

Настройка сценариев

Инструкция

Версия 1
Автор: Игорь Семенюк

Зачем это нужно

После подключения телефонного номера к Виртуальной АТС, следующим важным вопросом является настройка маршрутизации входящих и исходящих звонков. Все входящие звонки в Виртуальной АТС Phonet проходят по определенному маршруту который должен удовлетворять потребности компании. Структура этого маршрута и его конечная точка определяются в настройках сценария.

Как это работает

При поступлении входящего звонка на подключенный номер телефона, за этим номером должен быть закреплен определенный сценарий (как закрепить сценарий за номером указано в инструкции [Как подключить SIP-номер](#)) на который направляется звонок.

В сценарии происходит проверка соответствует ли время звонка рамкам указанным в закладке “График работы сценария”. Если текущее время не входит во временные рамки, телефония смотрит указано ли у сценария поле “Следующий сценарий”, если поле установлено, звонок передается на следующий сценарий. Если следующий сценарий не указан, телефония просто завершает звонок. Если звонок был передан в следующий сценарий, в нем аналогично происходит проверка актуальности для текущего времени (момент звонка) и передача на следующий сценарий, если время сценария не включает текущий момент. Когда сценарий удовлетворяющий временные рамки найден, телефония проверяет наличие голосового приветствия для такого сценария. Если голосовое приветствие отсутствует, сценарий выполняет действие “Таймаут” указанное в разделе “События и действия” (как правило это событие установлено в значение “Действие по умолчанию”, таким образом в 99% случаев достаточно установить значение поля “Действие по умолчанию” и оно сработает для “Таймаут”). Если голосовое приветствие в сценарии установлено, выполняется его проигрывание для позвонившего абонента. В момент проигрывания голосового приветствия, телефония “слушает” нажал ли определенные клавиши абонент у себя на телефоне. При нажатии клиентом клавиши на телефоне, выполняется действие указанное в разделе “События и действия” которое соответствует нажатой клавише. Вы можете обратить внимание что по умолчанию все действия установлены в значение “Действие по умолчанию”, это дает возможность отработать звонок если клиент нажал цифру для которой Вы не предвидели никакого действия или же настроить на нажатие разных цифр, символов “*” или таймаута одно и тоже действие (это значительно упрощает настройку). Если в процессе проигрывания абонентом не было выполнено ни одно из действий, телефония ожидает на протяжении времени заданного в “Время ожидания на ввод (сек.) ” после каждого проигрывания. После завершения периода ожидания телефония проверяет какое количество повторений она должна произвести, значение указывающее на количество проигрываний находится в поле “Произносить приветствие (кол.)”. В процессе каждого проигрывания и ожидания, выполняется “прослушивание” на нажатие клавиши абонентом. Если на протяжении всех повторений, действие абонентом не было выполнено, сценарий переводит звонок в раздел “Действие по умолчанию”. Если же абонент нажал клавишу, сценарий в тот же момент выполняет действие которое соответствует символу который был введен.

Таким образом далее все сводится к выполнению действий детали о которых можно почерпнуть далее в инструкции.

Как настроить

Войдите в Ваш личный кабинет Phonet. Если не знаете как, воспользуйтесь инструкцией [Как войти в личный кабинет Phonet.](#)

Необходим пункт «Настройка» в левом навигационном меню (Рис. 1, пункт 1), далее выберите «Конфигурация телефонии» из списка (Рис. 1, пункт 2).

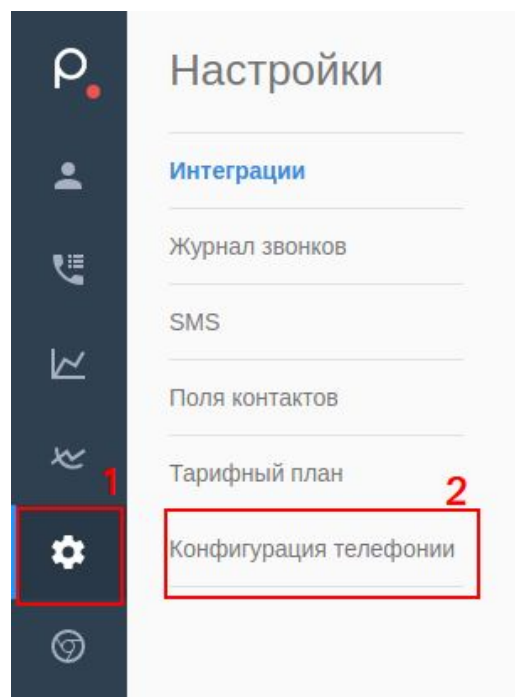


Рис. 1 Настройки - Конфигурация телефонии

Далее необходимо раскрыть пункт «Сценарии» нажав на знак «+». Создаем новый сценарий путем нажатия на кнопку «Добавить сценарий» (Рис. 2).

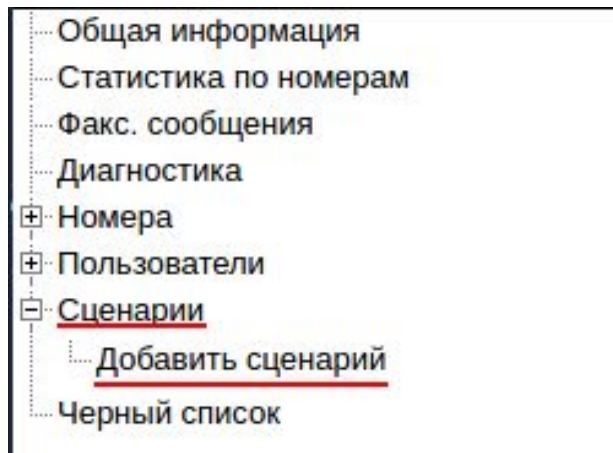


Рис. 2 Добавление сценария

В появившемся окне (Рис. 3) видим следующие пункты:

1. «Название сценария» (Рис. 3 п. 1) - это имя сценария, которое фигурирует в настройках и журнале звонков.
2. «Произносить приветствие (кол.)» (Рис. 3 п.2) - если установлено голосовое приветствие, то этот пункт отвечает за количество повторений голосового приветствия.
3. «Время ожидания на ввод (сек.)» (Рис. 3 п. 3) - отвечает за время, которое будет дано «звонящему» для нажатия на кнопку в телефоне. Например: если у Вас установлено голосовое приветствие – нажмите “1” для соединения с 1 отделом, нажмите “2” для соединения со 2 отделом, то после его произнесения (если не был сделан выбор во время приветствия) у звонящего будет столько дополнительного времени в секундах на ввод, сколько указано в поле. В случае отсутствия ввода, будет выполнено действие установленное в пункте “Таймаут”. Если у Вас нет голосового приветствия или же Вы не ожидаете что абонент будет вводить символы установите это значение в 0.1 сек.
4. «Следующий сценарий» (Рис. 3 п. 4) - это поле с выпадающим списком отвечает за сценарий который будет следующим если временные рамки данного не подходят в момент звонка. Как правило тут устанавливают сценарий для нерабочего времени.
5. После заполнения необходимых полей, нажимаем кнопку «Сохранить».

Название сценария	1	<input type="text" value="Сценарий"/>
Произносить приветствие (кол.)	2	<input type="text" value="1"/>
Время ожидания на ввод (сек.)	3	<input type="text" value="0.1"/>
Следующий сценарий	4	<input type="text" value="Не установлен..."/>

Рис. 3 Создание сценария

В списке сценариев появится новый, в нашем случае под названием «Пример» (Рис. 4).

- Общая информация
- Статистика по номерам
- Факс. сообщения
- Диагностика
- Номера
- Пользователи
- Сценарии
 - Пример
 - Добавить сценарий
- Черный список

Параметры
События и действия
График работы сценария

Название сценария

Голосовое приветствие +

Примечание: Требуется WAV файл с частотой 8000 Hz, Mono. Как подготовить такой файл читайте по [ссылке](#)

Произносить приветствие (кол.)

Время ожидания на ввод (сек.)

Следующий сценарий

Рис. 4 голосовое приветствие

Кликнув по нему Вы увидите еще 1 пункт, которого не было при создании - «Голосовое приветствие», с помощью кнопки Вы можете установить свое голосовое приветствие, немного ниже будет подсказка с ссылкой для необходимого формата звукового файла.

Перейдем в закладку «События и действия» (Рис. 5). Данная закладка включает перечень событий которые могут произойти и действия которые соответствуют этим событиям. Событиями могут быть нажатие определенных кнопок на телефоне клиентом или отсутствие любых действий. При отсутствии действий, произойдет событие «Таймаут». «Действие по умолчанию» это возможность быстро настроить сценарий, который не требует от звонящего определенных действий, а необходимо лишь передать звонок оператору.

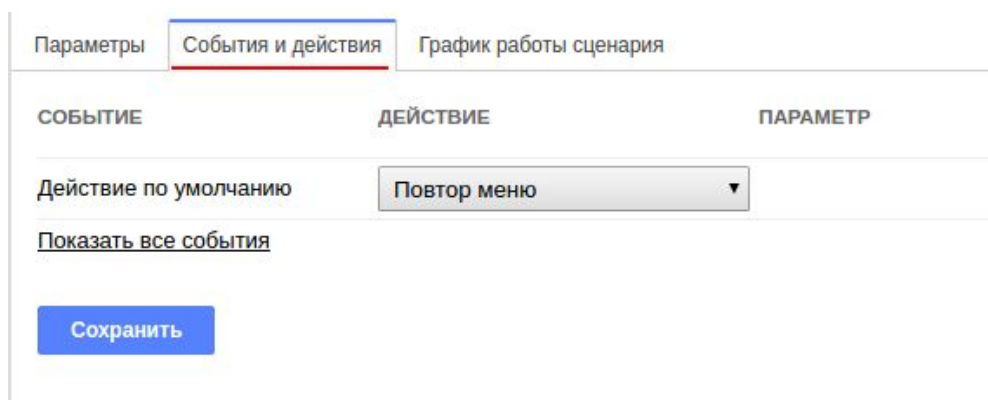


Рис. 5 События и действие

Здесь видим 1 пункт с выпадающим списком (Рис. 6). Рассмотрим каждый из них подробнее.

Открывая список действий, можем увидеть такие возможные варианты:

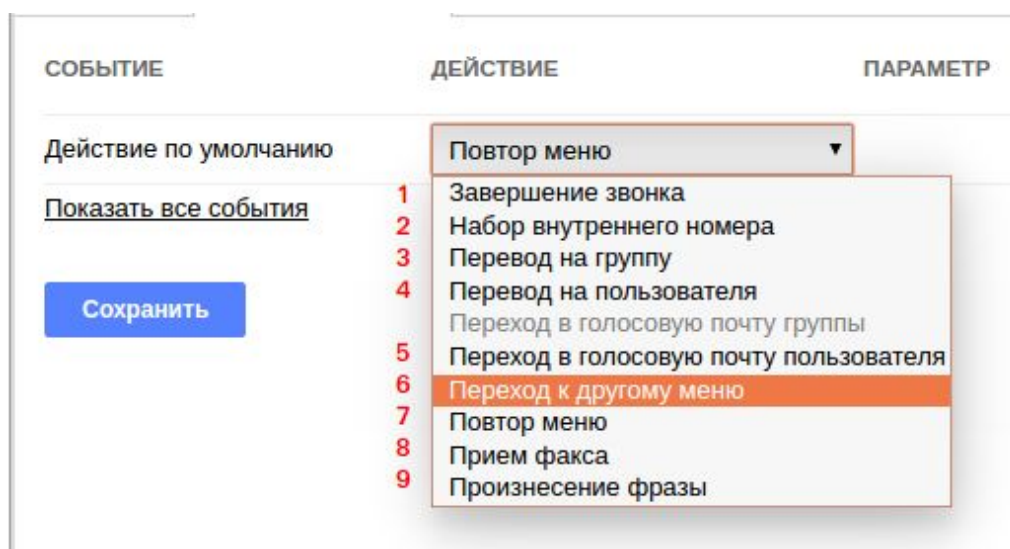


Рис. 6 Выпадающий список

1. «Завершение звонка» (Рис. 6 п. 1) – при выполнении события для которого установлено данное действие, входящий звонок сразу же будет завершен, и не пойдет ни на одного из операторов.
2. «Набор внутреннего номера» (Рис. 6 п. 2) – при выполнении события для которого установлено данное действие, звонящий может выполнить донабор внутреннего номера сотрудника и сразу соединиться с ним (Рис. 6 п. 1).

ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Набор внутреннего номера ▼	Таймаут набора <input type="text"/> сек.

Рис. 6.1 Набор внутреннего номера

Параметр «Таймаут набора» задает сколько времени в секундах дается звонящему для набора внутреннего номера. В случае если был введен некорректный (неправильный) внутренний номер, звонящий услышит: «Извините данный номер не существует, попробуйте еще раз».

3. «Перевод на группу» (Рис. 6 п. 3) — данная опция позволяет направлять звонок на группу пользователей (Рис. 6.2).

ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Перевод на группу ▼	all ▼ 0 сек.

Рис. 6.2 Перевод на группу

Параметры:

- выпадающее меню используется для выбора группы, на которую будет направлен звонок;
- поле для ввода, это время в секундах, которое задается при необходимости совершения другого действия по окончании звонка в группу. Если данное поле равно 0, звонящий будет дозваниваться данной группе бесконечно, конечно звонок всегда может быть завершён звонящим.

4. «Перевод на пользователя» (Рис. 6 п. 4) — эта опция направляет входящий звонок на одного сотрудника (Рис. 6.3).

ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Перевод на пользователя ▼	test ▼

Рис. 6.3 Перевод на пользователя

В выпадающем меню можно выбрать конкретного пользователя на которого будет поступать звонок.

5. «Переход в голосовую почту пользователя» (Рис. 6 п. 5) – при входящем звонке будет произведен переход на голосовую почту пользователя (Рис. 6.4). Тут можно выбрать только тех пользователей у которых установлена галочка голосовой почты.

ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Переход в голосовую почту по ▼	test ▼

Рис. 6.4 Переход на голосовую почту

В выпадающем меню выбираем пользователя на голосовую почту которого будет идти звонок.

6. «Переход к другому меню» (Рис. 6 п. 6) – при выполнении события для которого установлено данное действие, будет произведен переход к другому сценарию (Рис. 6.5).

ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Переход к другому меню ▼	Пример 2 ▼

Рис. 6.5 Переход к другому меню

В выпадающем списке будут отображены другие сценарии, на которые можно сделать переход.

7. «Повтор меню» (Рис. 6 п. 7) – при выборе этого пункта будет производиться повтор текущего сценария (приветствие проигрывается повторно).
8. «Прием факса» (Рис. 6 п. 8) – Данная опция позволяет принимать факс на e-mail, с заранее установленным электронным адресом (Рис. 6.6).

ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Прием факса ▼	Прием факса пример ▼

Рис. 6.6 Прием факса

В выпадающем меню устанавливается заранее созданное правило приема факса на адрес электронной почты.

9. «Произнесение фразы» (Рис. 6 п. 9) – позволяет установить произнесение заранее подготовленной записи (Помимо голосового приветствия) (Рис. 6.7). После произнесения записи звонок будет завершен.



Рис. 6.7 Произнесение фразы

На вкладке «События и действия» находится ссылка «Показать все события» (Рис. 5), при нажатии на которую появятся все возможные варианты событий (Рис. 6.8). Большинство событий связаны с действием звонящего по нажатию определенных клавиш.

Когда клиент звонит в Вашу компанию, после нажатия кнопок на клавиатуре его телефона, будут срабатывать действия, которые заданы в этом меню. Для каждого события может быть установлено действие.

Пункт меню “Действие по умолчанию” необходим для упрощения процесса настройки сценариев так как может быть установлен для разных событий.

В свою очередь таймаут необходим для выполнения действия при отсутствии выбора в голосовом меню или отсутствия голосового меню как такового.

СОБЫТИЕ	ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Действие по умолчанию	Повтор меню	
<u>Скрыть другие события</u>		
*	По умолчанию	
0	По умолчанию	
1	По умолчанию	
2	По умолчанию	
3	По умолчанию	
4	По умолчанию	
5	По умолчанию	
6	По умолчанию	
7	По умолчанию	
8	По умолчанию	
9	По умолчанию	
Таймаут	По умолчанию	

[Сохранить](#)

Рис. 6.8 Другие события

Следующая вкладка «График работы сценария». С ее помощью можно задать день недели и время когда будет выполняться текущий сценарий. По умолчанию она не активна, так как необходим следующий в цепочке сценарий на который будет выполнен переход.

Для примера давайте смоделируем ситуацию, что на нашем предприятии график рабочего времени пн. - пт. с 09.00 до 18.00, а в нерабочее время перевод на голосовую почту. У нас есть голосовое приветствие в рабочее и нерабочее время, а также включен прием голосовой почты на одном из пользователей (Test). Для этого создадим новый сценарий «Рабочее время» и «Нерабочее время» (рис.7).

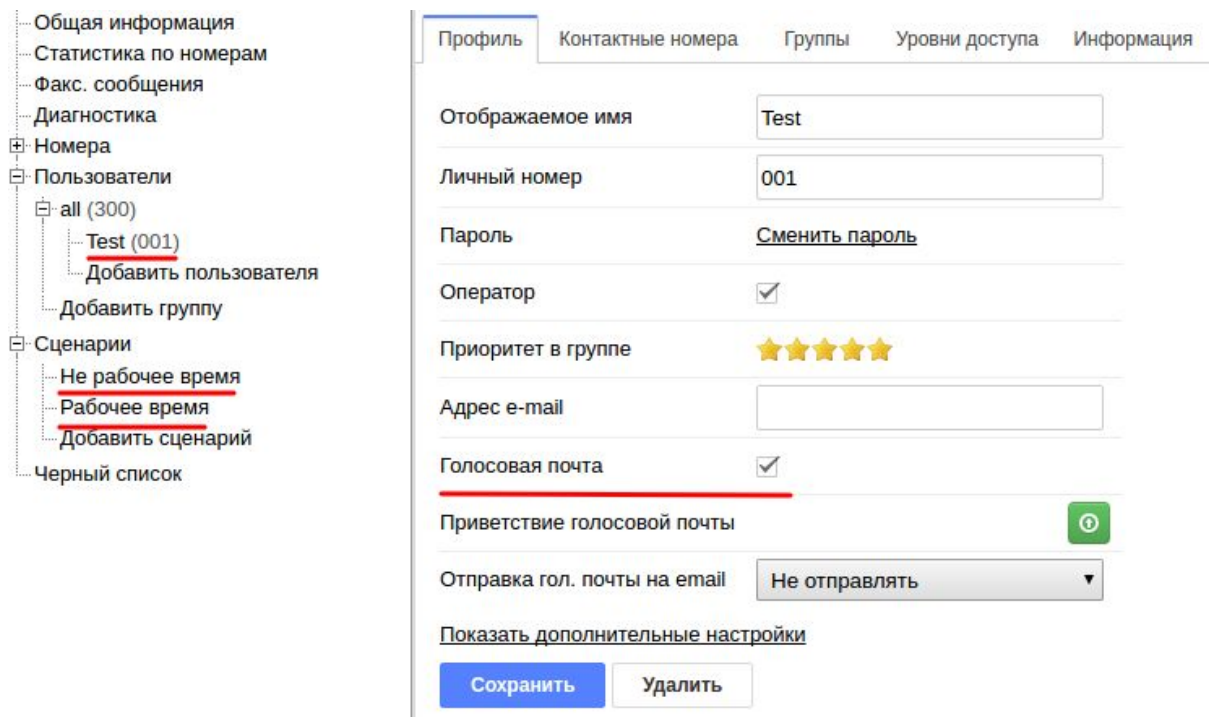


Рис. 7 Пример

- Переходим в сценарий “Рабочее время”, задаем следующий сценарий “Нерабочее время” (рис. 8, пункт 1);
- установим заранее подготовленное голосовое приветствие (рис. 8. пункт 2);
- сохраняем настройки (рис. 8. пункт 3);
- далее переходим во вкладку “События и действия” (рис. 8. пункт 4).

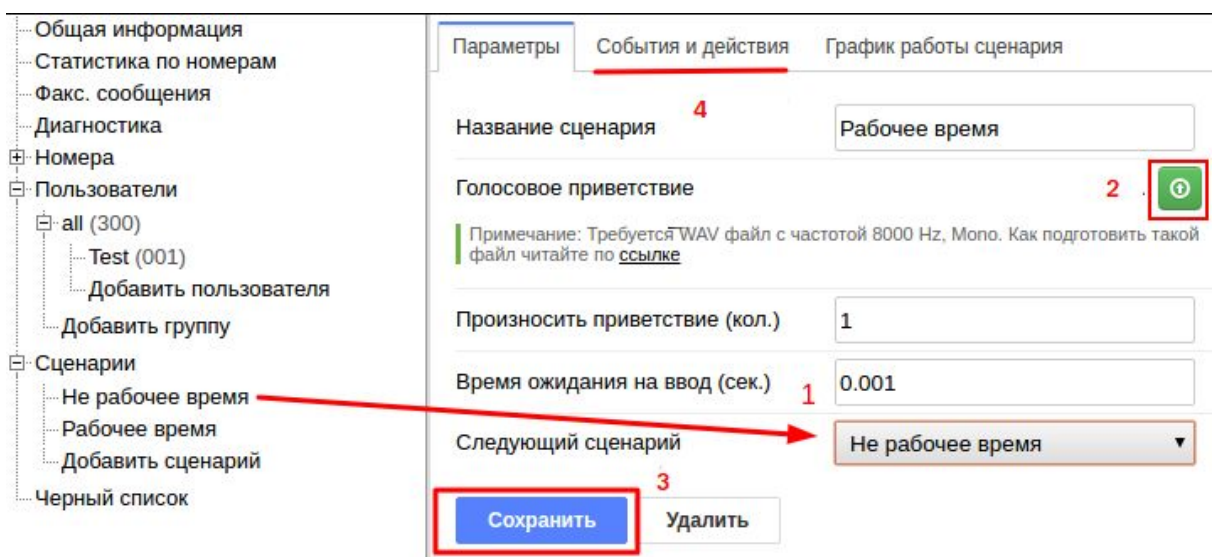


Рис. 8 Рабочее время

Во вкладке из выпадающего списка выбираем пункт “Перевод на группу”, и выбираем группу на которую будет идти звонок (рис. 9. пункт 1), сохраняем настройку (рис. 9. пункт 2) и переходим в следующую вкладку “График работы сценария” (рис. 9. пункт 3).

Параметры События и действия **График работы сценария** 3

СОБЫТИЕ	ДЕЙСТВИЕ	ПАРАМЕТР
Действие по умолчанию	Перевод на группу	all 0 сек.

[Показать все события](#) 1

Сохранить 2

Рис. 9 Перевод на группу all

В вкладке “График работы сценария”, выбираем наш график (пн.-пт. 09.00 - 18.00) и нажимаем кнопку “Сохранить” (рис. 10).

Параметры События и действия **График работы сценария**

День	Начало	Конец	Дополнительно
Понедельник	08 : 00	18 : 00	Установить для других дней
Вторник	08 : 00	18 : 01	
Среда	08 : 00	18 : 03	
Четверг	08 : 00	18 : 05	
Пятница	08 : 00	18 : 07	
Суббота	00 : 00	00 : 10	
Воскресенье	00 : 00	00 : 12	

Сохранить

Рис. 10 Временные рамки рабочего дня

Сценарий “Рабочее время” настроен, теперь перейдем к настройкам нашего сценария “Нерабочее время”. Выбираем в списке сценариев “Нерабочее время”:

- Устанавливаем голосовое приветствие которое будет сообщать звонящему: “Добрый день, к сожалению сейчас нерабочее время, оставьте голосовое сообщение после звукового сигнала” (рис. 11. пункт 1);
- Сохраняем настройки (рис. 11. пункт 2);
- Переходим во вкладку “События и действия” (рис. 11. пункт 3).

Рис. 11 Не рабочее время

Из выпадающего меню выбираем пункт “Переход в голосовую почту пользователя”, а также нашего пользователя с установленной голосовой почтой (рис. 12. пункт 1-2) и сохраняем настройку (рис. 12. пункт 3).

Рис. 12 Перевод на голосовую почту пользователя

На этом пример настройки нашей компании можно считать успешно законченным. Не забывайте проверять свою настройки после завершения работ.