

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 локумента	5
	1.2 Coctab Jokymehta	5
	1.3 Техническая поддержка	6
	1.3.1 Производитель	6
	1.3.2 Служба технической поддержки	6
	1.4 Глоссарий	6
2.	ВВЕЛЕНИЕ	7
 2	ΒΥΩΠ Β CUCTEMV HOR «ΠΡΩΤΕЙ»	7
J.		/
4.	. КОМПЛЕКС СИСТЕМ ЦОВ «ПРОТЕИ»	ð
	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 4.1.3.4 Группосой почани опораний	11
	4.1.3.4 Групповой режим операции	12
	4.1.5.5 Обновление техоослуживания	12
	4.1.5.0 добивление в статистику	12
	4.1.4 1 Общие настройки (только для системного администратора)	12
	4.1.4.2 Настройки обработчика вызовов ТСМ СРЕ АСД (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	40
	4.1.4.14 Автоматическии черный список	48
	4.1.5 Виртуальные КЦ	49
	4.1.5.1 Блокировка и разолокировка виртуального КЦ (только оля системного иоминистратора) 4.1.5.2 Создания сиртуали 1020 КЦ (толи ко для систамного администратора)	149 50
	4.1.5.2 Созоиние виртуального КЦ (только оля системного иоминистратори) 4.1.5.3 Изменение папаметрое виртуальных КЦ (только для системного администратора)	50
	4.1.5.5 Изменение нараметров вартуальных КЦ (только оля састемного администратора) 4.1.5.4 Настройка виртуального КЦ (только для системного администратора)	
	416 Регионы (для системного администратора)	55
	4.1.6.1 Блокировка и разблокировка региона.	57
	4.1.6.2 Создание региона	
	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 системн	070
	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, оослуживающие служоу	81
	4.1.9 ИСТОЧНИКИ ВЫЗОВОВ	90

4.1.9.1 Создание и удаление источника вызовов (только для системного ад.	министратора)91
4.1.9.2 Маски для источника вызова	
4.1.10 Группы	
4.1.10.1 Создание и удаление группы (только для системного администрат	100 nopa)100
4.1.10.2 Блокировка и разблокировка группы (только для системного	
администратора)	
4.1.10.3 Настройка параметров Applicast (только для системного админис	стратора)110
4.1.10.4 Изменение состава операторов в группе	
4.1.10.5 Собственные номера	
4.1.10.6 Изменение состава служб, обслуживаемых группой (только для си	стемного
администратора	
4.1.10.7 Создание на основе	
4.1.11 Операторы	
4.1.11.1 Создание и удаление оператора	
4 1 11 2 Блокировка и разблокировка оператора	126
4 1 11 3 Изменение параметров оператора	120
4.1.11.4.Изменение вхождения оператора в группы	127
4 1 12 Рабочие места	130
4.1.12 1 400 me meeta	130
4 1 12 2 Блочиповка и разблокиповка пабочего места	135
4.1.12.2 Блокировки и ризолокировки рибочего мести	
4.1.12.5 Изменение пириметров рабочего места	
4.1.15 COUDINA	
4.1.12.1 Автоматический обратный вызов	
4.1.13.2 <i>Bbl306bl</i>	
4.1.13.5 Вызовы по операторам	
4.1.13.4 BHeuntue nepedopecayuu	
4.1.13.5 Сооытия по операторам	
4.1.13.6 Журнал деиствии администратора	
4.1.13./ Журнал деиствии старшего оператора	
4.1.13.8 Журнал диагностики	
4.1.13.9 Передача событий с оператора на службу	
4.1.14 Состояние	
4.1.15 Выход	
4.2 КОНСТРУКТОР ОТЧЕТОВ	
4.2.1 Создание отчета	
4.2.1.1 Создание элементов отчета	
4.2.1.2 Конфигурирование элементов отчета	
4.2.1.3 Сохранение параметров отчета	
4.2.2 Просмотр отчета	
4.2.2.1 Типы отображения отчетов	
4.2.3 Редактирование, копирование и удаление отчета	
4.2.4 Выход	
4.3 Администратор IVR	
4.3.1 Услуги	
4.3.1.1 Использование фильтров	
4.3.1.2 Создание услуги (только для системного администратора)	
4.3.1.3 Изменение параметров услуги (только для системного администра	mopa)174
4.3.1.4 Удаление услуги (только для системного администратора)	
4.3.1.5 Вызовы на услугу «Голосовое меню»	
4.3.2 Голосовое меню	
4.3.2.1 Создание голосового меню	
4.3.2.2 Изменение существующего меню	
4.3.2.3 Изменение голосового меню	
4.3.2.4 Удаление голосового меню	
4.3.3 Виртуальный номер	
4.3.3.1 Создание виртуального номера	
4.3.3.2 Удаление виртуального номера	200
4.3.4 Журналы	200
4.3.5 Статистика	200
436 Выхол	201

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: <u>http://www.protei.ru</u> E-mail: <u>info@protei.ru</u>

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: <u>http://www.protei.ru</u> E-mail: <u>support@protei.ru</u>

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 Webинтерфейса.

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 Webинтерфейса сервера.

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

Войти	Логин	Единого Центра Обслуживания Вызовов
	Пароль	Войти

Рисунок 1. Окно для регистрации «Идентификация пользователя»

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

the second second second	and summer of case second 1
	Адеминистратор лиртуальных КЦ
	Канструктор отчетов
	Адлинистратор IVR
	Processing and an and an and a second s

Рисунок 2. Меню ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Меню содержит в себе ссылки для перехода к интерфейсам ТО:

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

Для выхода из системы следует нажать кнопку «Выход».

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

- Системный администратор имеет полный доступ ко всем объектам системы.
- 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 донабора.

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 программноаппаратными опциями). После диалога с системой IVR полученная информации 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/VIР списки;
 - 🗞 автоматический черный список;
 - 🗞 предоставляемые услуги;

(для администратора виртуального КЦ):

- 🗞 номера доступа;
- 🗞 подсказки;
- 🗞 голосовые подсказки;
- уерные/белые/VIР 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 обслуживание вызовов. Администратор может управлять списком рабочих мест (добавить, удалить, изменить, заблокировать, сделать режим выполнения операций групповым или индивидуальным).
- о 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 отличии от системного имеет ограничения при работе с WEB-TO. 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.

OTH	рыть
Cos	дать
1/13M	енить
Доб	dTN86
Уда	лить
3a6	локировать
Pas	Блокировать
Под	готовить к печати
Изм	енить состав службы
Ист	ОЧНИКИ ВЫЗОВОВ
Доб	авить в статистику
Concernance.	The base of the set of the set of the set

Рисунок 4. Пример контекстного меню

Таким образом, для работы с техническим обслуживанием, пользователь APM 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» У 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 перегрузки 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.

DOLLAR PERSON	пункт операторы тайнеры			
	Поданитры унётной залися	Паранетры паралей		
	Менетальная дляка 2	Миничальная длина	2	
	Макональная длина 6	Максинальная длина	1	
	После изменении тереметров неи	обходино перазалустить сист	awyt	
	Регистрации оператора			
	Время отдыха, с 1	0		
	Статус оперетора при репистрации в системе - L	OCKED .		
	Консультация с саходонния в очереди	5		
	Канференции с окаданием в очереди	n. K		
	Обслуживание только этим оператором	9- 2]		

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

PMO)» — 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 TCM.CPE.ACD (только для системного администратора)

Для изменения настроек обработчика вызовов необходимо выбрать пункт «Ресурсы» \rightarrow «Настройки» \rightarrow «TCM.CPE.ACD».

	-	the second second second				THE REAL PROPERTY OF THE REAL	
	perida	e anhivere	Hard Kill Deltrome	Subscripting Clyste	accounts arranged that a sub-access for	TCM.CPE.ACD (OBPAROT	
00	B+×83	0 0	西 マ	4			* * 1
vi -	Адрес	Hope	Репкон	Максимальное вретя окоцания ответа	Маконнальное время предответного состояния	Использоветь для исходящих вызовое	
2	195.218.228.12	1720	Test	0	0	1	
							Sector

Рисунок 11. Настройки обработчика вызовов

Система откроет окно с параметрами обработчика вызовов.

«Nº» - порядковый номер;

«Адрес» - ІР-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 TCM необходимо выделить нужный TCM из списка предложенных. Затем необходимо заблокировать сервер, нажав на кнопку «Заблокировать» или выбрав соответствующий пункт в контекстном меню. Соответствующая строка с заблокированным TCM выделяется красным цветом.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

mi 8500808

Рисунок 12. Настройки обработчика вызовов

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



Рисунок 13. Изменение параметров ТСМ

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» \rightarrow «Настройки» \rightarrow «Applicast ».



Рисунок 12. Логика распределения вызова

Система предоставит следующие параметры Applicast:

«№» - порядковый номер;

«Адрес» - ІР-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» \rightarrow «Настройки» \rightarrow «MRS (хранилище записей)». Система выдаст список MRS.

ar				протей рв
10	and the proving mountains of	the striken score gives	superior prious sette tabare	-
				MRS (APANKINGE SARACER
四日回+×多毛 (2 1 日 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			44 4 3 39
N2 - IP-apper MRS	Путь к каталогу с ресурсани	Rohussearrens NRS		
1 127.0.0.1	/usr/promoi/MRS/Printer_BV/calls/	ant M		
				asspers

Рисунок 13. Хранилище записей

Система предоставит следующие данные:

«Nº» - 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 хранилище записей MRS, необходимо нажать на кнопку «Далее». Для отмены хранилище записей MRS создания необходимо нажать на кнопку «Отменить».

T			ПРОТЕИТРА
ЛС ридрем и	ugraduous II, permuo daviamotado enpello arros	nom neumon oppose menosories pathemenories	a anfartan caritonnan mang
		MAC	тая создания кранилища записан MRS
	Beonete automasuus		
	bacture impopulation	o Apartmente autocca	
	IP-saper MRS		
	Путь к каталогу с ресурсани		
	Параль		
		and a start of the second start	
	informe-stream: Latter universities	редил презискимала заплиненов.	
			second distant
and the second sec	the second state of the second state	Weiting in successful and an interior with the law law 19	

Рисунок 15. Создание хранилища записей

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

Ch. married

«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.

F-apper	Регион (нестололожиние)	ateria de la	
and have been up.		3.C29/04047.02000A	
195,210,220,12	ptenent		

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».

π			протей рв
	транице КЦ, детально технологиятся страбо	атаннализите прото заратни раболе ната	Мастер создания сервера VP
	Введите ин	формацию о сервере VP	
	Регион	aufpara *	
	алинин арман Каниентирий		
	Приняснание: Поля, понене	нные *, требуют обязательного заполнения.	
			назад далов стиснить
(Museulaines)	International and a Report Party of the second second	city and the second second second second second second	

Рисунок 19. Создание хранилища подсказок

Система предложит заполнить следующие параметры:

«Регион» - необходимо нажать на кнопку <u>выбрать</u>, 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.

	разурна воружение вы разона заложителя служба ас	чиние вызония пручка алератора рабочае наста со	fatter colicium matal
			MAGTEP COLLAMMR, CEPBER
	Contracto UP		
a strain Mart contraine	onhandar si		
	Person	person2	
	Konnesrapai	3.4.3.0	
		6	вкад готово стивнит
patrontee:	maximum (secil (What), Dermont)	IT ADAT TRANSPORT HEARING 195 TH TR. 12	Coprise to 1

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».

π		and the second se		протей рв
10	PERSON DEPENDENCE	e (IL genous managements capadas	Reporting any set of the second second second second	SP_Litt
2日月	+ × 8 # 1 0 8	·····································		-1 -1 - 10-
107 -	Идентификатор	Региан (нестальложение)	Kneesstappel	
21	21	gersoni	21	
				askbeur

Рисунок 21. Хранилище подсказок

Система предоставит следующие параметры:

«Nº» - 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».

T		ПРОТЕЙ РВ
	ратура верушение С. разные положится раубы устояние выхода тругом порт	nya salawa nama mlaran dimanar mana
		MACTER BOJANNE SP. LITE
	Запавствуйте	
	Sthreetohuet	
	Вас приветствует мастер создании SF_Uin.	
		(-лина) (делее) (откечить)
Card time	manuferman sport/fortunet, Generation	Number 155 218 128 12 Broker 15 1 2 1

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».

5日+×	8 . 0	邑 ç.		
A	арес шлегая	Регион (нестаположение)	Коннентарий	
190	2.114.100.258	personi		

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 «Pecypcы» → «Plug_in (Плагины)». Система выдаст список плагинов.

π	78				
10	рефуна внату	ANALAS (I PRIMA) ANALASIANA	crysfa ycroniae	eusenni spyrni ningattijni palijelak ketta zalturna	DEATHER BARE
203+	回回+×参考 ひ回回 ヤ·				44.4 5.50
M	Мазальние	- Служевный кад для РМО	Колтин (2043264662) салужб		
					Garrenter
_					a arpairs.
ETTERVICI PERMIT		INFLOREMENTS BOOTS [Veliant, Contravenity		Prinappi, suprement returned, 195-218, 228, 12	Brook 10 1.01

Рисунок 29. Список Плагинов

Система предоставит следующий список данных:

«Nº» - 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».

m				ПРОТЕЙ РВ
16	nyytek angrystienen KL pervenik mithoonstiete Gyr	ебні устарниці внатисни группы, алеціотор	и дебонникта обыти	Мастер сездания плагино
	Введите	е информацию о плагине		
	Служебный ход для РМО Принечание: Гасая, оди	ачанныя ", трабуют обязатального заполнения.		
			(Hage	делее отнените
OSTALISE	tions attactions, specify [Mysaid], Continent #2	Pages saucesi en	main 196,746 228 p2	Employ ed. 1.2.1

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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

T				протей рв
10	econia angryanasia KL pr	етномі пользователя службы н	ernouse exercise raying antipersity antipersity and	CHARLEN CHARLENNE (CO
PBB+x1	A LANK			
NF - P-ADP	ec cepnepa CO	Ferжon		
and the	Se all'Allaciera		-	
				askpeite.
		and the second se		

Рисунок 33. Сервера системы оповещения

Система предоставит следующую информацию:

«Nº» - номер сервера;

«IP-адрес сервера CO» - 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.

100					протей	PB
\mathcal{I}	pergent analysis and	ALL PRIMINE MUSIC	arena creata acronicae	summit symple inspirition palaran write an	ster mitigene auton	
PODAN	A .0					MK
10 F anno	- Turr	Potetas	Deventer			1 10
1 195.210.2	29.12 9060	Test	0			
					64	artistr.
					8	angest the
DTathyo Parnas	1010	erren exati (Vetaet, Gene	what;	P sapet startbest nasens 155,218,228,12	Brace	

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.

						HO	MEPA	Acces
日也日	FX8 d	む目出	9.				4	> 1
ыртуалыный КЦ	Ferman	Нонер доступа	Служба	D тучкта ненис	Назалние пункта ненко	Голосовии подсказка	*	
Virtual	SHORE THOMAS	200	Servicativic2 (vic2)			Подсказна отсутствуют		
Vytasit	[Holined	-291	ServiceEvic2 (vic2)			Подсказка втсутствует		
Virtuals.	региона	.301	Servicetolic3 (viz3)			Подсказка итпутствует		
Votuell	person J	301	ServiceLvic3 (vic3)			Подсказка-отсутствует		
Vinuell	permand	#82.9	Service.tvikct (vkrt)			Roaceasea of cynericywr		

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 необходимый номер доступа, заблокировать его и нажать на кнопку «Изменить» или воспользоваться контекстным меню.

Система откроет окно для изменения настроек номера доступа.

T				протей рв
70 and good as	egreenteede die genome nemeenteere engedie	источных вызываят труппы.	анарание заблике нате на Изначение по	CONTRACTOR NORTH ADDRESS
			Alanana in	AND LOD HONOR MODIFICATION (1992)
	Begryanaleal Kij Period	Virtual1 person1		
	sidesegs garryna	J#823		
				OR DTRABINTS
and the second se				

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.

HE DODORA	Голосовых					
				₽.	-3 H /M	PEAXER
	Ktemmerapel	Call -	NO	Fectation	Berryamoudi 811	Kataropara
	Hundranan anteriorman		10166000	Orthousal	(Londonna)	Currennal of Least
	Bettering auton	0020101104	20101101	Corremond	Virtual	Circumula BKIL of said
	verkehkin	0020101109	20101109	Decremental	Mittuel1	Систенный ВКШ объект
	milita	0020101110	20101110	Cricterina	Wrhield	Corramical BKII obsert
	Tigano techene c Tyrnese	0020101118	20161113	Cuttermad	Writier1	Circremental BRIS officient
	Bia observatia a M/IT, and oberpatopia several	0020101134	20101134	Detromusi	Virtuald	Систонный ВКЦ: объект
онок, До	Вен перезеннит серезай освободнацийся оператор. Спасибо за звоио свядания	0020101150	20101150	Octemal	VetuelI	Систенный ВКЦ объект
	Приблизительное время ожидания ответа откратора	0020101151	20101151	Correspond	Vetual	Систинный ВИЦ объект
	Ваш номор в очереди	0020101152	20101112	Систенный	Writini1	Системный ВКЦ объект
cecià àtivacre	Тарифный ллан тервой федеральной федеральной нумерации Сонарской И т.д.	0020101154	20101154	Систенный	Virtualt	Decrement BRIL offweet
	Заревствуйте, Вы позвоннон в 62 Милиции	0020101169	20101169	Coccentration	. Vimielz	Centernul BKIL of sert
iey.	Зы находитесь на удержанна. Не еецайте, ложалуйста, трубку.	0020101170	20101170	Систенный	Virtuei I	Circremul (KL) of sert
Aprice B	Здравствуйте! Вы позванили в службу 42 Милицию г. Інзакантирск	0020101171	30101171	CHETOHINA	Victuals	CALTERNIAR BILL OFSERT
пителекон.	Служба приена заказов на н/т телеф разговори Кировского ф. Волгате	0020101180	20101180	Cectoweal	Shittini1	Систенный ШКЦ, объект
	Masso Bourgressenter (AD51.)	0020101185	20101185	Систинный	. Wirtsield	Contramula BKI; offwart
нитопана	наны IVR (адна нолтка 9); 3 - это высокоск, доступ в нитернят на техни АDSL	0020101106	20101180	Gicterinal	Vitual	Систенный ВКЦ объект
	несуществующий напер	0020101206	20101256	Систенный	Wrmield .	Cecteman IIKIL of sert
	Октябрьский район	0020101217	20101217	Систонный	WethinEt	CHITHING BRIL OF GAMT
	npeser crave	0020101226	20101226	Cicremuil	Virtual1	CACTERNIAR BILL OFSERT
	TACT	0020101227	30101227	Систенный	. Wrtuel1	Систенный ВКЦ объект
	fieth processing review	0020101223	20101229	Crecronnial	-DisutnW	Cachemid BKL of Sent
	расширение G711	0020101230	30101330	Систенный	- Mittalia(1	Систанный ВКЦ объект
	TECT LE3	0028101246	30101246	Cectownail	Statual 1	Систенный ШКЦ: объект
	weberraschung	0020101255	20101255	Систенный	Withiald	Систинный ВКЦ объект
	подсказана	0020101258	20101238	Систенный	Virtuali	CHITHINNA EKIL ODVERT
	подоятка спосоворованов	0020101262	20101262	Corrented	Vetual	Систенный ВКЦ объект

Рисунок 43. Список подсказок

Система представит следующие характеристики подсказок:

«Категория» - класс пользователя;

«Виртуальный КЦ»;

«Регион» - название региона;

«Nº» - 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.

π			
	a true and the same tree in the same	the classe statement seconds that is making the	Уляавление селыми черными VIP слиска
	Cnywlfa		
		General and the second second	
		S minutes	
	Дейстине	C gaaves	
		🖆 Ademonta	
		 мерный список 	
	Two chiesa	О белый стисок	
	Call	Office Children Bustoney	
	Operations:	Поля, понеченные ", требуют обязатального заполнения.	
			Lacistre Lacistre Material
			OK OTABANTE
and the second se			

Рисунок 48. Управление черными/белыми/VIP списками

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

NIL NL	10	Названно службы 📼	Услуга	Тип оодключения	Авто-услуга	Информация	Коннутаторная служба	Контральное вреня для принятых вызоное	
Untrails	151	ServiceIver1	Растределение вызовя	Othersoe coctomine	. ND	vic1	0	00	1
Virtual	171	Service1vkc2	Распридиление вызова	OTBETHON LOCTORHINE	/la	skc2	0	66	
Vetael1	191	Service1vic1	Рестределение вызове	Othersde coctamine	<u>Da</u>	vkc3	0	50	
Victual	101	Service2vit2	Раютределение вызова	OTBHTHOM COCTURNING	PHE :	Mical	4	60	
Virtual1	201	Service2vit2	Рестределение вызова	Otbethilde Coctumine	Hett	ekcil	1	60	
Virtual1	7.	apent_call	Опералирский высов	OTBETHOR SDCTUTIONE	да		0	20	
Virtuals	139	internal_coli	Внутранный дызов	OTHETHOS COLLARMINE	Да	-1-	0	20	

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;
- O 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 формирование 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»

π						протей рв
10	beckbor enb	ndologue ML pe	erandas Mithussen	tione critegie accommunica	кана дилин шаратара рабрана неста сибетка.	BRFTTARSHME K
DB	9·+×●4	心目出	9.			
142	Налтания -	Квота на аператоронне лиовісние	Автротает	Подсказка рингтана		
54	Sutam	0	1	Readwards an extension		
	Wetnalt		4	Diatanea intertreet		
71	Mictual2	2	1	Dearway an or or other set		
=1	Wrtusia	- 1	1	Dedonation interactions		
						(a sutterne
		Inclusion and the	and Status Contrasts	all .	Print thereord same in 10, 10, 10, 11	Orport 13.112

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».

π			протей рв
	echter mit hannen operation steren etalen etalene erzeiten erzeiten	и сруппы азмраторы рабоние наста	MACTER COLORNEL ELCC.
	Введите информацию о вирт Натимия РТ	уальном КЦ	
	Каюта на осераторские лиценани D		
	Антоответ 🕑		
	Автопотический чёрный стисов		
	BUSDAITL	0	
	Вознажное колнчество звонное за данный интервал (3-10)		
	Ограничительный интервал (час, 1-24)		
	Бреня жизни в чернон отнож (час, 1-24)		
	Примечание: Поли, полеченные *, требуют обж	ательного заполжения.	Hasep ganee omuculimu
STREND THE	menoconcess and (intuiti, Getteren/)	Practic yassient in summer 115/218 228 12	Store el 121

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.

ar l		протей рв
The protonic improvement in protonic conclusions and	content application interpretation of	selected addates account many
	Из	менение параметров виртуального КЦ [Virtual3
Hizzaniwa	Virtual1	•
Квота на оператороон лиценани Полосова пниттича	O Dogramma montressar DED	
Автостаят	15	
Автонатический чёрный списах		
Bino		
возможное количество эконеков за донныя имперяал (Опракностильный интераал /час, т	-10)	-
Вреня жизни в чёрком списке (час, 1	-24)	
Diseasantes: Deta attantata * anabara	Infector and the second	
- Particular - Constanting - Charles	to the second second second second	
		OK CTUBINTS
		and the second s

Рисунок 55. Параметры введенных данных

Система предложит внести изменения в параметры региона.

После внесенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». В случае необходимости сохранение 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.

						протей рв
11	1	pettypes	etterrentition ML pr	ment management crysta errites	на полите султь стеритры рабоне неста сладит	companies from the
					BRFTFARE	HUE THATC BEL [VIRTUAL]
DP	1.111	EX & S	の回題	₽.		41 4 1-10
Nº -	Ш МКД	I адрес МКD	Ночац анртуальной УПАТС	5.19-домин		
38	+	195,218,128,12	1001	VALT AREAT (WOMELIN)		
h						Sexpure
maniette			- the second states of the	nd [What], Cichenel	W-super contracted managers (91.2 (0.12), 12	Reputer +0.1.2.1

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 сохранение 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».

	100 A AA 100 - 0	A 1.4					
7,13	2 + X # 6	1	医原因 人人				41.4.5
	Нациенны	-	Покальный немер	Two serve	Tatuuqaa HW/SW	Обслуживать только заяказы этого региона	
	Test			19 (F	Test	a.	
	period			Die .	реснинт	0.	
	регисн2			1P	ресной2	0	
Ľ	pretwork3			19	perspir3	0	
L	penrow4		4444	(JF)	pariei##	0	

Рисунок 60. Список регионов

Система предоставит следующие сведения:

«Nº» - порядковый номер;

«Название» - название региона;

«Локальный номер»;

«Тип сети» - IР 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».

Верите или извания Локальнай конор Ти сили Покадова НИ/УМ Обслуживать заказы тальки этага регилиз Тринтерние: Пося, полемент	ормацию о рего Р не задане Г Р не задане	ионе		Мактер создания регнол
Введите ини Инжение Локальный ночар Тип сели Площидее НМУЗМ Обслуживать заказы тытью этого региона	ормацию о рего р не задане в *, требуют обязоте:	ноне		
Введите ини Инизания Локальный номор Тип сели Площидке НМ/ЗУК Обслужитеть земам талько этого региона Обслужитеть земам талько этого региона	ормацию о рего - р- не задане 2] е*, трябуют обязоте:	моне		
Введите ини Инизания Локлыный ионор Тип сели Площидке НМ/ЗУК Обслуживать земами талько этого региона Обслуживать земами талько этого региона	ормацию о рего р не задане в задане в задане	•		
Введите ини Инизания Локальный ионор Тип сели Площицке НМ/ЗУК Обслуживать зеказы талько этого региона Обслуживать зеказы талько этого региона	ормацию о рего - р- не задане] - 			
Введите ини Ипазания Локальный нонор Тип сели Плошларе НW/59V Обслуживать зеказы талько этиго регилия Обслуживать зеказы талько этиго регилия Гримезание: Полж, полезчени	ормацию о рего - р не задане] - -	KOHE •		
Введите ини Инизание Локальный номор Тип сели Плошдакь НУ/УЗУ Обслуживать зеказы тылько этого региона Обслуживать зеказы тылько этого региона	ормацию о рего р не задане в е *, трибуют обязоте:	NONE •		
Введите ини Инизание Локальный номор Тип сели Площиция НМ/ЗУ Обслуживать зеказы тылько этого региона Обслуживать зеказы тылько этого региона	ормацию о рего р не задане в е *, требуют обязоте:	KOHE		
Введите ини Инизания Локальный номор Тип сели Площидке НМ/УМ Обслуживать заказы талько этого региона Обслуживать заказы талько этого региона	ормацию о рего р не задане в *, требуют обязател			
Введите ини Название Локальный ночар Тип сели Площадке НМ/5М Обслуживать заказы тытьки этого региона Обслуживать заказы тытьки этого региона Принтезение: Полж, приезение	ормацию о реги P не задане] 	HOHE •		
Введите ини Названия Локальный нолор Тип сети Плошадже НМ/SW Обслуживать заказы тытью этиго регития Обслуживать заказы тытью этиго регития Принежние: Поля, приемени	ормацию о регл P не задане]] е*, требуют обязате:	- -		
Названия Локальный номор Тип сели Площадже НМ/5М Обслуживать заядаы тольки этого регилия Обслуживать заядаы тольки этого регилия Принегоние: Поля, поческени	 Р не задане [] 	PLICO INTUNERO		
назрання Лакальный нонер Тип сель Площидке НИУ/УУ Обслуживать заказы талька этага региона Обслуживать заказы талька этага региона	р не задана [] е *, требуют обязател	•		
лакалынын нолер Тин сел Покидике НИ/УУУ Обслужинеть заказы талько эттар региона Оринегание: Поси, полечени	IP не задане E] е *, требуют обязаты	PLHOOD SEPTEMBER		
Площицие НИСЛУ Обслуживать заказы талько этор региона Принежние: Поля, приежени	не задане [] е *, требуют обязател	NEHOCD SERVICEMENT	•	
Обслужинать заказы тытыка этого региона Принежание: Поля, приежени	Е) е *, требуют обязател	APHOLD 2812/10/640		
Принечание: Поля, приечени	е *, тробуют обязател	льного заполнения		
There share a most incore the	e + chestant manager	CERTAR SOURCEMENT		
		New York Contraction	or.	
				within a state of the state
				HERED DEVEL DEVEL
				second and a second of the

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.

T			протей рв
	подра вародание О, резиль пользование зачебы встои	ale manufactor approval and a sector	taliante carrante plant
			Мартер создания регионо
	Вся готово для создан	ия нового региона:	
	Название	571	
	Локальный номер	123	
	Тип сети	F(1)	
	finoujagica HW/SW	[21] permon2	
	Обслуживать заказы только этого рогнона		
			назад готово стивнить
ctargittutte	menunarana aacti (intaal, Carnessi)	Property and sold seasons (05.2.0.278.12	Report #1.1.2.1

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 сохранение 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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

T				протей рв
	eller mallannes at same	a norablezenie oriedia stro	unnit puccessi a regime and particular and a	обатин состояние выход
			Маршрутизация входящих)	скодящих вызовов рагнона (ВРВ
CDB+×		7.		44 4 3 30
10 👳 Тип условня	Macka CgPli	Адрес		
Carlot Hilling	num strategy i suit i h	entuals. Carnettenall	Fairer spatient extensi (SS 715 2011)	Report #1.1.2.1

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».

76	2000000 ниочноли III, рескона проболивано опунба Задайте усл Макоа Сорча Шакоа БРЦка	овия маршрутизации добавить (удалить)	обили састиние заход. ноходищих зызовое региона (ЗР
	Применания: Необхо	рино задоть хотя Бы одно условие.	нарад Датана Стивнить

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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

эндрон энртузлиние с	ii barasen aneranarana sikape erakanan	secure pytrie sitioning patients extra adenies	Norrosa oblishing narro kođarnim klienomili planeg	
	Hann	ABRENNE SPL PERNORA [SP		
1日+×単き一ウ目	6 V 7		-11 - 1 - 1	
1D каправления SPL 👳	Fernon			
			asepart	

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.

π	епров мерральные АЦ реперен пользовется служны н	станны вызник группы славаторы рабоны наста	a angenera analas
			Мастер доцавления направления 5
	Boe retroed up	COORDINA ANTIDADAGAN	
	in sanpasnessa	42 (Donarthing)	
			Constant Constant Constanting
	The second se		

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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

T				протей ра	
//	The second second second	germania intragligations conjusti	arrannon majoline oppraat oliegempa	patience macha collumne -	serionae many
				Масин короти	х нонеров регнона (SPB)
CDD+×8	● ● ■ ●	1.4			-11 4 5 30
Динна кораткото ног	мера н	Ланальный предникс			
					яатрыты
STATESTOPPE	(Encoderce)	mult) (vitual), Geometria	Prispec restriction insurance	195.216.206.12	Reported 121

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».

Сиртуальный КЦ				44.4.9	14
	Permon	Иня пользователя 👻	Knacc		
Wettunit:	ритирна	111	Адининстратор регнона		
Vetuel1	perionit	012111	Аднинистратор 801		
Vatueli	garners/2	812222	Аднинистратор ВИЦ		
WrtsielT	pensue3-	#12030	Agenerative partup BELL		
Vetueit	Систенный	admin	Адинныстратор рагнона		
Wrtuel1	Circrement	eacd3	Октенный адининстратор		
. Virtual 2	Citternan	root	Аднонистратор рагиона		
Virtual	Cacremissal	1001	Администратир региони		
Virtuals	Систенный	PDOE	Аднанистратор региона		
stimult	Cictemai	miseamin	Састемный адмінистритор		

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 «<u>выбрать</u>», 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 вхождения в систему администрирования).

После внесенных изменений необходимо нажать на кнопку «Ок». В случае необходимости сохранение 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, информационносправочные, экстренные и прочие службы).

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

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

PTYAINHAAR NLNOHERDBAHARA LEYNERAL *YonyraTest nagacaovaenenArro-yonyraHesponauseKoemyranogenes crystiksKoemyranogenes desatoo essatooVirtuell151Service1vielaPercipagenessen marguesOrservice occroseveAnvirt.1010Virtuell151Service1vielaPercipagenessen marguesOrservice occroseveAnvirt.2040Virtuell151Service1vielaPercipagenessen marguesOrservice occroseveAnvirt.2040Virtuell152Service1vielaPercipagenessen marguesOrservice occroseveAnvirt.2140Virtuell152Service1vielaOrservice occroseveHervirt.2140Virtuell201Service1vielaOrservice occroseveHervirt.2140Virtuell202RegressentificationOrservice occroseveHervirt.2140Virtuell213Service1vielaOrservice occroseveAn02020Virtuell221Constituent ofBergmennitificationOrservice occroseveAnNet11040Virtuell221Constituent ofPercipagenesse marguesOrservice occroseveAn020Virtuell221Constituent ofPercipagenesse marguesOrservice occroseveAn020Virtuell221Constituent ofPercipagenesse marguesOrservice occroseve <td< th=""><th>Implainand NijNNHazdeline CryptickYonyreTett nagsine-ine nagsineAaro-yonyreHistopenauesKoreyn angeline cryptickNemp patients patient patient patient patientVirturit171Servica104c2Percepaganeses succesOrsertuee forcimenes torrentee correnteesJAVetr2060Virturit191Servica104c2Percepaganeses succes torrentee correnteesJAVetr2060Virturit191Servica104c2Percepaganeses succes torrentee correnteesJAVetr2160Virturit192Servica204c2Percepaganeses succes torrentee correnteesHarVetr2160Virturit192Servica204c2Percepaganeses torrentee correnteesHarVetr2160Virturit193estandorOrsertupe correntees torrentee correnteesHarVetr2160Virturit194estandorOrsertupe correntees torrenteeHarVetr2160Virturit194estandorOrsertupe correntees torrenteeJA020Virturit194estandorBergrasseline margene torrenteeJA020Virturit194estandorPercepaganesee margene torrenteeJA020Virturit211CopeefeestreePercepaganesee margeneDireMerce100Virturit221CopeefeestreePercepaganesee margeneVetraHar</th><th>位重。</th><th>+ ×</th><th>「「「「」」の国</th><th>四 早.</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th>44.4</th><th>5 H</th></td<>	Implainand NijNNHazdeline CryptickYonyreTett nagsine-ine nagsineAaro-yonyreHistopenauesKoreyn angeline cryptickNemp patients patient patient patient patientVirturit171Servica104c2Percepaganeses succesOrsertuee forcimenes torrentee correnteesJAVetr2060Virturit191Servica104c2Percepaganeses succes torrentee correnteesJAVetr2060Virturit191Servica104c2Percepaganeses succes torrentee correnteesJAVetr2160Virturit192Servica204c2Percepaganeses succes torrentee correnteesHarVetr2160Virturit192Servica204c2Percepaganeses torrentee correnteesHarVetr2160Virturit193estandorOrsertupe correntees torrentee correnteesHarVetr2160Virturit194estandorOrsertupe correntees torrenteeHarVetr2160Virturit194estandorOrsertupe correntees torrenteeJA020Virturit194estandorBergrasseline margene torrenteeJA020Virturit194estandorPercepaganesee margene torrenteeJA020Virturit211CopeefeestreePercepaganesee margeneDireMerce100Virturit221CopeefeestreePercepaganesee margeneVetraHar	位重。	+ ×	「「「「」」の国	四 早.						44.4	5 H
Vituali 151 Survice Vulc2 Perceptionenese market Other Vulce Alle vita a statistic Vituali 171 Service Vulc2 Perceptionenese market Directivele controlence Jin vita2 0 400 Vituali 194 Service Vulc2 Perceptionenese market Directivele controlence Jin vita2 0 400 Vita1 194 Service Vulc2 Perceptionenese market Directivele controlence Jin vita2 0 400 Vita1 194 Service Vulc2 Perceptionenese market Directivele controlence Jin vita2 1 400 Vita1 201 Service Vulc2 Perceptionenese market Directivele controlence Her vita2 1 400 Vita1 7 Hert, call Directiveles market Directiveles controlence Jin 0 20 Vita1 139 estational, call Berctiveles market Vita1 4 0 20 Vita1 Z21<	Virbuilt 151 Service/Jule1 Pertrage/service augres Ordertune Contrainee Date Virbuilt 0 50 Virbuilt 171 Service/Jule2 Pertrage/service augres Ordertune Contrainee Date Virbuilt 0 60 Virbuilt 194 Service/Jule2 Pertrage/service/Service Ordertune Contrainee Date Virbuilt 0 60 Virbuilt 194 Service/Jule2 Pertrage/service/Service Ordertune Contrainee Date Virbuilt 60 Virbuilt 201 Service/Jule2 Pertrage/service/Service Ordertune Contrainee Her Virbuilt 60 Virbuilt 201 Service/Jule2 Pertrage/service Ordertune Contrainee Her Virbuilt 1 60 Virbuilt 7 opert_cell Orgertune Contrainee Date 0 20 Virbuilt 78 Horgertune Contrainee Date 0 20 Virbuilt 221 ConselfontTecr Petrope/service Ordertune Contrainee<	гуальный КЦ	100	Названна службы 🛥	Услуга	Тип подключания	Авто-услуги	Ниформация	Коннутаторная служба	Кантрольное время для принятых рыборов		
Virtualit 171 Service/Uk22 Parcpagement aurone Dramment aurone Ja vk2 0 60 Virtualit 191 Service/Uk23 Parcpagements aurone Ordernoe corronaise Ja vk2 0 60 Virtualit 181 Service/Uk23 Parcpagements aurone Ordernoe corronaise Ja vk2 1 60 Virtualit 181 Service/Uk23 Parcpagements aurone Ordernoe corronaise Hen vk2 1 60 Virtualit 181 Service/Uk23 Parcpagements aurone Ordernoe corronaise Hen vk2 1 60 Virtualit 201 Service/Uk24 Porcpagements aurone Ordernoe corronaise Hen vk2 1 60 Virtualit 7 apent_cali Ordernoprovini aurone Ordernoe corronaise Ja 0 20 Virtualit 139 enterno_cali Barpasement aurone Ordernoe corronaise Ja 0 20 Virtualit 221 Casefford*er* Percpedgement aurone Direcroop corronaise Hen skc1 1 40	Virtualit 171 Servical/Ma2 Processore success Drestrice contentine JB vkc2 0 40 Virtualit 191 Servical/Ma2 Processore success Drestrice contentine JB vkc2 0 40 Virtualit 181 Servical/Ma2 Processore success Drestrice contentine JB vkc2 1 40 Virtualit 181 Servical/Ma2 Processore success Drestrice contentine Hen vkc2 1 40 Virtualit 181 Servical/Ma2 Processore success Drestrice contentine Hen vkc2 1 40 Virtualit 181 Servical/Ma2 Processore success Drestrice contentine Hen vkc2 1 40 Virtualit 201 Servical/Ma2 Protessore succes Drestrice contentine JB 0 20 Virtualit 139 ententional Bistripascentine succes Drestrice contentine JB 0 20 Virtualit 221 Constitution Petropageneties success Drestrice contentine Hen vkc1 1 40	Virtual1	151	Service tyles	Factor/panerer availab	Ответное составние	, file	inter a	0	-50		
Virtuali 191 Survice/Virt2 Perceptionesie Bacolité Orgethiole controlleure Jin Virt2 1 60 Virtuali 185 Service/2042 Perceptionesie Bacolité Orgethiole controlleure Her Virt2 1 60 Virtuali 201 Service/2042 Perceptionesie Bacolité Orgethiole controlleure Her Virt2 1 60 Virtuali 7 Inpert-cont Orgethiole controlleure Her Virt2 1 60 Virtuali 139 enternal, coll Desptoppinitiesce Orgethiole controlleure Jin 0 20 Virtuali 139 enternal, coll Bergrappinisterie Orgethiole controlleure Jin 0 20 Virtuali 139 enternal, coll Bergrappinisterie Orgethiole controlleure Jin 0 20 Virtuali 221 Constitueit coll Bergrappinisterie Offsethiole controlleure Her skt1 1 40	VPLUDI 191 SurviceIVAL3 Parcpageauses auxoust Orservace controlses Ja Vk0 N SU VPLudi 185 ServiceIVAL3 Parcpageauses auxoust Orservace controlses Her Vk2 1 60 VPLudi 201 ServiceIVAL3 Parcpageauses auxoust Orservace controlses Her Vk2 1 60 VPLudi 201 ServiceIVAL3 Parcpageauses auxoust Orservace controlses Ja 0 20 VPLudi 7 sperty-cold Orperropoint mathemation Orservace controlses Ja 0 20 VPLudi 139 statmal, cold Beytpassetile auxous Orservace controlses Ja 0 20 VelueI 211 Constituon registrone suppace Orgenaues User skt1 1 40	Virtunit	171	Service)vkr2	Pacingegenerate augure	Ответное постояние	./In	vic2	10	60	1	
Virtual1 181 Service2bit/2 Pacrpagenessie Bacolia Draemod commisse Her vkc2 1 60 Virtual1 201 Service2bit/2 Pacrpagenessie Bacolia Draemod commisse Her vkc3 1 60 Virtual1 201 Service2bit/2 Pacrpagenessie Bacolia Draemod commisse Her vkc3 1 60 Virtual1 7 Hyert, call Dreptropownil macuni Dreptropomnil macuni Dreptropomnil macuni All 0 20 Virtual1 139 entarmal_call Disptropomnil macuni Dreptropomilia All 0 20 Virtual2 221 CasefineTect Pacrpagenesse macuniti Ditertinge corronave Her skt1 1 40	Virtual 181 Servicz0462 Patrpagnessie Serzola Orservool commisse Her Ve2 1 60 Virtual 201 Servicz02462 Patrpagnessie Serzola Orservool commisse Her Ve2 1 60 Virtual 201 Servicz02462 Patrpagnessie Suzola Orservool commisse Her Ve2 1 60 Virtual 7 Hjert, cali Orsejrooprini mazina Orsejrooprini Да 0 20 Virtual 7 Hjert, cali Orsejrooprini mazina Да 0 20 Virtual 221 CapadinaTect Patrpagnessie mazina Orsejroop commissie Да 0 20 Virtual 221 CapadinaTect Patrpagnessie mazina Orsejroop commissie Mer Mer 1 40	Vituait	191	Service1vies	Распроделения вызова	Ответное состояния	Да	Vkr3	n	-50		
Virtual1 201 Service20423 Pecrypequeneeses auxouts Orantinole controleses An 1 60 Virtual1 7 Ispent_cell Orapproproprial maters Orantinole controleses An 0 20 Virtual1 139 internal_cell Begrappesele august Orantinole controleses An 0 20 Virtual1 139 internal_cell Begrappesele august Orantinole controleses An 0 20 Virtual1 221 Constitue/Cell Pecrypequenee magnets Dirpersone controleses Met Met 1 40	Virtual1 201 Service204(2) Pecrypeqeneses auxores Ormethole controleses Am Vel.1 1 66 Virtual1 7 RentLoff Ormethole controleses Am 0 20 Virtual1 139 Internal_colf Despression augus Oranthole controleses Am 0 20 Virtual1 139 Internal_colf Respression augus Oranthole controleses Am 0 20 Virtual1 231 CreationTect Petrpeqpension margins Offsetsop coltrolese Met 4 40	Virtualit	185	Service2vir.2	Pactoegonewie Success	Ответное состанные	High	vkr2	1	60		
Vrhuši 7 Ingertopila Orspersopila Dreservoe cocronivae Zie 0 20 Vrhuši 139 enternal, celi Bistrpassini augus Orradinoe cocronivae Да 0 20 Vrhuši 221 Constituct Pecropitycenive mugusa Drestinoe cocronivae Mes skci 1 80	Vrbaci 7 inperto_cali Orseprepriori Difference controlesse Zin 0 20 Vrbaci 139 enternal_cali Bergrappenesse marroad Oraphoe controlesse Дin 0 20 Vrbaci 231 CressBusTept Petropagenesse marroad Orgenapertop controlesse Her skti 1 80	the said	Sec. 1			Province and an entering						
Veture1 139 enumal_call Begrpassion margins Oractines corronwes An 0 20 Veture1 221 Coundfool*eqr Perceptionen margins Directione corronwes Met skci 1 40	Vetuet1 139 enternal.cm8 Beyrpassion marine Oractives controleses Als 0 20 Vetuet1 221 ConstitueTect Petropelgeotesses marine Dirpensoe colorases iten shti 1 401	Venuel	205	Service2v8c3	PECTURUSCIENCED ENGINEEZ	DUBRINDS COCIDENDS	1967	URC 1	1	-60		
Vetudi 221 CagadingTect Perspersence success Dispringe corruptione inter skri i 40	Veturii 221 Constitutiere Perspensee margente Orgenage operative men wini i iii iiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiii	Virtuel	7	Service2vAr3	Операторский вызова	Ответное состояние	iner Jin	VECI	1	60		
		Virtuell	7	Service2x8c3 inpent_cell internal_cell	Отериторский вызова Внутранной вызова	Ответное состояние Ответное состояние Ответное состояние	лыт Ди	Vecci	0	60 20 20		
		Virtual Virtual	201 7 139 221	Service20403 Inpert_call Internal_calk CepationTect	Респределяние вызова Операторский вызова Внутринаний выдов Респределение вызова	Ответное состояние Ответное состояние Ответное состояние Ответное состояние	din Din Din Din High	viti	100	60 20 20 40		

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 стояние «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».

редры варрение (1) речени солотокото зараби источности	energy succession and a succession of the sector	a coffering contained survey
		mater outpanies on
Введите информаци	о о службе	
	and the second se	
Bugrynniseak Kill	sectors "	
Heidewie		
Fun noncheupage	Othertwoe costoewee	
Кончутаторная служба		
Aato-yenyra	0	
Норнатия обслуживания (сик)	60	
Контральное время для примятых вызовля (сех)	0	
Дополнительная информация		
Использовать ограничение вызовов/авточатический черный стисок)	8	
Галасавая паделазка приветствия	Dopokaska informater	
Голосован годсказко "Нонер заблактрован"	Forestale stort/meet	
Галосован подсказка "Абоннит в "нернон слиски"	Roposasia otoriciteset	
Пункт голосового нанео (Л/Я)		
	and the second	
- gane umar, roma, aprevenue -, rpecya	прерательного развление.	
		HEER CTMENT

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 «Закрыть».

«Тип подключения» - параметр, характеризующий состояние работы службы. Для установления типа подключения необходимо нажать на кнопку выпадающего списка и выбрать «Ответное состояние», «Предответное состояние» или «Предответ 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 «Закрыть».

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

$\pi_{}$			
	backing additionance of backets moreover the closest screened sectors.	diana ambanda banana anti-	Macter collares on
	Все готоро для создания сложбы. Сложба будат обласять сли	ANGLINHIN VARIANTO DISCTORATION	
		No. of the second second second second	
	Bagryyazmeneli KU	PT	
	Номер доступа	call	
	Услуга	Примой вызое	
	Тип подилючения	Опшетное состояние	
	Комнутаторная служба	HET.	
	Авте-услуга		
	Норматив обслуживания (сек)	-60	
	Контрольное время для принятых вызовов (сек)	29	
	дополнительная виформация		
	вспользовать ограничение вызовны (автоматические черный списов.)	494 	
	Голосовая подсказка принетствия	Падоалка отсутствуят	
	коносовая подсказка номер заопосаровая Колосорая подсказка "Абоцият на в "балом спесо»"	Description of cyrentyer	
	Голосовая подсказка "Абошнат в "ийоном списке	Descentes of Cyrci Byer	
	Depart ronormorn perso (7/8)	independent of the plan	
	rights residence o many firstly		
			назад далее шиннит
UT HEL	Announced (second Data and Strengton)	the state in collected to see . 100 Test was to	40.11-1

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

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

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

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

• 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 соответствие с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

				Мастер создания р
Переадресацие Ов учелнание Ов забловированности службы Ов отсутствию переичий труппы Ов забловированности переичной группы Ов албовированно иниита сокражений с операторон Ов превыдесацие на внешний номер использоват	Apper 34567	Тал Внадный номор нат нат нат нат	• • • • •	

Рисунок 85. Создание службы. Установка переадресаций

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

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

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

После выбора номеров переадресаций необходимо нажать на кнопку «Далее». «Мастер создания служб» 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 «Закрыть».

Для удобства выбора группы из списка предусмотрено использование фильтра. Для этого нужно в стоке 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».

остронциощие группы. %				Tpyrinu Tu		
Наннанованнов	w Tiq	аннная группа	K K 2		Härrinsollämin	
<u>· [</u>			Першинан группа	6	H	

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.

π				РОТЕЙ РВ
10 200	анутуралын КШ регисни калалалагын кауналы жарынкер жа	entre chiuse contratobe b	shown wether to be and	Universitä Ballicitti
official management	rancoave		HIMEHEMME RAPA	NETPOS CASMEN LIESTI
Complet Lisbertherande	2005034443			
	14 million and 10 million and	Teell		
	Venue	NR*		
	Two negationesian	Ответное состояние		
	Хоннутаторная служба	2		
	Auto-yonyra	0		
	Норнитив обслуживания (сек)	60		
	Контрольное время для принятых вызовов (сих)	0		
	Дополнительная информация			
	Использовать ограничение вызовов(автонатический чёрный список)	0		
	Примечание: Поли, понечиные *, требуют	обязательного заполнения.		
				chicadra americanativamente
				OK OTHERHITLE
in the second	man and an and birth of the man of	It are visited in the T	A THE THE LT.	Second 111

Рисунок 88. Изменение параметров службы

Система предоставляет три вида параметров для изменения:

- Ф общие;
- переадресация;
- 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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

терплы, окслужныхющие служет []						
-14		9.	- 四日	XBSID	+	如日日
	Максичальное врети нахождения высова в очереди, с	Маконнальный размёр очерёди	Первичная Рруппа	Тип вогоритне распределения	- 1000	антеноран
	300	50	T	Наибонте свобнирани	VILL	grouptive

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.

Обслуживающие группы			Toynmal Sa
Наименование	- Паранчная груг		House Hotom
SP_Servart_Service2vic.1	0		SP_Servent_helt
grouptekci	1		SP_Servint_best
			groupiwica
		*	prosp2vic2;
		-	group2vkc3
		< C C	Fpynne
		130	
		and the second	
		>>	
		Перенчнае пруппа. 🖾	
* · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			

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 «Закрыть». 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 связки 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.

DB	+ × @	心正語	8.				
Регнон	Oneparop -	Урорень Зназвай	Stattmen Solarts	пнформация	Tett onegatops	Статус оператора	
permit	Agent 10 A.A.	LO			Cyrentalii	NAL:	
paniad	Advit 11 A.A.	LB	1120		Стерций	HALL	
permant	Agent 12 A.A.	1.0	1121		Creativil	NAL:	
paraquit.	Agent 34 A.A.	1.0 -	1123		Стирцині	R.KL	
persont	Agent 15 A.A	L.0	1124		Crepturil	HULL	
pataoxi	Agent 18 A.A.	1.0	1125		Crapusal	RULL	
personit	Agent 17 A.A.	1.0	1126		Cragnini	MAKE	
persenting	Agent 38 A.A.	1.0	1127		Старцині	MALL	
peniord	Agent 20 A.A.	1.0	1328		Сторций	MALL	
pervent	A & E triagé	1.0	1112		Стараля	NGEL.	
Indinat	Agent 4 A.A.	1.0	1114	viel	Стерций	NULL	
pereted.	Agent & A.A.	1.0	1115		Старині	READV	
pervov1	Agent II.A.A.	1.0	1117		Crappini	MULL	
perspect	Agent 9 A.A.	1.0	1118		Craptioni	RAL	
poteoxit	Agent A.A.	1.0	122	Vited	Старций	NULL	
persent	Agent7 A.A.	1.0	1116		Старший	NE.R.A.	
	Agent 9 A.A. Agent A.A. Agent7 A.A.	1.0 1.0 1.0	1118 122 1115	Web	Стариня Стариня Стариня	HOLL NULL 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 связки служба-группа

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

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

ar				протей рв
16	section section	e EL parateur administration adjudies anti-		e coltraine danud
			Плагины связки служва-гурля	A [SP_SERVANT_SERVICE2VEC1]
8DB+	K & # 0	AL R.		- 44 - 4 - p - 14
Служба	Tpynna	• Назадние плетина		
-				анарыть)
CTATING TRATE		sectors on 10 Network Occurrently	Presser wateries manager 195 210,220 12	Becour +3121

Рисунок 94. Плагины связки служба-группа

Система откроет список связок 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».

			the change	
11031	Barrine undersoit		Hassa	we nagrawa
		33		
-		-		1 4

Рисунок 95. Добавление плагина связки 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 «Закрыть». Система открывает список плагинов связки.

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

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».

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

Нонер доступа Д) пункта нених Название пункта нених Галосовал подоказна Подсказно втертствунт 4423 Название пункта нених Галосовал подоказна Подсказно втертствунт	Нонер: Допункта нонно Голосовая подрожана ноткана 44.22 Голосовая подрожана	Нопер Э пункта нини Назбание пункта нини Голосовая подоказна ритионі 4423 Подсаваю опуртствует		中大品の 小田田田 マー Add A Narrion Add A Add A Fancoulds Fancoulds Add A	中大島の ごう 開き マー Add A > STIGU Minneg AltCryNA ID 0944723 HOHAD HIBBBSHHE IN944723 HOHAD FD0000825 R04D012383 MINNERS 44223 R0404723 HOHAD R04052880 BITQ71728987	+ X B S - C B E Y- - A <th< th=""></th<>
Нонер діступа Ді пункта ниню Название пункта ниню Галосовов подоказиз 4823 Овосказно отсутствун'	Homep pacrytia ED oynerte insino Habesinne myniete insino Feanocoese nopolazies enracitia 48223 Blaccazasie orcyntrasjer	Homep patryola Di oyukrta изино Hazasini пункта изино Fazocasa подоказа persoli 4823 Окасазано втортствует	Home Diroyekta Heleko Hazaseleke nyekta Heleko Foncosesa noposases enzeki 4423 Razasele urgyntiteere	Home AICTIVA Home AICTIVA Dopustra Hemo Fasassine Inputra Hemo Fasassine Cascasses arcytomeyer	Home Dimension Dimension Hababale mynetra wewe Fonocoesta nopocasea ensuel 4423 Feasian unsyntatese Feasian unsyntatese	Hanne Di myukitta Heleki Hasassee myukitta Heleki Fonocoese mugovasas 48223 Bacasase o orcyntiteyer
4823	pensusis 4823	permenti	anuati 4023	termesi 4023		nnumi

Рисунок 96. Список номеров доступа службы

Система откроет список связок 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».

2 -	к службе		Hent	пивязанные к службан	
	Репион	Номер доступа		Fernite	Нонер доступа
			33		

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 «Закрыть». 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».

					Источники выз
自由 + × A	6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	9.			.44.4.4
introducer with MIL	Hesequine	-	Cryxife	Группо	

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».

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

π	the supportance of process managements of	🚓 erronerssoner syms angerge getweeners offeri	OCHINE BASE
		Малки для ноточника вызовов [Теот] слу	WEW [SERVICETVECT (VECT)]
D B + X B	8 8 M 8 9		44 4 3- 30
Paratas	Maosa	-	
			(Insepattic)
atur room	Announces and Insurt Conservation	Province of manager statements with 216 226 12	Jerous + 11.1.1

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.

	протей ре
20 perspect superstances \$11 persons	опословајель спредна наточника песанака (рипос алејнатари) рабоче числа собилие оксимена лисла; Мактан докакалания макок для источника вызавов [Таст] службы [Закизатічко] (укој)]
Все готово для создания насок источника высевсе,	
Person	Test
Packa	34
	HESS TOTOGO COMMENTE

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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

7.13 = +		THE LUCIDES OF						
ND G . 4 × 8 * 1 G ED LA							1 2 2	
фтухльный м КЦ М	et .	Наменнайанын —	Тип авторитна распределения	Оперетор после обреботки вызова	Максендльный разнор очеради	Максинальное вршев нахождения вызова в онереди, с	Приоритат группы	Pacheco
Virtualit. 1	101	SP Server Servicebild	нанболее своборный	HUSY	50	360	1	
Virtuwit 1	121	SF Servard test	Наибшее (зобдений	BUSY	30	300	1	
Virtual1 1	171	SP_Servant_test1	нанблови свободный	BUSY	50	300	1	
Virtuell 3	21	grouplykri	Наяболее свободный	BUSY	50	300	1	0.1
Virtualt 5	51	group1ykr2	Наибален сеободный	BUSY	38	300	1	0.0
Virtual 1	RI-	proup1vkn3	Нанболен свободный	BUSY	50	300	1	0,6
Vitual	61	group2vic2	Нанбалын свобадный	BUSY	50	300	1	0.
Virtuel1 3	91	group2vkc3	Ненболее сеободный	BUSY	50	300	1	8,
Virtualit 4	41	Tpynna	Наиболее свободный	BUSY	50	300	Ŧ	0,1

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 ожидании 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.

m			протей ра
10	petipos applyantese (0), periore managements toyahi accounting	an rystray preparapat pationing vector	colution contenter minut
			Мастер создания групп
	Samertevärel		
	Sitter inter		
	ансприретствует настер создания трупп, си почнокет ная досовить новую труппу.		
			далея (отменить)
Carterio como	international and Math. M. Parramentil	In a second second section and a second section of	Bassier at 4.5 c

Рисунок 109. Окно мастера создания групп

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

Deskinge entitionere all hereine	e anesonnee owede en	comes accurates - 1	waar metaanba babban eesaa copraa	MAGTER COLGANNE FF
				magnet, everyments of
	Введите инфо	рмацию о груг	ine	
Deserver properties		Dantesettes o	epede	
Beptyonumel Kit	molpeta *		Magaman and another (acci)	60
Harrissiaaaa			Namestation mension organism (ces)	300
Приоритит (1-200)	1	One	вещение в прогнозирунион времени ожидания	11
Тип алгоритив распределения	Наисолее сербодный •		Опонныение в порядковом намере	13
Состояние оператора после завершения высова	BUSY .		Debrod outserferme (cea)	0
Расписание очен (в формате: 0,6,12,18,)	02			
Максинальная продолжительность снены оператора (час. 1-24)	12	Паранитры п	ндпонтительного оператора	
Тип переданы вызова с РМО на ТфОГ	Сахиданиен ответа Б •		Выбор предпочтительного оперетора	13
Префикс Б			настерити времени три цовърденти веровов (нрс).	1
Паранетры для тор	счита статистики			
	Порог для подсчета вызов	the southerness and	15	
	Порог для подсчеть вызовов в	048000 H02 (cer)	30	
	Порог для подсчете распределивш	инся вызовов (сен)	120	
	Генмечание: Поля, почеченные *	, требуют обнавтеля	HORD SERIER.	

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:

- наименее занятый,
- наименьшее количество вызовов,
- 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 случаю 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 связки 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 связка 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.

			Contraction of the local division of the loc	Contraction of the local distance of the loc	theme and the burners serve the server and the
					Голоовые подсказки
「四十×島」	の一な画面	令,			-11 - F
Категирия	Виртуальный КЦ	Регион	NF	tais	Кончентарий
истенный объект	System	Circrement	20100000		Reposese stoytcrayer
TRIMINAL BELL ORIGINT	Vetueii	GITTERMAIL	20101106	9020101100	Santa and a
TRANID LINE RELEVANT	Virtuel1	Систенный	20101109	0020101109	vsprahlm
TOPHILLE BELL OF SHOT	Vertunit.	Систенный	20101110	0020101110	milicia
TETRILIA BRILL OF SEXT	Virtuel1	CHETPHINAII	20101133	0020101113	Прием званием с. Путаным
TOPHILA DELL OF LOT	Virtuali	CHETROMAN	20101134	0020101134	Вы полочным р МЛТ, рес спараторы занаты
TRANSPORT BILL OFFICE	virtahit.	Citterion	20101150	0020101150	Ван перезоснит перезаї освободнацийся оператор. Спасибо за звонок. До сандання
TRIMINAL BRILL Officerett	Virtuet	Cutterinail	30101155	9020101151	Приблизительное кремя ожидания отвята оператера
formal Bill offwert	Virtual1	Систенный	20101152	0020101152	Ваш нонно в очереди
тананый ФКЦ объект	Virtual).	Систенный	20101154	0020101154	Тарифный глан пералі фадеральной фадеральной нунерзции Санарской облас и т.д.
raversali Billi, oftween	Virtuati	Catternal	20101169	9020101169	Tapponcrey@re, Bio natappointe & 82 Medidaes
TOPHNA BALL OF WENT	Virtuel1	CHCTRIMMAR	20101170	0620101170	Вы некцитесь на удяржания. Не вешейте, пожалуйста, трубку.
TAPPHAR BALL OGLART	Virbinth	Cectorese	20101171	0020101171	Здравствуйтат Вы позвонник в службу 02 Мнонцик г. Новоснбирска
ravanali BELL officent	Virtual1	CHETERHINAN	20103180	-0020101180	Служба приема заказов на н/т телеф разливоры Киривското ф. Вытателеном
Totomic Bill offwerer	Virtupl1	CHETOPHAN	20101185	0020101185	Masog Baaratraneops (ADSL)
тичный вкл объект	venait	Систичный	20101106	0020101186	нено IVR (дрив анопея 9): 1 - это высовою, доступ в интернет по технологии АDSL
TANNAR BELL ODWAT	Virtual1	CHETROMALIE	20101206	9020101296	westytupetTrayettion where
татичний вніц объект.	Virtuell	Систенный	20101217	0020101217	Ситибрьский район
танный ВКЦ объект	Virtuali	Certitionsail	20101226	0020101226	приоктатоно
terminal BRIL officent	Virtuel1	Catternail	20101227	0020101227	tect
TRANSIE BELL OFFICE	Virtual1	CHETOMAGH	20101229	0020101229	Пер расширания
TRANIT BALL STINEST	Virtue/1	Системный	20101230	0020101230	расширение 6711
таныба ШИВ Яныкт	Virtuida	CHETCHHAR	29101246	0020101246	rect 1.0.1
таноный БКШ объект	Virtuell	Certennañ	20101255	0020101255	unberrachung
towards (JIHE Reserve)	Virtuals	Cectanesali	20101258	0020101258	RESOLUTION IN CONTRACTOR INCONTRACTOR IN CONTRACTOR INCONTRACTOR IN CONTRACTOR IN CONTRACTOR IN CONTRACTOR IN CONTRACTOR IN CONTRACTOR INCONTRACTOR INCONTRACTOR IN CONTRACTOR INCONTRACTOR INTERCONTRACTOR INCONTRACTOR INCONTRACTOR INCONTRACTOR INTERCONTRACTOR INTERCONTRACTOR INCONTRACTOR INTERCONTRACTOR INTERCONTRACTOR INTERCONTRACTOR INTERCION INTERCONTRACTOR INTERCO
trimmal TRU offseict	Virtuel1	Carriemanil	20101262	0020101262	POLICHIEME (00000000000000000000000000000000000



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

Голосовые подсказки для группы бывают нескольких типов:

• подсказка приветствия – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при распределении вызова на данную группу;

• подсказка до соединения – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту до ответа оператора;

 подсказка до постановки в очередь – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту до постановки в очередь при недоступности всех операторов группы;

 подсказка очереди – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту, находящемуся в очереди группы при недоступности всех операторов данной группы;

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;

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;

• подсказка удержания – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту во время удержания;

Ф 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;

подтверждение регистрации обратного вызова – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту при истечении времени подтверждения обратного вызова, при условии, что абонент не повесил трубку; • подсказка перед прогнозируемым временем ожидания – определяет звуковой файл, который будет проигрываться абоненту перед тем, как абонент прослушает прогнозируемое время ожидания в очереди;

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

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

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

 Ф 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.

	solere establishment beauer and another to have reasoned and	are think metably blooms weak	Citerine columns grand
			MACTER DOJGANNE TR
	unter Design Autor of same receiver and an incharge and and		
torono the contraints of	Alame i Marin Allar norman e confinement vente alam and are		
	BetraArumenen KIT	PT	
	Namesonanne	Call	
	Opeoperet	1	
	Тип алгоритна распределения	Наиболее свободный	
	Состояние оператора после завершения вызова	MUSY	
	Pacinicanine crien		
	Максинальная продолжительность смены оператора (чыс)	12	
	Тип передачи вызлыя с РМО из ТфОП	С сокновнием ответа Б	
	Ripedanic 6		
	Выбор продночтительного оператора	1627	
	Интервал времени для повторных вызовов (час)	1	
	Максимальный размер (выз)	50	
	Максинальное врени оногдании (сек)	000	
	Ополнцение о прогнозируемом премени ожидании	1407	
	Оповещение о порадковом номере	+467	
	Depaud anonemienan (cen)	0	
	Порог для подсчета вызовов в очередя (сея)	15	
	Порог для подсчета вызовов в очередя №2 (спк)	30	
	Порог для подсчета распределившихся вызовов (сея)		
			HEREAL BOUND CLEARING
ALL DADE	menutomente accititatual, Carronnea,	F-4294 (12/2004) 001/210/210/12	Bepain: #3

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.

T					протей рв
Jucypean angrivations	ay ICL - performance - chromosomer - chipad	Bal acrossing success	stature supportable re-	alloure ivents	collector decration sealing
					MACTEP COLGANNE FFIN
	Переадресация По учаливника По забловировльности группы По переполненно очереди По источению денные воидания По откутствню работакщих онереторов При переадресация не внешний номер ис	Адинс справжи 009 4477356 спользовать номер CaliCent	Тие нет группа служба внешний нонер нет	• • •	
				1	terrare) distribute (commenter)

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

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

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

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

• 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 соответствие с адресом переадресации, указанным в поле «адрес» для данного вида переадресации.

• 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 соответствие 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 вхождение 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».

Пебоя	+ %			Сператоры Пюбой	• N	
Ратион	Уравень знаний	Оператор		Реснон	Oneparap	
4 La			33	£	24	

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».
Обсруживаеные службы %	0	ржбы
Название спробы — Первичное груп		Назавное службы
	K	
	(KE)	
	Пермечная группа	
1	141	

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 «Закрыть».

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.

основные паранетры				Парачетры энероди		
Виртуольный Ю	L M			Максинальный разнер (жыз)	50	
Нанисиралии	Call	_	•	Максинальное время охондания (cex)	.300	
Приоритет (1-200	1	_		Ополещение о протнозируеном времени окадания	13	
Тип алгоритиз респределени	Наибалее свободнь	Havfonee ceologieur • BUSY •		Оповещение с порядковом нонное		
Состояние оператора после завершения вызова	BUSY		Период оповещения (сек)	0		
Респисание счен (в формате: 0,6,12,18,	1					
Маконнальная продолжительность очены оператора (час 1-24	12	Паранитры предлочти		Паренитры предлочтительного оператора		
Тип передуня высова с РМО на ТфОГ	Сокиданиен атеет	a 5 +		Выбор предпонтительного оператора	12	
Rpadwar: 6		177191		Интервал времени для повторных вызовов (час)		
Переметры для под	счета статистики					
	Порог для нодо	175 84	10000	в в очиреди (сек) 15		
	Параг для подочета	B1-COBI	10.0	ичереди NV2 (сек) 30		
	Порог для педсчита расп	orae.N	+ituri	кон вызовов (сек) 120		
	La			and a second		
	Принензние: Поля, пон	24634916	0.71	гребуют обналтельного далогичныя,		

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 операторов».

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.

					1			_
чегнон	Оператор 🛩	Уровень знаний	Учетная зались	Информация	Тип сператора	Статус оператора		
NUMBER .	Agent III A.A.	15.0	11.00		Cropuest	1011		
letito-d	Agent 11 A.A.	1.0	1320		Crapuuli	NULL		
1+ORTH	Agent 52 A.A.	1.8	1521		Старший	HULL		
Detwoed.	Agent 14 A.A.	1.0	1223		Старший	NULL		
enext.	Agent 15 A.A.	1.0	1526		Старцині	NULL.		
Indicted	Agent 16 A.A.	1,0	1525		Стерций	NULL		
eninst .	Agent 17 A.A.	1,0	1126		Старыній	NULL.		
ention	Agent TB A.A.	1.0	-1127		Стярций	NUCL		
prosta	Agent 20 A.A.	1.0	1128		Старший	NULL.		
enin+1	Agent 3.A.A.	1.0	1113		Стерций	NULL		
trapet	Agent 4 A.A.	1.0	1114	vkci	Старций	ALLA.		
erword	Agent 6 A.A.	1.0	1115		Старший	LOCKED		
energed	Agent 8 A.A.	1.0	1117		Стариний	NUILA		
Distance -	Agent 9 A.A.	1.0	1114		Старший	NULL		
taorea	Agent A.A.	1.0	129	vict	Старший	NULL.		
1 from the	Agent7 A.A.	1,0	1110		Старциий	- MIRL		

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

Система предоставляет список операторов в группе и их настройки:

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

Операто	Dia in reporting			Операторы		
Парбол				Пазбой	• •	
Person	Vpceeve swameli	Dreparco		Peninge	Onepara	
201000	V 19.0	Accest 10 A.A. (1110)		Carterian	Anent 1 A.A.	(22215
perate	1 1.0	Agent 11 A.A. (1120)		periorit	Agent 1 A.A.	(3231)
parents	1 1.6	Acert 12 A.A. (1121)		permint	Agent 13 A.A.	(1122)
penno	1.0	Agent 14 A.A. (1123)		perintin2	Agent 2 A.A.	(2222)
parison	1 10	Agent 15 A.A. (1124)		persent	Agent 2 A.A.	(3332)
petrate	1 1.0	Agent 18 A.A. (1125)	4	perseni3	Agent 3 A.A.	(2223)
perior	0.1	Agent 17 A.A. (1126)	0.00	persent.	Agent 3 A.A.	(3333)
gint Fundam	1.0	Agent 18 A.A. (1127)	55	persent1	Apart 4 A.A.	(222N)
person	t 1.0	Agent 20 A.A. (1128)		persent.	Agent 5 A.A.	(1225)
percent	1 1.0	Agent 3 A.A. (1113)	-	Detaight .	Anterr 1 A.A.	(1111)
perset	1 1.6	Agent 4 A.A. (1114)	>	person1	Arest 2.4.4.	(1112)
pendor	1.0	Agent 6 A.A. (1115)	instant.			
perman	1.0	Agent 8 A.A. (1117)	33			
perior	1 1.0	Agent 9 A.A. (1118)				
perver	1 1.0	Agent A.A. (123)				
gelins+	1 16	Agent7 A.A. (1116)				
in la-	- UL-			4		
					Уровень знаний (1-20	0) 1.0

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 «Закрыть». 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 «Закрыть».

4.1.10.5 Собственные номера

Собственный номер — это номер CgPN, 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.

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

		1	протей ре
11 peter	а вортуплание Ко, регосная оплаловетство службы нето	анна настояния сруппа спорторы рабочна части событоя	corrument stand
National States		Соботвенные номера группы [5	P_SERVANT_SERVICE2vke1]
CDB+×8	21 登画图 1 学		14 - F - F - FF
Perion	Собственный комор 🔺		
			(aakpuitu)
- enditaria fortan	- metaline and (Vital's Samusal)	IT apper yandeeni manene (IC.2.0.220.12	Report #1.1.1.1

Рисунок 122. Собственные номера группы

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

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 «<u>выбрать</u>», 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.

And the second of the second o	m			протей рв
Кастие досалоние наштее груп Кастие досалоние наштее прима Кастие досалоние на ша прима Кастие досалоние на ша прима Кастие наштее прима Кастие наштее прима Кастие наштее на ша прима Кастие наштее на ша прима Кастие на пр	10	propose segurations the permits manufacture supplies of	сточные вызывае труглы элериторы разоние чести	phone prosess stat
Ка татар для гадания обстанного ненера трати Матала Собстанныма номер 11 2000				МАСТЕР ДОБАВЛЕНИЯ НОНЕРСИ ГРУППИ
Бол тотево для схадания собственного ненера групти Метяся Test Собственный ножер 1				
Вол тотово для годания обстанного ненеря туппы Рагков Тех Собстаниямий номер 11				
Все тотово для соцания собственного начера групты Регион Тел Собственный номер 11 1993-01				
Иса готово для создания собственного нанара групты Рагион Теа Собственный номер 11				
Все тотово для создание обственного ненеря трутни Реглоя Тех Собственный номер 11				
Baa romoo gaa axagawa ofaraawaa waxaga pyrnu Pernos Test Cofermannual novep 11				
Все тотово для создания обстаннито начера трити- Рогион Собстанникий помер 11				
Воз готово для создания собстаннико намера трутки Гобстанникий номор 11				
Все готово для создания обставниото намера труппы Тов Собственный номер 11				
Все готово для созданий обставнико нанкра тритик Регион Тел Собственный номер 11 				
Регион Тел Собственный номер 11		Все готово для создан	ня собставнивого нанера группы	
Собственный нонер 11		Permon	Test	
		Собственный номер	11	
univarino capton galeau				
ATHABATO COOTUT DECEM				Intercontinue interference internet internet
				десен сеотот десен
	Survey Charles			Suph control

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».

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

44 4 3				0 III 9.	+ × 8 6	D B -
	Информация	Тип педаличение	Авто-услуга	Vozyra	Depenneite rpytete	oyafai =

Рисунок 126. Службы, обслуживаемые группой

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

- название службы;
- первичная группа;
- Ф услуга;
- авто-услуга;
- тип подключения;
- 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»

Se Countral and Colorest		5. Signal -	
Название сирибы — Переичнол гру		Назавние службы	
	3		
	Tepan-ude rayona		
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		×	



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.

										OREPATOP
7 日日	+ × & # 0	- III (B)	P -							14 A 16 16
пртухльный КЦ	Регион	10	Panntam	1940 -	Отнество	Учетноя запись	информация	Оперетивное	Тип вператора	Поросии
Vature 1	person1	. 131	Agent B	A	A.	1115		LOCKED	Crepusel	Phippaneses or
Virtuni1	peccost	. 281	Agent 20	A .	A.	1128		FALLEL	Craptional	Pagesasia or
Virtuel1	person1	271	Agent 18	*	A.	1127		WULL	Crapuisi	Polyinana de
Victure	persent.	. 263	Agent 17	A	A	1126		PAULE	Старший	Подахажа от
Virtuil	permant.	. 251	Agent 18	A	A	1125		MULL	Crapues	Plagesepsis of
Virtuel1	pervisivit.	241	Agent 15	A	A	1124		NULL	Crapuell	Pagoanae of
VrbielT	December 1	231	Agent 14	A	A.	1123		NULL	Crapunsi	Гадоханка ст
Vetuers	pernox3	221	Agent 13	,A,	A.	1122		MAL	Cripunal	Подекцика от
Virtual1	periebe 1	211	Agent 12	A	A	1821		MULL	Crapunel	Dispositional en
Mirtup[]	person1	261	Agent 11	A.	A.)	1820		FREEL.	Старший	Подскатка от
Virtual1	perior4	191	Agent 10	A	A	1519		MULL	Crapune	Подсклика от
VirtunF1	persent	161	Agent 9	A	A	1118		MAL	Crepuel	Подсказев от
Virtuals	perieset	171	Agent B	*	A	1117		NULL	Crapusa	Thigh area of
Virtual1	person1	101	Apent7	A	AC.	1116		MULL	Craption	Paperash of
Vertunit	peoreit	141	Agent	A	A	123	tally.	NULL.	Crapinsi	flagtstast of
Virtuel1	persize1	131	Agent #	*	A	4114	ykt/1	INULL	Ctaputel	Toposesse or
Victure	persent	121	Agent 1	A	A.	4113		NULL	Старший	Падсказка от
Vetuel1	personal.	111	Agent 3	A	A	1113	Vit3	MUEL	Стардна	Падоказка от
Vaturii	persow1	101	Agent 2	A	A	3332	VR:3	NULL	Crapued	Paugennes of
VirtuilT	perion1	91	Agent 1	A	A.	3331	ykci	NULL	Стярций	Pagesman or
Venuer	persent.	18	Agent 3	,A,	A	2225	Vicc2	ARAL	Cripped	Подектики от
Virtual1	persize1	71	Ageit 4	A	A	2224	VEC2	MULL	Ctapuesi	Pagewants of
Thirty	рятнок2	61	Agent 3	A	А.	2223	ykc2	NULL	Стершній	TRUCKERSKE OF
Verhield	permiss2	51	Agent 2	A	A	2222	VRc2	PARA	Crapumi	Flooresanen or
Virtuni1	persent2	19	Agent 1	A	A	2223	Vkc2	MALL	Старшей	Подектика от
Withinit	pervice (23	Acout 1		A.	1111	skes	NULL	Crapunsi	Records and a
Virtuni1	person1.	31	Arent I	A	A	1117	Linky	MULL	Craption	Подселана от

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».

	recepted interpretations 52, pulleting consumations applied	Not training the same that the same particular particular matter	alians women sing-
			MACTER COLGANNE OREFATO
	Введите инфо	рмацию об операторе	
	Derentere		
	ibes		
	Отчество		
	Khimeerapaii		
	Принечание: Поля, помеченны	и *, требуют обязательного заполнения.	
			Hasad game Comments
			and the second second second
and the second se	and the second	A Description of the Instance	
			Extreme a 1

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.

T		ПРОТЕЙ РВ
10 percent segretative sti percetto estatorere seguitori	errorente darmente apprente enterprente prédouve vertie	calarue competente esenta-
		MAOTEP CO3DANHS OREPATOR
	and the second	
Введите инфо	рмацию об операторе	
Енцтурлыний Ю	4 autoszu *	
Fernity	multipate *	
Риётнох запис	·	
Ragon		
Подтверждения парол		
Тип оператор	в Обылиный • *	
T DRACOBER HULPEDA	· INSTRUME OF CALCULATION	
Пранечение: Поля, понечени	не *, требуют облаттельного заполнения.	
and another and the second second terminal	Farm summer many 15201-20.12	Server +111

Рисунок 133. Мастер создания оператора. Ввод данных

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

«Региона» - только для системного администратора. Для выбора региона следует нажать на надпись «<u>выбрать</u>», 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, имеющихся в системе.

					Голосовых подсказки
DB+×86	日間	P-	44 A P		
Категорея	Виртуальный юз.	Penade	142	eañs 🚽	Комментарий
Систинный объект	Syntem	Cectoreuli	26100000		Plagradae browcheyer
Conversal (81), oftenny	Vertraff	Circlatenali	20101104	8020101300	Excention deter
Certermain BRIL of Lost	Virtual	CALTENTIAN	20101109	0020101109	rapidikin
Cactorenail Bill of sent	Virtuali	Системный	20101110	0020101110	milicia
Certineate BALL offsent	Virtuali	Contained	20101113	9020101113	Приви залинов с Путликая
Certerenali Bill ofset	Virtuel1	CircYelenañ	20101134	0020101134	Bui noosuwana a MITL, sor anegatogui sentrui
Систичный БКЦ объект	Virtuell	Системный	20101150	0020101150	Ван перезвонит переый освободившийся отвритор. Спесибо за звонок. До- свядания
Cecterenal BELL obsert	Striati	Cecterentili	20101151	8020101151	Приблиштельное время окондения ответа оператора-
Систимный вищ объект	Virtuals	Certarenali	20101152	0020101152	Ваш номер в очерери
Системный ФИЦ объект	Virtual	Систенный	20101154	0020101154	Тарафный план первой федеральной федеральной нучерации Санарской облас и т.д.
ENCTRONAL BRILL OF SHIT	Wittaald	Cactoresal	20101108	0020101160	Заравствуйти, Вы переонная в 62 Маллирио
Систичный ВКШ, объект	Virtuali	Cicremili	20101170	0020101170	Бы находитесь на удержании. Не вешайте, походуйста, трубку.
Cectoreau BRU, of sent	Virtuals	Cectoresail	20101175	0020101171	Заравствуйтит вы позвонили в службу 02 Милицию г. Новесибирска
Cectsmall Bill ofsect	strmash1	Cictorenili	20101185	8020101180	Служба приема зеказов на м/т телеф, разговоры Кировского ф. Волгателеном
Centramened BHLL OFLIGHT	Vinuals	Систинений	20101185	0020101185	Манко Вшихательком (ADSL)
Currental BRIL of sent	Visuela	Cecrement	20101186	0020101106	нена: IVR (адна кнатка 9): 1 - это высокоск, диступ в интернет по техналагии ADSL
Cuctomeniii INLL of sert	Winnialt	Систичный	20101206	0020101206	несуществующий нонер
CHICTHERMINIA SKEL OF MERT	Wetasili	Систенный	20101217	0020101217	Октябрыский район
Contrevenail BHUL Of Least	Wrtiati	Cectoreniañ	20101326	0020101226	OpiniorTCTRINE
Системный виц объект	Virtual	Систичный	20101227	8620161222	TRT
Contrologia (REL) of LONT	Wetnesda	CACTURANAR	20101229	0020101229	бил раскирения
Catternual BRU, of sect	Virtuali	Gettermail	20101230	0020101230	panuepowe-0711
Conversalit BALL of service	Viripati	Систанный	20101245	9920101246	Tet7 1.8.3
Систичный вид объокт	Virtual1	Систерений	20101255	0020101255	uebornochung
Contromain Bill, officer	Vermals	Системный	20101258	0020101250	тодскизка
Conternal RELL observ	Virtuali	Coccarevall	29101262	9020101262	Radawa souccomonocomm



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 вхождение оператора в группы и доступность рабочих мест.

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

Fpyrna sneperupa	Групны
	Kautoennee
**	550 22 32 *

Рисунок 136. Мастер создания оператора. Изменение вхождения 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.

									прот	ей рв
\mathcal{I}	perypter	werpanie III persone an	same appellar		Interes -	инарагоры	galowe weather	contaction 10	OCTURNING D	- and -
-						Изменен	HE TAPANETPOR	OREFATOPA	[HRAHOR H	ван Иванович
		Сран	Фанцония Ини Отчество Учётная запись новый зароль Тодосовая годосара Голосовая годосара Волждание в групты анамие: Поля, понячены	Иеаное Иеан Иеан Иеаноеан Тоот Общинай Пархизна отсутствиет Иатенибы на *, требуют обязатал	EHERO JJ	CORNERIES				
									(pk)	UTMBHUTS.

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».

Alanta Alanta			Группы оператора	
Sex+en	0.00			14 4 F B
анненавание + Уровень Знаний	Тит алгоритна Максинальный распределения размер очереди	Маконнальное прети нахождения вызова в очереди, с		
				иннры

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».

Пруппы оператора	Сруппы
5	s
Наливнорания - Уровень зна	Haunssopense
+ <u>n</u>	

Рисунок 139. Изменение вхождения 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 «Закрыть».

4.1.12 Рабочие места

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

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

-	-94 -9				Y.	9	@ 10 t+ 1	E + ×
	Vvernen seniich	Сператор	Anapyer or MICI	Адрес	Two	.10° ~	Person	иртуальныё КЦ
				192.168.100.149	F 2 8 (H323)	-21	peruped	Virtualt
				192,168,100,119	IP 2.0 (HS25)	51	permov1	virtuali.
				192.168.100.139	JP 2.0 (H322)	71	perspeil	Virtual1.
			101		IP 3.0 (SP)	81	piertnepiert	Virtual1:
			162		IP 3.0 (597)	-91	persiosi1	Virtuel1
			4821		IF 3.0 (SP)	111	periibit	Vetualt
			4624		IF 3.0 (SF)	121.	persipsil	Virtual
			4820		IF 3.0 (187)	131	periord	Virtual
			4825		IF 3.8 (5F)	141	personal	Writuel1
	1115	Agent 6 A.A.	+#2/1	91.224.127.195:7668	IP 3.0 (SP)	151	persoal	Virtual2
			4827		IF 3.0 (SF)	161	personi	Virtualt
			4128		IP 3.8 (587)	171	perwowl	Virtual1.
			4820		IF 3.0 (5F)	181	persont	VirtuelL
			+030		10 3.0 (507)	191	personal	Virtual1
			4531		IP 3.0 (53P)	201	perseput	virtuali.
			4532		IP 3.0 (53P)	211	perupe1	Virtuel1
			4833		UP 3.0 (5P)	221	parated	Wittuatt.
			4834		1P 3.0 (SP)	231	perwowl	Virtuel1
			4835		IP 3.0 (50P)	243	personat	Virtualt
			4830		IF 3.0 (SF)	251	perspect	VirtualE
			4837		IP 3.0 (S3P)	361	permet	Wittalt
			4830		IP 3.0 (SIP)	271	persipid	Virtual1

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 «<u>выбрать</u>».

«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.

ar			ПРОТЕЙ РВ
	antipite antipitesses (1) preserve interactions arrays at	under mannen allerten unsperierten ppfinnen metre	a statute account and
(and a second s		MACT	ЕР СОЗДАНИЕ РАСОЧИХ ВЕСТ ОЛЕРАТОРОЗ
	Beautro unborum	ниа а въбанан наста	
	расдите информал	nio o padoren necre	
	Енртунация КЦ	million *	
	Kowierragel	Sector S	
		· 1= 2.0 (H323)	
	116	© P 3.0 (SF)	
		* P	
		Диапазии IP-адисов	
	Diesgowin JF-apper		
	Принечание: Поля, почененные ",	требуют обязательного заполнения.	
			назад далее слынить
-			
CTUTULI I III DA	consummers and [result, Germani]	Theper vantional manual \$15,215,225,12	Separat #3,1,2.3

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».

Augricianie fil przew analyski organick spału szawił such zprzew przed p	ей ре
Виртуальный КЦ, Интыз[2 Ратинн региона] Кончентаций Тип #2-2.0 (×022) Позваряние ЭР-дарес 3455 * Трименание: Поля, полнонаныя *, трабунт обязательного заполнения.	TA DESATO
Вартуальный XII, Млазі2 Ралан реглязі Хотекстрани Тим 1972.0 (+022) Повероння 1974.006 14.5.6 = 14.5.6 =	
Виртуальный КЦ. Интызі2 (Чатаци Колянитарая) Тал. 1920.(4322) Поперония 19-адрес 345.6 * Прилечание: Бала, полеченые *, требулт обязатального заполнения.	
Варгуальный XII, Virtual2 Ралкан распен3 Колексетарій Татар 2.0 (H323) Поседоним 3P-парок 3.45.6 * Применчание: Голов, полеченные *, требунт облавтального заполнения.	
Вартуальный XII, Virtusi2 Ратанн ратани Холинентарий Тил \$72.0 (4323) Поевдоние 19-парес 3.45.6 * Применание: Пала, памеченные *, требуют обязательного заполнения.	
Beptyonaenae Xiz (Vitual2 Paraien perinad Konnenet april Turn (#2.0 (H323) Pozegonien IP-napec 345.6 * Tipersendere: Torns, none-kennael *, tpe8yett obsattenaeord aanooneens	
Вартуальный XI, Virtual2 Рагиан рагион3 Хончентарий Тип \$2.0 (H323) Попаронен Р ларос 345.6 * Принянание: Поля, полненанные *, трабунт обязатального заполнения.	
Виртульный Кід. (Virtual2 Ралин регисно] Кончентарий Тип \$2.0 (H323) Поспарони Р-парес 3.4.5.6 * Применяние: Поля, поличинные *, требунт обязательного заполнения.	
Рализи ролнов Кончентарий Тил 1972.0 (4323) Полероние 19-парес 345.6 * Применание: Поло, полеченные *, требукт обязательного заполнения.	
Тип (£2.0 (№323) Поледония № адрес 345.6 * Применание: Поля, полененные *, требунт обязательного заполнения.	
Поледонни IP-парес 3456 * Применание: Поло, поменаные *, требунт обязательного заполнения.	
и" прос. 1973.9 Причинание: Голя, пониченные *, требует обязательного заполнения.	
Принеконие: Поля, поличенные *, трабует обязательного заполнения.	
	NO CONTRACTOR D

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 обслуживание» - 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» \rightarrow «Настройки» \rightarrow «Общие» \rightarrow «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;
- Огическая 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».

ентафикатор Ног вызова зак	нер Лита/асана ж								- 44 - 4
	ckill Provide Contraction	Виртуальный КЦ	Ратнон	Учетная зались оператора	Абонант А	Абоннит Б	Направление	Ten success	Источния вызряв
23783	3014-03-20 10:42:21.0	vynusit	pareciel .	-	+453336819	4823	Brogeupei	ACD	Tộch
23791	1014-03-20 10:45:57.0	VirtualL	20190313	1115	4955336819	4823	Battonal	ACD	TOOT
23861	2014-03-20 10:52 48.0	Virtualt	pereant	1115	4959336819	4823	Emportania	ACD	TOOT
23831	2014-03-20 11:12:10.0	Virtuel1	person1.	3115	4959336819	4823	Brogetupel	ACD-	Τφαη
23821	2014-03-20 11:16:20.0	Virtual1	pervion1	1115	4959336819	4823	Bengeupal	ACB	neon-
23131	3014-03-20 11:25:00.8	Virtual1	persona.	1115	4999736811	4823	Reppetitue	ACD	TOON
23841	3014-03-20 11:35:34.0	Virtualt.	pervend .		4959326819	4923	ที่สมบรรณแหล่	ACD.	Toon
23851	2014-03-20 11:36:04.0	Virtualt	pervise1	1115	4959336818	4823	Вкоднщий	ACD	T¢00
23861	2014-03-20 11:59:34/6	Virtual1	permont	1115	4957336819	4823	Reconstruction	ALD	TOON
23871	2014-03-20 12:17:48.0	Virtual	pervent	1115	4050336810	4823	Вкодящий	ACD	TOOT
23081	2014-03-29 13:24:13.0	Virtual1	pervov1	1115	4959336019	4823	Discignitionit	ACD	Τφση
23891	2014-03-20 13:30:11.0	Virtualt	(persent)	itts.	4959336819	4823	Biogenuel	ACD	ΤφάΠ
10803	2014-03-20 13:39:06.0	Virtual1	person1	1115	4959336819	4823	Bacconupie	ACD.	тфол
23951	2014-03-20 13:54:46.0	Virtuali	региона	1115	4050336810	4823	Bingmusi	ACD.	тфел
23921	2014-03-20 14:26:28.0	Virtual1	perviti-1	1115	4959336819	4823	Battemupsk	ACO	Tdon-
299.11	3014-03-20 14:33:05:0	Virtual1	рагнана	(115	4959336819	4623	Biognund	ACD	T¢00
23041	2014-03-20 15:56:01.0	Virtuelt	person1	1117	4958336819	4823	Вирдящий	ACD	Téon

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, инициирующая 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_50.wav	разговор абонента с оператором;
0002317405_51.wav	удержание или консультация (1-ый раз);
0002317405_52.wav	удержание или консультация (2-ой раз);
0002317405_53.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.

											Berzon
010日+	×ä	10 0 m		9							
Hoeventheserton	Howen		Rurr					in the second			Accurate
Bussen	366838	Дата/арении	120	Виртуальный КЦ	Любой	· .	AGOINGHE A	Абонент Е	stanpasnessee	Tull Bacosa	BPCSOSIE
			-	Perman	Песоя	-		_	_		
				Роль	не определена	•					
				Начальное время	p014-03-21 00:00:00	_					
				Коннченое время	2014-03-21 23:59:59						
				Идентификатор Импови							
				Номер заказа							
				Alicement A	N						
				Абонныт Б	24	-					
				Служба	8						
				Epymon	10						
				Businaron orfor	Пибой						
				Длительность							
				tofugae	•						
				до сондвнение с оператором							
				до сондинения с операторон разговора	•						
				до сондининие с оператором разговоря оператора с абсыватом	•						
				до сонданника с оператором рактовори оператора с абоквитом постоблиуживания высова	•						
				до сонданные с оператором разговори оператора с абожитом постобслуживание вызова обслуживания КП	•						
				до сонданнике с оператором разговори оператора с абожнатом постобслуживания выхова обслуживания КЛ Направличие	• • • Пюбой						
				до сондининие с операторон разговори оператора с абоннатом постобснуживания вызова обслуживания КП Направление Источник издова	-						
				до сондининие с операторон разговори оператора с абсинитон постобслуживания вызова обслуживания КП Направление Источник издова Записания	- - Посол Посол На праверять						
		P		до сондининие с операторон разговори оператора с абсинитон постобслуживания вызова обслуживания КП Направление Источник издова Записанный разговор Статус	- - - Посол Посол На праверять Посол						

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, инициирующая 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.

							÷.	副部门	EX& TIO	5 Pt III - 4
Подски	Tim uneperaça	Оперативное	информация	Учетная запись	Отнество	ilen +	Paradan	NP	Регири	ыргуальный КЦ
Подонезна У	Старына	MAL		1115	A	-A	Agentiñ	151	personal	Virtunil
Педоказка и	Craptini	MAKA.		1127	A	A	Agent 18	271	person1	Venuelt
Практана г	Старший	C. BRIER		1126	A	SA .	Agent 17	281	permist1	Virtual
Подоказка и	Crapusi	NELL		1105	A	A:	Agent 16	251	рескон1	Virtualt
Подокажа п	Старанй	HERLI.		112+	A.	Α.	Agent 15	241	permut1	Untimit
Regionation of	Старший	BULL		1123	A	A	Ageiz 14	233	permini	Virtualt
Подлогована л	Старший	HERE		1122	. A	- A	Agent 13	221	persion1	Virtunit.
Figginisting	Crapanit	MAL	1	1321	- N	A	Agent 12	211	Detamint1	Virtunit
Tieackinke (Старший	NULL		1120	Α	A	Agent 11	201	petroi+1	Vertual1
Подіжнина г	Cyapusiin	MAX		1119	A		Agent 10	191	permit	Virtualt
Педенания	Старший	1651		1118	A	A .	Agent 9	181	DEFNONT	Venuett
Fledensedwar v	Старший	MULL		1117	A	A	Agent 8	171	permon1.	Virtual
Подокнова л	Старыня	MULL.	1	1110	A	A.	Agent7	161	perintial.	Virtual
Tipgenered v	Старонії	TAXL	vkiz-	- 125	A	A	Agent	141	pervent	Vertual1
Педонака л	Старший	FR.S.L	vkc1	1114	A	Α.	Agent 4	131	рагнан1	Virtual
Distances and a	Старыня	NAL.		1113	A	A.	Agent 3	121	perwith1	Wirtunit
Подсказка /	Старший	MAL	- vicil	3333	A	A	Agent 3	113	person1	Virtunit
Педсказна с	Старыній	MAL	Colle	3332	A	A	Agent 2	101	person1	Virtuali
Прагналка	Старынй	REAL	viet .	3335	A	4	Agent 1	91	permist1	Virtuals
Подоказка г	Староний	MAL	starte	7225	A	5A	Agent 5	61	personal	Virtual
Flogosister (Старций	MALL.	vic2	222.0	A	A.	Agent 4	71	persent.	Virtualt
Reasonabea a	Стариня	NULL	wheel	2223		A	Agent 3	61	perminZ	Virtualt
Подохлака л	Старший	HERL	vkc2	2222	.N	- A	Agent 2	52	рагион2	Virtunit
Cinginisting of	Стараній	MAL	vic2	2221	A	A	Agent 1	41	periodez	Vetunil
Ticatoritisa (Старший	NULL		1120	A	A	Agent 20	291	patietel.	Virtuali
Подгоники и	Староний	HIRL	vkt1	1111	Α.	.A.	Arest 1	21	person1	Virtual
Поднования	Стерший	1651	vkci	1112	A	A	Arear 2	31	persont	Vetuais
Distances of a	Offermul	HULL		1001	Internet state	\$185.0041	Personal	201	perhause.	Vietual2

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».

5日图卡×	8.6	t2	周川	9-								- 44 - 4
ентафикатор Нонер вызова заказа	р а Д	ara/ape-a	·* 0	иртүзльный «Щ	Регион	Учетна запись операто	a	бонент А	АБрыент Б	Направления	Тип вызона	Источни Рыскове
									1			

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.

	per	apos e	Alles a series and a	2401	ine hatesmenne	CROCIN NUMBER	Resource	e izenne one	parres patro	ne micro - colume	CONTRACTO	es ma
										8.6	SOBM CREPATOR	A [AGENT 6 A 3
COB+XSS OBE S					? }		-					01. 4 5
цантнфикатор вызова	Нонер заказа	Дал	а/вреня	, Big	Виртуальный ЮЦ Регион	Лютой Побой	•	Абанент А	Абанент Б	Направление	Twn musome	Истриния вызова
					Начальное время	2014-03-21 00:00:00						-
					Конечное врамя	2014-03-21 23:59:59						
					Идентифинатор							
					Howen sanata							
					Абонент А	5	-11					
					Абонент Б	15						
					Спужба	5						
					Группа	×						
					лищиатор отбоя	Любой	•					
					Длительность		_					
					общан	•						
					do costineore c	+						
					разговора оператора с абонентом	-						
					постобслуживания вызона	•						
					обслуживания КП							
					Направление	Thosea						
					источник выпова	Thoton						
					Jameannañ pairoeop	Не проверять	•					
			10	_	Статус	Tioson	•					
					Кол-во записей	500						BREDATT
					and the second se							

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, инициирующая 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».

ен н н
реадрэсация при консультация

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 номера необходимо активизировать фильтр.

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

							GREATHINE APA3
□ □ + × 0 4 1 0 □	部	2			_		
ареня вызова — вызывалощий	8606 06	Вреня вызова	2014 03 01 00 00 00	арени разговора оператора с диститиерои	вреня разговора абонента с дистетнярон	переодросация при вонсультации	общия длятальность вызова
		до	2014-03-01 00 00 00				
		Выспыкающий абсолент	8				
		вознанний абонент	5				
		приненить					

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 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».

					and the second se	and the second second				ORCPATOR
The Char	+ x & & +	日本	· 🖓 -							
Экртуальный КЦ	Регион	NIF	Centinum	ilen +	Отчество	YVETHER 307HEb	ниформация	Сперетивное	Тип оператора	Подения
Virtunti	person1:	121	Agant ú	A	A	1115 -		MILL.	Crapsian	Паденные от
Vettael1	(pervent)	271	Agent 18	A	A	1127		RULL	Старций	Thogosatesa or
Virtuali	DECHENI	. 261	Agent 17	A	#	1126		ALL .	Старший	Пидоказна пт
Venuell	person1	- 251	Agent 10	A	A	1125		NULL	Critemail	Подскезка ет
Vertualit	Derwow1	245	Agent 15	A	A	1124		MILL .	Стерций	Подоклака от
Virtual1	person1.	231	Agent 14		Ψ.	1171		NULL	Chipuwii	Regoverses an
Virtunit	persent	221	Agent 13	A	A	1122		SHILL.	Стярций	Падоказка от
Vetanit	permon1	211	Agent 12	A	A	1121		INTEL	Criegunii	flagosnaia or
Virtualt	perment	201	Agent 11	A	A.	1130		NULL	CTREMAN	Подсказка от
Virtual1	perwow1	191	Agent 10	A	A.	1119		HULL	Crispipal	Подоказная от
Vertuel	person	181	Agent 9	4	A	1118		WALL	Старций	Падокнака от
Virtuel1	Derwow1	371	Agent 8	A	A	1117		PHULL	Сторций	Подохизна от
Virtual1	pariedikt.	161	Agent7	A	A	stie		THULL	Стараля	Подоклана от
Virtual3	[recented	141	Agent	A	A	123	Victi	MILL	Crepter3	Падоквани от
Vetaart	DECHOR1	181	Agent 4	A	٨	1114	VACI	HIRL.	Старций	Падеказна в
Virtuell	persion1	171	Agent 3	· A	A.	1117		NULL	CTACLINI	Подохезка от
Victoria	persent	111	Agent 1	A	A	10.83	1463	WULL	Crapusia	Парсказка ет
Virtuel1	personl	101	Agent 2	A	A	3232	VACE	HULL	Стерций	Pagesater er
virtualt	person1	95	Agent 1	A	A:	33331	- Kel	(NULL	Старына	Подсказка ег
VetualI	person1	81	Agent 3	A	A	3225	VACZ	NULL.	Старций	Ладонтика о
Virtualti	(serves)	71	Agent 4	A	A	7224	NRE2	MULL.	Старыля	Подолнала от
Virtual1	pervicin2	41	Agent 3	A	N.	2223	V=2	PRILL	Старший	Tingoszasa m
Viminit	perman2	51	Agent 2	A	A	.7227	Vec2	NULL	Судраний	Лидоклака е
VirtualI	person2	41	Agent 1	A	A	3221	VALT	MULL	Стерцині	Падокнака о
Vertunit	perviced.	281	Agent 20	ñ	#	1178		PHULL	Стирили	Подсказка от
Virtanil	person1	25	Arout L	A	A	1111-	13NY	WHELE.	Craciusal	Падоказка ет
Venalt	person3.	31	Arent 3	A	A	1112	yAr1	NULL	Crigunii	Philippe and an an
Untuell	Indiration .	381	indexed in	kisan	PRINKUBAN-	1001		HULL	(Diseased)	The post of the po
				10						

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.

44 A 1				A 9	0	+ × 8 -	- D.B.
	Ageuradoniarop Biatonia	1	События	навое	Старое	Оператор	(lata upees
	0-	nidy; andy	Била в систему, сотов а примину высова	заблокарован	Broad, is conchanny	Again 8 A.A.:	2014-03-19 13:00:56.0
	0	ина, ону	Разблокировка, лотов к приечну вызосни	Canfedan	Заблокирован	Agent 6 A.A.;	2014-03-18
	21611		Нактират	Пропущая вьоов	SOHRT	Agent 6 A.A.;	2014-03-19
	0		REALTS HE	Hante Ha	Заблонирован	Agent 6 A.A.;	2014-03-19
	a	wey, wey	Вход в систему, потов к приему вызова	Заблокирован	Bood a certainy	Againt 6 A.A.1	2914-03-19 12:96:15.0
	0	enty	Patificourpossa, minos a inpuenty Recorder	Сербаден	заблокирован	Agent 6 A.A.:	2014-03-19 12:06:25.0
	0	ani D	бларатныкан	Зеблокировен	Свободен	Agent 6 A.A.;	2010-03-19
	ŭ.	anit, Anty	Разблокиронна, лотов к ізрийну Писова	Сарбаден	залотнеронан	Agent 6 A.A.;	2014-03-19 13:33:18.0
	0	10	Ониратириния блокировко	заблокировен	Свободен	Apret 6 A.A.;	2014-03-19
	0		Выход на	Unional Ha	Заблокирован	Agent 6 A.A.;	2014-03-19
	٥	evy	Бход в систему, тотов в приему вызове	Забликарован	Вжід в систенту	Agent 6 A.A.:	2014-03-19 13:36:29-3
	4	and, anty	Разблокировка, латов к приену рызова	Сепбоден	Задлинершеан	Agent 6 A.A.;	2014-03-19 13:36:54:0
		1000	(Incompany)				91.10.4.00

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.

10 T 1		4	MI 19	0.1.00.00	1. 4 2 .	S IN 18
		4	A CONTRACTOR	(Created)	TOBS	
	-01 00:00:00	2014-03	EDCTORIO C	CDCTOSHINE	Оператор	Дата врени
	21 23 59 59	2014-03 ображать	Satinosopi Ro	Валад в снятанну	Aguit E A.A.;	2014-03-19 13:09:56.0
		работну 🛄 цовов	Cooling int	Jadimesposure	Agent & A.A.;	2014-03-19
	анным сиц оп	приненить	Conyum boose	Занят	Agent 6 A.A.;	2014-03-15
	0	Berring Hrd	Bernary Hill CHECTONIA	Зэблонирован	Agent E A.A.;	2014-03-19 12:06:09.0
	0	Вход в систану, тотах к орнану вызося	Заблокарорен	Balling is concremy	Agent 6 A.A.)	2014-03-19 13:06:15:0
	0	Разблокировка, готов к приету вырова	Свободен	Заблонирован	Agent & A.A.J	2014-03-15 13:00:25.0
	0	Оператнения блокировке	заблонрован	Свобаден	Agent & A.A.)	2014-03-19 13:01:59.0
	0	Разбланировка, тотов к привну вырова	Свойодан	Заблонирован	Agent & A.A.;	2014-03-19 13:33:18.0
	0	Ониративная бложировка	Sadaouspoaae	Свобеден	Agent & A.A.J	2014-00-19 13:34:38.0
	-0-	Выход ил систены	Бынска на ганстены	Зебловірован	Agent 6 A.A.;	2014-03-19 12:34:29.0
	D	Вход в систему, готов к однему вызова	заблокирован	Bring is contrary.	Againt & A.A.)	2014-03-19 13:56:29.0
	0	Разблонировка, потов к гринну	Сарбоден	Зеблокирован	Agent 6 A.A.;	2014-03-18

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».

nta/upesse = IP-a	адрас виртуа							
		иљињаћ Ресион 31.	Пользователь	Действее	Тип объекта	10 offisiente	Паренетры	

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 TO, 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

2011 341 H 103.148.109.40 Automate Capacity Capaci	
Data 1 = 2014 Data 1 = 2014 Distance Distance <thdistance< th=""> <thdistance< th=""> Distance</thdistance<></thdistance<>	
2011 2014 1011 1014	
2012 1914 1914 (1914) 1914 (19	
In the second se	
14 (44 (4) a 1 a 1 a 1 a 1 a 1 a 1 a 1 a 1 a 1 a	
1011-014 (Jan 194 Jan 4) La Jak Jan 4) La Jak Jan 4 La Jak Jak 4 La Jak 4 L	
2011-24-24 [12, 124, 120, 4] minute Partin Participation (19) (2012) [2012] [20	
INTERNET DIST. INF. LIN. 17. Discovering Trywing Attractional Control	
111 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	
1011-01-01 US1.010.01 (St. December 2010) Construction (St. Decemb	
1013 44 191, 164 101, 104 101, 104 100	
1011-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 101-01-01 100-01 100-00 100-00000000	
111 14 14 1 16 (1) 17 1 18 16 10 11 1 1 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	
IND-01-04 USL-04. (INLAS) Discourse Papers Understanding (The State of the State of	
2012 - 44 + 64 THE _ 2020 - Main, AD Constraints Formum Entrained - 100	
DD1:10-19 D1:10-19 D1	
1011-014 (Val. 104. 104. 101. N) descences for a literational terminate the literation of the literati	
2012-04-04 2012-04 2012-04-04 201200-04 2012-04 200	
1011-1014 (171) 1011 (1011-101) (
2011-94-94 (8)21132.0 (8)21132.0	
Data and Data Att and a parameter second sec	
1011/01/01 102.101.00.01 Conserved 102.101.00.01 Conserved Industry International State International Content Internationa Content I	
1912-191-94 1813(10):0 181,188,100.81 (consequence) consequence on the consequence of the	

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.

DUS+X&& OEEEI	17 H				44 4 30 30
Дета/прени ж IP-адрес Виртуальный КЦ	Врени от 2014-03-01 00.00.00 до 2014-03-21 23 59 39	Тип объекта	E) ofivesta	Паренетры	
	Виртуальный КЦ Побой • Регион Побой • 10-адрес %				
	Вальзователь % Действие Побое • Тип объикта Побое •				
	Адинтификатор % объякта Текущий объект [] Париметры %				
	Любой ("по или") 🗄				

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».

D P P + ×	8 6 1 1 1	昌 🖓			48 4 3 38
Дете / врамя 🐨	IP - appec	FIN cr.onep.	Дейстин	Паранетры	
014-03-19 10 41 38 0	91.224.127.195	1113	Parane		
014-03-19 10:46:09.0	91.224.127.195	1113	Блахирование оператора	AgentB=LI1;AgentPB=1113;GroupID=41; GroupName=Epyroa;	
014-03-19 10:46:13.0	91,224,127,295	1113	Разблокирование инкраторя	AgentID=121;AgentPIN=1113;GroupED=41; GroupName=Ppynna;	
14-03-19-10:48:48.0	91.224.127.195	1113	Елокирования оператора	AgentID=121;AgentFIN=1113;GroupID=41; GroupName=Epynna;	
014-03-19 10:48:54.0	91.224,127,195	TIT	Разблокирование олерятора	AgentBi=121;AgentPDI=1113;GroupBi=41; GroupName=Cpynna,	
114-03-19 16:33:44.0	91.224.127.195	1113	Блакирования сператора	Agent(D=121;AgentFBt=1113;Group(D=41; Group(Home=Epymra;	
014-03-19 18:53:50.0	91.224.127.195	1113	Разбланирование илератора	AgentID=121;AgentPH=1113;GroupID=41; GroupName=Epynna;	
014-03-19-17:21:03.0	91.224.127.195	1113	Блакирования оператора	AgentBi=151(AgentPBi=1115(GcoupID=41) Groupfame=Epyma;	
14-03-19 17:21:47.0	91-224-127-195	1113	Разбложирование оператора	AgentEl=151;AgentPIH=1115;GreepED=41; GroupName=Ppynsa;	
14-03-19 17:23:00.0	91.224.127.195	1111	Блакирование оператора	AgentID=151;AgentPD=1115;GroupID=41; GroupName=Epyma;	
134-03-19 17:34:05.0	91.224.127.195	1113	Floren		
14-03-19 17:30:25.0	91.224,127.195	1113	Разблонирования элератора	AgentID+151;AgentPDI=1115:GroupID=41; GroupIame=Epyma;	

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 аресси	IF - appec	FIN ct.unsp.	Cottartes	Elaphontupe
2014-29-19 10(41:38.0	HL. 224.127.196	1111	form	
2014-03-19 10:44:09.0	81.224.127.196	1113	Елокорование оператора	ApentID=121; ApentPID=1115; GroupID=41; GroupHame=Tpyuna;
2014-20-19 10:40:10.0	81.224.127.108	1111	Разбоскорожание оператора	AgentID=121; AgentF10=1115; GroupID=41; GroupHame=Cpynna;
2014-03-19 10148:48.0	51.224.127.156	1113	Ecomposance oneparopa	AgentID=121; AgentTIM=1115; GroupID=41; GroupNama=Tpynna;
2014-03-19 10 40:74 0	51,224,127,196	1113	Разблонирование оператори.	RentID-121:AgentXIS-1118.GroupID-41.droupHass-Tpytha.
2014-03-19 14:13:44.0	51.224.127.155	1113	Ecomposance onepscope	AgentID=121; AgentFIM=1112; GroupID=41; GroupHane=Tpynne;
2014-03-13 14 13 80.0	81.224.127.198	1113	Разблокорование опералоре	Agent1D-111, Agent2D(-1113) Schog1D-41) SchogHarm-Crynna)
2014-03-19 17:21:38.0	91.224.127.195	1119	Ecotoposamos ineparopa	AgentTD=151, AgentTTD=1115, GroupID=41, GroupName=Tpynna,
2014-02-18 17:31:47 0	91.334.127.198	2223	Fasfatangoaaame otepasopa	AgentID=151;AgentFID=1115,GroupID=41;GroupHase=Tpyona.
2014-03-15 17:23:00.0	91.324.137.190	1113	Enceptonauce onepatopa	AgentID=151; AgentFIW=1115; GroupID=41; GroupHame=Tpyuns;
2014-00-19 17 24:35.0	91.224.127.198	1118	Dorns	
2014-03-19 17:30:26 0	94.224.127.198	1115	Разблонирование оператори	Agent10=165;AgentPD0=1116;GroupID=41;GroupHene=Tpynna;



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.

JUET A	00101	E	A.51	-		44.4	
Дата / время 🚽	IP - адрис	FDI ct			Перанотры		
14-03-19-10:41:38.0	91.224.127.195	4	Opeses				
014-03-19-10:46:09,0	91.224.127.195	-1	01	2014-03-01 00:00:00	AgentD=121;AgentPH=1113;GroupD=41; GroupHame=Comme:		
14-01-18 10-44-11 0	B1 354 152 198	-	tio	2014-03-21 23:59:59	AgentE=111;AgentP0(=1113;GroupE)=41;		
	attes figerispe	-	IP-adpec		GroupName=Ppyma;	-	
14-03-19 10:48:48,0	91.224.127.195	1	Рич ст.ппер.	Charles .	Grouphame=Fpyrns,		
014-03-19 10:40:54.0	91.224.127.195	1	Cooline	110000 •	AgentID=121;AgentPIN=1112;Group3D=41;		
in the second second	an absolution	-	Buchon Coo um	an	AgentEl=121;AgentPIN=1213;Group2D=41;	-	
214-03-19 16:13:44,0	91,224.127,195	1	THE OWNER AND THE TEM		Groupitame=("pyana)		
014-03-19 16:53:50.0	91.224.127.195	1	ubninemate	по унотнанию	Agent(D=123;AgentPlk=1113;Group(D=41; GroupKame=Lowna;		
914-03-19 17:21:03.0	91.224.127.195	11	139	Елокирование оператора	AgentEi=151;AgentPDi=1115;GruppEi=41; EroopRume=Tpyrne;		
014-03-19 17:21:47.0	91.224.127.195	11	113	Разблокировлные осноратора	AgentD=151;AgentPile1115;GroupD=41; Grouptiame=Egenne;		
914-03-19 17:23:00.0	91.224.127.145	11	113	Елохорониние отвратора	AgentED=151;AgentPEH=1115;GroupED=41; GroupName=Epynna;		
014-03-19 17:24:05.0	91.224.127.195	33	113	Flaries	and the second sec		
914-03-19 17:30:25.0	91-224-127-195	11	110	Разблокирование операторя	AgentE)=151:AgentPBH=1115;GroupE)=41; GroupHame=Tpyrns;		

Рисунок 165. Применение фильтра для просмотра журнала

В диалоговом окне необходимо внести необходимые ограничения:

- & промежуток времени;
- と、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».

LYESI										when we have a state of the sta	Saw adding
TURAT	0.00	2-									44. d. b
ш зова Дете/spown - iP	- Hangabheiwe	Ten succes	RCTO-UNITE BLOODD	Абонент А	Абонент Б	Категория	Виртуальный ЮЦ	Penipe	D CPE	Howep SPL	Adpec umose/PM
	ш asoss SIP Дята/ароля ч	Ш доов SIP Zera/spown — Натравление SIP	ID Igoos Дета/эрсии — Harpaszewe — Twn ewoos	ID Joos Дята/spexin — Натравление Тип Источник Stp	Ш изова Дата/аролл — Награвление Тит Источник Абонент А Stp	Ш цзова SIP Дата/вромя — Направление Тинт Источник Абонент А Абонент Б SIP	ID Istons <u>Дата/spoan w Hargastoewe</u> <mark>Тип Источник Абокент A Абокент Б Категорил</mark> SIP	ID дзова Дата/яролл ж Натравление Тит Источник Абонент А Абонент Б Категории Виртуальный КЦ	ID доов Дата/время — Направление Тинт Источник Абонент А Абонент Б Категории Виртуальный Репое SIP	ID Isloos Дата/spown — Hangaznenie Turn Richolieur Aбoleent A Абонент Б. Категории Виртуальный Регион ID SIP	ID Joos Zjara/spoan w Hargaszelwe Twit Hicroweek Adoxent A Adoxent 5 Kateropun Bitgtyanaewi Pernoe D CPC SPL

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:

- 🗞 название службы при входящем и обратном вызове;
- 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/РМО» - указывается IP-адрес шлюза или РМО.

«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:

- 🗞 виртуальный КЦ;
- & регион;
- & промежуток времени;
- 🗞 абоненты;
- & направление;
- 🗞 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».

The Part of the		1 69					n	CPEDANN C DREP.	АТОРА НА СЛ
「日日十×多	0 1 0 2 6	Yr.							104 - 11
Ш Двта/вреня словя	· Peniok nocrymłesi	ин Абанент А	Службе А	Оперетор А	Длительность разговора с оператором А (сем)	Служба Б	Oneparop 5	Длятельность реаговера с операторон Б (сок)	общия длятельнос вызова
					(cest)			(COK)	80

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 A(сек)» - указывается длительность разговора с оператором A.

«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.

SX+BD:	\$	0.00	8						-14
ю сона Дата/ареня	*	Рагнон поступлыния	Hasamaroe apena	2014-03-21 00:00:00	Длительность разговоря с оператором А (cee)	Chywlia E	Oneparop E	Длительность разговора с оператором Б (сек)	Общая длятельности вызова
	-		Идентификатор	2019-03-21 23 39 39	Cong			Cons	
			Абомент А	5					
			Служба А	5					
			Onepatop 5	8					
			Спунеба Б.	8					
			Кол-во записей	500 •					
			TON MENTS	The local an excise					
				an line temper					

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 CPB, 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 инструментарий 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.

nacos or Herose isina os reintose 1 (adminisa) [m] [c] [x] 123 (adminisa) [m] [c] [x] 123 (adminisa) [m] [c] [x] 123 (adminisa) [m] [c] [x] 456 (adminisa) [m] [c] [x]	Помоць: Параметры отчёта: 1. В списов выберате ножный отчёт 2. Возноманые дайствия: 0. Совранть 0. Пороснотреть 0. Пороснотреть 0. Пороснотреть на почту. Если отчёт выбран как НТМL, то на почту он прицёт в киде ор архева! В списое получателей выберате нижные получателей. Если
	поле вода. 3. Накать на ннопку "Трименить"

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:

Haislassis divilla:	
	Шаг 1.Создание элементов отчёта
BREMONTH OTHERE:	Понощы
Hotsuki aneseser	Для сощания навита изната изната наобходнис: 1. В списон навить на кнопку "Новый зовинант" 2. Заполнить поле ваеда "Названия значения" 3. Вобрат. "Цасонставацие" 0. За год, по инслиди 0. За надели по днин 0. За българина 0. Трабен 0. Трабен 1. Назвать на експену "Дабашть значени"

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:

Создать отчёт Прос	мотр отчётов Выход	Nonesoearene: SysAdmin [Ru] [En] RV_EACD3 b.
Название отчёта:	cal	
	Шаг 1.Создани	ие элементов отчёта
Элементы отчёта:	Элемент:	
	Название элемента: Дискратизация: Ориентация: Тип отображения:	За дань по часан . Время / Экачения .
		С Трафик С Таблица
		[Добавить элемент] [Отмена]
	[Bnep	en] [Ormessa]

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:
 - пистограммы;
 - диаграммы;
 - прафика;
 - 🛛 таблицы.

Если на каком-то этапе создания элемента отчета требуется отменить введенные данные, следует нажать на ссылку [Отмена].

 После того как параметры элемента отчета указаны, следует нажать на ссылку [Добавить элемент], расположенную после параметров элементов отчета. Система откроет страницу создания отчета.

азвание отчёта:	C4
леманты отчёта: Новый алемент g(Гистогранна) (x)	Шаг 1.Создание элементов отчёта Помоць: Для создания нового элемента отчёта необходимо: 1. В списке нажить на кнопку "Новый элемент"
(Х) Gr(График) (Х) Т(Таблица) (Х)	 Заполнить поле ввода "Название элемента" Вибрать "Дисоретгоации": Эа тада по настидин Эа насяц по дисян Эа наралко по дисян Эа наралко по дисян Эа наралко по дисян Эа день по часан Выбрать "Тип отображення": О гистогранна Дистранна Графия Таблица Нажать на кнопку "Добевить элемент"

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.

Название отчета:	ы Шаг 2.Конфигурирование элементов отчёта
элементы отчёта:	Поноцы
g(Гистогранна) d(Днагранна) Gi(Графия) T(Таблица)	 Конфигурирование элементов вибрать трабуеный элемент. 8. стиске элементов вибрать трабуеный элемент. 8. вибрать тип элемента: 9. Вибрать типно: 9. Вибрать типко: 9. Вибрать сатавскания: 9. Вибрать сатавскания: 9. Вибрать типко: 9. Вибрать сатавскания: 9. Вибрать на идования: 9. Вибрать на имоле, Трименить: 9. Нажать на имоле, Трименить:
	Bitasani (Bronstel - Dimensia)

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 от	чётов Выход		Пользователь: SysAdmin	[Ru] [En]	RV_EACD3 b.3
Название отчёта:	call				
I	Шаг 2.Конфигури	рование элем	ентов отчёта		
Элементы отчёта:	Элемент:				
g(Гистограмма) d(Диаграмма)	Сравнительный отчёт :				
Gr(График) Т(Таблица)	Фиксированный вре -	менной интервал			
	Выберите месяц: Произвольный врем	2014 💌 Ма енной интервал	арт 💌		
	Источник данных О	бщая статистика по RV	(Операторы по службам)	•	
	Создание новой стат	. величины			
	Стат. величина:	-			÷
	Агрументы:				
	Регион поступления	-			÷
	Регион обслуживания	-			÷
	Оператор	-			÷
	Служба	-			÷
	Добавить	🔲 с обновлением су	ицествующих		
		[Примен	ить] [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:

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:

Отправить отчёт:	V	HTML	PDF	💿 XLS (текст) 💿	XL	.SX
Выберите получателей:					*	[x]
						[+]

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:

писок отчётов:	Параметры от	ita						
Іользователи Все	Название от	ira: cal						
call [admin:SysAdmin] [m] [c] [x]	д (Гистогра	Ha)						
	• Фикси	ванный временной интервал						
	Выбер	те месяц: 2014 💌 Март						
	🔘 Произе	пыный временной интервал						
	<u>d (Диаграми</u>	1						
	. Фиксиј	ванный временной интервал						
	Выбер	е месяц: 2014 💌 Март	•					
	О Произе	пьный временной интервал						
	<u>Gr (График)</u>							
	• Фикси	ванный временной интервал	-					
	Выбер	те месяц: 2014 💌 Март	-					
	О Произе	льный временной интервал						
	1 (таблица							
	Выбел	re Mersu: 2014 Mant	-					
	© Произе	льный временной интервал						
	Сохранить о	Сохранить отчёт:						
	Только чтен	Только чтение:						
	Просмотрет	otvět: V M HTML O PDF	 XLS (текст) 					
	Отправить о	iër:						
	Пользовате/							

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:

	Произвольный временной интервал						
	Интервал: с <u>выберите дату</u>	0	¥	ч по выберите дату	23 ~	4	
141	a.c. al.						

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:

?	C	×				
«	<	Ce	эгодн	я	>	»
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	C6	Bc
1	2	З	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					
2000-X.2		Выб	рать ,	цату		

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

asta			
	3399	43 3399	
Кол-во предоставленных услуг:	2656	14	
Кол-во поступивших вызовов:	4204	747	
Параметры: asta			
Стапистические величины	Аргументы	Эначения аргумя	
(co. eo energia e e energia) 10.2010 - 16.04.2011)	Cnyx6a	339953, 339943	
Normo (peque laborando) (cita (01-20-2010 - 14-04-2011)	Регион	BCB	
Conten protomenian expressent 10/2010 - 14-04-20113	Служба	339953, 339943	
vou-Bo Lor ULMETRA BRADEOB(01-10-2010 - 14-04-2011)	Регион	ace	

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 Прос	мотр отчётов	Выход	Пользователь: SysAdmin	[Ru] [En]	RV_EACD3 b.3
Создать отчёт прос Название отчёта: Элементы отчёта: Новый элемент g(Гистограмма) d(Диаграмма) Gr(График) т(Таблица)	(x) [x] [x] [x] [x] [x] [x]	 выход 1.Создание эл создания нового элемен в списке нажать на к заполнить поле ввод; выбрать "Дискретиза О За год по меся За под по меся За под по меся За неделю по О За год по меся За неделю по О За день по час Выбрать "Тип отобра Гистограмма График Таблица Нажать на кнопку "До 	пользователь: SysAdmin лементов отчёта нта отчёта необходимо: нопку "Новый элемент" а "Название элемента" цию": ацам дням дням дам жения":		
		[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 страннице конфигурирования элементов отчета следует нажать на кнопку [Вперед].

Для копирования отчета необходимо на странице «Просмотр отчетов» нажать на кнопку [c] 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 определённое 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-TO 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.



Интерфейс администратора содержит следующие элементы управления:

- [Услуги] переход к форме просмотра и создания услуг.
- [Голосовое меню] переход к форме редактирования параметров услуги «Голосовое меню».
- ● [Виртуальный номер] → Черный список переход к форме редактирования параметров услуги «Черный список».
- ● [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.

 ● [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.

• [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].

π	П	POTEÑ-VPN	[Услупя] [Голосовс	ос нешо] [Виртуальный конер) [Жүрлалы] [Статистика] [Выход]
(Derm		ь удалить і обнові запазная: Раганні на указан	, solen modus (22) hindus (22) ur			[применить] [по унолчанию]
	1	Номер доступа	Успуса	Protest congressions	Person	Bacautora
11		m	Виртуальный наназ	sc	Ратнон на укалан	8630865>
21	*	117	Coll-ummp	-	Permon nit prazan	
12	4	113	Call-Usints		Causer-DenseGypr	
13	4	228	Call-uerro		Регион не указан	
13	\$	229	Call-course		Ратити на указан	
12		555	Call-Genta		Canict-DetepBypr	

Рисунок 191. Услуги системы ПРОТЕЙ-VPN

Панель управления страницы [Услуги] содержит следующие дополнительные элементы управления:

- **о 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:
- Номер доступа номер, по которому осуществляется доступ к «Голосовому меню».
- Услуга вид услуги: Голосовое меню или Call-центр.
- **Режим соединения** МС или SC.
- Регион название региона.
- **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:

Фильтр: заказник: Разкон на ука	[приненить] [по унолчан		
Номер доступа	Услуга	Fernon	
15	Любая услуга	Регион не ухазан	

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:

π протей-vpn	[Услупя]	[Голосовое меню]	[Виртуальный помер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выход]
		Создать услуту				Bankdree Blantwood
		Номер доступа				
		Yenyra (-		1		
		сыни соеденным ВС		(m)		
		Person		(m)		
		(ok) (o	o viennesente) (ormeserte)			

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:

π протей-урм	[AcuAux]	[Голосовое нен	о] [Өнртуалыный помер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выход]
		Панечить паранитры	ActuAtion	3		Scilent (Dermand)
		Номер доступа 112				
		Victoria Call-L	entp			
		Person Perso	n në ynasan			
		[0]	(по уналианно) (отнинать)			

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:

π протей-vpn	[Услуги]	[Голосовое менно]	[Виртуальный но	мер] [Эн	урналы]	[Статистика]	[Выход]
Function -> Remoderated organ						.15	ysAdmin (Carennia)
Demotipe Sanashine: "W', none "%', Copy : "%';	р доступа і 1772	Р"; виртуальный конер : "М	У название виртуального ном	upa) %in; CdP	N.	[npasseara]	[по унолчанно
Permis	Homep gocrym	 Went marten 	ecapé neue CdPN		COPN		
*	7777	T	· [%		56		
Дато с выберите дату	-	по выберите дату					
Сортировать по: Дата/время з	akasa 💌 🕅	быванию 💌 Размер стр					
Дата/время заказа	Ном	ер доступа	тыя логической линни	CoPN	CdPN	Время занятия	1 услуги
00-04-2013 14:32		-7777	witted	5303	5080	4	A PROPERTY AND A PROPERTY
09-04-2013 14:12		1177	VATION	\$203	5583	4	
09-04-2013 14:32		7777	wrtual	5200	-5080	4	
							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:

?	? Май, 2008							
«		Ce	егодн	ня				
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс		
			1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11		
12	13	14	15	16	17	18		
19	20	21	22	23	24	25		
26	27	28	29	30	31			
		Выбр	рать,	дату				

Рисунок 196. Выбор даты

При перемещении курсора мыши по данной форме, в нижней строке отображается подсказка. Если курсор направлен на:

- 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)».
- день недели (например, вторник) в строке подсказки появится надпись «Показывать Вт первым». После нажатия на «Вт» дни недели будут отображаться, начиная со вторника.
- «Сегодня» в строке подсказки отображается надпись «На сегодня». После нажатия, будет выбран в качестве даты текущий день.
- «<» 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).
- «<<» 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).
- «?» в строке подсказки появляется надпись «О календаре». После нажатия на эту кнопку появляется окно, в котором представлена информация о программе:

DHTML Date/Time Selector (c) dynarch.com 2002-2003 For latest version visit: http://dynarch.com/mishoo/calendar.epl Distributed under GNU LGPL. See http://gnu.org/licenses/lgpl.html for d Выбор даты: - Используйте кнопки «, » для выбора года - Тспользуйте «, » для выбора месяца - Для быстрого выбора нажмите и удерживайте кнопку мыши на указ	etails. анных клавишах.
	ОК

Рисунок 197. Сведения о программе

«х» - в строке подсказки появляется надпись «Закрыть». 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.

π протей-vpn	[Услуги]	[Голосовое меню]	[Виртуальный номер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выход]	
							SysAdmin [Системный]
Голосавое Меню:: - 112 - 113 - 228 - 229 - 555							

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.

T INPOTER-VPN	[Услуги]	[Голосовое неню]	[Виртуальный помер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выжод]	i
inociaule Maina:: >> 112							Suphisme Caus
117		Hamisa	чение понера доступа для нео	10		J	
228			Номер доступа 112 Регион Регион	on youthing on			
22 9 555		BurGpu	ть существующее ненин	11-21-11-12-1		[+1	
						-	

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	Проигрывание подсказки			
Регион	Вологда			
Генерировать журнал				
Системное имя	vmnu_1395642639583			
Название	New menu item			
Отображать в дереве меню				
Параметры				
Приветствие				
Подсказка				
Кол-во повторов подсказки	3			
Отправить ANM				
Переходы				
Отсутствие ввода Действие по умолчанию				
[ok] [по умолчанию] [закрыть] [удалить]				

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».
- Регион содержит список регионов. Из этого списка предоставляется возможность выбрать регион, для которого создается меню (не доступна региональному администратору).
- 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.
 - 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:

Microsof	t Internet Explorer
1	Параметр Количество повторов подсказки должен быть больше 0
	ОК

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]**.

Редактирование подсказки [Приветствие] [закрыть]					
🔿 Файл сообщения			Обзор		
ID сообщения	0270000090				
	[добавить] [изменить] [удалить]				
Список сообщений	√ 0270000090	\sim			
		<	[В начало] [Выше] [Ниже] [В конец] [Воспроизвести]		

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 [Закрыть]. 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].

реходы		
Отсутствие і	ввода Возврат в предыдущее меню	
Параметры дейс	твия [Отсутствие ввода]	
Тип действия	Переход к меню	
		[+]
Название меню	VoiceMenu_1 VoiceMenu_2 VoiceMenu_3 MainMenu001 AAAAA BBB xxxXXXxxx zZz asdf	
	FLT_ITEM01 ~	
	[ok][по умолчанию][отменить]	

Рисунок 205. Выбор действия «Переход к меню»

№ Переадресация на службу — при выборе данного типа действия следует указать номер службы.

a real to your	and a subset of the second second second	
араметры дей	ствия [Отсутствие ввода]	
Тип действия	Переадресация на службу	Y
	[ok] [по уколчанию] [отменить]	

Рисунок 206. Выбор действия «Переадресация на службу»

& Переадресация на внешний номер - при выборе этого типа действия система предложит заполнить следующую форму:

Отсутствие ввода Возврат	в предыдущее меню	
Параметры действия [Отсутств	ие ввода]	
Тип действия	Переадресация на внешний номер	 ♥
CgPN		
CdPN		
IP		
Действие после завершения вызова	отбой вызова	 \
	[ok] [по умолчанию] [отменить]	

Рисунок 207. Выбор действия «Переадресация на внешний номер»

Необходимо указать параметры:

- CgPN номера абонента, совершившего вызов;
- CdPN номер переадресации;
- **Ф IP** IP-адрес;

Ф 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:

Тер	еходы	
	Отсутствие ввода Пе	греадресация на внешний номер [4568]
	Параметры действия [О	тсутствие ввода]
	Тип действия	Выполнение Perl-процедуры
	Имя файла скрипта	
	Имя выполняемой процедуры	
		[ok] [по умолчанию] [отменить]

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:

TAT BUIDADHERUD [.]
1 - Возврат в предыдущее меню # 2 - Переход к меню [VoiceMenu_1]

Рисунок 209. Результат действия «Выполнение Perlпроцедуры»

Данная страница отображает результат перехода:

Фезультат 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, осуществляющее системой после выполнения Perl-процедуры:

Знач	ение	
Тип дейс	твия Возврат в предыдущее меню	~
	[ok][по умолчанию][отменить]	

Рисунок 210. Определение действия после выполнения Perlпроцедуры

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.
- b) **Тип действия** необходимый тип действия, выбирается из ниспадающего списка возможных действий.

После завершения ввода параметров, нужно убедить 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:

Переходы
Отсутствие ввода Завершить работу с IVR
Параметры действия [Отсутствие ввода]
Тип действия Завершить вызов
Причина (Q931) -
Отбой с переадресацией
[ok] [по умолчанию] [отменить]

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:

Создание нового меню		
Тип меню	Взаимодействие с пользователем	\sim
Регион	Регион не указан	\
Генерировать журнал		
Системное имя	vmnu_1302773016027	
Название	New menu item	
Отображать в дереве меню		
Параметры		
Приветствие		
Подсказка	🗹 [установить]	
Кол-во повторов подсказки	3	
Таймаут ввода первой цифры (с)	1	
Таймаут между вводом цифр (с)	1	
Отправить ANM		
Переходы		
DTMF-коды	[+]	
Отсутствие ввода	Действие по умолчанию	
Неправильный ввод	Действие по умолчанию	
[ok] [r	по умолчанию] [закрыть] [удалить]	

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).
- 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 .
- 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:

раметры дейс	твия []	
Значение		
Тип действия	Возврат в предыдущее меню	~
	[ok] [по умолчанию] [отменить]	

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 DTMFнабора введены корректно, на дисплее отобразятся внесенные соответствия:

Переходы		
DTMF-коды	[+] # 1 - Возврат в предыдущее меню # 2 - Переход к меню [] # 3 - Переадресация на службу [456123] # 4 - Переадресация на внешний номер [4562] # 5 - Выполнение Perl-процедуры # 6 - Завершить работу с IVR # 7 - Завершить вызов (переадресация -> 456)	X X X X X X X X X X X X X 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:

Гип действия	Действие по умолчанию	×

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:

Параметры действия [Неправильный ввод]		
Тип действия	Действие по умолчанию	×
	[ok][по умолчанию][отменить]	

Рисунок 216. Выбор действия при неправильном вводе.

Можно выбрать одно из следующих действий:

Ф 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:

создание нового меню	A CONTRACTOR OF		
Тип меню	Фильтрация	~	
Регион	Регион не указан	×	
Генерировать журнал			
Системное имя	vmnu_1302841277445		
Название	New menu item		
Отображать в дереве меню	0		
Параметры			
Условне срабатывания фильтра	OR	~	
CgPN			
🗆 Нагрузка от абонента			
🗆 Нагрузка на систему			
Разделение нагрузки			
Расписание			
Переходы			
Фильтрация	Действие по умолчанию		
	Действие по умолчанию		

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).
- 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.
- CgPn если установить галочку напротив этого параметра, система будет осуществлять фильтрацию по номеру вызывающего абонента. При этом появится следующая страница:

CgPN		
Шаблон номера	ſ	[добавить] [применить] [отиенить]
Шаблон ном	epa	

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

CgPN		
Шаблон номера		[добавить] [применить] [отменить]
	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 [Х].

 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:

🗹 Нагрузка от абонента				
Максимальное количество вызовов	0	за	0	сек.

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.

 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:

🗹 Нагрузка на систему				
Максимальное количество вызовов	0	за	0] сек.

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:

🖻 Разделение нагрузки	
Параметры	

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:

В Расписание		
Расписание действует	🗑 c 15 / 03 / 2011 no 15 / 03 / 2011	
	[добавить диапазон]	

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:

🕅 Расписание	
Расписание действует 🕼 с 24 / 03 / 2014 по 24 / 03 / 2014	
с 00 : 00 : 00 Включительно по 00 : 00 : 00 Включительно [и]	[]
каждые 🦳 🔲 дни 🦳 🔲 недели 🦳 месяцы 🦳 🔲 годы [и]	[X]
[добавить диапазон]	

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 **[х]**.

6. **Фильтрация**. Определяет действия, производимые с отфильтрованным вызовом. Чтобы изменить действия, необходимо нажать на данную ссылку. При этом появится окно:

Параметры действия	[Фильтрация]	
Тип действия	Действие по умолчанию	×
	[ok][по умолчанию][отменить]	

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 буден 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

Тип меню	Переход на виртуальный номер	~
Регион	Регион не указан	~
Генерировать журнал Системное имя	vmnu_1302841277445	
Название	New menu item	
Отображать в дереве меню	0	
Параметры		
Виртуальный комер	•	~
Режим вызова	MC (make call) 🗸 🗸	
Переходы		
Действие выполнено	Действие по умолчанию	

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).
- 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:
 - ℵ 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]**.

 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:

Гип действия	Действие по умолчанию	~
	[ок] [по унолчанию] [отменить]	

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	Пользовательский тип		
Генерировать журнал			
Системное имя	vmnu_1302841277445		
Название	New menu item		
Отображать в дереве меню			
Параметры			
Приветствие			
Подсказка			
Кол-во повторов подсказки	3		
Таймаут ввода первой цифры (с)	1		
Таймаут между вводом цифр (с)	1		
🔲 Фильтр			
Переходы			
DTMF-коды	[+]		
Отсутствие ввода	Действие по умолчанию		
Неправильный ввод	Неправильный ввод Действие по умолчанию		
Ошибка выполнения	Действие по умолчанию		
Действие выполнено	Действие по умолчанию		
[ok] [r	по умолчанию] [закрыть] [удалить]		

Рисунок 229. Создание меню «Пользовательский тип»

Система предложит указать следующие параметры:

- 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.
- 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 .
- 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

🗹 Фильтр	
Условие срабатывания фильтра:	OR
□ CgPN	
Пагрузка от абонента	
П Нагрузка на систему	
Разделение нагрузки	
Расписание	

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:

Создание нового меню	
Тип меню	Запись сообщения
Регион	Регион не указан 🗸
Генерировать журнал	
Системное имя	vmnu_1302841277445
Название	New menu item
Отображать в дереве меню	
Параметры	
Имя профиля	×
Номер ящика	
Переходы	
Действие выполнено	Действие по умолчанию
Ошибка выполнения	Действие по умолчанию

[ok] [по умолчанию] [закрыть] [удалить]

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).
- 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:

π ΠΡΟΤΕЙ-VPN	[Услуги]	[Голосовое мето]	[Виртуальный помер]	[Журналы]	[Cramicrinica]	[Roccog]	
Fonecosoe Newson =+ 112 == New mer	no dam					Septidents	Destance
(-) 112		Itomas .	ате изрожетров жени			and the second se	
- 98% mone dam-			Генераровать мурнал 🗐				
- 228			Cacyonadd ana umnu,	1395644906533			
- 559		00	Parameter a neuron mento				
		Tapate				-	
		NAME OF TAXABLE	Приветствие				
			Надоказна 🛅				
		Ka	и во повторов подсказия 3				
		Talinayi	г веода переой цифры (c) [15				
		Taiway	a seeming a second on standar (c) [10				
		THE OWNER	urp				
		Hepexo	DIRE-money [+]				
			ourse motion full				
			Decysteman anoga Jailen Reconsultanti anog Jailen	the life had to desire			
			Ошибна выполнении Дейст	nie no ynolfsenso			
			Действен выраление Дайст	the on yourseamout			
			in a state	munit himself a	1.000		

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 **[закрыть]**.

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.

π протей-vpn	[Услуги]	[Голосов	ое меню]	[Виртуальный н	номер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выход]	
Создать удалить обновить								SysAdr	nin [Системный]
🔲 Виртуальный номер	Регис	н Н	Іомер доступа		Номер аб	онента А (CgPN)		Вызовы	

Рисунок 233.	Виртуальн	ый 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	
Номер доступа	-
Системное название	
Название виртуального номера	Default
Подсказки	
Нет действующего расписания Неуспешный вызов Приветствие Подсказка для ожидания Подсказка при срабатывании черного списка	<<по умолчанию>> [установить] <<по умолчанию>> [установить] <<по умолчанию>> [установить] <<по умолчанию>> [установить] <<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 Интервал до сигнализации завершения	30 sec
вызова	10 sec
Черный список (RegExp)	
	[по умолчанию]
параметры вызова	
Поиск с первого номера списка	
Намар эбононта А (CaPN)	
Количество повторов	
Интервал между повторов	
Максимальное число входящих вызовов	0
Список номеров	•
[+] Правило Список номер	ов Белый список Многоканальный

[ok] [по умолчанию] [закрыть]

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.

- Превышен лимит входящих вызовов задается голосовая подсказка, которая будет проигрываться абоненту, в случае, если количество входящих вызовов на номер превышено максимального значения.
- Время ожидания ответа время в секундах, отражающее длительность ожидания ответа.
- Макс. продолжительность вызова время в секундах, отражающее максимальную длительность вызова.
- Макс. общее время дозвона на список номеров время в секундах, отражающее максимальное время дозвона на список номеров.
- Интервал до сигнализации завершения вызова значение, определяющее время до завершения вызова.
- Черный список (RegExp) указывается число вызовов, которые могут быть занесены в черный список.
- Поиск с первого номера списка устанавливается галочка напротив поля, в случае поиска номера, начиная с первого.
- Ф DTMF разъединения соединения –
- Номер абонента A (CgPn) устанавливается галочка напротив поля, при необходимости ввода номера абонента, совершившего вызов. По умолчанию не установлена.
- Количество повторов показывает число повторных вызовов. По умолчанию = "0".
- Интервал между повторами указывается число, соответствующее временному промежутку.
- 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.

Нет действующего расписания <<по уног	тчанию>> (установить)
Неуспешный вызов <<по уно/	
Приветствие <<по уног	NARHIOS> [VCTAHOBRTA]
Подсказка для ожидания <<по унол	тчанию>> [установить]
Подсказка при срабатывании черного списка	тчанию>> [установить]
Превышен линит входящих вызовов <<по унал	тчанию>> [установить]
Редактирование подсказки [Нет действующего	расписания] [закрыть]
Файл сообщения	Обзор. Файл не выбран.
П сообщения	
	[добавить] [изменить] [удалить]
Список сообщений	*
	[В начало]
	[Buiwe]
	[Ниже]
	[В конец]
	[Воспроизвести]

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 [Закрыть]. 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.

Списо	ж номеров				
	Создание правила				
		Название правила (
		Расписание	Не используется		
		Список номеров (CdPN)			
		l			
		Белый список			
		Многоканальный телефон			
		[применит	ь] [закрыть]	,	
	[+] Правило (Список номеров	Белый список	Многоканальный	

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».

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА ЦОВ «ПРОТЕЙ»

π протей	-VPN	[Yenyin]	[Голосовое	нето] [Виртуальн	най номер]	[Журналы]	(Cratinetinea)	[Выход]
Гурнилы -> Тилорог	De HAND							Ryaldow (Ceptone
Benergy Jakas-Hell	this women abortion of	и) попроявае нена	The COPILITS HO	wett cryceder i '%'/				[принанить] [по унилчанию
Pernon	Homep au	CRYME	Marca restance	CoPN				
2.	* 1		156	. 14				
CONTRACTOR OF THE OWNER	and the second second	and many 1						
с зыберите дату	the numer	and black it.						
с эниберити дату Сортноревть пос 72	ата/вреня заказа 💽	yousamo 💽	Разнер странные [100 .				
с эниберите дату Сортнораеть пос 👔 201	ата/ареня заказа 💽	убиванию 🔳	Palmopictpannus (100 🔳	Borg as	2000	Время з	анития услуги
c subleparte dary	ата/ареня заказа 💌 Гео/премя заказа	убиванно 💽	Разнар страннын (Орон V	100 - Humey Anctytal	Boost to	enni 1	Брома з	анития услуги 20
с эниберите дату Сортнроветь по: [2	ата/ареня захаза 💽 157/промо алиала 94-04-2011 15:83 03-04-2013 15:07	YGusanno 💌	Palmep crpaneuse (gine) land	100 💽	Bong Bo		Врема з	amitus yezytu 29 22
с жылбарити дату Сортировать по: (7 Да	ата/ареня заказа) 167/промо алиала 167/промо алиала 167/промо алиала 1607 1607 1607 1607 1607 1607 1607	yGurbahnins 💽	Palinep crpannuar (gina iana iana iana iana	100 a Honey And you 1055 1055 1055	Boost in only only only	1	Врюма з	alintini yanyini 20 20 5
с эниберите дату Сортировать пос (7 25	ara/apena 30x333 ↔	yousanno 💽	Palmep ctpannum (2000 2000 2000 2000 2000 2000	100 Image Anciyon Sits Sits Sits Sits Sits Sits Sits Sits		1 1 1	Врема з	amatawa yuzayita 20 20 5 6
c subleprins gary Cophyposerum: 7	172/10/00044 2016220 € 172/10/0044 2016220 € 00-04-2012 15:07 00-04-2012 15:04 00-04-2013 15:04 00-04-2013 14:17	youdanino 💽	Palmep ctpannum (2000 2000 2000 2000 2000 2000 2000 20	100 IHintery Ameriyaa 2155 2555 2555 2555 2555 2555		1 1 1 1 1	Врема з	28 28 28 5 5 13



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» \to « Виртуальный номер».

, ПРОТЕЙ-VPN	[Услупя]	[Голосовое меню]	[Виртуальный номер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выход]	
пистика -> Виртуальный номер							SysAdmin (Centreval
татистика (Виртуальный номер)							
Временной интервал			Паранетры				
CTATACTIKO SA FOL NO RECALISH			Penvor				
 Статистика за насяц по днян с выберите дату по выберите дату 			Honep Aportyna				
 Статистика за день по часан с выберите дату по выберите дату 			Иня логической линии				
Статистика за выбранный день с 00:00	00:00 m	-	CdPN				
eufleoure nary							

Рисунок 240. Выбор параметров статистики для услуги «Виртуальный номер».

Система предложит указать параметры статистики:

- & Временной интервал, за который требуется статистика:
 - 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.
 - за месяц по дням. Чтобы задать этот временной интервал, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемые даты (см. п. Настройка временного интервала).
 - 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) 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.

T FIPOTER-VPN	[AcuAu+]	[Голосовое неню]	[Виртуальный номер]	(Журналы)	[Статистика]	[Выход]
Cristianus -> deptydrawail oniogr						Salam (Cerrow)
Разнир страницы 130						
Дата/прени заназа	нонир доступа	BHB ACCES	оской линин 🛛 Сарун	Kon on menue	68 1	циени занитии услуги

Рисунок 241. Общий отчет по статистике «Виртуальных номеров»

Для доступа к статистике необходимо в основном меню выбрать «Статистика» \to « Голосовое меню».

an I	[Выход]	[Статистика]	[Mypnama]	[Виртуальный номер]	[Голосовое нешо]	[Yenyot]	ΠΡΟΤΕЙ-VPN
Syndow Dayram							палистика -> Лалоссерзе маню
							Статистика (Голосоние ненео)
				Паранетры			Временной интервал
				Ражин отчети Обычный			Cramicmica se roa no recision L 01 2014 mo 01 2014
				- The second sec			О Статистика за несяц пл дная
			1	Помер доступа			с перереналиту но перереналиту
				1440 MEHOD			О Сталосника за дань по часая с выберите дату по выберите дату
				Howen nywhu	J.	0 . 112 00:00 .	Cranycrana na aufgannail anna s (00:0
				Ника менко Гол Нонар раумбы	a	0 💌 na 🛛 00:00 💽	О Статистике за дань по насея с выберите дату на выберите дату О Статистика за выберите дать с (00:0 выберите дату)

Рисунок 242. Выбор параметров статистики для услуги «Голосовое меню».

Система предложит указать параметры статистики:

- & Временной интервал, за который требуется статистика:
 - 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.
 - за месяц по дням. Чтобы задать этот временной интервал, необходимо установить галочку напротив данной надписи и выбрать требуемые даты (см. п. Настройка временного интервала).
 - 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:

ПРОТЕЙ-VPN	[Yenym]	[Голосовое нешо]	[Виртуальный номер]	[Mypnama]	[Статистика]	[Пыход]
стика -> Лалоствое ненио						Balaka
the substances in and the						
Дата/премя заказа	Монер до	xcryma	Birm inchico	Kon-eo serrosos	Upon	на запатна услуга
Дата/премя заказа 01-2014	Stoutep до 113	ктупа	Item segmo	Kon-eo secioade 100	Upin	на запатна услуга 1271
Дата/премя запаза 01-2014 01-2014	Монер до 11) 111	ктупа	Dem secono Usertimorface RTY_OM_DABBL_	Kon 90 6400000	Uper	648 Sənərinə услуга 1293 5
Asta/apesa nanasa 01-2014 01-2014 01-2014 01-2014	Номер до 112 111 111 111	каула _1	UserUnterface Wartimerface Wartimerface	Kon-eo sertosos 100 1	Bjør	на залатна услуга 1291 1 10

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.

π протей-vpn	[Услуги]	[Голосовое меню]	[Виртуальный номер]	[Журналы]	[Статистика]	[Выход]	
							SysAdmin [Системный]
Размер страницы 100 💌							
Имя меню		Кол-во вызовов		B	ремя 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).