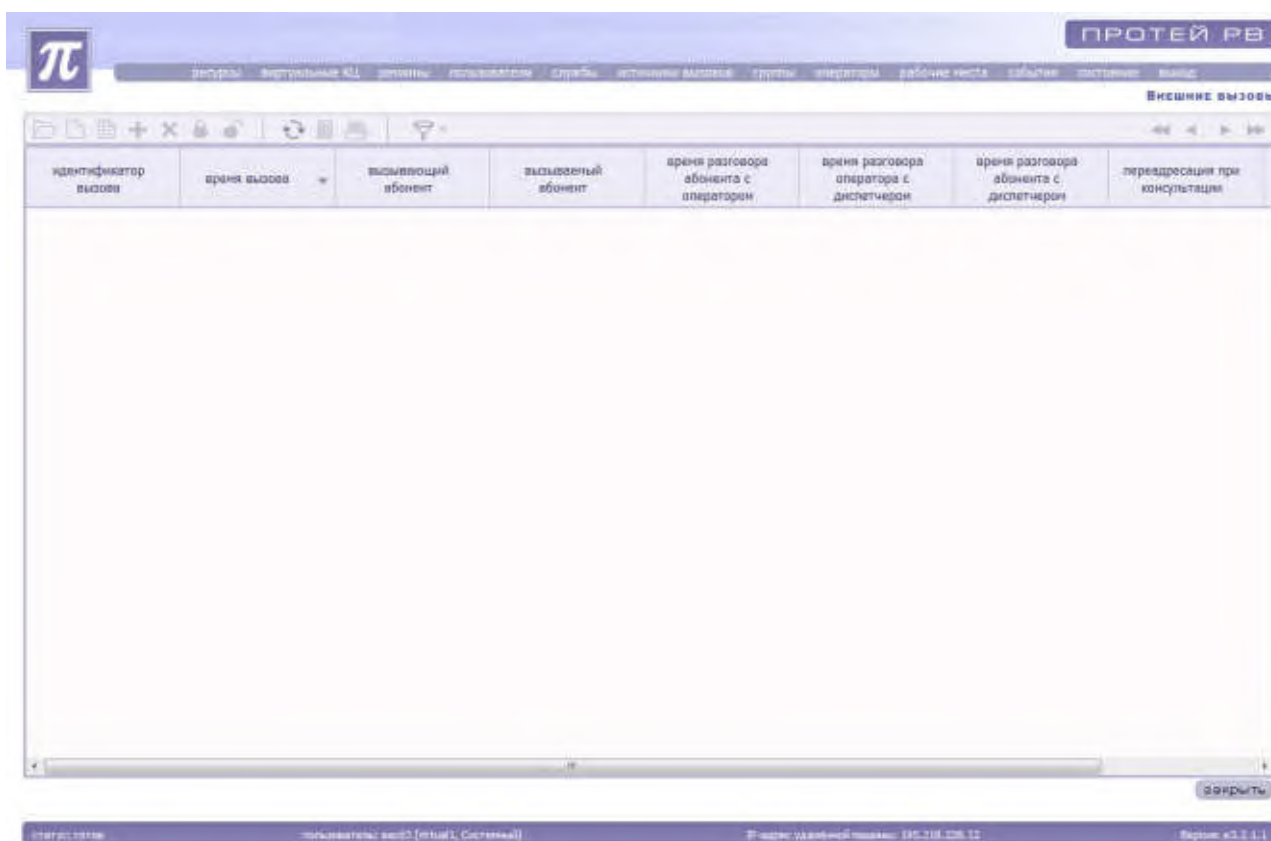


Рисунок 155. Список внешних переадресаций

Система предоставит список внешних переадресаций и их характеристики.

«Идентификатор вызова» - уникальное значение идентификатора вызова.

«Время вызова» - дата и время появления вызова в системе.

«Вызывающий абонент» - параметр, отражающий номер телефона абонента, который звонил на службу и был переадресован на внешний номер ТфОП.

«Вызываемый абонент» - параметр, отражающий внешний номер ТфОП, на который была осуществлена переадресация.

«Время разговора абонента с оператором» - длительность разговора в секундах оператора с вызывающим абонентом.

«Время разговора оператора с диспетчером» - длительность разговора в секундах оператора с диспетчером (вызываемым абонентом).

«Время разговора абонента с диспетчером» - длительность разговора в секундах вызывающего абонента с диспетчером (вызываемым абонентом).

«Переадресация при консультации» - параметр, указывающий на наличие (признак - «1») или отсутствие (признак - «0») проключения вызывающего абонента на диспетчера (вызываемого абонента).

«Общая длительность» - время в секундах, отражающее длительность обслуживания вызова.

Для прослушивания существующих записей переговоров необходимо повторить действия, описанные в пункте «**Прослушивание записанных переговоров**».

Просмотр внешних переадресаций с помощью фильтра

Для просмотра внешних переадресаций по нескольким номерам необходимо активизировать фильтр.

Для активизации фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

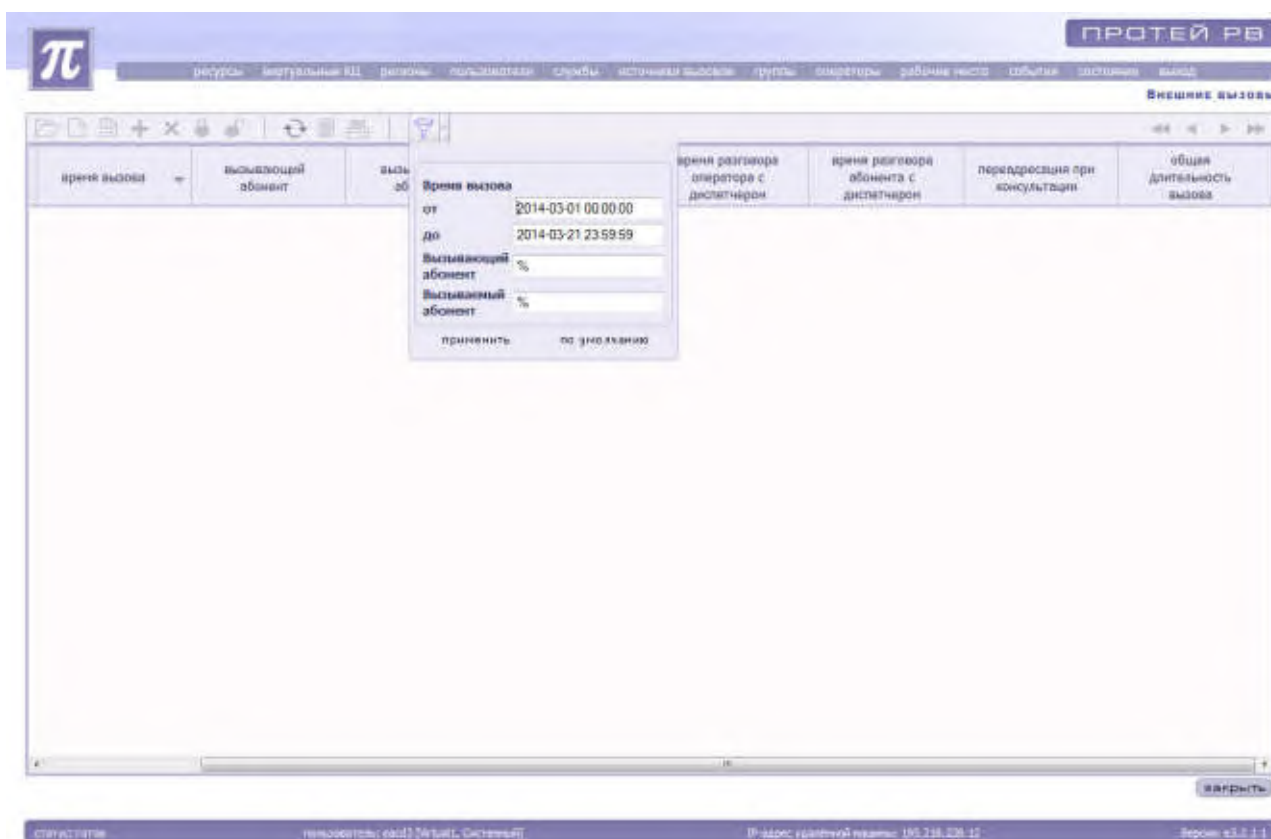


Рисунок 156. Внешние переадресации. Настройка фильтра

В поле «Вызываемый абонент» необходимо ввести регулярное выражение, по которому необходимо отфильтровать.

Регулярные выражения:

- ⌘ % - выводятся все строки нулевой или большей длины (например, запрос 5%8 правилен для строк, у которых номер телефона начинается на 5 и заканчивается на 8);
- ⌘ | – альтернативное выражение (соответствует слову «или») и используется при разделении нескольких номеров телефона (например, запрос 5112|2345 правилен для строк в которых есть сочетание цифр 5112 или 2345. Это могут быть номера 1151127, 1195112, 5112678 или 2345009, 1123459 и так далее);
- ⌘ ^ – соответствует началу строки (например, запрос ^5 правилен для всех номеров начинающихся на 5);
- ⌘ \$ – соответствует концу строки (например, запрос 67\$ правилен для всех номеров заканчивающихся на 67).

После ввода регулярного выражения необходимо нажать на кнопку «Применить».

Для возврата к отображению полного списка внешних переадресаций необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

4.1.13.5 События по операторам

Для доступа к информации обо всех событиях по конкретному оператору необходимо выбрать пункт «События и статистика» → «События по операторам».

Система предложит выбрать необходимого оператора.

Для возврата к основному меню необходимо нажать на кнопку «Отменить».

Для выбора оператора необходимо нажать на кнопку «Выбрать оператора».

| Виртуальный ID | Регион | № | Фамилия | Имя | Отчество | Учетная запись | Информация | Оперативное состояние | Тип оператора | Примечание |
|----------------|---------|-----|----------|------|----------|----------------|------------|-----------------------|---------------|----------------|
| Virtual1 | регион1 | 151 | Agent 6 | A | A | 1115 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 271 | Agent 18 | A | A | 1127 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 261 | Agent 17 | A | A | 1126 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 251 | Agent 16 | A | A | 1125 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 241 | Agent 15 | A | A | 1124 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 231 | Agent 14 | A | A | 1123 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 221 | Agent 13 | A | A | 1122 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 211 | Agent 12 | A | A | 1121 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 201 | Agent 11 | A | A | 1120 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 191 | Agent 10 | A | A | 1119 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 181 | Agent 9 | A | A | 1118 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 171 | Agent 8 | A | A | 1117 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 161 | Agent 7 | A | A | 1116 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 141 | Agent | A | A | 123 | №с1 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 131 | Agent 4 | A | A | 1114 | №с1 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 121 | Agent 3 | A | A | 1113 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 111 | Agent 3 | A | A | 3333 | №с3 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 101 | Agent 2 | A | A | 3332 | №с3 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 91 | Agent 1 | A | A | 3331 | №с3 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 81 | Agent 3 | A | A | 2225 | №с2 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 71 | Agent 4 | A | A | 2224 | №с2 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион2 | 61 | Agent 3 | A | A | 2223 | №с2 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион2 | 51 | Agent 2 | A | A | 2222 | №с2 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион2 | 41 | Agent 1 | A | A | 2221 | №с2 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 281 | Agent 20 | A | A | 1128 | | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 21 | Agent 1 | A | A | 1111 | №с1 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual1 | регион1 | 31 | Agent 2 | A | A | 1112 | №с3 | NULL | Старший | Подготовка etc |
| Virtual2 | регион1 | 301 | Иванов | Иван | Иванович | 1001 | | NULL | Обычный | Подготовка etc |

Рисунок 157. Выбор оператора

Система откроет список имеющихся операторов, в котором необходимо выделить нужного оператора и нажать на кнопку «Применить».

Система выдаст список событий по данному оператору.

| Дата время | Оператор | Старое состояние | Новое состояние | Событие | Идентификатор вызова |
|-----------------------|--------------|------------------|------------------|--|----------------------|
| 2014-03-19 13:00:56.0 | Agent 6 A.A. | Вход в систему | Заблокирован | Вход в систему, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 13:02:03.0 | Agent 6 A.A. | Заблокирован | Свободен | Разблокировка, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 13:02:03.0 | Agent 6 A.A. | Занят | Пропущен вызов | Нет ответа | 22611 |
| 2014-03-19 13:06:09.0 | Agent 6 A.A. | Заблокирован | Выход из системы | Выход из системы | 0 |
| 2014-03-19 13:06:15.0 | Agent 6 A.A. | Вход в систему | Заблокирован | Вход в систему, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 13:06:25.0 | Agent 6 A.A. | Заблокирован | Свободен | Разблокировка, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 13:31:55.0 | Agent 6 A.A. | Свободен | Заблокирован | Оперативная блокировка | 0 |
| 2014-03-19 13:33:18.0 | Agent 6 A.A. | Заблокирован | Свободен | Разблокировка, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 13:34:38.0 | Agent 6 A.A. | Свободен | Заблокирован | Оперативная блокировка | 0 |
| 2014-03-19 13:34:39.0 | Agent 6 A.A. | Заблокирован | Выход из системы | Выход из системы | 0 |
| 2014-03-19 13:36:29.0 | Agent 6 A.A. | Вход в систему | Заблокирован | Вход в систему, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 13:36:34.0 | Agent 6 A.A. | Заблокирован | Свободен | Разблокировка, готов к приему вызовов | 0 |
| 2014-03-19 | | | | Оперативная | |

Рисунок 158. События по операторам (по умолчанию)

События по операторам обладают рядом характеристик:

«Дата/время» - параметр, указывающий на дату и время совершения события.

«Оператор» - параметр, определяющий, над каким оператором было произведено событие или какой оператор произвел событие.

«Старое состояние» - состояние, в котором оператор находился до совершения события.

«Новое состояние» - состояние, в которое оператор перешел после совершения события.

«Событие» - описание совершенного события.

«Идентификатор вызова»;

Внимание! По умолчанию список событий выдается за текущий день с 00:00:00 по 23:59:59 часов без учета обработки вызовов этим оператором.

Список событий, выводящийся по умолчанию:

- ⊗ Вход / выход из системы;
- ⊗ Оперативная блокировка / разблокировка;
- ⊗ Административная блокировка / разблокировка;
- ⊗ Неответ (пропущенный вызов).

Для прослушивания существующих записей переговоров оператора необходимо повторить действия, описанные в пункте «**Прослушивание записанных переговоров**».

Просмотр событий с помощью фильтра

Для просмотра событий, связанных с учетом обработки вызовов, необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

The screenshot shows the PROTEY RB administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: ресурсы, виртуальные ЦУ, ресурсы, пользователи, службы, источники вызовов, группы, операторы, рабочие места, события, состояние, выход. Below the navigation bar, the main window title is "Изменение состояния оператора [AGENT 6 A A]".

The main content area displays a table of operator events. The table has four columns: "Дата время", "Оператор", "Старое состояние", and "Новое состояние". The data rows show various events for "Агент 6 А.А." such as "Вход в систему", "Заблокирован", "Свободен", "Занят", "Пропущен вызов", "Выход из системы", "Выход из системы", "Вход в систему, готов к принятию вызовов", "Разблокировка, готов к принятию вызовов", "Оперативная блокировка", "Разблокировка, готов к принятию вызовов", "Оперативная блокировка", "Выход из системы", "Выход из системы", "Вход в систему, готов к принятию вызовов", "Разблокировка, готов к принятию вызовов", and "Оплатившие".

Overlaid on the table is a dialog box for filtering events. It has a "С" (From) field set to "2014-03-01 00:00:00" and a "По" (To) field set to "2014-03-21 23:59:59". There is a checkbox "Обрабатывать обработку вызовов" which is currently unchecked. At the bottom of the dialog, there are two buttons: "применить" and "по умолчанию".

At the bottom of the interface, there is a status bar with the text: статус линии, пользователи: 2/203 [Windows, Система], IP-адрес удаленной машины: 195.218.238.12, Версия: 2.1.2.1.1.

Рисунок 159. События по операторам (с учетом обработки вызовов). Настройка фильтра

В диалоговом окне необходимо поставить галку напротив поля «Отображать обработку вызовов» и нажать на кнопку «Применить». Система откроет список событий по оператору с учетом обработки вызовов.

Для возврата к списку событий по умолчанию необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

Для просмотра событий за определенный промежуток времени необходимо в диалоговом окне ввести параметры в поля «С» и «По» и нажать на кнопку «Применить». Система откроет список событий по оператору за заданный интервал времени.

Для возврата к списку событий по умолчанию необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

4.1.13.6 Журнал действий администратора

Журнал содержит записи событий, которые проводились над объектами системы администратором.

Для доступа к информации по событиям, связанным с администрированием системы ТО, необходимо выбрать пункт «События и статистика» → «Журнал админ.».

Система откроет окно «Журнал действий».

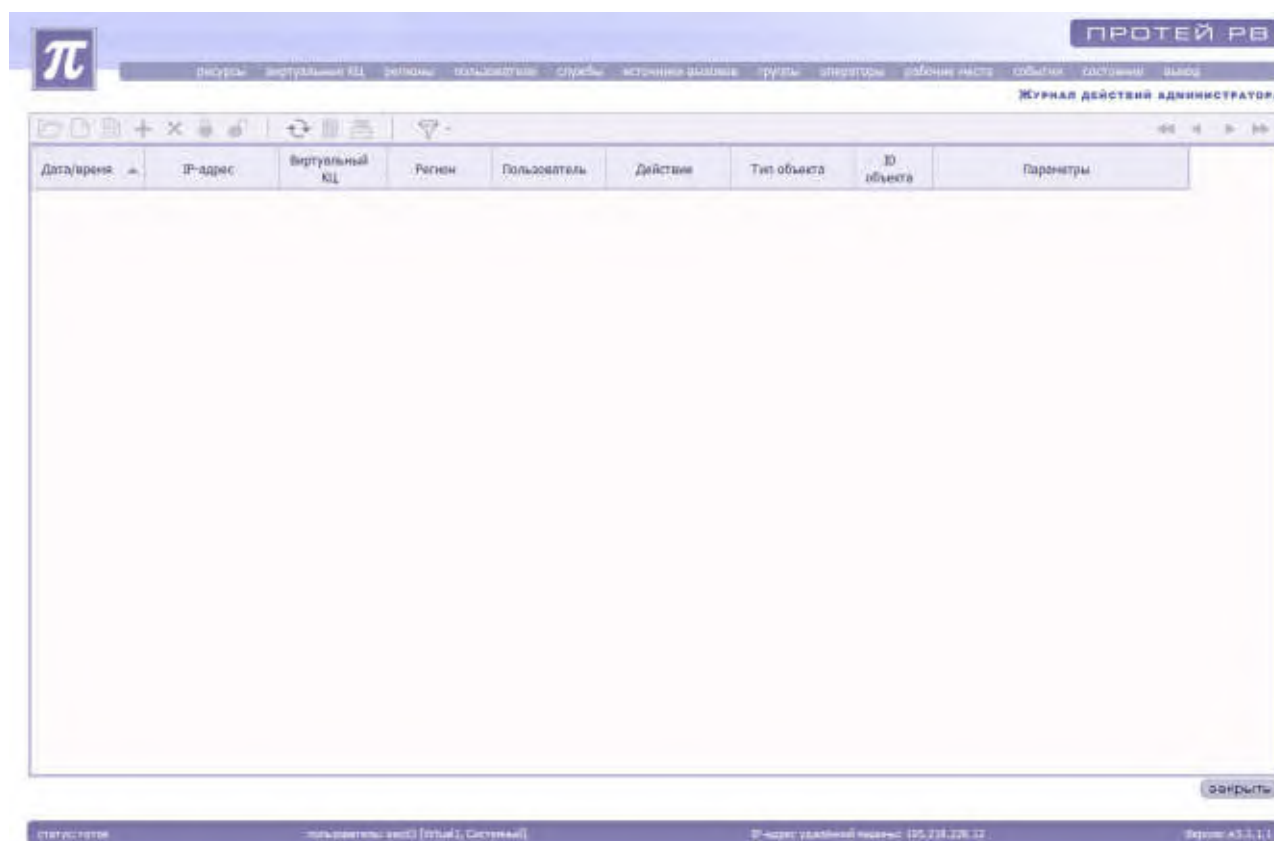


Рисунок 160. Журнал действий администратора

Система представит характеристики событий журнала:

«Дата/время» - дата и время совершения события.

«IP-адрес» - IP-адрес, с которого осуществлялось данное событие.

«Регион» - название региона.

«Пользователь» - параметр, отражающий пользователя системы ТО, который совершил данное действие.

«Действие» - параметр, описывающий происшедшее действие.

Типы действий:

- 🔗 Создание;
- 🔗 Удаление;
- 🔗 Обновление;
- 🔗 Блокировка;
- 🔗 Разблокировка.

«Тип объекта» - параметр, указывающий объект, с которым произошло данное событие.

«ID объекта» - идентификатор объекта.

«Параметры» - дополнительная информация по объектам и действия над ними.

Журнал действий можно вывести на печать. Для этого необходимо нажать на кнопку «Печать» на инструментальной панели.

Вывести на печать журнал действий можно с помощью контекстного меню, вызываемого нажатием на правую кнопку мыши. Из открывшегося списка действий необходимо выбрать пункт «Подготовить к печати».

Журнал действий администратора

| Дата времени | IP - адрес | Типа действия | Идентификатор | Действие | Тип объекта | Параметры |
|--------------------------|----------------|---------------|---------------|----------------------|-------------|-----------|
| 2011-04-04 10:18:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:19:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:20:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:21:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:22:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:23:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:24:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:25:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:26:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:27:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:28:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:29:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:30:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:31:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:32:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:33:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:34:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:35:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:36:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:37:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:38:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:39:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:40:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:41:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:42:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:43:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:44:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:45:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:46:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:47:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:48:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:49:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |
| 2011-04-04 10:50:43.0 | 192.168.100.61 | Изменение | 1011 | Изменение параметров | Параметры | |

Рисунок 161. Журнал действий администратора для печати

Просмотр журнала с использованием фильтра

Для просмотра журнала за определенный промежуток времени, по конкретному объекту или действию необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

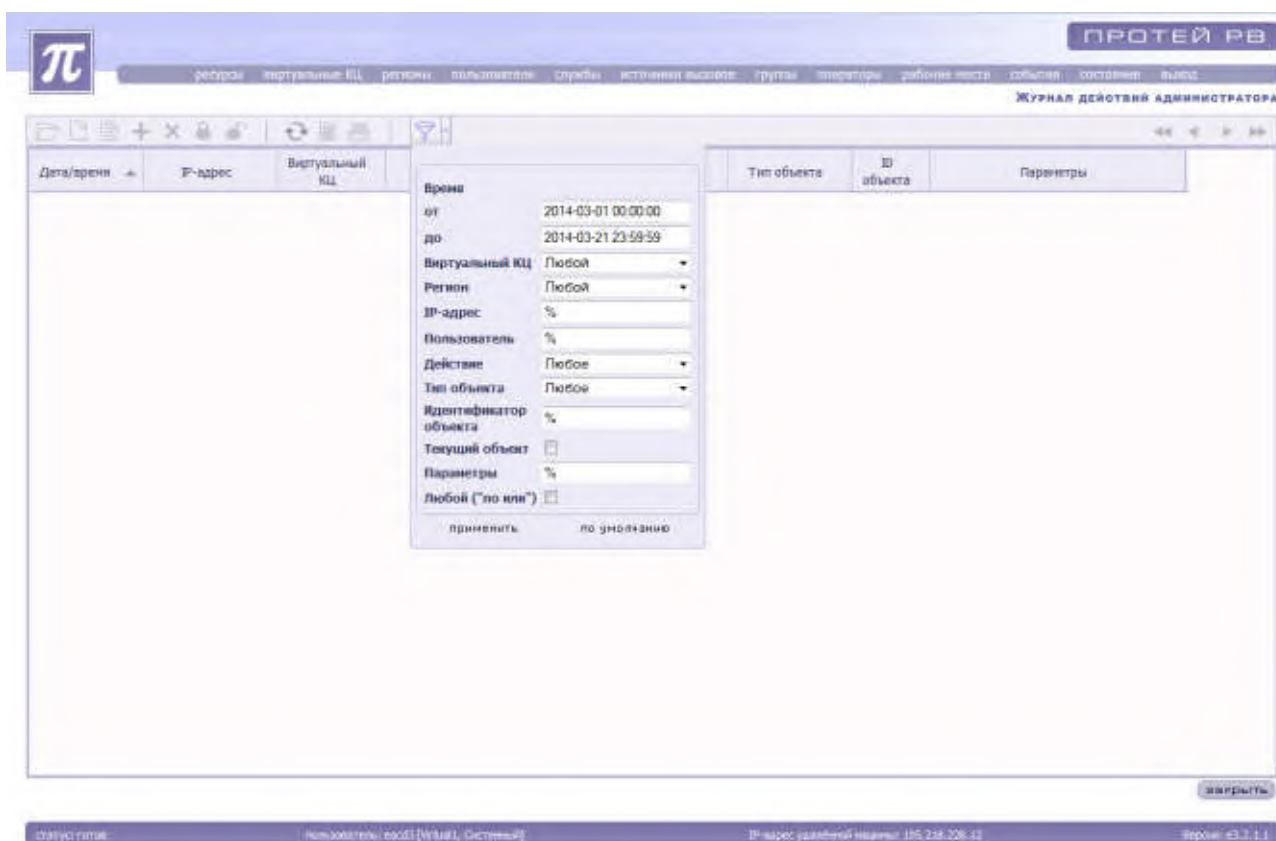


Рисунок 162. Применение фильтра для просмотра журнала

В диалоговом окне необходимо внести необходимые ограничения:

- ☒ промежуток времени;
- ☒ виртуальный КЦ;
- ☒ регион;
- ☒ IP-адрес;
- ☒ пользователь;
- ☒ действие;
- ☒ тип объекта;
- ☒ идентификатор объекта;
- ☒ Текущий объект;
- ☒ параметры;
- ☒ любой («по или»).

После ввода ограничений необходимо нажать на кнопку «Применить». Система откроет журнал с учетом введенных ограничений. Знак «Фильтр» на инструментальной панели будет выделен красным цветом.

Для возврата к отображению полного журнала необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

4.1.13.7 Журнал действий старшего оператора

Журнал содержит записи событий, которые проводились, над объектами системы страшим оператором.

Для доступа к информации по событиям, связанным с администрированием системы ТО, необходимо выбрать пункт «События и статистика» → «Журнал ст.опер.».

Система откроет окно «Журнал действий».

| Дата / время | IP - адрес | РIN ст. опер. | Действие | Параметры |
|-----------------------|----------------|---------------|---------------------------|---|
| 2014-03-19 10:41:38.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Погон | |
| 2014-03-19 10:46:09.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 10:46:13.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 10:48:48.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 10:48:54.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 16:53:44.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 16:53:50.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:21:03.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:21:47.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:23:00.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:24:05.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Погон | |
| 2014-03-19 17:30:25.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |

Рисунок 163. Журнал действий старшего оператора

Система представит характеристики событий журнала:

«Дата/время» - дата и время совершения события.

«IP-адрес» - IP-адрес, с которого осуществлялось данное событие.

«PIN старшего оператора» - параметр, отражающий учетную запись оператора, который совершил данное действие.

«Действие» - параметр, описывающий происшедшее действие.

«Параметры» - дополнительная информация по объектам и действия над ними.

Журнал действий можно вывести на печать. Для этого необходимо нажать на кнопку «Печать» на инструментальной панели.

Вывести на печать журнал действий можно с помощью контекстного меню, вызываемого нажатием на правую кнопку мыши. Из открывшегося списка действий необходимо выбрать пункт «Подготовить к печати».

Журнал действий старшего оператора

| Дата время | IP - адрес | РIN ст. опер. | События | Параметры |
|-----------------------|----------------|---------------|---------------------------|---|
| 2014-03-19 10:41:38.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Погон | |
| 2014-03-19 10:46:09.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 10:46:13.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 10:48:48.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 10:48:54.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 16:53:44.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 16:53:50.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:21:03.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:21:47.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:23:00.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Блокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |
| 2014-03-19 17:24:05.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Погон | |
| 2014-03-19 17:30:25.0 | 91.224.127.195 | 1113 | Разблокирование оператора | AgentID=151;AgentPIN=1115;GroupID=41; GroupName=Группа; |

Рисунок 164. Журнал действий старшего оператора для печати

Просмотр журнала с использованием фильтра

Для просмотра журнала за определенный промежуток времени, по конкретному объекту или действию необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

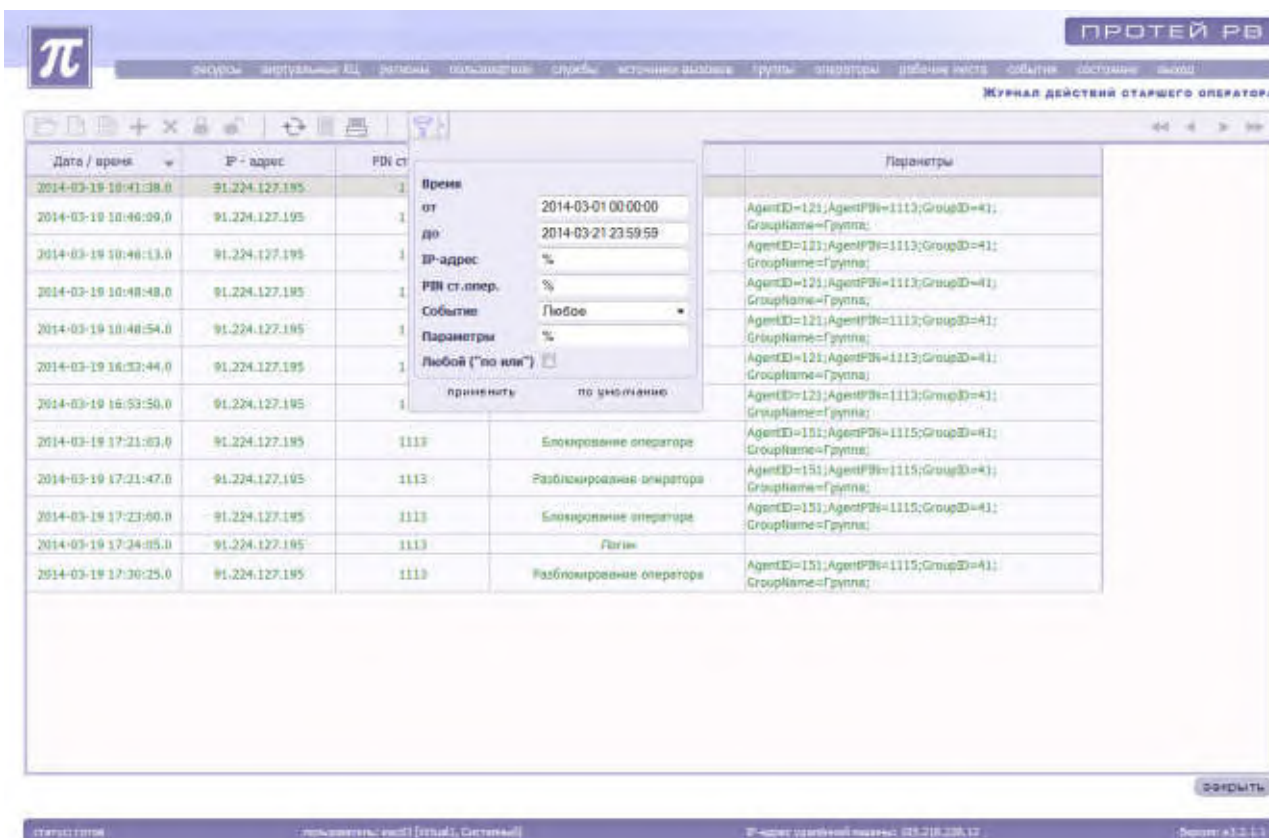


Рисунок 165. Применение фильтра для просмотра журнала

В диалоговом окне необходимо внести необходимые ограничения:

- ☒ промежуток времени;
- ☒ IP-адрес;
- ☒ PIN старшего оператора;
- ☒ событие;
- ☒ параметры;
- ☒ любой («по или»).

После ввода ограничений необходимо нажать на кнопку «Применить». Система откроет журнал с учетом введенных ограничений. Знак «Фильтр» на инструментальной панели будет выделен красным цветом.

Для возврата к отображению полного журнала необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

4.1.13.8 Журнал диагностики

Журнал содержит записи диагностики, которые проводились, над объектами системы страшим оператором.

Для доступа к информации по диагностики, связанной с администрированием системы ТО, необходимо выбрать пункт «События» → «Журнал диагностики».

Система откроет окно «Журнал диагностики».

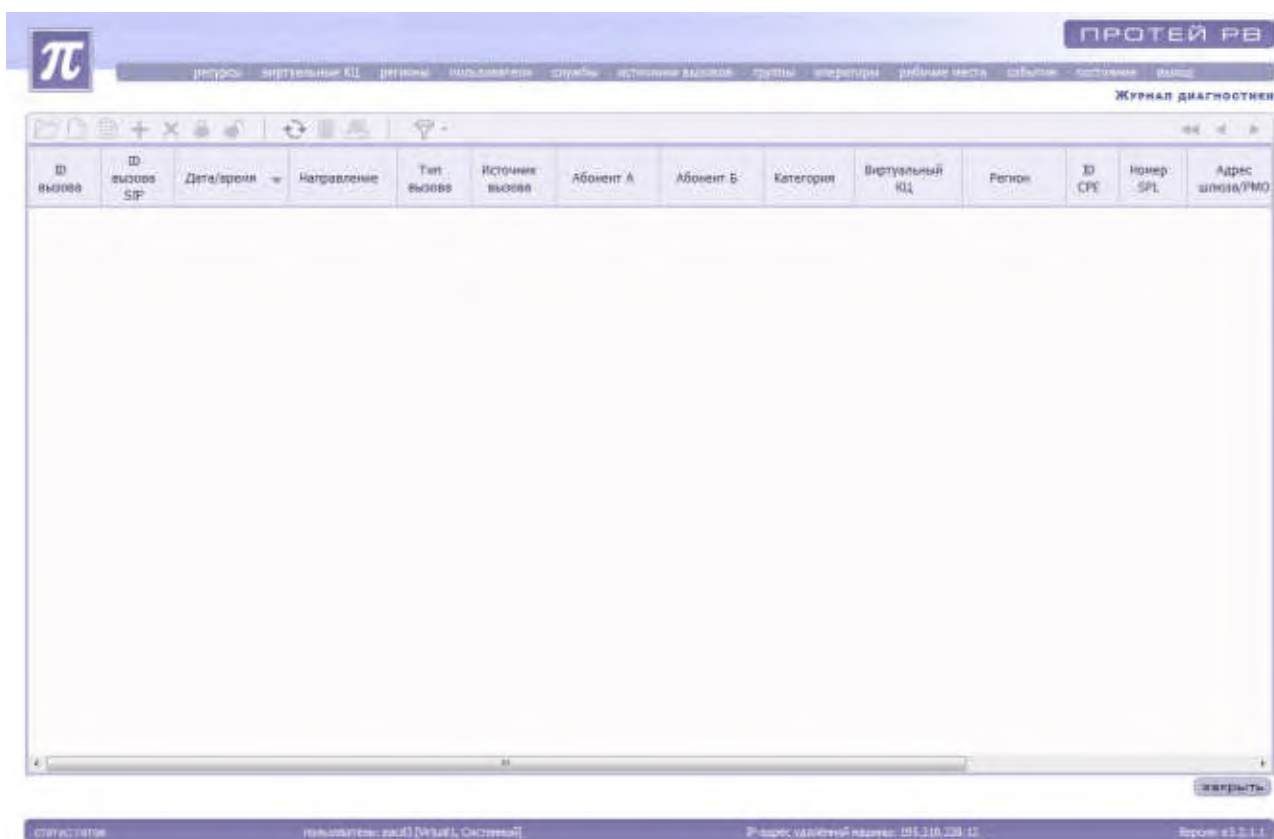


Рисунок 166. Просмотра журнала диагностики

Система представит характеристики журнала диагностики:

- «ID вызова» - идентификатор вызова.
- «ID вызова SIP».
- «Дата/время» - дата и время совершения вызова.
- «Направление» - указывается направление осуществления звонка:
 - ☒ любой;
 - ☒ входящий;
 - ☒ исходящий;
 - ☒ внутренний;
 - ☒ обратный.
- «Тип вызова» - указывается тип вызова, который пришел на систему.
- «Источник вызова» - указывается источник вызова:
 - ☒ внутренний;
 - ☒ ТФОП;
 - ☒ корпоративная сеть;
 - ☒ VPN;
 - ☒ IP.
- «Абонент А» - параметр, определяющий:
 - ☒ телефонный номер абонента при входящем звонке на систему;
 - ☒ имя и IP-адрес компьютера при регистрации в системе;
 - ☒ телефонный номер вызываемого абонента при обратном вызове;
 - ☒ учетная запись оператора при совершении им исходящего вызова.
- «Абонент Б» - параметр, определяющий:

- ℵ название службы при входящем и обратном вызове;
 - ℵ телефонный номер при исходящем вызове, по которому производился дозвон.
- «Категория» - категория обслуживаемого события.
 «Виртуальный КЦ».
 «Регион» - указывается название региона.
 «ID CPE» - идентификатор CPE.
 «Номер SPL» - параметр, показывающий номер направления SPL.
 «Адрес шлюза/PMO» - указывается IP-адрес шлюза или PMO.
 «ID ACD» - идентификатор ACD.
 «Причина» - указывается причина диагностики события.
 «Доп. информация» - указывается дополнительная информация.

Просмотр журнала с использованием фильтра

Для просмотра журнала за определенный промежуток времени, по конкретному объекту или действию необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

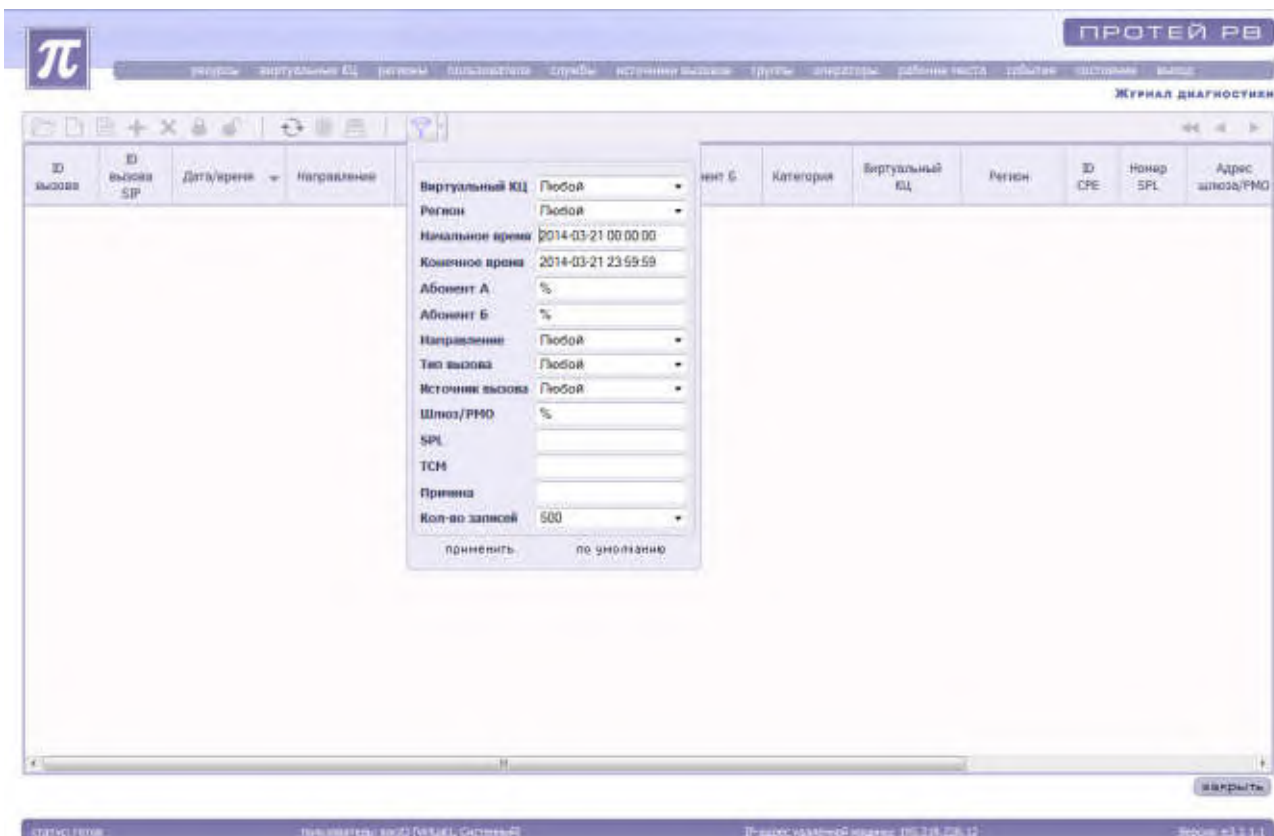


Рисунок 167. Применение фильтра для журнала диагностики

В диалоговом окне необходимо внести необходимые ограничения:

- ℵ виртуальный КЦ;
- ℵ регион;
- ℵ промежуток времени;
- ℵ абоненты;
- ℵ направление;
- ℵ тип вызова;

- ☒ источник вызова;
- ☒ шлюз/РМО;
- ☒ SPL;
- ☒ TCM;
- ☒ Причина;
- ☒ кол-во записей.

После ввода ограничений необходимо нажать на кнопку «Применить». Система откроет журнал с учетом введенных ограничений. Знак «Фильтр» на инструментальной панели будет выделен красным цветом.

Для возврата к отображению полного журнала необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

4.1.13.9 Передача событий с оператора на службу

Журнал содержит записи передачи вызовов, которые поступили оператору. Для доступа к информации, по передачи событий с оператора на службу, необходимо выбрать пункт «События» → «Передача с оператора на службу».

Система откроет окно «Передачи с оператора на службу».

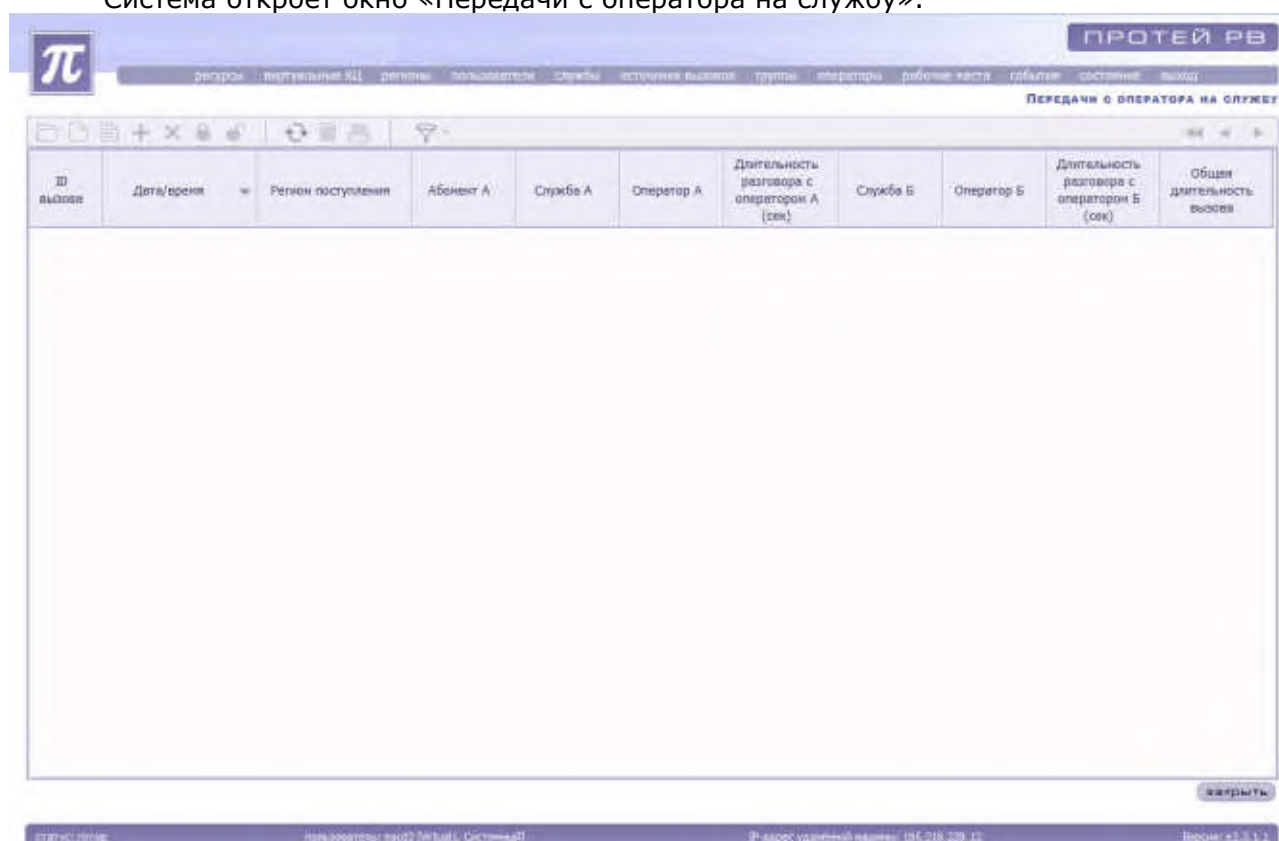


Рисунок 168. Просмотр информации по передачи событий с оператора на службу

Система представит характеристики журнала диагностики:

- «ID вызова» - идентификатор вызова.
- «Дата/время» - дата и время совершения вызова.
- «Регион поступления» - указывается название региона, откуда осуществлялся звонок.
- «Абонент А» - параметр, определяющий:
 - ☒ телефонный номер абонента при входящем звонке на систему;
 - ☒ имя и IP-адрес компьютера при регистрации в системе;
 - ☒ телефонный номер вызываемого абонента при обратном вызове;

- ☒ учетная запись оператора при совершении им исходящего вызова.
- «Служба А» - номер службы, оператор которой будет обслуживать вызов.
- «Оператор А» - параметр, определяющий какой оператор будет обслуживать вызов.
- «Длительность разговора с оператором А(сек)» - указывается длительность разговора с оператором А.
- «Служба Б» - номер службы, оператор которой будет обслуживать данный вызов.
- «Оператор Б» - параметр, определяющий какой оператор будет обслуживать вызов.
- «Длительность разговора с оператором Б(сек)» - указывается длительность разговора с оператором А.
- «Общая длительность» - время в секундах, отражающее длительность обслуживания вызова.

Просмотр передачи событий с использованием фильтра

Для просмотра журнала за определенный промежуток времени, по конкретному объекту или действию необходимо активизировать фильтр.

Для настройки фильтра необходимо нажать на кнопку выпадающего списка рядом с кнопкой «Фильтр». Система откроет диалоговое окно.

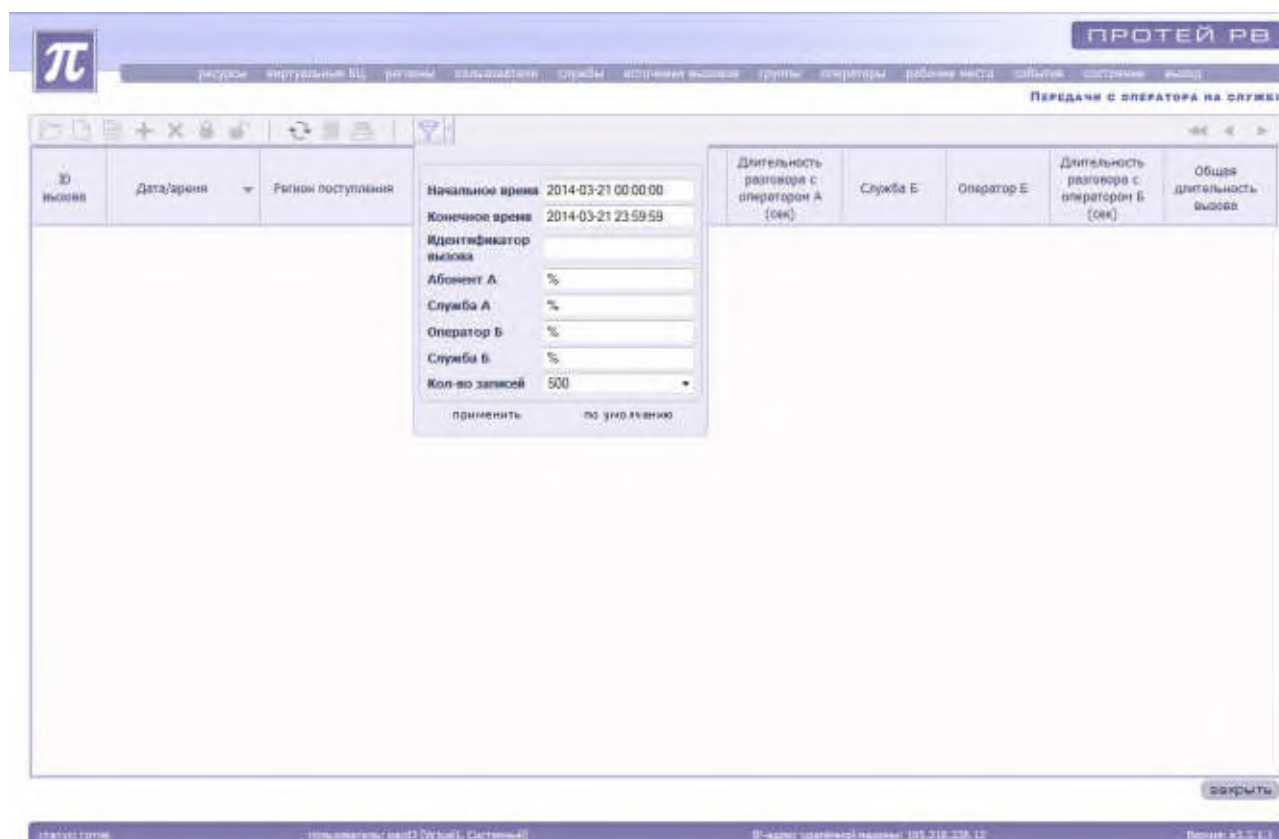


Рисунок 169. Применение фильтра для просмотра передачи событий

В диалоговом окне необходимо внести необходимые ограничения:

- ☒ промежуток времени;
- ☒ идентификатор вызова;
- ☒ абонент А;
- ☒ служба А;
- ☒ оператор Б;

- ☒ служба Б;
- ☒ кол-во записей;

После ввода ограничений необходимо нажать на кнопку «Применить». Система откроет журнал с учетом введенных ограничений. Знак «Фильтр» на инструментальной панели будет выделен красным цветом.

Для возврата к отображению полного журнала необходимо нажать на кнопку «По умолчанию».

4.1.14 Состояние

Для просмотра состояния подключений необходимо в основном меню выбрать пункт «Состояние». Система откроет окно «Состояние подключений».

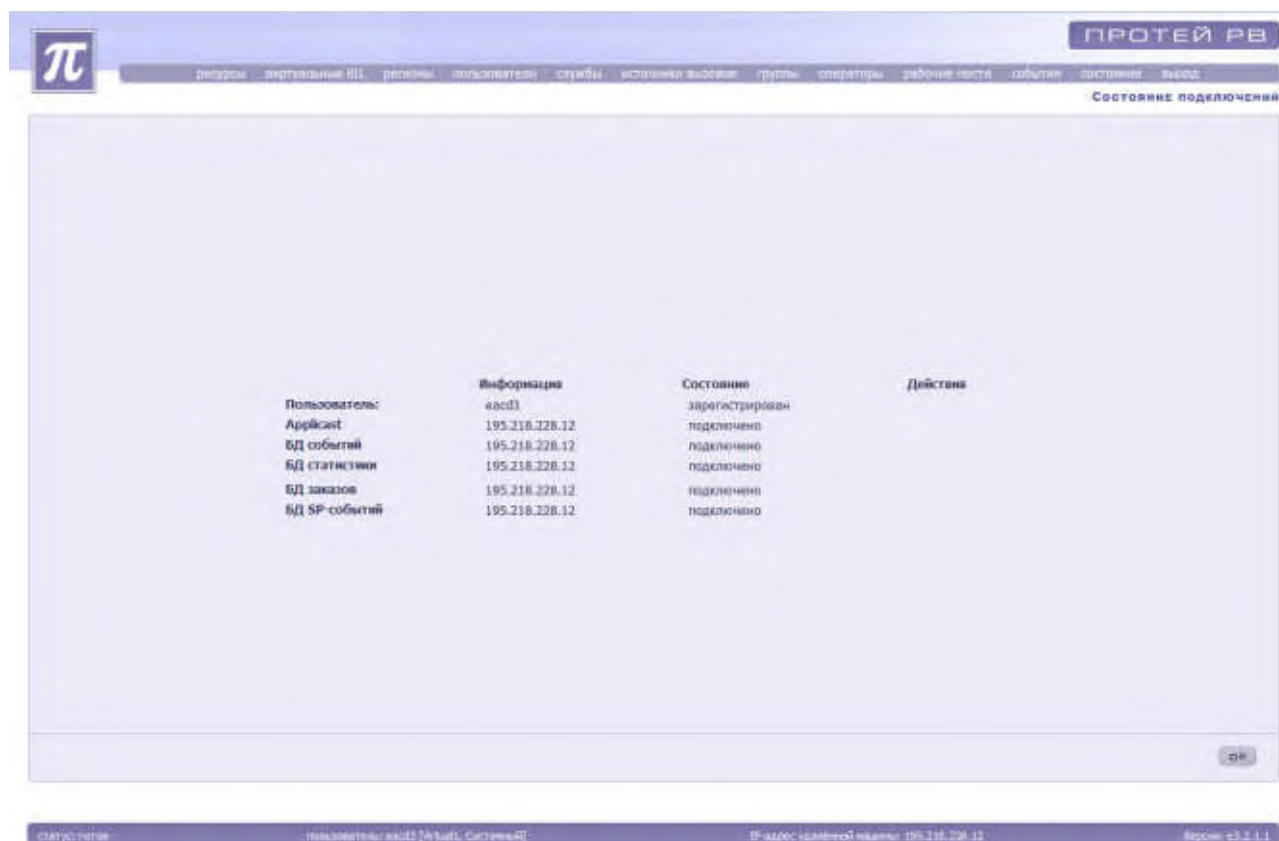


Рисунок 170. Состояние подключений

Система предоставляет информацию о подключениях, IP-адресах и текущем состоянии подключений к СРВ, базе данных направлений, базе данных заказов, базе данных статистики и базе данных событий.

4.1.15 Выход

Для завершения сеанса работы в системе технического обслуживания необходимо нажать на кнопку «Выход».

4.2 Конструктор отчетов

Конструктор статистических отчетов Reporting framework (RFW) представляет собой инструмент для создания отчетных систем за минимальное время.

Используя конструктор отчетов, пользователь может самостоятельно выбирать данные, необходимые для построения отчета, определять варианты отображения, указывать различные параметры для получения данных. Настройки таких отчетов могут быть сохранены (шаблон отчета) и затем повторно использованы.

Системный администратор имеет возможность управлять и просматривать отчеты всех пользователей. Администратор Виртуального КЦ может управлять только собственными отчетами. Региональный администратор может только просматривать отчеты пользователей.

Для перехода к основному окну конструктора отчетов необходимо нажать на кнопку «Конструктор отчетов» на странице с меню ЦОВ «ПРОТЕЙ» (смотри рисунок 2). Система загрузит редактор отчетов.

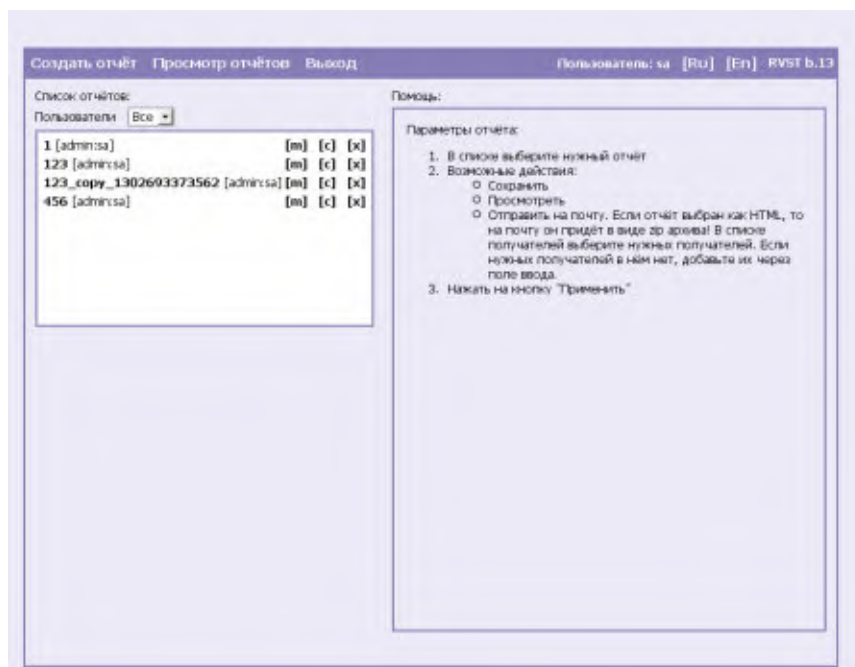


Рисунок 171. Редактор отчетов

Панель управления расположена в верхней строке интерфейса. Содержит элементы управления приложением:

- Ⓞ Создать отчет – ссылка перехода к странице создания нового отчета;
- Ⓞ Просмотр отчетов – ссылка перехода к странице просмотра отчетов;
- Ⓞ Выход — кнопка для корректного выхода из системы;
- Ⓞ Пользователь — имя пользователя;
- Ⓞ [Ru] – элемент управления, осуществляющий переход интерфейса к русскоязычной версии;
- Ⓞ [En] – элемент управления, осуществляющий переход интерфейса к англоязычной версии.

4.2.1 Создание отчета

Создание отчета в системе RFW происходит в три этапа:

1. Создание элементов отчета.
2. Конфигурирование элементов отчета.
3. Сохранение параметров отчета.

Для перехода к форме создания отчета следует нажать на ссылку [Создать отчет], расположенную на панели управления. Система отобразит следующую страницу:

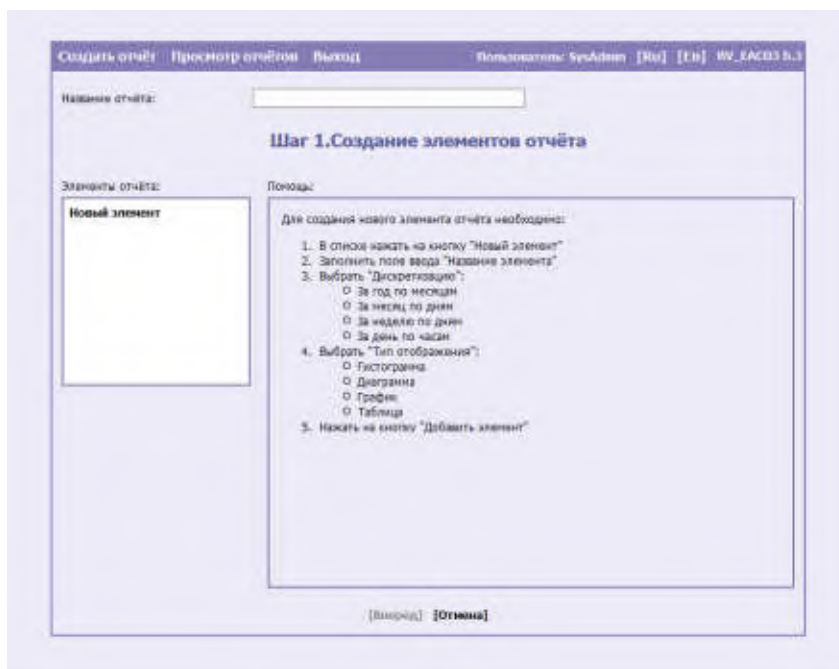


Рисунок 172. Шаг 1. Страница создания отчета.

Для создания нового отчета необходимо ввести название нового отчета в строку, расположенную напротив надписи <Название отчета>.

Если требуется отменить создание отчета, следует нажать на ссылку [Отмена], расположенную в нижней строке страницы.

4.2.1.1 Создание элементов отчета

Для создания элементов отчета необходимо:

1. Нажать на ссылку <Новый элемент> на странице создания отчета, расположенную в списке элементов отчета. Система откроет страницу создания элементов отчета:

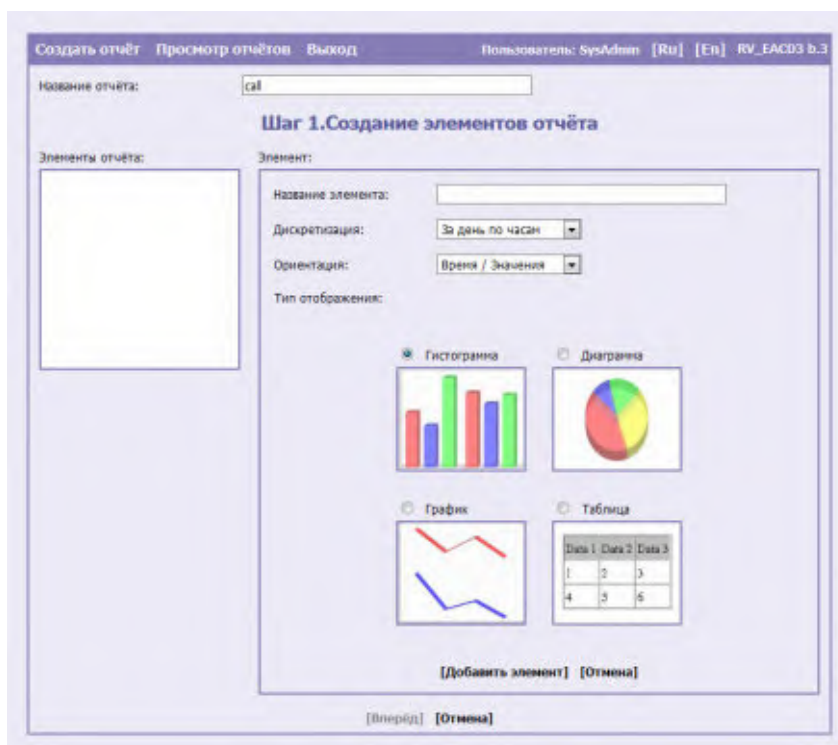


Рисунок 173. Шаг 1. Страница создания элементов отчета.

2. Ввести название элемента в строке, расположенной напротив надписи <Название

элемента>.

3. Задать следующие параметры элемента отчета:

- Ⓞ Тип дискретизации статистической информации:
 - за день по часам;
 - за неделю по дням;
 - за месяц по дням;
 - за год по месяцам.
- Ⓞ Тип ориентации статической информации:
 - Время/Значения;;
 - Значения/Время;
- Ⓞ Тип отображения статистической информации в виде:
 - гистограммы;
 - диаграммы;
 - графика;
 - таблицы.

Если на каком-то этапе создания элемента отчета требуется отменить введенные данные, следует нажать на ссылку [Отмена].

4. После того как параметры элемента отчета указаны, следует нажать на ссылку [Добавить элемент], расположенную после параметров элементов отчета. Система откроет страницу создания отчета.

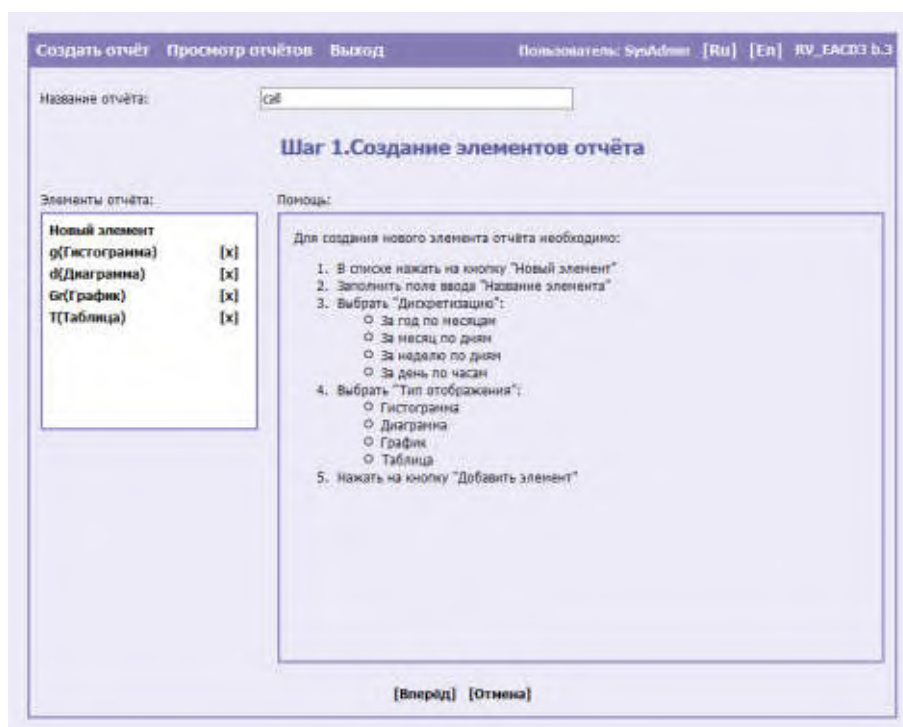


Рисунок 174. Шаг 1. Страница создания элементов отчета.

В списке элементов отчета отобразится созданный элемент отчета.

Предоставляется возможность добавить новый элемент отчета.

Если требуется изменить параметры элемента отчета, следует нажать левой кнопкой мыши на его название и система отобразит форму редактирования элементов отчета, на которой можно произвести корректировку.

Если требуется удалить элемент отчета, следует нажать на ссылку [x], расположенную напротив названия элемента.

После создания всех необходимых элементов отчета следует перейти к форме конфигурирования элементов отчета, нажав на ссылку [вперед], расположенную в нижней строке страницы.

4.2.1.2 Конфигурирование элементов отчета

Переход к форме конфигурирования элементов отчета осуществляется нажатием ссылки [вперед] на странице создания элементов отчета Рисунок 178.

На странице конфигурирования элементов отчета Рисунок 179 предоставляется возможность добавить в элемент отчета статистические величины.

В списке элементов отчета, находящемся в левой части страницы не сконфигурированные, элементы отображаются красным цветом. Если в элемент отчета добавлена хотя бы одна статистическая величина, он является сконфигурированным.

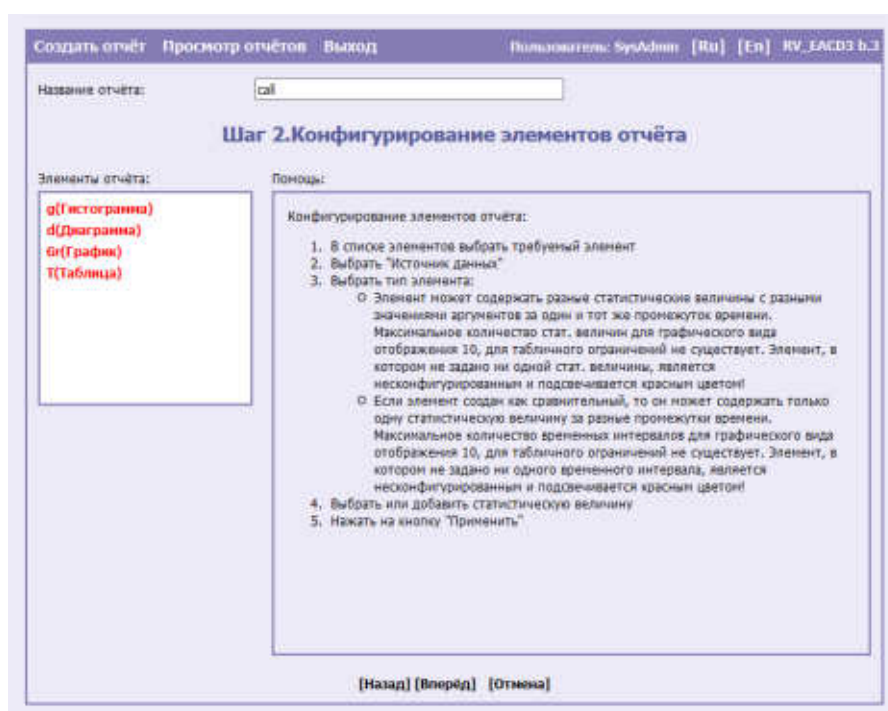


Рисунок 175. Шаг 2. Страница конфигурирования элементов отчета.

Для конфигурирования элементов отчета следует:

1. Выбрать требуемый элемент из списка элементов отчета. Система откроет форму конфигурирования элементов.

Создать отчёт Просмотр отчётов Выход Пользователь: SysAdmin [Ru] [En] RV_EACD3 b.3

Название отчёта:

Шаг 2. Конфигурирование элементов отчёта

Элементы отчёта:

- g(Гистограмма)**
- d(Диаграмма)
- Gr(График)
- T(Таблица)

Элемент:

Сравнительный отчёт :

Фиксированный временной интервал
 Выберите месяц:

Произвольный временной интервал

Источник данных

| Создание новой стат. величины | |
|-------------------------------|---|
| Стат. величина: | <input type="text" value="-"/> |
| Аргументы: | |
| Регион поступления | <input type="text" value="-"/> |
| Регион обслуживания | <input type="text" value="-"/> |
| Оператор | <input type="text" value="-"/> |
| Служба | <input type="text" value="-"/> |
| Добавить | <input type="checkbox"/> с обновлением существующих |

[Применить] [Отмена]

[Назад] [Вперёд] [Отмена]

Рисунок 176. Шаг 2. Конфигурирование элементов отчета.

2. Выбрать отчетный период. Отчетный период может быть задан:

- Ⓣ за фиксированный временной интервал. В этом случае нужно выбрать день из ниспадающего списка (год, месяц);
- Ⓣ за произвольный временной интервал. В случае выбора произвольного временного интервала система предложит заполнить следующее поле:

Произвольный временной интервал

Интервал: с выберите дату по выберите дату

Рисунок 177. Выбор произвольного временного интервала

Для выбора временного интервала следует нажать на ссылку <выберите дату> и выбрать временные рамки отчета из предложенного системой календаря:

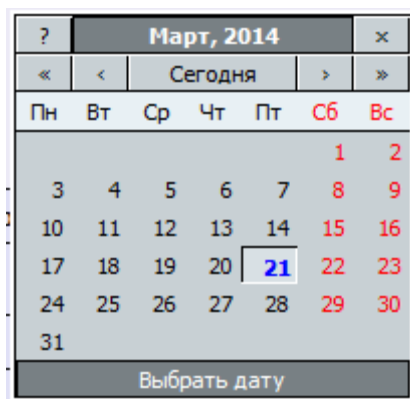


Рисунок 178. Выбор временного интервала

3. Выбрать источник данных (общую статистику) из ниспадающего списка, предложенного системой;

4. Заполнить поле <Создание новой стат. Величины>. Статистические величины различны для разных источников данных:

- Ⓞ выбрать статистическую величину из ниспадающего списка;
- Ⓞ указать аргументы статистической величины из ниспадающих списков.

Аргументами отчета являются регионы, службы, группы, операторы. После выбора аргумента следует нажать на кнопку [+], расположенную напротив соответствующего аргумента. Выбранный аргумент отобразится в списке аргументов. Ограничение на максимальное количество указанных аргументов отсутствует.

Для того чтобы удалить один из аргументов необходимо нажать напротив выбранного аргумента на кнопку [x].

Далее для добавления созданной статистической величины следует нажать на ссылку [добавить].

Если для настраиваемого элемента отчета требуется создать еще одну статистическую величину необходимо указать данные и далее нажать на ссылку [добавить]. Система добавит еще одни данные статистической величины.

Если на каком-то из этапов конфигурирования элемента динамического отчета потребуется отменить произведенное действие, необходимо нажать на кнопку [Отмена].

После того как все необходимые статистические величины заданы следует нажать на ссылку [Применить].

Система отобразит страницу конфигурирования элементов отчета Рисунок 180. Сконфигурированный элемент отчета будет подсвечен черным цветом.

4.2.1.3 Сохранение параметров отчета

Для сохранения параметров отчета следует пройти по ссылке [Вперед] на странице конфигурирования элементов отчета.

Система отобразит следующую страницу:

Создать отчёт Просмотр отчётов Выход Пользователь: SysAdmin [Ru] [En] RV_EACD3 b.3

Название отчёта:

Шаг 3. Параметры отчёта

Элементы отчёта:

g(Гистограмма)
d(Диаграмма)
Gr(График)
T(Таблица)

Параметры отчёта

Название отчёта:

g (Гистограмма)

Фиксированный временной интервал
 Выберите месяц:

Произвольный временной интервал

d (Диаграмма)

Фиксированный временной интервал
 Выберите месяц:

Произвольный временной интервал

Gr (График)

Фиксированный временной интервал
 Выберите месяц:

Произвольный временной интервал

T (Таблица)

Фиксированный временной интервал
 Выберите месяц:

Произвольный временной интервал

| | |
|--------------------|--|
| Сохранить отчёт: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Только чтение: | <input type="checkbox"/> |
| Просмотреть отчёт: | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> HTML <input type="radio"/> PDF <input type="radio"/> XLS (текст) <input type="radio"/> XLSX |
| Отправить отчёт: | <input type="checkbox"/> |
| Пользователи: | <input type="checkbox"/> |

[Назад] [Применить] [Отмена]

Рисунок 179. Шаг 3. Параметры отчета

Система предоставит форму с параметрами сконфигурированного отчета. Отчет может использоваться как шаблон.

В левой части формы отображается список элементов отчета.

Правая часть формы содержит параметры отчета. Доступны следующие действия:

- Ⓜ Изменить дату, за которую выводится отчет.
- Ⓜ Сохранить отчет. Если отчет сохранять не требуется, необходимо убрать галочку напротив графы <Сохранить отчет> (по умолчанию она установлена).
- Ⓜ Только чтение - режим защищенного просмотра. Это режим только для чтения, в котором отключено большинство функций редактирования.
- Ⓜ Изменить формат просмотра отчета. По умолчанию отчет выводится в HTML-формате.
- Ⓜ Отправить отчет на почтовый ящик. Если отчёт выбран как HTML, то на почту он придёт в виде zip архива. Для отправки отчета необходимо установить галочку напротив графы <Отправить отчет>. Система отобразит следующую форму:

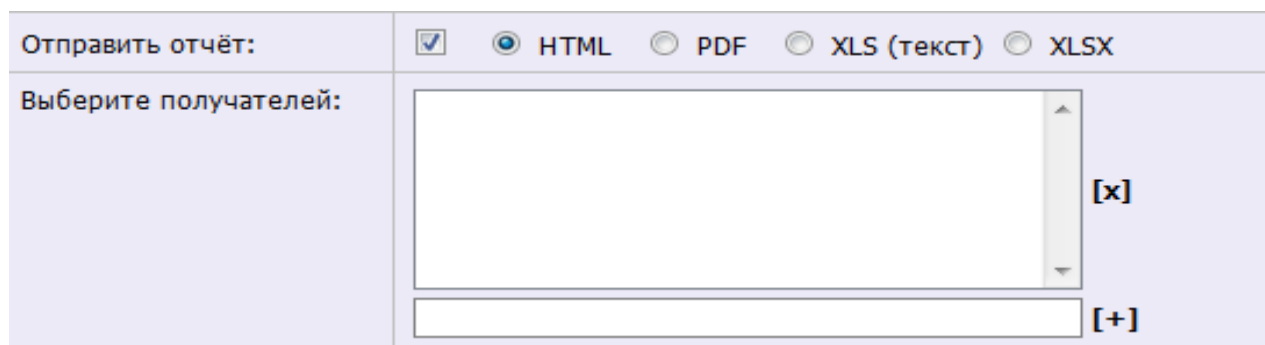


Рисунок 180. Отправка отчета

Если нужного получателя нет в списке, адрес получателя следует указать через запятую в строке ввода и нажать на кнопку [+], после чего он отобразится в списке получателей.

Чтобы убрать адрес следует нажать на кнопку [x].

Если требуется отправить отчет на один или несколько адресов из списка, необходимо выделить их из списка.

Для сохранения указанных параметров отчета необходимо нажать на кнопку [применить]. Отчет отобразится в списке отчетов.

4.2.2 Просмотр отчета

Для просмотра отчета следует на панели управления нажать на кнопку «Просмотр отчетов».

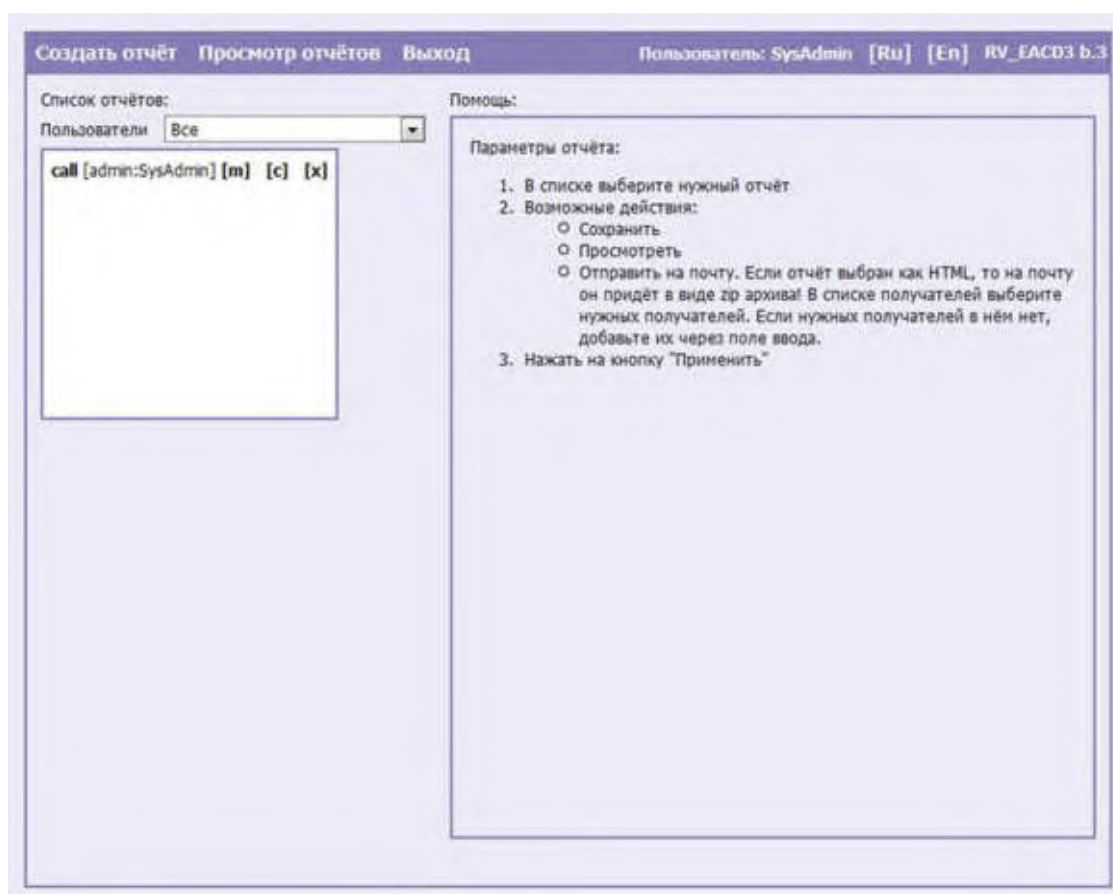


Рисунок 181. Просмотр отчета (форма для системного администратора)

Для вывода списка отчетов по определенному пользователю необходимо нажать на кнопку ниспадающего списка напротив параметра «Пользователи» и выбрать нужного (только для системного администратора).

Для просмотра отчета необходимо нажать на название отчета в приведенном списке. Система откроет форму с параметрами отчета:

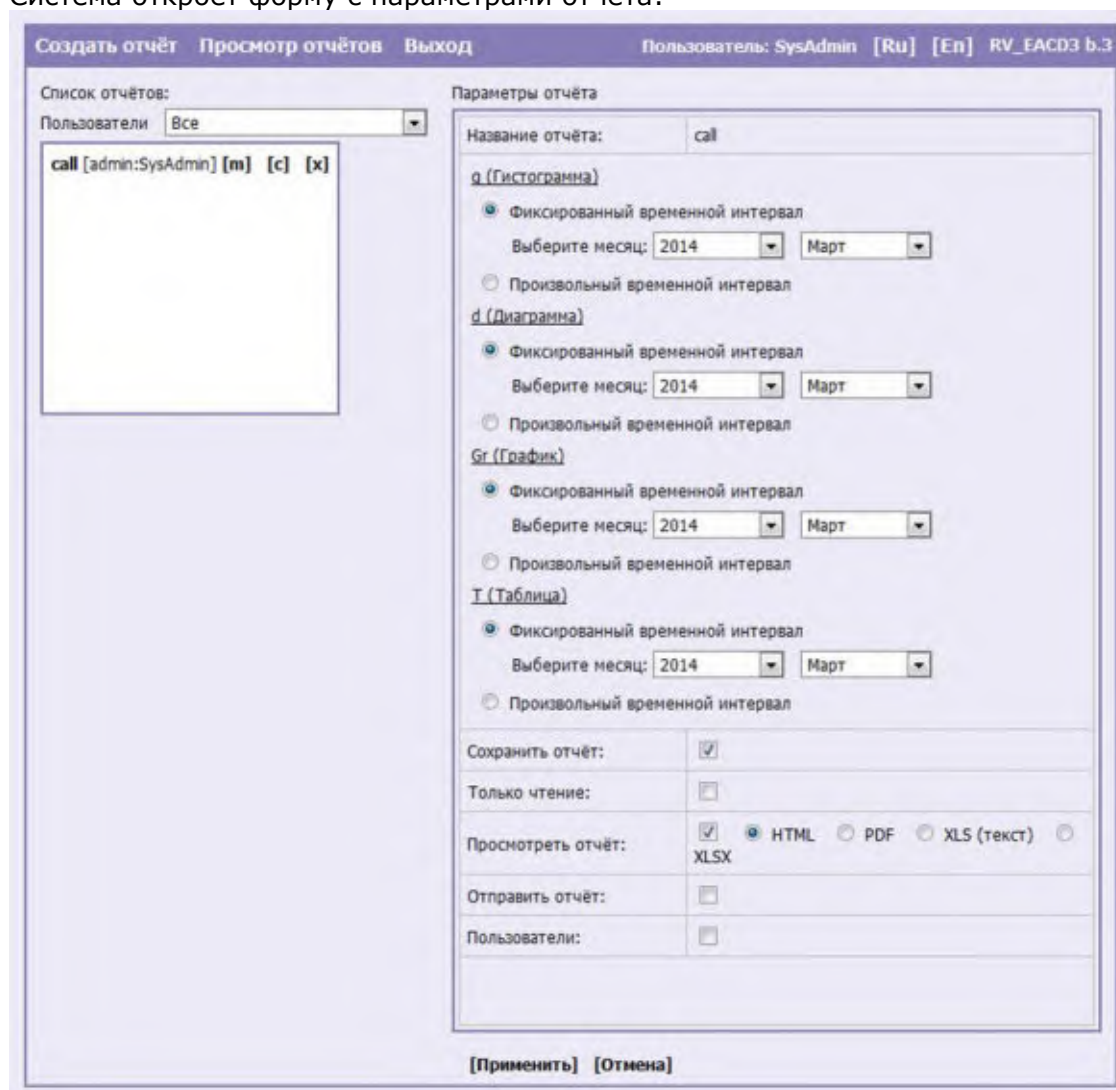


Рисунок 182. Параметры отчета

Возможные действия:

- ⊕ изменить временные параметры отчета:

Предоставляется возможность задать фиксированный временной интервал (отчет будет представлен за выбранную дату) и произвольный временной интервал (за несколько часов или дней).

Если отчет требуется за произвольный временной интервал, следует отметить параметр <Произвольный временной интервал>, после чего система предложит заполнить следующее поле:



Рисунок 183. Выбор произвольного временного интервала

Для выбора временного интервала, следует нажать на ссылку <выберите дату> и выбрать временные рамки отчета из предложенного системой календаря:



Рисунок 184. Выбор временного интервала

Для задания точного времени необходимо нажать на кнопку ниспадающего списка напротив ссылки <выберите дату> и указать нужное значение.

- Ⓜ Сохранить отчет.
- Ⓜ Только чтение - режим защищенного просмотра.
- Ⓜ Отправить на почту - для отправки отчета необходимо отметить галочкой параметр, отметить формат отправки отчета, выбрать получателей и нажать на кнопку [Применить].
- Ⓜ Просмотреть - для просмотра отчета необходимо отметить галочкой параметр, отметить формат вывода отчета и нажать на кнопку [Применить]. Система откроет страницу, содержащую сконфигурированный отчет.

4.2.2.1 Типы отображения отчетов

Отчет может отображаться в следующем виде:

- Ⓜ гистограмма:

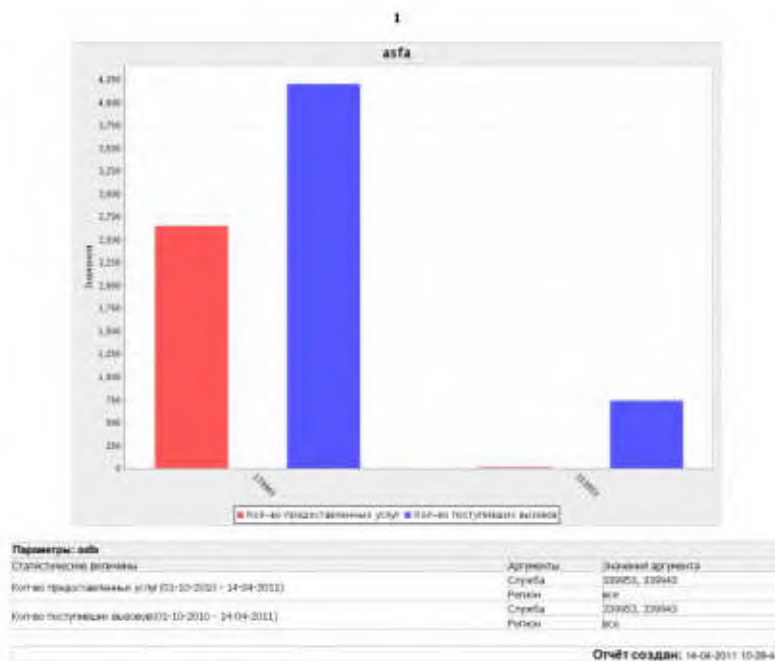


Рисунок 185. Пример отчета в виде гистограммы

Разные статистические величины отображаются различными цветами.

- Ⓜ Диаграмма:

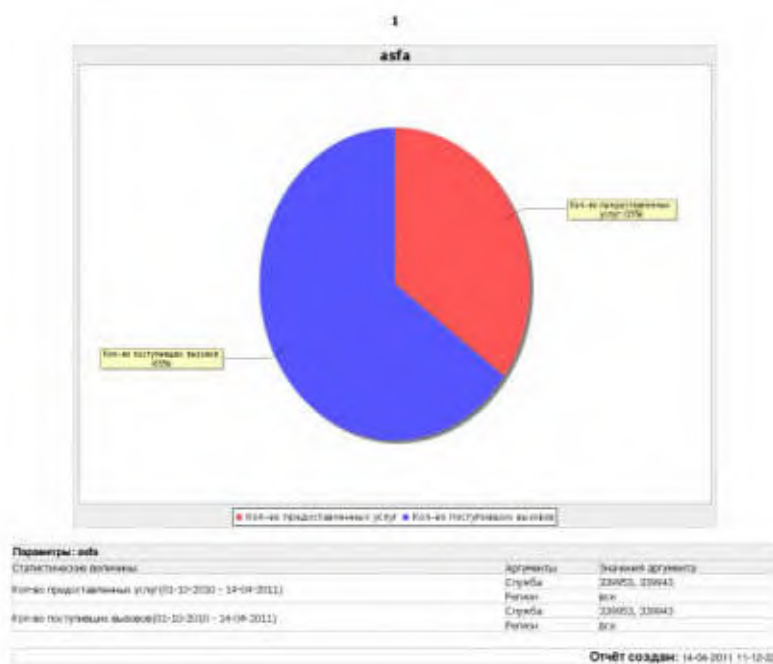


Рисунок 186. Пример отчета в виде диаграммы

Разные статистические величины на диаграмме отображаются различными цветами.

☞ График:

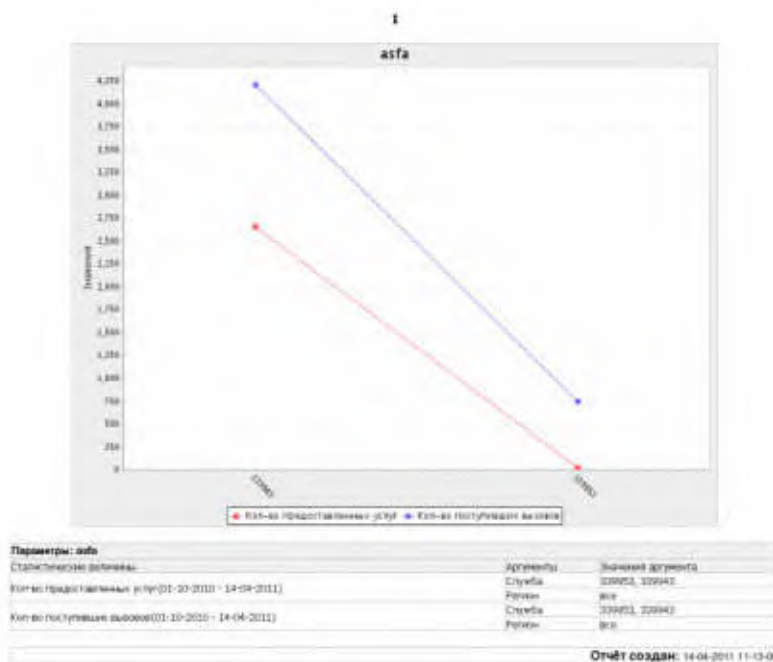


Рисунок 187. Пример отчета в виде графика

Разные статистические величины на графике отображаются различными цветами.

☞ Таблица:

1

| asfa | | |
|---|-----------|--------------------|
| Кол-во предоставленных услуг: | 339943 | 339953 |
| Кол-во поступивших вызовов: | 2656 | 14 |
| Кол-во поступивших вызовов: | 4204 | 747 |
| Параметры: asfa | | |
| Статистические величины | Аргументы | Значения аргумента |
| Кол-во предоставленных услуг(01-10-2010 - 14-04-2011) | Служба | 339953, 339943 |
| | Регион | все |
| Кол-во поступивших вызовов(01-10-2010 - 14-04-2011) | Служба | 339953, 339943 |
| | Регион | все |
| Отчёт создан: 14-04-2011 11:13:53 | | |

Рисунок 188. Пример отчета в виде таблицы

Для каждой статистической величины в таблице задан отдельный столбец.

4.2.3 Редактирование, копирование и удаление отчета

Для редактирования отчета необходимо на странице «Просмотр отчетов» нажать на кнопку [m] напротив названия требуемого отчета. Система отобразит страницу редактирования отчета:

Создать отчёт
Просмотр отчётов
Выход
Пользователь: SysAdmin [Ru] [En] RV_EACD3 b.3

Название отчёта:

Шаг 1.Создание элементов отчёта

Элементы отчёта:

| | |
|----------------|-----|
| Новый элемент | |
| g(Гистограмма) | [x] |
| d(Диаграмма) | [x] |
| Gr(График) | [x] |
| T(Таблица) | [x] |

Помощь:

Для создания нового элемента отчёта необходимо:

1. В списке нажать на кнопку "Новый элемент"
2. Заполнить поле ввода "Название элемента"
3. Выбрать "Дискретизацию":
 - За год по месяцам
 - За месяц по дням
 - За неделю по дням
 - За день по часам
4. Выбрать "Тип отображения":
 - Гистограмма
 - Диаграмма
 - График
 - Таблица
5. Нажать на кнопку "Добавить элемент"

[Вперёд] [Отмена]

Рисунок 189. Страница редактирования отчета

На странице редактирования отчета доступны следующие действия:

- ☞ Создание нового элемента (см. п. **4.2.1.1 Создание элементов отчета**).
- ☞ Редактирование имеющегося элемента отчета. Для редактирования элемента отчета следует выбрать требуемый элемент из списка, нажать на его названии кнопкой мыши

и произвести действия, описанные в п. **4.2.1.1 Создание элементов отчета**.

- ✎ Редактирование параметров конфигурации элементов отчета. Для перехода к странице конфигурирования элементов отчета следует нажать на кнопку [Вперед].

Для копирования отчета необходимо на странице «Просмотр отчетов» нажать на кнопку [с] напротив названия требуемого отчета. Система добавит в список отчетов копию.

Для удаления отчета необходимо на странице «Просмотр отчетов» нажать на кнопку [x] напротив названия требуемого отчета. Отчет будет удален. Дополнительного подтверждения на удаление отчета не требуется.

4.2.4 Выход

Для завершения сеанса работы в конструкторе отчетов необходимо нажать на кнопку «Выход».

4.3 Администратор IVR

Услуга «Голосовое меню» позволяет абоненту, дозвонившемуся до системы, прослушивать голосовые подсказки и осуществлять с помощью DTMF-набора или речевых команд необходимые действия для доступа к той или иной информации или переход на виртуальный номер.

Применение услуги обеспечивает:

1. автоматический прием и обработку вызова в соответствии с созданной услугой;
2. построение разветвленной системы в соответствии с желаниями заказчика;
3. доступ к услуге «Голосового меню» по одному или нескольким номерам;
4. поддержку работы нескольких услуг «Голосового меню» одновременно;
5. интерактивное взаимодействие с абонентом (выбор при помощи DTMF-набора или речевых команд);
6. использование фильтрации вызовов, в зависимости от номера абонента, количества вызовов от одного абонента за определенное время и нагрузки на систему.

Системный администратор имеет доступ ко всем объектам системы: номера доступа, голосовое меню, журналы, статистика для всех регионов. Региональный администратор и администратор виртуального КЦ в отличие от системного имеют ограничения при работе с WEB-ТО и могут управлять только собственными пунктами меню.

Для перехода к основному окну администратора ПРОТЕЙ-VPN необходимо нажать на кнопку «Администратор IVR» на странице с меню ЦОВ «ПРОТЕЙ» (смотри рисунок 2). Система загрузит основное окно АРМ администратора IVR.

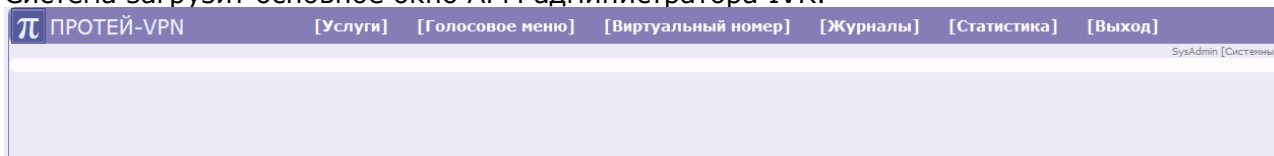


Рисунок 190. Интерфейс администратора

Интерфейс администратора содержит следующие элементы управления:

- ⑩ **[Услуги]** – переход к форме просмотра и создания услуг.
- ⑩ **[Голосовое меню]** – переход к форме редактирования параметров услуги «Голосовое меню».
- ⑩ **[Виртуальный номер] → Черный список** – переход к форме редактирования параметров услуги «Черный список».
- ⑩ **[Журналы] → Виртуальный номер** – раздел, позволяющий просмотреть журналы, содержащие информацию о виртуальных номерах для услуги.

[Журналы] → **Голосовое меню** – раздел, позволяющий просмотреть журналы, содержащие информацию о входящих вызовах для услуги.

[Журналы] → **Call-центр** – раздел, позволяющий просмотреть журналы, содержащие информацию о входящих Call-центрах.

- ⑩ **[Статистика]** → **Виртуальный номер** - раздел, позволяющий просмотреть статическую информацию для услуги.

[Статистика] → **Голосовое меню** – раздел, позволяющий просмотреть статическую информацию для услуги.

[Журналы] → **Call-центр** – раздел, позволяющий просмотреть статическую информацию для услуги.

- ⑩ **[Выход]** – ссылка, осуществляющая выход из системы.

4.3.1 Услуги

Для создания, удаления и изменения параметров доступа к услуге необходимо на панели управления основной страницы нажать на ссылку **[Услуги]**.

| Номер доступа | Услуга | Режим соединения | Регион | Вызовы |
|---------------|-------------------|------------------|------------------|----------|
| 7777 | Виртуальный номер | SC | Регион не указан | вызовы>> |
| 112 | Call-центр | - | Регион не указан | |
| 113 | Call-центр | - | Санкт-Петербург | |
| 228 | Call-центр | - | Регион не указан | |
| 229 | Call-центр | - | Регион не указан | |
| 555 | Call-центр | - | Санкт-Петербург | |

Рисунок 191. Услуги системы ПРОТЕЙ-VPN

Панель управления страницы **[Услуги]** содержит следующие дополнительные элементы управления:

- **создать** – ссылка перехода к форме создания голосового меню (не доступна региональному администратору).
- **удалить** – ссылка для удаления голосового меню (не доступна региональному администратору).
- **обновить** – при нажатии этой ссылки происходит обновление страницы.

Отображаются следующие параметры услуг:

- ⑩ **Номер доступа** – номер, по которому осуществляется доступ к «Голосовому меню».
- ⑩ **Услуга** – вид услуги: Голосовое меню или Call-центр.
- ⑩ **Режим соединения** – MC или SC.
- ⑩ **Регион** – название региона.
- ⑩ **Вызовы** – информация о вызовах, произведенных на данный номер доступа, ссылка для перехода к просмотру вызовов.

4.3.1.1 Использование фильтров

По умолчанию меню фильтров свёрнуто. Для активации фильтров следует нажать на строку «**Номер доступа:..**» непосредственно под панелью управления. В результате система отобразит следующую форму:

Рисунок 192. Меню фильтров

Фильтры обеспечивают выборку событий по следующим параметрам:

- Ⓞ **Номер доступа** – номер, по которому осуществляется доступ к услуге. В поле может быть указан точный номер доступа или первые цифры номера. Например, если указать запись «33» - будут отфильтрованы все услуги, номера доступа на которые начинаются с цифр 33.
- Ⓞ **Услуга** – вид услуги, выбираемый из ниспадающего списка.
- Ⓞ **Регион** – выбирается из ниспадающего списка (не доступна региональному администратору и администратору виртуального КЦ).

Для использования фильтра необходимо нажать на кнопку **[применить]**.

Для обнуления параметров фильтрации следует нажать на кнопку **[по умолчанию]**.

4.3.1.2 Создание услуги (только для системного администратора)

Для создания услуги необходимо на панели управления (см. Рисунок 191) нажать на ссылку «создать», после чего на экране отобразится следующая форма:

Рисунок 193. Создание услуги.

Для создания услуги следует задать следующие параметры:

- Ⓞ **Номер доступа** – номер, по которому осуществляется доступ к услуге.
- Ⓞ **Услуга** – вид услуги из ниспадающего списка: «Call-центр» или «Голосовое меню».
- Ⓞ **Режим соединения** – выбирается из ниспадающего списка: SC или MC.
- Ⓞ **Регион** – выбирается из ниспадающего списка.

Для завершения создания услуги с указанными параметрами следует нажать на кнопку **[ок]**.

Чтобы очистить все поля, нужно нажать на кнопку **[по умолчанию]**.

Если создавать услугу не требуется, необходимо нажать на кнопку **[отменить]**.

4.3.1.3 Изменение параметров услуги (только для системного администратора)

Для изменения параметров услуги необходимо нажать на номер доступа для данной услуги (см. Рисунок 195). После этого система отобразит следующее окно:

Рисунок 194. Изменение параметров услуги

Действия при изменении параметров услуги аналогичны действиям при её создании.

Чтобы применить изменения, внесенные при редактировании услуги, нужно нажать на кнопку **[ок]**. Чтобы очистить все поля, нужно нажать на кнопку **[по умолчанию]**. Если не требуется сохранять внесённые в параметры услуги изменения, то следует нажать на кнопку **[отменить]**.

4.3.1.4 Удаление услуги (только для системного администратора)

Для удаления одной или нескольких услуг следует поставить напротив номеров доступа к услугам галочки (см. Рисунок 191) и нажать на кнопку «удалить». Подтверждения на удаление услуги не требуется.

Если поставить галочку в верхней строке (строке заголовков), все услуги выделяются. Если убрать галочку – снимется выделение со всех услуг.

4.3.1.5 Вызовы на услугу «Голосовое меню»

Для того чтобы просмотреть список вызовов на один из номеров доступа к услуге, нужно на странице **Услуги** (Рисунок 191) нажать на ссылку «**вызовы**» напротив необходимого номера. Для услуги «Голосовое меню» откроется следующая страница:

| Дата/время заказа | Номер доступа | Имя логической линии | CgPn | CdPn | Время занятия услуги |
|-------------------|---------------|----------------------|------|------|----------------------|
| 09-04-2013 14:32 | 7777 | virtual | 5283 | 5080 | 4 |
| 09-04-2013 14:32 | 7777 | virtual | 5283 | 5080 | 4 |
| 09-04-2013 14:32 | 7777 | virtual | 5283 | 5080 | 4 |

Рисунок 195. Просмотр вызовов на «Голосовое меню»

Список вызовов содержит следующие параметры:

- Ⓜ **Дата/время вызова** – дата и время поступления вызова на данную услугу.
- Ⓜ **Номер доступа** – номер доступа для данной услуги.
- Ⓜ **Имя логической линии** – название логической линии, через которую обрабатывался вызов;
- Ⓜ **CgPn** – номер абонента, позвонившего на голосовое меню.
- Ⓜ **CdPn** – номер для переадресации.
- Ⓜ **Время занятия услуги** – длительность вызова.

Использование фильтров для просмотра вызовов

Использование фильтра позволяет сортировать список вызовов по одному из параметров списка, а также изменять размер страницы.

Фильтр обеспечивает выборку событий по следующим параметрам:

- Ⓜ **Регион** – название региона, выбирается из ниспадающего списка (не доступна региональному администратору);
- Ⓜ **Номер доступа** – номер доступа для услуги;
- Ⓜ **Имя логической линии** – выбирается из ниспадающего списка;
- Ⓜ **CdPn** – номер для переадресации;
- Ⓜ **CgPn** – номер абонента, позвонившего на голосовое меню.
- Ⓜ **Временной диапазон** – интервал времени, за который выводятся вызовы (см. п. **Настройка временного интервала**).

Если необходимо, можно изменить количество выводимых на страницу вызовов. Для этого следует выбрать требуемое число из ниспадающего списка рядом с надписью «Размер страницы». Существует возможность выбрать список из 25, 50, 100, 250 или 500 вызовов.

Настройка временного интервала

Временной диапазон задается в поле от **выберите дату** до **выберете дату**.

При нажатии на надпись «**выберите дату**» отображается календарь:

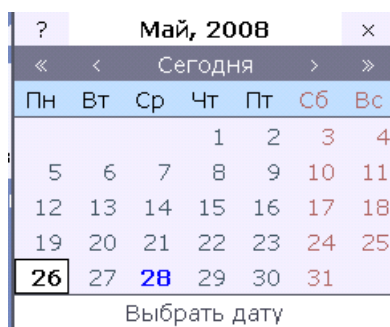


Рисунок 196. Выбор даты

При перемещении курсора мыши по данной форме, в нижней строке отображается подсказка. Если курсор направлен на:

- ⑩ число месяца - данная неделя выделяется голубым цветом, указанное число заключается в серую рамку, а в строке подсказки появляется надпись «дата; месяц; день недели». После нажатия на число месяца оно заключается в черную рамку. Текущий день выделен синим цветом и при наведении на него курсора появляется подсказка «дата; месяц; день недели (сегодня)».
- ⑩ день недели (например, вторник) - в строке подсказки появится надпись «Показывать Вт первым». После нажатия на «Вт» дни недели будут отображаться, начиная со вторника.
- ⑩ «Сегодня» - в строке подсказки отображается надпись «На сегодня». После нажатия, будет выбран в качестве даты текущий день.
- ⑩ «<<» или «>>» - в строке подсказки появляется надпись «Пред. месяц (удерживать для меню)» или «След. месяц (удерживать для меню)» соответственно. После нажатия на эти кнопки будет показан предыдущий или следующий месяц. Если удерживать кнопку «<<» или «>>» нажатой, то появится ниспадающий список, по которому можно перемещаться и выбрать нужный месяц (кнопку мыши следует держать нажатой до выбора месяца).
- ⑩ «<<<» или «>>>» - в строке подсказки появляется надпись «Пред. год (удерживать для меню)» или «След. год (удерживать для меню)». После нажатия на эти кнопки будет показан предыдущий или следующий год. Если удерживать кнопку «<<<» или «>>>» нажатой, то появится ниспадающий список, по которому можно перемещаться и выбрать нужный год (кнопку мыши следует держать нажатой до выбора года).
- ⑩ «?» - в строке подсказки появляется надпись «О календаре». После нажатия на эту кнопку появляется окно, в котором представлена информация о программе:

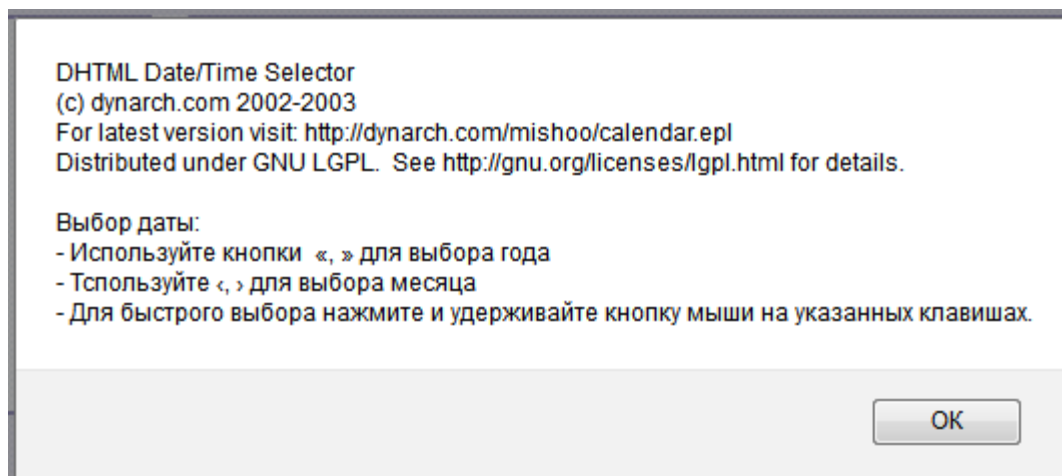


Рисунок 197. Сведения о программе

- ⑩ «x» - в строке подсказки появляется надпись «Закреть». После нажатия на эту кнопку окно выбора даты будет закрыто. При этом результаты выбора даты не будут применены. Чтобы выбрать дату, надо выбрать год, месяц и дважды щелкнуть мышью

на интересующем дне. Выбранная дата появится на месте надписи «выберите дату». После этого рядом с выбранной датой нужно указать время в формате: 19:00.

4.3.2 Голосовое меню

Для настройки и просмотра конфигурации услуги «Голосовое меню» необходимо нажать на ссылку **[Голосовое меню]** в верхней строке Web-интерфейса. Система отобразит следующую страницу. Для регионального администратора будет отображено голосовое меню, доступное только для его региона.

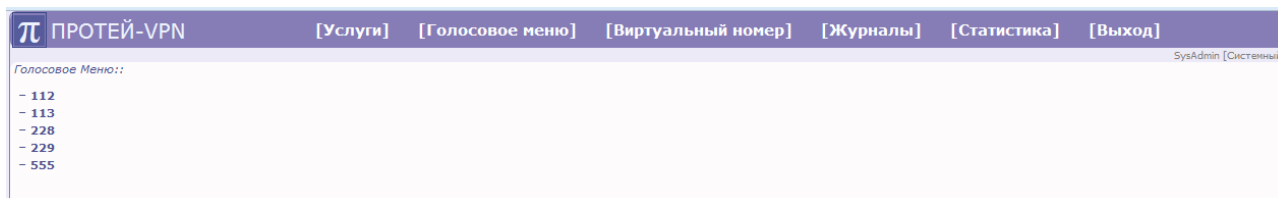


Рисунок 198. Голосовое меню

Голосовое меню представляет собой иерархическую разветвленную систему взаимодействий.

Номера доступа, для которых созданы меню, отмечены значком **[+]**. Таким образом, чтобы просмотреть меню, нужно нажать на **[+]**.

4.3.2.1 Создание голосового меню

Чтобы создать голосовое меню для одного из номеров доступа (см. Рисунок 201), следует нажать на данный номер доступа. При этом отобразится страница «Назначение номера доступа для меню». Региональный администратор может привязать к своему номеру доступа только собственные или системные пункты меню.

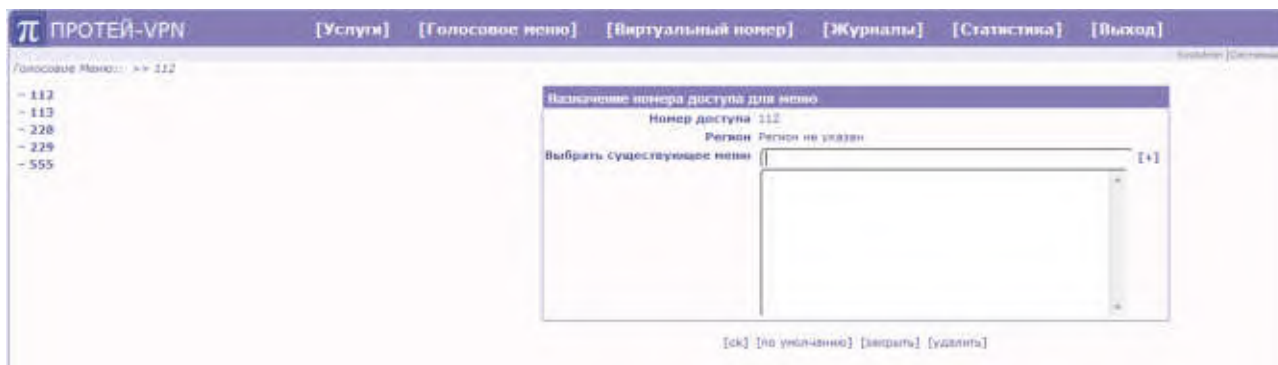


Рисунок 199. Назначение номера доступа для меню

Открытая страница содержит список меню. Чтобы задать для указанного номера доступа одно из уже созданных меню, нужно выделить название выбранного меню (щелкнув на нем кнопкой мыши) и нажать на **[ok]**. Кроме того, для выбора уже существующего меню можно набрать в пустой строке несколько букв из его названия.

Чтобы удалить одно из уже существующих меню, нужно щелкнуть кнопкой мыши на название меню и нажать на ссылку **[удалить]**.

Для возврата к предыдущим настройкам необходимо нажать на кнопку **[по умолчанию]**.

Если в настройках «Голосового меню» для данного номера доступа не требуется ничего менять, следует нажать на кнопку **[закрыть]**. Дальнейшие переходы: из меню в меню, на Виртуальный номер и другие, задаются в каждом меню.

Чтобы создать новое меню для услуги «Голосовое меню», необходимо нажать на кнопку **[+]**.

В зависимости от назначения, в системе ПРОТЕЙ-VPN можно создать следующие меню:

1. Проигрывание подсказки.

2. Взаимодействие с пользователем.
3. Фильтрация.
4. Переход на виртуальный номер.
5. Пользовательский тип.
6. Запись сообщения.

Меню «Проигрывание подсказки»

При поступлении вызова на данное меню абоненту будут проиграны файлы «Приветствие» и «Подсказка» (в случае корректного ввода данных при создании меню). Для создания меню необходимо на странице назначения номера доступа для меню (см. Рисунок 199) нажать на кнопку [+]. Откроется следующая форма:

Создание нового меню

Тип меню

Регион

Генерировать журнал

Системное имя

Название

Отображать в дереве меню

Параметры

Приветствие

Подсказка

Кол-во повторов подсказки

Отправить ANM

Переходы

Отсутствие ввода Действие по умолчанию

Рисунок 200. Создание меню

Система предоставляет возможность задать следующие параметры меню:

1. **Тип меню** - содержит список, из которого следует выбрать тип меню. В данном случае выбираем «Проигрывание подсказки».
2. **Регион** – содержит список регионов. Из этого списка предоставляется возможность выбрать регион, для которого создается меню (не доступна региональному администратору).
3. **Генерировать журнал** – если поставить галочку напротив этой надписи, система будет генерировать CDR-запись. При этом появится еще одна строка для заполнения – **Идентификатор журнала**. В этой строке необходимо указать идентификатор CDR для данного меню.

Примечание: в качестве идентификатора можно использовать латиницу, кириллицу, цифры.

В журнале формата CDR menu_item_YYYYMMDD.cdr (например, menu_item_20080623.cdr), содержатся записи о входах в меню, для которых установлена галочка "Генерировать журнал".

Предпоследнее поле - указанный идентификатор. Например:

2008-06-23

16:39:05.486;00344858C1330004;2112;5208;80;;6;123;0M_UI_vmnu_1213878744850;12;14;DTMF;test;12345;

где test - идентификатор журнала

4. **Системное имя** — задается автоматически.
5. **Название** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке (см. Рисунок 199).
6. **Отображать в дереве меню** — если поставить галочку напротив поля, меню будет отображаться в списке.
7. **Приветствие** – определяет, будет ли проигрываться информационное сообщение «Приветствие» для абонента, позвонившего на услугу (см. п. **Приветствие**).
8. **Подсказка** – определяет, будет ли включено информационное сообщение «Подсказка» после проигрывания «Приветствия». Алгоритм работы с подсказкой аналогичен алгоритму работы с приветствием.
9. **Количество повторов подсказки** - показывает число повторов подсказки (не распространяется на Приветствие). По умолчанию = "1". В случае, если введено отрицательное или равное нулю значение, появляется предупреждение:

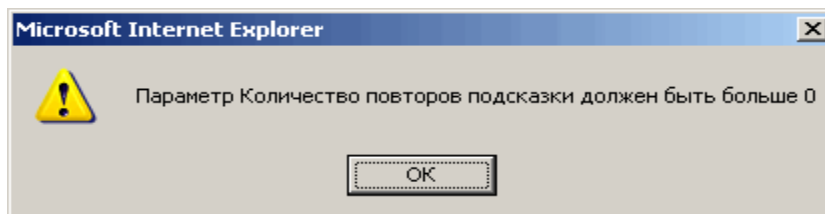


Рисунок 201. Неверный ввод количества повторов подсказки

После нажатия на кнопку **[ок]** в поле «Кол-во повторов подсказки» будет подставлено значение «1».

10. **Отправить ANM** – если установить галочку напротив этого параметра, система будет посылать на коммутатор сообщение Answer Message. До этого момента взаимодействие абонента с IVR находится в предответном состоянии.
11. **Отсутствие ввода** – настраиваются действия, производимые системой после проигрывании сообщений «Приветствие» и «Подсказка». (см. п. **Переходы**).

Приветствие

Приветствие - информационное сообщение, которое будет проиграно абоненту при обращении к данному меню. Чтобы задать подсказку «Приветствие», нужно поставить напротив данного параметра галочку. После этого появится ссылка **[установить]**, открывающая страницу редактирования подсказок.

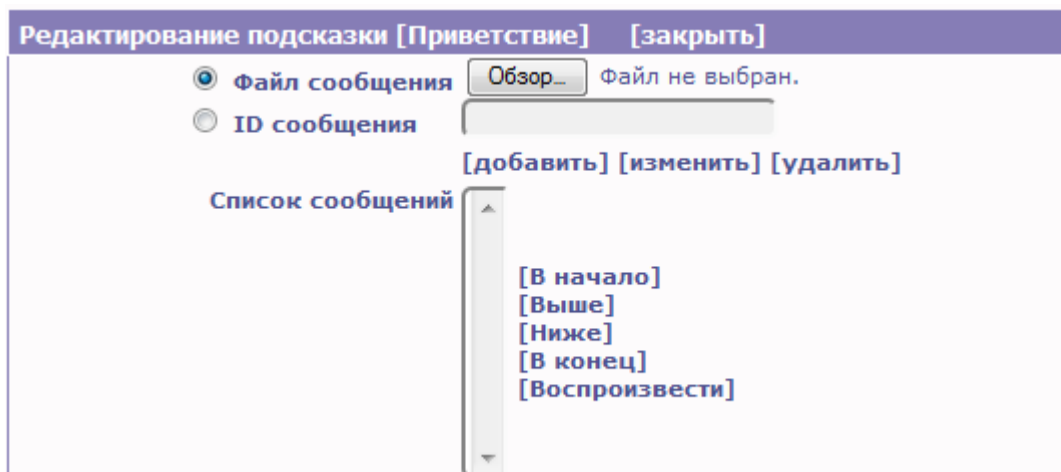


Рисунок 202. Редактирование подсказки

Чтобы установить подсказку, нужно на странице редактирования подсказки нажать на кнопку **Обзор**, выбрать файл с голосовым сообщением и нажать на ссылку **[добавить]**. Так же можно указать **ID сообщения** и нажать на кнопку **[добавить]**.

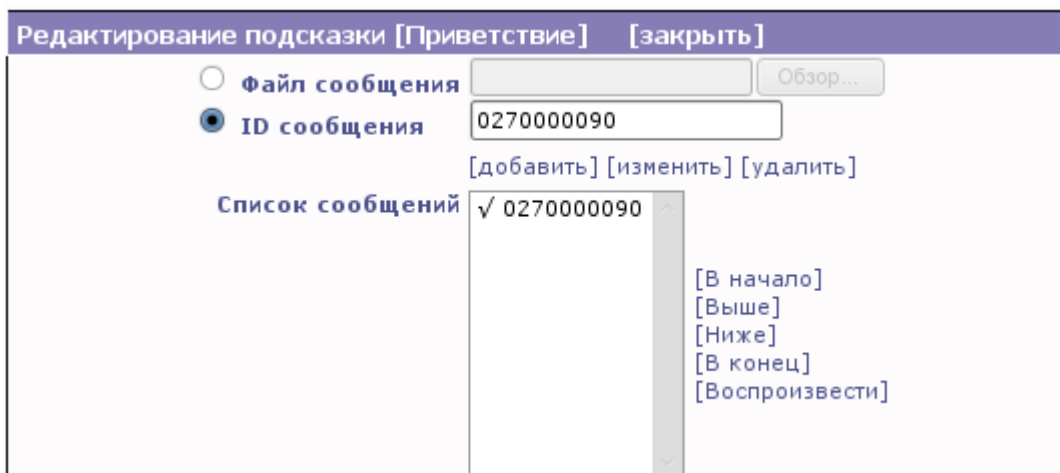


Рисунок 203. Добавление подсказки

Если требуется изменить сообщение, то следует выделить соответствующее сообщение щелчком мыши, через **Обзор** или **ID сообщения** найти новое сообщение и нажать на ссылку **[изменить]**. Если голосовое сообщение требуется удалить, то нужно выделить его щелчком мыши и нажать на ссылку **[удалить]**.

Если задано несколько голосовых сообщений, существует возможность управлять последовательностью их воспроизведения при помощи следующих кнопок:

- Ⓞ **[В начало]** - выделенное сообщение будет перемещено в начало списка и при воспроизведении будет озвучено первым.
- Ⓞ **[Выше]** - выделенное сообщение будет перемещено на один пункт вверх по списку.
- Ⓞ **[Ниже]** - выделенное сообщение будет перемещено на один пункт вниз по списку.
- Ⓞ **[В конец]** - выделенное сообщение будет перемещено в конец списка и при воспроизведении будет озвучено последним.

Чтобы прослушать выделенное сообщение, необходимо нажать на кнопку **[Воспроизвести]**. Сообщение начинает воспроизводиться автоматически. Под списком сообщений расположены клавиши «пауза», «стоп» и «воспроизведение» для управления воспроизведением подсказок.

После проверки корректности параметров заданного голосового сообщения, следует нажать на ссылку **[Закреть]**. Подсказка загружена.

Переходы

Отсутствие ввода - действия, которые должны быть выполнены системой после проигрывания подсказок.

Чтобы настроить требуемые действия, необходимо нажать на надпись **Отсутствие ввода**. При этом появится страничка:

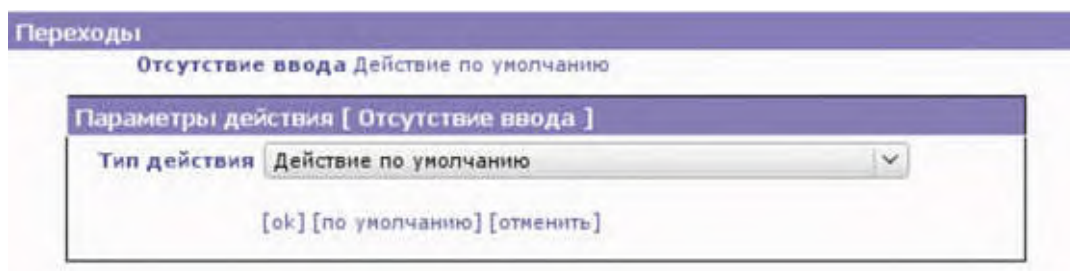


Рисунок 204. Выбор действия при отсутствии ввода

Из предложенного системой списка можно выбрать одно из следующих действий:

- ☞ Действие по умолчанию. При нажатии на кнопку **[по умолчанию]**, в поле **Тип действия** будет подставлено то действие, которое определено в файле vm.cfg;
- ☞ Возврат в предыдущее меню (окно, за исключением надписи в поле «Тип действия», полностью повторяет изображенное на рисунке 160);
- ☞ Переход к меню – из появившегося списка меню следует выбрать то, к которому будет совершен переход, и нажать на кнопку [ok].

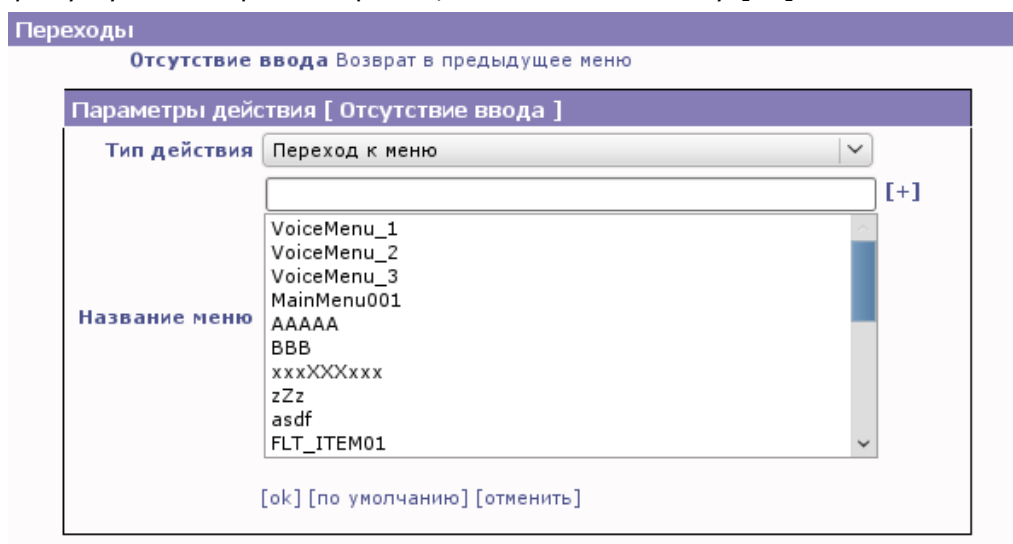


Рисунок 205. Выбор действия «Переход к меню»

- ☞ Переадресация на службу — при выборе данного типа действия следует указать номер службы.

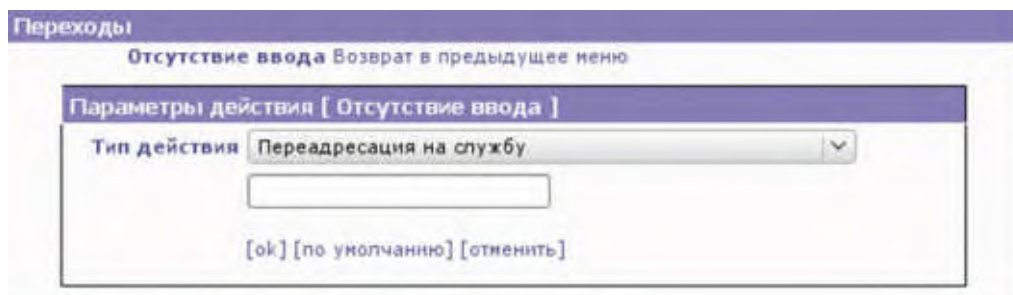


Рисунок 206. Выбор действия «Переадресация на службу»

- ☞ Переадресация на внешний номер - при выборе этого типа действия система предложит заполнить следующую форму:

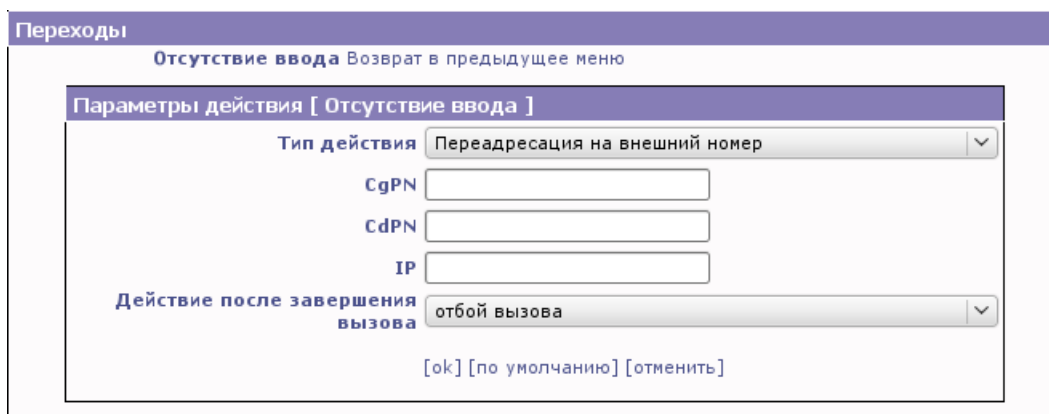


Рисунок 207. Выбор действия «Переадресация на внешний номер»

Необходимо указать параметры:

- Ⓞ **CgPN** — номера абонента, совершившего вызов;
- Ⓞ **CdPN** — номер переадресации;
- Ⓞ **IP** — IP-адрес;
- Ⓞ **Действие после завершения вызова** — выбирается из ниспадающего списка.

⌘ Выполнение Perl-процедуры – переход к выполнению Perl-скрипта. При выборе этого типа действия система предложит заполнить следующую форму:

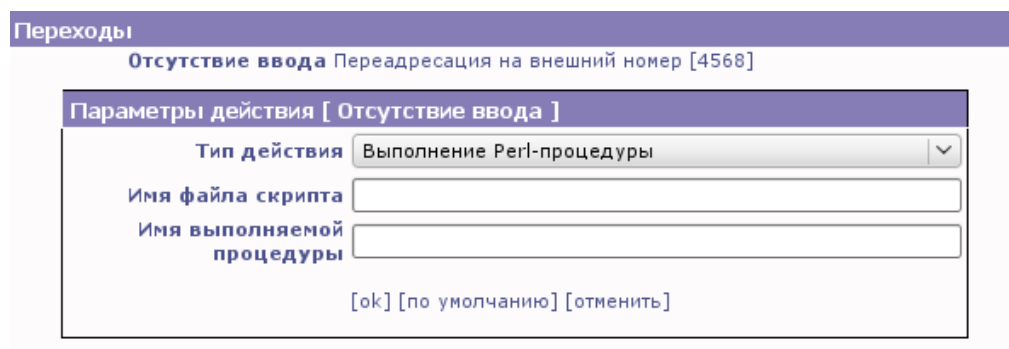


Рисунок 208. Выбор действия «Выполнение Perl-процедуры»

Необходимо указать параметры:

- Ⓞ **Имя файла скрипта** – имя требуемого файла;
- Ⓞ **Имя выполняемой процедуры** – название выполняемой процедуры.

Если параметры указаны правильно, следует нажать на ссылку **[ок]**. При этом система откроет следующую страницу:

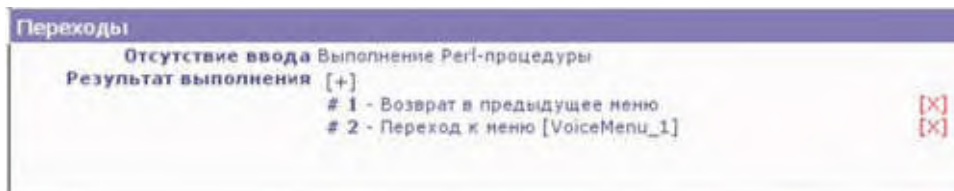


Рисунок 209. Результат действия «Выполнение Perl-процедуры»

Данная страница отображает результат перехода:

- Ⓞ **Результат выполнения** – выполнение Perl-процедуры. Если нажать на символ **[X]**, переход к действию «Выполнение Perl-процедуры» будет удален. При нажатии на ссылку **[+]** появляется страница, на которой можно определить действие, осуществляемое системой после выполнения Perl-процедуры:

Рисунок 210. Определение действия после выполнения Perl-процедуры

Требуется указать следующие параметры:

- а) **Значение** – результат выполнения Perl-процедуры, после которого требуется переход к другому действию. Значений может быть несколько (например, успешно и не успешно). Для каждого из значений можно задать свой переход.
- б) **Тип действия** – необходимый тип действия, выбирается из ниспадающего списка возможных действий.

После завершения ввода параметров, нужно убедиться в их правильности и нажать на **[ок]**. Если данные сохранять не требуется, следует нажать на ссылку **[отменить]**. При нажатии на ссылку **[по умолчанию]** в поле будет поставлено действие «Завершить работу с IVR».

- ☞ Завершить работу с IVR (страница, за исключением надписи в поле «Тип действия», полностью повторяет изображение на рисунке 160);
- ☞ Завершить вызов. При выборе данного действия отображается страница:

Рисунок 211. Выбор действия «Завершить вызов»

Для типа действия «Завершить вызов» система предложит указать следующие параметры:

- Ⓞ **Причина (Q931)** – причина завершения вызова, выбирается из ниспадающего списка.
- Ⓞ **Отбой с переадресацией** – если отметить этот параметр галочкой, система отправит на коммутатор команду переадресации данного вызова на требуемый номер. Для выполнения этого действия необходимо указать:

Для сохранения введенных данных необходимо нажать на ссылку **[ок]**. Если данные сохранять не требуется, следует нажать на ссылку **[отменить]**.

Меню «Взаимодействие с пользователем»

При поступлении вызова на данное меню, абоненту будут проиграны файлы «Приветствие» и «Подсказка» (если подсказки установлены), после чего система произведет интерактивное взаимодействие с абонентом.

Интерактивное взаимодействие осуществляется посредством DTMF-набора абонентом определенной комбинации цифр, которые ему подсказывает система или с помощью голосовых команд.

При правильном вводе запрошенных цифр или правильном произнесении команды,

система выполнит действие, определенное для данной последовательности. В случае некорректного ввода или нераспознанной речевой команды система выполнит процедуру, заданную для действия «Неправильный ввод».

Для создания меню необходимо на странице создания меню (см. Рисунок 200) выбрать тип меню «Взаимодействие с пользователем», после чего система отобразит следующую форму:

Рисунок 212. Создание меню «Взаимодействие с пользователем»

Предоставляется возможность задать следующие параметры:

1. **Регион** – содержит список регионов. Из этого списка нужно выбрать регион, для которого создается меню (не доступна региональному администратору).
2. **Генерировать журнал** – если поставить галочку напротив этой надписи, система будет генерировать CDR-запись для данного типа меню. При этом появится еще одно поле для заполнения – **Идентификатор журнала**. Если необходимо, в это поле нужно ввести идентификатор CDR-записи (см. **Примечание**).
3. **Системное имя** - задается автоматически.
4. **Название** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке (см. Рисунок 199).
5. **Отображать в дереве меню** - если поставить галочку напротив поля, меню будет отображаться в списке.
6. **Приветствие** - информационное сообщение, которое будет проиграно абоненту при обращении к данному меню. Чтобы задать подсказку «Приветствие» нужно поставить напротив данного параметра галочку. После этого появится ссылка **[установить]**, нажав на которую администратор увидит страницу редактирования подсказок (см. Рисунок 202).
7. **Подсказка** - информационное сообщение, которое будет проиграно вслед за Приветствием абоненту при обращении к данному меню. Подсказка может быть проиграна несколько раз.

8. **Кол-во повторов подсказки** - для работы с этим параметром см. п. **Количество повторов подсказки** .
9. **Таймаут ввода первой цифры (с)** – в это поле вводится время в секундах, в течении которого абонент должен ввести нужную цифру для перехода в какое-либо меню.
10. **Таймаут между вводом цифр (с)** – в это поле вводится время в секундах, определяющее промежуток между DTMF-вводом цифр.
11. **Отправить ANM** – если установить галочку напротив этого параметра, система отправит на коммутатор сообщение Answer Message. До этого момента взаимодействие абонента с IVR находится в предответном состоянии.
12. **DTMF-коды** – поле для задания соответствий между цифрами, которые должен будет набирать абонент посредством DTMF-набора и действиями, производимыми системой. Работа с DTMF-кодами описана в п. **DTMF-код**.
13. **Отсутствие ввода** – поле для определения действий системы после проигрывании сообщений «Приветствие» и «Подсказка».
14. **Неправильный ввод** - поле для определения действий системы в случае неправильного ввода абонентом DTMF-кода.
15. **Ошибка разбора речи** — поле для определения действий системы в случае неправильного разбора речи абонента.

Настройка интерактивной работы с использованием DTMF-кода

DTMF-коды - цифры, вводимые абонентом для выбора варианта продолжения работы с голосовым меню. Чтобы задать конфигурацию интерактивной работы, нужно нажать на кнопку **[+]** рядом с надписью «DTMF». Отображается следующая страница:

Рисунок 213. Задание параметров DTMF-набора.

Чтобы установить правила интерактивного взаимодействия нужно задать следующие значения:

- ☞ **Значение** – в этом поле вводится цифра, набрав которую абонент перейдет в необходимое меню.

Примечание: в поле "значение" можно записать маску, а не одну цифру. Пример: **.(6,8)** - в этом случае длина DTMF ввода равна от 6 до 8 цифр. Если абонент вводит 6,7 цифр, то для подтверждения ввода нужно ещё нажать #.

- ☞ **Тип действия** – действие, которое будет выполнять система после нажатия абонентом данной цифры (DTMF). Параметры, задаваемые при выборе каждого из действий, рассмотрены в п. **Тип действия**.

Если не требуется сохранять изменения, следует нажать кнопку **[отменить]**. При нажатии кнопки **[по умолчанию]**, система сделает возврат к первоначальной странице для данного действия

Если необходимые данные для перехода к тому или иному меню с помощью DTMF-набора введены корректно, на дисплее отобразятся внесенные соответствия:

| Переходы | |
|--|-----|
| DTMF-коды [+] | |
| # 1 - Возврат в предыдущее меню | [X] |
| # 2 - Переход к меню [] | [X] |
| # 3 - Переадресация на службу [456123] | [X] |
| # 4 - Переадресация на внешний номер [4562] | [X] |
| # 5 - Выполнение Perl-процедуры | [X] |
| # 6 - Завершить работу с IVR | [X] |
| # 7 - Завершить вызов (переадресация -> 456) | [X] |

Рисунок 214. Пример результата задания переходов с помощью DTMF-набора.

Если требуется переназначить тип действия для одной из цифр, следует нажать на эту цифру. Система откроет страницу (см. Рисунок 216), на которой нужно выбрать необходимый тип действия. Для удаления соответствия «цифра-действие» следует нажать на кнопку [X].

Отсутствие ввода

Если при обращении к меню «Взаимодействие с пользователем» абонент не введет предложенный системой DTMF-код, система совершит тип действия, который можно настроить с помощью ссылки **Отсутствие ввода** (см. Рисунок 212).

Для того чтобы задать тип действия, следует нажать на ссылку **Отсутствие ввода**. Система откроет следующую страницу:

Рисунок 215. Выбор действия при отсутствии ввода

Можно выбрать одно из следующих действий:

- Ⓞ Действие по умолчанию. При выборе этого действия, в поле «Тип действия» появится действие, определенное в файле vm.cfg.
- Ⓞ Возврат в предыдущее меню.
- Ⓞ Переход к меню.
- Ⓞ Переадресация на службу.
- Ⓞ Переадресация на внешний номер.
- Ⓞ Выполнение Perl-процедуры.
- Ⓞ Завершить работу с IVR.
- Ⓞ Завершить вызов.

Параметры, задаваемые при выборе каждого из действий, рассмотрены в п. **Тип действия**.

Неправильный ввод

Параметры этого поля определяют действия, которые должны быть выполнены при неправильном вводе абонентом цифры (DTMF-кода).

Для настройки типа действия следует нажать на ссылку **«Неправильный ввод»**. Система отобразит следующую страницу:

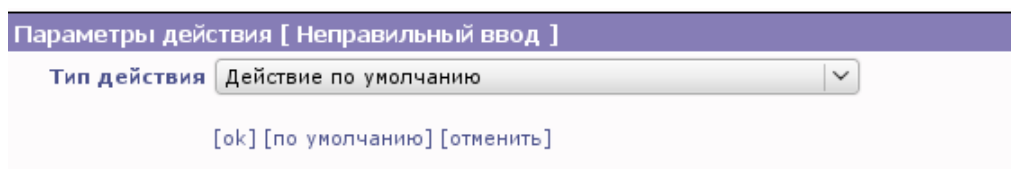


Рисунок 216. Выбор действия при неправильном вводе.

Можно выбрать одно из следующих действий:

- Ⓜ Действие по умолчанию. При выборе этого действия, в поле «Тип действия» появится действие, определенное в файле `vm.cfg`.
- Ⓜ Возврат в предыдущее меню.
- Ⓜ Переход к меню.
- Ⓜ Переадресация на службу.
- Ⓜ Переадресация на внешний номер.
- Ⓜ Выполнение Perl-процедуры.
- Ⓜ Завершить работу с IVR.
- Ⓜ Завершить вызов.

Выбор действия выполняется аналогично выбору действия при задании DTMF-кода (см. **Тип действия**).

После того как администратор убедился в корректности заданного действия, следует нажать на кнопку **[ок]**. Если не требуется сохранять изменения, то нужно нажать на кнопку **[отменить]**.

Меню «Фильтрация»

На основе данных, указанных в меню «Фильтрация», осуществляется предварительная фильтрация потока вызовов для контроля и корректной работы системы. После этого производится переход к заданному типу действия по отсутствию ввода или вследствие фильтрации.

Для создания меню «Фильтрация» необходимо на странице создания меню (см. Рисунок 200) выбрать тип меню «Фильтрация», после чего система отобразит следующую страницу:

Рисунок 217. Создание меню «Фильтрация»

Система предложит задать следующие параметры:

1. **Регион** – содержит список регионов. Из этого списка нужно выбрать регион, для которого создается меню (не доступна региональному администратору).
2. **Генерировать журнал** – если поставить галочку напротив этой надписи, система будет генерировать CDR-запись для данного типа меню. При этом появится еще одно поле для заполнения – **Идентификатор журнала**. Если необходимо, в это поле нужно ввести идентификатор CDR-записи (см. **Примечание**).
3. **Системное имя** - указывается автоматически.
4. **Название** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке (см. Рисунок 199).
5. **Отображать в дереве меню** - если поставить галочку напротив поля, данное меню будет отображаться в списке.
6. **Условие срабатывания фильтра**. Можно задать два условия:
 - ☒ OR – в этом случае вызов должен будет соответствовать одному из фильтров.
 - ☒ AND - в этом случае вызов должен будет соответствовать всем заданным фильтрам.
1. **CgPn** – если установить галочку напротив этого параметра, система будет осуществлять фильтрацию по номеру вызывающего абонента. При этом появится следующая страница:

Рисунок 218. Фильтрация по типу вызывающего номера

Напротив фразы **Шаблон номера** нужно ввести маску номеров, вызовы с которых должны быть отфильтрованы, и нажать на кнопку **[добавить]**. Созданная маска будет

| Шаблон номера | |
|---------------|----------|
| [x] | 54.(0,6) |

отображена следующим образом:

Рисунок 219. Создание маски для фильтрации вызовов

При нажатии на какую-либо маску, она будет загружена в поле «Шаблон номера». Если в маску внесены изменения и требуется сохранить изменения с заменой этой маски, то следует нажать на кнопку **[применить]**. Если в маску внесены изменения и требуется сохранить новую маску наряду с исходной, следует нажать на кнопку **[добавить]**. Если в маску внесены изменения, но изменения сохранять не нужно, следует нажать на кнопку **[отменить]**. Для того чтобы удалить созданную маску, необходимо нажать на клавишу **[X]**.

2. **Нагрузка от абонента.** Применение данного фильтра ограничивает поступление вызовов от одного абонента за указанный промежуток времени. Если отметить данный параметр галочкой, система отобразит следующую форму:

Рисунок 220. Установление фильтра «Нагрузка от абонента»

Для установления фильтра необходимо указать промежуток времени и максимальное количество вызовов от одного абонента на данную услугу, которые могут быть приняты системой за этот промежуток. Вызовы свыше заданного числа будут отфильтрованы.

3. **Нагрузка на систему** – если установить галочку напротив этого параметра, система будет контролировать нагрузку на систему путем ограничения количества поступающих вызовов. При этом появится следующее поле для заполнения:

Рисунок 221. Установление фильтра «Нагрузка на систему»

В данном поле нужно указать промежуток времени и максимальное количество поступающих вызовов на данную услугу, которые могут быть приняты системой за этот промежуток. Вызовы свыше заданного числа будут отфильтрованы.

4. **Разделение нагрузки** – указанный фильтр применяется для уменьшения нагрузки на систему.

Если поставить галочку напротив этого параметра, появится окно:

Рисунок 222. Установление фильтра «Разделение нагрузки»

В поле **параметры** нужно указать, какой вызов и из скольких будет отфильтрован системой. Например, запись 1/5 означает, что каждый первый вызов из пяти будет отфильтрован.

Кроме того, в качестве параметра можно задавать процент отфильтрованных вызовов. Например, число 0.25 означает, что 25% вызовов будет отфильтровано. С отфильтрованными вызовами будет произведено действие, определенное параметром «Фильтрация» см. п. **Фильтрация**.

5. **Расписание** – этот параметр позволяет установить расписание для фильтров.

Если поставить галочку напротив данного параметра, откроется следующая форма для заполнения:

Рисунок 223. Установление фильтра «Расписание»

Данная форма позволяет задать период действия расписания. Для этого нужно поставить галочку напротив фразы **«Расписание действует»**, проставить необходимые даты (начало и окончание периода действия расписания) и нажать на ссылку **[добавить диапазон]**. При этом появится следующая форма:

Рисунок 224. Установление срока действия расписания

Здесь можно задать временные интервалы, определять дни недели, месяцы или годы действия расписания. Для добавления нового интервала необходимо нажать на кнопку **[и]**. Для удаления временного интервала необходимо нажать на кнопку **[x]**.

6. **Фильтрация.** Определяет действия, производимые с отфильтрованным вызовом. Чтобы изменить действия, необходимо нажать на данную ссылку. При этом появится окно:

Рисунок 225. Выбор действия при фильтрации

Возможен выбор одного из следующих действий (подробнее см. **Тип действия**)

- ☒ Действие по умолчанию. При выборе этого действия, в поле «Тип действия» появится действие, определенное в файле vm.cfg.
- ☒ Возврат в предыдущее меню.
- ☒ Переход к меню.
- ☒ Переадресация на службу.
- ☒ Переадресация на внешний номер.
- ☒ Выполнение Perl-процедуры.
- ☒ Завершить работу с IVR.
- ☒ Завершить вызов.
- ☒ После того как администратор убедился в корректности заданного действия, следует нажать на кнопку **[ок]**. Если не требуется сохранять изменения, то нужно нажать на кнопку **[отменить]**.

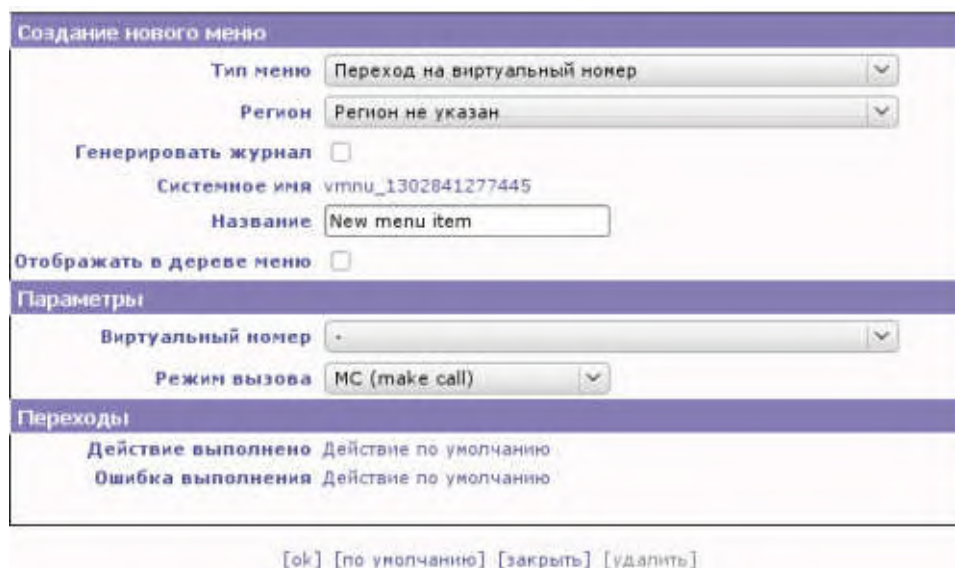
Отсутствие ввода. Порядок работы с этой ссылкой рассмотрен в п. **Отсутствие ввода**
7. .

Меню «Переход на виртуальный номер»

При поступлении вызова на данное меню будет произведен переход на указанный в настройках системы виртуальный номер. После этого, в зависимости от результатов перехода, будет осуществлено одно из следующих действий:

1. Действие выполнено.
2. Ошибка выполнения.

Для создания и настройки данного меню необходимо на странице создания меню (см. Рисунок 199) выбрать тип меню «Переход на виртуальный номер», после чего откроется



следующая форма:

Рисунок 226. Меню «Переход на виртуальный номер»

Система предложит указать следующие параметры:

1. **Регион** – содержит список регионов. Из этого списка нужно выбрать регион, для которого создается меню (не доступна региональному администратору).
2. **Генерировать журнал** – если поставить галочку напротив этой надписи, система будет генерировать CDR-запись для данного типа меню. При этом появится еще одно поле для заполнения – Идентификатор журнала. Если необходимо, в это поле нужно ввести идентификатор CDR-записи (см. **Примечание**).
3. **Системное имя** - указывается автоматически.
4. **Название** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке (см. Рисунок 199).
5. **Отображать в дереве меню** - если поставить галочку напротив поля, данное меню будет отображаться в списке.
6. **Виртуальный номер** - номер, на который будет совершен переход входящего вызова из данного меню. Выбирается из ниспадающего списка.
7. **Режим вызова** – нужно выбрать из ниспадающего списка режим вызова:
 - ☒ MC (make call);
 - ☒ SC (switch call).
1. **Действие выполнено** – определяет действия, которые выполнит система после перехода вызова на виртуальный номер. При нажатии на ссылку «**Действие выполнено**» появится следующая страница:

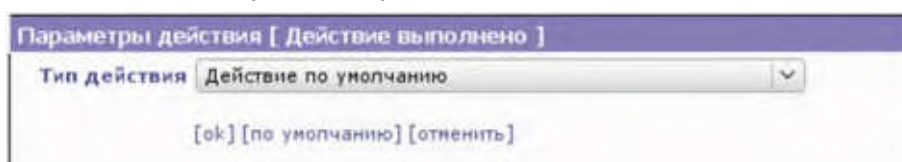


Рисунок 227. Выбор действия после перехода на виртуальный номер

Возможен выбор одного из следующих действий (подробнее см. **Тип действия**):

- ☒ Действие по умолчанию. При выборе этого действия, в поле «Тип действия»

появится действие, определенное в файле конфигурации `vm.cfg`.

- ☒ Возврат в предыдущее меню.
- ☒ Переход к меню.
- ☒ Переадресация на службу.
- ☒ Переадресация на внешний номер.
- ☒ Выполнение Perl-процедуры.
- ☒ Завершить работу с IVR.
- ☒ Завершить вызов.

После того как администратор убедился в корректности заданного действия, следует нажать на кнопку **[ок]**. Если не требуется сохранять изменения, то нужно нажать на кнопку **[отменить]**.

1. **Ошибка выполнения** – определяет действие, которое совершит система в случае не успешной попытки перехода на виртуальный номер. При нажатии на ссылку «**Ошибка выполнения**» появится следующая страница:

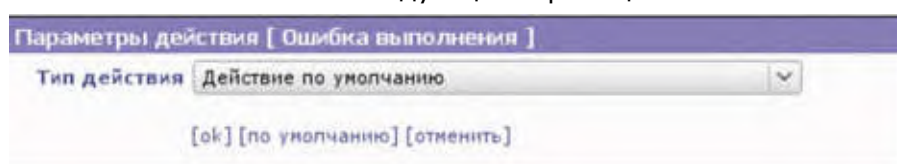


Рисунок 228. Выбор действия при неудачном переходе на виртуальный номер

Возможен выбор одного из следующих действий (подробнее см. **Тип действия**):

- ☒ Действие по умолчанию. При выборе этого действия, в поле «Тип действия» появится действие, определенное в файле конфигурации `vm.cfg`.
- ☒ Возврат в предыдущее меню.
- ☒ Переход к меню.
- ☒ Переадресация на службу.
- ☒ Переадресация на внешний номер.
- ☒ Выполнение Perl-процедуры.
- ☒ Завершить работу с IVR.
- ☒ Завершить вызов.

После того как администратор убедился в корректности заданного действия, следует нажать на кнопку **[ок]**. Если не требуется сохранять изменения, то нужно нажать на кнопку **[отменить]**.

Меню «Пользовательский тип»

Меню «Пользовательский тип» предназначено для осуществления фильтрации вызовов и возможности интерактивного взаимодействия с абонентом.

Система сначала производит фильтрацию вызовов по заданным в меню настройкам. Затем для вызовов, пропущенных фильтром, проигрываются приветствие и необходимые подсказки для осуществления интерактивного взаимодействия.

Для создания и настройки данного меню необходимо на странице создания меню (см. Рисунок 200) выбрать тип меню «Пользовательский тип», после чего система отобразит следующую страницу:

Создание нового меню

Тип меню

Генерировать журнал

Системное имя

Название

Отображать в дереве меню

Параметры

Приветствие

Подсказка

Кол-во повторов подсказки

Таймаут ввода первой цифры (с)

Таймаут между вводом цифр (с)

Фильтр

Переходы

DTMF-коды [+]

Отсутствие ввода Действие по умолчанию

Неправильный ввод Действие по умолчанию

Ошибка выполнения Действие по умолчанию

Действие выполнено Действие по умолчанию

Рисунок 229. Создание меню «Пользовательский тип»

Система предложит указать следующие параметры:

1. **Генерировать журнал** – если поставить галочку напротив этой надписи, система будет генерировать CDR-запись для данного типа меню. При этом появится еще одно поле для заполнения – **Идентификатор журнала**. Если необходимо, в это поле нужно ввести идентификатор CDR-записи (см. **Примечание**).
2. **Системное имя** — указывается автоматически.
3. **Название** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке (см. Рисунок 199).
4. **Отображать в дереве меню** - если поставить галочку напротив поля, данное меню будет отображаться в списке.
5. **Приветствие** - информационное сообщение, которое будет проиграно абоненту при обращении к данному меню. Чтобы задать подсказку «Приветствие» нужно поставить напротив данного параметра галочку. После этого появится ссылка **[установить]**, нажав на которую администратор увидит окно редактирования подсказок (см. Рисунок 202). Работа с подсказками описана в п. **Приветствие**.
6. **Подсказка** - информационное сообщение, которое будет проиграно вслед за Приветствием абоненту при обращении к данному меню. Подсказка может быть проиграна несколько раз. Работа с подсказками описана в п. **Приветствие**.
7. **Кол-во повторов подсказки** - для работы с этим параметром см. **Количество повторов подсказки** .
8. **Таймаут ввода первой цифры (с)** – в это поле вводится время в секундах, в течении которого абонент должен ввести нужную цифру для перехода в какое-либо меню.
9. **Таймаут между вводом цифр (с)** – в это поле вводится время в секундах, определяющее промежуток между вводом абонентом цифр.

10. **Фильтр.** Если требуется фильтрация вызовов, необходимо напротив этого параметра

установить галочку. При этом откроется страница:

Рисунок 230. Установка фильтра

В системе можно устанавливать следующие фильтры:

- Ⓞ **CgPn** – фильтрация по формату входящего вызова.
- Ⓞ **Нагрузка от абонента** – задается ограничение входящих вызовов от одного абонента за определенный промежуток времени.
- Ⓞ **Нагрузка на систему** – задается ограничение всех входящих вызовов на систему.
- Ⓞ **Разделение нагрузки** – фильтрация для ограничения нагрузки на систему.
- Ⓞ **Расписание.** Если установить галочку напротив этого параметра, можно установить расписание по дням недели, числам месяца и времени, когда системой будет осуществляться фильтрация вызовов.

Более подробно о работе с фильтрами см. в п. **Фильтрация.**

1. **DTMF-коды** – поле для задания соответствий между цифрами, которые должен будет набирать абонент посредством DTMF-набора и действиями, производимыми системой. Работа с DTMF-кодами описана в п. **DTMF-код.**
2. **Отсутствие ввода** – поле для определения действий системы после проигрывании сообщений «Приветствие» и «Подсказка».
3. **Неправильный ввод** - поле для определения действий системы в случае неправильного ввода абонентом DTMF-кода.
4. **Ошибка выполнения** - поле для определения действий системы, если предыдущее действие выполнено не успешно.
5. **Действие выполнено** - поле для определения действий системы, если предыдущее действие выполнено успешно.
6. **Ошибка разбора речи** - поле для определения действий системы в случае неправильного разбора речи абонента.

Последовательность выбора типа действий описана в п. **Тип действия.**

Меню «Запись сообщения»

Абонент, совершивший вызов на данное меню, имеет возможность записать голосовое сообщение. При поступлении входящего вызова система проигрывает подсказку, в которой сообщает порядок действия для записи сообщения. После того как сообщение записано, система проигрывает подсказку, в которой предлагает абоненту следующий выбор:

1. прослушать записанное сообщение;
2. перезаписать сообщение;
3. сохранить сообщение.

Подсказки для данного меню указываются в директиве Protei-CPE.EACD/rp/mailbox_storage в секции [mailbox_storage].

Для создания и настройки меню необходимо на странице создания меню (см. Рисунок 200) выбрать тип меню «Запись сообщения», после чего система отобразит следующую страницу:

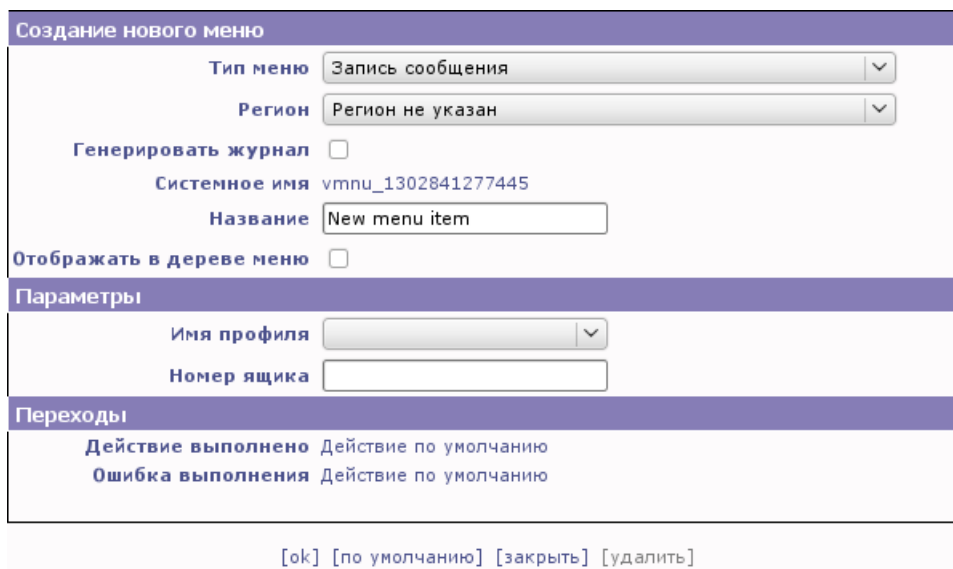


Рисунок 231. Создание меню «Запись сообщения»

Для создания меню «Запись сообщения» необходимо указать следующие параметры:

1. **Регион** – содержит список регионов. Из этого списка нужно выбрать регион, для которого создается меню (не доступна региональному администратору).
2. **Генерировать журнал** – если поставить галочку напротив этой надписи, система будет генерировать CDR-запись для данного типа меню. В этом случае на странице отобразится новый параметр – **Идентификатор журнала**. Если необходимо, в поле напротив этого параметра можно указать идентификатор для CDR-записи (см. **Примечание**).
3. **Системное имя** – указывается автоматически.
4. **Название** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке (см. Рисунок 199).
5. **Отображать в дереве меню** – если поставить галочку напротив поля, данное меню будет отображаться в списке.
6. **Имя профиля** – название выполняемого сценария.
7. **Номер ящика** – номер ящика, в который будут записываться оставленные абонентами сообщения.
8. **Действие выполнено** – при нажатии этой ссылки откроется страница, в которой нужно определить тип дальнейшего действия системы после успешной процедуры записи сообщения. Работа с выбором типа действия рассмотрена в п. **Тип действия**.
9. **Ошибка выполнения** – при нажатии этой ссылки откроется страница, в которой нужно указать тип действия в случае неудачной записи сообщения. Работа с выбором типа действия рассмотрена в п. **Тип действия**.

4.3.2.2 Изменение существующего меню

Для того чтобы изменить параметры созданного меню, нужно на странице, отображающей все голосовые меню (см. Рисунок 198), нажать на **[+]** рядом с номером доступа, а затем на название необходимого меню. Система откроет следующую страницу:

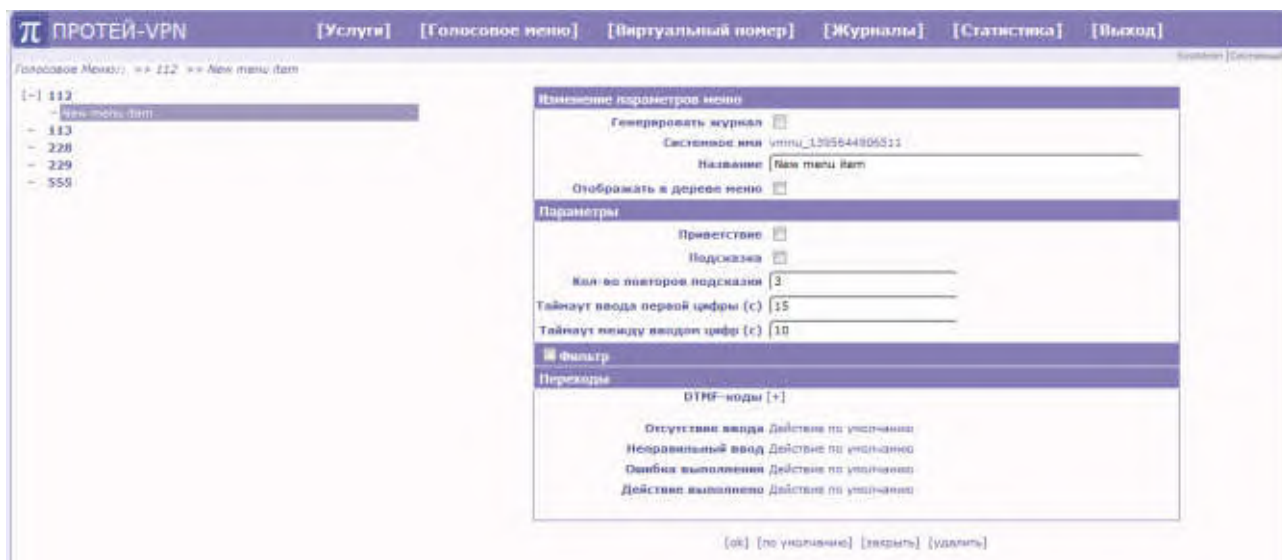


Рисунок 232. Изменение параметров меню

Предоставляется возможность изменить все параметры голосового меню соответствующего типа, описанные в п. **4.3.2.1 Создание голосового меню**, кроме названия региона.

После внесения всех изменений нужно нажать на кнопку **[ок]**. Чтобы удалить данное меню, нужно нажать на кнопку **[удалить]**. При нажатии на кнопку **[по умолчанию]** происходит возврат меню к тому виду, в котором оно находилось до редактирования. Если администратор решил ничего не менять в настройках данного меню, то ему следует нажать кнопку **[заккрыть]**.

Региональный администратор может привязать к своему номеру доступа только собственные или системные пункты меню.

4.3.2.3 Изменение голосового меню

«Голосовое меню» в системе ПРОТЕЙ-VPN имеет разветвленную структуру. Чтобы посмотреть эту структуру, нужно на странице, отображающей голосовые меню (см. Рисунок 198) нажать на кнопку **[+]** рядом с номером доступа, а затем рядом с названиями вложенных меню. Фактически алгоритм изменения «Голосового меню» сводится к выбору первого меню и изменению следующих. Алгоритм изменения существующих меню см п.

4.3.2.2 Изменение существующего меню.

4.3.2.4 Удаление голосового меню

Удаление «Голосового меню» сводится к удалению номера доступа на странице «Услуги» (см. п. **4.3.1.4 Удаление услуги**). Удалить номер доступа может только системный администратор. Если требуется оставить номер доступа, но первое меню не нужно, то необходимо удалить первое вложенного меню (см. п. **4.3.2.2 Изменение существующего меню**). Региональный администратор может удалить только голосовое меню для своего региона.

4.3.3 Виртуальный номер

Для настройки и просмотра конфигурации услуги «Виртуальный номер» необходимо нажать на ссылку **[Виртуальный номер]** в верхней строке Web-интерфейса. Система отобразит следующую страницу.

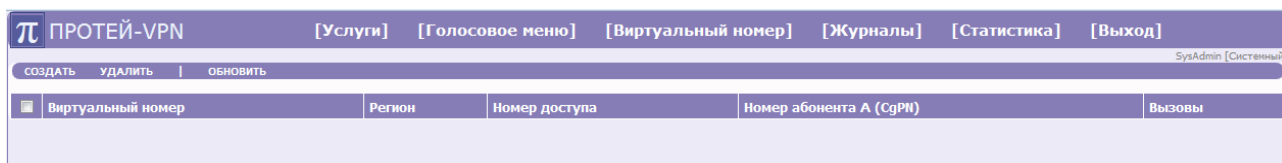


Рисунок 233. Виртуальный номер

4.3.3.1 Создание виртуального номера

Чтобы создать виртуальный номер, следует нажать на ссылку «создать». При этом отобразится страница «Создать виртуальный номер», после чего на экране отобразится следующая форма:

| Создать виртуальный номер | |
|---|-----------------------------------|
| Регион | - [v] |
| Номер доступа | - [v] |
| Системное название | |
| Название виртуального номера | Default |
| Подсказки | |
| Нет действующего расписания | <<по умолчанию>> [установить] |
| Неуспешный вызов | <<по умолчанию>> [установить] |
| Приветствие | <<по умолчанию>> [установить] |
| Подсказка для ожидания | <<по умолчанию>> [установить] |
| Подсказка при срабатывании черного списка | <<по умолчанию>> [установить] |
| Превышен лимит входящих вызовов | <<по умолчанию>> [установить] |
| Ограничения по времени | |
| Время ожидания ответа | 10 sec |
| Макс. продолжительность вызова | 3600 sec |
| Макс. общее время дозвона на список номеров | 30 sec |
| Интервал до сигнализации завершения вызова | 10 sec |
| Черный список (RegExp) | [по умолчанию] |
| Параметры вызова | |
| Поиск с первого номера списка | <input type="checkbox"/> |
| DTMF разъединения соединения | |
| Номер абонента А (CgPN) | <input type="checkbox"/> original |
| Количество повторов | 0 |
| Интервал между повторами | 0 |
| Максимальное число входящих вызовов | 0 |
| Список номеров | |
| [+] | Правило |
| Список номеров | Белый список |
| Многоканальный | |

[ok] [по умолчанию] [заккрыть]

Рисунок 234. Создание виртуального номера

Для создания виртуального номера следует задать следующие параметры:

- Ⓜ **Регион** — выбирается из ниспадающего списка.
- Ⓜ **Номер доступа** – номер, по которому осуществляется доступ к услуге.
- Ⓜ **Системное название** – название меню, по которому номер можно будет найти в системе.
- Ⓜ **Название виртуального номера** – поле для ввода названия меню, по которому его можно будет найти в списке.
- Ⓜ **Нет действующего расписания** – задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться абоненту, если нет действующего расписания.
- Ⓜ **Неуспешный вызов** – задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться абоненту, в случае неуспешного вызова.
- Ⓜ **Приветствие** – задается голосовая подсказка приветствия, которая будет проигрываться абоненту при вызове на виртуальный номер.
- Подсказка для ожидания** – задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться абоненту перед соединением с оператором.
- Ⓜ **Подсказка при срабатывании черного списка** – задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться абоненту, в случае, если он находится в черном списке.

- ⑩ **Превышен лимит входящих вызовов** – задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться абоненту, в случае, если количество входящих вызовов на номер превышено максимального значения.
- ⑩ **Время ожидания ответа** – время в секундах, отражающее длительность ожидания ответа.
- ⑩ **Макс. продолжительность вызова** – время в секундах, отражающее максимальную длительность вызова.
- ⑩ **Макс. общее время дозвона на список номеров** – время в секундах, отражающее максимальное время дозвона на список номеров.
- ⑩ **Интервал до сигнализации завершения вызова** – значение, определяющее время до завершения вызова.
- ⑩ **Черный список (RegExp)** – указывается число вызовов, которые могут быть занесены в черный список.
- ⑩ **Поиск с первого номера списка** – устанавливается галочка напротив поля, в случае поиска номера, начиная с первого.
- ⑩ **DTMF разъединения соединения** –
- ⑩ **Номер абонента А (CgPn)** – устанавливается галочка напротив поля, при необходимости ввода номера абонента, совершившего вызов. По умолчанию не установлена.
- ⑩ **Количество повторов** – показывает число повторных вызовов. По умолчанию = "0".
- ⑩ **Интервал между повторами** – указывается число, соответствующее временному промежутку.
- ⑩ **Максимальное число входящих вызовов** – указывается максимальное число входящих вызовов в систему.

Для завершения создания услуги с указанными параметрами следует нажать на кнопку **[ок]**. Чтобы очистить все поля, нужно нажать на кнопку **[по умолчанию]**. Если создавать услугу не требуется, необходимо нажать на кнопку **[отменить]**.

Подсказки

Подсказки — это звуковые файлы, которые проигрываются абоненту или оператору в случае, если это предусмотрено настройками службы, оператора, группы.

Для установки подсказок, необходимо нажать на ссылку **[установить]**. Откроется страница редактирования подсказок.

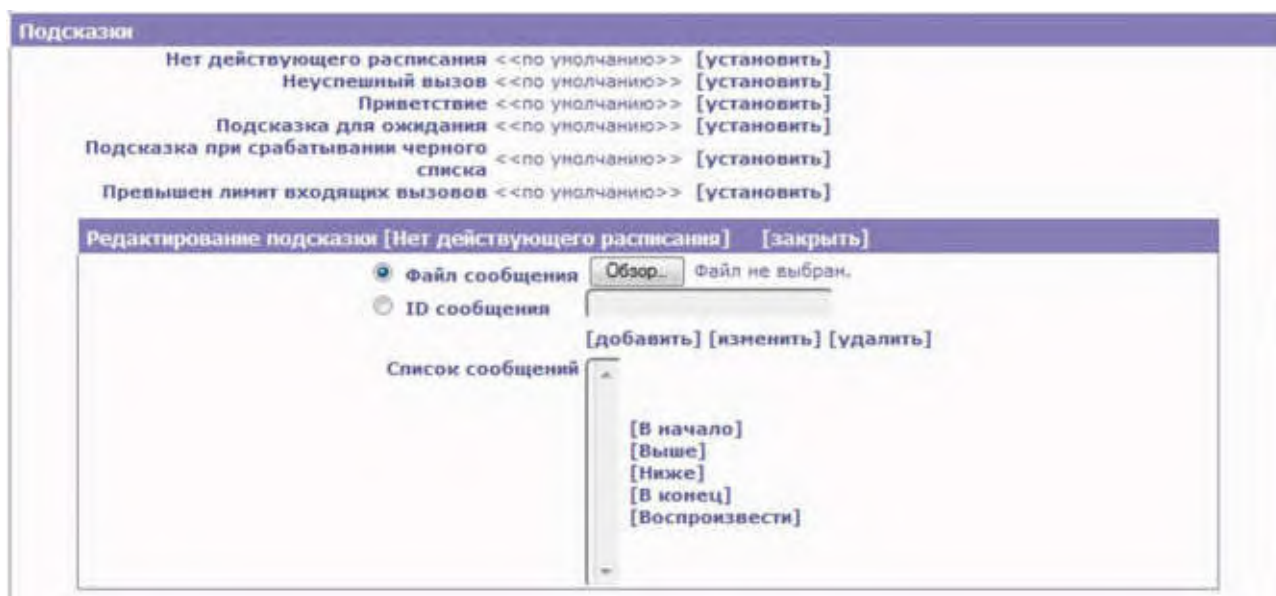


Рисунок 235. Редактирование параметров услуги

Чтобы установить подсказку, нужно на странице редактирования подсказки нажать на

кнопку **Обзор**, выбрать файл с голосовым сообщением и нажать на ссылку **[добавить]**. Так же можно указать **ID сообщения** и нажать на кнопку **[добавить]**.

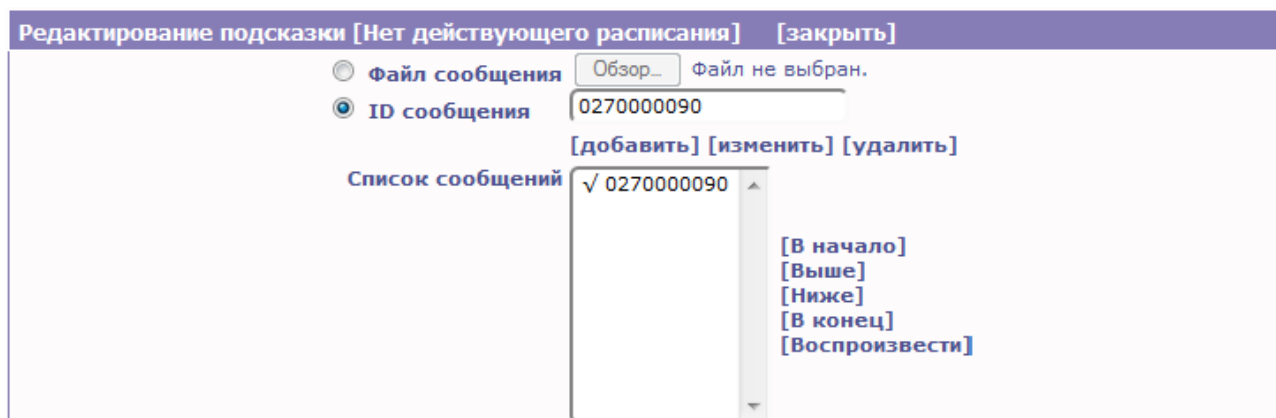


Рисунок 236. Добавление подсказки

Если требуется изменить сообщение, то следует выделить соответствующее сообщение щелчком мыши, через **Обзор** или **ID сообщения** найти новое сообщение и нажать на ссылку **[изменить]**. Если голосовое сообщение требуется удалить, то нужно выделить его щелчком мыши и нажать на ссылку **[удалить]**.

Если задано несколько голосовых сообщений, существует возможность управлять последовательностью их воспроизведения при помощи следующих кнопок:

- Ⓣ **[В начало]** - выделенное сообщение будет перемещено в начало списка и при воспроизведении будет озвучено первым.
- Ⓣ **[Выше]** - выделенное сообщение будет перемещено на один пункт вверх по списку.
- Ⓣ **[Ниже]** - выделенное сообщение будет перемещено на один пункт вниз по списку.
- Ⓣ **[В конец]** - выделенное сообщение будет перемещено в конец списка и при воспроизведении будет озвучено последним.

Чтобы прослушать выделенное сообщение, необходимо нажать на кнопку **[Воспроизвести]**. Сообщение начинает воспроизводиться автоматически. Под списком сообщений расположены клавиши «пауза», «стоп» и «воспроизведение» для управления воспроизведением подсказок.

После проверки корректности параметров заданного голосового сообщения, следует нажать на ссылку **[Закреть]**. Подсказка загружена.

Список номеров

Список номеров – номера, которые объединяются в группу по определенному правилу.

Для создания нового правила для списка номеров необходимо нажать на кнопку **[+]**, находящуюся слева от графы «правило». Система откроет страницу создания правила.

Рисунок 237. Создание правила

Для создания правила следует задать следующие параметры:

- Ⓣ **Название** — указывается название правила.
- Ⓣ **Расписание** — выставляется галочка в случае задания диапазона действия правила.

Рисунок 238. Создание правила. Установка расписания

- Ⓣ **Список номеров (CdPN)** — указывается список номеров переадресации.
- Ⓣ **Белый список** — указываются номера, входящие в белый список.
- Ⓣ **Многоканальный телефон** — ставится галочка, если номер будет многоканальным.

Для изменения значений виртуального номера необходимо нажать на номер в списке. Затем система откроет окно изменений параметров виртуального номера.

После проверки корректности параметров заданного голосового сообщения, следует нажать на ссылку **[Ок]**. Чтобы очистить все поля, нужно нажать на кнопку **[по умолчанию]**. Если создавать услугу не требуется, необходимо нажать на кнопку **[отменить]**.

4.3.3.2 Удаление виртуального номера

Для удаления одного или нескольких номеров следует поставить напротив виртуального номера галочку и нажать на кнопку «удалить». Подтверждения на удаление услуги не требуется.

Если поставить галочку в верхней строке (строке заголовков), все услуги выделяются. Если убрать галочку – снимется выделение со всех услуг.

4.3.4 Журналы

Раздел «Журналы» Web-интерфейса системы ПРОТЕЙ-VPN содержит список входящих вызовов для услуг «Виртуальный номер», «Голосовое меню» и «Call-центр».

Для доступа к журналам необходимо в основном меню выбрать «Журналы» → «Виртуальный номер»/ «Голосовое меню»/ «Call-центр».

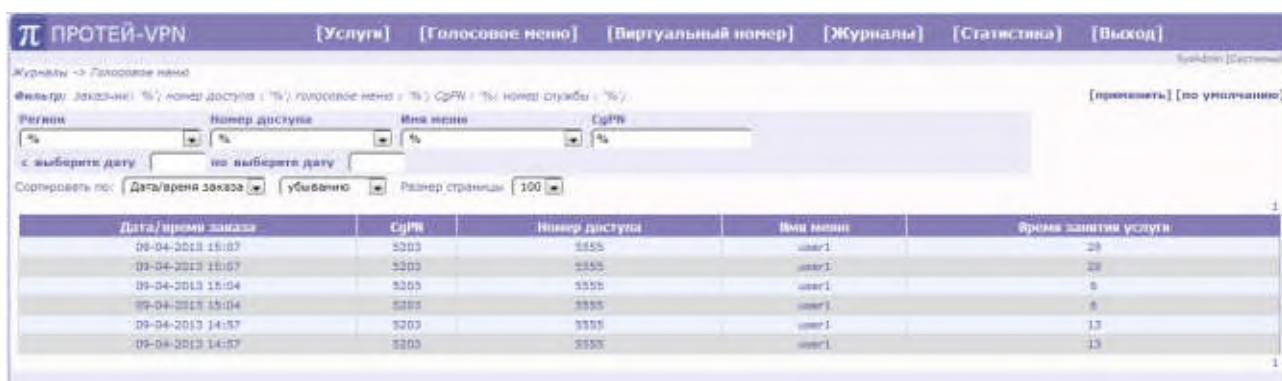


Рисунок 239. Просмотр вызовов, поступивших на услуги

Для удобства просмотра списка вызовов можно воспользоваться фильтром. Работа с фильтрами для данной услуги рассмотрена в п. **Использование фильтров**.

4.3.5 Статистика

Раздел «Статистика» позволяет получить доступ к статистической информации для услуг «Виртуальный номер», «Голосовое меню» и «Call-центр».

Для доступа к статистике необходимо в основном меню выбрать «Статистика» → «Виртуальный номер».

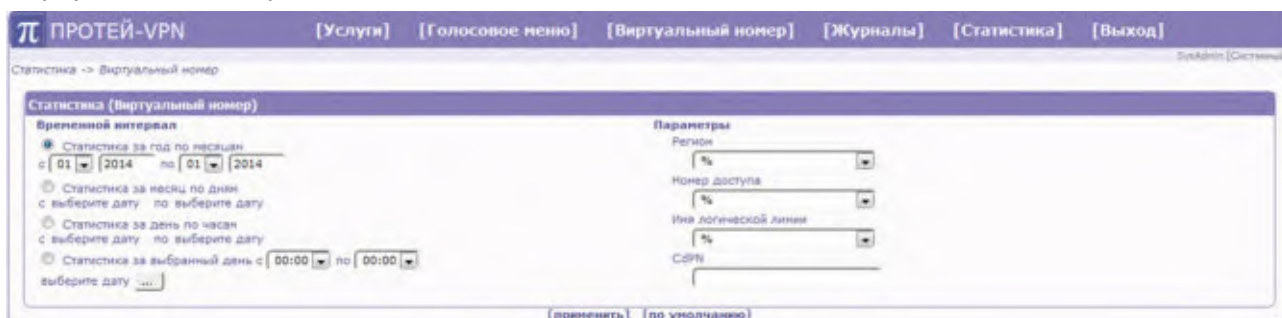


Рисунок 240. Выбор параметров статистики для услуги «Виртуальный номер».

Система предложит указать параметры статистики:

☒ **Временной интервал**, за который требуется статистика:

- 1) за год по месяцам. Чтобы задать этот временной промежуток, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемый месяц и год из выпадающих меню напротив надписи **с** и **по**.
- 2) за месяц по дням. Чтобы задать этот временной интервал, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемые даты (см. п. **Настройка временного интервала**).
- 3) за день по часам. Чтобы задать этот временной интервал, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемые даты (см. п. **Настройка временного интервала**).
- 4) за выбранный день. Чтобы задать этот временной промежуток, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемое время из выпадающих меню напротив надписи **с** и **по**. Затем нужно нажать на ссылку, установленную напротив надписи **Выберите дату** и указать дату, за которую требуется статистика.

☒ **Параметры** статистики:

- 1) Регион – название региона.
- 2) Номер доступа – номер доступа к услуге.

- 3) Имя логической линии – название требуемой логической линии.
- 4) CdPN – номера переадресации.

Если в качестве параметра указано значение %, то статистика будет выведена для всех возможных значений данного параметра.

Если нажать на ссылку **[по умолчанию]**, форма заполнится параметрами, указанными при создании Web TO как параметры по умолчанию.

При нажатии на ссылку **[применить]**, форма заполнится параметрами, указанными в разделе статистика.

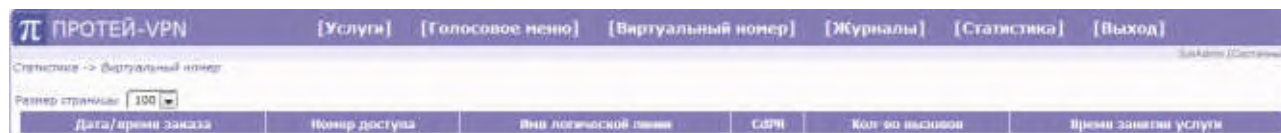


Рисунок 241. Общий отчет по статистике «Виртуальных номеров»

Для доступа к статистике необходимо в основном меню выбрать «Статистика» → «Голосовое меню».

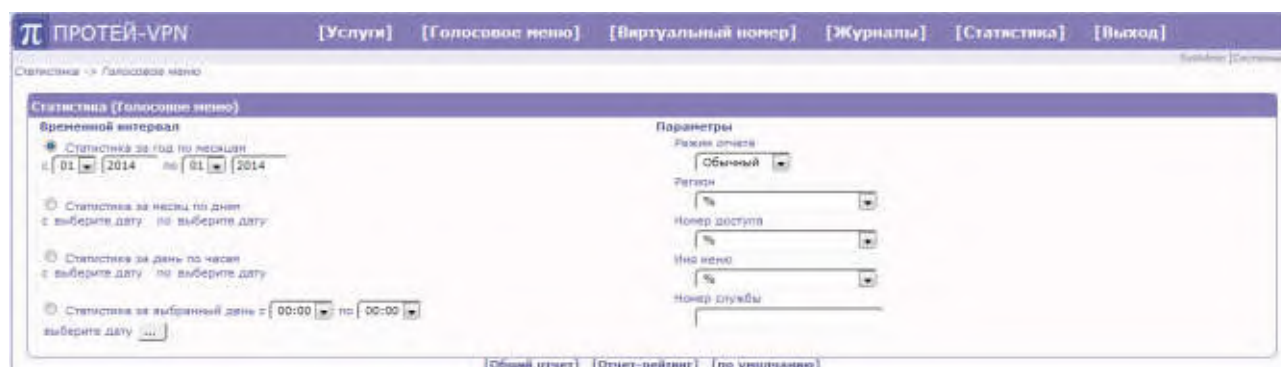


Рисунок 242. Выбор параметров статистики для услуги «Голосовое меню».

Система предложит указать параметры статистики:

☒ **Временной интервал**, за который требуется статистика:

- 1) за год по месяцам. Чтобы задать этот временной промежуток, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемый месяц и год из ниспадающих меню напротив надписи **с** и **по**.
- 2) за месяц по дням. Чтобы задать этот временной интервал, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемые даты (см. п. **Настройка временного интервала**).
- 3) за день по часам. Чтобы задать этот временной интервал, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемые даты (см. п. **Настройка временного интервала**).
- 4) за выбранный день. Чтобы задать этот временной промежуток, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемое время из ниспадающих меню напротив надписи **с** и **по**. Затем нужно нажать на ссылку, установленную напротив надписи **Выберите дату** и указать дату, за которую требуется статистика.

☒ **Параметры** статистики:

- 1) Режим отчета — обычный или детальный
- 2) Регион – название региона.
- 3) Номер доступа – номер доступа к услуге.
- 4) Имя меню – название требуемого меню.

Если в качестве параметра указано значение %, то статистика будет выведена для всех возможных значений данного параметра.

Если нажать на ссылку **[по умолчанию]**, форма заполнится параметрами, указанными при создании Web TO как параметры по умолчанию.

При нажатии ссылки **[общий отчет]** система отчет следующего вида:

| Дата/время заказа | Номер доступа | Имя меню | Кол-во вызовов | Время занятия услуги |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|
| 01-2014 | 112 | UserInterface | 100 | 1291 |
| 01-2014 | 115 | EMPTY_OP_LABEL | 1 | 1 |
| 01-2014 | 355 | UserInterface | 1 | 10 |
| 01-2014 | 444TestService | UserInterface | 8 | 132 |

Рисунок 246. Общий отчет по статистике «Голосовое меню»

Общий отчет содержит статистику по следующим параметрам вызова:

- 1) Дата/время заказа – дата и время поступления вызова на услугу;
- 2) Номер доступа – номер доступа к услуге;
- 3) Имя меню – название меню, на которое поступали вызовы;
- 4) Количество вызовов – количество вызовов на услугу, обработанных системой.
- 5) Время занятия услуги – суммарное время, в течение которого осуществлялась услуга.

При нажатии ссылки **[отчет рейтинг]** система сформирует статистику по следующим параметрам:

- 1) имя меню — название меню, на которое распределялись вызовы.
- 2) кол-во вызовов — общее количество вызовов, принятых за указанный период на данное меню.
- 3) Время занятия услуги – суммарное время, в течение которого осуществлялась услуга.

| Имя меню | Кол-во вызовов | Время занятия услуги |
|----------|----------------|----------------------|
| | | |

Рисунок 247. Отчет-рейтинг по статистике «Голосовое меню»

4.3.6 Выход

Пункт «Выход» предназначен для корректного завершения сеанса работы в системе технического обслуживания ПРОТЕЙ-IVR. После нажатия данной ссылки на основной панели управления Web-интерфейса, система откроет меню ЦОВ «ПРОТЕЙ» (см. Рисунок 2).