

**Многофункциональный аппаратно-программный
комплекс для предоставления услуг связи
«ИС РИНО»**

«Виртуальный офис»

Руководство пользователя

Администратор офиса

10844294.5000.003 ИЗ 200.001

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 РАБОТА С WEB-КАБИНЕТОМ	4
2 ВХОД В СИСТЕМУ	5
2.1 Состояние ОФИСА.....	5
3 НАСТРОЙКА НОМЕРОВ.....	7
3.1 Списки дозвона	7
4 ПРОЧИЕ НАСТРОЙКИ.....	9
4.1 СЦЕНАРИЙ РАБОТЫ	9
4.2 ЗВУКОВЫЕ ФАЙЛЫ.....	10
5 ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	11

Введение

«Администратор офиса» – лицо, отвечающее за управление настройками услуги «Виртуальный офис» в рамках отдельного офиса.

Уровень подготовки «Администратора офиса» – продвинутый пользователь ПК, имеющий базовые знания языков PHP и SQL (на уровне запросов).

Перед началом работы «Администратору офиса» необходимо ознакомиться со следующими документами:

- «Виртуальный офис. Общее описание»;
- «Инструкция по установке Виртуального офиса»;
- «IVR Kit РИНО. Общее описание»;
- «Инструкция по установке IVR Kit РИНО»;
- «Инструкция по созданию динамических меню на основе IVR Kit РИНО»;
- «Администрирование АСР. Руководство пользователя»;
- «Инструкция по установке АСР»;
- «Служба Автоматики»;
- «Модули дополнительной функциональности (плагины)»;
- «Рабочее место технического персонала и администратора».

При работе в режиме «Администратор офиса» доступны любые настройки отдельно взятого офиса. Работа в режиме «Администратор офиса» позволяет осуществлять:

- изменение персонального пароля для web-доступа к настройкам услуги;
- различные алгоритмы и сценарии переадресации входящих вызовов;
- переадресации по временным графикам и спискам дозвона;
- соответствие коротких номеров и реальных телефонных номеров (или групп номеров);
- редактирования сценария работы офиса;
- настройку отправки полученных голосовых и факсимильных сообщений на электронную почту,
- изменение звуковых файлов, используемых в качестве персональных сообщений в сценариях;
- настройку «черного» и «белого» списков для предварительной фильтрации входящих звонков;
- просмотр и прослушивание голосовых сообщений;
- отправку, просмотр и сохранение факсимильных сообщений;
- получение статистики работы офиса с возможностью сохранения данных в форматах .txt, .pdf или .xls;
- просмотр изменений настроек офиса и сценария работы.

1 Работа с Web-кабинетом

Услуга «Виртуальный офис» реализована в виде web-приложения и выполняется в web-браузере (см. «Инструкцию по установке системы IVR Kit РИНО»).

Интерфейс представлен в виде списка доступных страниц и окна настроек и отображения информации.

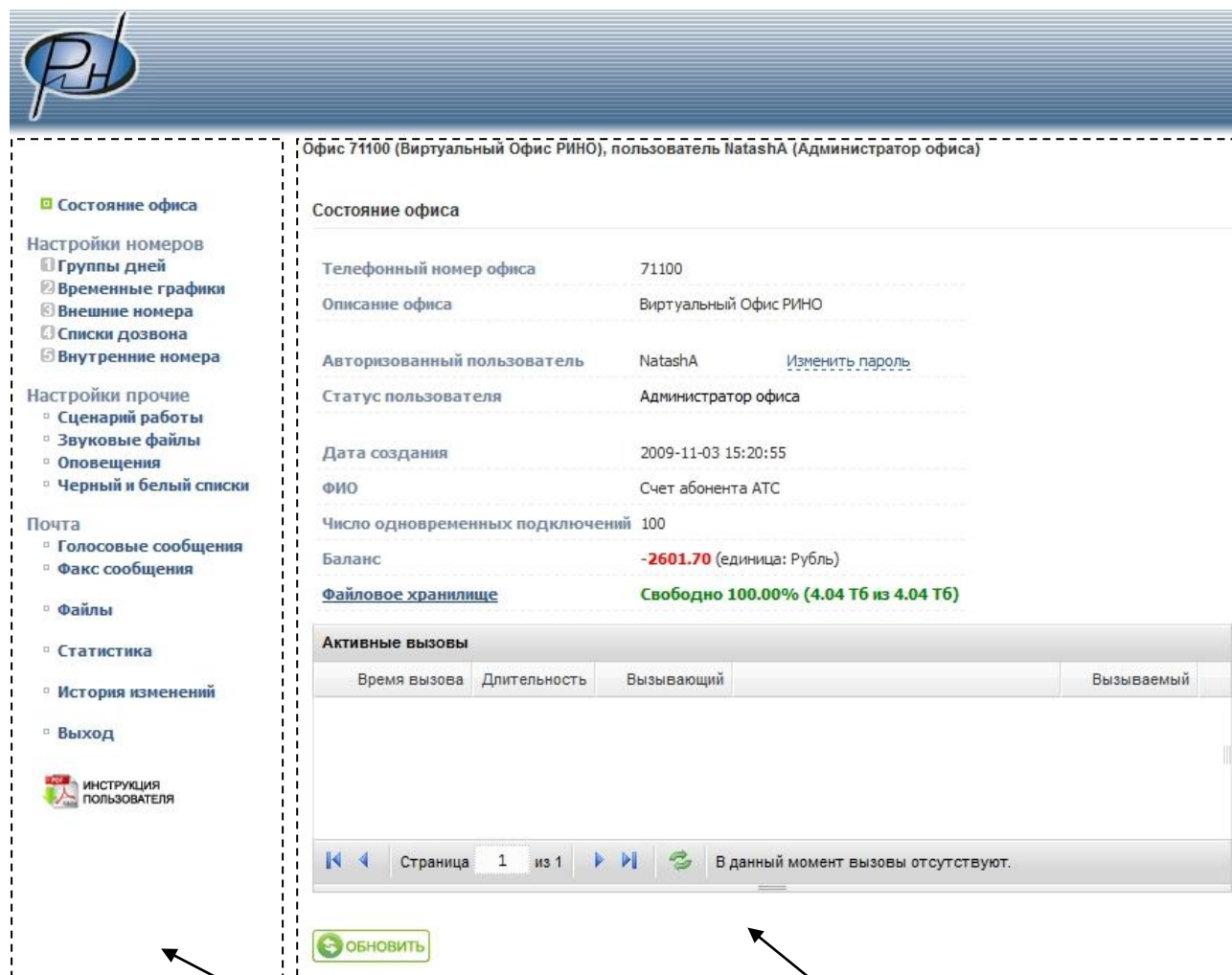


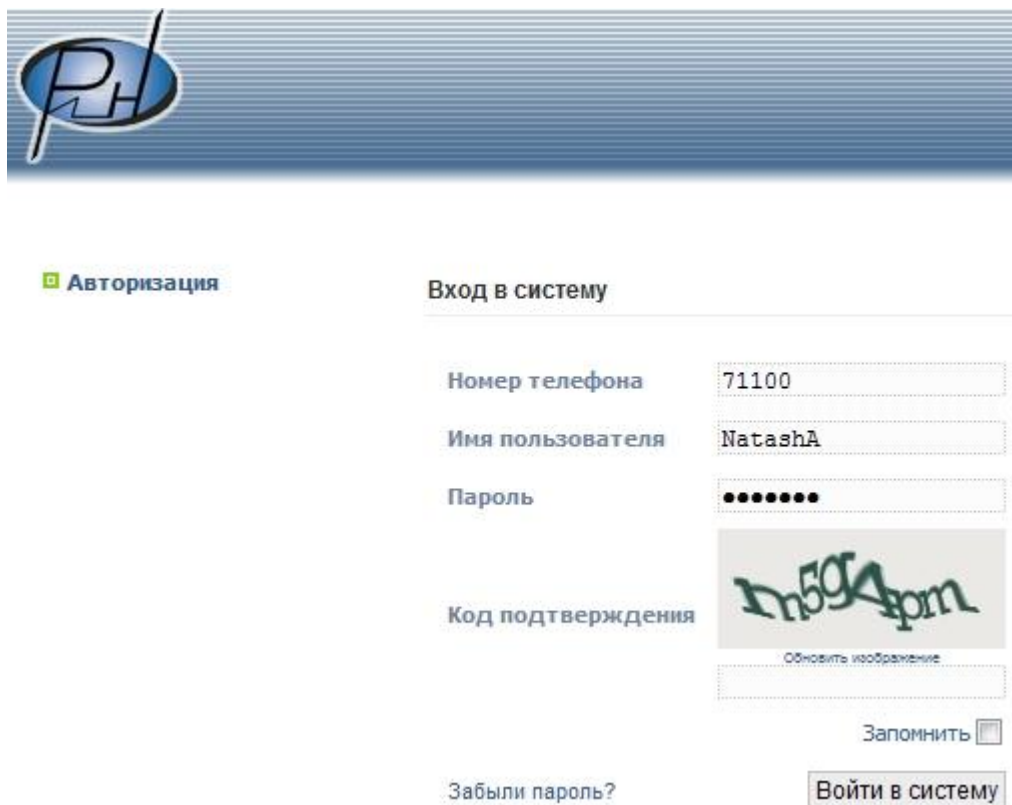
Рис. 1

Список доступных страниц

Окно настроек и отображения информации

2 Вход в систему

Для входа в систему «Виртуальный офис» в режиме «Администратор офиса» необходимо ввести параметры аутентификации и нажать кнопку «Войти в систему», см. Рис. 2.



The screenshot shows a web interface for system login. At the top left is a logo with the letters 'PH' inside a blue circle. Below the logo is a green button labeled 'Авторизация'. The main heading is 'Вход в систему'. The form contains the following fields and elements:

- Номер телефона:** Input field with the value '71100'.
- Имя пользователя:** Input field with the value 'NatashA'.
- Пароль:** Input field with masked characters '••••••'.
- Код подтверждения:** Input field with a CAPTCHA image showing the text '1n594pm'. Below the image is a link 'Обновить изображение'.
- Забыли пароль?:** A link located below the password field.
- Запомнить:** A checkbox located below the CAPTCHA field.
- Войти в систему:** A button located at the bottom right of the form.

Рис. 2

2.1 Состояние офиса

В случае успешной авторизации будет открыта страница «Состояние офиса». Данная страница предназначена для просмотра информации. При необходимости пользователь может изменить свой пароль, см. Рис. 3.



Офис 71100 (Виртуальный Офис РИНО), пользователь NatashA (Администратор офиса)

Состояние офиса

Настройки номеров

- Группы дней
- Временные графики
- Внешние номера
- Списки дозвона
- Внутренние номера

Настройки прочие

- Сценарий работы
- Звуковые файлы
- Оповещения
- Черный и белый списки

Почта

- Голосовые сообщения
- Факс сообщения
- Файлы
- Статистика
- История изменений
- Выход

 ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Состояние офиса

Телефонный номер офиса	71100
Описание офиса	Виртуальный Офис РИНО
Авторизованный пользователь	NatashA Изменить пароль
Статус пользователя	Администратор офиса
Дата создания	2009-11-03 15:20:55
ФИО	Счет абонента АТС
Число одновременных подключений	100
Баланс	-2601.70 (единица: Рубль)
Файловое хранилище	Свободно 100.00% (4.04 Тб из 4.04 Тб)

Активные вызовы

Время вызова	Длительность	Вызывающий	Вызываемый
В данный момент вызовы отсутствуют.			

Страница 1 из 1

 ОБНОВИТЬ

Рис. 3

Описание основных настроек офиса см. в инструкции «Владелец офиса. Руководство пользователя».

В настоящей инструкции рассмотрим дополнительные настройки, которые доступны только Администратору офиса, а именно:

- ряд настроек в списках дозвона;
- работа со сценарием офиса;
- просмотр истории изменений.

3 Настройка номеров

3.1 Списки дозвона

Список дозвона - перечень внешних номеров с графиком их доступности и логических условий, определяющих порядок работы со списком в целом (последовательность перебора номеров, число попыток перебора и интервал времени между попытками, время и условия ожидания ответа абонента для вызывающей стороны, работа с АОН, разрешение записи разговора, разрешение ручного перевода вызова на другой номер, разрешение на использование конференц-связи, голосовые сообщения для вызывающей стороны на время ожидания ответа абонента и в паузах между попытками перебора номеров).

Номер списка дозвона - произвольный короткий номер, привязанный к какому-либо списку дозвона, предназначенный для дозвона до абонента.

Перед формированием номеров списка дозвона сначала задайте названия списков.

Настройки :: Списки дозвона

На этой странице настраиваются списки дозвона до **внешних номеров** офиса с учётом расписания (**временных графиков**). Далее, каждый список дозвона должен быть привязан к одному из **внутренних номеров** офиса.

ОБНОВИТЬ

Выбор списка: Дозвон на номер 211 [Новый список]

Название списка	Параметры	Внешний номер	Линий	График
Дозвон на номер 211	Развернуть >			
		71106	0	Рабочие дни
		89109186855	0	Рабочие дни до 10:00 и после 18:30

+ Добавить внешний номер

Сохранить изменения

Рис. 4

Для формирования списка дозвона предназначена кнопка «Новый список». В панели редактирования списка задается:

- название списка;
- параметры списка (доступны по нажатию ссылки «Развернуть»);
- перечень внешних номеров офиса для дозвона;
- для каждого номера определяем график (расписание, по которому этот номер будет доступен для дозвона при обработке списка системой).



На этой странице настраиваются списки дозвона до **внешних номеров** офиса с учётом расписания (**временных графиков**). Далее, каждый список дозвона должен быть привязан к одному из **внутренних номеров** офиса.

ОБНОВИТЬ

Выбор списка

Дозвон на номер 211

+ Новый список

Название списка

Дозвон на номер 211

✕

Параметры

Связать

▼

Метод обзвона номеров

По порядку

▼

Время ожидания ответа, в секундах

30

Пауза перед очередной попыткой прозвонить список, в секундах

20

Количество попыток прозвонить список

1

Мелодия на ожидание ответа (вместо "гудков")

Мелодия на время паузы в попытках прозвонить список

Проговаривать АОН после ответа абонента

☐

Автоматический определитель номера

☐

Запись разговора

☒

Владельцем соединения является тот, кто дозванивается

☐

Перевод вызова

☒

Конференц-связь

☒

Мелодия на удержание вызова

Фраза на готовность системы к переводу вызова

DTMF для перевода вызова

##

DTMF для возврата к переводимому вызову и обратно

*#

DTMF для возврата к вызову при неответе/добавление в конференцию

**

DTMF для перевода на факс во время разговора

#*

Номер	Линий	График
↑↓ 71106	▼ 0	Рабочие дни ▼ ✕
↑↓ 89109186855	▼ 0	Рабочие дни до 10:00 и после 18:30 ▼ ✕

+ Добавить номер

Сохранить изменения

Сохранить изменения

Рис. 5

Система обрабатывает список дозвона согласно установленным параметрам. Прозвон списка считается **успешным**, если хотя бы один из номеров ответил. Прозвон списка считается **неудавшимся**, если ни один из номеров списка не ответил.

Метод обзвона номеров – осуществлять дозвон в указанном порядке или выполнить вызов на все номера списка одновременно.

Время ожидания ответа – время ожидания ответа при дозвоне на каждый номер списка. При методе обзвона «По порядку», по истечении этого времени будет производиться попытка дозвона до

следующего номера списка. При выборе метода «Одновременно по всем номерам» по истечении времени ожидания ответа попытка прозвонить список считается неудавшейся.

Если попытка прозвонить список не удалась, то можно ее повторить, задав количество повторов списка и паузу между повторами.

Пока система совершает обзвон списка, ожидающему на линии клиенту могут быть проиграны фразы или мелодии, заданные соответствующими параметрами.

Запись разговора – установка флага включает функцию записи разговоров. Прослушивание записи осуществляется на странице «Статистика», см. п.6 инструкции «Владелец офиса. Руководство пользователя».

Владельцем соединения является тот, кто дозванивается – владельцем соединения может быть либо тот, кто дозванивается (клиент владельца офиса), либо до кого дозваниваются (абонент офиса). Только владельцу соединения доступны функции управления соединением с помощью DTMF-последовательностей.

Перевод вызова – установка флага разрешает перевод входящего вызова на другого абонента офиса.

Фраза на готовность системы к переводу вызова – сигнал (или мелодия), который выдается в линию после набора DTMF-последовательностей для перевода номера.

4 Прочие настройки

4.1 Сценарий работы

Страница «Сценарий работы» используется для редактирования сценария работы офиса. Редактор сценария реализован на базе системы IVR Kit РИНО. IVR Kit РИНО является инструментом для разработки инфотелекоммуникационных услуг на основе интерактивных голосовых меню.

Офис 71100 (Тестовый Виртуальный Офис РИНО), пользователь РИНО

Настройки :: Сценарий работы

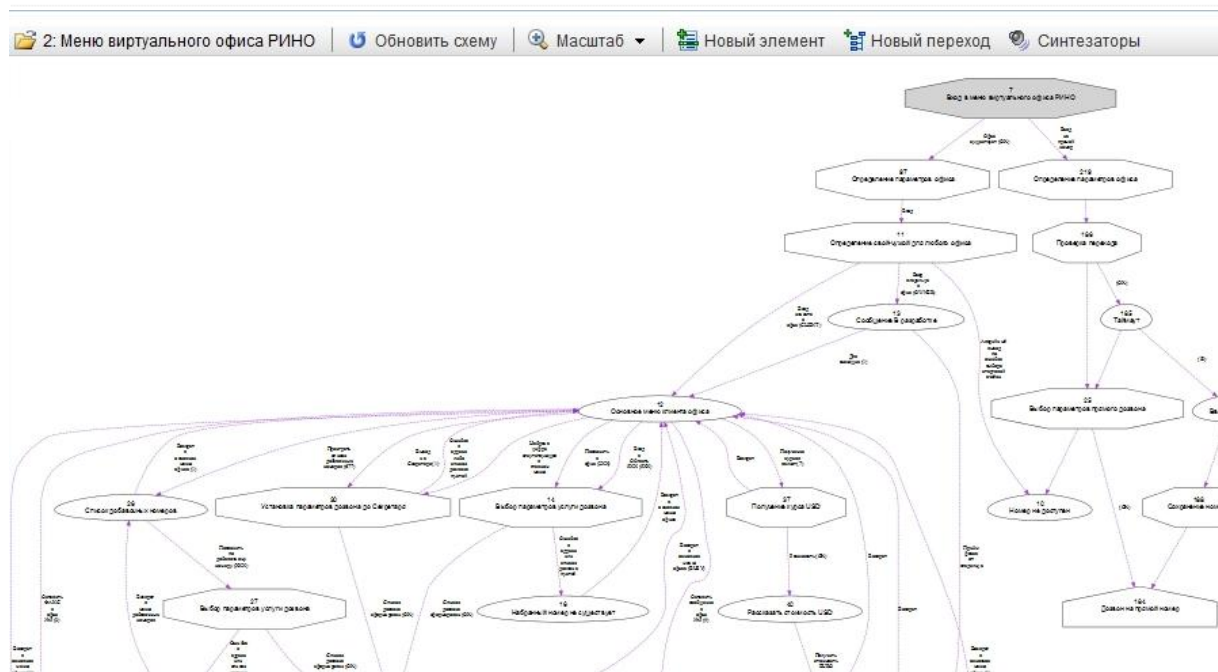


Рис. 6

Для работы услуги «Виртуальный офис» может быть выбран один из уже существующих сценариев или создан новый.

Алгоритм работы с редактором см. в Инструкции по созданию динамических меню на основе системы IVR Kit РИНО.

4.2 Звуковые файлы

Для того чтобы разрешить пользователю изменять какие-либо голосовые сообщения администратору нужно:

- 1) перейти на страницу «Сценарий работы»;
- 2) выбрать требуемый сценарий работы офиса;
- 3) открыть свойства соответствующего элемента типа «Сервис голосового меню»;
- 4) установить флаг «Элемент доступен для редактирования из внешних систем», см. Рис. 7.

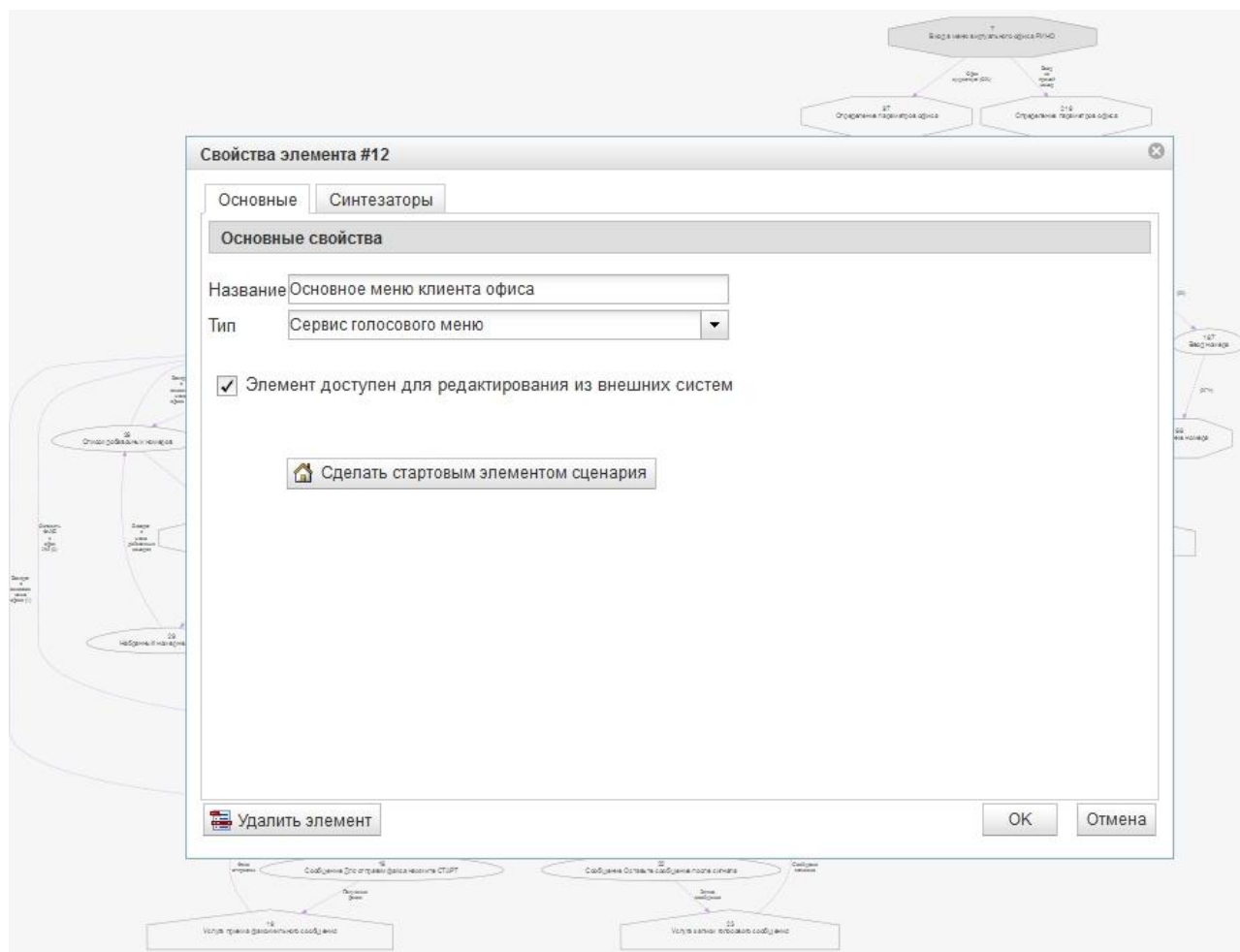


Рис. 7

Все голосовые сообщения с установленным флагом будут отображены на странице «Звуковые файлы»:

Настройки :: Голосовые сообщения

Список голосовых сообщений

Основное меню клиента офиса	Изменить
Сообщение Для отправки факса нажмите СТАРТ	Изменить
Сообщение Оставьте сообщение после сигнала	Изменить
Набранный номер не существует	Изменить
Список добавочных номеров	Изменить

Рис. 8

5 История изменений

Все изменения настроек офиса и сценария работы протоколируются системой и могут быть просмотрены на странице «История изменений».

Кнопка «Обновить» - обновить текущее состояние страницы.

История изменений настроек



Офис		Сценарий работы	
Дата/время	Тип	Описание	
▶ 20.08.2010	Записей: 2		
▶ 23.08.2010	Записей: 4		
▼ 24.08.2010	Записей: 1		
19:55:08	Внешний номер : Изменение	Изменение внешнего номера '223': успешно. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
▶ 27.08.2010	Записей: 2		
▶ 31.08.2010	Записей: 7		
▶ 13.09.2010	Записей: 4		
▶ 22.09.2010	Записей: 1		
▶ 28.09.2010	Записей: 2		
▶ 30.09.2010	Записей: 15		
▶ 01.10.2010	Записей: 2		
▶ 12.10.2010	Записей: 6		
▶ 14.10.2010	Записей: 2		
▼ 18.10.2010	Записей: 2		
09:56:04	Внешний номер : Удаление	Удаление внешнего номера ": успешно. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
09:56:10	Внутренний номер : Удаление	Удаление внутреннего номера ": успешно. Пользователь 'РИНО' (id:3).	

Всего записей: 50

Рис. 9

История изменений настроек



Офис		Сценарий работы	
Дата/время	Тип	Описание	
▶ 27.01.2010	Записей: 1		
▼ 05.03.2010	Записей: 3		
18:37:58	Элемент : Изменение	Элемент 'Основное меню клиента офиса' изменён. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
18:38:16	Элемент : Изменение	Элемент 'Меню после отправки факса' изменён. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
18:38:24	Элемент : Изменение	Элемент 'Меню после записи сообщения' изменён. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
▶ 07.03.2010	Записей: 10		
▶ 16.03.2010	Записей: 11		
▼ 25.03.2010	Записей: 2		
18:25:56	Элемент : Изменение	Элемент 'Основное меню клиента офиса' изменён. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
18:30:00	Элемент : Изменение	Элемент 'Основное меню клиента офиса' изменён. Пользователь 'РИНО' (id:3).	
▶ 31.03.2010	Записей: 1		
▶ 01.04.2010	Записей: 4		
▶ 06.04.2010	Записей: 3		

Всего записей: 35



Рис. 10