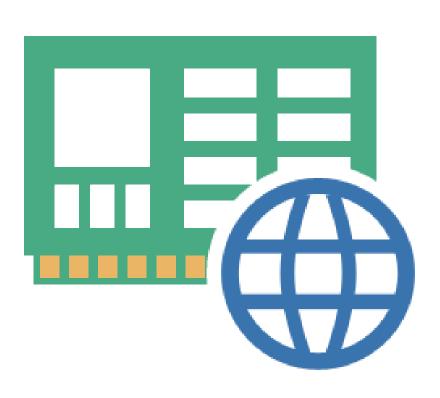
Calliseum v 7.4

Универсальная телефонная платформа Руководство оператора



ООО «Артикс Лайн», 109088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская 22, оф. 38 Тел/факс: +7 (903) 711-6005

www.artix.ru, www.artixline.com







СОДЕРЖАНИЕ

Т (введение	3
1.1	Область применения платформы Calliseum	5
1.2	Общие возможности платформы Calliseum	5
1.3	Факс сервер Artifax	6
1.3	3.1 Общее описание	6
	Входящие факсы.	6
	Исходящие факсы.	6
1.3	3.2 Основные возможности	6
1.4	Сервис аудиоконференций Intercall	6
1.4		6
1.4	1.2 Основные возможности	6
1.5	Сервис оповещения BroadsWord	7
1.5		7
1.5	5.2 Основные возможности	7
1.6	Уровень подготовки пользователя	7
1.7	Перечень эксплуатационной документации	7
2 I	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	8
2.1	Назначение руководства	8
2.2	Условия применения	8
3 [ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	9
3.1	Состав и описание компонент системы	9
3.2	Порядок доступа к компонентам системы	9
3.2	2.1 Доступ к компонентам с клиентского места	9
	Аутентификация на клиенте	9
3.2	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	10
	Аутентификация через окно логона в веб-интерфейсе	10
	Аутентификация через набор параметров в веб-интерфейсе	10
	Основное окно веб-интерфейса	11
3.2	2.3 Виртуальный принтер ArtiFax	11
4 (ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ	12
4.1	Описание выполняемых функций	12
4.1	, . , .	12
4.1	·	12
4.1	1.3 Управление системой аудиоконференций	12

4.1.4	Управление факс сервером	12
4.1.5	Основное окно Клиента	13
4.1.6	Параметры	13
4.1.7	Линии	14
Лин	нии	14
Резу	ультаты сессии	14
Стат	тистика по звонкам	14
4.1.8	Удаленные клиенты	15
4.1.9	Email сообщения	15
4.1.10	Входящие маршруты	15
П	Параметры входящего маршрута звонка	16
4.1.11	Типы телефонов	16
Тип	телефона	17
4.1.12	Принтер и надстройки	17
Вир	туальный принтер	17
Над	стройки MS Office	17
4.1.13		18
Спи	сок сообщений	19
	іель одной страницы	19
	ель всех страниц	19
	бор адресатов	19
	омализация сообщения	20
4.1.14		21
4.1.15		21
4.1.16		22
4.1.17	·	22
Рол		23
4.1.18		24
	раметры пользователя	24
Основные параметры		24
	(онтакты	25
	Входящие сообщения	25
	лодящие сообщения 1сходящие сообщения	26
	ополнительно на применения на применения на применения на применения на применения на применения на применения Спортивния на применения н	26
-	leчати/подписи	27
	портирование данных	27
	Выбор источника данных	27
	Настройка полей связи	28
	портирование данных	28
4.1.19		29
	аметры группы	29
4.1.20		29
		30
	раметры контакта	30
	Основные параметры	
	Цополнительные параметры 	31
4.1.21	• •	31
	раметры группы	31
4.1.22	• • •	32
	сок конференций	32
П	Параметры конференции	33
	Основные параметры	33
	Параметры участников	33
	Фиксированные участники	35
	Параметры исполнения	36
	Расписание	37

Список линий 4.1.23 Проведенные конференции 4.1.24 Файлы пользователя Параметры пользовательского файла Звуковой файл Графический файл Произвольный файл Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	38 38 39 39
 4.1.24 Файлы пользователя Параметры пользовательского файла Звуковой файл Графический файл Произвольный файл Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Етаіl сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий 	39 39
Параметры пользовательского файла Звуковой файл Графический файл Произвольный файл Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	39
Звуковой файл Графический файл Произвольный файл Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	
Графический файл Произвольный файл Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	39
Произвольный файл Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	-
Текстовый файл 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	40
 4.1.25 Сообщения оповещения Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Email сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий 	40
Параметры сообщения Голосовое сообщение Факс сообщение Еmail сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	41
Голосовое сообщение Факс сообщение Email сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	41
Факс сообщение Email сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	42
Email сообщение SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	42
SMS сообщение 4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	43
4.1.26 Действия абонента Параметры набора действий	43
Параметры набора действий	44
	44
44.07	44
4.1.27 Сохраненные задания	45
Параметры сохранённого задания	46
Основные параметры	46
Абоненты	47
Внутренняя база данных	47
Внешняя база данных	47
Текстовый файл	49
Голосовое оповещение	49
Факс оповещение	51
SMS оповещение	51
Email оповещение	52
Расписание запусков задания	52
4.1.28 Активные задания	53
Список активных заданий	53
Список контактов	53
4.1.29 Законченные задания	54
Список законченных заданий	54
Список контактов	54
5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ	55

1 Введение

Универсальная телефонная платформа «Artix Calliseum» это система для предоставления различных телефонных услуг. В состав системы могут входить как предустановленные, так и уникальные пользовательские сервисы. Система может использовать как физические - аналоговые, ISDN PRI, BRI, SS7, так и виртуальные SIP и H.323 линии. В случае использования физических линий система работает совместно с платами, производимыми корпорациями Intel/Dialogic (сейчас Dialogic), Cantata/Brooktrout (сейчас Dialogic), Eicon Networks (сейчас Dialogic) и Pika Technologies.

Базовые сервисы:

Факс сервер ArtiFax

Сервис аудиоконференций InterCall

Сервис оповещения BroadsWord

1.1 Область применения платформы Calliseum

Основной областью применения платформы Calliseum является автоматическая обработка входящих и исходящих телефонных звонков. Дополнительно возможны также обработка факсов, электронной почты и СМС.

1.2 Общие возможности платформы Calliseum

- Поддержка линий. Система поддерживает аналоговые, E1, ISDN PRI, BRI, SS7, SIP, H.323 линии.
- Поддержка оборудования. Система поддерживает платы Dialogic, Eicon, Brooktrout, Pika.
- Базы данных. Внутренняя поддержка баз данных Microsoft SQL Server 2003 и выше и Firebird 3.0 и выше.
- *Простота установки и конфигурирования*. Дружественный интерфейс, позволяющий легко производить сложную настройку системы.
- *Поддержка базовых встроенных сервисов*. В системе встроены базовые сервисы: факс сервер, аудиоконференции, оповещение.
- *Поддержка сценариев*. Возможность писать простые и сложные сценарии, позволяющие гибко адаптировать систему к любым условиям работы.
- *Надежность*. Долгие тестирования позволили сделать систему очень надежной, работающей в серверном режиме месяцами и годами.
- *Многопользовательский доступ*. Система позволяет работать с системой одновременно произвольному числу пользователей как через обычного, так и веб клиента.
- **Работа с почтой**. Система прозрачно работает с электронной почтой по протоколам POP3, SMTP, IMAP, интеграция с Extended MAPI.
- *Paбoma c SMS*. Система позволяет отправлять и принимать SMS через мобильные телефоны (GSM шлюзы) и SMPP серверы.
- Архивация. В системе имеется ручная архивация базы данных и всех параметров (бэкап/рестор).
- Универсальный импорт. Импорт данных пользователей и контактов из любых сторонних источников данных, в том числе баз данных и текстовых файлов с возможностью обновлений данных.
- *Синхронизация пользователей*. Пользователи могут импортироваться и работать напрямую с Active Directory.
- *Клиентские места*. Доступ к системе осуществляется либо через клиентскую программу, либо через веб-интерфейс.
- Оптическое распознавание (OCR). Система может распознавать графические файлы сообщений на любом языке.
- *Генерация голосовых сообщений (Text-to-Speech).* Система может формировать голосовые сообщения, используя текстовые файлы, на основе Microsoft SAPI.

1.3 Факс сервер Artifax

1.3.1 Общее описание

Основная задача факс сервера ArtiFax это централизация обработки факсов на предприятии. Факсы принимаются и отправляются через факс сервер, там же они обрабатываются, сохраняются.

Входящие факсы.

Входящие факсы принимаются в виде многостраничных ТІFF файлов, затем приводятся в более красивый вид, конвертируются в новый формат (например, PDF), если необходимо. Далее, в зависимости от требований маршрутизации, пришедший факс кладется в ящики одного или нескольких пользователей. Далее эти пользователи оповещаются по телефонам, email, факсам или смс. В случае email возможно прикрепление факсимильного файла. Также факс может скопироваться во внешнюю директорию или распечататься на принтере. В дальнейшем пользователь может всегда работать с факсом в клиентской программе и производить с ним различные действия — улучшать внешний вид, редактировать длину страниц, распознавать в текст, пересылать другим пользователям, отправлять по email и пр.

Исходящие факсы.

Исходящие факсы для отправки принимаются факс сервером от пользователей в виде различных документов с указанием параметров отправки, таких как номер телефона и пр. Документы доставляются факс серверу по email, через виртуальный принтер или клиентскую программу. После получения задания на отправку факс сервер пытается отправить факс, расходуя попытки. В процессе работы пользователь может получать результаты работы факс сервера по email, включая информацию по попыткам всем попыткам отправки. Также он всегда может посмотреть на процесс отправки в клиентскую программе.

1.3.2 Основные возможности

- **Виртуальный принтер.** Отправка факсов через виртуальный принтер (PCL, PostScript или XPS) из любых приложений, любых операционных систем Windows x32, x64.
- Интеллектуальная работа по отправке факсов. Интеллектуальная обработка отправляемых факсов, включая приоритеты и расписание. Обработка предварительного голосового ответа абонента.
- *Email шлюз*. Работа факс сервера в качестве email шлюза прием и отправка документов по email в произвольном формате. Автоматическая конвертация принятых факсов в различные графические форматы, включая TIFF, JPG, GIF, PNG, PDF. Автоматическая конвертация любых файлов для отправки по факсу.
- Факс рассылка. Рассылка одного факса множеству абонентов.
- **Уведомления.** Разнообразные варианты уведомлений о пришедших или исходящих факсов: по email, телефону, факсу, SMS. Также возможны копирование файлов во внешнюю директорию или печать на принтере.
- Группирование абонентов. Возможность работы с факсами в группе пользователей.

1.4 Сервис аудиоконференций Intercall

1.4.1 Общее описание

Основная задача системы аудиоконференций Intercall это проведение телефонных конференций с произвольным числом участников. Участников аудиоконференции система обычно собирает исходящими звонками и дальнейшим их подключением. Если абонент не смог сразу зайти в конференцию, он может позже позвонить на систему и самостоятельно подключиться к интересующей его конференции. Конференций может проводиться множество одновременно, но общее количество участников не может превышать числа имеющихся линий.

1.4.2 Основные возможности

• Универсальный запуск конференций. Запуск конференции с компьютера или телефона.

- Универсальное управление конференциями. Полное управление оператором участниками конференции с компьютера или телефона.
- *Оповещение участников.* Система может собирать участников, совершая исходящие звонки по нескольким телефонам.
- *Обработка входящих звонков.* Участники могут входить в конференцию самостоятельно, совершая звонки на систему.
- Безопасность конференций. Доступ участников по паролю. Разграничение доступа разным участникам.
- Расписание конференций. Автоматический запуск конференций по расписанию.
- *Запись конференций*. Система записывает конференцию на одной из активных линий, запись может останавливаться и продолжаться в течение ее проведения.
- *Ответы по конференциям.* Отчеты по всем проведенным конференциям, включая полную статистику по участникам и возможность прослушивания записанных конференций.
- *Управление участниками своих параметров.* Возможное управление участником по телефону некоторых своих параметров, таких как громкость звучания своего голоса, и статуса активности.
- *Подконференции*. Создание подконференций в работающей конференции. Через компьютер можно выделить несколько участников в новую локальную подконференцию для частных разговоров.
- *Операторские возможности.* Возможно внести ограничение на количество участников для пользователей системы, что позволяет эффективно предоставлять услуги аудиоконференций.
- Эхоподавление. Шумоподавление и автоматическое управление громкостью участников.

1.5 Сервис оповещения BroadsWord

1.5.1 Общее описание

Система BroadsWord предназначена для массового оповещения большого количества телефонных абонентов. Основной задачей системы является дозвон до абонента из списка, передача речевого или факсимильного сообщения. В качестве дополнительных методов оповещения могут использоваться email и SMS.

1.5.2 Основные возможности

- *Разнообразие методов оповещения*. Система имеет возможности для оповещения по телефону, факсу, на мобильный телефон по SMS и по электронной почте (Email).
- *Интегрируемость*. Абонентов для заданий можно извлекать из внешних баз данных и текстовых файлов

1.6 Уровень подготовки пользователя

От пользователя системы требуются базовые знания пользователя Windows или Веб браузера.

1.7 Перечень эксплуатационной документации

В настоящий момент дополнительная эксплуатационная документация отсутствует.

2 Назначение и условия применения

2.1 Назначение руководства

Целью данного руководства является подготовка оператора к управлению задачами оповещения, аудиоконференциями и факс сообщениями.

2.2 Условия применения

Условием применения является разрешение пользователя на управление соответствующими задачами.

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и описание компонент системы

В состав системы входят следующие компоненты

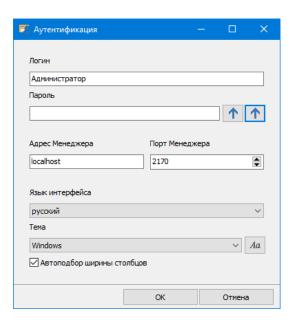
- *Программа «Клиент»*. Файл *«uclient.exe»*. Предназначена для исполнения клиентских запросов от любого пользователя системы. Устанавливается из серверного и клиентского дистрибутива.
- Веб интерфейс. Сервис для исполнения клиентских запросов посредством веб-браузера.
- *Виртуальный принтер ArtiFax*. Принтер предназначенный для отправки факс сообщений. Устанавливается из серверного и клиентского дистрибутива.

3.2 Порядок доступа к компонентам системы

3.2.1 Доступ к компонентам с клиентского места

Для доступа к компонентам системы удалённо любым пользователем системы используется программа «Клиент». Для этого надо выполнить из главного меню Windows программу «Artix Calliseum/Клиент».

Аутентификация на клиенте



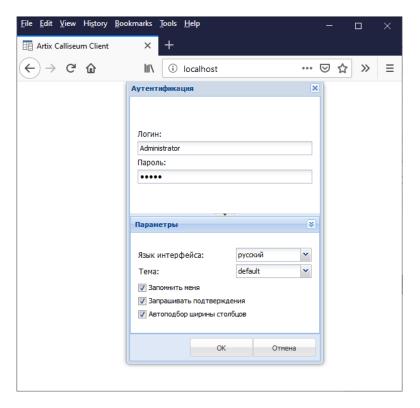
После запуска необходимо провести аутентификацию пользователя.

- *Логин*. Логин пользователя системы.
- Пароль. Пароль пользователя системы, чувствителен к регистру набираемых букв.
- **Адрес Менеджера**. IP-адрес или сетевое имя Менеджера звонков.
- Порт Менеджера. Порт Менеджера звонков.
- Язык интерфейса. Язык всех окон системы.
- Тема. Визуальный стиль программы (скин).
- *Шрифт.* Шрифт системы.
- **Автоподбор ширины столбцов.** При включенной опции, все списки автоматически подгоняют ширины всех колонок для красивого вида. Если отключить ширины колонок могут настраиваться и будут сохраняться.

3.2.2 Доступ к компонентам через веб-интерфейс

Для доступа к компонентам системы через веб-интерфейс любым пользователем системы достаточно в любом современном веб-браузере открыть IP адрес системы. После соединения необходимо провести аутентификацию пользователя.

Аутентификация через окно логона в веб-интерфейсе



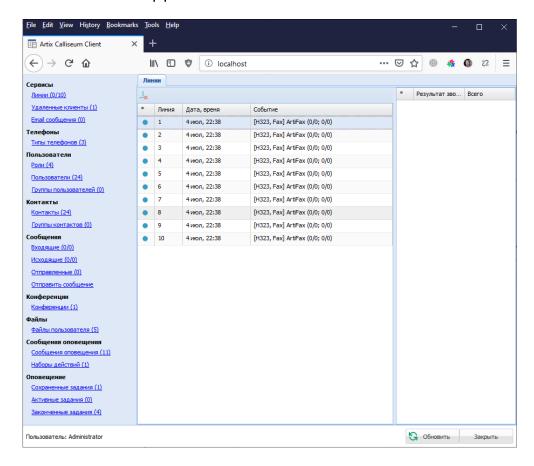
- Логин. Логин пользователя системы.
- Пароль. Пароль пользователя системы, чувствителен к регистру набираемых букв.
- Язык интерфейса. Язык всех окон системы.
- Тема. Визуальный стиль веб-интерфейса (скин).
- Запомнить меня. Сохраняет параметры пользователя либо в куки на клиентском месте, либо в реестре сервера. Если необходимо очистить все куки, которые создал веб-интерфейс, достаточно отключить эту опцию и провести аутентификацию.
- Запрашивать подтверждения. При включенной опции система будет спрашивать подтверждения многих действий.
- **Автоподбор ширины столбцов.** При включенной опции, все списки автоматически подгоняют ширины всех колонок для красивого вида. Если отключить ширины колонок могут настраиваться и будут сохраняться.

Аутентификация через набор параметров в веб-интерфейсе

Для аутентификации системы без окна логона можно с помощью параметров командной строки в адресе сервера, где необходимо указать *логин* и *пароль* пользователя, например, так:

http://localhost/?login=Administrator&password=Admin

Основное окно веб-интерфейса



После аутентификации в веб-интерфейсе появляется основное окно веб-клиента.

- *Обновить.* Предназначена для ручного обновления данных с сервера. Обычно все данные обновляются автоматически, но иногда можно делать это и вручную.
- Закрыть. Предназначена для закрытия веб-клиента. После нажатия этой кнопки происходит сохранение вида (порядок и ширина столбцов, разные размеры) этого окна. Вообще все окна при закрытии сохраняются свои визуальные настройки. При неожиданном закрытии браузера настройки не сохраняются.

3.2.3 Виртуальный принтер ArtiFax

После установки системы Calliseum, автоматически будет создан виртуальный *ArtiFax* принтер. В дальнейшем его можно переустановить на панели <u>виртуальный принтер</u> в *Клиенте*. После печати любого документа на виртуальный принтер *ArtiFax*, система печати Windows автоматически вызовет клиентскую программу отправки факсов *FxSend.exe*.

4 Описание операций

4.1 Описание выполняемых функций

Почти все возможности клиентской программы Windows и веб-интерфейса совпадают, поэтому в дальнейшем будет описываться только *Клиент*. Если веб-интерфейс будет каким-то образом отличаться, это будет отмечено.

4.1.1 Общие функции управления

- Создание и настройка ролей пользователей
- Создание и настройка типов телефонов
- Заведение <u>пользователей</u>
- Группирование пользователей
- Заведение контактов пользователя
- Группирование контактов пользователя
- Создание персональных файлов пользователя
- Управление <u>линиями</u> системы
- Управление удаленными клиентами системы
- Управление принятыми <u>e-mail сообщениями</u>

4.1.2 Управление системой оповещения

- Создание сообщений оповещения
- Создание списка возможных действий абонента
- Создание и запуск сохраненного задания оповещения
- Управление активными задания оповещения
- Управление завершенными задания оповещения

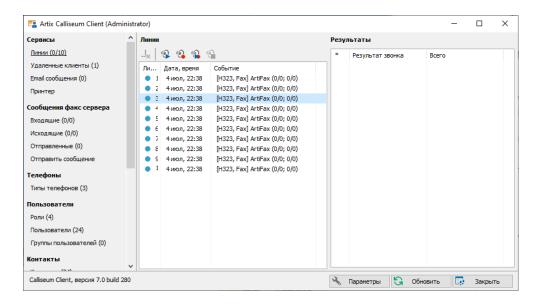
4.1.3 Управление системой аудиоконференций

- Создание и запуск аудиоконференции
- Управление активной <u>аудиоконференцией</u>

4.1.4 Управление факс сервером

- Установка виртуального принтера
- Создание и отправка факс сообщения с помощью Клиента
- Создание и отправка факс сообщения через виртуальный принтер
- Создание и отправка факс сообщения по электронной почте
- Управление сообщениями пользователя

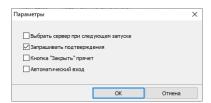
4.1.5 Основное окно Клиента



После аутентификации на клиенте появляется основное окно программы «Клиент». В трее Windows появится соответствующая иконка. Действия по кнопкам дублируются в меню иконки.

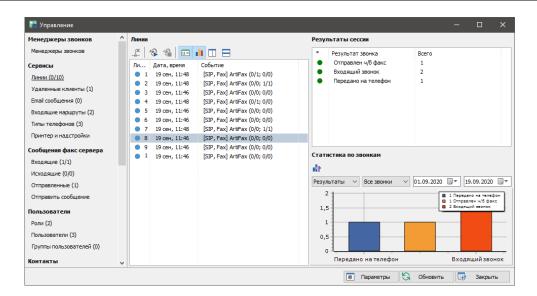
- Параметры. Используется для настройки клиента.
- *Обновить*. Предназначена для ручного обновления данных с сервера. Обычно все данные обновляются автоматически, но иногда можно делать это и вручную.
- Закрыть. Предназначена для выхода из «Клиента».

4.1.6 Параметры



- **Выбрать сервер при следующем запуске**. Открывает окно выбора сервера после перезапуска, которое в обычном режиме появляется при первом запуске или незапущенном *Менеджере звонков* на сервере.
- *Запрашивать подтверждения*. При включенной опции система будет спрашивать подтверждения многих действий.
- *Кнопка «Закрыть» прячет.* При включенной опции прячет окно в системную панель уведомлений вместо закрытия программы.
- Автоматический вход. Автоматически запускает Клиент без окна аутентификации.

4.1.7 Линии



Линии

Список всех линий системы.

- Прервать звонок. Кнопка прерывает звонок на выделенной линии.
- Прослушать линию. Выводит звук с линии на звуковую плату.
- Остановить прослушивание. Останавливает поток вывода звука.

Результаты сессии

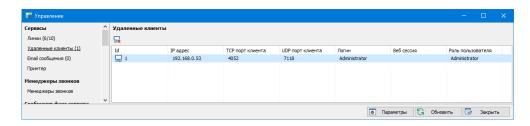
Список результатов входящих и исходящих звонков в течение последней сессии Менеджера звонков.

Статистика по звонкам

В этой статистике используются данные по всем звонкам в системе за указанный период.

- **Экспорт**. Кнопка открывает окно <u>экспортирования</u> отчета по звонкам и затем запускает программу по умолчанию для просмотра этого типа отчетов. Данные формируются в соответствии с параметрами, указанными ниже.
- Тип данных. Тип показа диаграммы:
 - 1) Результаты нижняя ось результаты
 - 2) Линии нижняя ось линии
 - 3) Даты нижняя ось даты звонков
 - 4) Пользователи нижняя ось логины пользователей
 - 5) Телефоны нижняя ось номера телефонов
- *Тип звонков*. Тип используемых данных:
 - 1) Все звонки в диаграмму войдут все звонки
 - 2) Только исходящие— в диаграмму войдут только исходящие звонки
 - 3) Только входящие в диаграмму войдут только входящие звонки
- *Начальная дата, Конечная дата*. Параметры определяют интервал, в пределах которого показывается диаграмма.

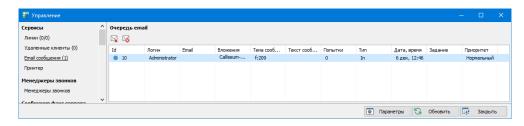
4.1.8 Удаленные клиенты



Список всех удаленных клиентов системы.

• Отключить клиента. Отключает удаленного клиента от сервера.

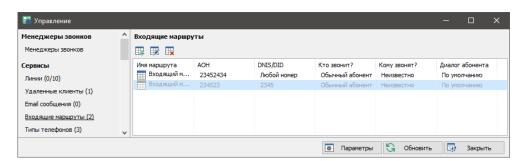
4.1.9 Email сообщения



Список всех необработанных email сообщений системы. Сюда же входят все необработанные сообщения от утилиты отправки факсов и надстройки MS Office. Используется только в факс сервере.

• Удалить, удалить все. Удаляет email сообщения.

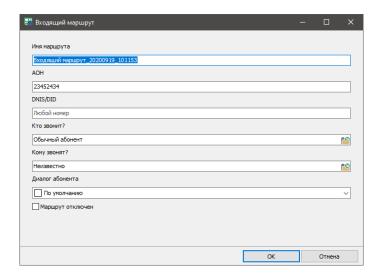
4.1.10 Входящие маршруты



Список входящих маршрутов. Входящий маршрут — это прямая связь между АОН или DID звонка и пользователем или диалогом. Для факс-сервера входящий маршрут может использоваться для автоматического выбора ящика для приема факса, а аудио конференции или системы оповещения для идентификации входящего абонента. Маршрутизация по звонку имеет максимальный приоритет, поэтому система не будет предлагать сделать тоновый донабор если адресат уже известен. В свою очередь маршрутизация по DNIS(DID) имеет больший приоритет, чем по ANI/AOH.

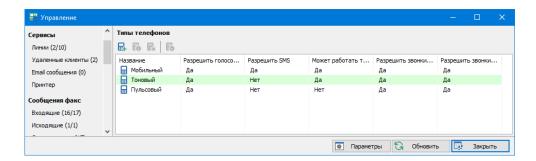
- Добавить. Кнопка открывает окно добавления входящего маршрута.
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения входящего маршрута.
- Удалить. Кнопка удаляет входящий маршрут.
- Удалить все. Кнопка удаляет все маршруты.

Параметры входящего маршрута звонка



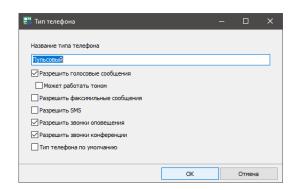
- *Имя маршрута*. Произвольная текстовая информация, используется для идентификации маршрута в лог-файле.
- **АОН**. Значение АОНа входящего звонка. Может представлять как точное значение, так и шаблон, составляемый по правилам SQL-92 в отношении оператора LIKE (знак % означает любой символ в любом количестве и символ _ любой символ в одном экземпляре), например, **495**% будет означать все номера начинающиеся с 495, а **123**_ все 4х-значные номера, начинающиеся с 123. Пустое значение означает что значение АОНа может произвольным.
- **DNIS/DID**. Значение DNIS входящего звонка. Может представлять как точное значение, так и шаблон, составляемый по правилам SQL-92 в отношении оператора LIKE (знак % означает любой символ в любом количестве и символ _ любой символ в одном экземпляре), например, **495**% будет означать все номера начинающиеся с 495, а **123**_ все 4х-значные номера, начинающиеся с 123. Пустое значение означает что значение DNIS может произвольным.
- *Кто звонит*. Определяет абонента, который звонит, связанного с этим маршрутом, если это *обычный абонент*, то идентификация не производится. Используется для идентификации звонящего в диалогах управления аудиоконференциями и заданиями оповещения.
- *Кому звонят*. Определяет пользователя, которому звонят, связанного с этим маршрутом, если это *неизвестно*, то определённый пользователь отсутствует, и система будет пытаться узнать это другими способами. Используется в диалоге факс сервера для определения того, кому кладется факс.
- **Диалог абонента.** Диалог, проигрываемый для этого маршрута, если он *по умолчанию*, то используется общий диалог этой линии.
- Маршрут отключен. Опция включения/отключения использования входящего маршрута.

4.1.11 Типы телефонов



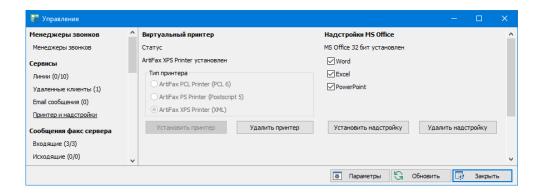
- Добавить. Кнопка открывает окно добавления типа телефона.
- *Изменить*. Кнопка открывает окно изменения <u>типа телефона</u>.
- Удалить. Кнопка удаляет тип телефона.
- *По умолчанию*. Кнопка делает выделенный тип телефона «телефоном по умолчанию», используемый при создании или импорте контактов.

Тип телефона



- Название типа телефона. Произвольный текст для описания типа телефона.
- *Разрешить голосовые сообщения*. Параметр указывает что телефон этого типа разрешает голосовую связь, например, принять голосовое сообщение.
- Может работать тоном. Параметр указывает что по телефону этого типа можно работать тоном.
- *Разрешить факсимильные сообщения*. Параметр указывает что телефон этого типа разрешает прием факсов, например, принять факсимильное сообщение.
- Разрешить SMS. Параметр указывает что телефон этого типа разрешает принимать SMS.
- *Разрешить звонки оповещения*. Параметр указывает что телефон этого типа разрешает принимать сообщения от сервиса оповещения.
- *Разрешить звонки конференции*. Параметр указывает что телефон этого типа разрешает принимать звонки от сервиса аудиоконференции.
- Тип телефона по умолчанию. Этот тип телефона используется при создании или импорте контактов.

4.1.12 Принтер и надстройки



Виртуальный принтер

Виртуальный принтер используется при отправке факса через виртуальный принтер на клиентских местах или для конвертирования файлов на сервере.

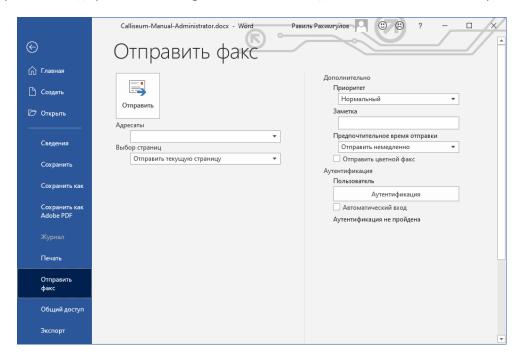
- Тип принтера. Параметр определяет язык описания печатных страниц. В настоящий момент различия между ними минимальны. Результирующие факс-файлы после печати на каждый из принтеров немного отличаются, но, в любом случае при использовании Windows 7 и выше рекомендуется использовать XPS принтер потому, что согласно Microsoft, XML печать быстрее и качественнее. PostScript принтер тоже имеет право на существование, особенно при виртуальной печати PDF файлов поскольку оба являются продуктами компании Adobe.
- *Установить, удалить.* Кнопками устанавливается и удаляется виртуальный принтер ArtiFax выбранного типа.

Надстройки MS Office

Надстройки MS Office позволяют отправлять факсы напрямую через офисные приложения без виртуального принтера. Работает в версиях MS Office 2007 и выше.

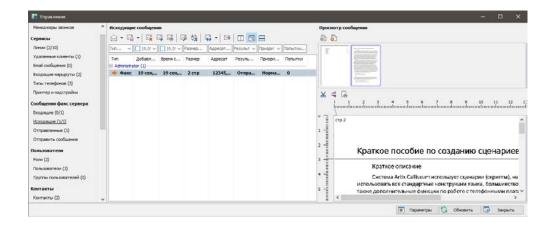
- *Приложения.* Укажите приложение в которые будет или не будет интегрироваться надстройка: *Word, Excel* или *PowerPoint.*
- *Установить, удалить надстройку.* Кнопками устанавливается и удаляется надстройка для выбранных приложений MS Office.

При установке надстройки на BackStage панели появляется дополнительная кнопка «Отправить факс»:



- Отправить. Отправляет документ на обработку Менеджеру звонков.
- Адресаты. В качестве адресатов указывается список адресатов, кому нужно отправить факс.
- **Выбор страниц, Выбор листов, Выбор слайдов.** В зависимости от типа приложения можно выбрать либо текущую страницу, лист или слайд, либо все имеющиеся.
- *Приоритет*. Параметр указывает на приоритет сообщения, в любом случае приоритет стоит выше приоритета сообщения.
- Заметка. Описание сообщения, произвольный текст.
- *Предпочтительное время отправки.* Параметр указывает системе как факс должен отправляться сразу или позже в определенное время.
- *Отправить цветной факс.* При включении, если удаленный факс может принимать цветные факсы, ему будет отправлен цветной факс. Скорость отправки при этом будет примерно в 5 раз меньше, чем черно белого.
- **Аутентификация/Автоматический вход.** Параметры для настройки текущего пользователя от имени которого будет произведена отправка.

4.1.13 Сообщения



Список сообщений

В зависимости от страницы показываются либо входящие сообщения, либо исходящие, либо отправленные.

- Открыть. Открывает файл сообщения в сторонней программе.
- Сохранить. Сохраняет файл сообщения под другим именем.
- Удалить. Удаляет выделенное сообщение.
- *Переслать.* Открывает окно выбора адресатов для выбора получателей сообщения. Далее всем выбранным пользователя система переправит сообщения в ящик, другим адресатам отправит email.
- Печать. Печатает выделенное сообщение.
- *Нормализовать*. Открывает окно нормализации для приведения сообщения в нормализованный вид, с определенным размером страниц.
- *Распознать*. Распознает текст сообщения и сохраняет его как дополнительный текстовый файл сообщения. Распознавание происходит с помощью библиотеки Tesseract 5.0, предполагается что это русский текст, перемешанный с английским (rus+eng) и используется самый быстрый алгоритм (fastest) распознавания. Если необходимы другие языки в дальнейшем, возможно, будут введены настройки методов распознавания и другие языки.
- **Экспорт**. Кнопка открывает окно <u>экспортирования</u> списка сообщений и затем запускает программу по умолчанию для просмотра этого типа отчетов.
- Пометить как непрочтенное. Помечает входящее сообщения непрочтенным.
- **Уведомить пользователя**. Заново уведомляет пользователя о *входящем* сообщении. Обычно используется если уведомление по каким-либо причинам не произошло.
- *Отправить заново.* Для *исходящих* и *отправленных* сообщений обнуляет число попыток отправки или добавляет в очередь исходящих сообщений с указанной задержкой для отправки.

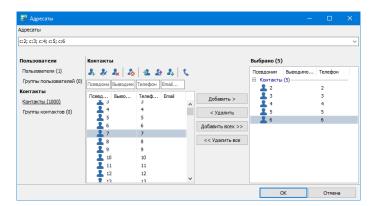
Панель одной страницы

- *Разрезать страницу*. Меняет курсор на разделитель, при клике в любом месте страница будет разрезана на две части.
- Перевернуть страницу. Переворачивает страницу на 180 градусов.
- Распечатать страницу. Выводит страницу на печать.

Панель всех страниц

- Склеить страницы. Объединяет все выделении страницы в одну.
- Удалить страницы. Удаляет все выделении страницы.

Выбор адресатов

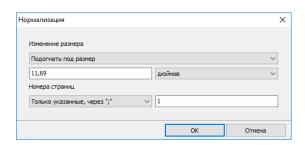


• **Адресаты**. Редактируемое поле, позволяющее вручную указывать адресатов получателей сообщения. Адресаты разделяются символом «;» и могут принимать произвольное текстовое значение, а также иметь необязательный префикс, отделенный от основной части символом «:», например f:12345, что означает номер факса 12345. Номер телефона может содержать добавочный номер, в этом случае он должен отделяться от основной части телефона хотя бы одной запятой, один символ «,» означает паузу в 1 секунду, например 12345, "678 означает что система будет звонить на телефон 12345, ждать 3

секунды и затем набирать тоном 678. При отсутствии префикса система выбирает наиболее подходящий вариант, производя поиск по внутренней базе на соответствие по логинам, внутренним номерам и телефонам и т.д. В случае отсутствия подходящих пользователей или контактов, система будет рассматривать адресата как телефон или email adpec. При наличии префикса система не занимается гаданием, чем является адресат, а использует его строго в соответствии со значением префикса. Интерпретация адресата при наличии префикса производится следующим образом:

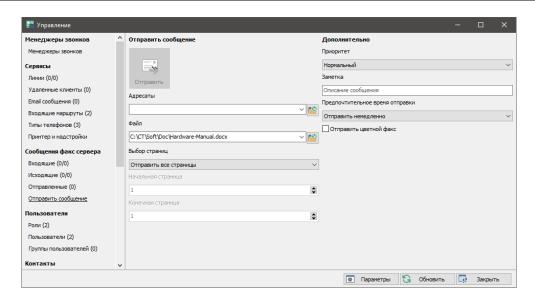
- 1) и:Логин логин пользователя, адресата сообщения
- 2) ug:Имя группы группа пользователей, адресаты сообщения
- 3) и:Псевдоним псевдоним контакта, адресата сообщения
- 4) сq:Имя группы группа контактов, адресаты сообщения
- 5) v:Номер телефона телефон для отправки голосового сообщения
- 6) f:Номер телефона телефон для отправки факс сообщения
- 7) e:Email Email адрес для отправки сообщения
- 8) s:Номер телефона телефон для отправки СМС
- 9) п:Текст заметка сообщения, информационное поле, комментарий
- 10) si:Homep листа Excel/Calc порядковый номер листа для отправки по факсу, начиная с «1», для файлов Excel/Calc
- 11) sp:Номер страницы начальная страница документа для отправки по факсу, начиная с «1», для файлов MS Office и Adobe Acrobat
- 12) ер:Номер страницы последняя страница документа для отправки по факсу, начиная с «1» , для файлов MS Office и Adobe Acrobat
- 13) color:1 или color:0 факс цветной (1) или черно белый (0)
- 14) encoding:Номер кодировки. Кодировка текстового файла:
 - 0 автоматический выбор
 - 1 DOS
 - 2 Windows
 - 3 Koi8-r
 - 4 Koi8-u
 - 5 Кириллица ISO
 - 6 Utf-8
 - 7 Utf-16
- Добавить, Удалить, Добавить все, Удалить все. Кнопки для редактирования списка адресатов.

Нормализация сообщения



- Изменение размера. Новая длина страниц факс сообщения в сантиметрах, дюймах или пикселях.
- **Номера страниц.** Список страниц, которые будут использоваться в новом сообщении. Если используются «*Только указанные*» страницы, в поле слева нужно указать номера страниц через точку с запятой. Нумерация страниц начинается с «1».

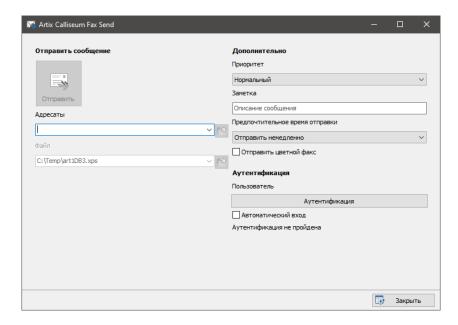
4.1.14 Отправка сообщения с помощью Администратора



- Отправить. Отправляет документ на обработку Менеджеру звонков.
- **Адресаты**. В качестве адресатов указывается список адресатов, кому нужно отправить факс. При нажатии на кнопку справа вызывается <u>окно выбора адресатов</u>.
- *Файл*. Произвольный файл для отправки, обычно рисунок, документ MS Office или Adobe Acrobat или текстовый файл.
- **Выбор страниц, Выбор листов, Выбор слайдов.** В зависимости от типа файла можно выбрать либо список страниц, листов или слайдов, либо все имеющиеся.
- *Кодировка*. Кодировка отправляемых текстовых файлов, обычно заполняется автоматически анализом содержимого. При *автоматическом выборе* кодировка выбирается исходя из системного языка в системе.
- *Приоритет.* Параметр указывает на приоритет сообщения, в любом случае приоритет стоит выше приоритета сообщения.
- Заметка. Описание сообщения, произвольный текст.
- Предпочтительное время отправки. Параметр указывает системе как факс должен отправляться сразу или позже в определенное время.
- *Отправить цветной факс.* При включении, если удаленный факс может принимать цветные факсы, ему будет отправлен цветной факс. Скорость отправки при этом будет примерно в 5 раз меньше, чем черно белого.

4.1.15 Отправка сообщения через виртуальный принтер

При печати на виртуальный принтер ArtiFax возникает окно, аналогичное <u>отправке через Администратора</u>, но без управления файлами (они готовятся автоматически) и с настройкой аутентификации:



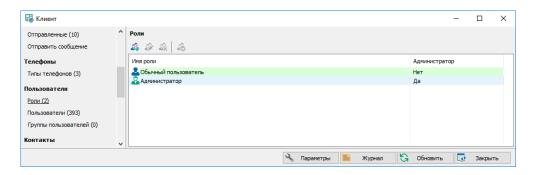
В этом окне имеются дополнительные параметры:

• **Аутентификация/Автоматический вход.** Параметры для настройки текущего пользователя от имени которого будет произведена отправка.

4.1.16 Отправка сообщения с помощью email

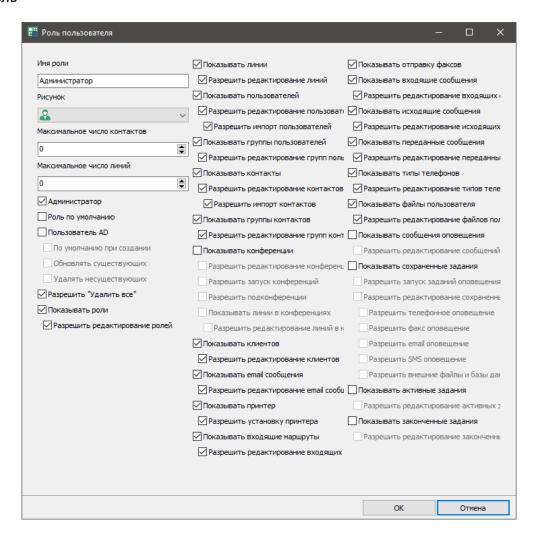
Для отправки факс сообщения можно использовать электронную почту. Необходимые для отправки файлы прикрепляются к письму в виде вложений (attachments). Тело (body) письма используется по-разному и зависит от настройки на сервере, например, может не использоваться или использоваться как текстовый файл для отправки. Тема (subject) используется для указания параметров отправки, в частности, номер факса. Различные параметры отделяются символом «;». Параметры те же самые, что и в поле Адресаты в окне пересылки сообщения.

4.1.17 Роли



- Добавить. Кнопка открывает окно добавления роли
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения роли.
- *Удалить*. Кнопка удаляет роль.
- *По умолчанию*. Кнопка делает выделенную роль ролью по умолчанию, используемой при создании или импорте пользователей.

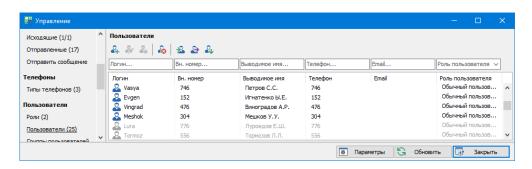
Роль



- Имя роли. Произвольный текст для описания роли.
- Рисунок. Иконка, соответствующая этой роли.
- Максимальное число контактов. Максимальное число контактов пользователя (0 без ограничений).
 При ограничении числа контактов у пользователя может некорректно определяться число разрешенных контактов при импорте (система не знает заранее будет контакт добавлен или обновлен). В этом случае пользователь лучше не накатывать контакты на старые, а предварительно их удалять.
- *Максимальное число линий*. Максимальное число линий, используемых пользователя там, где это возможно (0 без ограничений). При ограничении числа линий, если присутствует возможность однозначно идентифицировать пользователя, на которого работает система, например, владелец активной конференции или активного задания оповещения, то это линия считается занятой пользователем.
- **Администратор**. При включенной опции пользователь с этими правами может работать не только со своими, но и с чужими записями. Ограничения на показ определенных закладок и их редактирование также применяются к такому Администратору. У встроенного *Администратора* ограничений нет.
- Роль по умолчанию. Новые пользователи будут добавляться по умолчанию с этой ролью.
- Пользователь AD. Пользователь с этой ролью может входить в систему только с паролем AD.
- *По умолчанию при создании*. При включении эта роль становится ролью по умолчанию для новых пользователей AD.
- *Обновлять существующих*. При включении параметра пользователь с этой ролью автоматически обновляется во внутренней базе при любом обращении к нему.
- Удалять несуществующих. При включении параметра пользователь с этой ролью автоматически удаляется из внутренней базы при его отсутствии в AD при первом обращении к нему.
- *Разрешить «Удалить все»*. При включенное опции у пользователей с этой ролью в разных списках будет доступна кнопка «Удалить все».

- Показывать роли/Разрешить роли. Показывать окно ролей и, возможно разрешать их изменение. Необходимо отметить, что встроенный Администратор обладает максимальными правами независимо наличия администраторской роли. Также, при разрешении редактирования ролей, другие ограничения не имеют смысла, поскольку пользователь сможет поменять их сам.
- Показывать.../Разрешить.... Различные опции по настройке прав доступа пользователей с этой ролью.

4.1.18 Пользователи

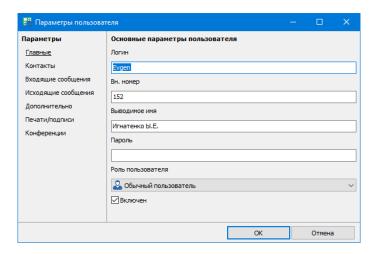


В списке контактов имеется возможность отфильтровать пользователей по любому полю и осуществить инкрементный поиск.

- Добавить. Кнопка открывает окно добавления пользователя
- *Изменить*. Кнопка открывает окно изменения пользователя.
- *Удалить*. Кнопка удаляет выделенных пользователей.
- **Удалить все**. Кнопка удаляет всех пользователей. Если установлен фильтры, удаляются в соответствии с фильтром, то есть все видимые.
- *Импорт*. Кнопка открывает окно <u>импортирования</u> пользователей.
- **Экспорт**. Кнопка открывает окно <u>экспортирования</u> пользователей и затем запускает программу по умолчанию для просмотра этого типа отчетов.
- *Скачать*. Кнопка открывает окно <u>экспортирования</u> пользователей и предлагает сохранить файл отчета на диске.

Параметры пользователя

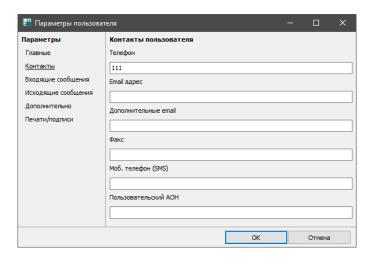
Основные параметры



- *Логин*. Обязательное, уникальное для владельца поле, используемое для входа пользователя через любую клиентскую программу.
- *Внутренний номер*. Обязательное цифровое уникальное поле, используемое для идентификации пользователя по телефону.
- Выводимое имя. Произвольная строка, обычно используемая для указания фамилии пользователя.
- Пароль. Поле, используемое при любом входе пользователя, если не пустое.

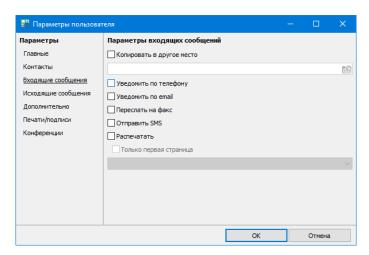
- *Роль.* Поле, определяющее роль пользователя, используемое при проверке прав доступа к различным ресурсам системы.
- Включен. Переключатель, используемый для временного блокирования данного пользователя.

Контакты



- *Телефон*. Поле телефона пользователя, используемое при оповещениях на телефон, сборе на конференцию и пр.
- *Email aðpec*. Основной адрес электронной почты, используемый для идентификации пользователя по обратному адресу электронной почты, для отправки уведомлений и пр.
- **Дополнительные email**. Дополнительные адреса электронной почты, разделенные «; » и используемые только для отправки уведомлений.
- Факс. Поле номера факса пользователя, используемое при пересылке входящих факс сообщений и пр.
- Мобильный телефон (SMS). Поле номера мобильного телефона пользователя, используемое при оповещении пользователя по SMS.
- *Пользовательский АОН*. Поле обратного номера, используемое при любых исходящих звонках системы от этого пользователя, если не пустое.

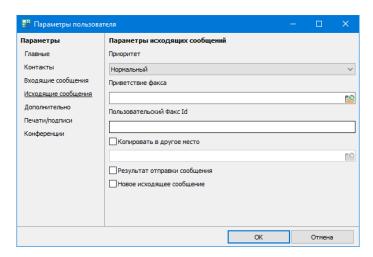
Входящие сообщения



- *Копировать в другое место*. Это поле используется для копирования всех входящих сообщений во внешнюю директорию.
- Уведомить по телефону, Уведомить по email, Переслать на факс, Отправить SMS. Эти поля указывают системе, что после получения сообщения, пользователя необходимо известить указанными способами
- *Распечатать*. Этот параметр используется для печати входящих факсимильных сообщений на выбранный принтер.

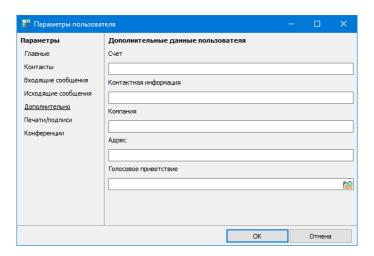
• Только первая страница. Параметр указывает, что печатать необходимо только первую страницу факса.

Исходящие сообщения



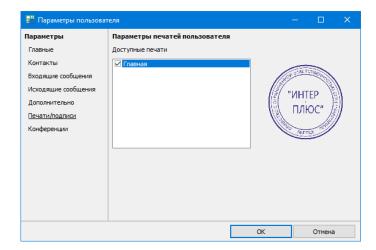
- **Приоритет**. Параметр, указывающий на приоритет пользователя при отправке сообщений, в первую очередь всегда отправляются сообщения от пользователей с *высоким* приоритетом, в последнюю с низким.
- Приветствие факса. Звуковой файл, проигрываемый вместо основного перед оправкой факса.
- *Пользовательский Факс Id*. Индивидуальное пользовательское значение параметра Факс Id, используемое при отправке факса.
- *Копировать в другое место*. Это поле используется для копирования исходящих сообщений во внешнюю директорию.
- *Результат отправки сообщения*. Параметр, указывающий, что после каждой попытки отправки сообщения система оповестит пользователя на email o ее результатах.
- *Новое исходящее сообщение.* Параметр, указывающий, что при получении нового сообщения на отправку система оповестит пользователя на email.

Дополнительно



- Счет, Информация, Компания, Адрес. Поля для ввода произвольной текстовой информации.
- *Голосовое приветствие*. Поле индивидуального приветствия, используется при оставлении сообщений и при создании аудиоконференции.

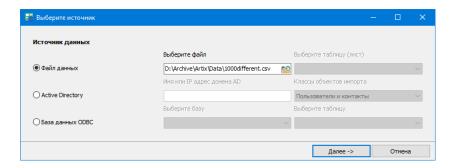
Печати/подписи



• Доступные печати. Выбираемый список всех печатей системы, который позволяет указать пользователю список доступных ему печатей/подписей. Возможности автоматической вставки печатей/подписей в документы Word, Excel и PowerPoint используются в факс-сервере при подготовке исходящих сообщений.

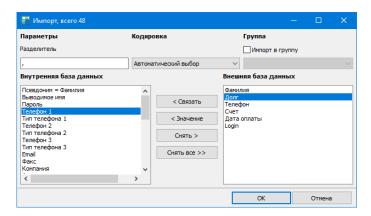
Импортирование данных

Выбор источника данных



- Файл данных. Различные файлы данных: текстовые файлы, файлы Excel, ссылочные базы данных. Текстовые файлы должны иметь в первой строке названия полей через разделитель, а во второй и в последующих строках их значения с тем же разделителем. Из текстового файла у названий полей убираются пробелы. Из текстовых и Excel файлов пропускаются начальные пустые строки и строки после заголовка.
- Active Directory. Система может импортировать данные из любого домена, имя или IP адрес которого можно указать в ответствующем поле. В настоящий момент отсутствует настройка логина и пароля пользователя, поэтому текущий пользователь Windows должен иметь права доступа к указанному домену. Если локальный компьютер входит в домен, поле адреса можно оставить пустым.
- База данных ODBC. Импорт осуществляется из зарегистрированной базы ODBC.

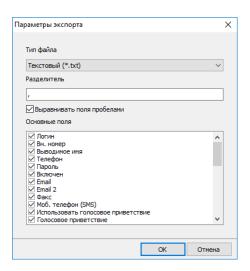
Настройка полей связи



Поле «Логин» для пользователей и «Псевдоним» для контактов должны быть обязательно связаны. Если поле «Внутренний номер» для пользователей не связано, он заполняется автоматически.

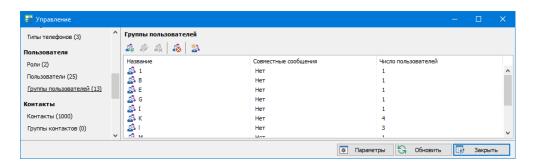
- Разделитель. Разделитель полей при импорте из текстового файла.
- *Кодировка*. Кодировка текста при импорте из текстового файла. При *автоматическом выборе* кодировка выбирается исходя из системного языка в системе.
- Импорт в группу. Все пользователи/контакты будут импортированы в группу.
- *Связать, Снять, Снять все*. Кнопками осуществляется настройка связей между полями *внутренней* и *внешней* базы данных.
- Значение. При импорте это поле будет иметь для всех импортированных пользователей/контактов это, одинаковое для всех, значение.

Экспортирование данных



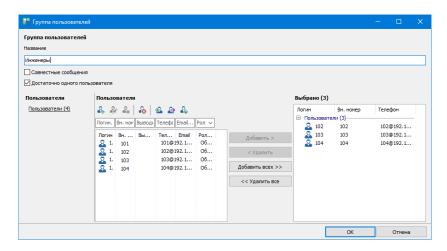
- Тип файла. Тип файла отчета, может быть обычный текстовый «.txt», Excel «.xlsx», Adobe Acrobat «.pdf», web документ HMTL 4 если в качестве web браузера используется Internet Explorer и web документ HMTL 5 если в качестве web браузера используется все остальное (Firefox, Chrome и т.д.). HTML и PDF файлы имеет смысл использовать, если в отчете имеются графические или звуковые файлы, например, записанные ответы абонентов и др., поскольку они могут внедряться в эти документы.
- Разделитель. Разделитель полей текстового файла.
- *Ориентация, шрифт*. Параметры PDF файла.
- *Выравнивать поля пробелами*. Ширина полей текстового отчета будет подстраиваться под максимальную длину данных в этом поле.
- Основные поля. Экспортируемые поля списка абонентов.

4.1.19 Группы пользователей



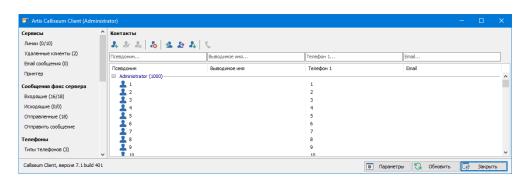
- Добавить. Кнопка открывает окно добавления группы.
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения группы.
- Удалить. Кнопка удаляет выделенные группы.
- Удалить все. Кнопка удаляет все группы.
- Автогруппирование. Кнопка открывает окно автоматического группирования пользователей.

Параметры группы



- Название. Произвольный текст для описания группы.
- Совместные сообщения. Пользователи группы могут видеть сообщения друг друга.
- **Достаточно одного пользователя**. В аудиоконференции при использовании группы как целого, система звонит только одному пользователю из группы.

4.1.20 Контакты



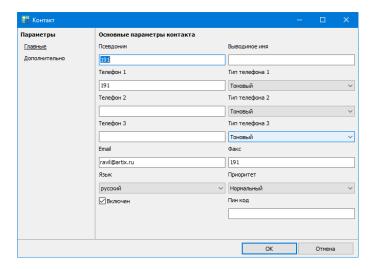
В списке контактов имеется возможность отфильтровать контакты по любому полю и осуществить инкрементный поиск.

- Добавить. Открывает окно добавления контакта
- Изменить. Открывает окно изменения контакта.

- **Удалить**. Удаляет выделенные контакты.
- Удалить все. Удаляет все контакты. Если установлен фильтры, удаляются в соответствии с фильтром, то есть все видимые.
- Импорт. Открывает окно импортирования контактов.
- **Экспорт**. Открывает окно <u>экспортирования</u> контактов и затем запускает программу по умолчанию для просмотра этого типа отчетов.
- Скачать. Открывает окно экспортирования контактов и предлагает сохранить файл отчета на диске.
- *Позвонить контакту*. Вызывает контакт по телефону и соединяет с текущим пользователем системы в конференцию из двух участников. Не работает с *Администратором*, поскольку у него нет телефона.

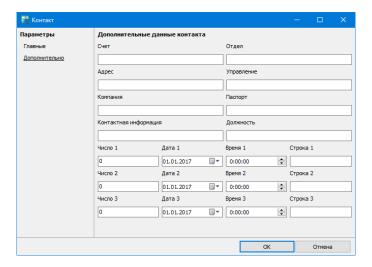
Параметры контакта

Основные параметры



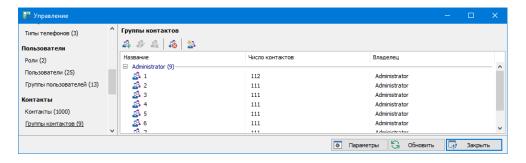
- *Логин*. Обязательное, уникальное для владельца поле, используемое для идентификации контакта при импорте.
- Выводимое имя. Произвольная строка, обычно используемая для указания фамилии контакта.
- Телефон 1, Телефон 2, Телефон 3. Телефоны контакта.
- Тип телефона 1, Тип телефона 2, Тип телефона 3. Типы телефонов контакта.
- *Email.* Email контакта, используется для оповещения по email.
- Факс. Факс контакта, используется для оповещения по факсу.
- Язык. Язык контакта, используется в диалогах, когда имеются разные ветки для разных языков.
- Приоритет. Приоритет контакта, используемый при обработке очереди исходящих звонков.
- Пин код. Поле пароля, используемое при аутентификации контакта по телефону.
- Включен. Переключатель, используемый для временного блокирования данного контакта.

Дополнительные параметры



- Счет, Отдел, Адрес, Управление, Компания, Паспорт, Контактная информация, Должность. Произвольная информация о контакте.
- **Число 1,2,3, Дата 1,2,3, Время 1,2,3, Строка 1,2,3.** Индивидуальные параметры контакта, обычно используемые при генерации звуковых сообщений в системе оповещения.

4.1.21 Группы контактов



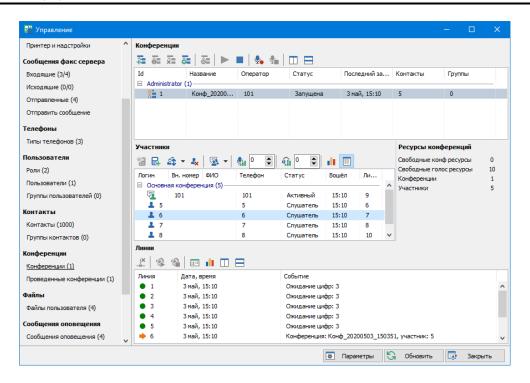
- Добавить. Кнопка открывает окно добавления группы
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения группы.
- Удалить. Кнопка удаляет выделенные группы.
- Удалить все. Кнопка удаляет все группы.
- Автогруппирование. Кнопка открывает окно автоматического группирования контактов.

Параметры группы



- *Название*. Произвольный текст для описания группы.
- *Достаточно одного контакта*. В аудиоконференции при использовании группы как целого, система звонит только одному контакту из группы.

4.1.22 Конференции

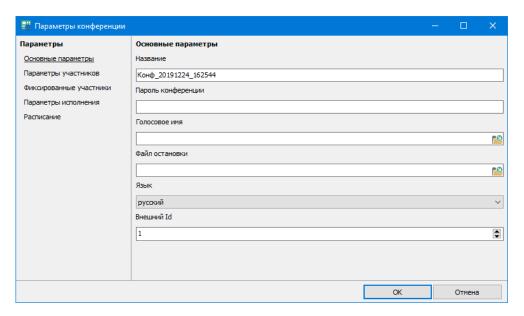


Список конференций

- **Добавить**. Кнопка открывает окно добавления конференции
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения конференции.
- Удалить. Кнопка удаляет конференцию.
- Клонировать. Кнопка создает новую конференцию на основе выделенной.
- Удалить все. Кнопка удаляет все конференции.
- Запустить. Кнопка запускает конференцию, после ее нажатия система дозванивается Оператору по одному из его телефонов и подключает его как первого участника конференция, после этого конференция считается запущенной. Если конференция без фиксированного оператора или без фиксированных участников предварительно будет предложено выбрать будущих участников.
- *Остановить*. Кнопка останавливает конференцию, после ее нажатия система происходит отключение из конференции всех участников и освобождение выделенных под текущую конференцию конференцресурсов.
- Запись: старт и Запись: стоп. Кнопки начинают и останавливают запись конференции в звуковой файл. Если в процессе работы конференции запись останавливалась, а потом возобновлялась, то файл записи все равно будет один, но без этих пробелов. В дальнейшем записанную таким образом конференцию можно прослушать в отчетах. Кнопки доступны в случае автоматического выбора канала записи.

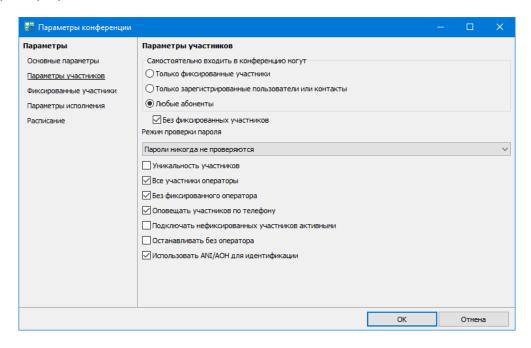
Параметры конференции

Основные параметры



- Название. Поле имени, уникальный идентификатор конференции, произвольная строка.
- Пароль конференции. Пароль для входа в конференцию, общий для всех участников.
- *Голосовое имя.* Голосовой файл, содержащий голосовое название конференции, например, «Конференция менеджеров отдела продаж» и т.д. Используется в диалогах для указания пользователю, что это за конференция.
- *Файл остановки*. Голосовой файл, который проигрывается всем участникам текущей выполняемой конференции перед ее остановкой (если данное поле пусто, то используется файл остановки по умолчанию).
- Язык. Язык проигрывания звуковых файлов конференции.
- **Внешний ID.** Числовой уникальный идентификатор конференции, используется в диалогах входящих звонков для идентификации конференции по ее номеру.

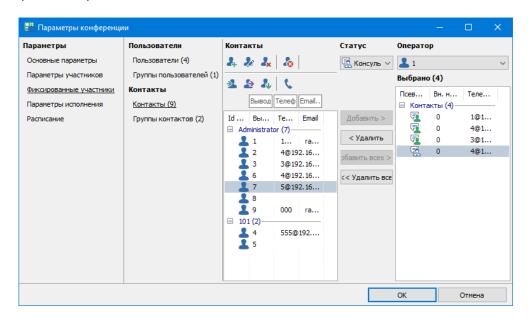
Параметры участников



• *Самостоятельно входить в конференцию могут*. Параметр, определяющий, кто может войти в конференцию, позвонив на систему.

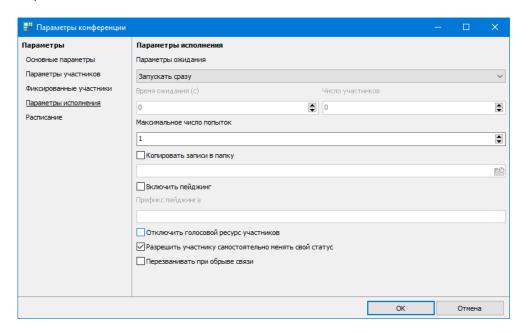
- **Без фиксированных участников**. При включении абоненты, оператор, расписание недоступны, обязательно все участники операторы и система никому не звонит сама (опция оповещать участников по телефону) не работает. При запуске такой конференции с компьютера система запрашивает номера будущих участников, первому делает исходящий звонок, говорит ему, что он первый участник, остальные просто включаются в список участников.
- Режим проверки пароля. Параметр определяет какие пароли проверяются для доступа в конференцию.
- **Уникальность участников.** Параметр указывает на необходимость уникальности логина в пределах одной конференции, система не позволит войти двум участникам с одинаковым логином.
- *Все участники операторы.* Параметр указывает системе, что любой участник является ее оператором и имеет все возможности по ее управлению, например, запускать, останавливать и т.д.
- Без фиксированного оператора. При включении, в конференции не будет оператора.
- Оповещать участников по телефону. При включенном состоянии переключателя, при запуске конференции система дозванивается до всех участников из списка, у которых имеется непустой, разрешенный для конференции, телефон.
- *Подключать нефиксированных участников активными*. Параметр, определяющий, как входят в конференцию все нефиксированные участники.
- *Останавливать без оператора*. Переключатель указывает, что конференция автоматически останавливается, если из нее уходит оператор.
- *Использовать ANI/AOH для идентификации*. С появлением в конференции контактов, этот параметр устарел, в настоящий момент АОН для идентификации используется всегда, независимо от этого переключателя. Алгоритм идентификации участника при входящем звонке, следующий:
 - 1) Значение АОНа ищется в списке маршрутов звонков. Если маршрут существует и принадлежит пользователю, система считает, что звонящий пользователь.
 - 2) Если маршрут отсутствует, значение АОНа ищется при работе диалога Confer.
 - 3) Если в диалоге Confer параметр «вначале запросить внешний Id» имеет значение «Да», то система вначале спрашивает номер конференции, после этого АОН ищется в списке всех пользователей системы в значениях логинов и номеров телефонов. Далее, если пользователь не найден поиск осуществляется в списке контактов владельца конференции по любому номеру телефона с типом телефона, который разрешает работу с конференцией. В случае если в конференцию может зайти любой желающий на этом шаге система запускает конференцию либо подключает абонента к активной. Если в конференцию разрешено заходить только заведенным в системе пользователям и контактам и система не смогла идентифицировать абонента ранее, будет произведен запрос на ввод внутреннего номера пользователя тоном. И далее, в зависимости от требований аутентификации, может потребовать ввод пароля.
 - 4) Если при звонке используется диалог Confer и параметр «вначале запросить внешний Id» имеет значение «Hem», то система вначале идентифицирует пользователя, но не контакт, поскольку контакты принадлежат конкретному пользователю и могут иметь одинаковые значения у разных пользователей. Логин пользователя ищется по АОНу в значениях логинов и номеров телефонов. Если пользователь не найден, системой будет проведен запрос на ввод внутреннего номера пользователя тоном. И далее, в зависимости от требований аутентификации, может потребовать ввод пароля.

Фиксированные участники



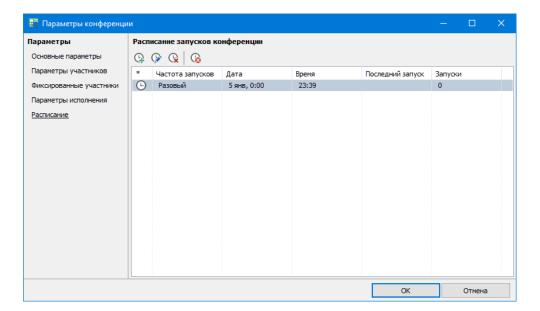
- Пользователи и Контакты. Могут быть участниками конференции. Один из пользователей или контактов обязан стать формальным оператором, то есть тем, кому будет звонить система при запуске конференции. Если конференция без фиксированных участников, оператор, как и другие фиксированные участники отсутствует.
- Группы пользователей и контактов. Могут быть участниками конференции как целое и как набор отдельных абонентов. Если в группе достаточно одного участника, система автоматически подключает только одного участника из этой группы, то есть вначале идет дозвон по всем телефонам первого участника из списка группы, далее второго и т.д. по кругу. Если пользователь/контакт имеется и в группе и отдельно в списке участников конференции наличие группы имеет больший приоритет, и абонент считается принадлежащим группе. Если участник принадлежит сразу нескольким группам группа выбирается произвольно. Если опция достаточно одного участника в группе отключена система звонит всем абонентам группы независимо. Если группа добавляется в активную конференцию при наличии уже имеющегося активного члена группы, будет добавлен другой произвольный абонент группы. Независимо от присутствия абонента в любой группе, звонок напрямую из списка участников активной конференции приводит к его вызову.
- Добавить, Удалить, Добавить все, Удалить все. Кнопки для редактирования списка участников.
- Оператор. Оператор, первый участник конференции.
- *Статус.* Начальный статус добавляемых участников конференции. Если надо, например, добавить участника чтобы он изначально был подключен слушателем, необходимо выбрать статус *Слушатель* и затем добавить в список участников.

Параметры исполнения



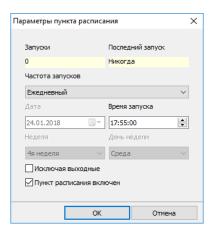
- Параметры ожидания, Время ожидания, Число участников.
 - 1) Запускать сразу после соединения с оператором система конференция запускается немедленно
 - 2) Ожидать участников по времени (с) после соединения с оператором система ждет прихода других участников конференции в течение указанного времени в секундах (по умолчанию «0» бесконечное время ожидания). По истечении этого срока она запускается. Если все участники конференции собрались раньше, если соберутся все участники, то конференция запустится сразу, не ожидая конца срока ожидания.
 - 3) Ожидать участников по количеству после соединения с оператором система ждет прихода других участников конференции в количестве большем или равном указанному и лишь затем запускается.
- *Максимальное число попыток*. Максимальное число выполненных попыток до абонента, производимых системой автоматически. Если за это число попыток система не дозвонилась до абонента, звонки идти ему прекращают. Используется при любых попытках вызова абонента. Интервал между попытками на текущий момент 0, независимо от результата звонка.
- *Копировать записи в папку.* Параметр указывает системе, что записанные звуковые файлы конференций должны копироваться в указанную директорию.
- *Включить пейджинг.* Параметр указывает, что после дозвона до оператора необходимо пейджинговое оповещение. При этом телефонная станция, естественно, должна поддерживать пейджинг.
- Префикс пейджинга. Набор тональных сигналов при пейджинговом оповещении участников.
- Отключить голосовой ресурс участников. Если параметр отключен (т.е. голосовой ресурс включен) доступны возможности по приему тоновых сигналов от участников конференции (даже слушателей). Это позволяет участникам оповещать оператора о своем желании сменить статус или самостоятельно его менять если разрешено участнику менять статус, проводить голосование, но при этом, возможно, появление дополнительного эха.
- *Разрешить участнику менять статус.* При включенном состоянии переключателя, становится возможным переключение слушателей в активных участников и наоборот кнопкой на телефоне (по умолчанию «#»).
- *Перезванивать при обрыве связи.* При включенном состоянии переключателя, в случае самопроизвольного отключения участника, система перезванивает и подключает его заново.

Расписание



- Добавить. Кнопка открывает окно добавления пункта расписания
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения пункта расписания.
- Удалить. Кнопка удаляет пункт расписания.
- Удалить все. Кнопка удаляет все пункты расписания.

Пункт расписания



- Частота запусков. Периодичность запуска конференции.
- *Дата, Время запуска, Неделя, День недели, Исключая выходные.* Эти параметры определяют даты и времена запуска конференции.
- Пункт расписания включен. Параметр включает/отключает пункт расписания.

Список участников

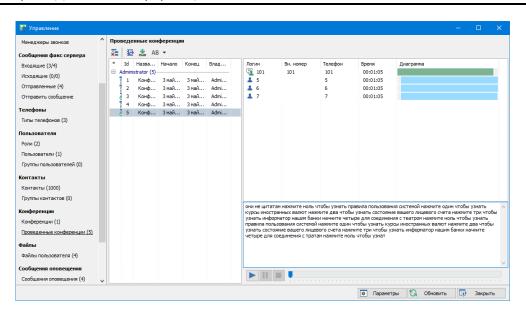
- *Позвонить участнику*. По нажатию кнопки система звонит всем выделенным участникам, которые не присутствуют в конференции.
- Позвонить по телефону. По нажатию кнопки система открывает стандартное окно выбора участников, но с дополнительным полем Адресаты, позволяющим указывать номера телефонов напрямую без заведения контактов или пользователей. В случае использования контактов, при наличии нескольких телефонов с разрешенной конференцией, система прокрутит их все по кругу хотя бы один раз. По всем номерам система звонит автоматически с числом попыток не более максимального числа попыток. Начальный статус добавляемых участников определяется параметром подключать нефиксированных участников активными.

- *Сменить статус*. По нажатию кнопки система меняет статус выбранных участников на указанный. Возможные статусы:
 - 1) Слушатель абонент всех слышит, кроме консультанта, его не слышит никто
 - 2) Активный абонент всех слышит, кроме консультанта, его слышат все
 - 3) Консультант абонент всех слышит, его слышит только *ведущий*, в активной конференции может быть только один
 - 4) Ведущий абонент всех слышит, в том числе и консультанта, его слышат все
- *Удалить*. По нажатию кнопки система отключает выделенных активных участников из конференции. При этом участники, не зарегистрированные как *пользователи* или *контакты*, из списка удаляются.
- *Подконференции*. Из основной конференции можно выделить подгруппу участников, желающих уединиться, проведя локальную конференцию только между собой. Для работы с такой подконференцией используются следующие команды:
 - 1) Запустить убирает выделенных участников из основной конференцию, запускает подконференцию и добавляет их туда
 - 2) Добавить добавляет в подконференцию участника из осовной конференции
 - 3) Убрать убирает выделенных участников из подконференции и возвращает их в основную конференцию
 - 4) Остановить останавливает подконференцию и возвращает всех участников в основную конференцию
- *Голосование*. Кнопка открывает/закрывает панель голосования. Каждый участник конференции может нажать произвольную кнопку на телефоне. При этом все нажатия от участников суммируются и выдаются в виде статистики по количеству нажатий каждой кнопки. Каждый участник может нажать несколько раз, но при этом используется только последняя нажатая кнопка. При закрытии панели результаты голосования обнуляются. Голосование не работает если отключен

Список линий

Дополнительная панель линий, совпадает с панелью линий.

4.1.23 Проведенные конференции

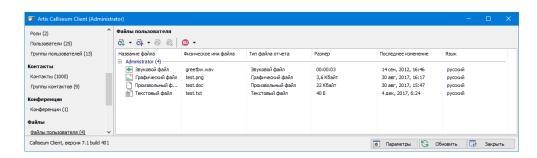


Список всех необработанных проведенных конференций.

- *Удалить*. Кнопка удаляет отчет по конференциям.
- Удалить все. Кнопка удаляет все отчеты по конференциям.
- Экспорт. Кнопка открывает стандартное окно экспортирования.
- **Скачать.** Действие кнопки аналогично *Экспорту*, но при это отчет не открывается в браузере, а предлагается к сохранению в виде zip-файла.

• *Распознать записи.* Если конференция была записана, будет произведено распознавание записи и перевода ее в текстовый формат.

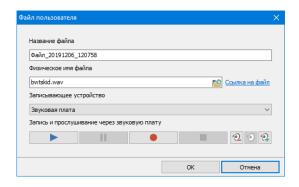
4.1.24 Файлы пользователя



- Добавить. Кнопка открывает окно создания нового пользовательского файла выбранного типа.
- *Загрузить*. Кнопка открывает окно выбора локального файла для загрузки его на сервер в качестве пользовательского файла выбранного типа.
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения пользовательского файла выбранного типа.
- Удалить. Кнопка удаляет выделенные пользовательские файлы.
- *Язык*. Кнопка выбора языка, с которым будет создаваться новый пользовательский файл как при его добавлении, так и при загрузке.

Параметры пользовательского файла

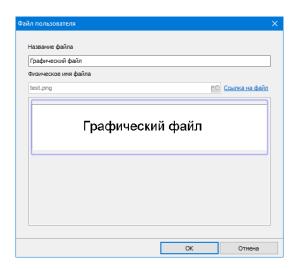
Звуковой файл



- Описание файла. Произвольный строка, описывающая файл.
- *Физическое имя файла*. Физическое имя файла, под которым он будет храниться на сервере. Если имя уже существует и не принадлежит этому пользователю при сохранении имя файла будет изменено на уникальное. Для пользователей с администраторскими правами доступна кнопка выбора файла из имеющихся файлов на сервере. Другие пользователи должны создать новый файл.
- *Ссылка на файл*. Ссылка для скачивания физического файла на диск. Предназначена в основном для проверки.
- Записывающее устройство. Устройство для записи звука:
 - 1) Звуковая плата запись и проигрывание будут производится на компьютере клиента через звуковую плату с помощью микрофона и наушников.
 - 2) Телефон запись и проигрывание будут производится на сервере с помощью телефона, на номер которого пользователь должен позвонить с помощью системы.
- **Кнопки плеера.** Предназначены для проигрывания и записи звуковых файлов. Кнопки «Проигрывание», «Запись» и «Остановка» осуществляют проигрывание и запись звукового файла. Кнопка «Позвонить» совместно с номером телефона используются при работе со звуковыми файлами через телефон. В веб клиенте через звуковую плату файл можно только прослушивать (без записи), микрофон в HTML5 не стандартизован, поэтому в веб клиенте для записи файла может использоваться только телефон.

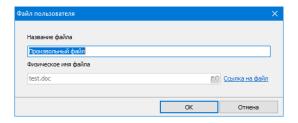
• **Кнопки громкости**. Предназначены для управления громкостью звукового файла, при нажатии на кнопку увеличения или уменьшения громкость меняется на 20%. Кнопка «Восстановить начальную громкость» возвращает файл в исходное состояние.

Графический файл



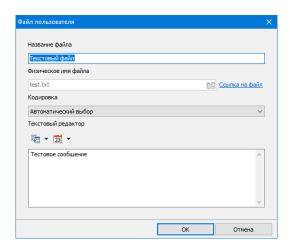
- Описание файла. Произвольный строка, описывающая файл.
- *Физическое имя файла*. Физическое имя файла, под которым он будет храниться на сервере. Если имя уже существует и не принадлежит этому пользователю при сохранении имя файла будет изменено на уникальное. Для пользователей с администраторскими правами доступна кнопка выбора файла из имеющихся файлов на сервере. Другие пользователи должны создать новый файл.
- *Ссылка на файл*. Ссылка для скачивания физического файла на диск. Предназначена в основном для проверки.

Произвольный файл



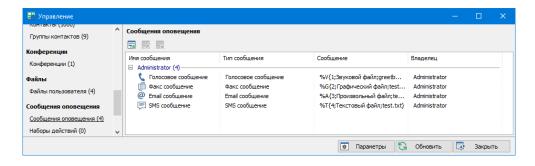
- Описание файла. Произвольный строка, описывающая файл.
- *Физическое имя файла*. Физическое имя файла, под которым он будет храниться на сервере. Если имя уже существует и не принадлежит этому пользователю при сохранении имя файла будет изменено на уникальное. Для пользователей с администраторскими правами доступна кнопка выбора файла из имеющихся файлов на сервере. Другие пользователи должны создать новый файл.
- *Ссылка на файл*. Ссылка для скачивания физического файла на диск. Предназначена в основном для проверки.

Текстовый файл



- *Описание файла*. Произвольный строка, описывающая файл.
- *Физическое имя файла*. Физическое имя файла, под которым он будет храниться на сервере. Если имя уже существует и не принадлежит этому пользователю при сохранении имя файла будет изменено на уникальное. Для пользователей с администраторскими правами доступна кнопка выбора файла из имеющихся файлов на сервере. Другие пользователи должны создать новый файл.
- *Ссылка на файл*. Ссылка для скачивания физического файла на диск. Предназначена в основном для проверки.
- **Кодировка**. Кодировка текстового файла. Имеет смысл использовать если загруженный тестовый файл имеет нестандартную кодировку, например КОІ-8. При автоматическом выборе кодировка выбирается исходя из системного языка в системе. После выбора корректной кодировки система сохранит файл в системной кодировке и в дальнейшем необходимости использовать это поле не будет.
- **Вставить поле таблицы абонентов**. По кнопке вставляется выбранное поле таблицы контактов для индивидуализации текстового файла, которое заменяется реальным значением контакта, когда это бывает нужно.
- **Вставить общее поле**. По кнопке вставляется общее поле, независимое от контактов, которое заменяется реальным значением контакта, когда это бывает нужно.

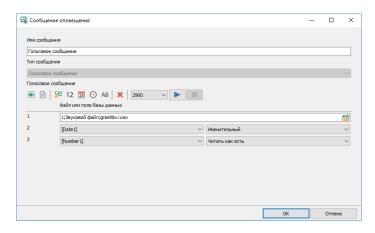
4.1.25 Сообщения оповещения



- Добавить. Кнопка открывает окно создания нового сообщения оповещения.
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения сообщения оповещения.
- Удалить. Кнопка удаляет выделенные сообщения.
- *Язык*. Кнопка выбора языка, с которым будет создаваться новый пользовательский файл как при его добавлении, так и при загрузке.

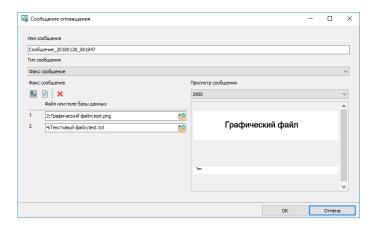
Параметры сообщения

Голосовое сообщение



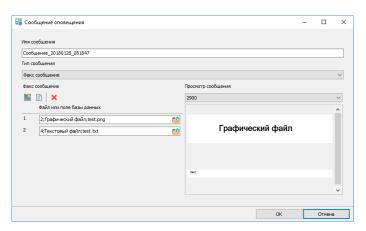
- Имя сообщения. Произвольный строка, описывающая сообщение
- *Тип сообщения*. Параметр определяет тип сообщения, можно выбрать только при создании нового сообщения.
- Состав сообщения. Голосовое сообщение состоит из набора полей базы данных и файлов:
 - 1) Добавить звуковой файл добавляет поле с выбором пользовательского <u>звукового файла</u>, в сообщении файл проигрывается как есть
 - 2) Добавить текстовый файл добавляет поле с выбором пользовательского текстового файла, перед проигрыванием в файл вставляются значения полей, затем на его основе генерируется звуковой файл, который проигрывается абоненту
 - 3) Вставить поле деньги вставляет числовое поле базы данных, которое перед проигрыванием заполняется пользовательским значением, возможно проигрывание рублей долларов, евро, тенге
 - 4) Вставить поле число вставляет числовое поле базы данных, которое перед проигрыванием заполняется пользовательским значением, возможно проигрывание группами по нескольку цифр
 - 5) Вставить поле дата вставляет поле базы данных типа «дата», которое перед проигрыванием заполняется пользовательским значением, для русского языка возможно проигрывание в родительном или именительном падеже
 - 6) Вставить поле время— вставляет поле базы данных типа «время», которое перед проигрыванием заполняется пользовательским значением, возможно проигрывание с секундами или без них
 - 7) Вставить поле строка вставляет поле базы данных типа «текст», которое перед проигрыванием заполняется пользовательским значением, генерируемым в звуковой файл, который проигрывается абоненту
 - 8) Удалить последнее поле удаляет последнее вставленное поле
- **Тестовый контакт.** Для тестовых целей при выборе контакта генерирует сообщение с данными этого абонента, которое можно затем прослушать через аудио карту с помощью плеера

Факс сообщение



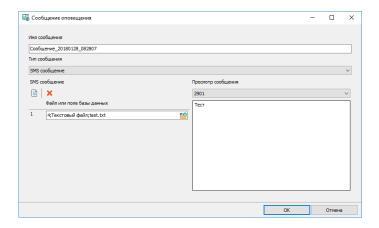
- Имя сообщения. Произвольный строка, описывающая сообщение
- *Тип сообщения*. Параметр определяет тип сообщения, можно выбрать только при создании нового сообщения.
- Состав сообщения. Факс сообщение состоит из набора файлов:
 - 1) Добавить графический файл добавляет поле с выбором пользовательского <u>графического</u> файла, в сообщении файл отправляется как есть
 - 2) Добавить текстовый файл добавляет поле с выбором пользовательского текстового файла, перед отправкой в файл вставляются значения полей, затем на его основе генерируется графический файл, который отправляется абоненту по факсу
 - 3) Удалить последнее поле удаляет последнее вставленное поле
- **Тестовый контакт.** Для тестовых целей при выборе контакта генерирует сообщение с данными этого абонента, которое будет показано на графической панели

Email сообщение



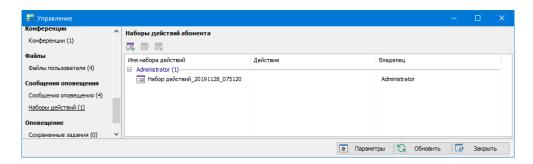
- Имя сообщения. Произвольный строка, описывающая сообщение
- *Тип сообщения*. Параметр определяет тип сообщения, можно выбрать только при создании нового сообщения.
- Состав сообщения. Email сообщение состоит из набора файлов:
 - 1) Добавить файл добавляет поле с выбором пользовательского <u>произвольного файла</u>, в сообщении файл отправляется как есть
 - 2) Удалить последнее поле удаляет последнее вставленное поле

SMS сообщение



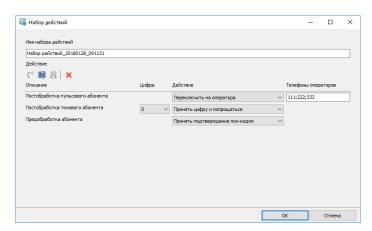
- Имя сообщения. Произвольный строка, описывающая сообщение
- *Тип сообщения*. Параметр определяет тип сообщения, можно выбрать только при создании нового сообщения.
- Состав сообщения. SMS сообщение состоит из набора файлов:
 - Добавить текстовый файл добавляет поле с выбором пользовательского текстового файла, перед отправкой в файл вставляются значения полей, который и отправляется абоненту как SMS
 - 2) Удалить последнее поле удаляет последнее вставленное поле
- *Тестовый контакт.* Для тестовых целей при выборе контакта генерирует сообщение с данными этого абонента, которое будет показано на текстовой панели

4.1.26 Действия абонента



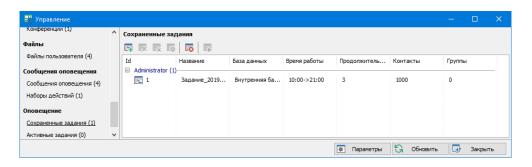
- Добавить. Кнопка открывает окно создания нового набора действий.
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения набора действий.
- Удалить. Кнопка удаляет выделенные наборы действий.

Параметры набора действий



- *Имя набора действий*. Произвольный строка, описывающая набор действия абонента при голосовом оповещении.
- Состав набора действий. Набор действия состоит из возможных действий абонента в виде нажатия кнопок на телефоне и реакции системы на них:
 - 1) Предобработка абонента добавляет поле с возможным выбором действий абонента перед проигрыванием сообщения
 - 2) Постобработка тонового абонента добавляет поле с возможным выбором действий абонента после проигрывания сообщения в случае если телефон может работать тоном
 - 3) Постобработка пульсового абонента добавляет поле с возможным выбором действий абонента после проигрывания сообщения в случае если телефон не может работать тоном
- **Цифра**. Кнопка, нажатая для абонента с тоновым телефоном, возможные значения 0, 1, 2...9, *, #, Т (таймаут).
- Действие. Возможные реакции системы:
 - 1) Предложить оставить сообщение система предложит оставить сообщение, которое затем можно прослушать в отчете
 - 2) Переключить на оператора система переведет звонок на один из указанных телефонов
 - 3) Повторить сообщение система повторит сообщение
 - 4) Принять подтверждение система будет считать, что сообщения принято
 - 5) Принять подтверждение кнопкой «1» система будет считать, что сообщения принято если абонент нажмет кнопку «1»
 - 6) Принять подтверждение пин кодом система будет считать, что сообщения принято если абонент введет свой пин код
 - 7) Принять цифру и попрощаться система примет цифру, сохранит ее в базе и завершит звонок
 - 8) Сказать, что неверная кнопка система скажет, что нажатая кнопка неверна
 - 9) Отказаться от рассылки система отключит абонента во избежание следующих звонков
- **Телефоны операторов.** Список номеров телефонов, разделенных «;», на которые система будет пытаться переключить звонок, система переберёт их всех по одному разу.

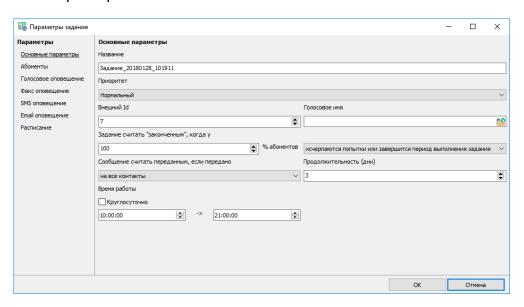
4.1.27 Сохраненные задания



- Добавить. Кнопка открывает окно добавления сохраненного задания оповещения.
- Изменить. Кнопка открывает окно изменения сохраненного задания оповещения.
- Удалить. Кнопка удаляет выделенные сохраненные задания.
- Клонировать. Кнопка создает новое сохраненное задание на основе выделенного.
- Удалить все. Кнопка удаляет все сохраненные задания.
- **Запустить**. Кнопка запускает сохраненное задание, при этом создаётся новое *активное* задание на основе сохранённого.

Параметры сохранённого задания

Основные параметры



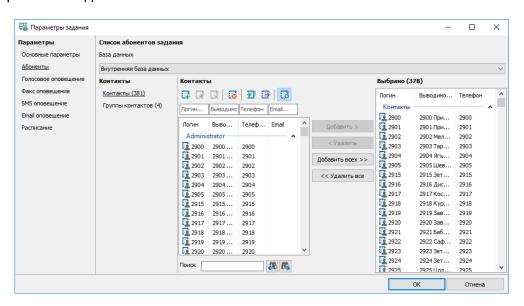
- Название. Поле имени, уникальный идентификатор сохранённого задания, произвольная строка.
- Приоритет. Приоритет сохраненного задания, он стоит выше приоритета контакта.
- *Внешний ID.* Числовой уникальный идентификатор задания, используется в диалогах для идентификации задания по ее номеру.
- *Голосовое имя.* Голосовой файл, содержащий голосовое название сохраненного задания, например, «Задание на обзвон должников» и т.д. Используется в диалогах для указания пользователю, что это за задание.
- Задание считать «законченным», когда у. Этот параметр определяет долю абонентов, на которых выполняется один из критериев завершенности задания:
 - 1) Исчерпаются попытки
 - 2) Исчерпаются попытки или завершится период выполнения задания
 - 3) Завершится период выполнения задания
- **Считать сообщение «переданным», если передано**. Параметр определяет критерий передачи сообщения абоненту:
 - 1) На все контакты сообщение будет считаться переданным, если оно передано на все доступные контакты абонента. Система одновременно звонит на один из номеров телефона или факса контакта, отправляет СМС на один из телефонов и отправляет email контакту. В дальнейшем, система звонит на следующий номер телефона и отправляет СМС на следующий номер телефона и т.д. Если попытки на какой-нибудь номер исчерпаются без корректной передачи сообщение будет считаться «не переданным».
 - 2) Хотя бы на один контакт сообщение будет считаться переданным, если оно передано хотя бы на один, любой из возможных контактов абонента. Система по очереди звонит на один из номеров телефона или факса контакта, по исчерпании всех телефонных попыток переходит к отправке СМС и уже затем к отправке email. При первой успешной передаче сообщения любым способом дальнейшие действия прекращаются и сообщение считается «переданным».
 - 3) Хотя бы на один контакт каждого типа сообщение будет считаться переданным, если оно передано хотя бы на один из возможных контактов абонента для каждого возможного типа, например, отправилось на любой телефон и на email. Система одновременно звонит на один из номеров телефона или факса контакта, отправляет СМС на один из телефонов и отправляет email контакту. В случае неудачной попытки, система использует следующий, и так до первой удачной попытки. В случае если будет передано одно телефонное сообщение, один СМС и отправлено email (если возможно), то сообщение будет считаться «переданным».
- **Продолжительность (дни).** Параметр определяет число дней, в течение которых задание будет работать, если критерием завершения задания не является только по числу попыток.

• *Период работы*. Параметр определяет временные рамки работы системы по оповещению в течение суток.

Абоненты

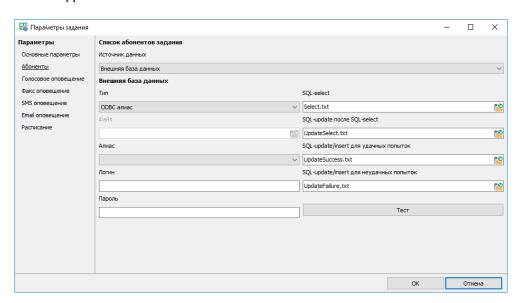
- Источник данных. Параметр определяет источник для создания списка абонентов.
 - 1) Внутренняя база данных- абоненты берутся из таблицы контактов системы
 - 2) Внешняя база данных- абоненты берутся из внешней базы данных с помощь SQL запросов
 - 3) Внешний текстовый файл- абоненты берутся из внешнего текстового файла формата, аналогичного для импорта из текстового файла

Внутренняя база данных



• Добавить, Удалить, Добавить все, Удалить все. Кнопки для редактирования списка абонентов.

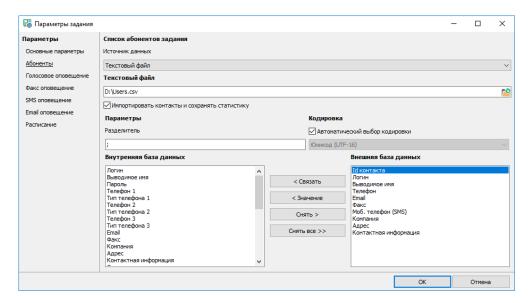
Внешняя база данных



- Тип. Параметр определяет тип базы данных:
 - 1) ODBC алиас в качестве соединения будет использоваться алиас ODBC
 - 2) ADO udl файла в качестве соединения будет использоваться ADO udl файл
- Файл. Имя udl файла для ADO соединения с внешней базой.

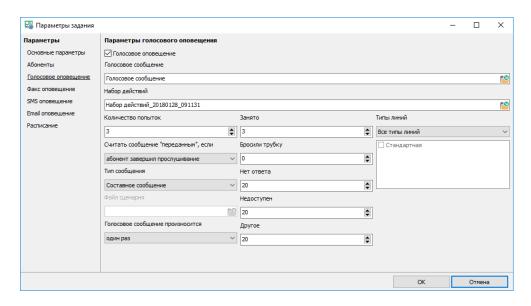
- Алиас, Логин, Пароль. Параметры соединения с ODBC алиасом внешней базы данных.
- **SQL файлы.** При работе с внешней базой система совершает четыре SQL-запроса, если какое-нибудь значение пустое, соответствующий SQL запрос не выполняется:
 - 1) SQL-select запрос должен выдавать список абонентов, необходимые поля в запросе можно узнать, посмотрев во внутренней баз таблицы ActiveTaskContacts и Contacts.
 - 2) *SQL-update после SQL-select* запрос, выполняющийся сразу после *SQL-select*, например, для пометки во внешней таблице только что выбранных абонентов, чтобы не выбрать их заново.
 - 3) SQL-update/insert для удачных и неудачных попыток— запросы, из которых выполняется только один, в зависимости от удачности попытки оповещения и выполняющиеся сразу после совершения этой попытки.
- *Параметры SQL запросов*. Возможные параметры SQL запросов, обновляющих внешнюю базу данных следующие:
 - 1) :ResultCode (тип Integer) код результата попытки оповещения, положительное значение попытка удачна, отрицательное попытка неудачна
 - 2) :ResultString (тип WideString) текстовое значение результата попытки оповещения
 - *3) :ContactId (тип Int64) идентификатор абонента*
 - 4) :ContactLogin (тип WideString) логин абонента
 - 5) :ContactName (тип WideString) имя абонента
 - 6) :Phone (тип WideString) телефон абонента
 - 7) :EMail (тип WideString) email абонента
 - 8) :Fax (тип WideString) номер факса
 - *9)* :Time (тип DateTime) время попытки
 - 10) :Date (тип Date) дата попытки
 - 11) :DateTime (тип DateTime) время и дата попытки
 - 12) :ListenedTime (тип Float) продолжительность прослушивания сообщения в секундах
 - 13) :ListenStarted (mun SmallInt) 1 если в попытке голосового оповещения абонентом было начато прослушивание сообщения, 0 если нет
 - 14) :ListenFinished (тип SmallInt) 1 если в попытке голосового оповещения абонентом было завершено прослушивание сообщения, 0 если нет
 - 15) :Confirmed (тип SmallInt) 1 если в попытке голосового оповещения абонентом было произведено подтверждение, 0 если нет
 - 16) :Unsubscribed (тип SmallInt) 1 если в попытке голосового оповещения абонентом было произведено свое отключение , 0 если нет
 - 17) :Recorded (mun SmallInt) 1 если в попытке голосового оповещения абонентом оставлено сообщение, 0 если нет
 - 18) :Transferred (тип SmallInt) 1 если в попытке голосового оповещения абонент был переключен на оператора, 0 если нет
- *Tecm.* По нажатию системой производится соединение с внешней базой и выполняются тестовые SQL запросы с произвольными параметрами для проверки их корректности.

Текстовый файл



- Текстовый файл. Имя текстового файла для работы с ним как с внешним файлом. При считывании данных из файла, время последней записи файла ставится системой в некоторое фиксированное значение, чтобы не считывать с него второй раз. При любом изменении текстового файла, его время последней записи изменяется и новые данные будут считаны заново. Логин контакта -уникальное поле и поэтому контакты из обновленного файлы, уже имеющиеся в задании, будет не добавлены, а обновлены.
- Импортировать контакты и сохранять статистику. При включенной опции система физически импортирует контакты в таблицу контактов и добавляет или обновляет их в таблице абонентов задания. После этого задание выглядит как обычное задание с внутренними абонентами. При отключённой опции, в базу ничего не импортируется, системой создаются виртуальные абоненты, хранящиеся только в памяти Менеджера звонков, по ним осуществляется одна попытка оповещения, никакой статистики не ведется, задание по времени автоматически не завершается, будет находится в активных пока не будет вручную удалено.
- *Параметры соединения.* Параметры соединения полностью совпадают с параметрами при <u>импорте</u> из текстового файла.

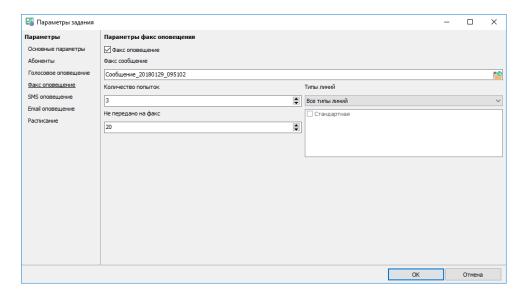
Голосовое оповещение



- *Голосовое оповещение.* Переключатель разрешает оповещать на телефоны *контактов* для передачи голосового сообщения.
- Голосовое сообщение. Сообщение, выбранное из списка сообщений оповещения.

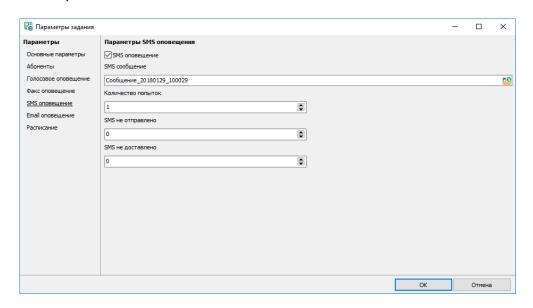
- *Набор действий*. Набор реакций системы на действия, совершаемые абонентом перед или после проигрывания сообщения.
- **Количество попыток.** Этот параметр определяет, сколько раз система должна пытаться дозвониться до каждого абонента по каждому телефону при неудачной попытке. В случае окончания счетчика попыток, система помечает абонента неоповещенным по телефону и больше ему не звонит.
- **Считать сообщение «переданным», если**. Этот параметр определяет критерий передачи голосового сообщения:
 - 1) Установилось соединение
 - 2) Абонент начал прослушивание
 - 3) Абонент завершил прослушивание
 - 4) Абонент оставил свое сообщение
 - 5) Абонент подтвердил прием сообщения
 - 6) Абонент оставил свое сообщение и подтвердил
 - 7) Никогда, всегда считать "непереданным"
- *Тип сообщения*. Тип голосового сообщения:
 - 1) Составное сообщение указывает, что абоненту передаваться будет обычное сообщение, выбираемое из таблицы сообщений.
 - 2) Сценарий— указывает, что абоненту будет проигрываться сценарий. Сценарии это микропрограммы (скрипты), написанные на языке паскаль и предназначенные для обработки звонка. Менеджер звонков компилирует сценарий в бинарный нативный код и использует его при совершении звонка. При дозвоне до абонента сразу после соединения передается управление скрипту, скрипт совершает некоторые действия, например, проигрывает файлы, работает с базой данных и т.д. После завершения работы сценария, управление возвращается Менеджеру звонков. Подробнее работа со сценариями описана в документации «Calliseum-Scripts.pdf».
- Файл сценария. Имя файла сценария.
- **Время между попытками в случае**. Параметр определяет перерыв для следующей попытки в случае неудачи. В зависимости от характера неудачной попытки возможно указание разного времени задержки перед следующей попыткой:
 - 1) Занято абонент занят
 - 2) Бросили трубку— абонент положил трубку, не дослушав до конца сообщения, параметр используется при соответствующем значении критерия передачи сообщения
 - 3) Нет ответа абонент отсутствует, таймаут попытки соединения
 - 4) Недоступен абонент выключил телефон или недоступен
 - 5) *Другое* любой другой результат
- *Типы линий*. Параметр определяет <u>типы исходящих линий</u>, которые будут использоваться при оповещение на телефон.

Факс оповещение



- *Факс оповещение.* Переключатель разрешает оповещать на факс *контактов* для передачи факсимильного сообщения.
- *Факс сообщение*. Сообщение, выбранное из списка сообщений оповещения.
- **Количество попыток.** Этот параметр определяет, сколько раз система должна пытаться дозвониться до каждого абонента по факсу при неудачной попытке. В случае окончания счетчика попыток, система помечает абонента неоповещенным по факсу и больше ему не звонит.
- **Время между попытками в случае**. Параметр определяет перерыв для следующей попытки в случае неудачи. В зависимости от характера неудачной попытки возможно указание разного времени задержки перед следующей попыткой:
 - 1) Не передано на факс абоненту не удалось передать факс по любой причине
- **Типы линий**. Параметр определяет <u>типы исходящих линий</u>, которые будут использоваться при оповещение по факсу.

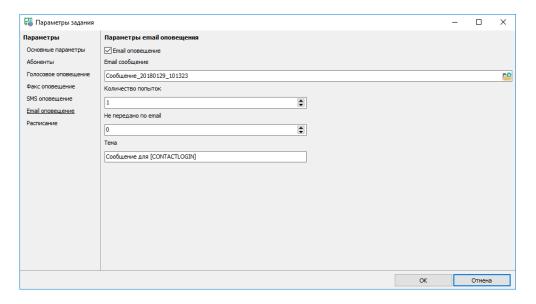
SMS оповещение



- **SMS оповещение.** Переключатель разрешает отправлять SMS на телефоны контактов.
- SMS сообщение. Сообщение, выбранное из списка сообщений оповещения.
- **Количество попыток.** Этот параметр определяет, сколько раз система должна пытаться отправить SMS каждому абоненту при неудачной попытке. В случае окончания счетчика попыток, система помечает абонента неоповещенным по SMS и больше ему не отправляет.

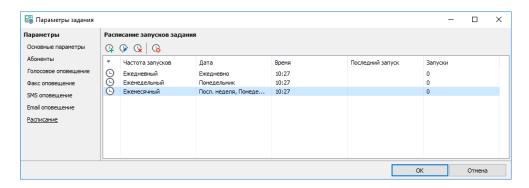
- **Время между попытками в случае**. Параметр определяет перерыв для следующей попытки в случае неудачи. В зависимости от характера неудачной попытки возможно указание разного времени задержки перед следующей попыткой:
 - 1) SMS не отправлено абоненту не удалось отправить SMS по любой причине.
 - 2) SMS не доставлено абоненту не удалось доставить SMS по любой причине. Это время начинает отсчитывается от времени, когда истекает срок ожидания отчета об успешной доставке SMS.

Email оповещение



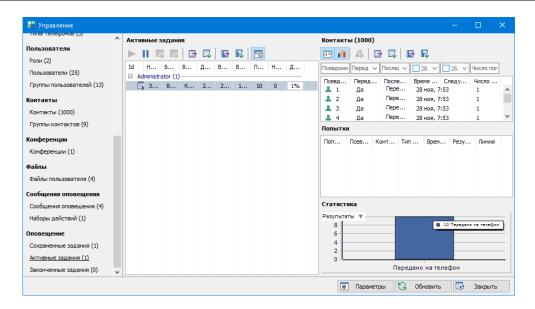
- Email оповещение. Переключатель разрешает отправлять email на телефоны контактов.
- *Email сообщение*. Сообщение, выбранное из списка сообщений оповещения.
- **Количество попыток.** Этот параметр определяет, сколько раз система должна пытаться отправить email каждому абоненту при неудачной попытке. В случае окончания счетчика попыток, система помечает абонента неоповещенным по email и больше ему не отправляет.
- **Время между попытками в случае**. Параметр определяет перерыв для следующей попытки в случае неудачи. В зависимости от характера неудачной попытки возможно указание разного времени задержки перед следующей попыткой:
 - 1) Не передано по email— абоненту не удалось отправить email по любой причине.
- **Тема email сообщения**. Tema (subject) email сообщения, в тексте темы могут встречаться названия полей в квадратных скобках для индивидуализации темы, аналогичные при создании <u>текстовых файлов</u>.

Расписание запусков задания



Панель полностью совпадает с панелью расписания запусков конференции.

4.1.28 Активные задания



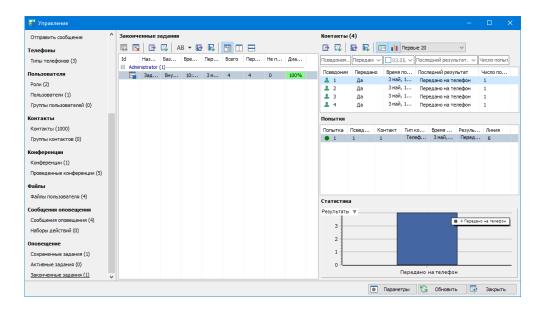
Список активных заданий

- Продолжить, Остановить. Команды временно запускают и приостанавливают активное задание.
- **Закончить**. Приостановленное задание можно завершить, переведя его в список законченных. Всем абонентам, по которым еще остались неизрасходованные попытки, добавляется одна неудачная попытка «Отклонен оператором».
- Удалить. Удаляет выделенные приостановленные задания.
- *Подготовить краткий отчет*. Подготавливает экспорт отчета с результатами оповещения по всем абонентам задания. В отчете нет информации о результатах попыток, только общий результат «Передано» или «Не передано». В конце подготовленный отчет открывается во внешней программе.
- *Скачать краткий от чет*. Действует аналогично подготовке отчета, но вместо его открытия во внешней программе, архивирует и предлагает сохранить архив на диске.
- *Подготовить полный отчет*. Подготавливает <u>экспорт отчета</u> с результатами оповещения по всем попыткам всех абонентов задания. В конце подготовленный отчет открывается во внешней программе.
- *Скачать полный отчет*. Действует аналогично подготовке отчета, но вместо его открытия во внешней программе, архивирует и предлагает сохранить архив на диске.
- Показывать контакты. Показывает/скрывает окно с контактами.

Список контактов

- Показать окно попыток. Показывает или скрывает список попыток по выделенному абоненту.
- *Показать окно статистики*. Показывает или скрывает панель статистики по попыткам вех абонентов задания.
- Удалить. Удаляет выделенных абонентов из задания.
- *Подготовить краткий/полный отчет. Скачать краткий/полный отчет.* Идентичны кнопкам в списке активных задании, но дополнительно используют фильтр абонентов.

4.1.29 Законченные задания



Список законченных заданий

- *Перезапустить*. Перезапускает задание, переведя его в список активных. В новом задании будут присутствовать только неоповещенные абоненты.
- Удалить. Удаляет выделенные задания.
- **Подготовить краткий отчет**. Подготавливает экспорт отчета с результатами оповещения по всем абонентам задания. В отчете нет информации о результатах попыток, только общий результат «Передано» или «Не передано». В конце подготовленный отчет открывается во внешней программе.
- *Скачать краткий отчет*. Действует аналогично подготовке отчета, но вместо его открытия во внешней программе, архивирует и предлагает сохранить архив на диске.
- *Подготовить полный отнет*. Подготавливает экспорт отчета с результатами оповещения по всем попыткам всех абонентов задания. В конце подготовленный отчет открывается во внешней программе.
- *Скачать полный от от стемен.* Действует аналогично подготовке отчета, но вместо его открытия во внешней программе, архивирует и предлагает сохранить архив на диске.
- *Распознать*. Команда производит распознавание всех ответов абонентов. Распознанные Ответы абонентов можно увидеть в списке попыток конкретного абонента или полном отчете по всем попыткам.
- Показывать контакты. Показывает/скрывает окно с контактами.

Список контактов

- Показать окно попыток. Показывает или скрывает список попыток по выделенному абоненту.
- *Показать окно статистики*. Показывает или скрывает панель статистики по попыткам вех абонентов задания.
- Подготовить краткий/полный отчет. Скачать краткий/полный отчет. Идентичны кнопкам в списке активных задании, но дополнительно используют фильтр абонентов.

5 Аварийные ситуации

Аварийные ситуации при работе оператора не возникают.