

Краткая инструкция Администратора web-интерфейса услуги Мобильная АТС

Настройка функции «Меню «Последний шанс»

Содержание

1. Термины и определения	2
2. Авторизация на платформе	3
3. Настройка функции «Меню «Последний шанс»	4
3.1. Загрузка голосового сообщения	6
3.2. Настройка DTMF (тоновый набор)	10
4. Включение «Меню «Последний шанс» на уровне Отдела.....	12
5. Настройка «Меню «Последний шанс» через «Меню рабочего времени» (при условии, что функция «Меню рабочего времени активирована и настроена. См. инструкцию по настройке функции «Меню рабочего времени»)	15
6. Комментарии к DTMF в «Меню «Последний шанс»	19

1. Термины и определения

Функция «Меню «Последний шанс» позволяет создать голосовое меню, предоставляющее Абоненту возможность оставить сообщение или заказать обратный вызов.

Для того чтобы появилась возможность использования «Меню «Последний шанс», необходимо загрузить голосовое сообщение и настроить DTMF (тоновый набор).

Требуемый формат записи голосового сообщения: A-law CCITT (8 кГц, 64 кбит/сек, моно). Минимальный размер файла – 49152 байт. Максимальный размер файла – 491520 байт.

Функция «Меню «Последний шанс» работает при двух условиях: действие при отсутствии Агентов и действие по истечению таймаута ожидания. Устанавливается в расширенных настройках Отдела.

Есть возможность перейти в «Меню «Последний шанс» из «Меню рабочего времени», если функция «Меню рабочего времени» настроена.

Варианты DTMF «Меню «Последний шанс»:

Оставить голосовое сообщение

Данная функциональность доступна, если включено расширение (функция) «Автоинформатор»

Организовать обратный звонок

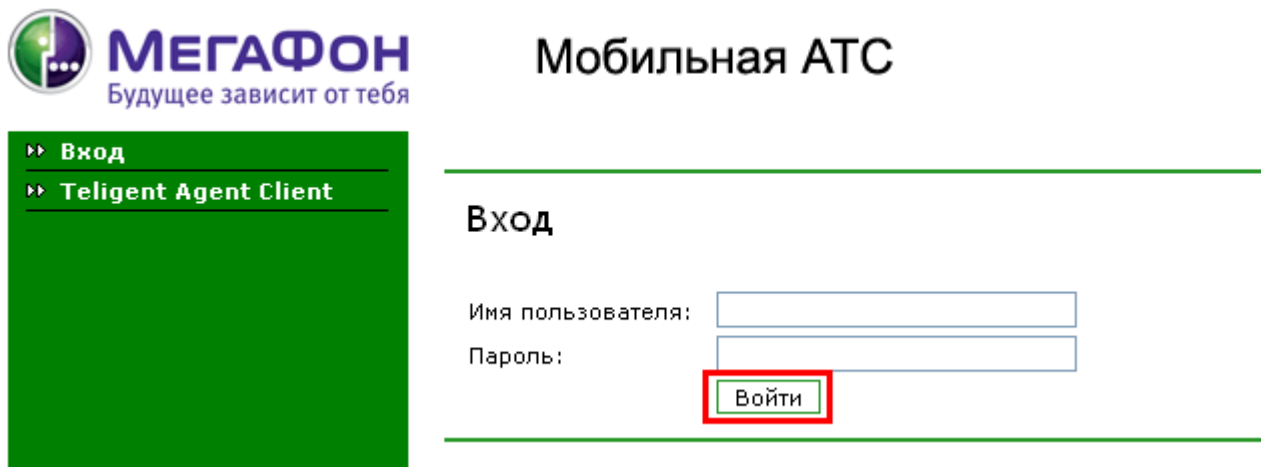
Данная функциональность доступна, если включено расширение (функция) «Обратный вызов».

Подключением/отключением функций занимается Служба по работе с Бизнес-Рынком.

Если функция не подключена, просьба обратиться в Службу по работе с Бизнес-Рынком

2. Авторизация на платформе

1. Для входа в WEB-интерфейс услуги «Мобильная АТС» перейдите по адресу: <http://ats.megafon.ru/>
2. На странице авторизации введите «Имя пользователя», «Пароль» и нажмите кнопку «Войти»:



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

Мобильная АТС

»» Вход
»» Teligent Agent Client

Вход

Имя пользователя:

Пароль:

Войти

Результат: Авторизация пройдена. Администратор готов к выполнению операций.

3. Настройка функции «Меню «Последний шанс»»

1. В web-интерфейсе услуги выберите раздел «Компании», далее - раздел «Редактирование».
2. Из выпадающего списка Компании выберите «Голосовые меню».



Мобильная АТС

Web Пользователи

- Компании
- Отделы
- Агенты
- Отчеты

Пользователь: MegaFon_Test

Выйти

Компания: 1007-МегаФон-Тест

- Основные настройки
- Расширенные настройки
- Загрузка голосовых сообщений
- Записанные разговоры
- Параметры записи разговоров
- Параметры Автоинформатора
- Параметры Обратного вызова
- VIP-номера
- Черный список
- Трансляция номера
- Управление языковыми схемами
- Голосовые меню**

Нажмите 'Сохранить'

Тип выбора Агента:

Внеочередное распределение

Свой

Имя: Moscow

Максимальное количество одновременных вызовов при параллельном дозвоне:

1

Сохранить

Настройки интеграции с MVPN

Нажмите ссылку 'Организация' для выбора организации MVPN

Организация: **не найдено**

Выберите группу из выпадающего списка для того, чтобы посмотреть, добавить, изменить или удалить значения

Сервисные номера

+79262082194

3. В открывшемся окне, из выпадающего списка, выберите «Меню «Последний шанс»»

The screenshot shows the MegaFon web interface for configuring a mobile menu. On the left is a green sidebar with navigation options: «Web Пользователи», «Компании» (with sub-items «-Редактирование» and «-Профиль»), «Отделы», «Агенты», and «Отчеты». Below the sidebar, it displays the user name «Пользователь: MegaFon_Test» and a «ВЫЙТИ» button. The main content area is titled «Мобильная АТС» and «Компания: 1007-МегаФон-Тест». A dropdown menu is set to «Голосовые меню». Below this, a text prompt says «Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню». A dropdown list is open, showing options: «Общие параметры меню», «Общие параметры меню», «Меню выбора языка», «Меню рабочего времени», and «Меню 'последний шанс'». The last option is highlighted in blue. Below the list are three input fields: «Максимальное количество попыток: 0», «Таймаут первого набора (секунды): 4», and «Таймаут промежуточного набора (секунды): 5». A «Сохранить» button is at the bottom right.

МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

Мобильная АТС

Компания: **1007-МегаФон-Тест**

Голосовые меню

Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню

- Общие параметры меню
- Общие параметры меню
- Меню выбора языка
- Меню рабочего времени
- Меню 'последний шанс'**

Максимальное количество попыток:

Таймаут первого набора (секунды):

Таймаут промежуточного набора (секунды):

3.1. Загрузка голосового сообщения

1. Нажмите на ссылку «Начальная фраза меню» для загрузки голосового сообщения.



Мобильная АТС

Web Пользователи

- Компании
 - Редактирование
 - Профиль
- Отделы
- Агенты
- Отчеты

Пользователь:
MegaFon_Test

[ВЫЙТИ](#)

Компания: 1007-МегаФон-Тест

Голосовые меню

Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню

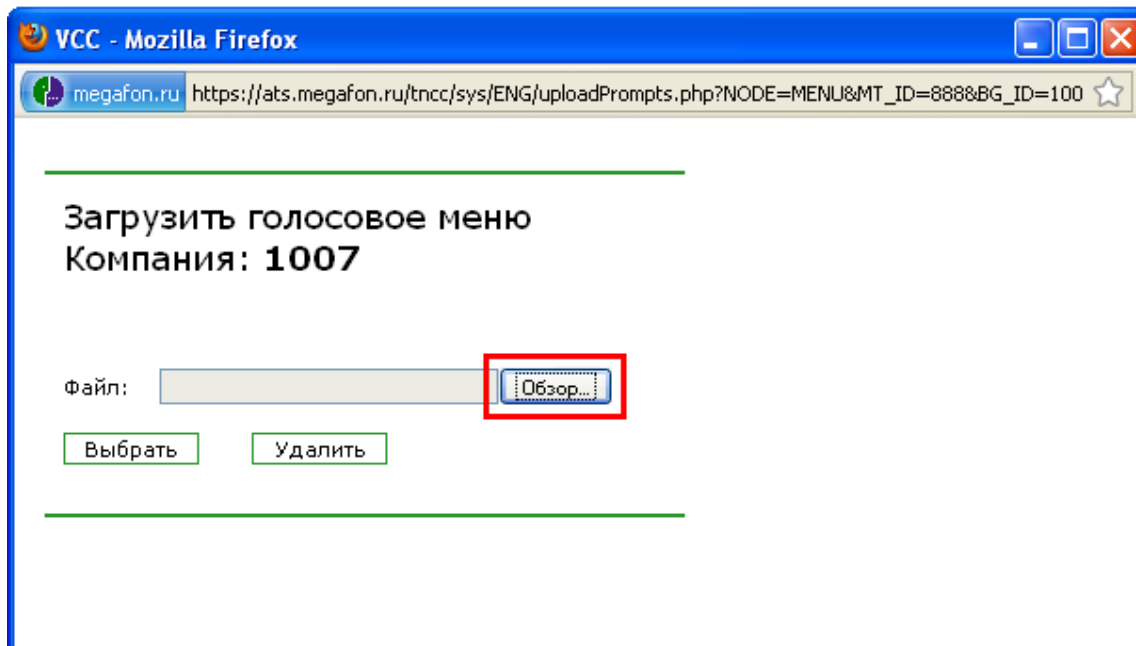
Меню 'последний шанс'

[Начальная фраза меню](#)

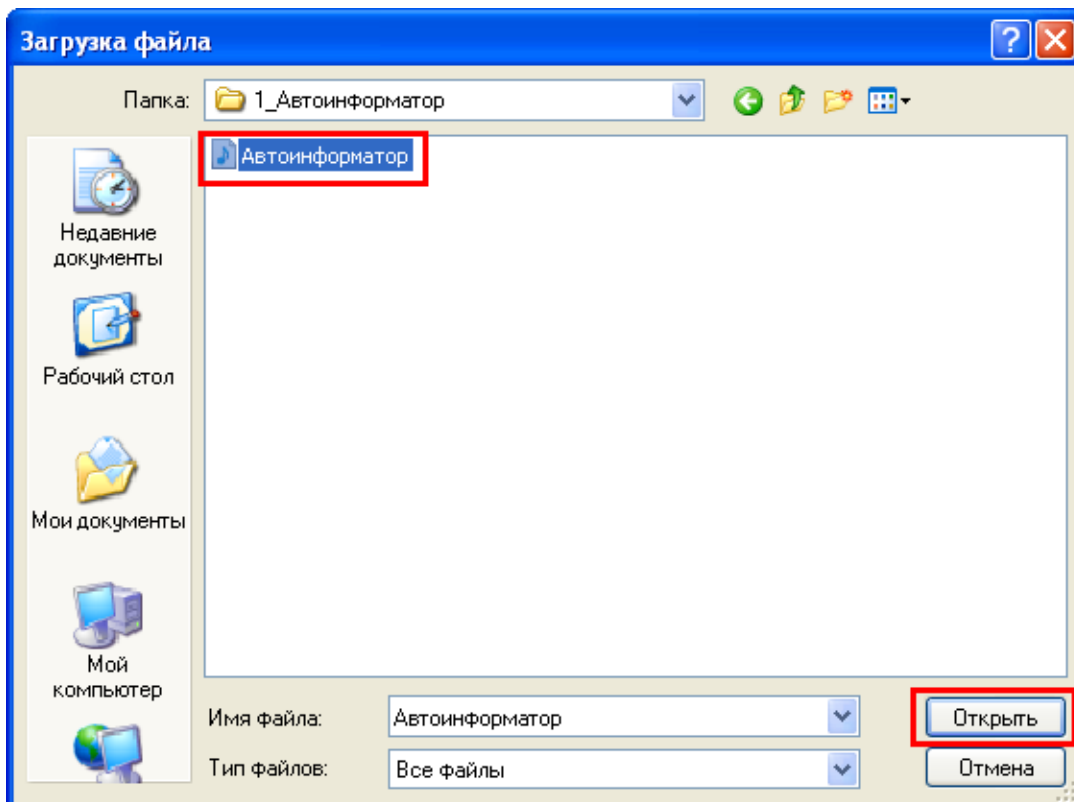
DTMF	Действие	Параметры
DTMF 0	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 1	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 2	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 3	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 4	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 5	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 6	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 7	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 8	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
DTMF 9	не используется <input type="text" value="не используется"/>	
По умолчанию	то же, что кнопка 0 <input type="text" value="то же, что кнопка 0"/>	

[Сохранить](#)

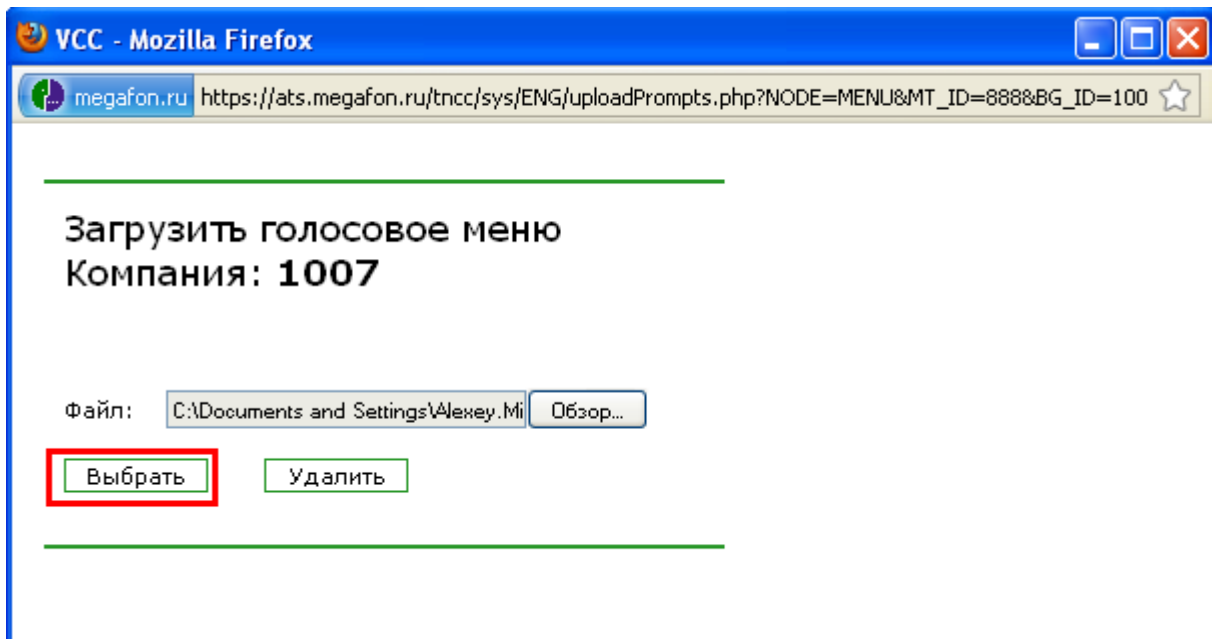
2. В открывшемся окне нажмите «Обзор».



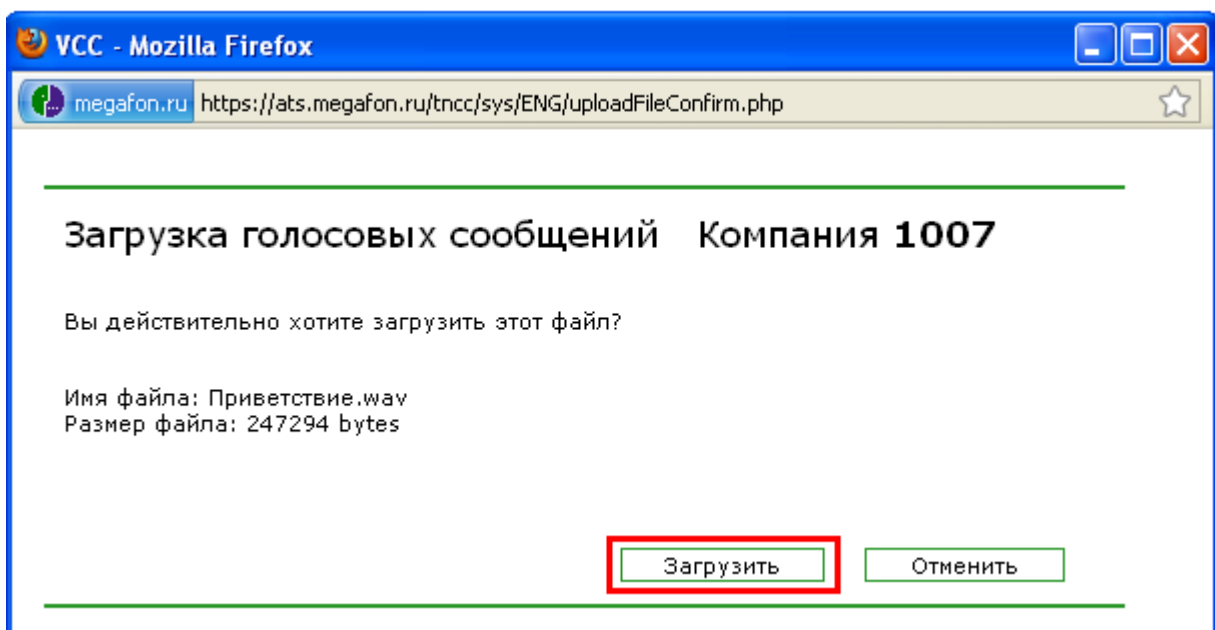
3. Выберите файл с ранее записанным голосовым сообщением. Нажмите «Открыть».



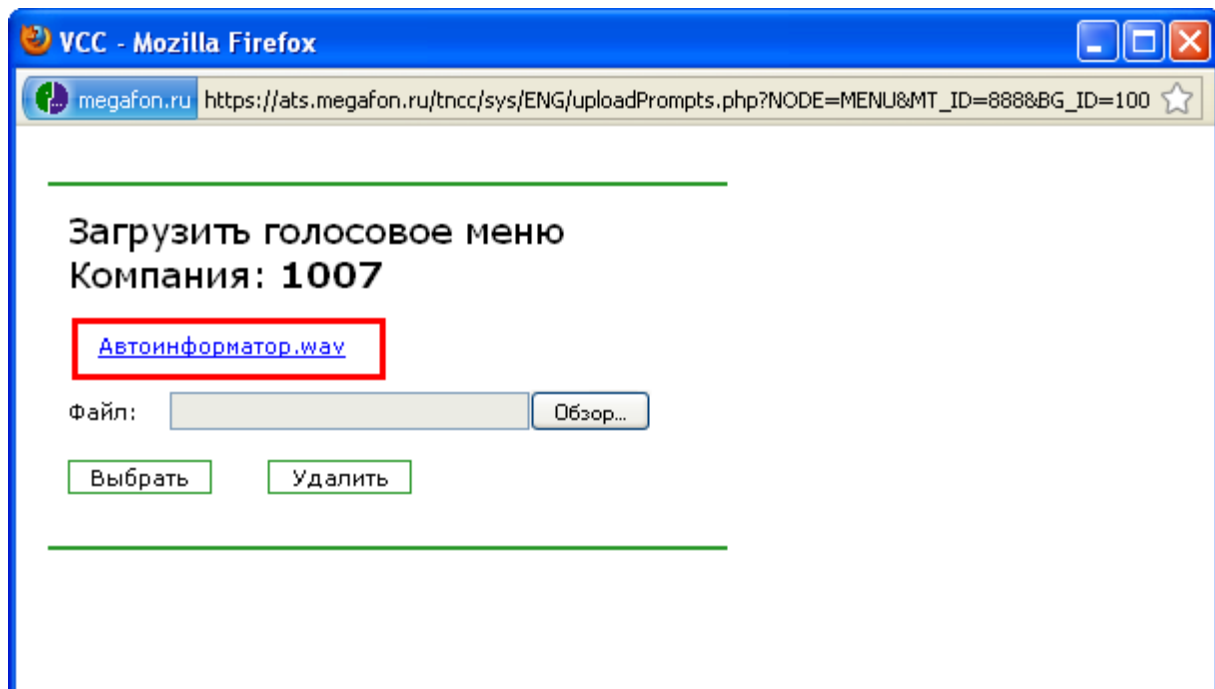
4. Нажмите «Выбрать».



5. Подтвердите загрузку файла, нажав «Загрузить».



Результат: голосовое сообщение загружено в «Меню «Последний шанс»». Закройте данное окно.



3.2. Настройка DTMF (тоновый набор)

1. Назначьте действие, которое будет выполняться после выбора Абонентом DTMF. Для этого в выпадающем списке, соответствующем редактируемому DTMF, выберите один из перечисленных вариантов. И выберите отдел, для которого будет действовать выбранный DTMF. После настройки всех DTMF нажмите «Сохранить». Комментарии к вариантам DTMF смотрите ниже. Для того чтобы была возможность из вариантов DTMF выбрать «Оставить голосовое сообщение» и «Организовать обратный звонок», необходимо чтобы были активированы функции «Автоинформатор» и «Обратный вызов» в доступных расширениях Компании.



Мобильная АТС

Компания: 1007-МегаФон-Тест

Голосовые меню

Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню

Меню 'последний шанс'

[Начальная фраза меню](#)

DTMF	Действие	Параметры
DTMF 0	оставить голосовое сообщение	100 - Отдел
DTMF 1	не используется	100 - Отдел
DTMF 2	организовать обратный звонок	
DTMF 3	не используется	
DTMF 4	не используется	
DTMF 5	не используется	
DTMF 6	не используется	
DTMF 7	не используется	
DTMF 8	не используется	
DTMF 9	не используется	
По умолчанию	то же, что кнопка 0	

Сохранить

Web Пользователи

- Компании
 - Редактирование
 - Профиль
- Отделы
- Агенты
- Отчеты

Пользователь: MegaFon_Test

[ВЫЙТИ](#)

Результат: DTMF настроен. На скриншоте показан пример настройки.



Мобильная АТС

» Web Пользователи

▼ Компании
- Редактирование
- Профиль

» Отделы

» Агенты

» Отчеты

Пользователь:
MegaFon_Test

ВЫЙТИ

Компания: **1007-МегаФон-Тест**

Голосовые меню

Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню

Меню 'последний шанс'

[Начальная фраза меню](#)

DTMF	Действие	Параметры
DTMF 0	оставить голосовое сообщение	100 - Отдел
DTMF 1	организовать обратный звонок	100 - Отдел
DTMF 2	не используется	
DTMF 3	не используется	
DTMF 4	не используется	
DTMF 5	не используется	
DTMF 6	не используется	
DTMF 7	не используется	
DTMF 8	не используется	
DTMF 9	не используется	
По умолчанию	то же, что кнопка 0	

Сохранить

4. Включение «Меню «Последний шанс» на уровне Отдела

1. В web-интерфейсе услуги выберите раздел «Отделы», далее – раздел «Редактирование».
2. Выберите (выделите) отдел, на уровне которого будет работать «Меню «Последний шанс». Нажмите «Выбрать»



Мобильная АТС

[Изменить](#) [Создать](#) [Удалить](#)

Изменить Отдел

Компания: **1007-МегаФон-Тест**

Выберите Отдел из списка и нажмите 'Выбрать'

Отделы:

100 - Отдел

Выбрать

Пользователь:
MegaFon_Test

ВЫЙТИ

3. Из выпадающего списка Отдела выберите «Расширенные настройки»



Мобильная АТС

Изменить Создать Удалить

Компания: **1007-МегаФон-Тест**
Отдел: **100-Отдел**

- Основные настройки
- Основные настройки
- Расширенные настройки**
- Загрузка голосовых сообщений
- Сообщения о тарифах
- Маркеры вызовов
- Параметры записи разговоров
- Параметры Автоинформатора
- Параметры Обратного вызова
- VIP-номера

максимальное количество
одновременных вызовов при
параллельном дозвоне
По умолчанию (1)

Нажмите 'Сохранить'

Алгоритм выбора Агента

(0 - Равномерное распределение)

(0)

Язык:

По умолчанию (Русский)

ВЫЙТИ

Сохранить

Настройки интеграции с MVPN

Нажмите ссылку 'Короткий номер' для назначения короткого номера MVPN на Отдел.

[Короткий номер:](#)

не найдено

Выберите группу из выпадающего списка для того, чтобы посмотреть, добавить, изменить или удалить значения

Сервисные номера

Доступные Сервисные
номера

Добавить ->

Добавить все ->

<- Удалить

Назначенные Сервисные
номера

4. В подразделе «Действие при отсутствии Агентов» или «Действие по истечению таймаута ожидания» отметьте точкой пункт «Меню «Последний шанс», в зависимости от того, при каком условии необходимо «Меню «Последний шанс». Нажмите «Сохранить» внизу страницы.



Мобильная АТС

Изменить Создать Удалить

Компания: **1007-МегаФон-Тест**
Отдел: **100-Отдел**

Расширенные настройки

Измените необходимые значения и нажмите 'Сохранить'

Тип очереди:

- По умолчанию (Статическая) вызовов (10)
 Статическая звонков в очереди на вошедших Агентов ()
 Динамическая

Действие при отсутствии Агентов:

- Перевести на внешний номер
 Проиграть сообщение
 Перевести на Отдел
 Завершить вызов
 Отклонить вызов
 Автоинформатор
 Обратный вызов

Меню 'последний шанс'

Таймаут очереди: сек (90)

Действие по истечению таймаута ожидания:

- Перевести на внешний номер
 Проиграть сообщение
 Перевести на Отдел
 Завершить вызов
 Автоинформатор
 Обратный вызов

Меню 'последний шанс'

Максимальное время вызова:	<input type="text" value="180"/>	сек (180)
Максимальное разрешенное количество 'нет ответа':	<input type="text" value="9999"/>	(9999)
Время ожидания перед повторным вызовом после 'нет ответа':	<input type="text" value="10"/>	сек (10)
Максимальное разрешенное количество 'занято':	<input type="text" value="100"/>	(100)
Время ожидания перед повторным вызовом после получения 'занято':	<input type="text" value="10"/>	сек (10)

Web Пользователи

Компании

Отделы

- Редактирование
- Wallboard
- Статус Отдела
- LivePerformance

Агенты

Отчеты

Пользователь: MegaFon_Test

ВЫЙТИ

5. Настройка «Меню «Последний шанс» через «Меню рабочего времени» (при условии, что функция «Меню рабочего времени» активирована и настроена. См. инструкцию по настройке функции «Меню рабочего времени»)

1. В web-интерфейсе услуги выберите раздел «Компании», далее - раздел «Редактирование».
2. Из выпадающего списка Компании выберите «Голосовые меню».



Мобильная АТС

» Web Пользователи

▼ **Компании**
-Редактирование
-Профиль

» Отделы

» Агенты

» Отчеты

Пользователь:
MegaFon_Test

ВЫЙТИ

Компания: 1007-МегаФон-Тест

Основные настройки ▼

- Основные настройки
- Расширенные настройки
- Загрузка голосовых сообщений
- Записанные разговоры
- Параметры записи разговоров
- Параметры Автоинформатора
- Параметры Обратного вызова
- VIP-номера
- Черный список
- Трансляция номера
- Управление звонковыми схемами
- Голосовые меню

Максимальное количество одновременных вызовов при параллельном дозвоне:
 ▼

Сохранить

Настройки интеграции с MVPN

Нажмите ссылку 'Организация' для выбора организации MVPN

Организация: не найдено

Выберите группу из выпадающего списка для того, чтобы посмотреть, добавить, изменить или удалить значения

Сервисные номера ▼

+79262082194

3. В открывшемся окне, из выпадающего списка, выберите «Меню рабочего времени».

МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

Мобильная АТС

Компания: **1007-МегаФон-Тест**

Голосовые меню

Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню

Общие параметры меню
Общие параметры меню
Меню выбора языка
Меню рабочего времени
Меню "последний шанс"

Максимальное количество попыток: 0
Таймаут первого набора (секунды): 4
Таймаут промежуточного набора (секунды): 5

Сохранить

4. Нажмите на иконку «\» для входа в меню настройки DTMF

МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

Мобильная АТС

Компания: **1007-МегаФон-Тест**

Голосовые меню

Выберите пункт из списка для редактирования параметров меню

Меню рабочего времени

Измените необходимые значения и нажмите 'Сохранить'

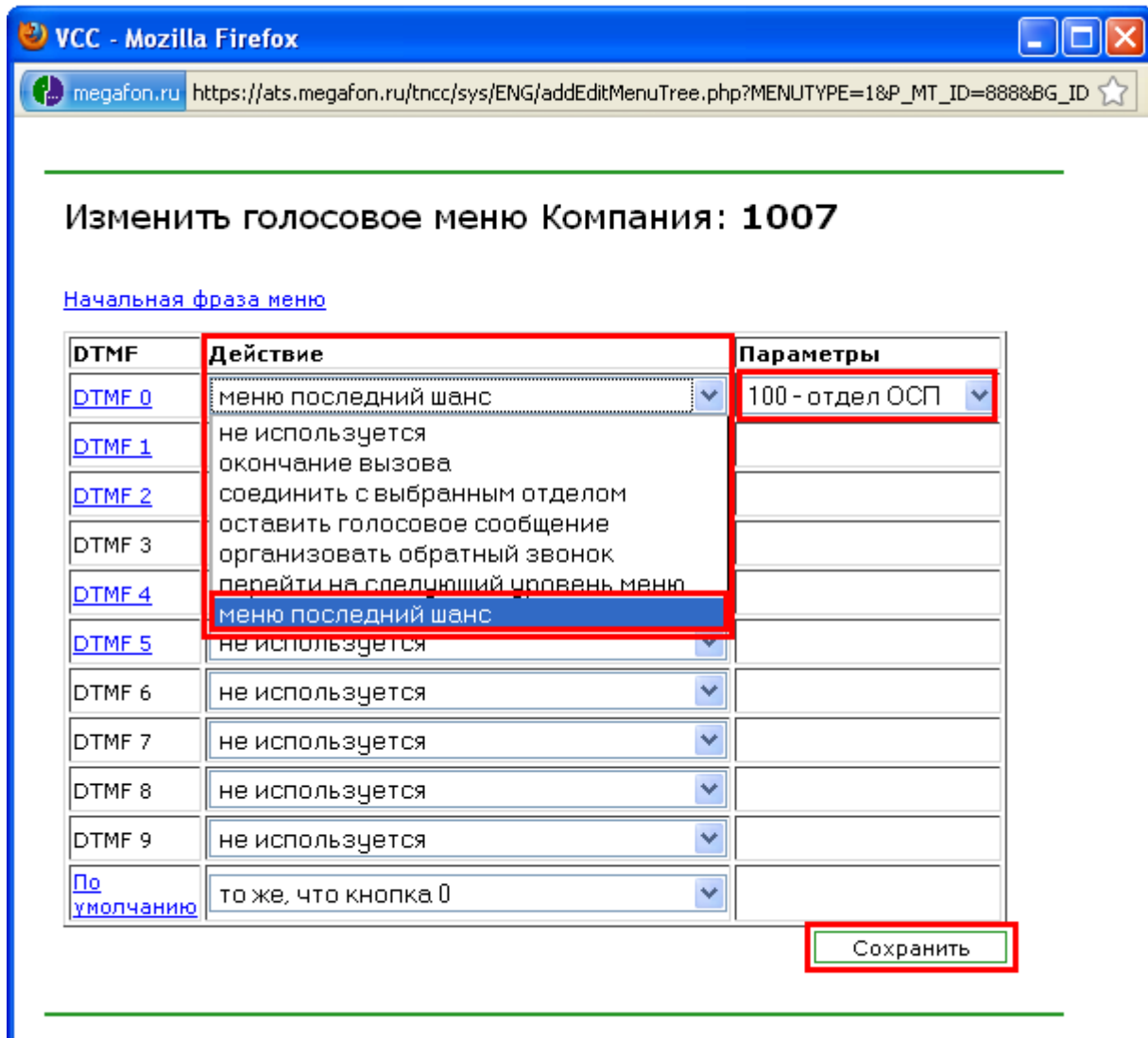
Включить меню рабочего времени

Сохранить

Кликните пункт меню для редактирования

Выйти

5. Назначьте в качестве действия, выполняемого после нажатия Абонентом DTMF, «Меню «Последний шанс». И выберите отдел, для которого будет действовать выбранный DTMF. После настройки всех DTMF нажмите «Сохранить».



VCC - Mozilla Firefox

megafon.ru https://ats.megafon.ru/tncc/sys/ENG/addEditMenuTree.php?MENUTYPE=1&P_MT_ID=888&BG_ID

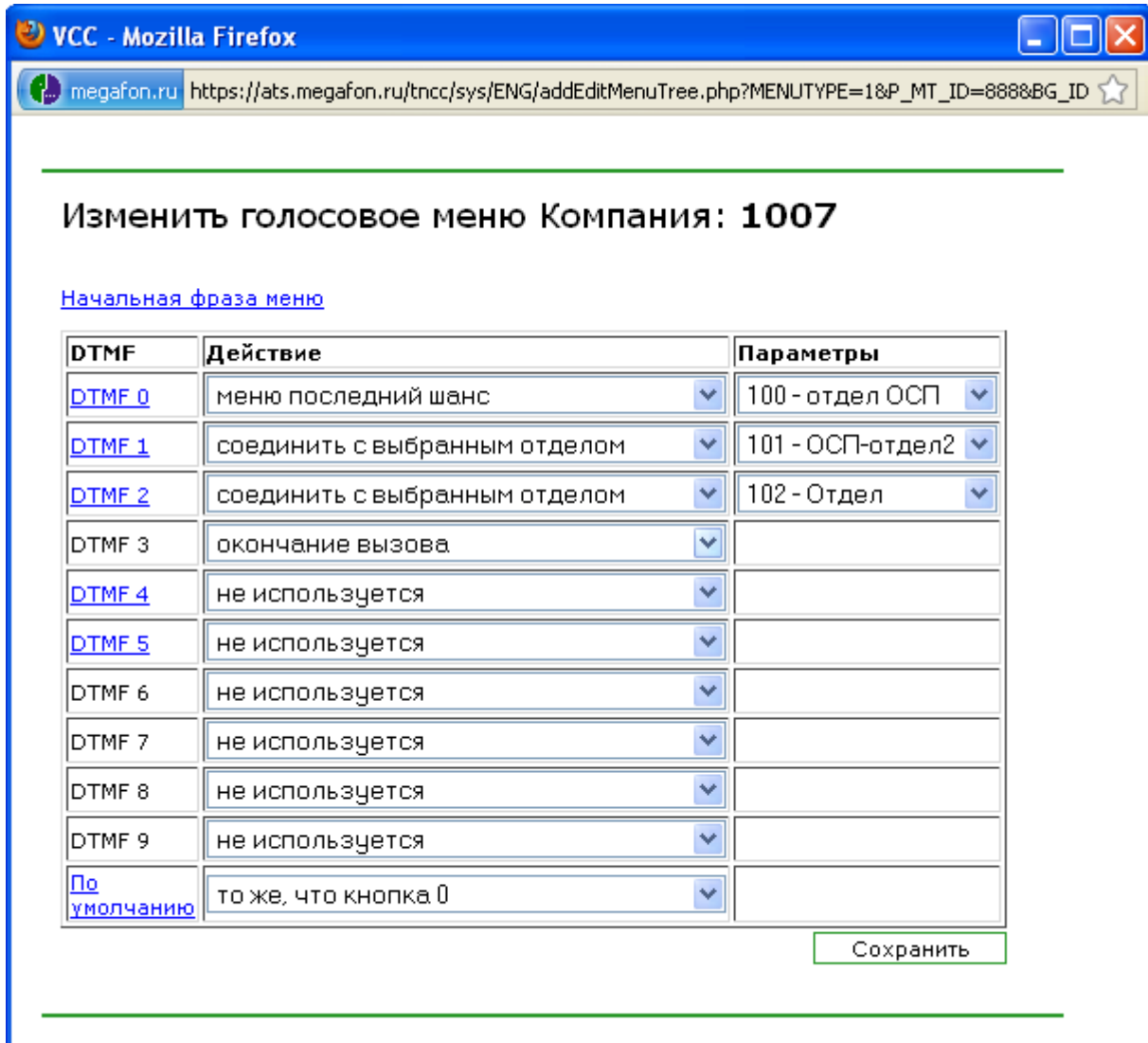
Изменить голосовое меню Компания: 1007

[Начальная фраза меню](#)

DTMF	Действие	Параметры
DTMF 0	меню последний шанс	100 - отдел ОСП
DTMF 1	не используется	
DTMF 2	окончание вызова	
DTMF 3	соединить с выбранным отделом	
DTMF 4	оставить голосовое сообщение	
DTMF 5	организовать обратный звонок	
DTMF 6	перейти на следующий уровень меню	
DTMF 7	меню последний шанс	
DTMF 8	не используется	
DTMF 9	не используется	
По умолчанию	то же, что кнопка 0	

Сохранить

Результат: DTMF для «Меню «Последний шанс» настроен. На скриншоте показан пример настройки.



VCC - Mozilla Firefox

megafon.ru https://ats.megafon.ru/tncc/sys/ENG/addEditMenuTree.php?MENUTYPE=1&P_MT_ID=888&BG_ID

Изменить голосовое меню Компания: 1007

[Начальная фраза меню](#)

DTMF	Действие	Параметры
DTMF 0	меню последний шанс	100 - отдел ОСП
DTMF 1	соединить с выбранным отделом	101 - ОСП-отдел2
DTMF 2	соединить с выбранным отделом	102 - Отдел
DTMF 3	окончание вызова	
DTMF 4	не используется	
DTMF 5	не используется	
DTMF 6	не используется	
DTMF 7	не используется	
DTMF 8	не используется	
DTMF 9	не используется	
По умолчанию	то же, что кнопка 0	

Сохранить

6. Комментарии к DTMF в «Меню «Последний шанс»

Оставить голосовое сообщение: при выборе данного пункта редактируемый DTMF позволяет оставить голосовое сообщение. Выберите отдел, для которого будет оставлено сообщение, в размещенном в столбце **Параметры** выпадающем списке, который соответствует редактируемому DTMF.

Примечание. Данная функциональность доступна, если включено расширение (функция) «Автоинформатор».

Организовать обратный звонок: при выборе данного пункта редактируемый DTMF позволяет организовать обратный звонок. Выберите отдел, для которого будет организован обратный звонок, в размещенном в столбце **Параметры** выпадающем списке, который соответствует редактируемому DTMF.

Примечание. Данная функциональность доступна, если включено расширение (функция) «Обратный вызов».

Назначьте действие, которое будет выполняться в случае, если Абонент не осуществил предусмотренного системой выбора. Для этого в выпадающем списке, соответствующем действию по умолчанию, выберите один из вышеперечисленных вариантов. Или выберите вариант «То же, что и кнопка». При выборе данного варианта, будет работать DTMF, назначенный под определенной кнопкой.