



Администрирование IP Office Voicemail Pro

Версия 12.2
Выпуск 1
Август 2025

Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

Уведомление

Несмотря на то, что были приложены все усилия, чтобы информация в данном документе на момент его печати была полной и точной, компания Avaya не несет ответственности за любые ошибки. Компания Avaya оставляет за собой право вносить изменения и исправления в информацию данного документа без предварительного уведомления пользователей или организаций.

Отказ от ответственности за документацию

«Документация» — это информация, публикуемая на различных носителях. Данная информация может включать в себя сведения о продуктах, описания подписок или услуг, инструкции по использованию и технические характеристики, которые обычно предоставляются пользователям продуктов. К документации не относятся маркетинговые материалы. Компания Avaya не несет ответственности за любые изменения, дополнения или удаления, сделанные в оригинальной опубликованной версии документации, если эти изменения, дополнения или удаления не были сделаны компанией Avaya или от ее имени. Конечный пользователь обязуется не привлекать к ответственности и не предъявлять компании Avaya, ее агентам, служащим и сотрудникам какие-либо иски или требования и не инициировать против них судебные разбирательства в связи с изменениями, добавлениями и сокращениями, сделанными позднее в данной документации.

Отказ от ответственности за ссылки

Компания Avaya не несет ответственности за содержимое или работу любых ссылок, которые указаны компанией Avaya на этом веб-сайте или в документации. Компания Avaya не несет ответственности за точность информации, содержание и достоверность веб-сайтов, на которые имеются ссылки в данной документации, и наличие какой-либо ссылки не означает, что компания рекомендует соответствующие продукты, услуги или информацию. Компания Avaya не может гарантировать, что эти ссылки будут обеспечивать доступ к запрашиваемой информации в любой момент, так как она не контролирует указанные страницы.

Гарантия

Avaya предоставляет ограниченную гарантию на оборудование и программное обеспечение Avaya. Для получения условий ограниченной гарантии см. соглашение с Avaya. Условия стандартной гарантии Avaya и информация, которая касается гарантийного обслуживания данного продукта, доступна клиентам Avaya и любым другим лицам на веб-сайте службы технической поддержки Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> по ссылке «Гарантия и жизненный цикл продуктов» или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya. Обратите внимание, что если продукт или продукты приобретены у авторизованного партнера Avaya по каналу за пределами США и Канады, гарантия предоставляется соответствующим партнером Avaya по каналу, а не компанией Avaya.

«Размещенная служба» — это подписка на размещенную службу Avaya, приобретенная вами у компании Avaya или авторизованного партнера Avaya по каналу (в зависимости от обстоятельств) и описанная в документации к размещенному SAS или иной применимой службе. В случае приобретения подписки на размещенную службу указанная выше ограниченная гарантия может не применяться, однако вы можете получить право на получение услуг поддержки в отношении размещенной службы, как описано в документации к соответствующей размещенной службе. Для получения подробной информации обращайтесь в Avaya или к партнеру Avaya по каналу (в зависимости от того, кто предоставляет службу).

Размещенная служба

СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТСЯ ТОЛЬКО ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ПОДПИСКИ НА РАЗМЕЩЕННУЮ СЛУЖБУ AVAYA У AVAYA ИЛИ ПАРТНЕРА AVAYA ПО КАНАЛУ (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ), УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗМЕЩЕННЫХ СЛУЖБ ДОСТУПНЫ НА ВЕБ-САЙТЕ AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) ПО ССЫЛКЕ «Avaya Terms of Use for Hosted Services» (Условия использования размещенных служб Avaya)

ИЛИ НА ДРУГИХ ПОСЛЕДУЮЩИХ ВЕБ-САЙТАХ, УКАЗАННЫХ КОМПАНИЕЙ AVAYA, И ПРИМЕНЯЮТСЯ КО ВСЕМ ЛИЦАМ, ОБРАЩАЮЩИМСЯ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЮЩИМ ЕЕ. ПРИ ДОСТУПЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЫ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ТАКИХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДРУГИМ ЛИЦАМ ОТ СВОЕГО ИМЕНИ И ОТ ИМЕНИ СУБЪЕКТА, ДЛЯ КОТОРОГО ВЫ ОСУЩЕСТВЛЯЕТЕ ЭТО (ДАЛЕЕ «ВЫ» И «КОНЕЧНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»), ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТ ИМЕНИ КОМПАНИИ ИЛИ ДРУГОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА, ВЫ ПОДТВЕРЖДАЕТЕ, ЧТО У ВАС ЕСТЬ ПОЛНОМОЧИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ СОГЛАСИЯ ЭТОГО ЛИЦА С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ У ВАС ОТСУТСТВУЮТ ТАКИЕ ПОЛНОМОЧИЯ ИЛИ ВЫ НЕ СОГЛАШАЕТЕСЬ С ЭТИМИ УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ВЫ НЕ ИМЕЕТЕ ПРАВА ОБРАЩАТЬСЯ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЕЕ ЛИБО ПРЕДОСТАВЛЯТЬ КОМУ-ЛИБО ПРАВО НА ОБРАЩЕНИЕ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ И ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ.

Лицензии

Глобальные условия предоставления лицензии на программное обеспечение («Условия предоставления лицензии на программное обеспечение») доступны на следующем веб-сайте <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> или любом заменяющем его сайте, указанном Avaya. Настоящие Условия предоставления лицензии на программное обеспечение распространяются на любого, кто устанавливает, загружает и/или использует Программное обеспечение и/или Документацию. При установке, загрузке и использовании программного обеспечения, а также разрешая другим лицам его использовать, конечный пользователь соглашается с данными условиями предоставления лицензии на программное обеспечение и вступает в юридическое соглашение между конечным пользователем и компанией Avaya. Если конечный пользователь принимает настоящие условия предоставления лицензии на программное обеспечение от имени той или иной компании или другого юридического лица, то настоящим конечный пользователь подтверждает, что обладает необходимыми полномочиями для связывания этого юридического лица настоящими условиями предоставления лицензии на программное обеспечение.

Охраняется авторским правом

За исключением случаев, когда явно указано иное, запрещается использовать приведенные на этом веб-сайте материалы, документацию, программное обеспечение, размещенные службы и оборудование, предоставленные компанией Avaya. Все содержимое этого веб-сайта, документация, размещенная служба и продукт, предоставленные компанией Avaya, в том числе подборка, размещение и дизайн содержимого, принадлежит компании Avaya или ее лицензиарам, а также защищено законом об охране авторских прав и другими законами по защите прав на интеллектуальную собственность, в том числе законами по охране прав на уникальные объекты в отношении защиты баз данных. Запрещается изменять, копировать, воспроизводить, публиковать, загружать на серверы, передавать и распространять любым способом любое содержимое целиком или частично, в том числе любой код и программное обеспечение, если это в явной форме не разрешено компанией Avaya. Несанкционированное воспроизведение, передача, распространение, хранение и использование без явного письменного согласия компании Avaya может представлять собой состав уголовного преступления или гражданского правонарушения в соответствии с применимым законодательством.

Виртуализация

Следующие положения применимы только в случае развертывания продукта на виртуальной машине. Каждый продукт имеет собственный код заказа и типы лицензии. Если не оговорено иное, каждый экземпляр продукта заказывается и лицензируется отдельно. Например, если клиент конечного пользователя или партнера Avaya по каналу хочет установить два экземпляра одного типа продуктов, необходимо заказать два продукта этого типа.

Компоненты сторонних производителей

Следующие положения применимы только в случае поставки кода H.264 (AVC) вместе с продуктом. ДАННЫЙ ПРОДУКТ ЛИЦЕНЗИРУЕТСЯ ПО УСЛОВИЯМ ЛИЦЕНЗИИ НА

ПОРТФЕЛЬ ПАТЕНТОВ AVC ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИЛИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНЫМИ СПОСОБАМИ, ИСКЛЮЧАЮЩИМИ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЗА (i) КОДИРОВАНИЕ ВИДЕО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ AVC («ВИДЕО AVC») И/ИЛИ (ii) ДЕКОДИРОВАНИЕ ВИДЕО AVC, ЗАКОДИРОВАННОГО ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И/ИЛИ ПОЛУЧЕННОГО ОТ ПОСТАВЩИКА ВИДЕО, ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИДЕО AVC. ДЛЯ ДРУГИХ ВИДОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЦЕНЗИЯ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ И НЕ ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ. ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ У MPEG LA, L.L.C. СМ. ВЕБ-САЙТ ПО АДРЕСУ [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Поставщик услуг

ЧТО КАСАЕТСЯ КОДЕКОВ, ЕСЛИ ПАРТНЕР AVAYA ПО КАНАЛУ РАЗМЕЩАЕТ КАКИЕ-ЛИБО ПРОДУКТЫ, ИСПОЛЬЗУЮЩИЕ ИЛИ ИМЕЮЩИЕ ВНЕДРЕННЫЙ КОДЕК H.264 ИЛИ H.265, ПАРТНЕР AVAYA ПО КАНАЛУ ПОДТВЕРЖДАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ СО СВОЕЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЗА УПЛАТУ ВСЕХ СВЯЗАННЫХ КОМИССИЙ И/ИЛИ РОЯЛТИ. КОДЕК H.264 (AVC) ЛИЦЕНЗИРУЕТСЯ ПО УСЛОВИЯМ ЛИЦЕНЗИИ НА ПОРТФЕЛЬ ПАТЕНТОВ AVC ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИЛИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНЫМИ СПОСОБАМИ, ИСКЛЮЧАЮЩИМИ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЗА (i) КОДИРОВАНИЕ ВИДЕО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ AVC («ВИДЕО AVC») И/ИЛИ (ii) ДЕКОДИРОВАНИЕ ВИДЕО AVC, КОТОРОЕ БЫЛО ЗАКОДИРОВАНО ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И/ИЛИ ПОЛУЧЕНО ОТ ПОСТАВЩИКА ВИДЕО, ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИДЕО AVC. ДЛЯ ДРУГИХ ВИДОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЦЕНЗИЯ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ И НЕ ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ. ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ПО КОДЕКАМ H.264 (AVC) И H.265 (HEVC) МОЖНО ПОЛУЧИТЬ В КОМПАНИИ MPEG LA, L.L.C. СМ. ВЕБ-САЙТ ПО АДРЕСУ [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Соблюдение требований законодательства

Клиент признает и соглашается с тем, что он несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и норм, в том числе за соблюдение законов и норм, связанных с записью вызовов, конфиденциальностью данных, интеллектуальной собственностью, коммерческой тайной, мошенничеством и правами на исполнение музыкальных произведений на территории страны или региона, где используется продукт Avaya.

Предупреждение мошеннического использования телефона

«Мошенническим использованием системы» является несанкционированное использование вашей телекоммуникационной системы некоторой стороной без разрешения (например, лицом, которое не является служащим компании, оператором, подрядчиком или работником, выполняющим задание для вашей компании). Учтите, что в связи с наличием телекоммуникационной системы существует риск мошеннического использования телефона, которое может привести к значительным дополнительным расходам за услуги связи.

Поддержка от компании Avaya в случае мошеннического использования телефона

Если вы подозреваете, что стали жертвой телефонного мошенничества и нуждаетесь в технической помощи, обратитесь к торговому представителю компании Avaya.

Уязвимости системы безопасности

Информация о политике обеспечения безопасности компанией Avaya приведена в разделе Security Policies and Support (Политика безопасности и поддержка) на веб-сайте <https://support.avaya.com/security>.

Предполагаемые уязвимости в безопасности продуктов Avaya обрабатываются в рамках процедуры обеспечения безопасности продуктов Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Товарные знаки

Товарные знаки, логотипы и знаки обслуживания (далее «Знаки»), представленные компанией Avaya на веб-сайте, в Документации, Размещенных службах и продуктах, являются

зарегистрированными или незарегистрированными Знаками компании Avaya, ее дочерних компаний, лицензиаров, поставщиков или сторонних компаний. Пользователям запрещено использовать такие знаки без предварительного письменного разрешения компании Avaya или третьих лиц, которым принадлежат соответствующие Знаки. Никакие элементы и сведения на этом веб-сайте, в Документации, в Размещенных службах и в продуктах не могут рассматриваться как предоставляющие по смыслу или по отсутствию права возражения или иным образом какие-либо лицензии или права на них и на Знаки без явного письменного разрешения компании Avaya или соответствующего третьего лица.

Avaya является зарегистрированным товарным знаком компании Avaya LLC.

Все товарные знаки, не принадлежащие компании Avaya, являются собственностью их владельцев.

Linux® является зарегистрированным в США и других странах товарным знаком, принадлежащим Линусу Торвальдсу (Linus Torvalds).

Скачивание документации

Актуальные версии документации см. на веб-сайте службы поддержки Avaya <https://support.avaya.com> или на заменяющем его сайте, указанном компанией Avaya.

Контакты службы поддержки Avaya

Перейдите на веб-сайт службы поддержки Avaya <https://support.avaya.com>, чтобы ознакомиться с замечаниями и статьями по продуктам и облачным службам или сообщить об ошибках, которые возникли в вашем продукте или облачной службе Avaya. Для получения списка телефонных номеров службы поддержки и контактных адресов посетите веб-сайт службы поддержки Avaya <https://support.avaya.com> (или заменяющий его сайт, указанный компанией Avaya), прокрутите страницу вниз и выберите «Связаться со службой технической поддержки Avaya».

Содержание

Часть 1: Клиент Voicemail Pro	13
Глава 1. Обзор администрирования Voicemail Pro	14
Количество одновременно работающих пользователей	14
Voicemail Pro на Unified Communications Module	15
Мошенническое использование телефона	16
Лицензии Voicemail Pro	16
Преобразование текста в речь	16
Скачивание установщика клиента с сервера	17
Глава 2. Вход в систему	18
Вход в систему голосовой почты	18
Сообщение «Подтвердить скачивание потоков вызовов»	19
Сообщение «Продолжить автономно»	20
Переключение между онлайн- и автономными режимами	20
Выход из системы	21
Закрытие клиента	22
Глава 3. Типы учетных записей администратора	23
Редактирование пользователей для службы безопасности IP Office	24
Просмотр и настройка параметров группы прав	24
Изменение членства пользователя службы	25
Учетные записи локального администратора	25
Редактирование учетной записи локального администратора	25
Изменение пароля	27
Глава 4. Окно клиента Voicemail Pro	28
Использование панелей навигации и сведений	29
Распределенная голосовая почта	30
Пользователи и группы	30
Уведомления о событиях	32
Исходящие вызовы	32
Аварийные сигналы	33
Настройка параметров аварийных сигналов	35
Значки панели инструментов	35
Просмотр потоков вызовов как текста	36
Сохранение изменений потока вызовов	36
О программе	37
Часть 2: Редактирование потока вызовов	38
Глава 5. Начальные точки потока вызовов	39
Начальные точки по умолчанию	41
Использование начальных точек	42
Добавление начальной точки для краткого кода	42
Редактирование начальной точки	43
Удаление начальной точки	43
Переименование пользователя / группы / краткого кода	44

Глава 6. Действия в потоке вызовов	45
Доступные действия с потоком вызовов	45
Редактирование действий	48
Добавление действия	48
Редактирование действия	48
Удаление действия	49
Соединения действий потока вызовов	49
Добавление соединения	50
Удаление соединения	50
Глава 7. Using the Wave Editor (Использование Avaya IX™ Workplace Attendant)	51
Запись нового запроса	51
Выбор запроса	53
Глава 8. Модули	54
Создание модулей	55
Добавление модуля к потоку вызовов	56
Непосредственное выполнение модуля	56
Модули по умолчанию	57
Включение модуля	57
Редактирование модуля по умолчанию	58
Сброс модуля	58
Глава 9. Условия	59
Запуск редактора условий	60
Добавление нового условия	60
Добавление элементов в условие	61
Редактирование элементов	62
Изменение настроек логики условий	62
Изменение имени условия	62
Удаление элементов и условий	63
Вводная информация о календаре	63
Добавление элемента календаря	63
Вводная информация о программе на неделю	64
Добавление элемента «Программа на неделю»	64
Добавление элемента «Условие»	65
Добавление элемента «Сравнить»	66
Пример потока вызовов	67
Глава 10. Дополнительное редактирование	68
Включение других файлов в сервер голосовой почты	68
Импорт или экспорт данных	69
Импорт данных Voicemail Pro	69
Экспорт данных Voicemail Pro	70
Часть 3: Действия с потоком вызовов	72
Действия с потоком вызовов	72
Глава 11. Вкладки действия «Запуск» и настроек действия	75
Действие «Запуск»	75
Вкладка настроек действия «Общие»	76

Вкладка настроек действия «Вводные запросы».....	77
Вкладка настроек действия «Особые».....	78
Вкладка настроек действия «Отчетность».....	78
Вкладка настроек действия «Результаты».....	80
Глава 12. Базовые действия	81
Общего типа Действие (Action).....	81
Действие «Озвучивание текста».....	83
Действие меню.....	84
Действие «Перейти».....	87
Действие «Разъединение».....	88
Действие «Главная».....	89
Действие «Возврат модуля».....	89
Глава 13. Команды общего действия	90
Общего типа: Арифметическое выражение.....	90
Общего типа: Изменить приоритет вызывающего абонента.....	92
Общего типа: Изменить конфигурацию пользователя или группы.....	92
Параметры Изменить конфигурацию пользователя или группы.....	94
Общего типа: Очистить счетчик.....	96
Общего типа: Уменьшение счетчика.....	97
Общего типа: Приращение счетчика.....	97
Общего типа: Общая команда произвольного формата.....	98
Общего типа: Установить счетчик.....	100
Общего типа: Установить значение CPxx.....	101
Общего типа: Работа со строками.....	101
Общее действие: операции и примеры работы со строками.....	103
Общего типа: Установить задержку цифрового набора.....	105
Глава 14. Действия с почтовым ящиком	106
Действие «Получить почту».....	106
Действие «Отправить почту».....	108
Действие «Прослушать».....	109
Действие «Голосовой вопрос».....	110
Действие «Кампания».....	112
Глава 15. Операции по настройке	114
Действие «Изменить список воспроизведения».....	114
Действие «Запись имени».....	115
Действие «Меню личных параметров».....	117
Действие «Выбор языка системных запросов».....	119
Глава 16. Телефонные операции	121
Действие «Переменная маршрутизация».....	121
Действие «Маршрутизация входящих вызовов».....	123
Действие «Состояние вызова».....	124
Передача вызв Действие (Action).....	125
Действие «Оповещение шепотом».....	127
Действие «Список вызовов».....	129
Действие «Набор номера по имени».....	130
Полуавтоматическая передача Действие (Action).....	132

Действие «Сбор алфавитно-цифровых символов».....	135
Действие «Парковка и оповещение».....	136
Действие «Сценарий прогнозируемых вызовов».....	138
Глава 17. Прочие действия	142
Действие «Эл. почта».....	142
Действие «Открыть дверь».....	143
Действие «Настройка аварийных сигналов».....	144
Действие «Часы».....	147
Действие «После набора».....	148
Действие «Удаленный поток вызовов».....	150
Глава 18. Операции с условием	151
Действие «Проверка условия».....	151
Действие «Установка пользовательской переменной».....	152
Действие «Проверка пользовательской переменной».....	153
Проверка переменной Действие (Action).....	154
Действие «Приращение и проверка счетчика».....	157
Действие «Уменьшение и проверка счетчика».....	158
Глава 19. Операции с базой данных	160
Действие «Открыть базу данных».....	160
Выполнить базу данных Действие (Action).....	161
Получение данных из базы данных Действие (Action).....	162
Действие «Закрыть базу данных».....	164
Глава 20. Действия с очередью	165
Действие «Расчетное время получения ответа для очереди».....	165
Действие «Место в очереди».....	166
Часть 4: Переменные	168
Глава 21. Переменные вызова	169
Доступные переменные вызова.....	169
Данные вызова.....	172
Использование переменных в именах файлов.....	173
Озвучивание переменных для вызывающих абонентов.....	174
Глава 22. Пользовательские переменные	175
Управление пользовательскими переменными.....	175
Использование пользовательских переменных в потоках вызовов.....	176
Использование пользовательской переменной в качестве переменной вызова.....	176
Разделение потока вызовов с использованием переменной.....	177
Часть 5: Управление почтовым ящиком и доступ к нему	179
Глава 23. Управление почтовыми ящиками	180
Личные списки рассылки.....	182
Настройка списков рассылки для пользователя.....	182
Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя.....	183
Отключение почтового ящика.....	185
Очистка почтового ящика.....	186
Глава 24. Индикация ожидающего сообщения	187
Настройка MWI-индикация для другого пользователя.....	187

Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска.....	188
Настройка системной конференции MWI.....	189
Глава 25. Доступ пользователей к голосовой почте.....	190
Настройка правил создания паролей почтовых ящиков.....	191
Добавление кнопки получения голосовой почты.....	192
Создание кнопки визуального доступа к голосовой почте.....	193
Предоставление пользователям доступа с любого внутреннего номера.....	194
Предоставление пользователям доступа из внешнего местоположения.....	195
Создание надежного местоположения.....	196
Глава 26. Голосовая почта групп поиска.....	197
Настройка голосовой почты группы поиска.....	198
Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска.....	199
Настройка трансляции группы.....	200
Использование краткого кода для получения голосовой почты.....	200
Работа в нерабочее время.....	201
Настройка объявлений.....	202
Запись сообщений.....	203
Пользовательская настройка объявлений.....	203
Настройка постановки в очередь для группы поиска.....	205
Настройка потока вызовов группы поиска.....	205
Глава 27. Способы доступа к почтовому ящику.....	207
Средства управления краткими кодами.....	208
Режим Intuity.....	208
Режим IP Office.....	210
one-X Portal for IP Office.....	210
Visual voice.....	212
Элементы управления визуального доступа к голосовой почте.....	212
UMS IMAP.....	213
UMS Gmail.....	214
UMS Outlook.....	215
Глава 28. Удаленные уведомления голосовой почты.....	217
Обратный вызов.....	217
Ограничения каналов.....	218
Настройка обратного вызова.....	218
Начальная точка обратного вызова по умолчанию.....	219
Уведомляющие вызовы.....	220
Включение/отключение уведомляющих вызовов.....	222
Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя.....	222
Часть 6: Администрирование сервера.....	224
Глава 29. Системные параметры.....	225
Изменение параметров сервера.....	225
Системные настройки «Общие».....	226
Системные настройки «Каталоги».....	228
Системные настройки «Электронная почта».....	229
Настройки службы MAPI.....	229
Настройки MAPI.....	230

Обзор SMTP-отправителей.....	230
Настройки SMTP-получателя.....	233
Системные настройки «Служебные действия».....	234
Системные настройки «Аварийный сигнал SNMP».....	236
Системные настройки «Уведомляющие вызовы».....	237
Системные настройки «Запись голосовой почты».....	239
Системные настройки «Резервное копирование и восстановление».....	240
Системные настройки «Системный журнал».....	241
Глава 30. Администрирование	242
Настройка параметра восстановления конфигурации.....	242
Выключение/приостановка голосовой почты.....	242
Поддержка глобальных часовых поясов.....	244
Глава 31. Архивирование и восстановление клиента	249
Немедленное архивирование.....	249
Описание параметров резервного копирования.....	250
Создание расписания архивирования.....	251
Описание параметров резервного копирования.....	252
Восстановление резервных копий.....	253
Часть 7: Запись вызовов	254
Глава 32. Запись вызовов	255
Предупреждение о записи вызова.....	256
Включение и выключение предупреждения о записи.....	256
Скрытие индикации автоматической записи.....	256
Установка максимальной длины записи.....	257
Получение согласие вызывающего абонента.....	257
Пример получения согласия вызывающего абонента.....	258
Глава 33. библиотека записей телефонных разговоров	260
Setting the VRL Recording Format.....	260
Media Manager.....	261
Centralized Media Manager.....	261
Глава 34. Запись вызовов вручную	263
Настройка параметров ручной записи.....	263
Настройка клавиши DSS для ручной записи.....	264
Использование кратких кодов.....	265
Настройка ручной записи.....	265
Глава 35. Автоматическая запись вызовов	267
Настройка параметров автоматической записи для пользователя.....	268
Настройка автоматической записи вызовов для группы поиска.....	269
Настройка автоматической записи вызовов для маршрута входящих вызовов.....	270
Настройка автоматической записи исходящих вызовов учетной записи.....	272
Настройка автоматической записи вызова для системной конференции.....	273
Настройка автоматической записи.....	273
Часть 8: Примеры	275
Примеры Voicemail Pro.....	275
Глава 36. Маршрутизация вызовов на голосовую почту	276

Маршрутизация вызовов на голосовую почту	276
Перевод вызовов в голосовую почту.....	277
Использование сокращенных кодов для доступа к голосовой почте.....	277
Использование VM: для доступа к голосовой почте.....	278
Телефонные номера голосовой почты.....	279
Настройка внутреннего номера с помощью модуля Voicemail Pro.....	280
Создание соответствующего краткого кода.....	281
Использование модуля.....	282
Глава 37. Извещения.....	283
Пример обязательного объявления.....	283
Личные объявления.....	284
Глава 38. Изменение языка.....	286
Поддерживаемые языки.....	286
Разрешение региональных параметров вызова.....	288
Изменение языка системных запросов.....	288
Изменение языка пользовательских запросов.....	290
Глава 39. Использование преобразования текста в речь (TTS).....	292
Установка локальных модулей обработки речи TTS.....	293
Включение функции TTS обработчика речи Google.....	293
Использование действия «Озвучивание текста».....	294
Элементы управления SSML преобразованием текста в речь.....	295
Использование тегов SSML.....	295
Теги SSML XML.....	296
Настройка преобразования текста речь для чтения электронной почты.....	298
Настройка чтения электронной почты.....	299
Глава 40. Мобильное дублирование.....	300
Пример создания потока вызовов для мобильного дублирования.....	301
Создание краткого кода для тестирования потока вызовов.....	302
Глава 41. Подключение к базе данных.....	304
Поддержка базы данных.....	304
Пример сценария базы данных.....	305
Получение данных из базы данных.....	306
Действие «Открыть базу данных».....	306
Действие «Выполнить базу данных».....	307
Действие «Получение данных из базы данных».....	308
Возврат данных из базы данных.....	309
Озвучить название книги.....	310
Ввод сведений в базу данных.....	310
Сбор сведений о вызывающих абонентах.....	311
Глава 42. Набор по имени.....	313
Пример потока вызовов.....	314
Добавление краткого кода.....	315
Добавление модуля записи имени.....	315
Использование таблицы имен.....	316
Изменение полных имен.....	317
Глава 43. Кампании.....	318

Управление кампаниями.....	318
Запуск мастера кампаний.....	318
Создание новой кампании.....	319
Изменение кампании.....	319
Удаление кампании.....	320
Пользовательские запросы.....	320
Пользовательское меню.....	321
Идентификация кампании.....	322
Получение доступа к результатам кампании.....	323
Слоты парковки кампании.....	323
Назначение программируемой кнопки для кампании.....	323
Использование функции отмены парковки вызова.....	324
Глава 44. Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха.....	325
Установка запросов телетайпа Voicemail Pro.....	326
Изменение настроек местной специфики пользователя.....	326
Информация для владельцев почтовых ящиков, использующих телетайп.....	327
Изменение языковых настроек телетайпа.....	327
Часть 9: Использование Web Manager.....	329
Использование Web Manager.....	329
Глава 45. Настройка параметров сервера.....	330
Общее.....	330
ЭЛЕКТР. ПОЧТА.....	334
Интеграция с Gmail.....	337
Служебные действия.....	338
Оповещение SNMP.....	339
Уведомляющие вызовы.....	341
Запись голосовой почты.....	342
Системный журнал.....	343
Аварийные сигналы.....	344
Группа пользователей.....	345
Создать резервную копию конфигурации.....	345
Глава 46. Управление пользовательскими запросами.....	347
Загрузка запросов.....	348
Копирование запроса.....	348
Переименование запроса.....	349
Удаление пользовательских запросов.....	349
Восстановление удаленного запроса.....	350
Загрузка запросов на сервер голосовой почты.....	351
Глава 47. Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager.....	352
Резервное копирование с использованием веб-управления.....	352
Восстановление резервных копий с использованием веб-управления.....	353
Глава 48. Редактирование автономного потока вызовов.....	355
Скачивание клиента Voicemail Pro для Windows.....	355
Скачивание потока вызовов для редактирования в автономном режиме.....	356
Редактирование автономного потока вызовов.....	356

Загрузка отредактированного потока вызовов.....	357
Часть 10: Расширенная конфигурация сервера.....	358
Глава 49. Централизованная голосовая почта Voicemail Pro.....	359
Централизованная голосовая почта.....	360
Резервное управление IP Office.....	361
Работа резервного сервера голосовой почты.....	362
Восстановление конфигурации вручную.....	364
Нормальное восстановление конфигурации.....	365
Автоматическое восстановление конфигурации.....	365
Серверы распределенной голосовой почты.....	365
Совместные параметры.....	369
Примечания по установке.....	371
Глава 50. Интеграция с Gmail.....	374
Глава 51. Интеграция сервера Exchange.....	375
Настройка сервера Exchange.....	375
Настройка Voicemail Pro для использования службы EWS.....	379
Конфигурация пользователя.....	380
Добавление почтового ящика пользователя в группу доступа.....	381
Настройка пользователя для интеграции Exchange.....	381
Настройка нескольких доменов.....	382
Настройка IIS.....	383
Настройка Web Manager.....	384
Работа с почтовыми ящиками Exchange.....	384
Глава 52. Конфигурация факс-сервера.....	386
настройка факс-сервера.....	387
Настройка системного номера факса Voicemail Pro.....	389
Настройка переадресации факсов.....	391
Настройка пользовательского номера факса.....	391
Маршрутизация факсимильных вызовов с помощью действия меню.....	392
Настройка аналогового внутреннего номера для факса.....	393
Настройка факс-сервера Castelle.....	394
Часть 11: Приложение.....	395
Глава 53. Примеры запросов голосовой почты.....	396
Запросы, отличные от Intuity, на английском языке.....	396
Запросы Intuity на английском США.....	411
Глава 54. Ведение журнала сервера голосовой почты.....	437
Ведение журнала SMTP.....	437
Системные журналы Voicemail Pro.....	438
Часть 12: Дополнительная помощь.....	440
Глава 55. Дополнительная справка и документация.....	441
Дополнительные инструкции и руководства пользователя.....	441
Получать помощь.....	442
Поиск бизнес-партнера Avaya.....	442
Дополнительные ресурсы по IP Office.....	442
Обучение.....	443

Часть 1. Клиент Voicemail Pro

Глава 1. Обзор администрирования Voicemail Pro

В этом руководстве рассматриваются общие вопросы администрирования Voicemail Pro. Вследствие гибкости продукта данный раздел не является исчерпывающим, но в то же время содержит примеры большинства аспектов конфигурирования и использования сервера голосовой почты.

В разделе главным образом рассматривается использование клиента Voicemail Pro для настройки сервера голосовой почты и управления им. Помимо этого, внимание уделяется аспектам администрирования, которое выполняется через интерфейс веб-управления на сервере голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Количество одновременно работающих пользователей](#) на стр. 14

[Voicemail Pro на Unified Communications Module](#) на стр. 15

[Мошенническое использование телефона](#) на стр. 16

[Лицензии Voicemail Pro](#) на стр. 16

[Преобразование текста в речь](#) на стр. 16

[Скачивание установщика клиента с сервера](#) на стр. 17

Количество одновременно работающих пользователей

Все соединения между сервером голосовой почты и IP Office устанавливаются по локальной сети с использованием каналов данных.

Ниже приводится максимальное количество одновременных каналов данных для работы голосовой почты.

IP Office	Максимальное количество каналов данных
IP500 V2	40
IP Office Server Edition ^[1]	250
IP Office Выберите ^{[1][2]}	500

1. Фактическая емкость зависит от типа сервера: Dell R640/R630/OVA = 250, Dell R660 = 150 или HP DL120/Dell R210 = 75.
2. При использовании двух активных Voicemail Pro.

Для всех систем, кроме подписки IP Office, фактическое количество одновременных пользователей определяется лицензиями, добавленными в конфигурацию IP Office.

Системы в режиме подписки IP Office могут получить доступ к максимальному количеству каналов.

Следует отметить, что для некоторых функций каналы голосовой почты могут быть зарезервированы или ограничены. Это осуществляется с помощью настроек **резервирования канала голосовой почты** в конфигурации системы IP Office.

Дополнительные ссылки

[Обзор администрирования Voicemail Pro](#) на стр. 14

Voicemail Pro на Unified Communications Module

Система Voicemail Pro предустановлена на Unified Communications Module. Однако указанные ниже особенности сервера голосовой почты, установленной на Unified Communications Module, отличаются от стандартного сервера голосовой почты:

- **Поддерживаемые языки:**

Для функции TTS поддерживаются только два языка: английский (США) и английский (Великобритания).

- **Доступ к серверу Voicemail Pro:**

Для получения доступа к серверу голосовой почты, работающему на Unified Communications Module, используйте IP-адрес или DNS-имя устройства управления IP Office, на котором размещен Unified Communications Module.

- **Настройки резервного копирования и восстановления:**

Файлы резервного копирования можно сохранять на USB-накопителе. Пути к файлу на USB-накопителе: /media/sdb1 и /media/sdc1. Т. к. место на твердотельном накопителе UC Module ограничено и в первую очередь предназначено для записи вызовов, используйте для резервного копирования USB-накопитель.

- **Уровень отладки по умолчанию:**

Общие системные предпочтения по умолчанию для Уровень отладки — это Критично.

- **Количество одновременных пользователей:**

Максимальное количество каналов данных, которые могут использоваться одновременно для работы голосовой почты - 40. Однако если компонент one-X также включен на Unified Communications Module, максимальное количество используемых одновременно каналов передачи данных может снижаться до 20.

- **Место для хранения записей вызовов:**

Каждая минута записи вызова голосовой почты занимает приблизительно 1 МБ дискового пространства. Следовательно, доступное место для хранения на твердотельном накопителе модуля УК ограничено примерно 400 часами записи вызовов. Учитывайте это, планируя использовать сервер голосовой почты на Unified Communications Module для централизованной голосовой почты.

- **Действия с базой данных:**

Действия с базой данных не поддерживаются.

Дополнительные ссылки

[Обзор администрирования Voicemail Pro](#) на стр. 14

Мошенническое использование телефона

Сервер голосовой почты имеет широкие возможности настройки, особенно при использовании с целью перемаршрутизации внешних вызовов, а не просто для записи сообщений. Даже если эта функция нужна, ее необходимо тщательно протестировать, чтобы убедиться в ее доступности только предполагаемым пользователям и только для планируемого назначения (в особенности если эти назначения являются внешними номерами).

Аналогичную осторожность следует соблюдать при использовании элементов управления голосовой почтой, которые позволяют изменять назначения адресатов переадресации пользователей, групп и систем, разрывать номера и т. п.

В общем:

- Необходимо тестировать все потоки вызовов, намеренно пытаясь найти возможные проблемы.
- При необходимости можно использовать маршрутизацию входящего вызова, чтобы проверить, является ли вызывающий абонент внутренним или внешним контактом.
- При возможности следует применять PIN-коды, чтобы ограничить использование потоков вызовов.

Подробную информацию о защите сервера голосовой почты и системы IP Office в целом см. в документе *Руководство по безопасности платформы Avaya IP Office™*.

Дополнительные ссылки

[Обзор администрирования Voicemail Pro](#) на стр. 14

Лицензии Voicemail Pro

На экране **Справка > О программе** в клиенте Voicemail Pro можно проверить, с какой системой IP Office работает сервер голосовой почты, а также какие лицензии получены от IP Office.

Лицензионные ключи вводятся в конфигурацию IP Office с помощью IP Office Manager. Если сервер голосовой почты установлен без лицензий, он отключится через 2 часа работы.

Дополнительные ссылки

[Обзор администрирования Voicemail Pro](#) на стр. 14

Преобразование текста в речь

Сервер голосовой почты может поддерживать функции преобразования текста в речь. Например, для вводных запросов и чтения сообщений электронной почты. См. [Использование действия «Озвучивание текста»](#) на стр. 294.

Обратите внимание, что языки для системы TTS по умолчанию не установлены. Для работы системы требуется, чтобы запросы системы TTS были установлены специалистом по обслуживанию системы

Дополнительные ссылки

[Обзор администрирования Voicemail Pro](#) на стр. 14

Скачивание установщика клиента с сервера

Об этой задаче

Установщик клиента Voicemail Pro можно скачать из меню веб-управления сервером. После этого клиент можно установить на компьютере под управлением Windows.

Процедура

1. С помощью браузера войдите в меню веб-управления сервера.
2. На странице **Решения** щелкните значок ≡ рядом с сервером и выберите **Представление платформы**.
3. В представлении платформы перейдите на вкладку **Центр приложений**.
4. Скачайте и установите пакет клиента Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Обзор администрирования Voicemail Pro](#) на стр. 14

Глава 2. Вход в систему

Установив клиент, можно использовать его для входа на сервер голосовой почты. По умолчанию доступ управляется настройками безопасности системы IP Office, к которой подключен сервер голосовой почты. По умолчанию доступ к серверу голосовой почты имеет только пользователь службы с правами администратора. Однако в параметрах безопасности IP Office можно настроить доступ для других учетных записей.

Доступ к клиенту Voicemail Pro отключен по умолчанию

Параметр **Включить интерфейс клиента Voicemail Pro**, доступный в меню сервера Web Manager, по умолчанию отключен. Включите этот параметр в меню веб-управления сервером, чтобы клиент можно было использовать для изменения конфигурации службы. См. [Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Дополнительные ссылки

- [Вход в систему голосовой почты](#) на стр. 18
- [Сообщение «Подтвердить скачивание потоков вызовов»](#) на стр. 19
- [Сообщение «Продолжить автономно»](#) на стр. 20
- [Переключение между онлайн-режимом и автономным режимом](#) на стр. 20
- [Выход из системы](#) на стр. 21
- [Закрытие клиента](#) на стр. 22

Вход в систему голосовой почты

Процедура

1. В Windows запустите **IP Office > IP Office > Voicemail Pro Client**.
 - Если клиент был ранее запущен в автономном режиме, он будет перезапущен в этом режиме. При щелчке клиент попытается начать работу в том режиме, который использовался при последнем сеансе. Если это не удастся, а также при первом запуске клиента откроется меню выбора режима.
2. Если последний раз клиент использовался в автономном режиме, он будет перезапущен в этом режиме. Чтобы изменить режим, щелкните **Файл > Вход**. На экране отобразится меню входа в систему.
3. Чтобы войти на работающий сервер голосовой почты (находящийся в сети), введите сведения о сервере:
 - а. Введите **Имя пользователя** и **Пароль пользователя** учетной записи администратора.

- б. В поле **Имя\IP-адрес блока** введите имя DNS или IP-адрес сервера голосовой почты.
- Для голосовой почты, запущенной на Unified Communications Module, используйте адрес или имя устройства управления IP Office, в котором размещен модуль.
 - Также можно щелкнуть **Обзор**, чтобы выполнить поиск сервера в локальной сети и выбрать один из результатов.
- в. Щелкните **Вход**.
- г. Если появится сообщение об ошибке «Не удалось создать удаленный интерфейс», то доступ к службе голосовой почты через клиент будет отключен. Включите настройку интерфейса клиента Voicemail Pro в меню Web Manager сервера голосовой почты. См. [Настройка параметров сервера](#) на стр. 330.
- д. При подключении к удаленному серверу открывается следующее окно. Если выбрать **Загрузить**, все потоки вызовов, на данный момент загруженные в клиент, будут перезаписаны. Подробные сведения см. в разделе [Сообщение «Подтвердить скачивание потоков вызовов»](#) на стр. 19.
4. Чтобы изменить способ подключения, щелкните **Выбор режима**. После этого отобразятся следующие функции:

Режим	Описание
В сети	Если выбран этот вариант, клиент покажет меню для выбора сервера голосовой почты, к которому необходимо подключиться. Для доступа потребуются имя и пароль учетной записи администратора, настроенной на сервере. Доступные на сервере действия зависят от используемой учетной записи.
Не в сети	Выберите этот вариант для использования клиента, не подключающегося к серверу голосовой почты. Этот режим может использоваться для просмотра, редактирования и создания потоков вызовов, импортированных с сервера голосовой почты, а также для их экспорта на сервер голосовой почты.
Функции TTS/ASR Google	Системы по подписке могут поддерживать ряд функций обработки речи Google. Выберите этот вариант, если вам нужен доступ к этим параметрам в автономном режиме настройки.

Дополнительные ссылки

[Вход в систему](#) на стр. 18

Сообщение «Подтвердить скачивание потоков вызовов»

Когда клиент подключается к серверу голосовой почты, выполняется проверка совпадения потока вызовов, уже сохраненного локально в клиенте, с потоком вызовов на сервере.

Если потоки вызовов одинаковы, с сервера в клиент не нужно копировать данные. Если потоки вызовов разные, можно загрузить поток вызовов с сервера или воспользоваться локальным потоком вызовов.

- **Загрузить:** чтобы скачать поток вызовов с сервера.
- **Отмена:** если вы не хотите скачивать поток вызовов с сервера.

Поток вызовов на сервере может отличаться от потока вызовов на клиенте, поскольку:

- Локальный поток вызовов создан раньше, чем его версия на сервере, к примеру, если поток вызовов на сервере был изменен другим клиентом.
- Локальный поток вызовов создан позже, чем его версия на сервере, к примеру, если с потоком вызовов на сервере работали, когда локальный клиент использовался в автономном режиме.
- Локальный поток вызовов передан с другого сервера, к примеру, при подключении к серверу, отличному от того, с которого ранее был загружен поток вызовов.

Чтобы загрузить локальный поток вызовов на сервер, воспользуйтесь параметрами **Файл > Сохранить** или **Файл > Сохранить и активизировать**, в меню **Файл**. См. [Сохранение изменений потока вызовов](#) на стр. 36.

Дополнительные ссылки

[Вход в систему](#) на стр. 18

Сообщение «Продолжить автономно»

Только один клиент Voicemail Pro может одновременно подключаться к серверу голосовой почты. Чтобы сеанс клиента в режиме ожидания не блокировал сервер, используется настройка сервера **Интервал ожидания подключения клиента/сервера** для разъединения бездействующего сеанса клиента. По умолчанию интервал ожидания установлен на 5 минут. См. [Системные настройки «Общие»](#) на стр. 226.

По истечении времени ожидания сеанса клиент предложит возобновить или закрыть сеанс. После этого можно продолжить работу в автономном режиме, или же закрыть клиент.

Дополнительные ссылки

[Вход в систему](#) на стр. 18

Переключение между онлайн-режимом и автономным режимом

Об этой задаче

Иногда полезно подключиться к системе для получения текущей конфигурации системы, а затем разъединиться и внести необходимые изменения в автономном режиме. Если клиент и сервер Voicemail Pro работают на одном компьютере, можно переключаться между автономным и онлайн-режимами, не выходя из системы.

Процедура

1. В меню **Файл** выберите **Выбор режима**.

Режим	Описание
В сети	Если выбран этот вариант, клиент покажет меню для выбора сервера голосовой почты, к которому необходимо подключиться. Для доступа потребуются имя и пароль учетной записи администратора, настроенной на сервере. Доступные на сервере действия зависят от используемой учетной записи.
Не в сети	Выберите этот вариант для использования клиента, не подключающегося к серверу голосовой почты. Этот режим может использоваться для просмотра, редактирования и создания потоков вызовов, импортированных с сервера голосовой почты, а также для их экспорта на сервер голосовой почты.
Функции TTS/ASR Google	Системы по подписке могут поддерживать ряд функций обработки речи Google. Выберите этот вариант, если вам нужен доступ к этим параметрам в автономном режиме настройки.

2. Если выбрать **В сети**, будет выполнен обычный процесс входа в систему.

Дополнительные ссылки

[Вход в систему](#) на стр. 18

Выход из системы

Об этой задаче

Иногда полезно подключиться к системе для загрузки текущей конфигурации системы, а затем разъединиться и внести необходимые изменения в автономном режиме. Измененную конфигурацию можно проверить автономно, прежде чем применять ее к системе. Выход из системы не равносителен завершению работы клиента, см. [Закрытие клиента](#) на стр. 22.

Процедура

В меню **Файл** выберите **Выход**.

Выполняется выход из системы и переход в автономный режим. Можно внести необходимые изменения конфигурации в автономном режиме, а завершив — снова войти в систему, или же войти для работы на другой сервер. См. [Вход в систему](#) на стр. 18.

Дополнительные ссылки

[Вход в систему](#) на стр. 18

Заккрытие клиента

Об этой задаче

Закончив работу, можно закрыть клиент Voicemail Pro.

Процедура

1. В меню **Файл** выберите **Выход**.
2. Если не вносились изменения, клиент Voicemail Pro закроется, возвращая пользователя на рабочий стол. При внесении любых изменений система запрашивает, требуется ли их сохранить. Выполните одно из указанных ниже действий:
 - Щелкните **НЕТ** для сохранения всех изменений.
 - Щелкните **ДА**, чтобы сохранить внесенные изменения. Внесенные изменения будут сохранены без применения.
3. Щелкните **Сохранить и активизировать**,, чтобы применить изменения.

Дополнительные ссылки

[Вход в систему](#) на стр. 18

Глава 3. Типы учетных записей администратора

Существует два типа учетных записей администратора, которые могут использовать клиент для получения доступа к серверу голосовой почты. Какой тип используется, управляется параметром Включить проверку подлинности сервера, на котором размещена служба голосовой почты.

Указанная проверка подлинности	Тип учетной записи администратора, используемой
Включено	Учетные записи пользователей служб IP Office Доступ к серверу голосовой почты контролируется с помощью настроек безопасности пользователя службы IP Office. Они настраиваются и управляются с помощью настроек безопасности IP Office. См. Редактирование пользователей для службы безопасности IP Office на стр. 24. • Для модуля UCM это оболочка IP Office службы, запущенная на самом модуле, а не хост IP Office системы.
Отключено	Учетные записи локального сервера Данные учетные записи хранятся в настройках сервера голосовой почты. По умолчанию существует одна локальная учетная запись (<i>Администратор</i>). После подключения с использованием данной учетной записи вы можете создать дополнительные локальные учетные записи. См. Учетные записи локального администратора на стр. 25. • После трех последовательных безуспешных попыток входа учетная запись локального администратора блокируется и не может использоваться в течение часа. Чтобы разблокировать учетную запись, измените ее <i>Статус</i> с Заблокировано на Неактивна. Если учетная запись <i>Администратор</i> заблокирована, нужно перезапустить сервер.

Дополнительные ссылки

[Редактирование пользователей для службы безопасности IP Office](#) на стр. 24

[Учетные записи локального администратора](#) на стр. 25

Редактирование пользователей для службы безопасности IP Office

По умолчанию доступ к серверу голосовой почты при помощи клиента Voicemail Pro регулируется параметрами пользователей для службы безопасности системы IP Office. По умолчанию такой доступ имеет только администратор IP Office.

Каждый пользователь службы IP Office является участником одной или нескольких групп прав. Действия пользователей службы этой группы, включая уровень доступа к серверу, определяются настройками группы прав.

Дополнительные ссылки

[Типы учетных записей администратора](#) на стр. 23

[Просмотр и настройка параметров группы прав](#) на стр. 24

[Изменение членства пользователя службы](#) на стр. 25

Просмотр и настройка параметров группы прав

Об этой задаче

Параметры группы прав определяют, что могут выполнять пользователи службы, являющиеся участниками группы.

Процедура

1. С помощью IP Office Manager выберите **Файл > Расширенный > Параметры безопасности**.
2. Выберите систему IP Office и щелкните **ОК**.
3. Введите имя и пароль для доступа к параметрам безопасности системы IP Office.
4. Выберите **Группы прав**.
5. Выберите вкладку **Внешняя**. На этой вкладке можно настроить уровень доступа к серверу голосовой почты для участников группы прав. Выберите группу поиска в списке для просмотра ее уровня доступа.
 - **Voicemail Pro Базовый**: пользователи базовых учетных записей могут просматривать большинство настроек голосовой почты, но не могут менять предупреждения.
 - **Voicemail Pro Стандартный**: стандартная учетная запись позволяет администрировать потоки вызовов с помощью клиента.
 - **Администратор Voicemail Pro**: учетная запись администратора позволяет администрировать все настройки.
6. Сделав какие-либо изменения, щелкните **ОК**.
7. Щелкните , чтобы сохранить изменения.

Дополнительные ссылки

[Редактирование пользователей для службы безопасности IP Office](#) на стр. 24

Изменение членства пользователя службы

Об этой задаче

Группы прав, к которым принадлежит пользователь службы, определяют диапазон доступных служб для этого пользователя.

Об этой задаче

Процедура

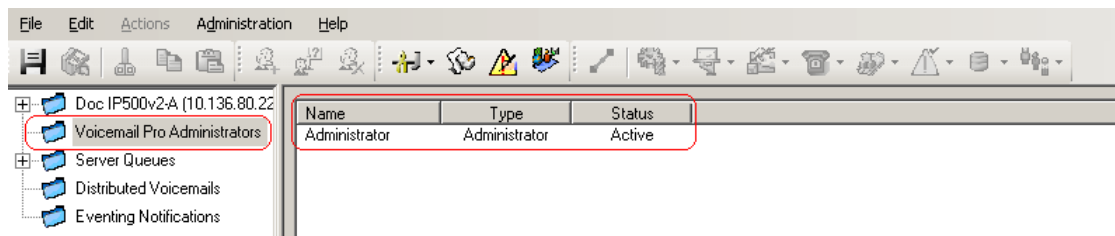
1. С помощью IP Office Manager выберите **Файл > Расширенный > Параметры безопасности**.
2. Выберите систему IP Office и щелкните **ОК**.
3. Введите имя и пароль для доступа к параметрам безопасности системы IP Office.
4. Выберите **Пользователи службы**.
5. Выберите нужного пользователя и проверьте, что он входит в группу прав с требуемым уровнем доступа к серверу голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Редактирование пользователей для службы безопасности IP Office](#) на стр. 24

Учетные записи локального администратора

Это учетные записи локального администратора. Они используются для доступа только в том случае, если учетные записи пользователей службы IP Office не используются.



Дополнительные ссылки

[Типы учетных записей администратора](#) на стр. 23

[Редактирование учетной записи локального администратора](#) на стр. 25

[Изменение пароля](#) на стр. 27

Редактирование учетной записи локального администратора

Об этой задаче

Вход в систему с использованием учетной записи со всеми правами администратора позволяет просматривать и редактировать учетные записи администратора локального сервера. Обратите внимание, что вы не сможете изменить сведения учетной записи, используемой для входа (хотя вы все равно можете использовать **Файл > Изменить пароль**).

Процедура

1. На левой панели навигации выберите **Администраторы Voicemail Pro**. Имена, типы и статусы всех существующих администраторов клиента Voicemail Pro отображаются на панели с правой стороны.
2. Щелкните правую панель правой кнопкой и выберите **Добавить**.
3. Введите сведения о новом пользователе клиента:
 - а. **Имя пользователя**: введите уникальное имя учетной записи администратора. Имя должно состоять из не менее чем 6 символов и не может содержать пробелы или следующие символы: \ / : * ? < > | , ; .
 - б. **Пароль / Подтверждение пароля**: введите и подтвердите пароль учетной записи. Пароль должен соответствовать следующим правилам: минимальная длина — 8, максимальная длина — 31. Включите в пароль не менее ДВУХ символов верхнего регистра, нижнего регистра, цифр, специальных символов [# , * и т. д.].
 - в. **Тип**: выберите тип учетной записи:
 - г. **Базовый / Базовый Voicemail Pro**: пользователь базовой учетной записи может просматривать большинство настроек голосовой почты, однако при этом он может редактировать лишь вызовы-оповещения.
 - д. **Стандартный / Стандартный Voicemail Pro**: стандартная учетная запись позволяет выполнять администрирование потоков вызовов с помощью клиента. Администраторы стандартных учетных записей могут менять свои пароли с помощью меню **Файл > Изменение пароля**, но не могут добавлять, удалять или изменять другие учетные записи администраторов.
 - е. **Администратор / Администратор Voicemail Pro**: учетная запись администратора позволяет управлять всеми настройками, в том числе настройками учетных записей администраторов на других серверах.
 - ж. **Статус**: по умолчанию новые пользователи создаются со статусом «Неактивен». Их статус меняется на Активный при соединении с сервером голосовой почты.
4. Щелкните **ОК**.
5. Щелкните **Сохранить и активизировать**, чтобы сохранить изменения. После этого созданный пользователь может войти на сервер клиента Voicemail Pro. Для получения дополнительной информации см. [Вход в систему](#) на стр. 18.
 - **Чтобы изменить учетную запись**: дважды щелкните учетную запись в списке администраторов или щелкните учетную запись правой кнопкой и выберите **Изменить**.
 - **Чтобы удалить учетную запись**: щелкните учетную запись правой кнопкой и выберите **Удалить**.

Дополнительные ссылки

[Учетные записи локального администратора](#) на стр. 25

Изменение пароля

Об этой задаче

При входе в систему с использованием учетной записи локального сервера *Стандартная* или *Администратор* можно изменить пароль для учетной записи, выполнив указанные ниже действия. В других случаях пароль можно изменить в разделе настроек Администраторы Voicemail Pro.

Процедура

1. В меню **Файл** выберите **Изменить пароль**.
2. В поле Новый пароль введите новый пароль.
3. В поле Подтверждение пароля введите новый пароль еще раз.
4. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Учетные записи локального администратора](#) на стр. 25

Глава 4. Окно клиента Voicemail Pro

Клиент Voicemail Pro — это интерфейс Windows, используемый для настройки сервера Voicemail Pro.

Окно клиента Voicemail Pro состоит из следующих элементов:

- **Строка заголовка:**

В строке заголовка обозначается используемый интерфейс телефонной связи, т. е. IP Office или Intuity. При работе в автономном режиме в строке заголовка отображается надпись Автономно. При работе в сети отображается имя подключенного сервера.

- **Панель инструментов:**

Панель инструментов в верхней части окна предоставляет доступ к параметрам Voicemail Pro с помощью значков, используемых вместо пунктов меню.

- **Панель навигации:**

Расположенная в верхней левой части окна панель навигации содержит раскрывающийся/свертывающийся список настроенных начальных точек голосовой почты.

- **Модули:**

Расположенная в нижней левой части окна панель навигации содержит библиотеку модулей голосовой почты.

- **Панель сведений:**

На панели свойств отображается информация о параметре, выбранном на панели с левой стороны.

Дополнительные ссылки

[Использование панелей навигации и сведений](#) на стр. 29

[Распределенная голосовая почта](#) на стр. 30

[Пользователи и группы](#) на стр. 30

[Уведомления о событиях](#) на стр. 32

[Исходящие вызовы](#) на стр. 32

[Аварийные сигналы](#) на стр. 33

[Значки панели инструментов](#) на стр. 35

[Просмотр потоков вызовов как текста](#) на стр. 36

[Сохранение изменений потока вызовов](#) на стр. 36

[О программе](#) на стр. 37

Использование панелей навигации и сведений

Отображаемая в правой части главного окна клиента Voicemail Pro информация зависит от того, какой элемент выбран на левой панели навигации. Например, если выбран пункт **Пользователи**, будут отображаться сведения обо всех почтовых ящиках пользователей и содержащихся в них сообщениях.

- **Особые начальные точки** Особые начальные точки: начальные точки служат для создания и редактирования потоков вызовов. Все создаваемые потоки вызовов различного типа группируются и обозначаются значками для пользователей, групп и кратких кодов. Если дважды щелкнуть на такой значок, раскроется или свернется список отдельных точек запуска соответствующего типа.
 - **Пользователи/Группы:** по щелчку данных значков будет показана сводка обо всех почтовых ящиках пользователя или группы на сервере голосовой почты. Отображаются сведения о размере и содержимом почтовых ящиков, а также некоторые ключевые настройки. Нажатие на почтовый ящик правой кнопкой мыши позволит выполнить различные действия.
 - **Предиктивные вызовы:** этот раздел используется, чтобы создавать потоки вызовов для прогнозируемых вызовов, выполняемых службой Avaya Outbound Contact Express.
 - **Краткие коды:** по щелчку этого значка будет показан список начальных точек кратких кодов, настроенных на сервере.
- **Начальные точки по умолчанию:** эти значки служат для отображения потоков вызовов по умолчанию для различных типов операций голосовой почты.
- **Администраторы Voicemail Pro:** по щелчку этого значка будет показан список учетных записей администратора, настроенных на сервере голосовой почты. Эти учетные записи используются для удаленного доступа к серверу.
- **Очереди сервера**
 - **Аварийные сигналы:** по щелчку этого значка будет показан список исходящих аварийных вызовов, которые запланированы на сервере голосовой почты. С помощью этого списка аварийные сигналы можно редактировать, удалять и добавлять.
 - **Исходящие вызовы:** по щелчку этого значка будет показан список вызовов (кроме аварийных сигналов), которые запланированы на сервере голосовой почты. Обычно это вызовы для информирования пользователей о новых сообщениях в почтовых ящиках. Этот список может использоваться для изменения настроек вызовов.
 - **Пользовательские переменные:** пользовательские переменные — это хранящиеся на сервере голосовой почты значения, которые могут записываться и считываться действиями потоков вызовов. В результате нажатия на этот значок будет показан список пользовательских переменных с текущими значениями. С помощью этого списка можно вручную изменить значения переменных.
- **Уведомления о событиях:** другие приложения могут получить доступ к службе голосовой почты для получения информации, например о наличии у пользователей новых сообщений, ожидающих получения. В данном разделе отображена информация о таких подключениях. См. [Уведомления о событиях](#) на стр. 32.

- **Интеграция СММ:** для систем, использующих Centralized Media Manager для архивирования записей вызовов, отображаются сведения о подключении.
- **Распределенная голосовая почта:** в некоторых случаях сервер голосовой почты может быть подключен к другим серверам голосовой почты. В этом разделе показаны состояние и активность подключений между серверами. См. [Распределенная голосовая почта](#) на стр. 30.
- **Модули:** в модули можно добавить набор действий потока вызовов. Эти модули затем могут использоваться как часть потоков вызовов, отвечая на вызовы и обрабатывая их. Эта панель используется для создания и редактирования модулей. См. [Модули](#) на стр. 54.

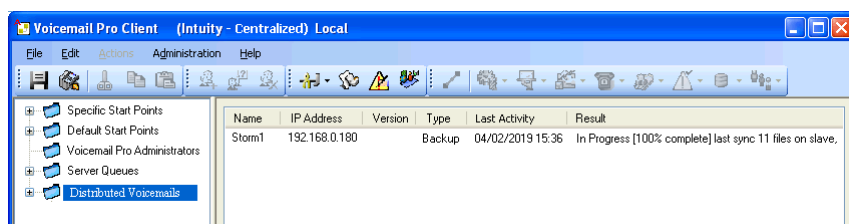
Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Распределенная голосовая почта

На этом экране отображается информация о других серверах голосовой почты в сети. В меню также отображается ход выполнения действий синхронизации между серверами.

- Между основным и дополнительным серверами в сети Server Edition или Select.
- Между серверами голосовой почты, когда распределенная голосовая почта используется в IP Office Small Community Network.



Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Пользователи и группы

Если нажать **Пользователи**, или **Группы** на левой панели навигации, на правой панели отобразится информация о почтовых ящиках пользователей или групп.

Для сортировки информации нажмите на соответствующий заголовок столбца. Доступна следующая информация:

Имя поля	Описание
Имя	Имя пользователя или группы, используемое для создания почтового ящика.

Таблица продолжается...

Имя поля	Описание
Назначенные потоки вызовов	Настроенные потоки вызовов, созданные для почтового ящика.
Внутренний номер	Связанный внутренний номер почтового ящика.
Размер (МБ)	Текущий приблизительный размер почтового ящика со всеми сообщениями, записями и запросами. Максимальный размер почтового ящика ограничен сервером 60 минутами хранения. Служебные настройки сервера голосовой почты должны использоваться для обеспечения автоматического удаления старых сообщений согласно корпоративным требованиям клиента.
Создать	Количество новых сообщений в почтовом ящике.
Прочитано	Количество прочитанных сообщений в почтовом ящике.
Сохраненное	Количество сообщений, отмеченных как сохраненные, в почтовом ящике.
Последний доступ	Дата и время последнего доступа к почтовому ящику.
Веб-служба голосовой почты	Доступность почтового ящика через веб-службу голосовой почты UMS и текущее состояние доступа. Больше не поддерживается для версии 11.1 и выше.
Непрочитанные	Количество сообщений, которые никогда не открывались, в почтовом ящике. Такие сообщения отличаются от новых, поскольку прочитанные или сохраненные сообщения можно вновь обозначить как новые.
Сообщения Exchange	Состояние настройки почтового ящика для переадресации сообщений в учетную запись электронной почты сервера Exchange.

Если нажать на почтовый ящик правой кнопкой мыши, будет доступен ряд параметров:

Имя поля	Описание
Добавить точки запуска / Изменить точки запуска / Удалить точки запуска	Если для почтового ящика настроены особые точки запуска потока вызовов, они перечислены в столбце Назначенные потоки вызовов. Используйте эти параметры для добавления дополнительных начальных точек. Отображается перечень типов точек запуска, в котором можно установить или снять флажки. Если выбрать вариант, для почтового ящика будет создана соответствующая точка запуска. Если снять флажок для варианта, соответствующая точка запуска и все ее содержимое удаляется.
Очистить почтовый ящик	Данный параметр выполняет сброс почтового ящика. Все существующие сообщения и записи удаляются, также как и все запросы, такие как имена пользователей и приветствия. Пароль почтового ящика не сбрасывается. Данное действие не применяется к сообщениям для пользователей, которые в качестве хранилища сообщений используют Exchange.

Таблица продолжается...

Имя поля	Описание
Отключить почтовый ящик	Этот параметр прекращает использование почтового ящика для получения сообщений. Это также касается переадресации сообщений в этот почтовый ящик, а также помещения в почтовый ящик записей, созданных в результате ручной или автоматической записи. При выборе этого параметра следует также отключить настройку Голосовая почта вкл. в конфигурации IP Office, чтобы IP Office не использовал почтовый ящик. Этот параметр не влияет на содержащиеся в почтовом ящике сообщения. Отключенные почтовые ящики обозначены меткой ОТКЛЮЧЕНО в поле Последний доступ . См. Отключение почтового ящика на стр. 185.
Показать данные почтового ящика	Этот параметр доступен для почтовых ящиков пользователя. Этот параметр используется для просмотра и изменения различных настроек почтового ящика пользователя, в том числе альтернативных номеров пользователя, настройки исходящих вызовов и личных списков адресатов.

Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Уведомления о событиях

При выборе данного параметра на экране появится список приложений, использующих сервер голосовой почты для получения информации почтового ящика. Показан тип уведомлений, запрашиваемых приложением. Например, сервер Avaya one-X® Portal for IP Office запрашивает информацию о количестве сообщений и приветствиях пользователей в пользовательском почтовом ящике.

Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Исходящие вызовы

Если нажать **Исходящие вызовы** на левой панели навигации, на панели справа отобразятся сведения обо всех настроенных на данный момент вызовах. Это вызовы, осуществляемые сервером голосовой почты.

Отображаемые типы вызовов перечислены внизу. Сервер голосовой почты настраивается и для аварийных вызовов, которые отображаются на отдельной странице аварийных сигналов, где можно выполнить их настройку. Для вызовов отображается следующая информация:

Поле	Описание
Тип	Тип исходящего вызова. Для описания последовательного выбора значений в поле используйте нумерованный список следующего вида: • Обратный вызов: это вызовы-уведомления о новых сообщениях, осуществляемые для пользователей почтовых ящиков, для которых настроены удаленные обратные вызовы. • Исходящий аварийный сигнал: это вызовы-уведомления о новых сообщениях, осуществляемые для пользователей почтовых ящиков, для которых настроены уведомляющие вызовы.
Создано	Время и дата настройки исходящего вызова на сервере голосовой почты.
Район	Текущее состояние исходящего вызова. Возможные варианты: Ошибка, Продолжается, Конференция, В очереди и Приостановлено.
Попытки	Количество попыток сервера голосовой почты выполнить аварийный вызов.
Следующая попытка	Время и дата следующей попытки выполнить исходящий вызов.
адресат;	Номер адресата для следующей попытки вызова.

Существуют ограничения по количеству каналов, которые могут использоваться сервером голосовой почты для выполнения исходящих вызовов. Ограничения различны для каждого типа исходящих вызовов. При достижении предела дальнейшие вызовы соответствующего типа задерживаются до завершения одного из текущих вызовов. Эти ограничения не контролируются настройками **резервирования канала голосовой почты** в конфигурации системы IP Office. Они зависят от типа системы IP Office, управляющей сервером голосовой почты.

- Для уведомляющих вызовов могут одновременно использоваться до 5 (IP500 V2) или 12 (с операционной системой Linux) каналов.
- Для пригласительных вызовов конференц-центра могут одновременно использоваться до 5 (IP500 V2) или 12 (с операционной системой Linux) каналов.
- Для обратных вызовов могут одновременно использоваться до 2 (IP500 V2) или 5 (с операционной системой Linux) каналов.
- Для аварийных вызовов могут одновременно использоваться до 2 (IP500 V2) или 5 (с операционной системой Linux) каналов.

Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Аварийные сигналы

Сервер голосовой почты можно настроить для отправки пользователям аварийных сигналов. Для этого к вызываемому абоненту применяется действие Настройка аварийных сигналов в потоке вызовов. Администратор также может просматривать настроенные аварийные сигналы и изменять их. Можно добавить дополнительные сигналы вручную. Аварийные сигналы можно просматривать и редактировать с помощью клиента Voicemail Pro. В Voicemail Pro существует ограничение — не более двух одновременных исходящих аварийных вызовов (зависит от доступности порта голосовой

почты). Все дополнительные экстренные вызовы задерживаются до завершения текущих.

Настройка	Описание
Время (чч:мм)	Устанавливает время аварийного сигнала в 24-часовом формате. Можно ввести значение времени или воспользоваться переменной вызова. Если значение не указано или переменная вызова использует недействительное значение времени, система попросит пользователя потока вызовов ввести время, аналогично выбору Спросить вызыв. абонента .
Частота	Устанавливает частоту повторения аварийных сигналов. Возможные значения: Единичная , Ежедневно или Еженедельно . Может использоваться переменная со значением 1, 2 или 3, соответственно.
День	Используется с аварийными сигналами Единичная и Еженедельно . Устанавливает день срабатывания аварийных сигналов. Параметр сегодня также можно использовать для аварийных сигналов, параметр Частота которых имеет значение Единичная .
Файл	Это необязательное поле. Если здесь указывается файл, он будет использоваться для аварийных вызовов. Если файл не указан, используется аварийное сообщение по умолчанию («This is an alarm call, please hang up») (Это аварийный вызов. Пожалуйста, повесьте трубку)).
Отображаемый текст	По умолчанию аварийный сигнал показывает адресату надпись «Alarm» (Сигнал тревоги) в том же виде, что и на телефоне с дисплеем Avaya. В этом поле можно настроить используемый текст.
Время звонка	По умолчанию = 60 секунд. Диапазон = от 5 до 120 секунд. Это поле задает время звонка, используемое для аварийных вызовов при отсутствии ответа.
Повторные попытки	По умолчанию = 0 (Выкл.). Диапазон = от 0 до 10. Это поле может использоваться для указания количества повторений аварийного сигнала при отсутствии ответа и сброса. Если выбрано значение, отличное от 0, становится доступным параметр «Интервал», с помощью которого можно указать интервал между повторами.
Интервал	По умолчанию = Нет (Выкл.). Если указано количество попыток, можно воспользоваться данным параметром для выбора числа минут между повторами аварийного сигнала до его сброса.
Код отмены	По умолчанию = выкл. Если этот параметр выключен, аварийный сигнал сбрасывается при ответе на вызов. Если параметр включен, можно указать код входящего набора. Если в ответ на аварийный сигнал не ввести правильный код, он не сбросится, а будет повторяться указанное количество раз.
Код отмены	По умолчанию = *, диапазон = до 4 символов. В этом поле вводится комбинация символов для сброса аварийного вызова. Вместо любого вводимого символа отображается *. Чтобы отменить аварийный сигнал, необходимо ввести код отмены, затем клавишу «решетка» (#). В файле, используемом для воспроизведения аварийного сигнала, должен упоминаться код отмены и то, что после него надо нажать клавишу «решетка» (#).

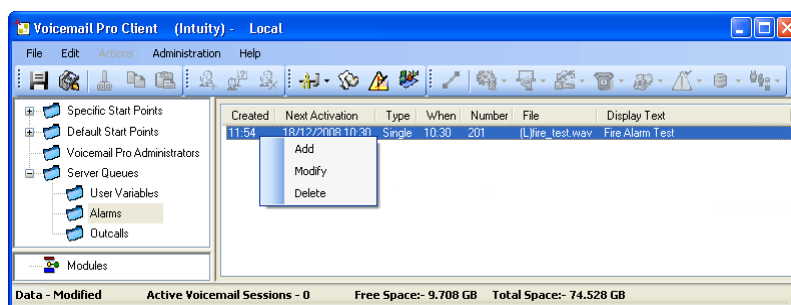
Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

[Настройка параметров аварийных сигналов](#) на стр. 35

Настройка параметров аварийных сигналов**Процедура**

1. Чтобы удалить существующий аварийный сигнал, щелкните на нем правой кнопкой мыши и выберите пункт **Удалить**.
2. Чтобы добавить аварийный сигнал, щелкните правой кнопкой и выберите пункт **Добавить**, а затем воспользуйтесь приведенными ниже настройками.
3. Чтобы изменить существующий аварийный сигнал, щелкните на нем правой кнопкой мыши и выберите пункт **Изменить**.

**Дополнительные ссылки**

[Аварийные сигналы](#) на стр. 33

Значки панели инструментов

Строка меню клиента содержит следующие значки. Обратите внимание, что некоторые из значков отключены и отображены серым цветом в зависимости от активной области экрана.

- **Сохранить как**
- **Сохранить и активизировать,**
- **Вырезать**
- **Копировать**
- **Вставить**
- **Добавить начальную точку**
- **Изменить начальную точку**
- **Удалить начальную точку**
- **Параметры:** см. [Системные параметры](#) на стр. 225.
- **Пользовательские переменные:** см. [Использование пользовательской переменной в качестве переменной вызова](#) на стр. 176.

-  **редакторе условий** См. раздел [Условия](#) на стр. 59.
-  **Мастер кампаний:** см. [Кампании](#) на стр. 318.
-  **Соединитель:** см. [Соединения действий потока вызовов](#) на стр. 49.
-  **Базовые действия:** см. [Базовые действия](#) на стр. 81.
-  **Действия с почтовым ящиком:** см. [Действия с почтовым ящиком](#) на стр. 106.
-  **Операции по настройке:** см. [Операции с условием](#) на стр. 151.
-  **Телефонные операции:** см. [Телефонные операции](#) на стр. 121.
-  **Прочие действия:** см. [Прочие действия](#) на стр. 142.
-  **Операции с условием:** см. [Операции с условием](#) на стр. 151.
-  **Операции с базой данных:** см. [Операции с базой данных](#) на стр. 160.
-  **Действия с очередью:** см. [Действия с очередью](#) на стр. 165.

Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Просмотр потоков вызовов как текста

Об этой задаче

Для вызовов службы поддержки и в целях диагностики может быть полезным просмотр модулей и начальных точек Voicemail Pro в текстовом формате. Содержимое таких текстовых файлов можно просмотреть на экране монитора. Эти файлы можно менять, как и любые другие текстовые файлы.

Процедура

Выберите **Файл > Просмотреть в виде текста**.

Откроется окно блокнота с информацией обо всех условиях и кампаниях, а также всеми сведениями о потоках вызовов.

Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Сохранение изменений потока вызовов

Об этой задаче

С помощью клиента Voicemail Pro можно внести изменения в настройки потока вызовов и сохранить изменения. Чтобы применить эти изменения к работе сервера голосовой почты, необходимо также сделать изменения актуальными.

- **Примечание.** Модульные потоки вызовов, в которых нет других действий, кроме начальной точки, автоматически удаляются при сохранении.

- **Закройте клиент Voicemail Pro, чтобы применить изменения:** изменения в некоторых потоках вызовов, особенно в потоке вызовов конференции, не вступят в силу, пока клиент Voicemail Pro подключен к серверу.

Процедура

1. Щелкните  **Сохранить**, чтобы сохранить изменения в локальной базе данных.
2. После входа щелкните  **Сохранить и активизировать**, чтобы применить изменения.
 - Щелкните  **Сохранить и активизировать**, чтобы сохранить и применить изменения в режиме онлайн.
 - Щелкните  **Сохранить как**, чтобы сохранить базу данных потоков вызовов в виде файла .vmp.

Можно включить файл .vmp в работу любой системы голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

О программе

Об этой задаче

На экране «О программе» отображается информация о системе IP Office, с которой соединен сервер голосовой почты, и о лицензиях, которые получены из данной системы IP Office. В том числе приводится информация об операционной системе, используемой сервером голосовой почты.

Процедура

1. В строке меню выберите пункт **Справка > О программе**.
 В меню отображается информация с сервера голосовой почты.
 Будет показана, в частности, информация об адресе IP Office, с которым работает сервер, и лицензиях, полученных от этого экземпляра IP Office.
2. Чтобы закрыть информационное окно, в верхнем правом углу нажмите кнопку X.

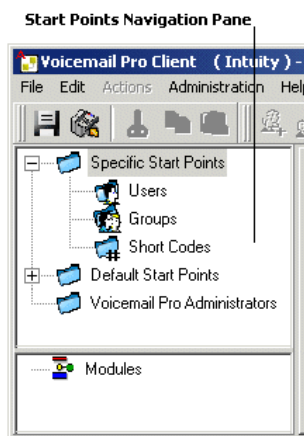
Дополнительные ссылки

[Окно клиента Voicemail Pro](#) на стр. 28

Часть 2. Редактирование потока вызовов

Глава 5. Начальные точки потока вызовов

Конфигурация потока вызовов голосовой почты Voicemail Pro состоит из нескольких начальных точек. Когда на сервер голосовой почты поступает вызов, сервер ищет соответствующую начальную точку. Обнаружив ее, сервер проводит вызов по ряду действий, привязанных к этой начальной точке. Если соответствия не найдены, сервер предоставляет вызову стандартные функции голосовой почты.



Панель навигации содержит раскрывающийся список точек запуска. Могут использоваться начальные точки для отдельных пользователей, групп поиска, сокращенных кодов, а также начальные точки по умолчанию.

- **Особые начальные точки** 📞: эта папка содержит начальные точки для пользователей, групп и кратких кодов.
- **Пользователи** 👤: эта папка содержит начальные точки, настроенные для отдельных пользователей. Если ее выбрать, в области свойств отобразится список, содержащий имена владельцев почтовых ящиков и имена потоков вызовов, назначенных для выбранного почтового ящика.

👤 — это пользователь, для которого настроена одна или несколько начальных точек. Список можно расширить, чтобы отобразить разные начальные точки.

- **Получить** 📞: используется, когда пользователь звонит на голосовую почту.
- **Отправить** 📞: используется для вызовов к пользователю, которые переадресовываются на голосовую почту.
- **Обратный вызов** 📞: используется, когда голосовая почта звонит пользователю, чтобы уведомить о новых сообщениях в почтовом ящике. См. [Настройка обратного вызова Voicemail Pro](#) на стр. 217.

- **В очереди и По-прежнему в очереди** : используются, когда вызовы к пользователю находятся в очереди. См. [Личные объявления](#) на стр. 284.
- **Группы** : эта папка содержит начальные точки, настроенные для групп поиска. Если ее выбрать, в области свойств отобразится список, содержащий имена владельцев почтовых ящиков и имена потоков вызовов, назначенных для выбранного почтового ящика.

  — это группа, для которой настроена одна или несколько начальных точек. Список можно расширить, чтобы отобразить разные начальные точки.
- **Получить** : используется, когда кто-либо получает доступ к почтовому ящику группы.
- **Отправить** : используется для вызовов к группе поиска, которые переадресовываются на голосовую почту.
- **В очереди и По-прежнему в очереди** : используются, когда вызовы к группе поиска находятся в очереди. См. [Настройка потока вызовов группы поиска](#) на стр. 205.
- **Краткие коды** : эта папка содержит все начальные точки, настроенные для определенных кратких кодов. Для начальных точек краткого кода необходимо определенным образом настроить номер телефона для соответствующего краткого кода в IP Office Manager. Например, если настраивается начальная точка для краткого кода *88, в приложении IP Office для краткого кода *88 необходимо задать настройки, как показано ниже:
 - Краткий код: *88
 - Номер телефона: *88
 - Функция — Узел голосовой почты: в схеме, описанной выше, внутренним пользователям предоставлен доступ к начальной точке. Чтобы разрешить доступ внешним вызывающим абонентам, необходимо настроить маршрут входящих вызовов для назначения *88.
 - Отдельный краткий код в IP Office. Для этого в приложении Manager необходимо настроить соответствующий специальный краткий код.
- **Начальные точки по умолчанию** : чтобы не настраивать отдельные начальные точки для каждого пользователя или группы, можно запрограммировать действия для начальных точек по умолчанию. Они будут использоваться для всех вызовов, получаемых сервером Voicemail Pro, которые не соответствуют определенной начальной точке. См. [Начальные точки по умолчанию](#) на стр. 41.
- **Администраторы Voicemail Pro** : если выбрать папку «Администраторы Voicemail Pro», на панели сведений отображается соответствующий список. Этот список содержит имена, типы и статусы администраторов. Сведения можно добавить, изменить или удалить.
- **Очереди сервера** : используйте этот параметр, чтобы просмотреть список настроек диапазона.
 - Пользовательские переменные
 - Аварийные сигналы
 - Исходящие вызовы

- **Модули** : модули — это многоразовые наборы действий. Используйте модули, чтобы создать последовательность действий, которую затем можно использовать в любом стандартном потоке вызовов точки запуска. Любое изменение модуля повлияет на все точки запуска, использующие этот модуль. Это упрощает программирование действий, если для ряда точек запуска используется одинаковая последовательность действий. Применение модулей также уменьшает размер потока вызовов.

Дополнительные ссылки

[Начальные точки по умолчанию](#) на стр. 41

[Использование начальных точек](#) на стр. 42

[Добавление начальной точки для краткого кода](#) на стр. 42

[Редактирование начальной точки](#) на стр. 43

[Удаление начальной точки](#) на стр. 43

[Переименование пользователя / группы / краткого кода](#) на стр. 44

Начальные точки по умолчанию

Начальные точки по умолчанию могут использоваться для создания последовательности действий, которая будет применяться ко всем соответствующим вызовам, для которых не определена начальная точка.

- **Получить** : используется при попытке вызывающего абонента получить доступ к почтовому ящику.
- **Отправить** : используется при переадресации вызывающего абонента на голосовую почту.
- **Обратный вызов** : используется, когда голосовая почта вызывает пользователя, чтобы уведомить о сообщениях в почтовом ящике.
- **В очереди** : используется для постановки вызывающих абонентов в очередь к группе поиска или пользователю.
- **По-прежнему в очереди** : используется для постановки вызывающих абонентов в очередь к группе поиска или пользователю.

Если используется точка запуска по умолчанию, следующие действия могут попытаться определить предполагаемого пользователя (внутренний пользователь, осуществляющий вызов или являющийся адресатом вызова) и получить доступ к соответствующему почтовому ящику для такого пользователя, если в действии не указан другой почтовый ящик.

- Действие «Получить почту».
- Действие «Отправить почту».
- Меню личных параметров.
- Действие «Прослушать».
- Действие «Запись имени».
- Действие «Изменить список воспроизведения».

Следующие действия автоматически определяют предполагаемого пользователя и используют настройки приема голосовой почты такого пользователя, если в действии не указан другой почтовый ящик.

- Действие «Передача вызова».
- Действие «Полуавтоматическая передача».
- Действие «Оповещение шепотом».

Дополнительные ссылки

[Начальные точки потока вызовов](#) на стр. 39

Использование начальных точек

Об этой задаче

Могут использоваться начальные точки для отдельных пользователей, групп поиска, сокращенных кодов, а также начальные точки по умолчанию. Все начальные точки можно добавить изменить, переименовать или удалить.

Процедура

1. Щелкните **Пользователи**  или **Группы** , а затем выберите **Добавить** .

Также можно щелкнуть **Пользователи**  или **Группы**  правой кнопкой и выбрать пункт **Добавить**.

Откроется окно Добавление новой(-го).

2. Выберите имя, которое соответствует пользователю или группе в телефонной системе. Чтобы добавить всех пользователей или все группы, установите флажок **Добавить всех пользователей**.
3. Выберите требуемые типы точек запуска. Начальные точки **Получить**, **Отправить**, **Обратный вызов**, **В очереди** и **По-прежнему в очереди** доступны и для пользователей, и для групп.
4. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Начальные точки потока вызовов](#) на стр. 39

Добавление начальной точки для краткого кода

Об этой задаче

Процедура

1. Щелкните значок **Краткие коды** , а затем . Откроется окно Добавление нового краткого кода.

Также можно щелкнуть значок **Краткие коды**  правой кнопкой и выбрать пункт **Добавить**.

2. Введите краткий код.

- Для начальных точек краткого кода необходимо определенным образом настроить номер телефона для соответствующего краткого кода в приложении IP Office Manager. К примеру, если настраивается точка запуска для краткого кода *88, для краткого кода *88 в приложении Manager необходимо задать настройки, как показано ниже. Краткий код позволит внутренним вызывающим абонентам получить доступ к точке запуска. Чтобы разрешить доступ внешним вызывающим абонентам, необходимо настроить маршрут входящих вызовов для добавочного номера *88.

- **Краткий код:** *88
- **Номер телефона:** *88
- **Функция:** узел голосовой почты.

3. Щелкните **ОК**.**Дополнительные ссылки**

[Начальные точки потока вызовов](#) на стр. 39

Редактирование начальной точки

Об этой задаче Процедура

1. На панели **Навигация** главного окна Voicemail Pro выберите начальную точку, которую необходимо отредактировать, и щелкните значок . Также можно щелкнуть начальную точку правой кнопкой и выбрать  **Редактировать**.

Откроется окно Редактирование начальной точки.

2. Внесите необходимые изменения.
3. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Начальные точки потока вызовов](#) на стр. 39

Удаление начальной точки

Об этой задаче Процедура

На панели **Навигация** выберите начальную точку, которую необходимо удалить, и щелкните . Также можно щелкнуть начальную точку правой кнопкой и выбрать  **Удалить**.

Система выводит запрос на подтверждение того, требуется ли удаление выбранной точки доступа.

- Щелкните **Да**, для удаления начальной точки.
- Щелкните **Нет**, чтобы отменить удаление.

Дополнительные ссылки

[Начальные точки потока вызовов](#) на стр. 39

Переименование пользователя / группы / краткого кода

Об этой задаче Процедура

1. На панели навигации щелкните правой кнопкой мыши на пользователя, группу или краткий код и выберите Переименовать. Откроется окно Имя новой начальной точки.

Введите новое имя.

2. Щелкните **ОК**.

Точка запуска переименована.

Дополнительные ссылки

[Начальные точки потока вызовов](#) на стр. 39

Глава 6. Действия в потоке вызовов

После добавления начальной точки ее можно использовать для определения последовательности действий. В зависимости от типа каждое действие может иметь ряд результатов (истина, ложь, без ответа, занято). Каждый из этих результатов можно использовать в качестве точки соединения с другим действием. См. [Соединения](#) на стр. 49.

Набор действий и соединений также можно определить в модуле, см. [Модули](#) на стр. 54. Модули — это многоразовые наборы действий, которые можно добавить в другие потоки вызовов начальной точки. Изменение модуля влияет на все начальные точки, использующие этот модуль. Это упрощает программирование, если для ряда начальных точек используется одинаковая последовательность действий.

Дополнительные ссылки

[Доступные действия с потоком вызовов](#) на стр. 45

[Редактирование действий](#) на стр. 48

[Соединения действий потока вызовов](#) на стр. 49

Доступные действия с потоком вызовов

В поток вызовов могут быть включены следующие действия:

- **Начальная точка:** данное особое действие присутствует во всех потоках вызовов. Это просто точка запуска потока вызовов, к которой можно привязать другие действия. Хотя данное действие имеет вкладки **Общие**, **Вводные запросы**, **Отчетность** и **Результаты**, их не следует использовать. Все пользовательские настройки этих вкладок будут игнорироваться. Их следует применять на вкладках первого дополнительного действия, добавляемого в поток вызовов, и привязывать к действию **Начальная точка**.

Базовые действия

Следующие действия используются для управления маршрутизацией вызовов между действиями.

- **Общее действие:** воспроизведение уведомления, вводимого при помощи вкладки **Вводные запросы** для вызывающего абонента. Используется также для введения пользовательских команд для сервера голосовой почты.
- **Действие «Озвучивание текста»:** введите текст и воспроизведите его вызывающему абоненту. Функция преобразования текста в речь должна быть включена.
- **Действие меню:** разделяет поток вызовов в соответствии с тем, какие клавиши телефона нажимает вызывающий абонент.

- **Действие «Перейти»:** переход к другой начальной точке.
- **Действие «Разъединение»:** разъединение вызова или возврат вызова группы поиска в очередь.
- **Действие «Главная»:** возврат к начальной точке.
- **Действие «Возврат модуля»:** возврат к началу модуля.

Действия с почтовым ящиком

Эти действия относятся к отправке сообщений и их получению из почтового ящика.

- **Действие «Получить почту»:** получение сообщений из почтового ящика.
- **Действие «Отправить почту»:** отправка сообщения в почтовый ящик.
- **Действие «Прослушать»:** запись в почтовый ящик.
- **Действие «Голосовой вопрос»:** запись ответов на серию запросов.
- **Действие «Кампания»:** доступ к кампании для чтения или отправки сообщений.

Операции по настройке

Вызывающий абонент может использовать эти действия, чтобы изменить настройки почтового ящика пользователя или группы поиска.

- **Действие «Изменить список воспроизведения»:** повторная запись запроса.
- **Действие «Запись имени»:** повторная запись имени почтового ящика.
- **Действие «Меню личных параметров»:** изменение настроек пользователя или группы.
- **Действие «Выбор языка системных запросов»:** изменение языка запросов, используемый для вызова.

Телефонные операции

Эти действия относятся к функциям телефонной связи, таким как перевод.

- **Действие «Переменная маршрутизация»:** маршрутизация при соответствии к переменной, например CLI вызывающего абонента.
- **Действие «Маршрутизация входящих вызовов»:** маршрутизация вызова в зависимости от того, является он внутренним или внешним.
- **Маршрутизация на основании состояния вызова:** маршрут вызовов определяется по причине их переадресации на голосовую почту.
- **Действие «Перевод вызова»:** немедленный перевод вызова в указанный пункт назначения.
- **Действие «Оповещение шепотом»:** скрытый перевод вызова.
- **Действие «Список вызовов»:** перевод вызова согласно выбору пользователя.
- **Действие «Набор по имени»:** выбор пользователя/группы с помощью букв клавиатуры.
- **Действие «Полуавтоматический перевод»:** перевод вызова и отслеживание завершения перевода. Если перевод не завершен, свяжите с другими последующими действиями.
- **Действие «Сбор алфавитно-цифровых символов»:** вызывающие абоненты используют это действие для ввода текстовых и числовых значений.

- **Действие «Парковка и оповещение»:** парковка входящего вызова и отправка оповещения о нем на указанный добавочный номер пользователя или группе поиска.
- **Действие «Сценарий прогнозируемых вызовов»:** создание потоков вызовов для прогнозируемых вызовов, выполняемых Avaya Outbound Contact Express.

Прочие действия

- **Действие «Электронная почта»:** отправка записи по электронной почте.
- **Действие «Открыть дверь»:** открывание и/или закрывание реле двери.
- **Действие «Настройка аварийных сигналов»:** установка времени аварийного вызова.
- **Действие «Часы»:** воспроизведение времени для вызывающего абонента.
- **Действие «После набора»:** воспроизведение записи на внутренний номер.
- **Удаленный поток вызовов:** включать потоки вызовов, созданные в другом месте, в существующий поток вызовов.

Операции с условием

Эти действия используются для создания ответвлений маршрута вызова в зависимости от истинности или ложности значения.

- **Действие «Проверка условия»:** проверка истинности или ложности условия.
- **Действие «Установка пользовательской переменной»:** установка определенного значения переменной.
- **Действие «Проверка пользовательской переменной»:** проверка значения переменной.
- **Действие «Проверка переменной»:** проверка соответствия пользовательского набора определенным символам.
- **Приращение и проверка счетчика:** увеличьте счетчик и проверьте, соответствует ли он сейчас определенному значению.
- **Уменьшение и проверка счетчика:** уменьшите счетчик и проверьте, соответствует ли он сейчас определенному значению.

Операции с базой данных

Эти действия относятся к извлечению и внесению данных в базу данных.

- **Действие «Открыть базу данных»:** открытие базы данных.
- **Действие «Выполнить базу данных»:** выполнение действия с базой данных.
- **Действие «Получение данных из базы данных»:** получение информации из базы данных.
- **Действие «Закреть базу данных»:** закрытие базы данных.

Действия с очередью

Эти действия связаны с очередями групп поиска и недоступны для пользователей и стартовых точек кратких кодов.

- **Действие «Расчетное время получения ответа для очереди»:** озвучивание ожидаемого времени ответа для вызывающего абонента.
- **Действие «Место в очереди»:** озвучивание места вызывающего абонента в очереди.

Дополнительные ссылки

[Действия в потоке вызовов](#) на стр. 45

Редактирование действий

Процессы, описанные в этом разделе документации, используются для редактирования действий потока вызовов.

Дополнительные ссылки

[Действия в потоке вызовов](#) на стр. 45

[Добавление действия](#) на стр. 48

[Редактирование действия](#) на стр. 48

[Удаление действия](#) на стр. 49

Добавление действия

Об этой задаче

Процедура

1. Выберите начальную точку, для которой необходимо добавить действие.
2. Щелкните на панели свойств.
3. Щелкните **Действия** и выберите тип добавляемого действия из списка, например «Базовые действия».
 - Выберите требуемое действие в подменю.
 - Щелкните значок требуемого типа действий на панели инструментов, а затем выберите действие из подменю.

При выборе **Базовых** действий можно выбрать действие **Озвучивание текста**. Вид курсора изменится, указывая на то, что выбрано действие для добавления.

4. Щелкните на панели свойств в том месте, где необходимо поместить действие.

Новое действие добавлено. Теперь можно отредактировать действие и добавить для него связи.

Дополнительные ссылки

[Редактирование действий](#) на стр. 48

Редактирование действия

Об этой задаче

Процедура

1. Дважды щелкните действие на панели сведений или щелкните его правой кнопкой и выберите **Свойства**.

Откроется окно Свойства. Сведения о выбранном действии содержатся на нескольких вкладках.
2. Выберите необходимую вкладку и измените свойства действия.

3. Щелкните **ОК**, когда закончите.

Дополнительные ссылки

[Редактирование действий](#) на стр. 48

Удаление действия

Об этой задаче Процедура

Щелкните на действие, которое необходимо удалить, на панели **Сведения**, где отображаются все действия.

- В меню **Правка** выберите пункт **Удалить**.
- Щелкните действие правой кнопкой и выберите **Удалить**.

Выбранное действие будет удалено.

Дополнительные ссылки

[Редактирование действий](#) на стр. 48

Соединения действий потока вызовов

Прежде чем использовать добавляемые к точке запуска действия, необходимо установить для них соединение. Последовательность соединений определяет маршрутизацию вызова через голосовую почту.

Каждое действие может иметь ряд результатов (например, **Истина**, **Ложь**, **Нет ответа** и **Занято**). Типы результатов зависят от типа действия. Для каждого результата можно добавить соединение.

- Большинство действий имеет только результат **Далее** т. е. единственное соединение со следующим действием.
- Некоторые действия могут иметь два результата, к примеру **Истина** или **Ложь**. Каждый из таких результатов представляет точку соединения для разных последующих действий.
- Некоторые действия могут иметь множество результатов. Например, действие «Полуавтоматический перевод» имеет результаты **Далее**, **Нет ответа** и **Занято**. Каждый из таких результатов представляет точку соединения для разных последующих действий.
- Если получен результат, для которого не установлено соединение с дальнейшим действием, вызов будет разъединен или возвращен в очередь, если он получен из очереди группы поиска.
- В модулях все соединения должны заканчиваться другим действием или действием **Возврат модуля**.

Дополнительные ссылки

[Действия в потоке вызовов](#) на стр. 45

[Добавление соединения](#) на стр. 50

[Удаление соединения](#) на стр. 50

Добавление соединения

Об этой задаче Процедура

1. Щелкните значок .
2. Нажмите и перетащите курсор от результата действия, инициирующего соединение, к действию, которое должно следовать за соединением.

Дополнительные ссылки

[Соединения действий потока вызовов](#) на стр. 49

Удаление соединения

Об этой задаче Процедура

1. Нажмите на соединение, которое необходимо удалить.
Оно выделяется красным цветом.
2. Нажмите **Удалить**.
 - Выберите **Редактировать**, а затем **Удалить**
 - Щелкните правой кнопкой мыши, а затем выберите **Удалить**.

Результаты

Соединение удалено.

Дополнительные ссылки

[Соединения действий потока вызовов](#) на стр. 49

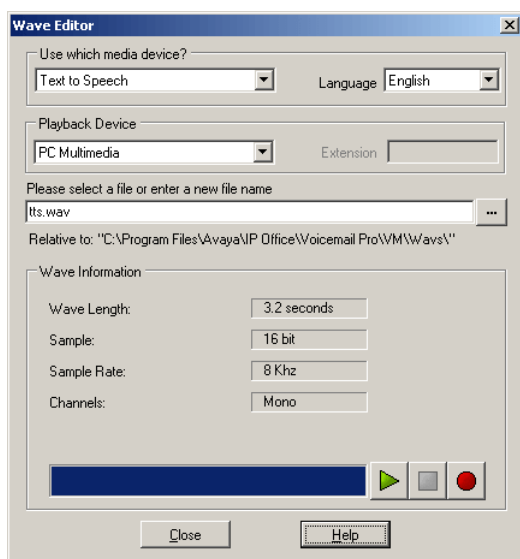
Глава 7. Using the Wave Editor (Использование Avaya IX™ Workplace Attendant)

Об этой задаче

Wave Editor используется системой Voicemail Pro для выбора, записи и воспроизведения запросов. С его помощью можно выбрать существующие запросы или записать новые. Система воспроизводит запрос, заданный на вкладке **Вводные запросы** для действия потока вызовов, прежде чем действие выполнит основную роль.

Процедура

Щелкните **+** или дважды щелкните запрос в списке, чтобы открыть окно **Wave Editor**.



Дополнительные ссылки

[Запись нового запроса](#) на стр. 51

[Выбор запроса](#) на стр. 53

Запись нового запроса

Процедура

1. Сначала настройте устройство записи и воспроизведения:

Ввод	Описание
Мультимедийное приложение ПК	Этот параметр использует динамики и микрофон компьютера, на котором работает клиент Voicemail Pro.
Телефонная трубка	Если этот параметр выбран, введите внутренний номер телефона, который необходимо использовать. После запуска процесса записи телефон зазвонит, и при получении ответа на вызов начнется запись.
Преобразование текста в речь	Этот параметр доступен в системах, поддерживающих работу функции TTS (см. Использование преобразования текста в речь (TTS) на стр. 292). Обратите внимание, что данный параметр отображается, если в поле Описание есть какой-либо текст. Если выбрать этот параметр, на основе такого текста автоматически создается файл запроса. Если параметр Преобразование текста в речь выбран, можно воспользоваться следующими дополнительными полями. • Язык — отображается при использовании локально установленной функции TTS. Позволяет выбрать язык, который будет использоваться для создания запросов. • Язык TTS — отображается при использовании функции TTS обработчика речи Google. Из языков, поддерживаемых обработчиком речи Google, выберите язык, который должен использоваться. • Речь TTS — выбор голос, который будет использоваться с языком функции TTS. Доступные варианты зависят от выбранного языка. • Устройство воспроизведения — выберите Мультимедийное приложение ПК или Телефонную трубку в качестве устройства, на котором будет воспроизводиться запрос после создания TTS.

2. Введите имя файла записи.

- Файл хранится по показанному пути (родительская папка для всех запросов потока вызовов определяется настройкой Каталог речевых данных сервера голосовой почты). В качестве альтернативного варианта воспользуйтесь значком , чтобы выбрать существующий файл запроса для перезаписи.
- Не сохраняйте файлы в папку /opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts. Файлы запросов в этой папке находятся под управлением IP Office Web Manager, см. раздел [Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347. Помимо этого, не используйте редактор Wave Editor для перезаписи файлов запросов, которые находятся в этой папке.
- Если запросы Greeting1.wav, Greeting2.wav и т. д. записаны, то действие по воспроизведению Greeting\$KEY.wav будет воспроизводить приветствие, соответствующее текущему значению переменной \$KEY.
- Записывая пользовательские запросы на разных языках в виде файлов с одним и тем же именем, но размещенных во вложенных папках с именами, соответствующими языкам, можно использовать переменную \$LOC в пути к файлу запроса для воспроизведения версии на нужном языке.

- Для объявлений можно использовать форматы [GREETING] \<name>_Queued и [GREETING] \<name>_StillQueued, где вместо <name> подставляется имя пользователя или группы поиска.
3. Нажмите кнопку записи , чтобы записать сообщение.
 4. Если для создания запроса не используется функция **TTS**, произнесите сообщение и нажмите кнопку  **стоп**, завершив запись.
 5. Чтобы прослушать запись, нажмите кнопку воспроизведения .

Дополнительные ссылки

[Using the Wave Editor \(Использование Avaya IX™ Workplace Attendant\)](#) на стр. 51

Выбор запроса

Доступно множество стандартных запросов. Введите имя запроса или нажмите кнопку для выбора требуемого файла. Ниже приведен пример списка таких запросов.

- Полезные файлы:
 - en\MC_00 — воспроизводит короткий звуковой сигнал.
 - en\MC_01 — одна секунда тишины.
 - При вводе 1234.wav прозвучит «один два три четыре» (если не записывался файл с именем 1234.wav).
- Некоторые переменных вызова \$CPxx могут воспроизводиться как запросы. Например:
 - \$NAM — воспроизводит имя пользователя.
 - \$CLI — озвучивает идентификатор вызывающего абонента.
 - \$RES — воспроизводит текущий результат, если это файл в формате .wav.
 - \$VAR — воспроизводит переменную как список цифр.

Дополнительные ссылки

[Using the Wave Editor \(Использование Avaya IX™ Workplace Attendant\)](#) на стр. 51

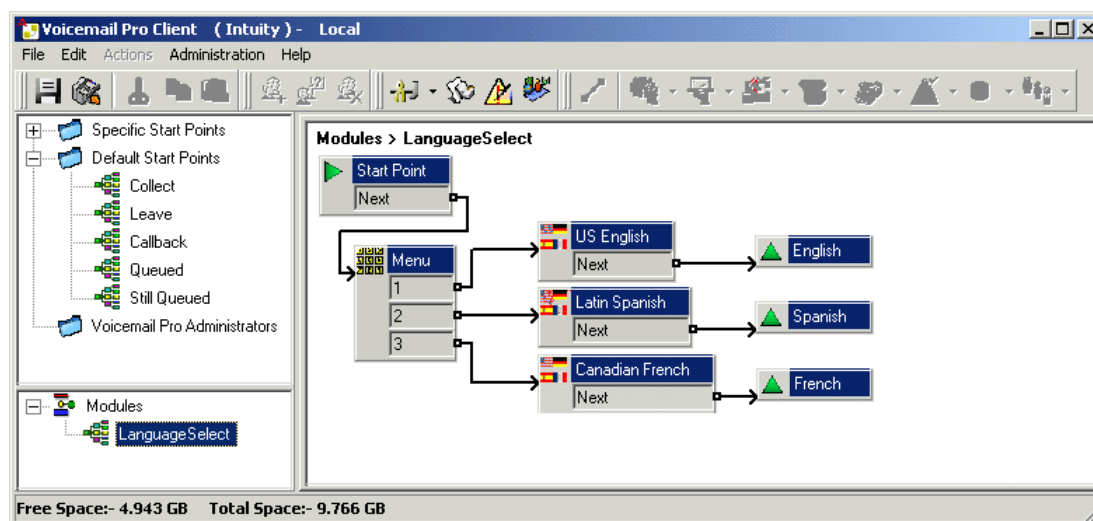
Глава 8. Модули

Модули могут использоваться для создания последовательности действий и ее повторного использования в других стандартных потоках вызовов точки запуска. Это позволяет упростить программирование действий, если для ряда точек запуска используется одинаковая последовательность действий.

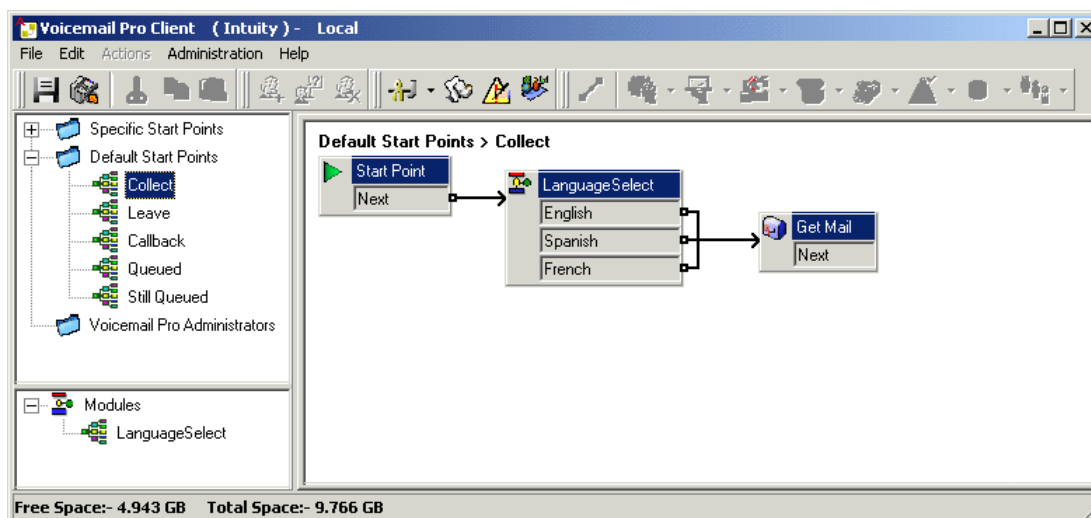
Изменение модуля автоматически повлияет на все точки запуска, использующие этот модуль. Использование модулей также сокращает общий размер потока вызовов сервера голосовой почты.

У клиента есть много пользователей, которые говорят на английском, французском или испанском языке, и поэтому им требуется выбирать язык при пользовании службами голосовой почты. Вместо создания отдельных действий по выбору языка в каждом потоке вызовов клиенту достаточно сделать это один раз с использованием модуля.

Приведенный далее модуль **LanguageSelect** выдает запрос, чтобы пользователь выбрал требуемый язык всех запросов голосовой почты. После чего модуль устанавливает язык с помощью действий **выбора языка системных подсказок** и предоставляет действие **возврата модуля** для всех выбранных вариантов.



Далее модуль **LanguageSelect** включен в поток вызовов по умолчанию для получаемых вызывающим абонентом сообщений голосовой почты. Каждый из связываемых результатов, которые показаны для данного модуля, совпадает с одним из действий **возврата модуля** в модуле. В этом случае все результаты связаны с одинаковым последующим действием, однако при необходимости их можно связать с отдельными действиями.



Дополнительные ссылки

[Создание модулей](#) на стр. 55

[Добавление модуля к потоку вызовов](#) на стр. 56

[Непосредственное выполнение модуля](#) на стр. 56

[Модули по умолчанию](#) на стр. 57

Создание модулей

Об этой задаче

Модульные потоки вызовов, в которых нет других действий, кроме начальной точки, автоматически удаляются при сохранении.

Процедура

1. Щелкните **Модули**, а затем . Также можно щелкнуть **Модули** правой кнопкой и выбрать пункт **Добавить**.
2. Введите имя модуля.

Примечание:

Обратите внимание: если имя модуля совпадает с именем пользователя или группы, модуль будет иметь приоритет над потоком вызовов пользователя или группы.

3. Щелкните **ОК**.

Теперь можно добавлять действия и соединения с модулем таким же способом, как и для любой точки запуска.

Далее

Чтобы разрешить соединять модуль с другими действиями в любом потоке вызовов, где используется данный модуль, следует добавить в модуль действия Возврат в модуле. Действия отобразятся после добавления модуля в поток вызовов.

Дополнительные ссылки

[Модули](#) на стр. 54

Добавление модуля к потоку вызовов

Процедура

1. Выберите точку запуска в потоке вызовов, к которой требуется добавить действие модуля, и затем щелкните панель справа.
2. Щелкните и перетащите требуемый модуль из панели навигации на панель свойств.

Дополнительные ссылки

[Модули](#) на стр. 54

Непосредственное выполнение модуля

Модуль может выполняться непосредственно без необходимости добавления к потоку вызовов другой начальной точки.

Для выполнения модуля из сокращенного кода:

Модули могут использоваться непосредственно в сочетании с сокращенными кодами. Сокращенный код должен вызывать имя модуля. Этот пример сокращенного кода выполнит модуль Special (Специальный), когда пользователь наберет *97. Получаемая пользователем служба зависит от действий, используемых в модуле.

- Краткий код: например, *97
- Номер телефона: «специальный» (включая кавычки)
- Идентификатор группы линий: 0
- Функция: получение голосовой почты

Для выполнения модуля для внешнего вызова:

Модуль можно применить непосредственно к входящему (внешнему) вызову из приложения IP Office Manager. **В соответствующей записи маршрута входящего вызова введите для параметра Назначение имя модуля с префиксом «VM:».**

Например, введите VM:AutoAttend, чтобы направить вызов к модулю с именем **AutoAttend**. Обратите внимание, что максимальная длина записи составляет 15 символов. Это означает, что длина имени модуля не может превышать 12 символов.

При наличии в системе группы поиска, имя которой совпадает с именем модуля, вызовы будут направляться к этой группе, если сервер голосовой почты не будет работать.

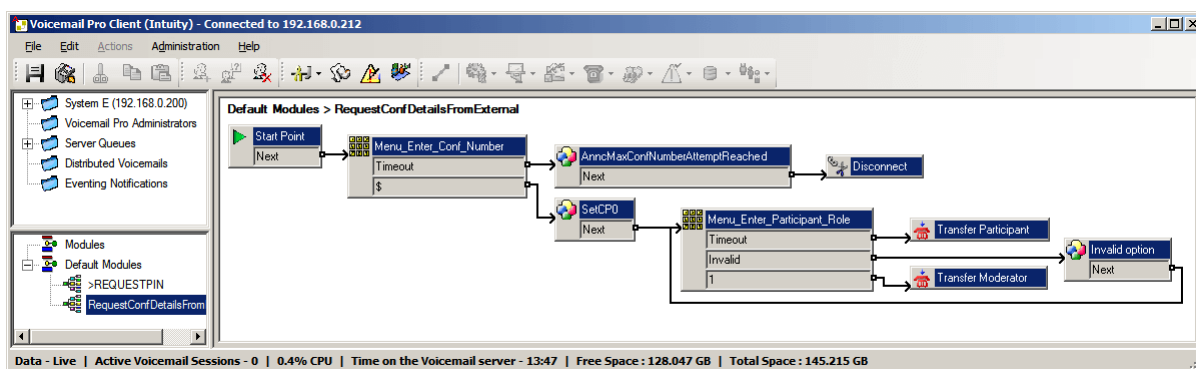
Дополнительные ссылки

[Модули](#) на стр. 54

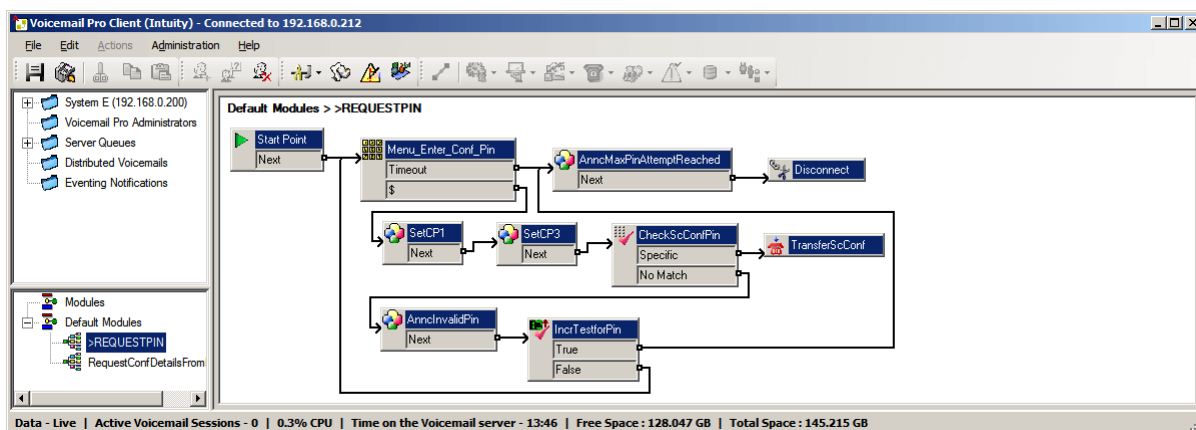
Модули по умолчанию

В системе IP Office версии 10 на сервере голосовой почты предусмотрен ряд модулей по умолчанию. В том числе к ним относятся запросы, необходимые для выполнения данных модулей на всех поддерживаемых языках.

- **RequestConfDetailsFromExternal**: данный модуль выдает запрос для вызывающих абонентов на ввод номера существующей конференции meet-me и последующий выбор роли (организатора или обычного участника).



- **>REQUESTPIN**: данный модуль используется при обработке вызовов с автоприглашениями, выполняемых системой для запланированных конференций. Модуль выдает запрос для ответившего на вызов лица на ввод PIN-кода запланированной аудиоконференции и затем добавляет его к конференции.



Дополнительные ссылки

[Модули](#) на стр. 54

[Включение модуля](#) на стр. 57

[Редактирование модуля по умолчанию](#) на стр. 58

[Сброс модуля](#) на стр. 58

Включение модуля

Процедура

1. Щелкните **Модули по умолчанию** и при необходимости раскройте список модулей.

Модули, которые на данный момент отключены и затемнены.

2. Щелкните имя модуля по умолчанию правой кнопкой и выберите **Включить**.
3. Щелкните  **Сохранить и активизировать**, чтобы добавить данные модуля по умолчанию в базу данных активной системы.

Результаты

Теперь можно добавить данный модуль к другому потоку вызовов и маршрутизировать вызовы на него.

Дополнительные ссылки

[Модули по умолчанию](#) на стр. 57

Редактирование модуля по умолчанию

Об этой задаче

Модуль по умолчанию редактируется тем же способом, что и все другие модули. Причем учите, что при необходимости модуль по умолчанию сбрасывается до исходного состояния с помощью приведенной ниже процедуры.

Процедура

Закройте клиент Voicemail Pro, чтобы **применить изменения**.

Результаты

В некоторых потоках вызовов, особенно в потоке вызовов конференции, изменения не вступают в силу, пока клиент Voicemail Pro подключен к серверу.

Дополнительные ссылки

[Модули по умолчанию](#) на стр. 57

Сброс модуля

Процедура

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имени модуля по умолчанию и выберите **Сброс**.

Все внесенные в модуль изменения будут сброшены до исходных значений модуля по умолчанию, установленного вместе с сервером.
2. Щелкните  **Сохранить и активизировать**

Дополнительные ссылки

[Модули по умолчанию](#) на стр. 57

Глава 9. Условия

Условия предоставляют способ проверки и разделения потока вызовов в зависимости от даты или дня недели либо значения переменной.

В потоке вызовов голосовой почты условие можно проверить при помощи действия .

Проверка условия. В зависимости от текущего значения условия («Истина» или «Ложь») к вызывающим абонентам могут быть применены различные действия.

Условия формируются из набора базовых элементов. Такие элементы можно сочетать в одном условии для создания сложных правил. К примеру, с помощью программы на неделю можно определить стандартное рабочее время компании, а затем объединить его с календарем для обнаружения исключений, таких как государственные праздники.

Элементы условия

В условие можно добавить различные типы элементов, перечисленные ниже:

-  **Календарь:** выбор дней в календаре (до 255 дней), при которых элемент имеет значение True (истина), если текущая дата соответствует выбранному дню.
-  **Программа на неделю:** выбор дней недели и периодов времени для каждого из этих дней, при которых элемент имеет значение True (истина).
-  **Условие:** выбор существующего условия, которое будет использоваться с другим условием в качестве элемента.
-  **Сравнить:** сравнение одного значения с другим по выбранным критериям, например «Равно» или «Больше или равно», и возвращение значения True (истина) при соответствии критериям. Можно сравнивать текущее значение переменных вызова \$CPxx и/или числовые значения, вводимые непосредственно.

Настройки логики

Настройки логики можно применить как к целому условию, так и к отдельному элементу. Такие настройки могут менять критерии присвоения значения true или false.

- **X + AND (и):** условие истинно, если все его элементы истинны, например A и B имеют значение True (истина).
- **X || OR (или):** условие истинно, если хоть один из его элементов истинен, например, если день недели — понедельник или вторник.
- **X ! NOT (отрицание):** этот логический элемент может использоваться для обращения значения (например, для возврата значения False (ложь) при значении True (истина)) отдельных элементов или целого условия.

Дополнительные ссылки

[Запуск редактора условий](#) на стр. 60

[Добавление нового условия](#) на стр. 60

[Добавление элементов в условие](#) на стр. 61

[Редактирование элементов](#) на стр. 62

[Изменение настроек логики условий](#) на стр. 62

[Изменение имени условия](#) на стр. 62

[Удаление элементов и условий](#) на стр. 63

[Вводная информация о календаре](#) на стр. 63

[Добавление элемента «Условие»](#) на стр. 65

[Добавление элемента «Сравнить»](#) на стр. 66

[Пример потока вызовов](#) на стр. 67

Запуск редактора условий

Об этой задаче

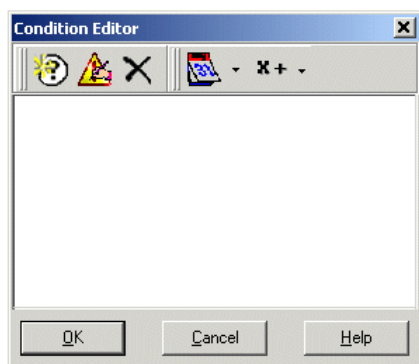
При необходимости можно добавить элементы к существующему условию, изменить логику условия и удалить элементы и условия.

Процедура

Щелкните значок .

- Редактор условий можно открыть, нажав **F6**.
- Щелкните **Администрирование > Редактор условий**.

После запуска редактора условий будут показаны все существующие условия. В данном примере условий нет.



Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Добавление нового условия

Об этой задаче

* Примечание:

Можно добавить не более 255 условий.

Процедура

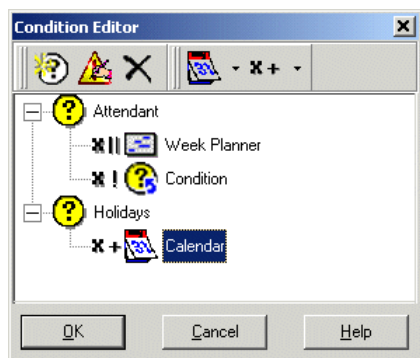
1. Щелкните значок  на панели инструментов.

Откроется окно Новое условие.

2. Введите имя условия и щелкните **ОК**.

Создав условие, можно добавить и изменить его элементы. Условие может содержать множество элементов, в том числе несколько элементов одного типа. В данном примере добавляются условия с полным набором элементов.

Новое условие будет помещено в окно Редактор условий. Условие обозначается значком , после которого указано имя условия.



Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Добавление элементов в условие

Об этой задаче

Процедура

1. Щелкните значок  **Список элементов** на панели инструментов.
2. Щелкните тип необходимого элемента:
 -  **Календарь**: см. Календарь.
 -  **Программа на неделю**: см. Программа на неделю.
 -  **Сравнить**: см. Сравнить.
 -  **Условие**: см. Условие.
3. Щелкните  **Имя условия** в окне Редактор условий.

Добавлен значок элемента.

Теперь можно изменить настройки элемента.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Редактирование элементов

Процедура

1. Выберите элемент и щелкните значок  **Изменить** на панели инструментов.
Также можно дважды щелкнуть на элемент, чтобы открыть окно свойств.
Откроется окно свойств элемента.
2. Внесите необходимые изменения.
3. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения и закрыть окно свойств.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Изменение настроек логики условий

Процедура

1. Щелкните значок  **Логика** на панели инструментов.
2. Выберите требуемую логику:
 - x|| (OR — или)
 - x+ (AND — и)
 - x! (NOT — отрицание)
3. В окне Редактор условий щелкните элемент, к которому необходимо применить логику.
Индикатор логики изменится.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Изменение имени условия

Процедура

1. Выберите условие и щелкните значок  **Изменить** на панели инструментов.
Откроется окно Переименовать условие.
2. Измените имя условия.
3. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Удаление элементов и условий

Процедура

1. Выберите элемент или условие для удаления.
2. Щелкните значок ✕ на панели инструментов.

Выбранные элементы или условия будут удалены.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Вводная информация о календаре

Выбор дней в календаре 📅 (до 255 дней), при которых возвращается значение «Истина», если текущая дата соответствует выбранному дню. Чтобы выделить или отменить выделение дня, дважды щелкните на нем. Выбранные дни отображаются на зеленом фоне, например

* Примечание:

На сером фоне показаны выходные дни (11), (независимо от того, выбраны они или нет).

Логика нескольких дней: по умолчанию к этому элементу условия применяется логический оператор **OR X||**. Этот элемент возвращает значение «Истина» при совпадении любого из выбранных дней. Если используется логический оператор **AND X=** и выбрано несколько дней, элемент не возвращает значение True (истина).

* Примечание:

Для выбранных дней, которые уже прошли, выделение автоматически не снимается.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

[Добавление элемента календаря](#) на стр. 63

[Вводная информация о программе на неделю](#) на стр. 64

[Добавление элемента «Программа на неделю»](#) на стр. 64

Добавление элемента календаря

Об этой задаче

Процедура

1. Щелкните **Календарь**.
2. Нажмите на условие, к которому необходимо добавить этот элемент.
3. Дважды щелкните на элементе, чтобы просмотреть его настройки.
4. Дважды щелкните на отдельные дни в календаре, чтобы выделить их или отменить выделение.
5. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Вводная информация о календаре](#) на стр. 63

Вводная информация о программе на неделю

Поток вызовов, разработанный и хранящийся на центральном сервере Voicemail Pro, включает в себя условие «Программа на неделю», настроенное на определенное время. Действие Программа на неделю используется для определения периодов обычной недели, которые будут возвращать значение True (истина). Он содержит записи для каждого дня недели, а также время начала и окончания периода «истинности» для каждого дня. Условие «Программа на неделю» выбирается на основе часового пояса, в котором находится пользователь, а не часового пояса, в котором расположен централизованный сервер Voicemail Pro.

Например, вы звоните из IPO1, где часы показывают 2:00 дня (UTC +2.00), другому пользователю, находящемуся в другом часовом поясе, где на часах 2:30 ночи (UTC -9.30). Если для условия «Программа на неделю» второго пользователя установлено 2:30 ночи (UTC -9.30), а поток вызовов хранится на централизованном сервере голосовой почты, где часы показывают 5:30 дня (UTC +5.30), условие «Поток вызовов» будет основываться на часовом поясе второго пользователя, а не на часовом поясе сервера голосовой почты, на котором хранится поток вызовов.

- **Логика нескольких дней:** по умолчанию к этому элементу условия применяется логический оператор OR X||. Этот элемент возвращает значение «Истина» при совпадении любого из выбранных дней. Если используется логический оператор AND X= и выбрано несколько дней, элемент не возвращает значение True (истина).

Дополнительные ссылки

[Вводная информация о календаре](#) на стр. 63

Добавление элемента «Программа на неделю»

Процедура

1. Щелкните значок **Список элементов** на панели инструментов.
2. Щелкните **Программа на неделю**.
3. Щелкните условие, к которому необходимо добавить этот элемент.
4. Дважды щелкните на элементе, чтобы просмотреть его настройки.
5. Выберите необходимые дни и периоды времени для каждого дня, которые будут возвращать значение True (истина).
6. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Вводная информация о календаре](#) на стр. 63

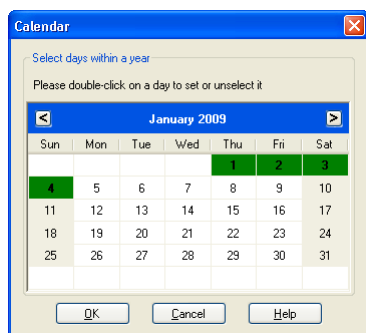
Добавление элемента «Условие»

Об этой задаче

Элемент Условие используется для объединения значений существующих условий. Если выбрать этот элемент, отобразится список всех прочих условий для выбора.

Процедура

1. Щелкните значок  **Список элементов** на панели инструментов.
2. Щелкните **Условие**.
3. Нажмите на условие, к которому необходимо добавить этот элемент.
4. Дважды щелкните на элементе, чтобы просмотреть его настройки.



Выберите необходимое существующее условие.

5. Щелкните **ОК**.

Создано два условия:

- С помощью элемента Программа на неделю создано условие, согласно которому вызовы, получаемые с 09:00 до 18:00 с понедельника до пятницы обрабатываются не так, как вызовы, получаемые в другое время. Для более подробной информации.
- С помощью элемента Календарь создано условие, согласно которому учитываются календарные даты, например, государственные праздники.
- Эти два условия необходимо объединить, чтобы поток вызовов обрабатывал вызовы в рабочее время иначе, чем вызовы, получаемые в нерабочее время и выходные дни.

6. Щелкните значок **Список элементов** на панели инструментов.
7. Щелкните **Условие**.
8. Щелкните **Программа на неделю** в окне Редактор условий. Условие будет помещено в окно Редактор условий.
9. Откройте свойства этого элемента условия двойным щелчком.
10. Выберите результат условия «Календарь».
11. Щелкните логические параметры и выберите действие **NOT**. Щелкните **Условие**, чтобы применить логический параметр.
12. Щелкните **ОК**. Теперь условие будет истинным для времени от 09:00 до 18:00 с понедельника до пятницы в непраздничные дни.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

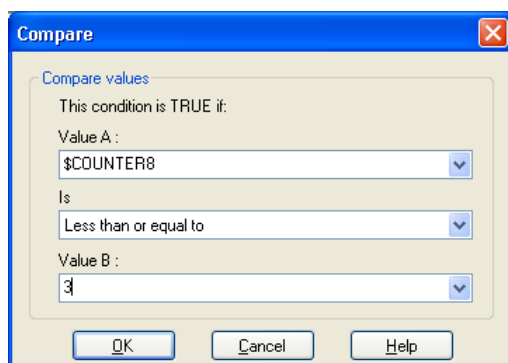
Добавление элемента «Сравнить»

Об этой задаче

Элемент «Сравнить»  служит для добавления переменной, которая будет использоваться для определения потока вызовов, представляемого вызывающему абоненту. Вы можете сравнивать переменные вызова Voicemail Pro, например \$POS или \$ETA, между собой или с указанным значением.

Процедура

1. Щелкните значок  **Список элементов** на панели инструментов.
2. Щелкните  **Сравнить**.
3. Нажмите на условие, к которому необходимо добавить этот элемент.
4. Дважды щелкните на элементе, чтобы просмотреть его настройки.



- **Значение A:** введите значение или воспользуйтесь раскрывающимся меню для выбора переменной вызова.
- **Условие:** выберите критерий, который будет использоваться для определения истинности или ложности текущего значения элемента. Доступны такие варианты:
 - **Равно:** истина, если значение A равно значению B ($A = B$).
 - **Не равно:** истина, если значение A не равно значению B ($A \neq B$).
 - **Меньше:** истина, если значение A меньше значения B ($A < B$).
 - **Больше:** истина, если значение A больше значения B ($A > B$).
 - **Меньше или равно:** истина, если значение A меньше или равно значению B ($A \leq B$).
 - **Больше или равно:** истина, если значение A больше или равно значению B ($A \geq B$).
- **Значение B:** введите значение или воспользуйтесь раскрывающимся меню для выбора переменной вызова.

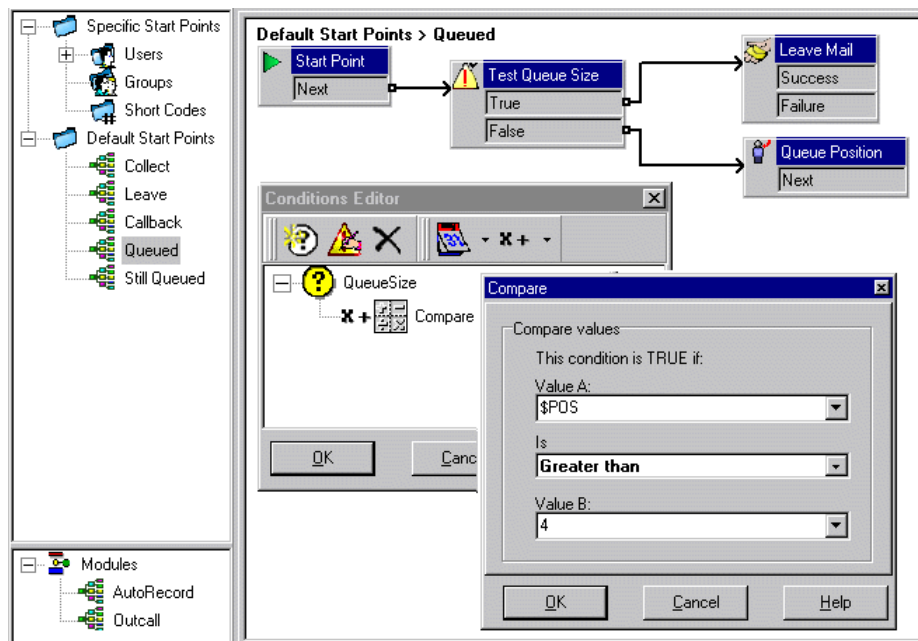
5. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Пример потока вызовов

Ниже показан пример поставленного в очередь потока вызовов, в котором используется условие для проверки значения переменной вызова \$POS для вызывающего абонента, находящегося в очереди.



- Условие QueueSize создано. Элемент «Сравнить», добавленный в условие, проверяет, превышает ли значение \$POS число 4.
- В потоке вызовов:
 - Когда вызывающий абонент занимает в очереди позицию с 1 по 4, значение условия — «Ложь». К вызывающему абоненту применяется действие **Место в очереди**, и прежде чем вернуться в очередь, абонент слышит свою позицию в ней.
 - Когда вызывающий абонент занимает в очереди позицию 5, значение условия — «Истина». Абонента просят оставить сообщение.

Дополнительные ссылки

[Условия](#) на стр. 59

Глава 10. Дополнительное редактирование

Потоки вызовов можно экспортировать и импортировать с других серверов голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Включение других файлов в сервер голосовой почты](#) на стр. 68

[Импорт или экспорт данных](#) на стр. 69

Включение других файлов в сервер голосовой почты

Об этой задаче

Настройки существующего файла `.vmp` могут включаться в настройки сервера голосовой почты.

При использовании включаемых файлов настройки сервера голосовой почты содержат только указатель на имя и расположение включаемого файла. Соответственно, не следует перемещать или переименовывать включаемые файлы. Рекомендуется разместить файл в той же папке, что и `Root.vmp`, прежде чем включить его.

Щелкните **X**, чтобы удалить включенный файл. Удаляется ссылка на файл, но не на сам файл.

Процедура

1. В меню **Файл** выберите **Включает**.
Откроется диалоговое окно Конфигурация включает.
2. Щелкните **+**.
Откроется диалоговое окно Новый включаемый файл.
3. Выберите файл для включения.
4. Щелкните **Открыть**.
5. Щелкните **Обновить**, чтобы обновить настройки файла Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Дополнительное редактирование](#) на стр. 68

Импорт или экспорт данных

Мастер Импорт или экспорт данных используется для переноса данных конфигурации Voicemail Pro из одной системы в другую. Можно использовать один из следующих файловых форматов, в зависимости от элементов конфигурации, которые требуется перенести:

- **.mdb**: чтобы перенести всю базу данных потока вызовов из одной системы Voicemail Pro в другую. Можно использовать файл .mdb, чтобы перенести базу данных при обновлении системы Voicemail Pro до последнего выпуска. Файл .mdb включает следующие элементы:
 - Модули
 - Условия
 - Кампании
- **.tar.gz**: чтобы перенести все настройки конфигурации из одной системы Voicemail Pro в другую. Возможность перенести настройки всей конфигурации предоставляет гибкость при разработке и тестировании потоков вызовов, запросов и настроек в одной системе перед переносом их в другую. Кроме того, такая возможность полезна в управлении потоком вызовов в одной или нескольких удаленных системах Voicemail Pro. Файл .tar.gz включает следующие элементы:
 - База данных потоков вызовов, которая включает модули, условия и кампании
 - Запросы
 - Системные настройки Voicemail Pro

* Примечание:

Параметр переноса настроек всей конфигурации доступен только в том случае, если запущен клиент Voicemail Pro из приложения Avaya IP Office Web Manager, выполняющегося на сервере IP Office Server Edition, развернутом в виде сервера приложений.

- **.mod**: чтобы перенести только модули из одной системы Voicemail Pro в другую.
- **.con**: чтобы перенести только условия из одной системы Voicemail Pro в другую.

Дополнительные ссылки

[Дополнительное редактирование](#) на стр. 68

[Импорт данных Voicemail Pro](#) на стр. 69

[Экспорт данных Voicemail Pro](#) на стр. 70

Импорт данных Voicemail Pro

Предварительные требования

- Содержимое импортированного файла **.mdb** перезаписывает содержимое имеющейся базы данных. Копия базы данных сохраняется в папке DB Backup для использования в качестве резервной копии.
- Модули в импортированном файле **.mod** перезаписывают любые имеющиеся модули с совпадающими именами.

- Условия в импортированном файле `.con` перезаписывают любые имеющиеся условия с совпадающими именами.
- Если вы не используете файл `.tar.gz` для переноса всех настроек конфигурации, перенесите запросы в виде отдельных элементов или повторно запишите их.

Процедура

1. В меню **Файл** щелкните **Импорт или экспорт**.
Откроется диалоговое окно Импорт или экспорт данных.
2. Выберите **Импорт данных** и щелкните **Далее**.
3. Введите путь и имя файла, который требуется импортировать. Или нажмите кнопку, чтобы найти файл, и щелкните **Открыть**.
Используйте файл `.mdb` для всей памяти данных потока вызовов, файл `.mod` только для модулей, файл `.con` только для условий, а файл `.tar.gz` для настроек всей конфигурации, включая запросы.
4. Щелкните **Далее**.
5. При импорте файла типа `.con` или `.mod` в отобразившемся списке выберите объекты, которые требуется импортировать, и щелкните **Далее**.
6. Щелкните **Завершить**, а затем **Заккрыть**.
7. Щелкните **Сохранить и активизировать**, прежде чем закрыть клиент Voicemail Pro, чтобы применить импортированные данные.

Дополнительные ссылки

[Импорт или экспорт данных](#) на стр. 69

Экспорт данных Voicemail Pro

Процедура

1. В меню **Файл** щелкните **Импорт или экспорт**.
Откроется диалоговое окно Импорт или экспорт данных.
2. Выберите **Экспорт данных** и щелкните **Далее**.
Откроется диалоговое окно Экспорт данных.
3. Введите путь и имя файла, который требуется экспортировать. Либо нажмите кнопку обзора для перехода к файлу, выберите тип файла, введите имя файла, который требуется экспортировать и щелкните **Открыть**.
Используйте файл `.mdb` для всей памяти данных потока вызовов, файл `.mod` только для модулей, файл `.con` только для условий, а файл `.tar.gz` для настроек всей конфигурации, включая запросы.
4. Щелкните **Далее**.
5. При экспорте файла типа `.con` или `.mod` в отобразившемся списке выберите элементы, которые требуется экспортировать, и щелкните **Далее**.
6. Щелкните **Завершить**, а затем **Заккрыть**.

Дополнительные ссылки

[Импорт или экспорт данных](#) на стр. 69

Часть 3. Действия с потоком ВЫЗОВОВ

Действия с потоком ВЫЗОВОВ

В поток вызовов могут быть включены следующие действия:

- **Начальная точка:** данное особое действие присутствует во всех потоках вызовов. Это просто точка запуска потока вызовов, к которой можно привязать другие действия. Хотя данное действие имеет вкладки **Общие**, **Вводные запросы**, **Отчетность** и **Результаты**, их не следует использовать. Все пользовательские настройки этих вкладок будут игнорироваться. Их следует применять на вкладках первого дополнительного действия, добавляемого в поток вызовов, и привязывать к действию **Начальная точка**.

Базовые действия

Следующие действия используются для управления маршрутизацией вызовов между действиями.

- **Общее действие:** воспроизведение уведомления, вводимого при помощи вкладки **Вводные запросы** для вызывающего абонента. Используется также для введения пользовательских команд для сервера голосовой почты.
- **Действие «Озвучивание текста»:** введите текст и воспроизведите его вызывающему абоненту. Функция преобразования текста в речь должна быть включена.
- **Действие меню:** разделяет поток вызовов в соответствии с тем, какие клавиши телефона нажимает вызывающий абонент.
- **Действие «Перейти»:** переход к другой начальной точке.
- **Действие «Разъединение»:** разъединение вызова или возврат вызова группы поиска в очередь.
- **Действие «Главная»:** возврат к начальной точке.
- **Действие «Возврат модуля»:** возврат к началу модуля.

Действия с почтовым ящиком

Эти действия относятся к отправке сообщений и их получению из почтового ящика.

- **Действие «Получить почту»:** получение сообщений из почтового ящика.
- **Действие «Отправить почту»:** отправка сообщения в почтовый ящик.

- **Действие «Прослушать»:** запись в почтовый ящик.
- **Действие «Голосовой вопрос»:** запись ответов на серию запросов.
- **Действие «Кампания»:** доступ к кампании для чтения или отправки сообщений.

Операции по настройке

Вызывающий абонент может использовать эти действия, чтобы изменить настройки почтового ящика пользователя или группы поиска.

- **Действие «Изменить список воспроизведения»:** повторная запись запроса.
- **Действие «Запись имени»:** повторная запись имени почтового ящика.
- **Действие «Меню личных параметров»:** изменение настроек пользователя или группы.
- **Действие «Выбор языка системных запросов»:** изменение языка запросов, используемый для вызова.

Телефонные операции

Эти действия относятся к функциям телефонной связи, таким как перевод.

- **Действие «Переменная маршрутизация»:** маршрутизация при соответствии к переменной, например CLI вызывающего абонента.
- **Действие «Маршрутизация входящих вызовов»:** маршрутизация вызова в зависимости от того, является он внутренним или внешним.
- **Маршрутизация на основании состояния вызова:** маршрут вызовов определяется по причине их переадресации на голосовую почту.
- **Действие «Перевод вызова»:** немедленный перевод вызова в указанный пункт назначения.
- **Действие «Оповещение шепотом»:** скрытый перевод вызова.
- **Действие «Список вызовов»:** перевод вызова согласно выбору пользователя.
- **Действие «Набор по имени»:** выбор пользователя/группы с помощью букв клавиатуры.
- **Действие «Полуавтоматический перевод»:** перевод вызова и отслеживание завершения перевода. Если перевод не завершен, свяжитесь с другими последующими действиями.
- **Действие «Сбор алфавитно-цифровых символов»:** вызывающие абоненты используют это действие для ввода текстовых и числовых значений.
- **Действие «Парковка и оповещение»:** парковка входящего вызова и отправка оповещения о нем на указанный добавочный номер пользователя или группе поиска.
- **Действие «Сценарий прогнозируемых вызовов»:** создание потоков вызовов для прогнозируемых вызовов, выполняемых Avaya Outbound Contact Express.

Прочие действия

- **Действие «Электронная почта»:** отправка записи по электронной почте.
- **Действие «Открыть дверь»:** открывание и/или закрывание реле двери.
- **Действие «Настройка аварийных сигналов»:** установка времени аварийного вызова.
- **Действие «Часы»:** воспроизведение времени для вызывающего абонента.

- **Действие «После набора»:** воспроизведение записи на внутренний номер.
- **Удаленный поток вызовов:** включать потоки вызовов, созданные в другом месте, в существующий поток вызовов.

Операции с условием

Эти действия используются для создания ответвлений маршрута вызова в зависимости от истинности или ложности значения.

- **Действие «Проверка условия»:** проверка истинности или ложности условия.
- **Действие «Установка пользовательской переменной»:** установка определенного значения переменной.
- **Действие «Проверка пользовательской переменной»:** проверка значения переменной.
- **Действие «Проверка переменной»:** проверка соответствия пользовательского набора определенным символам.
- **Приращение и проверка счетчика:** увеличьте счетчик и проверьте, соответствует ли он сейчас определенному значению.
- **Уменьшение и проверка счетчика:** уменьшите счетчик и проверьте, соответствует ли он сейчас определенному значению.

Операции с базой данных

Эти действия относятся к извлечению и внесению данных в базу данных.

- **Действие «Открыть базу данных»:** открытие базы данных.
- **Действие «Выполнить базу данных»:** выполнение действия с базой данных.
- **Действие «Получение данных из базы данных»:** получение информации из базы данных.
- **Действие «Закрыть базу данных»:** закрытие базы данных.

Действия с очередью

Эти действия связаны с очередями групп поиска и недоступны для пользователей и стартовых точек кратких кодов.

- **Действие «Расчетное время получения ответа для очереди»:** озвучивание ожидаемого времени ответа для вызывающего абонента.
- **Действие «Место в очереди»:** озвучивание места вызывающего абонента в очереди.

Глава 11. Вкладки действия «Запуск» и настроек действия

Каждая начальная точка включает действие **Пуск**. Затем можно добавить и привязать дальнейшие действия, чтобы создать поток вызовов. У всех действий есть набор свойств, расположенных на вкладках, которые описаны в этой главе.

Дополнительные ссылки

[Действие «Запуск»](#) на стр. 75

[Вкладка настроек действия «Общие»](#) на стр. 76

[Вкладка настроек действия «Вводные запросы»](#) на стр. 77

[Вкладка настроек действия «Особые»](#) на стр. 78

[Вкладка настроек действия «Отчетность»](#) на стр. 78

[Вкладка настроек действия «Результаты»](#) на стр. 80

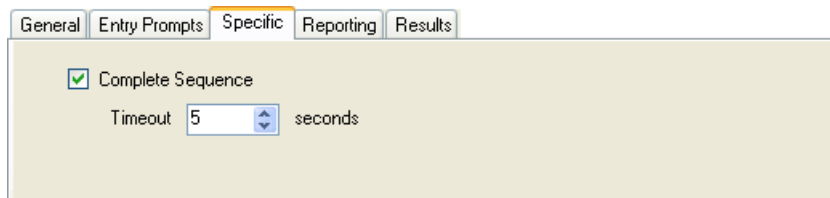
Действие «Запуск»

Данное действие присутствует при запуске всех потоков вызовов. Это просто начальная точка, к которой можно привязать другие действия.

- Хотя данное действие имеет вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты**, их не следует использовать. Все пользовательские настройки этих вкладок будут игнорироваться. Их следует применять на вкладках первого дополнительного действия, добавляемого в поток вызовов, и привязывать к действию **Пуск**.

Процедура

Дважды щелкните значок ► **Пуск** и выберите вкладку **Особые** (остальные вкладки использовать не нужно).



The screenshot shows a configuration window for the 'Start' action. The 'Specific' tab is selected. The 'Complete Sequence' checkbox is checked. The 'Timeout' is set to 5 seconds.

Настройка	Описание
Полная последовательность	Если выбрать этот пункт, даже когда вызывающий абонент повесит трубку в потоке вызовов, такой поток вызовов продолжит работу. Если текущее действие, которого достиг вызов в потоке вызовов, имеет результат «Интервал ожидания», переход к соединению такого результата выполняется незамедлительно. Поток вызовов продолжается до достижения действия Разъединить , результата без действия или Таймаут , указанного ниже.
Таймаут	По умолчанию = 5 секунд. Диапазон от 0 до 120 секунд. Этот интервал ожидания устанавливает максимальное время продолжения работы потока вызовов, если выбран параметр Полная последовательность .

Пример

В потоке вызовов ниже действие **Прослушать** используется для записи сообщения, а затем с помощью двух действий **Эл. почта** распространяются копии такого сообщения.



- Если параметр **Полная последовательность** не включен в разделе **Пуск**, когда вызывающий абонент вешает трубку после записи, электронные сообщения не отправляются.
- Если параметр **Полная последовательность** включен в разделе **Пуск**, электронные сообщения будут рассылаться, даже если вызывающий абонент повесит трубку.

Дополнительные ссылки

[Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75

Вкладка настроек действия «Общие»

Вкладка **Общие** содержит имя действия. Также можно ввести примечания о действии и защитить поток вызовов, добавив код доступа.

Эта вкладка отображается для действия **Запуск** в потоках вызовов. Однако ее не следует использовать, поскольку настройки действия **Запуск** игнорируются, и их лучше задавать для следующего действия, добавляемого в поток вызовов.

Настройка	Описание
Имя маркера	Имя действия; к примеру, имя маркера для действия меню — «Меню». Имя маркера можно изменить, чтобы указать на применение действия. К тому же, наличие в одном модуле двух действий с одинаковым именем может вносить путаницу.
Описание	Воспользуйтесь данным полем для ввода примечаний о причине применения действия, или же введите другую требуемую информацию. Текст из поля Описание можно использовать с TTS для автоматического создания запроса (см. Using the Wave Editor (Использование Avaya IX™ Workplace Attendant) на стр. 51).

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
PIN-код	Каждое действие можно защитить PIN-кодом. В качестве PIN-кода может использоваться код голосовой почты предполагаемого пользователя. Для этого введите символ \$. Например, если ввести символ \$, вызывающему абоненту необходимо будет ввести свой код голосовой почты; если ввести 104\$, вызывающему абоненту необходимо будет ввести 104 и код голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75

Вкладка настроек действия «Вводные запросы»

Вкладка **Вводные запросы** служит для выбора запросов, которые будут воспроизводиться, прежде чем действие выполнит свою основную функцию. Можно добавить несколько запросов и настроить порядок их воспроизведения.

Эта вкладка отображается для действия **Запуск** в потоках вызовов. Однако ее не следует использовать, поскольку настройки действия «Пуск» игнорируются, и их лучше задавать для следующего действия, добавляемого в поток вызовов.

- При доступе к запросам голосовой почты переменные голосовой почты могут использоваться как в пути, так и в имени файла запроса. Например:
 - Если запросы `Greeting1.wav`, `Greeting2.wav` и т. д. записаны, то действие по воспроизведению `Greeting$KEY.wav` будет воспроизводить приветствие, соответствующее текущему значению переменной `$KEY`.
 - Записывая пользовательские запросы на разных языках в виде файлов с одним и тем же именем, но размещенных во вложенных папках с именами, соответствующими языкам, можно использовать переменную `$LOC` в пути к файлу запроса для воспроизведения версии на нужном языке.
 - Для объявлений можно использовать форматы `[GREETING] \<name>_Queued` и `[GREETING] \<name>_StillQueued`, где вместо `<name>` подставляется имя пользователя или группы поиска.
- Добавление запроса: если щелкнуть  или дважды щелкнуть существующий запрос из списка, запустится **Wave Editor**. С помощью редактора запишите и воспроизведите запросы на компьютере-сервере голосовой почты или на внутреннем номере системы. Можно выбрать существующее уведомление или указать новый с новым именем, после чего записать запрос.
- Редактировать запрос: редактирование сведений о выделенном запросе с помощью **Wave Editor**.
- Удалить запрос: удаление выделенного запроса из списка воспроизведения. Обратите внимание, что при этом файл запроса не удаляется с сервера.
- Переместить запрос: изменение положения выделенного запроса в списке воспроизведения.

- Разрешить прерывание запросов тональными сигналами: при выборе этого параметра вызывающие абоненты смогут нажимать клавиши тонального набора для выбора во время воспроизведения вводных запросов действий.

Действие **Изменить список воспроизведения** может использоваться в потоках вызовов для записи указанного запроса. Это дает создавать параметры потока вызовов, с помощью которых пользователи смогут самостоятельно записывать запросы, отображающие изменения в работе.

Озвучивание переменных для вызывающих абонентов

Переменные вызова могут использоваться как запросы. В этом случае будет озвучено значение переменной вызова. Это относится ко всем переменным с числовыми значениями. Это также относится к переменной \$NAM, которая воспроизводит записанный запрос имени пользователя почтового ящика.

Номера читаются как серия отдельных цифр. Например, 123 будет воспроизведено как «один два три». Чтобы озвучить 123 как «сто двадцать три», необходимо установить функцию TTS и воспользоваться действием **Озвучивание текста**.

- Некоторые переменных вызова \$CPxx могут воспроизводиться как запросы. Например:
 - \$NAM — воспроизводит имя пользователя.
 - \$CLI — озвучивает идентификатор вызывающего абонента.
 - \$RES — воспроизводит текущий результат, если это файл в формате .wav.
 - \$VAR — воспроизводит переменную как список цифр.

Дополнительные ссылки

[Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75

Вкладка настроек действия «Особые»

Содержимое этой вкладки зависит от типа действия. В некоторых случаях эта вкладка может называться иначе, например «Тональный набор» для действия **Меню**. Вкладка **Особые** или **Тональный набор** доступна не для всех действий. Вкладка «Особые» подробно рассмотрена в разделе, описывающем доступные действия.

Эта вкладка отображается для действия **Запуск** в потоках вызовов. Однако ее не следует использовать, поскольку настройки действия **Запуск** игнорируются, и их лучше задавать для следующего действия, добавляемого в поток вызовов.

Дополнительные ссылки

[Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75

Вкладка настроек действия «Отчетность»

Вкладка **Отчетность** предоставляет информацию, которая затем используется другими приложениями IP Office для сообщения о вызовах, использующих поток вызовов голосовой почты.

General Entry Prompts Specific **Reporting** Results

☐ Flag the current call has been answered by Voice Mail

☐ Request to call back the current caller

☐ Send reporting information

Reporting

Group name

Topic

Annotation

☒ Consent Directive

Настройка	Описание
Обозначает, что текущий вызов получил ответ через голосовую почту.	Если этот пункт не выбран, к значениям триггеров количества вызовов и количества раз прибавляются вызовы, которые выполнили текущее действие и направлены к следующему. Если выбрать этот пункт, к значениям триггеров количества вызовов и количества раз прибавляется количество вызовов, достигших текущего действия.
Запрос обратного вызова текущего пользователя	Это поле не используется.
Отправить отчетную информацию	Если выбрать этот пункт, будет возможность привязать информацию к вызову. Эта информация используется в создаваемых отчетах.
Имя группы	Настройка метки для вывода отчетов.
Тема	Это поле не используется.
Аннотация	Это поле не используется.
Согласие	Если этот параметр выбран, значение, заданное в соседнем раскрываемом списке, включается в сведения о вызове, используемые выходом SMDR системы IP Office и другими интерфейсами СТИ. Для получения дополнительной информации о выходе SMDR см. руководство Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Manager .

Дополнительные ссылки

[Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75

Вкладка настроек действия «Результаты»

На этой вкладке отображаются результаты выполненного действия. Для большинства действий результаты фиксируются и не могут быть изменены. Результаты некоторых действий изменяемы.

Эта вкладка отображается для действия **Запуск** в потоках вызовов. Однако ее не следует использовать, поскольку настройки действия **Запуск** игнорируются, и их лучше задавать для следующего действия, добавляемого в поток вызовов.

Дополнительные ссылки

[Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75

Глава 12. Базовые действия

Эти действия используются для управления маршрутизацией вызовов между действиями:

Дополнительные ссылки

- [Общего типа Действие \(Action\)](#) на стр. 81
- [Действие «Озвучивание текста»](#) на стр. 83
- [Действие меню](#) на стр. 84
- [Действие «Перейти»](#) на стр. 87
- [Действие «Разъединение»](#) на стр. 88
- [Действие «Главная»](#) на стр. 89
- [Действие «Возврат модуля»](#) на стр. 89

Общего типа Действие (Action)

С помощью действия **Общего типа** можно воспроизвести запрос для вызывающего абонента. Оно также может использоваться для ввода пользовательских команд для сервера голосовой почты. Максимальная длина строки составляет 128 символов.

Общие команды Voicemail Pro можно вводить либо как традиционные строки в «свободном формате», например `SAVE : $KEY`, или используя серию полей данных для установки параметров требуемой строки.

Процедура

1. Щелкните значок  **Базовые действия**.
2. Выберите  **Общего типа**.
3. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
4. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.

7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

- Доступные поля будут отличаться в зависимости от выбранного типа общей команды. Дополнительные сведения о каждой команде приводятся в разделе [Команды общего действия](#) на стр. 90.

Команда	Описание
Арифметическое выражение	Выполнить математическую операцию для существующих переменных и сохранить результат как переменную вызова.
Изменить приоритет вызывающего абонента	Изменить приоритет вызова перед его переводом к группе поиска.
Изменить конфигурацию пользователя или группы	Получить или изменить текущий статус или ряд настроек пользователя или группы поиска.
Очистить счетчик	\$COUNTER к 0.
Уменьшение счетчика	Уменьшить значение одной из 15 переменных \$COUNTER.
Приращение счетчика	Увеличить значение одной из 15 переменных \$COUNTER.
Общая команда произвольного формата	Ввести команду как обычную текстовую строку. Команды в этом списке и другие действия могут выполняться с помощью текстовых строк.
Установить счетчик	Установить для одной из 15 переменных \$COUNTER определенное значение.
Установить значение СРхх	Установить значение для одной из 15 переменных \$CP.
Работа со строками	Извлечь или изменить строку, содержащуюся в существующей переменной, и сохранить результат как переменную вызова.
Установить задержку цифрового набора	Изменить значение задержки, допускаемую между набором символов для дальнейших действий потока вызовов.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

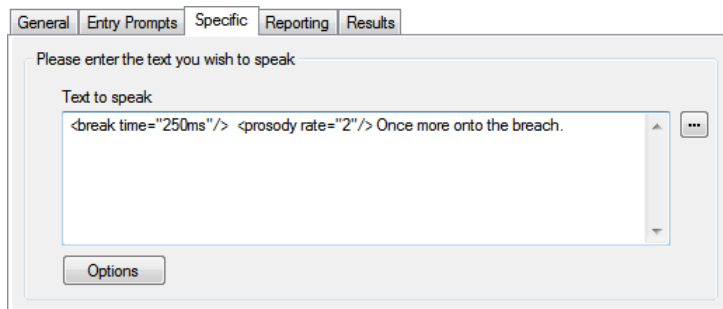
[Базовые действия](#) на стр. 81

Действие «Озвучивание текста»

Это действие проговаривает вызывающему абоненту указанный текст. Чтобы использовать это действие, необходимо включить функцию TTS (Text to Speech — Преобразование текста в речь). См. [Использование действия «Озвучивание текста»](#) на стр. 294.

Процедура

1. Щелкните значок  **Базовые действия**.
2. Выберите  **Озвучивание текста**.
3. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
4. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Параметры	Описание
Текст для воспроизведения	В этом поле отображается текст, который будет озвучен. Также в нем отображаются команды, которые вставляются для управления озвучиванием текста или части текста
Параметры	Этот раскрывающийся список используется, чтобы выбрать и вставить команды для изменения способа озвучивания текста. Например, команда Изменить относительную скорость используется для изменения скорости озвучивания текста. См. Элементы управления SSML преобразованием текста в речь на стр. 295.

8. Щелкните **ОК**.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Пример

Чтобы ознакомиться с примерами действий в потоке вызовов, см.:

- [Внесение сведений в базу данных](#) на стр. 310
- [Возврат данных из базы данных](#) на стр. 309

Дополнительные ссылки

[Базовые действия](#) на стр. 81

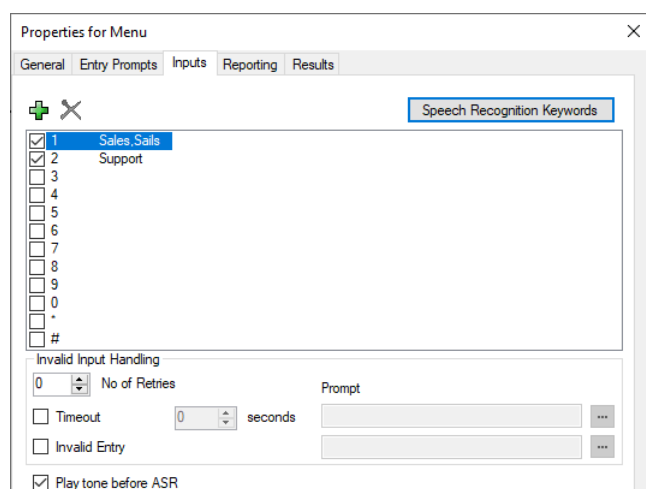
Действие меню

Это действие дает возможность указать тональные сигналы DTMF, которые необходимо привязать к последующим действиям. К примеру, можно создать меню, в котором вызывающие абоненты смогут выбрать местоположение передачи вызова.

Каждое действие  **Меню** поддерживает не более 15 активных записей тонального набора.

Процедура

1. Щелкните значок  **Базовые действия**.
2. Выберите  **Меню**.
3. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
4. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Для действий  **Меню** вкладка **Общие** заменяется на вкладку **Тональный набор**.



Настройка	Описание
0-9, *, #	Используйте флажки символов набора, чтобы обозначить тональные сигналы DTMF, для которых необходимо создать привязку. Значок + Добавить можно использовать для добавления дополнительных цифр и строк цифр. При добавлении последовательно проверьте соответствующее поле, прежде чем щелкнуть ОК. Последовательность должна быть уникальной. К примеру, если выбрать 5, нельзя использовать другие последовательности, начинающиеся с символа 5. Значок X Удалить можно использовать для удаления цифры или строки цифр. • ? = любой символ: символ ? используется для обозначения любого символа (кроме * и #). К примеру, 123??? может обозначать любую шестизначную цифровую строку, начинающуюся с 123. • \$ = любая последовательность цифр: символ \$ можно использовать для сопоставления любой последовательности цифр, для которой нет других совпадений. Ввод с клавиатуры заканчивается после нажатия # или через 5 секунд после набора последнего символа. • F = факсимильные вызовы: буква F может использоваться для автоматического обнаружения входящих факсимильных вызовов. Обнаруженные вызовы можно направить на другой номер. См. раздел Направление факсимильных вызовов с помощью действия меню на стр. 392.
Ключевые слова для распознавания речи	Этот параметр доступен для систем по подписке с выбранным обработчиком речи Google в качестве службы TTS (см. раздел Включение функции TTS обработчика речи Google на стр. 293). Выбрав цифру и щелкнув этот элемент управления, вы сможете использовать ключевые слова для автоматического распознавания речи. • Ключевые слова должны быть уникальными. Одно и то же слово не может использоваться для разных клавиш. • Для каждой клавиши поддерживается до трех ключевых слов, разделенных запятой. Обратите внимание, что использование большего количества ключевых слов уменьшает вероятность правильного распознавания. • Старайтесь не использовать имена собственные. Они с меньшей вероятностью будут правильно распознаны, поскольку они могут не совпадать с существующими словами в словарях для распознавания речи, используемых Google. • Для повышения вероятности распознавания используйте ключевые слова, которые являются частью объявлений, воспроизводимых для вызывающих абонентов. Например: «Уточните, вы хотите обратиться в отдел продаж или в службу поддержки», а не «Уточните, в какое подразделение вы хотите обратиться».
Количество повторных попыток	Этот параметр позволяет указать количество попыток, доступных для вызывающего абонента при неверном вводе или завершении интервала ожидания ввода.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Время ожидания	Если выбрать этот параметр, сервер голосовой почты будет ожидать ввода правильного символа в течение определенного количества секунд. В случае использования времени ожидания Voicemail Pro будет ожидать повторной попытки или, если будет достигнуто значение параметра Количество повторных попыток , то для потока вызовов последует результат Время ожидания .
Недопустимая запись	Если выбрать этот параметр, при вводе неверного символа сервер голосовой почты будет ожидать повторной попытки или, если будет достигнуто значение параметра Количество повторных попыток , то для потока вызовов последует результат Недопустимый .
Запрос	К параметрам «Интервал ожидания» и/или «Неверный ввод» можно привязать запрос. Если запрос указан, он воспроизводится перед повторной попыткой. Нажмите кнопку ... для доступа к редактору Wave Editor (см. раздел Using the Wave Editor (Использование Avaya IX™ Workplace Attendant) на стр. 51).
Воспроизвести тональный сигнал перед ASR	Если этот параметр включен, для вызывающего абонента воспроизводится тональный сигнал, когда функция автоматического распознавания речи определяет совпадение.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Действие может иметь следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:



- **Таймаут:** этот результат используется для связи со следующим действием потока вызовов, если вызывающий абонент не выполняет ввод за определенное количество секунд, используя последнюю попытку.
 - Это соединение используется сразу после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность** последовательность.
- **Недопустимый:** этот результат используется для связи со следующим действием потока вызовов, если при последней попытке вызывающий абонент вводит неверный символ.
- Дополнительный результат отображается для каждой выбранной цифры набора или строки цифр.

Пример

Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см.

- [Использование действия «Меню личных параметров»](#) на стр. 220.
- [Пример потока вызовов](#) на стр. 314.
- [Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276.
- [Изменение языка системных запросов](#) на стр. 288.
- [Изменение языковых настроек телетайпа](#) на стр. 327.

Дополнительные ссылки

[Базовые действия](#) на стр. 81

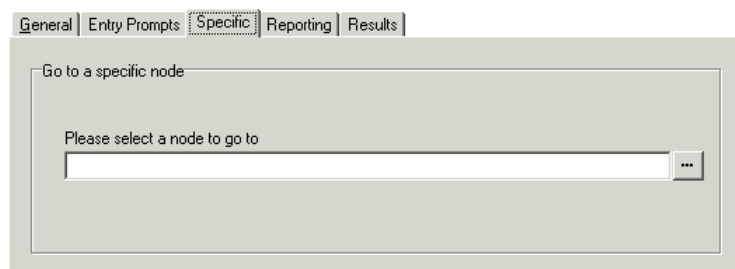
Действие «Перейти»

Это действие выполняет перевод вызывающего абонента в другую начальную точку потока вызовов.

Об этой задаче

Процедура

1. Щелкните значок  **Базовые действия**.
2. Выберите ➔ **Перейти**.
3. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
4. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Откройте вкладку **Особые**.



Настройка	Описание
Выберите узел, к которому следует перейти	Нажмите кнопку , чтобы найти и выбрать начальную точку, модуль или системную переменную. С сокращенными кодами метод обзора не работает. Вместо этого введите «Сокращенные коды.xxx», где xxx — это краткий код комбинации клавиш. - Выберите опцию Начальная точка или модуль. Выберите из доступных вариантов. Пользователи — перечислены все пользователи с особыми начальными точками. Группы — перечислены все группы с особыми начальными точками. - Любая точка запуска по умолчанию. - Любой доступный модуль. - Выберите вариант Переменные, определяемые Система, чтобы просмотреть доступные переменные вызова.

8. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Базовые действия](#) на стр. 81

Действие «Разъединение»

Результат действия **Разъединить** зависит от типа потока вызовов, в котором оно выполняется.

- Для вызовов в потоке вызовов **Переведенные в очередь** или **По-прежнему в очереди** это действие возвращает вызов в очередь.
- Для вызовов в потоках вызовов других типов это действие разъединяет вызов.
- Вызовы, достигшие результата действия без соединения с другим действием, рассматриваются как такие, для которых выполнено действие **Разъединить**. Однако с помощью **Разъединить** можно воспроизвести запросы для вызывающего абонента до разъединения.

Процедура

- Щелкните значок  **Базовые действия**.
- Выберите  **Разъединить**.
- Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
- Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.

Результаты

У этого типа действия нет результата, который можно привязать к последующему действию.

Дополнительные ссылки

[Базовые действия](#) на стр. 81

Действие «Главная»

Это действие возвращает вызывающего абонента к начальной точке, из которой вызовы попадают на голосовую почту. Параметр **PIN-код** на вкладке **Общее** для данного действия не используется.

Процедура

1. Щелкните значок  **Базовые действия**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Главная страница**. У этого типа действия нет свойств.

Результаты

Данное действие не имеет результатов, которые можно привязать к последующим действиям. Вместо этого вызывающий абонент возвращается к начальной точке, из которой вызовы попадают на голосовую почту.

Пример

Пример этого действия в потоке вызовов см. в разделе [Использование действия «Меню личных параметров»](#) на стр. 220.

Дополнительные ссылки

[Базовые действия](#) на стр. 81

Действие «Возврат модуля»

Это действие используется с модулями. Если модуль используется с другим потоком вызовов, каждое действие **Возврат модуля** отображается в виде результата, который можно привязать к последующим действиям в этом потоке вызовов.

Процедура

1. Щелкните значок  **Базовые действия**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Возврат модуля**. Данное действие не имеет свойств.

Результаты

Данное действие не имеет результатов, которые можно привязать к последующим действиям. Вместо этого оно отображается как результат в значке модуля, когда модуль вставляется в поток вызовов.

Пример

Чтобы ознакомиться с примером, см. [Изменение языка системных запросов](#) на стр. 288.

Дополнительные ссылки

[Базовые действия](#) на стр. 81

Глава 13. Команды общего действия

С помощью **общего** действия можно воспроизвести подсказку для вызывающего абонента. Оно также может использоваться для ввода пользовательских команд для сервера голосовой почты. Максимальная длина строки составляет 128 символов.

Общие команды Voicemail Pro можно вводить либо как обычные строки в «свободном формате», например **SAVE:\$KEY**, или используя серию полей данных для установки параметров требуемой строки.

Дополнительные ссылки

- [Общего типа: Арифметическое выражение](#) на стр. 90
- [Общего типа: Изменить приоритет вызывающего абонента](#) на стр. 92
- [Общего типа: Изменить конфигурацию пользователя или группы](#) на стр. 92
- [Параметры Изменить конфигурацию пользователя или группы](#) на стр. 94
- [Общего типа: Очистить счетчик](#) на стр. 96
- [Общего типа: Уменьшение счетчика](#) на стр. 97
- [Общего типа: Приращение счетчика](#) на стр. 97
- [Общего типа: Общая команда произвольного формата](#) на стр. 98
- [Общего типа: Установить счетчик](#) на стр. 100
- [Общего типа: Установить значение CPxx](#) на стр. 101
- [Общего типа: Работа со строками](#) на стр. 101
- [Общее действие: операции и примеры работы со строками](#) на стр. 103
- [Общего типа: Установить задержку цифрового набора](#) на стр. 105

Общего типа: Арифметическое выражение

Эта команда **Общего типа** выполняет арифметическую операцию над переменными вызова. Полученный результат сохраняется в выбранной переменной вызова. Для нечисловых значений строку можно изменить с помощью параметра **Работа со строками**.

Настройка	Описание
Выберите переменную для записи результата	Выбор переменной вызова, в которой будет сохранен результат арифметического вычисления.
Ввести выражение для оценки	Введите выражение для оценки: введенная строка может содержать числовые значения, другие переменные вызова, например \$KEY, круглые скобки, а также следующие арифметические операторы: • * = умножить на. • / = разделить на. • % = модуль (остаток после деления) • + = сложить. • – = вычесть. • ^ = побитовое исключающее ИЛИ (XOR). Выполняет двоичное сравнение десятичных входных данных; если хоть один из входных битов является 1, возвращает 1 для каждого бита, в противном случае возвращает для бита 0. Если оцениваемые значения являются целыми числами (например, 123), в результате будет получено абсолютное целое значение. К примеру, в результате операции 123/2 будет получено 61. Если среди оцениваемых значений есть десятичное число (например, 123,0), в результате будет получено десятичное число с шестью знаками после запятой. К примеру, в результате операции 123,0/2 будет получено 61,500000.

Команда произвольного формата Арифметическое выражение

С помощью действия **Общего типа** вы можете выполнить действие голосовой почты **Арифметическое выражение** в виде команды в произвольном формате. Например, `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` добавляет текущие значения \$CP1, \$CP2 плюс 5 и сохраняет результат как \$CP0.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Изменить приоритет вызывающего абонента

Эта команда **Общего типа** изменяет приоритет вызова. Значение приоритета сохраняется, когда вызов переводится обратно в систему IP Office.

Настройка	Описание
Установить приоритет вызывающего абонента	Для приоритета вызывающего абонента можно установить значение Низкий , Средний или Высокий . Для переменной вызова также может быть использовано соответствующее значение 1, 2 или 3.

Команда произвольного формата Изменить приоритет вызывающего абонента

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Изменить приоритет вызывающего абонента** в виде команды в произвольном формате. Например, `CHANGECALLPRIORITY:M` устанавливает средний приоритет вызывающего абонента.

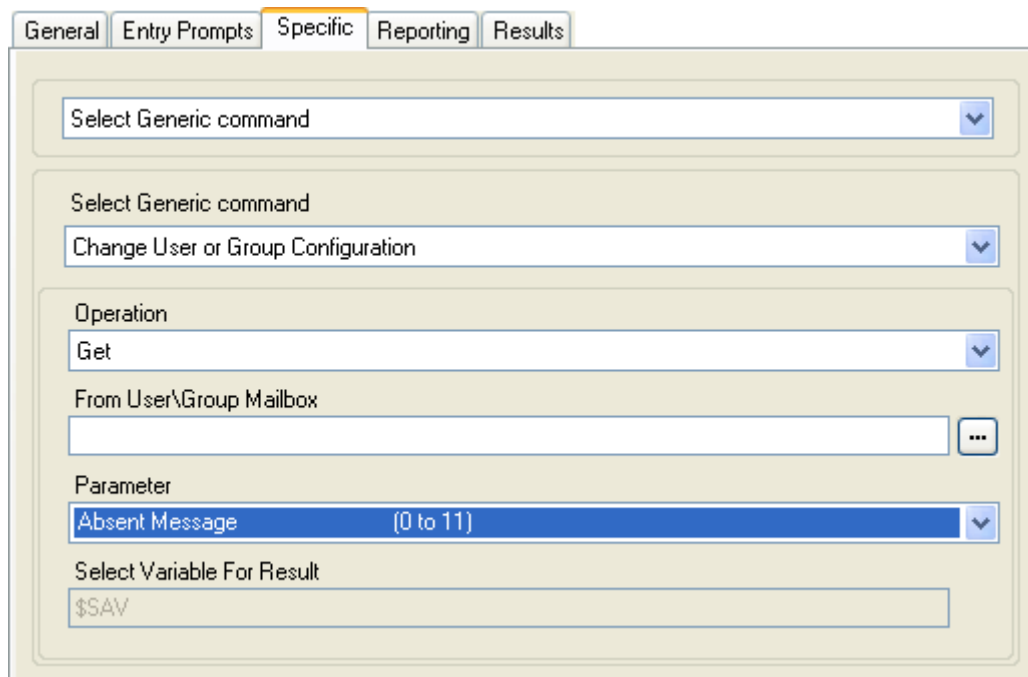
Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Изменить конфигурацию пользователя или группы

Эта команда **Общего типа** создает традиционные команды для получения или установки значения настроек конфигурации в системе IP Office.

Некоторые из обозначенных ниже настроек можно изменить с помощью действия **Меню личных параметров**. См. [Действие «Меню личных параметров»](#) на стр. 117.



The screenshot shows a configuration window with the 'Specific' tab selected. It contains several dropdown menus and text boxes for configuring a command. The 'Select Generic command' dropdown is empty. The 'Select Generic command' dropdown is set to 'Change User or Group Configuration'. The 'Operation' dropdown is set to 'Get'. The 'From User\Group Mailbox' text box is empty. The 'Parameter' dropdown is set to 'Absent Message (0 to 11)'. The 'Select Variable For Result' text box contains '\$SAV'.

Настройка	Описание
Эксплуатация	Выберите, следует ли команде Получить или Настроить значение из конфигурации IP Office. При выборе Получить будет отображаться вариант Выберите переменную для записи результата .
Из почтового ящика пользователя/группы	Выберите пользователя или почтовый ящик IP Office, к настройкам конфигурации которого получает доступ данная команда.
Параметр	Выберите настройку конфигурации IP Office для получения или установки. См. Параметры Изменить конфигурацию пользователя или группы на стр. 94.
Выберите переменную для записи результата	Переменная вызова для хранения возвращаемого значения для действий Получить .

К примеру, для установки объявлений на внутренний номер 201 используется команда в произвольном формате `CFG:SET "201" enable_comfort_announcements 1`.

Команда произвольного формата Изменить конфигурацию пользователя или группы

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Изменить конфигурацию пользователя или группы** в виде команды в произвольном формате в следующих форматах:

- `CFG:GET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`
- `CFG:SET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`

Список названий и значений параметров указан в разделе [Параметры Изменить конфигурацию пользователя или группы](#) на стр. 94.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Параметры Изменить конфигурацию пользователя или группы

Доступ к следующим параметрам конфигурации пользователя и группы можно получить с помощью действия **Общего типа**, настроенного на **Изменить конфигурацию пользователя или группы**. Для получения подробных сведений о функциях этих параметров см. руководство [Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Web Manager](#).

Параметр (Имя произвольного формата)	Пользователь	Группа	Значения
Сообщение об отсутствии (absent_msg)	Да	—	0 («None» (Нет)), 1 («On vacation until» (В отпуске до)), 2 («Will be back» (Вернусь в)), 3 («At lunch until» (На обеде до)), 4 («Meeting until» (На совещании до)), 5 («Please call» (Пожалуйста, позвоните)), 6 («Don't disturb until» (Не беспокоить до)), 7 («With visitors until» (Работаю с посетителями до)), 8 («With cust. til» (Работаю с клиентом до)), 9 («Back soon» (Скоро вернусь)), 10 («Back tomorrow» (Вернусь завтра)), 11 (Пользовательское сообщение).
Состояние отсутствия (absent_set)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Текст об отсутствии (absent_text)	Да	—	Текст, добавляемый в конце сообщения об отсутствии, если Состояние отсутствия включено.
Извещения (enable_comfort_announcements)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Не беспокоить (do_not_disturb)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Не показывать в справочнике (exdirectory)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Безусловная переадресация (forward_unconditional)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Номер переадресации (forward_number)	Да	—	Номер назначения для пользователей, если параметр Безусловная переадресация включен.
Переадресация при занятом номере (forward_busy)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)

Таблица продолжается...

Параметр (Имя произвольного формата)	Пользователь	Группа	Значения
Переадресация при отсутствии ответа (forward_na)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Переадресация вызовов группы поиска (forward_hg)	Да	—	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.) Используется с параметром Безусловная переадресация.
Переадресация при занятом номере (forward_busy_number)	Да	—	Номер назначения для пользователей, если параметр Переадресация при занятом номере и Переадресация при отсутствии ответа включен.
Номер мобильного дублирования (mobile_twinning_number)	Да	—	Номер назначения, используемый для мобильного дублирования пользователя.
Тип дублирования (twinning_type)	Да	—	мобильный обозначает или устанавливает включение дублирования, любое другое значение обозначает или устанавливает выключение дублирования.
Включить голосовую почту (voicemail_on)	Да	Да	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Получение голосовой почты (voicemail_reception)	Да		0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Режим электронной почты голосовой почты (voicemail_emailmode)	Да	Да	0 (Выкл.), 1 (Копирование), 2 (Переадресация), 3 (Сигнал тревоги).
Номер обратного вызова голосовой почты (voicemail_dialback)	Да	—	Номер назначения для обратного вызова голосовой почты
Режим службы группы (service_mode)	—	Да	0 (Не работает), 1 (Задействовано) или 2 (Ночной сервис).

Дополнительные команды только произвольного формата

Перечисленные ниже дополнительные параметры конфигурации существуют только в качестве строк команд произвольного формата:

Параметр (Имя произвольного формата)	Пользователь	Группа	Значения
Номер следования (follow_me_number)	Да	—	Номер

Таблица продолжается...

Параметр (Имя произвольного формата)	По- льзо- ва- тель	Груп- па	Значения
Код голосовой почты (voicemail_code)	Да	–	Номер
Станция со снятой трубкой (off_hook_station)	Да	–	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Входящий набор (dial_in_on)	Да	–	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)
Группа мониторинга (monitor_group)	Да	–	Номер
Системный телефон (systemphone)	Да	–	0 (Выкл.) или 1 (Вкл.)

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Очистить счетчик

Эта команда **Общего типа** сбрасывает одну из 15 переменных вызова \$COUNTER до 0. По умолчанию переменная счетчика имеет начальное значение 0.

Настройка	Описание
Выбрать счетчик	Введите значение от 1 до 15, чтобы выбрать от \$COUNTER1 до \$COUNTER15 соответственно.

Команда произвольного формата Очистить счетчик

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Очистить счетчик** в виде команды в произвольном формате. Вы можете использовать формат \$COUNTERx или \$COUNTER[x].

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Уменьшение счетчика

Эта команда **Общего типа** уменьшает значение одной из 15 переменных вызова \$COUNTER на 1.

Настройка	Описание
Выбрать счетчик	Введите значение от 1 до 15, чтобы выбрать от \$COUNTER1 до \$COUNTER15 соответственно.

Команда произвольного формата Уменьшение счетчика

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Уменьшение счетчика** в виде команды в произвольном формате. Например, DECCOUNTER:\$COUNTER1 уменьшает значение \$COUNTER1.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Приращение счетчика

Эта команда **Общего типа** увеличивает значение одной из 15 переменных вызова \$COUNTER на 1.

Настройка	Описание
Выбрать счетчик	Введите значение от 1 до 15, чтобы выбрать от \$COUNTER1 до \$COUNTER15 соответственно.

Команда произвольного формата Приращение счетчика

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Приращение счетчика** в виде команды в произвольном формате. Например, INCCOUNTER:\$COUNTER1 увеличивает значение \$COUNTER1.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Общая команда произвольного формата

Эта команда **Общего типа** помогает при прямом вводе общих команд. Если ранее для настройки использования особого типа общих команд использовалось действие, полученная в результате текстовая строка произвольного формата будет отображена и доступна для редактирования в случае необходимости.

Настройка	Описание
Общая команда произвольного формата	Сведения о многих командах в произвольном формате содержатся в разделах о прочих командах действия Общие. Кроме того, могут использоваться следующие команды: • •

Команда произвольного формата Арифметическое выражение

С помощью действия **Общего типа** вы можете выполнить действие голосовой почты **Арифметическое выражение** в виде команды в произвольном формате. Например, `EVAL: $CP0=$CP1+$CP2+5` добавляет текущие значения `$CP1`, `$CP2` плюс 5 и сохраняет результат как `$CP0`.

Команда произвольного формата Изменить приоритет вызывающего абонента

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Изменить приоритет вызывающего абонента** в виде команды в произвольном формате. Например, `CHANGECALLPRIORITY:M` устанавливает средний приоритет вызывающего абонента.

Команда произвольного формата Изменить конфигурацию пользователя или группы

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Изменить конфигурацию пользователя или группы** в виде команды в произвольном формате в следующих форматах:

- `CFG:GET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`
- `CFG:SET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`

Список названий и значений параметров указан в разделе [Параметры Изменить конфигурацию пользователя или группы](#) на стр. 94.

Команда произвольного формата Очистить счетчик

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Очистить счетчик** в виде команды в произвольном формате. Вы можете использовать формат `$COUNTERx` или `$COUNTER[x]`.

Команда произвольного формата Уменьшение счетчика

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Уменьшение счетчика** в виде команды в произвольном формате. Например, `DECCOUNTER:$COUNTER1` уменьшает значение `$COUNTER1`.

Команда произвольного формата Приращение счетчика

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Приращение счетчика** в виде команды в произвольном формате. Например, `INCCOUNTER:$COUNTER1` увеличивает значение `$COUNTER1`.

Команда произвольного формата: переадресация сообщения

С помощью действия **Общего типа** вы можете переадресовать голосовую почту сообщения, записанные предыдущим действием, например **Голосовой вопрос** или действием **Изменить список воспроизведения**.

Команда принимает формат `FWD:<ext1>#<ext2>##`, где каждый внутренний номер обозначается символом `#`, а команды завершаются дополнительным символом `#`.

Команда произвольного формата: сохранить значение

С помощью действия **Общего типа** можно сохранить значение голосовой почты как `$SAV`. Например:

- `Save:$KEY` сохранит текущее значение `$KEY` как `$SAV`.
- `Save:1234` сохраняет значение `1234` как `$SAV`.

Команда произвольного формата Установить счетчик

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Установить счетчик** в виде команды в произвольном формате. Например:

- `COUNTER1:34` установить значение `$COUNTER1` `34`.
- `COUNTER2:$KEY` устанавливает `$COUNTER2` текущее значение `$KEY`.

Команда произвольного формата Установить значение CPxx

С помощью действия **Общего типа** вы можете выполнить операцию голосовой почты **Установить значение CPxx** в виде команды в произвольном формате. Например, `CP4:$KEY` сохраняет текущее значение `$KEY` в качестве переменной `$CP4`.

Команда произвольного формата Работа со строками

С помощью действия **Общего типа** вы можете выполнить действие голосовой почты **Арифметическое выражение** в виде команды в произвольном формате.

- Например, `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` добавляет текущие значения `$CP1`, `$CP2` плюс 5 и сохраняет результат как `$CP0`.
- Дополнительные примеры указаны в разделе [Общее действие: операции и примеры работы со строками](#) на стр. 103.

Мобильное дублирование: команда произвольного формата

Вы можете выполнить действие **Установить значение CPxx** в виде команды в произвольном формате. Например, CP4:\$KEY сохраняет текущее значение \$KEY в качестве переменной \$CP4.

В Voicemail Pro вы можете администрировать функции мобильного дублирования с помощью действий **Общего типа** с командами в произвольном формате. Например:

- CFG:Set MattR twinning_type Mobile - Включить мобильное дублирование для именованного внутреннего номера MattR.
 - Вы можете ввести пользователя, используя имя или внутренний номер пользователя.
- CFG:Set MattR mobile_twinning_number \$KEY - Установить для номера мобильного дублирования пользователя MattR текущее значение \$KEY.
- CFG:Set MattR twinning_type Internal - отключить мобильное дублирование для пользователя MattR.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Установить счетчик

Эта команда **Общего типа** задает для одной из 15 переменных вызова \$COUNTER определенное значение.

Настройка	Описание
Выбрать счетчик	Введите значение от 1 до 15, чтобы выбрать от \$COUNTER1 до \$COUNTER15 соответственно.
Значение	Введите числовое значение счетчика. Можно ввести переменную вызова, например \$KEY, чтобы сопоставить счетчик с текущим значением соответствующей переменной.

Команда произвольного формата Установить счетчик

С помощью действия **Общего типа** можно выполнить действие голосовой почты **Установить счетчик** в виде команды в произвольном формате. Например:

- COUNTER1:34 установить значение \$COUNTER1 34.

- COUNTER2 : \$KEY устанавливает \$COUNTER2 текущее значение \$KEY.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Установить значение CPxx

Эта команда **Общего типа** сохраняет значение как одно из 15 переменных вызова \$CP. Может сохраняться значение другой переменной или значение, введенное при выполнении действия.

Настройка	Описание
Выберите переменную:	Введите от 1 до 15 для переменной вызова от CP1 до CP15 соответственно.
Со значением	Введите значение для хранения. Можно указать другую переменную вызова, например \$KEY, чтобы сохранить текущее значение этой переменной.

Команда произвольного формата Установить значение CPxx

С помощью действия **Общего типа** вы можете выполнить операцию голосовой почты **Установить значение CPxx** в виде команды в произвольном формате. Например, CP4 : \$KEY сохраняет текущее значение \$KEY в качестве переменной \$CP4.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Работа со строками

Эта команда **Общего типа** помогает изменить переменную вызова несколькими способами. Например, для полного CLI вызова (например, 01555364200) сохраним только часть кода района (в нашем примере — 555) как новое значение. Данное действие воспринимает значения переменных как текстовые строки, независимо от того, является значение числовым или буквенным.

Значениями числовых переменных также можно управлять с помощью параметра **Арифметическое выражение**. См. [Общего типа: Арифметическое выражение](#) на стр. 90.

The screenshot shows a configuration window with the 'Specific' tab selected. It contains the following fields:

- 'Select Generic command' dropdown menu (empty).
- 'Select Generic command' dropdown menu (String Manipulation).
- 'Select Variable' text field (\$KEY) with a browse button (...).
- 'Select Variable For Result' text field (\$SAV) with a browse button (...).
- 'Select Operation' dropdown menu (Lowercase).

Настройка	Описание
Выберите переменную	Введите переменную вызова, для которой действие выполнит операцию.
Выберите переменную для записи результата	Введите переменную вызова, которая будет использоваться для хранения результата операции.
Выберите операцию	Выберите операцию, которая будет выполнена для выбранного ввода. Чтобы ознакомиться с примерами, см. Общее действие: операции и примеры работы со строками на стр. 103. В зависимости от выбранной операции ниже могут отображаться дополнительные поля.
Количество символов	Устанавливает количество символов, которые будут возвращены.
От указателя положения	Устанавливает начальный символ для набора символов, которые будут возвращены.
С	Значения устанавливают, какая часть переменной ввода будет использоваться в качестве результата. Параметры До первого вхождения , От первого вхождения До последнего вхождения и От последнего вхождения используются с полем Символ/строка , где указывается сопоставляемое вхождение. Если соответствие не найдено, используется целая строка, как при установке для параметра С значения «Все».
Символ/строка	Этот параметр устанавливает символ или строку символов в качестве совпадения, которое определяет точку начала или окончания операции.

Команда произвольного формата Работа со строками

С помощью действия **Общего типа** вы можете выполнить действие голосовой почты **Арифметическое выражение** в виде команды в произвольном формате.

- Например, `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` добавляет текущие значения `$CP1`, `$CP2` плюс 5 и сохраняет результат как `$CP0`.

- Дополнительные примеры указаны в разделе [Общее действие: операции и примеры работы со строками](#) на стр. 103.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общее действие: операции и примеры работы со строками

Для параметра **Выберите операцию** можно выбрать следующие настройки, если для действия **Общего типа** задано значение **Работа со строками**.

Копировать

Возвращает часть строки до или после первого или последнего вхождения символа или символов, указанных для сопоставления.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=copy(\$CP0)	01555364200
	STRING:\$CP1=copytofirst(\$CP0,1)	01
	STRING:\$CP1=copyfromfirst(\$CP0,5)	555364200
	STRING:\$CP1=copytolast(\$CP0,5)	01555
	STRING:\$CP1=copyfromlast(\$CP0,5)	5364200

С позиции

Возвращает выбранное количество символов, начиная от указателя положения и двигаясь в правую сторону.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=mid(\$CP0,3,3)	555

Слева

Возвращает выбранное количество символов, начиная с левого края.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=left(\$CP0,5)	01555

Справа

Возвращает выбранное количество символов, начиная с правого края.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=right (\$CP0, 5)	64200

Длина

Возвращает длину строки до или после первого или последнего вхождения символа или символов, указанных для сопоставления.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=length (\$CP0)	11
	STRING:\$CP1=lengthtofirst (\$CP0, 5)	2
	STRING:\$CP1=lengthfromfirst (\$CP0, 5)	9
	STRING:\$CP1=lengthtolast (\$CP0, 5)	5
	STRING:\$CP1=lengthfromlast (\$CP0, 5)	7

Нижний регистр

Меняет все заглавные символы ввода на строчные.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=lower (\$CP0)	abcdef123

Обратить

Отражает порядок символов ввода.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=reverse (\$CP0)	321fedCBA

Верхний регистр

Меняет все строчные символы ввода на заглавные.

Выбранная переменная ввода (\$CP0)	Команда произвольного формата	Переменная результата (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=upper (\$CP0)	ABCDEF123

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Общего типа: Установить задержку цифрового набора

Эта команда **Общего типа** регулирует задержку между набором цифр номера.

Настройка	Описание
Таймаут	Задержка в секундах.

Дополнительные ссылки

[Команды общего действия](#) на стр. 90

Глава 14. Действия с почтовым ящиком

Эти действия относятся к отправке сообщений и их получению из почтовых ящиков.

Дополнительные ссылки

[Действие «Получить почту»](#) на стр. 106

[Действие «Отправить почту»](#) на стр. 108

[Действие «Прослушать»](#) на стр. 109

[Действие «Голосовой вопрос»](#) на стр. 110

[Действие «Кампания»](#) на стр. 112

Действие «Получить почту»

Действие **Получить почту** обеспечивает доступ к сообщениям в почтовом ящике вызывающего абонента или другом указанном почтовом ящике. В результате вызывающий абонент получает доступ к настройке стандартных функций этого почтового ящика. Если используется надежный внутренний номер, пользователю не нужно вводить номер или код своего почтового ящика. См. [Создание надежного местоположения](#) на стр. 196.

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с почтовым ящиком**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Получить почту**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.

7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Почтовый ящик вызывающего абонента	Если параметр выбран, используется почтовый ящик, соответствующий начальной точке вызова.
Почтовый ящик	Выберите или введите имя целевого почтового ящика. Если выбран вариант ?, служба голосовой почты будет предлагать вызывающим абонентам при необходимости ввести номер почтового ящика. Нажав кнопку обзора ..., можно выбрать целевой почтовый ящик в раскрывающемся списке Начальная точка или модуль, Переменные, определяемые системой, или Почтовый ящик. Параметры зависят от действия и поля.
Перевод адресата в распределенный режим	По умолчанию = *17. Данный параметр требуется для действий Получить почту на сервере голосовой почты, выступающем в качестве распределенного сервера. Значение должно совпадать с используемым по умолчанию кратким кодом получения голосовой почты (номер телефона ?U), заданным в конфигурации IP Office.
Показать дополнительные личные параметры	По умолчанию = выкл. Только для режима Intuity.: Если выбрать этот параметр, пользователь получит доступ к ряду дополнительных параметров телефонного интерфейса почтового ящика.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Действие может иметь следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- Далее:** определяет, когда будет использоваться данный параметр, в зависимости от режима почтовых ящиков, в котором работает Voicemail Pro:
 - Режим IP Office:** пользователи, нажимающие 0 после входа в почтовый ящик, будут направляться к результату Далее.
 - Режим Intuity:** пользователи, нажимающие *0 после входа в почтовый ящик, будут направляться на номер получения голосовой почты, если он настроен. Действие Далее использоваться не будет.

Пример

Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см.

- [Использование действия «Меню личных параметров»](#) на стр. 220.

- [Пример потока вызовов](#) на стр. 314.
- [Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276.
- [Изменение языка системных запросов](#) на стр. 288.
- [Изменение языковых настроек телетайпа](#) на стр. 327.

Дополнительные ссылки

[Действия с почтовым ящиком](#) на стр. 106

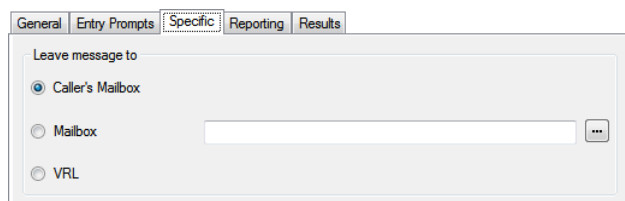
Действие «Отправить почту»

Действие **Отправить почту** позволяет вызывающим абонентам оставлять сообщения в почтовом ящике начальной точки или в другом указанном почтовом ящике.

Об этой задаче

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с почтовым ящиком**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Отправить почту**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Почтовый ящик вызывающего абонента	Если параметр выбран, используется почтовый ящик, соответствующий начальной точке вызова.
Почтовый ящик	Выберите или введите имя целевого почтового ящика. Если выбран вариант ?, служба голосовой почты будет предлагать вызывающим абонентам при необходимости ввести номер почтового ящика. • Нажав кнопку обзора ..., можно выбрать целевой почтовый ящик в раскрывающемся списке Начальная точка или модуль, Переменные, определяемые системой, или Почтовый ящик. Параметры зависят от действия и поля.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
VRL	Если этот параметр выбран, он указывает, что телефонной системе необходимо передать сообщение в приложение «Библиотека записей телефонных разговоров (VRL)». См. раздел Библиотека записей телефонных разговоров на стр. 260.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

У действия **Отправить почту** есть результаты **Выполнено** и **Сбой**. Их использование определяется режимом почтового ящика, в котором работает сервер голосовой почты.

- **Режим IP Office:** вызывающие абоненты в почтовом ящике следуют за результатом в зависимости от того, нажимают они 0 до или после тонального сигнала отправки сообщения соответственно. Это замещает настройку **Получение голосовой почты** пользователя почтового ящика, установленную в конфигурации IP Office.
- **Режим Intuity:** результаты не используются. Вызывающие абоненты, нажимающие 0, придерживаются настройки **Получение голосовой почты** пользователя почтового ящика, установленной в конфигурации IP Office.

Пример

Чтобы ознакомиться с примерами действий в потоке вызовов, см.:

- [Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276 и [Пример потока вызовов](#) на стр. 314.
- [Постановка в очередь группы поиска](#) на стр. 205.
- [Изменение языковых настроек телетайпа](#) на стр. 327.
- [Пример потока вызовов](#) на стр. 314: набор по имени.

Дополнительные ссылки

[Действия с почтовым ящиком](#) на стр. 106

Действие «Прослушать»

Это действие позволяет вызывающим абонентам оставлять сообщения в почтовом ящике начальной точки или другом указанном почтовом ящике. Но в отличие от **Отправить почту** вызывающие абоненты могут только оставлять сообщения и не имеют доступа к прочим функциям почтового ящика.

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с почтовым ящиком**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Прослушать**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.

6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Почтовый ящик вызывающего абонента	Если параметр выбран, используется почтовый ящик, соответствующий начальной точке вызова.
Почтовый ящик	Выберите или введите имя целевого почтового ящика. Если выбран вариант ?, служба голосовой почты будет предлагать вызывающим абонентам при необходимости ввести номер почтового ящика. • Нажав кнопку обзора ..., можно выбрать целевой почтовый ящик в раскрывающемся списке Начальная точка или модуль, Переменные, определяемые системой, или Почтовый ящик. Параметры зависят от действия и поля.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Пример

Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см. разделы [Настройка ручной записи](#) на стр. 265 и [Настройка автоматической записи](#) на стр. 273.

Дополнительные ссылки

[Действия с почтовым ящиком](#) на стр. 106

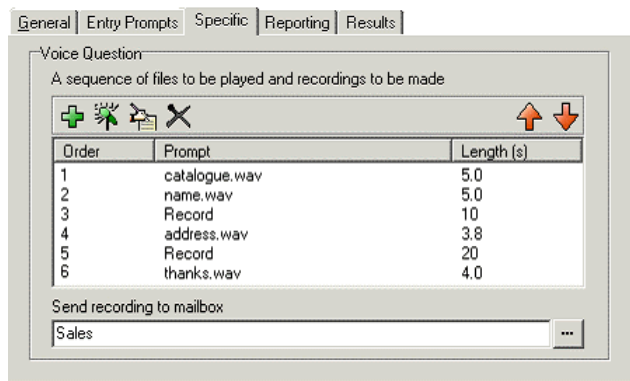
Действие «Голосовой вопрос»

Это действие создает список воспроизведения, озвучивающий для вызывающих абонентов последовательность запросов, ответы на которые записываются. Когда вызывающий абонент ответит на все вопросы, создается файл со всеми записанными

ответами. Затем этот файл можно поместить в указанный почтовый ящик или передать для действия **Эл. почта**.

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с почтовым ящиком**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Голосовой вопрос**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. На вкладке **Особые** необходимо добавить вопросы в список воспроизведения.



Настройка	Описание
Голосовой вопрос	Этот список содержит последовательность вопросов и настроек для записи ответов. Используйте значки для создания и настройки списка: •  Add a Prompt: открывает редактор для записи запроса на вопрос. •  Record a Response. Укажите имя и длительность (в секундах) для записанного ответа. •  Редактировать: изменение настроек выделенного элемента. •  Удалить: удаление выделенного элемента из списка воспроизведения. Файл запроса при этом не удаляется. •  Перемешать: перемещение выделенного элемента в списке воспроизведения.
Send recording to mailbox	Укажите почтовый ящик, в котором будет храниться записанный файл ответов. Если почтовый ящик не указан, файл можно передать для действия Эл. почта.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

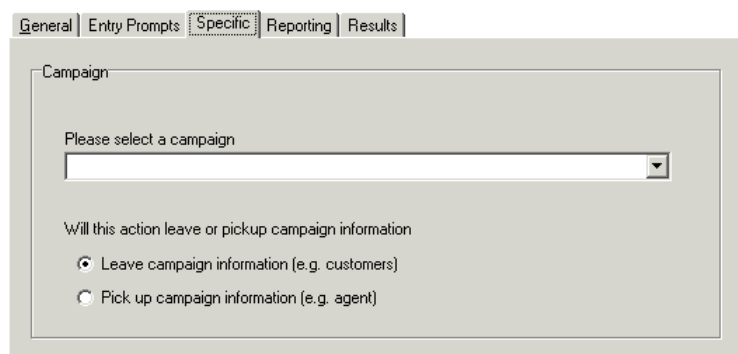
[Действия с почтовым ящиком](#) на стр. 106

Действие «Кампания»

С помощью кампании можно задать вызывающим абонентам серию вопросов и записать их ответы в виде произнесенных слов или нажатий клавиш. Затем операторы могут получить доступ к записям кампаний и обработать ответы с помощью телефонной клавиатуры или веб-интерфейса. Каждая кампания может содержать до 21 вопроса. См. [Кампании](#) на стр. 318.

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с почтовым ящиком**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Кампания**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Выберите кампанию	Выберите кампанию, которую необходимо использовать.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Оставить информацию о кампании	: выберите, если действие должно запускать кампанию для получения ответов вызывающих абонентов.
Собрать информацию о кампании	: выберите, если действие должно воспроизводить ответы, оставленные в кампании вызывающими абонентами.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Действия с почтовым ящиком](#) на стр. 106

Глава 15. Операции по настройке

Вызывающий абонент может использовать эти действия, чтобы изменить настройки почтового ящика пользователя или группы поиска:

Дополнительные ссылки

[Действие «Изменить список воспроизведения»](#) на стр. 114

[Действие «Запись имени»](#) на стр. 115

[Действие «Меню личных параметров»](#) на стр. 117

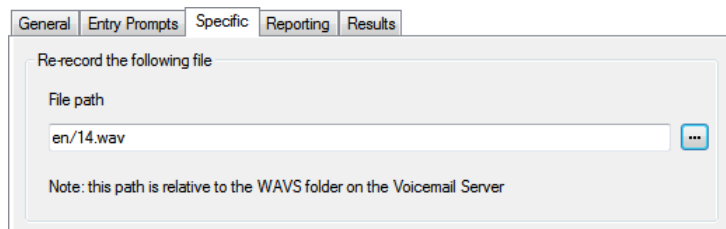
[Действие «Выбор языка системных запросов»](#) на стр. 119

Действие «Изменить список воспроизведения»

Это действие может использоваться для записи указанного файла запроса, хранящегося на сервере голосовой почты. Благодаря этому можно создавать потоки вызовов для изменения запросов, используемых другими потоками вызовов.

Об этой задаче Процедура

1. Щелкните значок  **Операции по настройке**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Изменить список воспроизведения**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



General Entry Prompts Specific Reporting Results

Re-record the following file

File path

en/14.wav

Note: this path is relative to the WAVS folder on the Voicemail Server

Настройка	Описание
Путь файла	Имя файла для запроса. Этот путь относится к папке WAVS, определенной для сервера голосовой почты. - Чтобы найти местоположение файла, щелкните ..., чтобы открыть Wave Editor. Выберите существующий запрос или определите и запишите новый. См. Using the Wave Editor (Использование Avaya IX™ Workplace Attendant) на стр. 51. - При доступе к запросам голосовой почты переменные голосовой почты могут использоваться как в пути, так и в имени файла запроса. Например: - Если запросы Greeting1.wav, Greeting2.wav и т. д. записаны, то действие по воспроизведению Greeting\$KEY.wav будет воспроизводить приветствие, соответствующее текущему значению переменной \$KEY. - Записывая пользовательские запросы на разных языках в виде файлов с одним и тем же именем, но размещенных во вложенных папках с именами, соответствующими языкам, можно использовать переменную \$LOC в пути к файлу запроса для воспроизведения версии на нужном языке. - Для объявлений можно использовать форматы [GREETING] \<name>_Queued и [GREETING] \<name>_StillQueued, где вместо <name> подставляется имя пользователя или группы поиска.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Операции по настройке](#) на стр. 114

Действие «Запись имени»

Это действие позволяет пользователям записывать уведомления имени для своих почтовых ящиков или указанных почтовых ящиков. Чтобы ознакомиться с примером, см. раздел [Добавление модуля записи имени](#) на стр. 315.

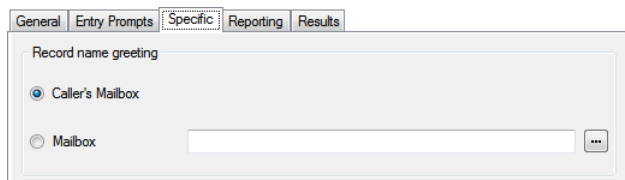
Запрос имени почтового ящика используется для действия **Набор по имени** и воспроизводится для вызывающих абонентов, которые направляются в почтовый ящик для отправки сообщения. Если режим почтового ящика сервера голосовой почты

настроен как Intuity, пользователи могут записывать запросы имени с помощью интерфейса телефонных запросов.

Чтобы выделить службу для массовой записи сообщений для имени почтового ящика, используется команда NameWavsTable.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции по настройке**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Имя записи**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Почтовый ящик вызывающего абонента	Если параметр выбран, используется почтовый ящик, соответствующий начальной точке вызова.
Почтовый ящик	Выберите или введите имя целевого почтового ящика. Если выбран вариант ?, служба голосовой почты будет предлагать вызывающим абонентам при необходимости ввести номер почтового ящика. • Нажав кнопку обзора ..., можно выбрать целевой почтовый ящик в раскрывающемся списке Начальная точка или модуль, Переменные, определяемые системой, или Почтовый ящик. Параметры зависят от действия и поля.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее**: направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.
- **Недопустимый номер**: перенаправление вызова к следующему действию в потоке вызовов, если введен неправильный внутренний номер.

Дополнительные ссылки

[Операции по настройке](#) на стр. 114

Действие «Меню личных параметров»

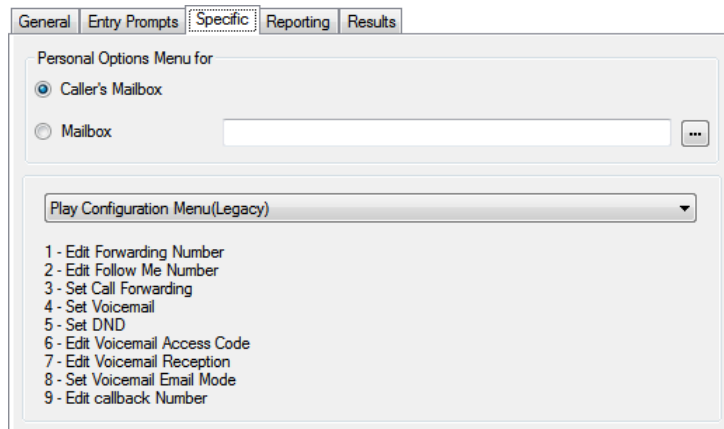
Это действие можно использовать, чтобы позволить вызывающему абоненту изменять различные настройки пользователя или группы поиска. В связи с характером данного действия, его нужно обязательно защищать **PIN-код**-кодом, устанавливаемым на вкладке **Общее**.

Пример этого действия в потоке вызовов см. в разделе [Использование действия «Меню личных параметров»](#) на стр. 220.

Все изменения в конфигурации пользователя или группы, внесенные с помощью этого метода, записываются в файлы журналов служб голосовой почты. Файл содержит время, дату, сведения об изменениях и CLI вызывающего абонента, вносящего изменения.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции по настройке**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Меню личных параметров**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Почтовый ящик вызывающего абонента	Если параметр выбран, используется почтовый ящик, соответствующий начальной точке вызова.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание																				
Почтовый ящик	Выберите или введите имя целевого почтового ящика. Если выбран вариант ?, служба голосовой почты будет предлагать вызывающим абонентам при необходимости ввести номер почтового ящика. Нажав кнопку обзора ..., можно выбрать целевой почтовый ящик в раскрывающемся списке Начальная точка или модуль, Переменные, определяемые системой, или Почтовый ящик. Параметры зависят от действия и поля.																				
Режим меню	В раскрывающемся списке выбирается режим, используемый для меню. - Для систем, работающих в режиме IP Office, поддерживается только Воспроизведение меню конфигурации (предыдущая версия). - В системах, работающих в режиме Intuity, можно выбрать вариант Воспроизведение меню конфигурации (предыдущая версия) или Меню личных параметров.																				
Воспроизведение меню конфигурации (предыдущая версия)	При доступе вызывающего абонента к действию предлагаются варианты, перечисленные ниже. Параметры с пометкой * можно также настроить при помощи команд действия Общего типа. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Пользователь</th><th>Группа схожих операторов</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Изменить номер переадресации*.</td><td>1. Включить/выключить голосовую почту*.</td></tr> <tr> <td>2. Изменить номер следования*.</td><td>2. Изменить код голосовой почты.</td></tr> <tr> <td>3. Установить переадресацию вызовов*.</td><td>3. Установить режим электронной почты голосовой почты*.</td></tr> <tr> <td>4. Включить/выключить голосовую почту*.</td><td>4. Установить режим службы*.</td></tr> <tr> <td>5. Установить состояние «Не беспокоить»*.</td><td>—</td></tr> <tr> <td>6. Изменить код голосовой почты*.</td><td>—</td></tr> <tr> <td>7. Изменить получение голосовой почты*.</td><td>—</td></tr> <tr> <td>8. Установить режим электронной почты голосовой почты*.</td><td>—</td></tr> <tr> <td>9. Изменить номер обратного вызова голосовой почты*.</td><td>—</td></tr> </tbody> </table>	Пользователь	Группа схожих операторов	1. Изменить номер переадресации*.	1. Включить/выключить голосовую почту*.	2. Изменить номер следования*.	2. Изменить код голосовой почты.	3. Установить переадресацию вызовов*.	3. Установить режим электронной почты голосовой почты*.	4. Включить/выключить голосовую почту*.	4. Установить режим службы*.	5. Установить состояние «Не беспокоить»*.	—	6. Изменить код голосовой почты*.	—	7. Изменить получение голосовой почты*.	—	8. Установить режим электронной почты голосовой почты*.	—	9. Изменить номер обратного вызова голосовой почты*.	—
Пользователь	Группа схожих операторов																				
1. Изменить номер переадресации*.	1. Включить/выключить голосовую почту*.																				
2. Изменить номер следования*.	2. Изменить код голосовой почты.																				
3. Установить переадресацию вызовов*.	3. Установить режим электронной почты голосовой почты*.																				
4. Включить/выключить голосовую почту*.	4. Установить режим службы*.																				
5. Установить состояние «Не беспокоить»*.	—																				
6. Изменить код голосовой почты*.	—																				
7. Изменить получение голосовой почты*.	—																				
8. Установить режим электронной почты голосовой почты*.	—																				
9. Изменить номер обратного вызова голосовой почты*.	—																				

Таблица продолжается...

Настройка	Описание	
Меню личных параметров	Атрибуты, которые можно настроить с помощью меню Личные параметры , поддерживаются только в системах голосовой почты в режиме Intuity.	
	Пользователь	Дополнительные параметры
	1. Настройка списков адресатов.	1. Включение и выключение голосовой почты.
	3. Настройка параметров факса.	2. Установка режима голосовой электронной почты.
	4. Изменение кода доступа к голосовой почте.	3. Настройка DND.
	5. Запись имени.	4. Настройка следования/переадресации.
	6. Адрес сообщения перед записью.	5. Изменение настройки приема голосовой почты.
	7. Администрирование параметров ответа на вызов.	6. Изменение номера обратного вызова.
	8. Сортировка входящих сообщений.	7. Изменение настройки мобильного дублирования.
	9. Дополнительные параметры...	

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Операции по настройке](#) на стр. 114

Действие «Выбор языка системных запросов»

Действие **Выбор языка системных запросов** позволяет вызывающим абонентам изменять язык запросов, воспроизводимых системой во время потока вызовов. Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см. разделы [Изменение языка системных запросов](#) на стр. 288 и [Изменение языковых настроек телетайпа](#) на стр. 327.

Сведения о поддерживаемых языках см. в разделе [Поддерживаемые языки](#) на стр. 286. По умолчанию устанавливаются не все языки. Если выбранный язык недоступен, сервер голосовой почты будет использовать следующий ближайший язык.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции по настройке**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Выбор языка системных запросов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Возможные системные запросы	Перечень всех языков запросов, которые можно установить в системе.
Установлено на сервере	Указывает, установлены ли на сервере запросы на определенном языке.
Язык TTS	Отображается в системах по подписке с включенной функцией обработки речи Google (см. Включение функции TTS обработчика речи Google на стр. 293). Позволяет изменять язык для функции TTS, заданный по умолчанию.
Речь TTS	Выбор голоса, который будет использоваться с языком функции TTS обработчика речи Google. Доступные варианты зависят от выбранного языка.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Операции по настройке](#) на стр. 114

Глава 16. Телефонные операции

Эти действия относятся к функциям телефонной связи, таким как перевод.

Дополнительные ссылки

- [Действие «Переменная маршрутизация»](#) на стр. 121
- [Действие «Маршрутизация входящих вызовов»](#) на стр. 123
- [Действие «Состояние вызова»](#) на стр. 124
- [Передача выз. Действие \(Action\)](#) на стр. 125
- [Действие «Оповещение шепотом»](#) на стр. 127
- [Действие «Список вызовов»](#) на стр. 129
- [Действие «Набор номера по имени»](#) на стр. 130
- [Полуавтоматическая передача Действие \(Action\)](#) на стр. 132
- [Действие «Сбор алфавитно-цифровых символов»](#) на стр. 135
- [Действие «Парковка и оповещение»](#) на стр. 136
- [Действие «Сценарий прогнозируемых вызовов»](#) на стр. 138

Действие «Переменная маршрутизация»

Данное действие перенаправляет вызовы в зависимости от того, соответствует ли выбранная переменная вызова одному из номеров, указанных в настройках действия.

Выбранная переменная проверяется на соответствие указанным строкам. При наличии нескольких совпадений используется то, в котором совпало больше всего символов (за исключением знаков подстановки). Если обнаружено несколько совпадений одинаковой длины, используется первое в списке.

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Переменная маршрутизация**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.

7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

General Entry Prompts **Specific** Reporting Results

Route by Variable

Select a Variable:
"\$CLI" -> Number of the caller

Does the Variable match any of the following numbers:

+ - ✕

01707364725
01707*
*4625
4329
01707?????
??????4625
???*

Параметры	Описание
Выберите переменную	Данный раскрывающийся список служит для выбора переменной вызова с которой сопоставляются значения. - Переменные, недоступные в раскрывающемся списке, могут использоваться после сохранения текущего значения переменной в одном из значений \$CP. Это можно сделать с помощью действия Общего типа, настроенного как «Задать значение CPxx». Например, CP1 : \$MONTH сохраняет значение переменной \$MONTH в \$CP1. - Переменная \$REG[name] может использоваться для доступа к текущему значению пользовательской переменной. Например, \$REG[UV1] имеет доступ к значению пользовательской переменной UV1. Описанный выше метод может использоваться для сохранения данного значения как значения \$CP. Например, CP2 : \$REG[UV1].

Таблица продолжается...

Параметры	Описание
Совпадает ли переменная с одним из следующих номеров	В области ниже перечислены номера, с которыми сопоставляется выбранная переменная. Если переменная совпадает с несколькими номерами в списке, используется маршрутизация для номера, который находится выше в списке. - Номера могут содержать подстановочный знак ?, который соответствует одному любому символу. Использование нескольких знаков ?соответствует такому же количеству символов. - Номера могут содержать подстановочный знак *, который соответствует любому символу или нескольким символам. Ниже приведены примеры применения совпадений: 01707364725 будет соответствовать только точному номеру. 01707* будет соответствовать любому номеру, который начинается с 01707. *4625 будет соответствовать любому номеру, который заканчивается на 4625. *4329* любой номер, содержащий комбинацию 4329. 01707?????? будет соответствовать любому 11-значному номеру, который начинается с 01707. ???????4625 будет соответствовать любому 11-значному номеру, который заканчивается на 4625. ??7* будет соответствовать любому номеру, третья цифра которого — 7.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет отдельный результат для каждой числовой строки, введенной для сопоставления, а также результат **Отсутствие соответствия**.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Маршрутизация входящих вызовов»

Это действие позволяет разделить поток вызовов в зависимости от того, является ли вызов внешним или внутренним.

Процедура

- Щелкните значок  **Телефонные операции**.
- Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
- Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.

4. Выберите  **Маршрутизация входящих вызовов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.
8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Внутренняя**: этот результат используется для внутренних вызовов.
- **Внешняя**: этот результат используется для внешних вызовов.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Состояние вызова»

Этот тип действий позволяет разделить поток вызовов на основании причины, по которой начальный адресат вызова не ответил на него.

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Маршрутизация на основании состояния вызова**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Для данного типа действий вкладка **Особые** отсутствует.
8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Отсутствие ответа**: этот результат используется для вызовов, направляемых на сервер голосовой почты в связи с тем, что начальные целевые пользователи или группы поиска получили звонок, но не ответили на вызов.

- **Занято:** этот результат используется для вызовов, направляемых на сервер голосовой почты в связи с тем, что начальный целевой пользователь занят.
- **Нерабочее время:** этот результат используется для вызовов группы поиска, когда начальная целевая группа поиска работает в режиме ночного сервиса.
- **Значение по умолчанию:** этот результат используется, когда вызов не соответствует ни одному из указанных выше критериев.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

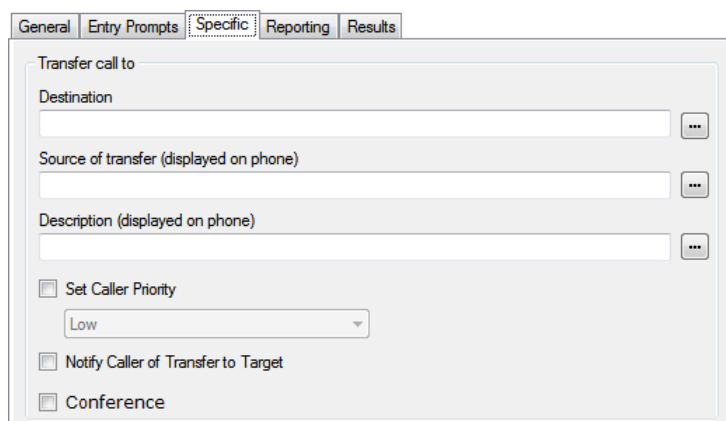
Передача вызв Действие (Action)

Об этой задаче

Этот тип действия переводит вызывающего абонента на внутренний номер, который соответствует выбранному почтовому ящику. Это односторонняя передача вызова; если вызов вернется на сервер голосовой почты, например при отсутствии ответа, он будет обрабатываться как новый вызов. Более сложные переводы выполняются с помощью **Список вызовов** или **Полуавтоматическая передача**.

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Передача вызв**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Назначение	Введите номер назначения передачи вызова. Могут использоваться краткие коды IP Office или номера, определенные текущим значением переменной вызова Voicemail Pro, например \$KEY. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Источник передачи вызова	Номер, который отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Описание	Текстовое описание, которое отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Установить приоритет вызывающих абонентов	Если выбрать этот пункт, можно будет установить приоритет вызывающего абонента: низкий, средний или высокий. Переменной вызова значение 1, 2 или 3, чтобы установить Низкий, средний или высокий приоритет, соответственно. • При представлении вызовов системой группе поиска IP Office IP Office использует приоритеты вызовов, вслед за которыми выполняются настройки времени ожидания вызовов или перенаправление вызовов в очередь. По умолчанию внутренним вызывающим абонентам назначается Низкий приоритет, а приоритет внешних вызывающих абонентов устанавливается маршрутом входящих вызовов IP Office, который используется для маршрутизации этих вызовов (по умолчанию также Низкий). • Не рекомендуется смешивать вызовы разного приоритета, если Voicemail Pro используется для объявления вызывающим абонентам приблизительного времени ожидания и места в очереди, поскольку такие значения станут неточными после добавления в очередь вызова с более высоким приоритетом. Обратите внимание, что в таких случаях Voicemail Pro не допустит повышения значения, уже объявленного вызывающему абоненту.
Уведомлять вызывающего абонента о передаче вызова к адресату	Если функция активна, вызывающий абонент уведомляется о передаче вызова. Если имеется заранее записанное имя места переназначения вызова, «Выполняется перевод на», вызывающему абоненту озвучивается имя почтового ящика, а вслед за этим — имя места переназначения вызова. В противном случае — только сообщение «Подождите, вызов переводится на другой номер». Это последует за всеми запросами, выбранными в списке Вводные запросы выше.
Конференция	Перевод вызывающего абонента в конференцию, соответствующую номеру назначения.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Данное действие не имеет результатов. Невозможно подключиться к последующему действию.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Оповещение шепотом»

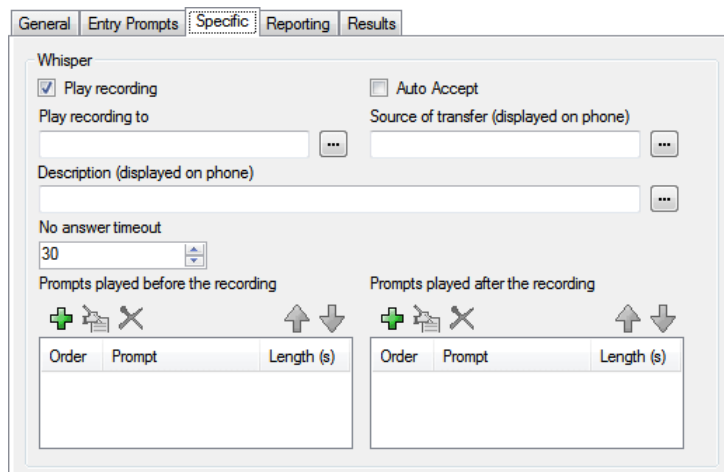
Действие Оповещение шепотом воспроизводит сообщение, записанное вызывающим абонентом, для адресата передачи, пока вызывающий абонент находится в режиме удержания. Прослушивая запись и запросы, адресат перевода вызова может принять вызов, нажав 1, или отклонить вызов, нажав любую другую клавишу или повесив трубку.

Запись вызывающего абонента получается с помощью действия Голосовой вопрос или Прослушать, которые выполняются перед действием Оповещение шепотом. Действие Оповещение шепотом также устанавливает несколько текстовых элементов для отображения на внутреннем номере адресата передачи вызова, а также воспроизводить запросы до и после записи вызывающего абонента.

Это действие можно использовать без записи. Адресат передачи вызова решает, принять или отклонить вызов на основании отображаемой информации и запросов, если они настроены. Голосовая почта автоматически принимает передачу вызовов с оповещением шепотом после выполнения записи (если она выполняется) и после воспроизведения запросов для адресата передачи.

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Шепот**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Общие**. Настройте параметры согласно требованиям.



Whisper

☒ Play recording ☐ Auto Accept

Play recording to: Source of transfer (displayed on phone):

Description (displayed on phone):

No answer timeout: 30

Prompts played before the recording

Order	Prompt	Length (s)

Prompts played after the recording

Order	Prompt	Length (s)

Настройка	Описание
Воспроизвести запись	Если не выбрать, вызов переходит к адресату без воспроизведения записи вызывающего абонента. Благодаря этому действие можно использовать, не требуя записи вызывающего абонента. Запросы до и после записи все равно воспроизводятся, если были настроены.
Принимать автоматически	Если выбрано, после воспроизведения записи вызывающий абонент автоматически соединяется, и внутреннему номеру адресата не нужно принимать вызов. При использовании этого параметра соединение результата Отклонить не используется. Если для внутреннего номера пользователя настроен автоматический ответ, запись и запросы воспроизводятся, а вызов соединяется без каких-либо действий со стороны адресата.
Воспроизводить запись для	Введите внутренний номер, на который осуществляется вызов с записью вызывающего абонента.
Источник передачи вызова	Номер, который отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Описание	Текстовое описание, которое отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Время ожидания отсутствия ответа	Выберите продолжительность ожидания ответа сервером голосовой почты до перехода на соединение с результатом Отсутствие ответа .
Запросы, воспроизводимые перед записью	Выберите запросы, которые необходимо воспроизводить на внутренний номер адресата при ответе на вызов. Запросы, которые воспроизводятся после записи вызывающего абонента, должны содержать указание "Press 1 to accept or hang up to reject" (Нажмите 1, чтобы принять вызов, или повесьте трубку, чтобы отклонить его)..
Запросы, воспроизводимые после записи	

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.
- **Отсутствие ответа:** соединение этого результата используется, если адресат перевода не отвечает на вызов в течение заданного времени для действия.
- **Занято:** соединение этого результата используется, если адресат перевода вызова возвращает сигнал «Занято» на вызов с оповещением шепотом.
- **Отклонить:** соединение этого результата используется, если адресат перевода вызова отклоняет вызов, нажимая любую клавишу, кроме 1, или вешая трубку.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Список вызовов»

Это действие позволяет вызывающему абоненту указать внутренний номер, на который его нужно перевести. Для вызывающего абонента, может быть установлено ограничение на выбор внутреннего номера определенной группы. В таком случае перевод вызова не будет односторонним. При отсутствии ответа данное действие может подключаться к действиям для отсутствия ответа или занятой линии

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Список вызовов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Передача вызова группе	Введите имя группы, чтобы ограничить вызывающего абонента определенной группой.
Предлагать пользователю список участников группы	Если выбрать этот параметр, сервер голосовой почты предложит вызывающему абоненту список участников группы.
Источник передачи вызова	Номер, который отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Описание	Текстовое описание, которое отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Время ожидания отсутствия ответа	Выберите продолжительность ожидания ответа сервером голосовой почты до перехода на соединение с результатом Отсутствие ответа .

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.
- **Отсутствие ответа:** этот результат соединения используется, если адресат перевода не отвечает на вызов в течение заданного времени для действия.
- **Занято:** этот результат соединения используется, если адресат перевода вызова возвращает сигнал занято.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Набор номера по имени»

С помощью этого действия вызывающие абоненты могут ввести имя лица или группы, с которой они хотят связаться, посредством набора на клавиатуре. После набора система воспроизводит для вызывающих абонентов список соответствующих имен, из которого они выбирают нужное. Этот список использует запросы имен, записанные пользователями почтовых ящиков. Чтобы ознакомиться с примером этого действия в потоке вызовов, см. [Пример потока вызовов](#) на стр. 314.

Действие построено на предположении, что в телефоне используется алфавитная маркировка стандарта МСЭ, как показано



- Это действие предлагает вызывающим абонентам набрать требуемое имя, а затем нажать #. Вызывающие абоненты могут также нажать *#, чтобы выйти, не делая выбор. К примеру, набор 527 соответствует именам, которые начинаются с JAS (например, «Jason») и KAR (например, «Karl»).
- Если совпадения не обнаружены, система предложит вызывающему абоненту повторить попытку.
- Если найдено 10 или меньше совпадений, воспроизводятся приветствия соответствующих почтовых ящиков, как часть списка выбора, т. е. «Press 1 for ..., press 2 for ..., ...» (Нажмите 1, чтобы..., нажмите 2, чтобы..., ...).
- Если найдено более 10 совпадений, система предложит вызывающему абоненту нажать # для прослушивания первых 10, или же набрать больше символов, чтобы сократить количество совпадений. Если вызывающий абонент выбирает воспроизведение списка, после каждого набора из 10 совпадений можно сделать выбор или перейти по запросам к другим вариантам.
- Вызывающие абоненты также могут нажать * для выхода. В противном случае, если запись или выбор не сделаны, время ожидания действия истекает через минуту. В обоих случаях за вызовом следует действие «Соединение с **ложным** результатом».

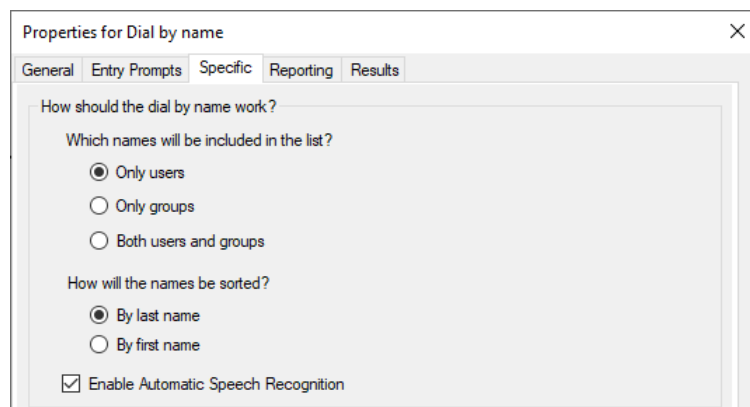
Чтобы пользователи или группы поиска могли быть включены в список набора по имени, такие пользователи или группы поиска:

- Должны иметь зарегистрированное имя почтового ящика.
- Не должны быть помечены как Внешний каталог в конфигурации IP Office.

Процедура

1. Щелкните значок **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите **Набор по имени**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. На вкладке **Особые** на выбор предложено три типа имен, которые будут включены в список. Пользователи и группы поиска, для которых настроен

параметр **Не показывать в справочнике** в конфигурации IP Office, включены не будут. Вы также можете выбрать способ сортировки имен.



- **Включить автоматическое распознавание речи** — этот параметр доступен в системах по подписке, где включена функция обработки речи Google (см. раздел [Включение функции TTS обработчика речи Google](#) на стр. 293). Если этот параметр выбран, система попытается использовать распознавание речи для обнаружения ответов вызывающего абонента на запросы.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Истинно**: если вызывающий абонент делает выбор, соответствующий внутреннему номеру сохраняется в переменной `$KEY`, которая может использоваться любым дальнейшим действием, привязанным к результату «Истина».
- **Ложно**: этот результат используется, если вызывающий абонент не делает выбор.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Полуавтоматическая передача Действие (Action)

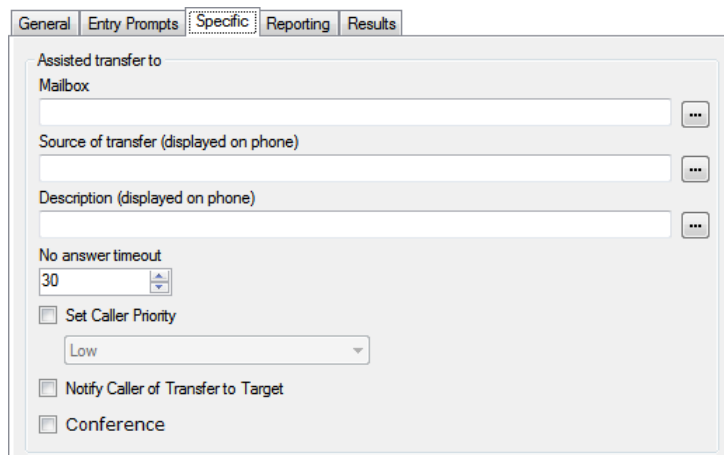
Действие **Полуавтоматическая передача** переводит вызывающего абонента на указанный номер, который может включать краткие коды IP Office. Вызывающий абонент услышит музыку на удержании, если она установлена. Передача вызовов является односторонней; если вызов получает сигнал «занято» или «нет ответа», он возвращается для перехода к соответствующему соединению.

- Это действие предназначено, в первую очередь, для внутренних адресатов передачи вызова, для которых IP Office может отследить статус вызова. При использовании с внешними адресатами передачи вызова возможность определения состояния ответа на вызов зависит от предоставляемых сигналов. Например, при передаче вызова в аналоговой линии IP Office записывает вызов как отвеченный.

- В системах с IP-каналами и внутренними номерами, а особенно в Small Community Network IP Office, может возникать небольшая задержка подключения речи при ответе на полуавтоматический перевод.

Об этой задаче Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Полуавтоматическая передача**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Почтовый ящик	Выберите или введите имя целевого почтового ящика. Если выбран вариант ?, служба голосовой почты будет предлагать вызывающим абонентам при необходимости ввести номер почтового ящика. • Нажав кнопку обзора ..., можно выбрать целевой почтовый ящик в раскрывающемся списке Начальная точка или модуль, Переменные, определяемые системой, или Почтовый ящик. Параметры зависят от действия и поля.
Источник передачи вызова	Номер, который отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Описание	Текстовое описание, которое отображается на внутреннем телефоне назначения. Введите требуемый текст или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Время ожидания отсутствия ответа	Выберите продолжительность ожидания ответа сервером голосовой почты до перехода на соединение с результатом Отсутствие ответа .
Установить приоритет вызывающих абонентов	Если выбрать этот пункт, можно будет установить приоритет вызывающего абонента: низкий, средний или высокий. Переменной вызова значение 1, 2 или 3, чтобы установить Низкий, средний или высокий приоритет, соответственно. - При представлении вызовов системой группы поиска IP Office IP Office использует приоритеты вызовов, вслед за которыми выполняются настройки времени ожидания вызовов или перенаправление вызовов в очередь. По умолчанию внутренним вызывающим абонентам назначается Низкий приоритет, а приоритет внешних вызывающих абонентов устанавливается маршрутом входящих вызовов IP Office, который используется для маршрутизации этих вызовов (по умолчанию также Низкий). - Не рекомендуется смешивать вызовы разного приоритета, если Voicemail Pro используется для объявления вызывающим абонентам приблизительного времени ожидания и места в очереди, поскольку такие значения станут неточными после добавления в очередь вызова с более высоким приоритетом. Обратите внимание, что в таких случаях Voicemail Pro не допустит повышения значения, уже объявленного вызывающему абоненту.
Уведомлять вызывающего абонента о передаче вызова к адресату	Если функция активна, вызывающий абонент уведомляется о передаче вызова. Если имеется заранее записанное имя места переназначения вызова, «Выполняется перевод на», вызывающему абоненту озвучивается имя почтового ящика, а вслед за этим — имя места переназначения вызова. В противном случае — только сообщение «Подождите, вызов переводится на другой номер». Это последует за всеми запросами, выбранными в списке Вводные запросы выше.
Конференция	Перевод вызывающего абонента в конференцию, соответствующую номеру назначения.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.
- **Отсутствие ответа:** этот результат соединения используется, если адресат перевода не отвечает на вызов в течение заданного времени.
- **Занято:** этот результат соединения используется, если адресат перевода вызова возвращает сигнал занято.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Сбор алфавитно-цифровых символов»

Это действие позволяет вызывающим абонентам вводить текстовые и числовые значения непосредственно с клавиатуры телефона. Готовая запись сохраняется в переменной вызова \$KEY, которую могут использовать дальнейшие действия. Пример см. в разделе [Пример потока вызовов](#) на стр. 314.

Действие построено на предположении, что в телефоне используется алфавитная маркировка стандарта МСЭ, как показано ниже.

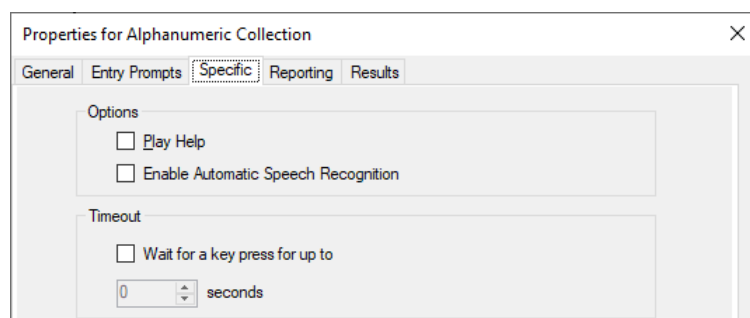
1	ABC 2	DEF 3
GHI 4	JKL 5	MNO 6
PQRS 7	TUV 8	WXYZ 9
*	0	#

- Пользователи вводят данные, нажимая на клавиши с обозначением требуемого символа. Если на клавише обозначено несколько символов, необходимо нажать на нее несколько раз. К примеру, для ввода С пользователю необходимо нажать клавишу 2 трижды. После каждого нажатия клавиши озвучивается соответствующая буква или цифра.
- Чтобы перейти к вводу следующего символа, пользователю необходимо нажать любую другую клавишу, на которой обозначен нужный символ, или же сначала нажать #, если требуемый символ обозначен на только что использованной клавише.
- Доступные элементы управления:
 - # — принять последний символ и начать ввод следующего символа, если эти символы находятся на одной клавише.
 - *1 — прослушать уже введенные символы.
 - *2 — удалить все введенные символы.
 - *3 — удалить последний введенный символ.
 - *# — принять введенный набор символов и перейти к следующему действию потока вызовов.

Процедура

1. Щелкните значок **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите **Сбор алфавитно-цифровых символов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.

7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Воспроизводить справку	Выберите этот параметр, если необходимо предоставлять вызывающему абоненту указания по вводу информации.
Ожидать нажатия клавиши	При выборе этого параметра для действия предоставляется настраиваемый результат интервала ожидания.
Включить автоматическое распознавание речи	Этот параметр доступен в системах по подписке, где включена функция обработки речи Google (см. раздел Включение функции TTS обработчика речи Google на стр. 293). Если этот параметр выбран, система попытается использовать распознавание речи для обнаружения ответов вызывающего абонента на запросы.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Таймаут:** соединение этого результата доступно, если выбрано **Ожидать нажатия клавиши**.
- **Данные DTMF:** соединение этого результата используется, если вызывающий абонент вводит данные и нажимает *#.
- **Отсутствие данных DTMF:** соединение этого результата используется, если вызывающий абонент нажимает *# без ввода данных.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Парковка и оповещение»

Используйте действие **Парковка и оповещение** для парковки входящего вызова и отправки оповещения о нем на добавочный номер пользователя или группе поиска. В сообщении о парковке указывается номер слота парковки вызова. Оно воспроизводится через громкую связь, чтобы любой пользователь мог его услышать и ответить на вызов.

При помощи действия **Парковка и оповещение** можно настроить:

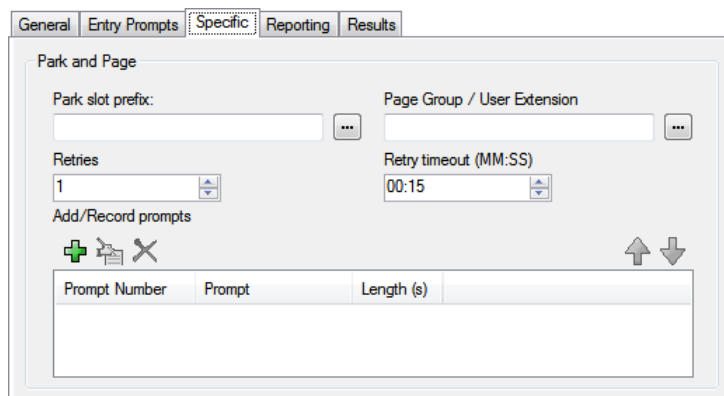
- Префикс слота парковки. IP Office использует префикс слота парковки для создания слота парковки для вызова путем добавления к префиксу дополнительной цифры

(0-9). Например, если в качестве префикса слота парковки задано значение 62080, IP Office использует в качестве слотов парковок вызовов числа в диапазоне от 620800 до 620809.

- Группу поиска или добавочный номер пользователя для оповещения.
- Количество последовательных попыток оповещения в случаях, когда после первой попытки вызов не был распаркован.
- Период ожидания перед последующими попытками оповещения.
- Записи, которые будут воспроизводиться в сообщении о парковке, а также порядок их воспроизведения.

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Парковка и оповещение**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Префикс слота парковки	Требуемый номер слота парковки. Максимальная длина префикса — восемь цифр. При использовании префикса к нему добавляется цифра от 0 до 9 для получения полного номера слота парковки каждого вызова.
Группа оповещения / внутренний номер пользователя	Группа поиска или внутренний номер пользователя, которых система должна оповещать.
Повторные попытки	Установите значение: 0, 1, 2, 3, 4, 5 или Неограниченно. Установите Неограниченно, если система должна отправлять оповещения более 1 часа.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Время ожидания повторной попытки	Период ожидания перед последующими попытками оповещения. По умолчанию период ожидания равен 00:15, а максимальное возможное значение равно 05:00.
Добавить/записать запросы	Используйте этот список для добавления запросов и включения их в оповещение:

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Сбой парковки:** вызов использует это соединение результата в случае ошибки парковки вызова. Сбой парковки вызова может произойти, если все 10 слотов парковки заняты.
- **Сбой оповещения:** вызов использует это соединение результата в случае ошибки оповещения.
- **Таймаут:** вызов использует это соединение результата в случае, если вызов остается на парковке даже после заданного количества попыток оповещения.
- **Выполнено:** вызов использует это соединение результата в случае, если оператор отменит парковку вызова до истечения числа попыток оповещения.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Действие «Сценарий прогнозируемых вызовов»

Используйте действие **Сценарий прогнозируемых вызовов**, чтобы создать потоки вызовов для прогнозируемых вызовов, выполняемых Avaya Outbound Contact Express. С помощью действия **Сценарий прогнозируемых вызовов** можно настроить:

- Период ожидания для анализа выполнения вызова (CPA), совершаемого решением Proactive Contact Dialer. Период ожидания по умолчанию составляет 30 секунд.
- Уникальные кнопки, которые клиенты могут нажать во время последовательности операций по обработке вызовов, чтобы быть включенными в список запрета звонков (DNC). По умолчанию эти кнопки не заданы.
- Уникальные кнопки, которые клиенты могут нажать во время последовательности операций по обработке вызовов, чтобы отказаться от звонка виртуального оператора. По умолчанию эти кнопки не заданы.
- Запросы и сообщения, которые будут воспроизводиться для клиента (а также паузы между ними) на разных этапах потока вызовов.

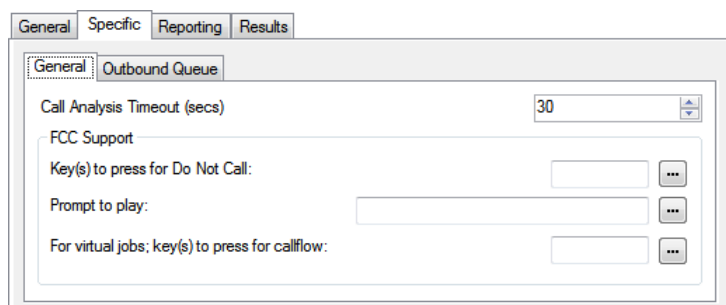
Вызовы, при совершении которых клиенты, включенные в список DNC, разъединяются автоматически. Можно настроить воспроизведение для клиентов соответствующего запроса перед разъединением таких вызовов.

Для вызовов, при совершении которых клиент может выйти из режима вызова виртуального оператора, необходимо настроить следующее действие в потоке вызовов.

Например, можно настроить действие Передача для перевода клиента на того или иного оператора или в группу поиска.

Процедура

1. Щелкните значок  **Телефонные операции**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Сценарий прогнозируемых вызовов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. На вкладке **Особые > Общие**:



Настройка	Описание
Время обработки вызовов (сек)	Настройте период ожидания для анализа выполнения вызова. По истечении заданного периода времени вызов соединяется с агентом. Тайм-аут CPA должен быть достаточно длинным для правильного определения всех возможных сигналов выполнения и предотвращать подсоединение неактивных вызовов к агентам. Если основная цель — подсоединение вызова к агенту при любых обстоятельствах, тайм-аут может быть уменьшен.
Кнопки для включения в список «Не звонить»	Настройте кнопки, с помощью которых клиент может добавить себя в список «Не звонить» (DNC).
Воспроизведение запроса	Настройте воспроизведение запроса для клиента, который добавляется в список «Не звонить» (DNC).
Для виртуальных заданий; кнопки для потока вызовов	Настройте кнопки, с помощью которых клиент может выйти из режима виртуального вызова и переключиться на оператора.

8. На вкладке **Особые > Очередь исходящих вызовов**:

Настройка	Описание
При ответе на вызов воспроизводить запросы в течение	Настройте значение времени ожидания, в течение которого для клиента будут воспроизводиться запросы в случае его ответа на вызов.
Воспроизводимые сообщения	Настройте список действий, которые будут выполняться во время ожидания клиентом оператора в очереди. Нажмите кнопку для добавления действия в список. • Пауза: добавьте паузу и период действия паузы. • Сообщение: добавьте предварительно записанное сообщение (идентифицируемое по номеру сообщения), которое будет воспроизводиться. • Запрос: добавьте предварительно записанный запрос Voicemail Pro, который будет воспроизводиться. • Зациклить: включите параметр воспроизведения по кругу для непрерывного повторения действий в списке. • Прервать воспроизведение при соединении с оператором: немедленное завершение воспроизведения, как только оператор ответит на вызов. Недоступно для действия По кругу.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Сообщение для воспроизведения при обнаружении устройства	Настройте список запросов, которые будут воспроизводиться, если на вызов отвечает автоответчик. Нажмите кнопку для добавления запроса в список. Эти сообщения воспроизводятся, только если все операторы недоступны. Если оператор доступен, вызов направляется на оператора.

9. Щелкните **ОК**.

10. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Телефонные операции](#) на стр. 121

Глава 17. Прочие действия

Эти действия не относятся ни к одной определенной категории.

Дополнительные ссылки

[Действие «Эл. почта»](#) на стр. 142

[Действие «Открыть дверь»](#) на стр. 143

[Действие «Настройка аварийных сигналов»](#) на стр. 144

[Действие «Часы»](#) на стр. 147

[Действие «После набора»](#) на стр. 148

[Действие «Удаленный поток вызовов»](#) на стр. 150

Действие «Эл. почта»

Это действие используется для отправки записи на определенный адрес электронной почты.

Процедура

1. Щелкните значок  **Прочие действия**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Эл. почта**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.

7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Отправить сообщение электронной почты по адресу	Введите адрес электронной почты получателя.
Тема	Строка для темы сообщения электронной почты.
Содержимое	Текст, который будет помещен в сообщение электронной почты.
Вложить файл в сообщение электронной почты	Выберите записанный файл, который будет прикреплен к сообщению электронной почты. Если введен только символ \$, для действия будет использоваться запись, полученная при выполнении предыдущего действия Отправить почту или действия Голосовой вопрос.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Прочие действия](#) на стр. 142

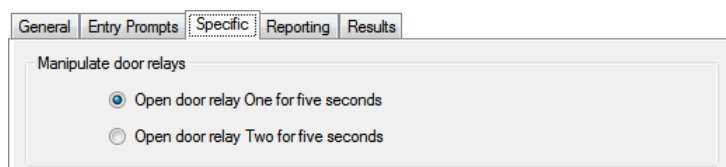
Действие «Открыть дверь»

Это действие может активировать переключатели входной двери, предоставляемые на некоторых управляющих устройствах телефонной системы IP Office. Их можно использовать для активации реле открывания двери.

Процедура

1. Щелкните значок  **Прочие действия**.

- Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
- Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
- Выберите  **Открыть дверь**.
- Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
- Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
- Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



- Щелкните **ОК**.
- При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Прочие действия](#) на стр. 142

Действие «Настройка аварийных сигналов»

Это действие устанавливает аварийный вызов, который будет воспроизведен на конкретном добавочном номере в конкретное время. По умолчанию аварийный вызов показывает адресату надпись ALARM и воспроизводит запрос «This is an alarm call, please hang up» (Это аварийный вызов. Пожалуйста, повесьте трубку).

Можно регулировать длительность аварийного сигнала и повторять сигнал, если на него нет ответа. Можно отрегулировать количество повторений. Дополнительная цифра набора требуется для сброса сигнала.

- Администраторы могут просматривать и изменять настроенные аварийные сигналы. Можно добавить дополнительные сигналы вручную. См. [Аварийные сигналы](#) на стр. 344.
- В Voicemail Pro существует ограничение — не более двух одновременных исходящих аварийных вызовов (зависит от доступности порта голосовой почты). Все дополнительные экстренные вызовы задерживаются до завершения текущих.

Процедура

1. Щелкните значок **Прочие действия**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите **Настройка аварийных сигналов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Внутр. номер вызывающего абонента	Этот параметр в качестве адресата аварийного сигнала устанавливает внутренний номер вызывающего абонента.
Другой внутренний номер	Этот параметр позволяет использовать конкретный номер как цель вызова или воспользоваться переменной вызова которая содержит нужный номер.
Подача сигнала при Эти параметры устанавливают время и периодичность настроенного аварийного сигнала.	

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Спросить вызыв. абонента	Система предлагает пользователю потока вызовов набрать необходимое время в 24-часовом режиме. В результате на это время будет установлен одноразовый аварийный сигнал.
Особые	Можно задать конкретное время вызова. Это позволяет указать однократный вызов или повторяемый вызов.

Настройка	Описание
Время (чч:мм)	Устанавливает время аварийного сигнала в 24-часовом формате. Можно ввести значение времени или воспользоваться переменной вызова. Если значение не указано или переменная вызова использует недействительное значение времени, система попросит пользователя потока вызовов ввести время, аналогично выбору Спросить вызыв. абонента .
Частота	Устанавливает частоту повторения аварийных сигналов. Возможные значения: Единичная , Ежедневно или Еженедельно . Может использоваться переменная со значением 1, 2 или 3, соответственно.
День	Используется с аварийными сигналами Единичная и Еженедельно . Устанавливает день срабатывания аварийных сигналов. Параметр сегодня также можно использовать для аварийных сигналов, параметр Частота которых имеет значение Единичная .
Файл	Это необязательное поле. Если здесь указывается файл, он будет использоваться для аварийных вызовов. Если файл не указан, используется аварийное сообщение по умолчанию («This is an alarm call, please hang up» (Это аварийный вызов. Пожалуйста, повесьте трубку)).
Отображаемый текст	По умолчанию аварийный сигнал показывает адресату надпись «Alarm» (Сигнал тревоги) в том же виде, что и на телефоне с дисплеем Avaya. В этом поле можно настроить используемый текст.
Время звонка	По умолчанию = 60 секунд. Диапазон = от 5 до 120 секунд. Это поле задает время звонка, используемое для аварийных вызовов при отсутствии ответа.
Повторные попытки	По умолчанию = 0 (Выкл.). Диапазон = от 0 до 10. Это поле может использоваться для указания количества повторений аварийного сигнала при отсутствии ответа и сброса. Если выбрано значение, отличное от 0, становится доступным параметр «Интервал», с помощью которого можно указать интервал между повторами.
Интервал	По умолчанию = Нет (Выкл.). Если указано количество попыток, можно воспользоваться данным параметром для выбора числа минут между повторами аварийного сигнала до его сброса.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Код отмены	По умолчанию = выкл. Если этот параметр выключен, аварийный сигнал сбрасывается при ответе на вызов. Если параметр включен, можно указать код входящего набора. Если в ответ на аварийный сигнал не ввести правильный код, он не сбросится, а будет повторяться указанное количество раз.
Код отмены	По умолчанию = *, диапазон = до 4 символов. В этом поле вводится комбинация символов для сброса аварийного вызова. Вместо любого вводимого символа отображается *. Чтобы отменить аварийный сигнал, необходимо ввести код отмены, затем клавишу «решетка» (#). В файле, используемом для воспроизведения аварийного сигнала, должен упоминаться код отмены и то, что после него надо нажать клавишу "решетка" (#).

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Прочие действия](#) на стр. 142

Действие «Часы»

Это действие воспроизводит текущее время на компьютере-сервере голосовой почты. Благодаря функции «Часовой пояс» при запуске действия «Часы», настраиваемого на сервере голосовой почты, время воспроизводится на основании часового пояса, в котором находится пользователь, а не сервер голосовой почты.

Об этой задаче Процедура

1. Щелкните значок  **Прочие действия**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Часы**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.

- Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
- Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Воспроизводить время до ввода DTMF	Если не выбрать этот пункт, время воспроизводится для вызывающего абонента один раз. Если выбрать этот пункт, время повторяется, пока вызывающий абонент не нажмет клавишу DTMF или не повесит трубку.

- Щелкните **ОК**.
- При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Прочие действия](#) на стр. 142

Действие «После набора»

Это действие может подключить другой внутренний номер к определенной начальной точке потока вызовов или воспроизвести запись на этот внутренний номер.

Процедура

- Щелкните значок **Прочие действия**.
- Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
- Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
- Выберите **После набора**.
- Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
- Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.

7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Параметр	Описание
После действия	Выберите этот параметр, если необходимо подключить внутренний номер адресата к выбранному потоку вызовов.
После файла wave,	Выберите этот параметр, если необходимо воспроизвести для внутреннего номера адресата выбранный файл wav. При представлении После файла wave, будут доступны два варианта. • Воспроизводить wave-файл по кругу: файл wav будет воспроизводиться по кругу. • Удалить wave-файл после завершения: файл wav будет удален после воспроизведения.
После следующего действия или файла wave	Введите имя требуемой точки запуска или воспользуйтесь кнопкой обзора, чтобы выбрать начальную точку. Для воспроизведения записи введите <code>hello.wav</code> (укажите соответствующий путь и имя файла <code>.wav</code> , который необходимо воспроизвести).
На внутренний номер	Введите или выберите внутренний номер, на который необходимо осуществить вызов. Сервер голосовой почты будет повторять вызов каждые 5 минут в течение следующего часа до получения ответа. Действие После набора может использоваться для отправки файла <code>.wav</code> на внутренний номер, в том числе внутренний номер группы. Для этого введите PAGE: и внутренний номер адресата. В таком случае файл wav не будет воспроизводиться по кругу.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Прочие действия](#) на стр. 142

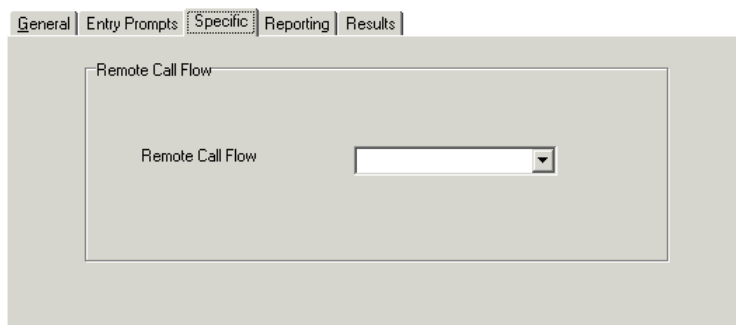
Действие «Удаленный поток вызовов»

Это действие позволяет включать поток вызовов, разработанный в другом месте, в существующий поток вызовов в виде загруженного файла .vmp. См. [Включение других файлов в сервер голосовой почты](#) на стр. 68.

Это действие помогает разместить поток вызовов, созданный другим приложением на сервере голосовой почты, и добавить его к настраиваемым потокам вызовов.

Процедура

1. Щелкните значок 🛠️ **Прочие действия**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите ➡ **Удаленный поток вызовов**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

У данного действия нет результатов. Дальнейшая обработка вызова определяется действиями удаленного потока вызовов.

Дополнительные ссылки

[Прочие действия](#) на стр. 142

Глава 18. Операции с условием

Эти действия используются для создания ответвлений маршрута вызова в зависимости от истинности или ложности значения.

Дополнительные ссылки

[Действие «Проверка условия»](#) на стр. 151

[Действие «Установка пользовательской переменной»](#) на стр. 152

[Действие «Проверка пользовательской переменной»](#) на стр. 153

[Проверка переменной Действие \(Action\)](#) на стр. 154

[Действие «Приращение и проверка счетчика»](#) на стр. 157

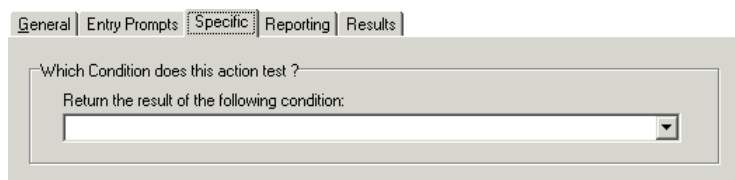
[Действие «Уменьшение и проверка счетчика»](#) на стр. 158

Действие «Проверка условия»

Это действие проверяет текущее состояние (истина или ложь) условия, заданного с помощью редактора условий.

Процедура

1. Щелкните значок 🛠 **Операции с условием**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите 🛠 **Проверка условия**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Возвращать результат такого условия	Выберите условие из условий, настроенных в настоящее время.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Истинно**: соединение для этого результата используется вызовом, если проверяемое условие является истинным.
- **Ложно**: соединение для этого результата используется вызовом, если проверяемое условие является ложным.

Чтобы ознакомиться с примерами действия «Проверка условия» в потоке вызовов, см. раздел [Настройка потока вызовов группы поиска](#) на стр. 205.

Дополнительные ссылки

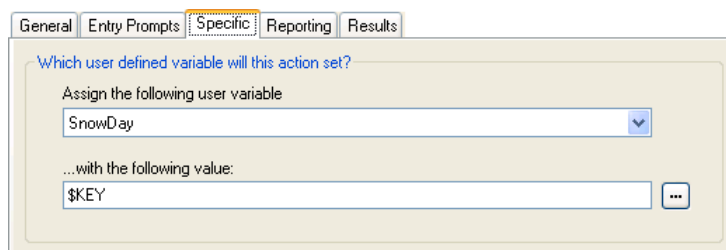
[Операции с условием](#) на стр. 151

Действие «Установка пользовательской переменной»

Это действие устанавливает для пользовательской переменной определенное значение. Затем другие потоки вызовов могут воспользоваться действием **Проверка пользовательской переменной**, чтобы проверить, имеет ли переменная определенное значение.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с условием**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Установка пользовательской переменной**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Назначить такую пользовательскую переменную	Имя существующей пользовательской переменной.
В пределах такого значения	Значение переменной. Введите требуемое значение или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** соедините действие «Установка пользовательской переменной» с другим действием (например, с действием «Разъединение»), вводный запрос которого подтверждает вызывающему абоненту, что значение установлено. В некоторых случаях, например, если пользователь, набирающий краткий код, получает доступ к действию Установка пользовательской переменной если пользователь слишком рано повесит трубку, переменная может в действительности не установиться. Наличие последующего действия с подтверждающим сообщением стимулирует пользователей не вешать трубку слишком рано.
- Используйте параметр **Полная последовательность** в действии **Пуск**, чтобы переменная устанавливалась, даже если вызывающий абонент повесит трубку до того, как услышит подтверждение.

Дополнительные ссылки

[Операции с условием](#) на стр. 151

Действие «Проверка пользовательской переменной»

Действие **Проверка пользовательской переменной** определяет связи для истинного и ложного результата, используемые в зависимости от того, совпадает ли текущее значение выбранной пользовательской переменной с заданным значением. Действие **Установка пользовательской переменной** может использоваться в других вызовах для установки этого значения переменной. Чтобы ознакомиться с примером этого действия в потоке вызовов, см. раздел [Пользовательские переменные](#) на стр. 175.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с условием**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Проверка пользовательской переменной**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.

6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Действие возвратит результат True (истина), если следующая переменная	Имя существующей пользовательской переменной для проверки.
Соответствует указанному ниже значению	Значение переменной, которое возвратит результат True (истина). Введите требуемое значение или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Истинно:** соединение для этого результата используется вызовом, если проверяемое условие является истинным.
- **Ложно:** соединение для этого результата используется вызовом, если проверяемое условие является истинным.

Дополнительные ссылки

[Операции с условием](#) на стр. 151

Проверка переменной Действие (Action)

Это действие позволяет перенаправлять вызовы по результатам сопоставления значения переменной вызова с указанным значением.

Переменная `$REG[name]` может использоваться для доступа к текущему значению пользовательской переменной. Например, `$REG[UV1]` имеет доступ к значению пользовательской переменной `UV1`. Описанный выше метод может использоваться для сохранения данного значения как значения `$CP`. Например, `CP2 : $REG[UV1]`.

Процедура

1. Щелкните значок 🚩 **Операции с условием**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите 📋 **Проверка переменной**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Выберите переменную для сопоставления	Этот раскрывающийся список служит для выбора переменной вызова Voicemail Pro, которую следует использовать для сопоставления. • Переменные, недоступные в раскрывающемся списке, могут использоваться после сохранения текущего значения переменной в одном из значений \$CP. Это можно сделать с помощью действия Общего типа, настроенного как «Задать значение CPxx». Например, CP1 : \$MONTH сохраняет значение переменной \$MONTH в \$CP1. • Переменная \$REG[name] может использоваться для доступа к текущему значению пользовательской переменной. Например, \$REG[UV1] имеет доступ к значению пользовательской переменной UV1. Описанный выше метод может использоваться для сохранения данного значения как значения \$CP. Например, CP2 : \$REG[UV1].

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Интервал ожидания через	Значение интервала ожидания используется, только если \$KEY выбрано в качестве переменной для сопоставления. В таком случае Voicemail Pro будет ожидать указанный период времени, чтобы вызывающий абонент набрал новое значение \$KEY. Чтобы ввести значение, не ожидая окончания интервала ожидания, система может предложить пользователю ввести значение и нажать #.

Настройка	Описание
Выберите параметры, по которым будет выполнена проверка переменной. Выберите типы значений, которые необходимо проверить на наличие совпадений, и введите значения. Если выбрать несколько параметров, Voicemail Pro будет выполнять сопоставление, начиная сверху списка и продвигаясь вниз до обнаружения совпадения.	
Переменная	Проверка на совпадение со значением другой выбранной переменной вызова. Введите требуемое значение или воспользуйтесь кнопкой обзора для выбора нужного текста, включая значение переменной вызова.
Специальные параметры	Проверка на совпадение со значением, введенным в соседнем поле.
Внутр	Проверка совпадений с действительными внутренними номерами в IP Office.
Группа поиска	Проверка совпадений с внутренними номерами группы поиска.
Почтовый ящик	Проверка совпадений с почтовыми ящиками.
Конференция	Проверка совпадений с идентификаторами системных конференций Meet Me.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Данное действие будет иметь результаты для соединения со следующими действиями в потоке вызовов, в зависимости от выбранных на вкладке **Особые** а также результат **Отсутствие соответствия** и **Таймаут**:

- **Отсутствие соответствия:** этот результат используется, если совпадения не найдены.
- **Таймаут:** этот результат используется, если параметр \$KEY указан как переменная для сопоставления и за определенный интервал ожидания совпадений не найдено.
 - Это соединение используется сразу после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Операции с условием](#) на стр. 151

Действие «Приращение и проверка счетчика»

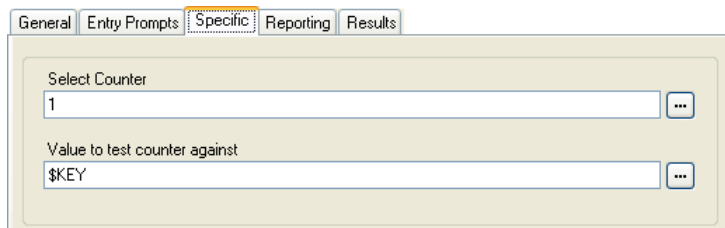
Увеличивает значение переменной \$COUNTER на 1 и проверяет, совпадает ли новое значение с целевым.

Сервер голосовой почты предоставляет переменные счетчика с \$COUNTER1 по \$COUNTER15. Они используются так же, как и прочие переменные вызова. Ими также можно управлять с помощью команд **Общие** действия для действий Установить счетчик, Очистить счетчик, Уменьшение счетчика и Приращение счетчика.

Эти переменные также могут использоваться с действиями **Уменьшение и проверка счетчика** и **Приращение и проверка счетчика**. По умолчанию переменная счетчика имеет начальное значение 0. Поддерживаются форматы \$COUNTERx и \$COUNTER[x].

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с условием**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Приращение и проверка счетчика**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



Настройка	Описание
Выберите счетчик	Выбор переменной \$COUNTER, для которой будут выполнены увеличение и проверка. Значение с \$COUNTER1 до \$COUNTER15 можно выбрать при вводе от 1 до 15 соответственно.
Значение для сверки со счетчиком	Может использоваться число или другая переменная вызова. Если счетчик совпадает с этим значением, используется соединение результата True (истина) в противном случае используется соединение результата False (ложь),.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Истинно:** соединение для этого результата используется, если значение счетчика совпадает с контрольным значением.
- **Ложно:** соединение для этого результата используется, если значение счетчика не совпадает с контрольным значением.

Дополнительные ссылки

[Операции с условием](#) на стр. 151

Действие «Уменьшение и проверка счетчика»

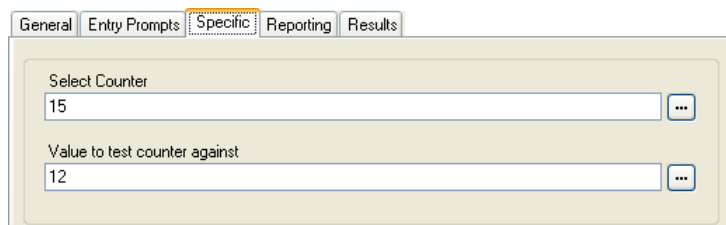
Уменьшает значение переменной \$COUNTER на 1 и проверяет, совпадает ли новое значение с целевым.

Сервер голосовой почты предоставляет переменные счетчика с \$COUNTER1 по \$COUNTER15. Они используются так же, как и прочие переменные вызова. Ими также можно управлять с помощью команд **Общие** действия для действий Установить счетчик, Очистить счетчик, Уменьшение счетчика и Приращение счетчика.

Эти переменные также могут использоваться с действиями **Уменьшение и проверка счетчика** и **Приращение и проверка счетчика**. По умолчанию переменная счетчика имеет начальное значение 0. Поддерживаются форматы \$COUNTERx и \$COUNTER[x].

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с условием**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Уменьшение и проверка счетчика**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



The screenshot shows a configuration window with tabs: General, Entry Prompts, Specific, Reporting, and Results. The 'Specific' tab is active. It contains two input fields: 'Select Counter' with the value '15' and 'Value to test counter against' with the value '12'. Both fields have a dropdown arrow icon to their right.

Настройка	Описание
Выберите счетчик	Выбор переменной \$COUNTER, для которой будут выполнены увеличение и проверка. Значение с \$COUNTER1 до \$COUNTER15 можно выбрать при вводе от 1 до 15 соответственно.
Значение для сверки со счетчиком	Может использоваться число или другая переменная вызова. Если счетчик совпадает с этим значением, используется соединение результата True (истина) в противном случае используется соединение результата False (ложь),.

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Истинно:** соединение для этого результата используется, если значение счетчика совпадает с контрольным значением.
- **Ложно:** соединение для этого результата используется, если значение счетчика не совпадает с контрольным значением.

Дополнительные ссылки

[Операции с условием](#) на стр. 151

Глава 19. Операции с базой данных

Эти действия относятся к извлечению и внесению данных в базу данных.

Дополнительные ссылки

[Действие «Открыть базу данных»](#) на стр. 160

[Выполнить базу данных Действие \(Action\)](#) на стр. 161

[Получение данных из базы данных Действие \(Action\)](#) на стр. 162

[Действие «Закрыть базу данных»](#) на стр. 164

Действие «Открыть базу данных»

Действие **Открыть базу данных** открывает ссылку на базу данных. Если соединение с базой данных уже установлено, текущее соединение будет закрыто, а затем откроется новое запрашиваемое соединение. Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см. [Выборка данных из базы данных](#) на стр. 306.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с базой данных**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Открыть базу данных**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Откройте вкладку **Особые**. Строку соединения для открытия базы данных можно ввести непосредственно в соответствующее поле. Чтобы получить справку по составлению строки подключения, нажмите кнопку . Открывается окно **Свойства каналов передачи данных** (Параметры формата графика).

Вкладка	Описание
Поставщик	Выберите поставщика данных OLE DB, к которому необходимо подключиться. Щелкните Далее , чтобы перейти на Подключение вкладку.

Таблица продолжается...

Вкладка	Описание
Подключение	Необходимо указать сведения о поставщике базы данных. Доступные поля зависят от типа поставщика. - Чтобы проверить введенную информацию, щелкните Проверить подключение. Сообщение Проверка подключения прошла успешно указывает на успешное подключение к базе данных. - Сервер голосовой почты использует проверку подлинности MD5. Другие методы проверки подлинности, такие как SCRAM, не поддерживаются.
Расширенный	Сетевые и прочие настройки, к примеру, разрешения доступа. Отображаемые поля зависят от типа выбранного поставщика услуг. Чтобы ознакомиться с подробной информацией о каждом из полей, нажмите кнопку справки.
Все	Выбранные на предыдущих вкладках свойства отображаются на вкладке «Все». При необходимости можно внести изменения, выбрав имя и щелкнув Изменить значение .

8. Щелкните **ОК**.

9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Выполнено:** соединение этого результата используется после открытия базы данных.
- **Сбой:** соединение этого результата используется, если базу данных открыть не удалось.

Дополнительные ссылки

[Операции с базой данных](#) на стр. 160

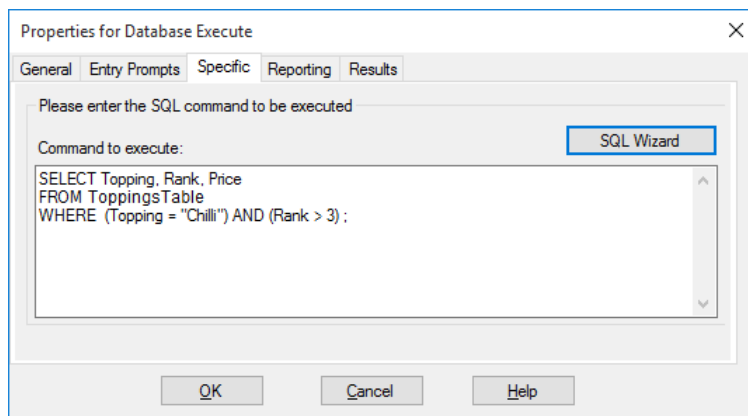
Выполнить базу данных Действие (Action)

Действие **Выполнить базу данных** выполняет запрос SQL в базе данных, открытой предыдущим действием **Открыть базу данных**. SQL-запрос, созданный действием **Выполнить базу данных**, не поддерживает использование пробелов в именах полей или таблиц.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с базой данных**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Выполнить базу данных**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.

- Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
- Выберите вкладку **Особые**. Открывается окно **Мастер SQL** (Параметры формата графика). Воспользуйтесь Мастером для построения запроса SQL.



- Любые данные, включенные в запрос, должны совпадать с типом данных поля (номер, целое число или текст), для которого запускается запрос. Значения, используемые для запросов текстовых полей, должны выделяться кавычками. Это требование не зависит от того, вводится значение непосредственно или посредством переменной Voicemail Pro. Например, если переменная `$KEY` используется в качестве значения запроса, для запроса текстового поля введите `"$KEY"`.
- Щелкните **ОК**.
 - При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- Выполнено:** действие прошло успешно и возвратило набор записей из базы данных.
- Сбой:** действие не возвратило данные.

Пример

Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см. [Выборка данных из базы данных](#) на стр. 306 и [Внесение сведений в базу данных](#) на стр. 310.

Дополнительные ссылки

[Операции с базой данных](#) на стр. 160

Получение данных из базы данных Действие (Action)

Об этой задаче

Действие **Выполнить базу данных** возвращает набор записей из базы данных. Действие или действия **Получение данных из базы данных** затем используются

для выбора текущей записи, значения которой будут помещены в переменные потока вызовов.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с базой данных**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Получение данных из базы данных**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

Настройка	Описание
Извлечь следующий элемент в списке	Выбор следующей записи, возвращаемой действием Выполнить базу данных , в качестве текущей записи.
Извлечь предыдущий элемент в списке	Выбор предыдущей записи, возвращаемой действием Выполнить базу данных , в качестве текущей записи.
Извлечь первый элемент в списке	Выбор первой записи, возвращаемой действием Выполнить базу данных , в качестве текущей записи.
Извлечь последний элемент в списке	Выбор последней записи, возвращаемой действием Выполнить базу данных , в качестве текущей записи.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Выполнено:** значения выбранных записей назначены для переменных \$DBD.
- **В конце:** в наборе данных больше нет записей.
- **Пусто:** используемый метод не возвратил данные, переменная \$DBD не содержит информации.
- **Сбой:** возникла проблема при попытке получить следующую запись данных, переменная \$DBD не содержит информации.

Пример

Примеры использования действий с базой данных приводятся в разделе Подключение базы данных IVR. Чтобы ознакомиться с примерами этого действия в потоке вызовов, см. [Выборка данных из базы данных](#) на стр. 306 .

Дополнительные ссылки

[Операции с базой данных](#) на стр. 160

Действие «Заккрыть базу данных»

Об этой задаче

Это действие закрывает текущее подключение к базе данных. Если база данных открыта при прерывании вызова, действие **Заккрыть базу данных** выполняется автоматически.

Процедура

1. Щелкните значок  **Операции с базой данных**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Заккрыть базу данных**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Для данного действия вкладка **Особые** отсутствует.
8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующие результаты, которые можно привязать к последующим действиям:

- **Выполнено**: подключение к базе данных прервано.
- **Сбой**: подключение к базе данных не прервано. Это действие полезно использовать при тестировании и разработке потока вызовов базы данных для проверки правильности работы.

Дополнительные ссылки

[Операции с базой данных](#) на стр. 160

Глава 20. Действия с очередью

Эти действия связаны с очередями групп поиска и недоступны для пользователей и стартовых точек кратких кодов. Параметр IP Office Manager «Синхронизация вызовов с объявлениями» не следует применять при использовании действий с очередью.

Дополнительные ссылки

[Действие «Расчетное время получения ответа для очереди»](#) на стр. 165

[Действие «Место в очереди»](#) на стр. 166

Действие «Расчетное время получения ответа для очереди»

Действие **Расчетное время получения ответа для очереди** озвучивает приблизительное время ожидания ответа (в минутах) для вызывающего абонента в очереди вызовов группы поиска. Оно не применяется к вызовам, поставленным в очередь к пользователю.

Приблизительное время ожидания сообщает IP Office, подавая запрос на воспроизведение для вызывающего абонента объявления «В очереди» или «По-прежнему в очереди». Оно рассчитывается на основании времени пребывания в очереди за последний час для последних пяти поставленных в очередь вызовов, получивших ответ. Значение всегда округляется в большую сторону до ближайшей минуты. Чтобы ознакомиться с примером, см. раздел [Настройка постановки в очередь](#) на стр. 203.

Используется простое объявление, без указания места в очереди и приблизительного времени ожидания. Однако при необходимости можно добавить и настроить точки запуска В очереди и По-прежнему в очереди потока вызовов с помощью действий, в том числе действия, рассматриваемого в этом разделе.

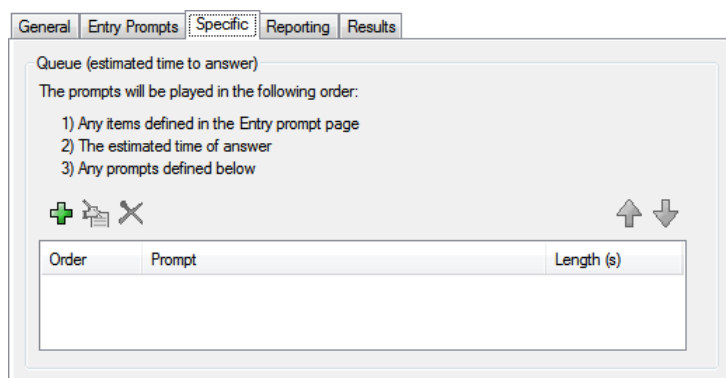
- При представлении вызовов системой группе поиска IP Office IP Office использует приоритеты вызовов, вслед за которыми выполняются настройки времени ожидания вызовов или перенаправление вызовов в очередь. По умолчанию внутренним вызывающим абонентам назначается Низкий приоритет, а приоритет внешних вызывающих абонентов устанавливается маршрутом входящих вызовов IP Office, который используется для маршрутизации этих вызовов (по умолчанию также Низкий).
- Не рекомендуется смешивать вызовы разного приоритета, если Voicemail Pro используется для объявления вызывающим абонентам приблизительного времени ожидания и места в очереди, поскольку такие значения станут неточными после добавления в очередь вызова с более высоким приоритетом. Обратите

внимание, что в таких случаях Voicemail Pro не допустит повышения значения, уже объявленного вызывающему абоненту.

- Параметр IP Office Manager «Синхронизация вызовов с объявлениями» не следует применять с потоками вызовов, которые содержат это действие.

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с очередью**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Расчетное время получения ответа для очереди**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.



8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

[Действия с очередью](#) на стр. 165

Действие «Место в очереди»

Это действие используется для объявления в вызове группы поиска о месте вызывающего абонента в очереди.

Процедура

1. Щелкните значок  **Действия с очередью**.
2. Щелкните поток вызовов, в котором вы хотите разместить действие.
3. Свяжите новое действие с нужным результатом предыдущего действия.
4. Выберите  **Место в очереди**.
5. Дважды щелкните действие, чтобы отобразить вкладки его настроек.
6. Вкладки **Общее**, **Вводные запросы**, **Reporting** и **Результаты** являются стандартными и доступны для всех действий. См. [Вкладки действия «Запуск» и настроек действия](#) на стр. 75.
7. Выберите вкладку **Особые**. Настройте параметры согласно требованиям.

General	Entry Prompts	Specific	Reporting	Results																																																							
Queue (current position) The prompts will be played in the following order: 1) Any items defined in the Entry prompt page 2) The queue position (Custom or Standard) 3) Any prompts defined below																																																											
Custom Number Prompts     <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prompt Number</th> <th>Length (s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Prompt Number	Length (s)																					Prompts played after the position     <table border="1"> <thead> <tr> <th>Order</th> <th>Prompt</th> <th>Length (s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			Order	Prompt	Length (s)																														
Prompt Number	Length (s)																																																										
Order	Prompt	Length (s)																																																									

Запросы	Описание
Подсказки с пользовательским номером	Этот список используется для добавления пользовательских запросов места в очереди, если запросы по умолчанию не подходят. Для действия «Место в очереди» можно добавить до 100 запросов (можно записать номера от 0 до 99).
Запросы после места	Этот список используется для добавления дополнительных запросов, которые должны воспроизводиться после объявления вызывающему абоненту его места в очереди.

8. Щелкните **ОК**.
9. При необходимости свяжите результаты действия с последующими действиями.

Результаты

Это действие имеет следующий результат, который можно привязать к последующему действию:

- **Далее:** направление вызова на следующее действие в потоке вызовов. Это соединение можно использовать даже после того, как вызывающий абонент повесил трубку, если для действия **Пуск** выбран вариант **Полная последовательность**.

Дополнительные ссылки

Действия с очередью на стр. 165

Часть 4. Переменные

Глава 21. Переменные вызова

ряд переменных вызова, которые можно использовать для выполнения задач. Например, `$NAM` может использоваться для озвучивания имени пользователя в рамках вводного запроса действия. Переменные вызовов могут проверяться с использованием таких действий, как **Переменная маршрутизация** и **Проверка переменной** для разделения потока вызовов в соответствии со значением переменной.

Если не указано иное, переменные вызовов предназначены для конкретных вызовов на сервере голосовой почты. Они не применяются для множественных вызовов, включая вызовы, переведенные с сервера голосовой почты и затем возвращенные на него. Кроме того, если не указано иное, значения предназначены только для чтения.

- **Длина переменной:** содержащееся в переменной значение имеет ограниченную длину. Максимальная длина — 512 символов.
- **Запись:** в этом столбце обозначены те переменные вызова, текущее значение которых можно изменить с помощью таких методов, как команды общего действия. Остальные переменные вызова имеют постоянные значения, которые устанавливаются при получении вызова сервером голосовой почты или, в случае значений `$DBD`, при запросе значения сервером голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Доступные переменные вызова](#) на стр. 169

[Данные вызова](#) на стр. 172

[Использование переменных в именах файлов](#) на стр. 173

[Озвучивание переменных для вызывающих абонентов](#) на стр. 174

Доступные переменные вызова

Переменная	Запись	Описание
<code>\$ACCOUNT_CODE</code>	Да	Связанный с вызовом код учетной записи.
<code>\$ANS_PARTY</code>	—	Номер стороны, отвечающей на вызов.
<code>\$ANS_PARTY_NAME</code>	—	Имя стороны, отвечающей на вызов.
<code>\$CALL_DATE</code>	—	Дата вызова (UTC).
<code>\$CALL_TIME</code>	—	Время вызова (UTC).
<code>\$CALLED</code>	—	Вызываемый номер.
<code>\$CALLED_NAME</code>	—	Имя вызываемой стороны (если доступно).
<code>\$CALLED_TZOFFSET</code>	—	Сдвиг часового пояса вызываемых сторон.

Таблица продолжается...

Переменная	Запись	Описание
\$CALLERS_TZOFFESET	—	Сдвиг часового пояса вызывающих абонентов.
\$CID	—	Содержит уникальный идентификатор вызова, назначаемый для вызова. Это не тот же идентификатор вызова, который отображается в записях SMDR IP Office.
\$CLI	Да	Содержит CLI вызывающего абонента, если доступно для IP Office.
\$CLI_NAME	—	Имя вызывающего абонента (если доступно).
\$COUNTER	Да	Сервер голосовой почты предоставляет переменные счетчика с \$COUNTER1 по \$COUNTER15. Они используются так же, как и прочие переменные вызова. Ими также можно управлять с помощью команд действия Общего типа для действий «Установить счетчик», «Очистить счетчик», «Уменьшение счетчика» и «Приращение счетчика». Эти переменные также могут использоваться с действиями Уменьшение и проверка счетчика и Приращение и проверка счетчика . По умолчанию переменная счетчика имеет начальное значение 0. Поддерживаются форматы \$COUNTERx и \$COUNTER[x].
\$CP	Да	16 переменных, от \$CP0 до \$CP15, используются для хранения значений (параметров вызова) на протяжении вызова в рамках потока вызовов. Значения этих переменных можно записать с помощью команд действия Общего типа CPx: <значение>, где x — число от 0 до 15, а <значение> — значение для хранения. Поддерживаются форматы \$CPx и \$CP[x].
\$DATE	—	Текущая дата в длинном формате, например «3 ноября 2015 года». Отдельные элементы даты и времени доступны в числовом формате с использованием переменных \$DAY, \$MONTH, \$YEAR, \$HOUR, \$MIN и \$SEC.
\$DAY	—	Текущая дата.
\$DISPLAY	Да	Текст на экране телефона.
\$DBD	—	Набор из 6 переменных от \$DBD[0] до \$DBD[5] для полей, извлекаемых из текущей записи базы данных. Поддерживаются форматы \$DBDx и \$DBD[x].
\$DDI	Да	Содержит DDI вызова, если доступно.
\$ETA	—	Содержит ожидаемое время ответа в секундах для вызывающего абонента в очереди. Это время основано на последних пяти принятых вызовах из очереди для той же цели за последний час. Данная переменная может использоваться для озвучивания значения в форме запроса, или же для проверки значения в условии. Переменная доступна только при использовании начальных точек Переведенные в очередь и По-прежнему в очереди .
\$FALLBACK_NUM	—	Связанный с вызовом резервный номер.
\$HOUR	—	Текущий час.

Таблица продолжается...

Переменная	Запись	Описание
\$ISDST	—	Указывает, используется ли в системе летнее время.
\$KEY	Да	Сохраняет последнюю введенную последовательность клавиш DTMF. Для более подробной информации.
\$LOC	—	Содержит настройки местной специфики вызова, передаваемые системой IP Office.
\$MIN	—	Текущее количество минут.
\$MONTH	—	Текущий месяц в виде числового значения.
\$NAM	—	Содержит имя пользователя почтового ящика (пусто при использовании кратких кодов). При использовании в качестве запроса будет воспроизводиться запрос имени, записанный для почтового ящика.
\$POS	—	Содержит информацию о месте вызывающего абонента в очереди. Может использоваться для озвучивания места в качестве запроса, или же для проверки значения в условии. Переменная доступна только при использовании начальных точек Переведенные в очередь и По-прежнему в очереди .
\$QTIM	—	Данная переменная соответствует переменной \$ETA выше, но возвращает приблизительное время ожидания, округленное в большую сторону до ближайшей минуты. Данная переменная может использоваться для озвучивания значения в форме запроса, или же для проверки значения в условии.
\$REC_ORIGINATOR	—	Инициатор записи.
\$REG[name]	—	Данная переменная возвращает текущее значение пользовательской переменной с указанным именем. Это позволяет использовать пользовательские переменные так же, как переменные вызова.
\$RES	Да	Содержит значение результата предыдущего действия. Например, если поток вызовов был разделен действием, которое имеет результаты Истинно и Ложно , на одном ответвлении переменная \$RES будет иметь значение True (истина), а на другом — False (ложь).
\$SAV	Да	Содержит последний сохраненный результат. Такой результат можно ввести с помощью следующей записи в общем действии: Save:<значение> , например Save:\$KEY или Save:1234 .
\$SEC	—	Текущие секунды.
\$TAG	Да	Текст тега, на данный момент связанный с вызовом.
\$TARGET	Да	Для вызовов, отправляемых IP Office в почтовый ящик, эта переменная содержит начальную цель вызова, т. е. данные начального целевого пользователя или группы поиска.
\$TARGET_NAME	—	Имя адресата.
\$TARGET_TZOFFSET	—	Сдвиг часового пояса адресатов.
\$TIME	—	Текущее системное время.

Таблица продолжается...

Переменная	Запись	Описание
\$TIMEQUEUED	—	Содержит информацию о продолжительности (в секундах) пребывания вызова в очереди определенной группы поиска. Переменная доступна только при использовании начальных точек Переведенные в очередь и По-прежнему в очереди .
\$TIMESYSTEM	—	Содержит информацию о промежутке времени (в секундах) с момента введения вызова в систему IP Office. Переменная доступна только при использовании начальных точек Переведенные в очередь и По-прежнему в очереди .
\$USER_DATA	—	
\$UUI	—	Данная переменная доступна, если запись инициируется автоматической записью. Содержит имя пользователя, имя группы поиска или код учетной записи, которые инициировали процесс автоматической записи.
\$VAR	Да	Общая переменная, которая может содержать, кроме прочего, последовательности клавиш DTMF.
\$WEEKDAY	—	День недели.
\$YEAR	—	Текущий год.

Дополнительные ссылки

[Переменные вызова](#) на стр. 169

Данные вызова

Ниже приведен пример, как данные вызова передаются из IP Office на сервер голосовой почты параллельно с вызовом. Сюда относятся данные вызова, при помощи которых вводится переменная вызова, затем используемая в потоках вызовов.

```
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Receive
OPEN "" for session 00000067,
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Access =
ACCESS_LEAVE_VOICEMAIL:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Mailbox:
test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Calling
Party: 215
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Display
String: Betina>test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Target
Party: 250
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Greeting
Modifier:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Language:
enu
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call Ident:
11
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call
Status: No Answer (1)
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call Type:
Internal
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Call
Direction: Incoming
```

```

14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Called
Party: 250
14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - DDI Number:
14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Calling
Party Name: Betina
14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Called
Party Name: test
14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Caller
Party Offset: 72
14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Target
Party Offset: 72
14/04 00:03:17.889 vmpo (09,6) 4442,09655b70,08366: Session: 00000067 - Called
Party Offset: 72

```

Используемые элементы данных:

- Почтовый ящик
- Вызывающая сторона
- Display String
- Target Party
- Greeting Modifier
- Язык
- Call Ident
- Состояние вызова: нет ответа (1)
- Тип вызова: внутренний
- Направление вызова: входящий
- Вызываемая сторона
- Номер DDI
- Calling Party Name
- Called Party Name

Дополнительные ссылки

[Переменные вызова](#) на стр. 169

Использование переменных в именах файлов

Переменные можно использовать в путях файлов запросов следующим образом:

- При доступе к запросам голосовой почты переменные голосовой почты могут использоваться как в пути, так и в имени файла запроса. Например:
 - Если запросы Greeting1.wav, Greeting2.wav и т. д. записаны, то действие по воспроизведению Greeting\$KEY.wav будет воспроизводить приветствие, соответствующее текущему значению переменной \$KEY.
 - Записывая пользовательские запросы на разных языках в виде файлов с одним и тем же именем, но размещенных во вложенных папках с именами, соответствующими языкам, можно использовать переменную \$LOC в пути к файлу запроса для воспроизведения версии на нужном языке.

- Для объявлений можно использовать форматы [GREETING] \<name>_Queued и [GREETING] \<name>_StillQueued, где вместо <name> подставляется имя пользователя или группы поиска.

Дополнительные ссылки

[Переменные вызова](#) на стр. 169

Озвучивание переменных для вызывающих абонентов

Переменные вызова могут использоваться как запросы. В этом случае будет озвучено значение переменной вызова. Это относится ко всем переменным с числовыми значениями. Это также относится к переменной \$NAM, которая воспроизводит записанный запрос имени пользователя почтового ящика.

Номера читаются как серия отдельных цифр. Например, 123 будет воспроизведено как «один два три». Чтобы озвучить 123 как «сто двадцать три», необходимо включить функцию TTS и воспользоваться действием **Озвучивание текста**.

- Некоторые переменных вызова \$CPxx могут воспроизводиться как запросы. Например:
 - \$NAM — воспроизводит имя пользователя.
 - \$CLI — озвучивает идентификатор вызывающего абонента.
 - \$RES — воспроизводит текущий результат, если это файл в формате .wav.
 - \$VAR — воспроизводит переменную как список цифр.

Дополнительные ссылки

[Переменные вызова](#) на стр. 169

Глава 22. Пользовательские переменные

Можно использовать клиент Voicemail Pro для определения имени и значения пользовательских переменных. После этого можно использовать эти пользовательские переменные в пределах любых потоков вызовов.

Пользовательские переменные отличны от переменных вызовов, поскольку их значения применяются в масштабе системы и могут использоваться любыми вызовами, тогда как переменные вызовов определяются для каждого отдельного вызова.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими переменными](#) на стр. 175

[Использование пользовательских переменных в потоках вызовов](#) на стр. 176

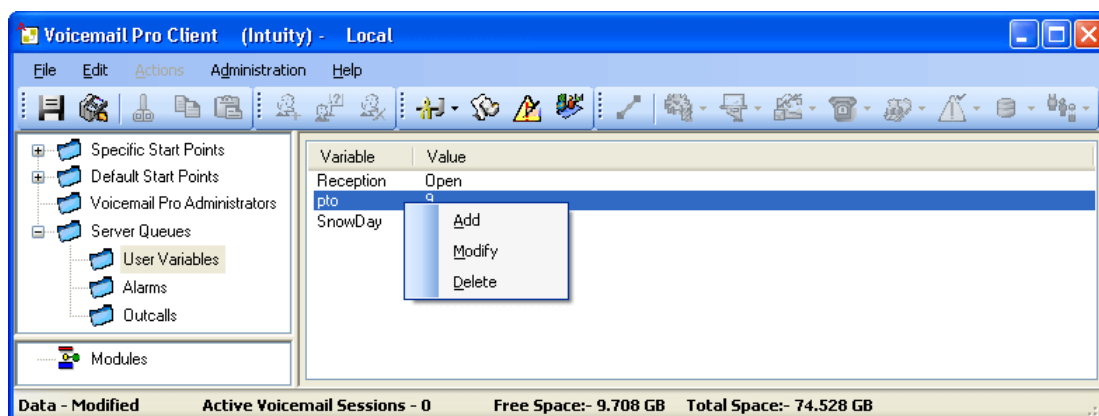
[Использование пользовательской переменной в качестве переменной вызова](#) на стр. 176

[Разделение потока вызовов с использованием переменной](#) на стр. 177

Управление пользовательскими переменными

Об этой задаче

Щелкнув **Пользовательские переменные** на левой панели навигации, можно просмотреть все пользовательские переменные и их текущие значения. С помощью этой панели пользовательские переменные можно также добавить и изменить, в том числе изменить их значения.



Чтобы добавить или удалить пользовательские переменные, а также изменить текущее значение, щелкните переменную правой кнопкой мыши и выберите нужный параметр. Например, чтобы изменить значение, выберите пункт **Изменить**.

Процедура

1. Щелкните  или нажмите клавишу F8. Откроется окно «Переменные, определяемые пользователем».
2. Щелкните .
- Откроется окно Добавить определяемую пользователем переменную.
3. Введите имя новой переменной.
4. Щелкните **ОК**.

Результаты

Новая переменная появится в списке.

Дополнительные ссылки

[Пользовательские переменные](#) на стр. 175

Использование пользовательских переменных в потоках вызовов

После определения пользовательской переменной (см. [Управление пользовательскими переменными](#) на стр. 175) можно использовать пользовательские переменные в пределах любых потоков вызовов.

- В потоке вызовов можно выполнить действие **Установка пользовательской переменной** для настройки или изменения значения пользовательской переменной. Это включает использование текущего значения переменной вызова для установки в качестве нового значения пользовательской переменной.
- Потоки вызовов можно также разделить с помощью действия **Проверка пользовательской переменной**, которое сравнивает текущее значение переменной с требуемым значением.
- Существующее значение пользовательской переменной можно также получить с помощью переменной **\$REG[имя]** в потоках вызовов. Это позволяет использовать пользовательскую переменную так же, как переменную вызова. Например, в действии **Проверка переменной**.

Дополнительные ссылки

[Пользовательские переменные](#) на стр. 175

Использование пользовательской переменной в качестве переменной вызова

Переменная **\$REG[name]** может использоваться для доступа к текущему значению пользовательской переменной. Например, **\$REG[UV1]** имеет доступ к значению

пользовательской переменной UV1. Описанный выше метод может использоваться для сохранения данного значения как значения \$CP. Например, CP2 : \$REG [UV1].

Дополнительные ссылки

[Пользовательские переменные](#) на стр. 175

Разделение потока вызовов с использованием переменной

Об этой задаче

Действие **Проверка пользовательской переменной** используется для разделения потока вызовов с использованием переменной.

Процедура

1. Добавьте переменную с именем **Прием**.

Необходимо создать две точки запуска: первую для обозначения открытого приема, вторую — закрытого. После этого потоки вызовов будут выглядеть так же, как в приведенных примерах.

- Создайте начальную точку с именем **ReceptionOpen** и подключите ее к действию **Установка пользовательской переменной**. Действие **Установка пользовательской переменной** настраивается так, чтобы задать для пользовательской переменной **Прием** значение **Открыт**. Запишите запрос для действия, например «Прием открыт».



- Создайте начальную точку с именем **ReceptionClosed** и подключите ее к действию **Установка пользовательской переменной**. Действие **Установка пользовательской переменной** настраивается так, чтобы задать для пользовательской переменной **Прием** значение **Закрыт**. Запишите запрос для действия, например «Прием закрыт».



2. Создайте соответствующие краткие коды для модулей в телефонной системе. В результате секретарь сможет просто установить, закрыт или открыт прием, и услышать при этом подсказку-подтверждение.

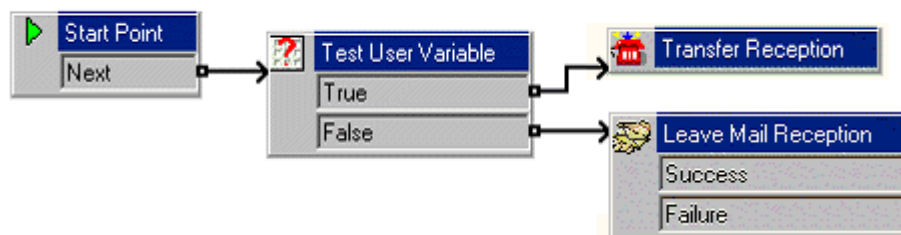
Поле	Ввод	Ввод
Код	*91	*92
Функция	Получение голосовой почты	Получение голосовой почты

Таблица продолжается...

Номер телефона	«ReceptionOpen»	«ReceptionClosed»
Идентификатор группы линий	0	0

3. Для вызовов, использующих другую начальную точку, теперь можно выполнить действие **Проверка пользовательской переменной**, чтобы убедиться в том, что прием является открытым. Действие имеет результаты Истина и Ложь, которые можно связать с соответствующими последующими действиями: например, если прием открыт — переводить вызовы в приемную, в противном случае — перенаправлять их в почтовый ящик секретаря.

Modules > Open



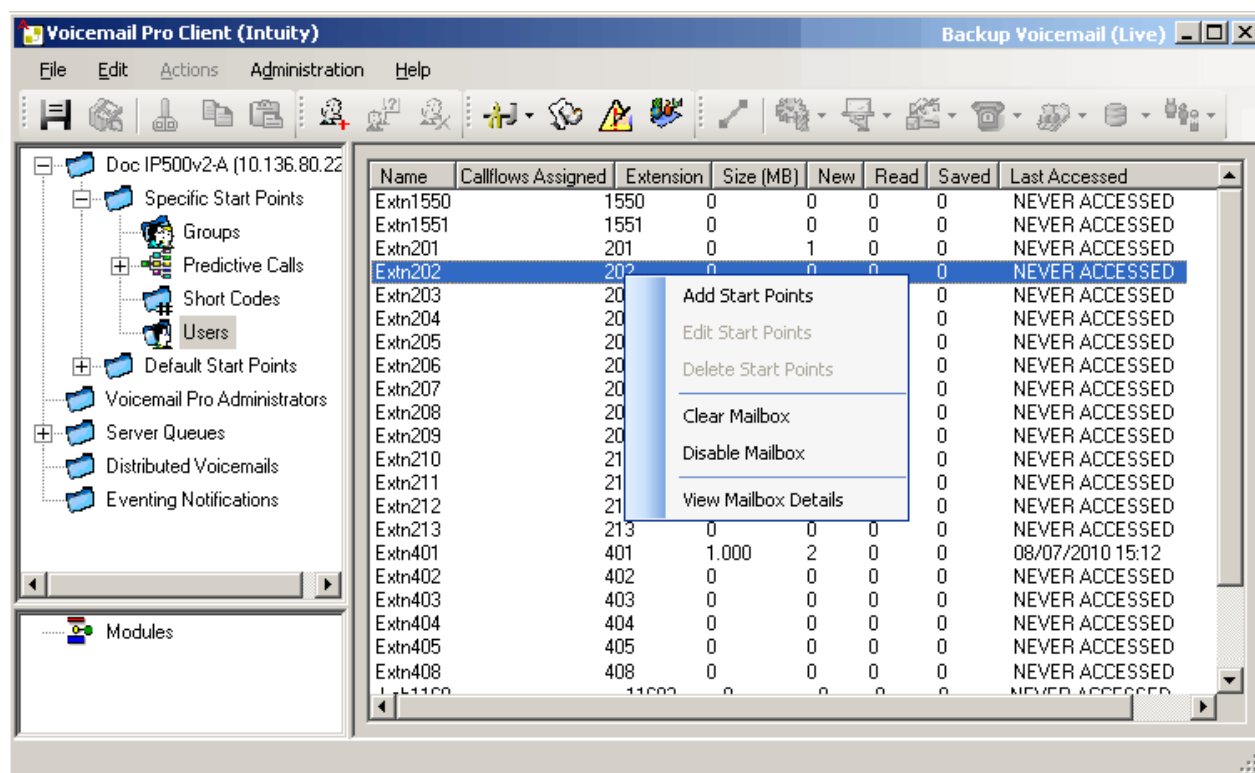
Дополнительные ссылки

[Пользовательские переменные](#) на стр. 175

Часть 5. Управление почтовым ящиком и доступ к нему

Глава 23. Управление почтовыми ящиками

Если нажать **Пользователи**, или **Группы** на левой панели навигации, на правой панели отобразится информация о почтовых ящиках пользователей или групп.



Для сортировки информации нажмите на соответствующий заголовок столбца. Доступна следующая информация:

- **Имя:** имя пользователя или группы, используемое для создания почтового ящика.
- **Назначенные потоки вызовов:** настроенные потоки вызовов, созданные для почтового ящика.
- **Внутренний номер:** связанный внутренний номер почтового ящика.
- **Размер (МБ):** текущий приблизительный размер почтового ящика со всеми сообщениями, записями и запросами.
 - Максимальный размер почтового ящика ограничен сервером 60 минутами хранения. Служебные настройки сервера голосовой почты должны использоваться для обеспечения автоматического удаления старых сообщений согласно корпоративным требованиям клиента.
- **Новые:** количество новых сообщений в почтовом ящике.

- **Прочитанные:** количество прочитанных сообщений в почтовом ящике.
- **Сохраненные:** количество сообщений в почтовом ящике, отмеченных как сохраненные.
- **Последний доступ:** дата и время последнего доступа к почтовому ящику.
- **Веб-служба голосовой почты:** доступность почтового ящика через веб-службу голосовой почты UMS и текущее состояние доступа.
- **Непрочитанные:** количество сообщений в почтовом ящике, которые никогда не открывались. Такие сообщения отличаются от новых, поскольку прочитанные или сохраненные сообщения можно вновь обозначить как новые.
- **Сообщения Exchange:** состояние настройки почтового ящика для переадресации сообщений в учетную запись электронной почты сервера Exchange.

Если щелкнуть почтовый ящик правой кнопкой, будет доступен ряд параметров:

- **Добавить начальные точки/Редактировать начальные точки/Удалить**

Если для почтового ящика настроены особые точки запуска потока вызовов, они перечислены в столбце Назначенные потоки вызовов. Используйте эти параметры для добавления дополнительных начальных точек. Отображается перечень типов точек запуска, в котором можно установить или снять флажки. Если выбрать вариант, для почтового ящика будет создана соответствующая точка запуска. Если снять флажок для варианта, соответствующая точка запуска и все ее содержимое удаляется.

- **Очистить почтовый ящик**

Данный параметр выполняет сброс почтового ящика. Все существующие сообщения и записи удаляются, также как и все запросы, такие как имена пользователей и приветствия. Пароль почтового ящика не сбрасывается. Данное действие не применяется к сообщениям для пользователей, которые в качестве хранилища сообщений используют Exchange.

- **Отключить почтовый ящик**

Этот параметр прекращает использование почтового ящика для получения сообщений. Это также касается переадресации сообщений в этот почтовый ящик, а также помещения в почтовый ящик записей, созданных в результате ручной или автоматической записи. При выборе этого параметра следует также отключить настройку «Голосовая почта вкл.» в конфигурации IP Office, чтобы IP Office не использовал почтовый ящик. Этот параметр не влияет на содержащиеся в почтовом ящике сообщения. Отключенные почтовые ящики обозначены меткой ОТКЛЮЧЕНО в поле Последний доступ. См. [Отключение почтового ящика](#) на стр. 185.

- **Показать данные почтового ящика**

Этот параметр доступен для почтовых ящиков пользователя. Этот параметр используется для просмотра и изменения различных настроек почтового ящика пользователя, в том числе альтернативных номеров пользователя, настройки исходящих вызовов и личных списков адресатов.

Дополнительные ссылки

[Личные списки рассылки](#) на стр. 182

[Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя](#) на стр. 183

[Отключение почтового ящика](#) на стр. 185

[Очистка почтового ящика](#) на стр. 186

Личные списки рассылки

При отправке или переадресации голосового сообщения пользователи почтовых ящиков в режиме Intuity могут использовать личные списки рассылки в качестве пункта назначения.

Пользователи могут настраивать свои списки рассылки через меню телефона почтового ящика. В Voicemail Pro можно просматривать и редактировать списки рассылки каждого пользователя.

- Каждый пользовательский почтовый ящик может иметь до 20 списков адресатов.
- Каждый список может содержать до 360 почтовых ящиков
- Списки могут быть общедоступными или личными.
-
- Только пользователь почтового ящика может использовать личный список.
- Другой пользователь почтового ящика может использовать общедоступный список, но не может его изменить.

Дополнительные ссылки

[Управление почтовыми ящиками](#) на стр. 180

[Настройка списков рассылки для пользователя](#) на стр. 182

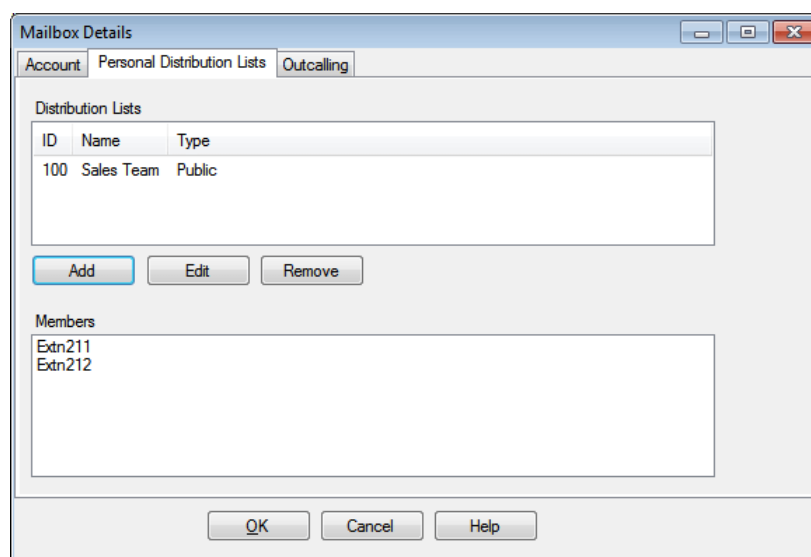
Настройка списков рассылки для пользователя

Процедура

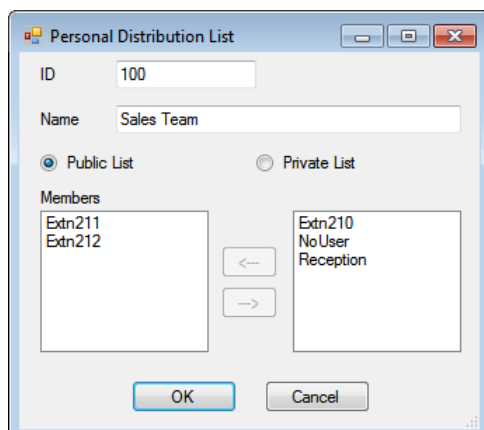
1. Нажмите **Пользователи**, на панели навигации.

На панели свойств отображается список всех пользовательских почтовых ящиков на сервере.

2. Найдите требуемый почтовый ящик пользователя и щелкните на нем правой кнопкой мыши.
3. Выберите вариант **Администрирование почтовых ящиков**.
4. Откройте вкладку **Личные списки рассылки**.



- Чтобы просмотреть почтовые ящики, содержащиеся в существующем списке, нажмите на список.



Существующие участники отображаются на нижней панели.

- При добавлении или изменении списка выводится запрос на указание имени списка, его типа и членов.

Дополнительные ссылки

[Личные списки рассылки](#) на стр. 182

Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя

Об этой задаче

Пользователи могут использовать уведомляющие вызовы для вызова при наличии нового голосового сообщения. См. [Уведомляющие вызовы](#) на стр. 220.

Процедура

- Щелкните **Пользователи** на панели навигации. На панели свойств отображается список всех пользовательских почтовых ящиков на сервере.
- Найдите требуемый почтовый ящик пользователя и щелкните на нем правой кнопкой мыши.
- Выберите **Показать данные почтового ящика**.
- Выберите вкладку **Уведомляющие вызовы**.

Параметр	Описание
Первое раскрывающееся меню появляется при использовании уведомляющих вызовов для пользователя:	
Отключен	Выключить исходящие вызовы для пользователя.
Включено для профилей времени	Используйте этот параметр, чтобы указать профиль времени пользователя для уведомлений о сообщениях.

Таблица продолжается...

Параметр	Описание
Включено в пиковое время	Уведомляющие вызовы используются в период пикового времени, определенного на сервере голосовой почты.
Включено в основное время	Уведомляющие вызовы используются в период основного времени, определенного на сервере голосовой почты.
Попытки Эти параметры определяют количество и частоту попыток исходящих вызовов до получения ответа.	
Система	Использование системных параметров повторных попыток, заданных на сервере голосовой почты.
Настраиваемые	Использование приведенных ниже параметров для настройки попыток пользователя.
Количество попыток	Можно указать до 10 попыток.
Периодичность повтора попыток	Эти значения указывают интервал между двумя последовательными попытками уведомления (без учета времени звучания сигнала исходящего вызова в пункте назначения). Для первых пяти попыток можно задать различные интервалы, от 0 до 60 минут. Чтобы изменить значение, нажмите на него и введите новое. Если выбрано более пяти попыток, для всех попыток после пятой будет использоваться значение интервала по умолчанию.
Перечень расширения Перечень расширения может использоваться в качестве пункта назначения для попытки исходящего вызова. Такой перечень может содержать до девяти записей, выбранных из настроек учетной записи пользователя. При необходимости тот же номер можно использовать несколько раз. Для каждого номера перечня можно установить продолжительность сигналов вызова, а также время задержки перед переходом к следующему номеру в перечне расширения. Если настроены многократные попытки, необходимо полностью пройти перечень расширения, прежде чем начнется следующая попытка.	
Назначение	Выбранные пункты назначения. Пользователь может задать пункты назначения в почтовом ящике. Администраторы могут просматривать и редактировать эти пункты назначения. См. Управление почтовыми ящиками на стр. 180.
Таймаут (с)	Интервал ожидания, применяемый для каждой отдельной попытки уведомления вызова пункта назначения.
Задержка (мин)	Минимальная задержка, применяемая перед каждой попыткой уведомления вызова.

Дополнительные ссылки

[Управление почтовыми ящиками](#) на стр. 180

Отключение почтового ящика

Об этой задаче

По умолчанию Voicemail Pro автоматически создает почтовый ящик голосовой почты для всех пользователей и групп поиска в конфигурации IP Office. По умолчанию также задано использование голосовой почты для записи сообщений при отсутствии ответа на вызовы пользователей или групп поиска. Применения голосовой почты для записи сообщений можно отключить несколькими способами, если оно не требуется для определенных пользователей или групп поиска. Это:

- **Отключить использование в IP Office почтового ящика для вызовов без ответа:** в конфигурации IP Office все пользователи и группы поиска имеют настройку «Голосовая почта вкл.». Если эта настройка включена, IP Office будет использовать голосовую почту для записи сообщения при отсутствии ответа на вызов. В результате отключения этого параметра IP Office не будет использовать почтовый ящик для записи сообщений при отсутствии ответа на вызов. Вместо этого будет продолжаться сигнал вызова. Другие пользователи голосовой почты все же могут вручную переадресовать вызывающих абонентов и сообщения в почтовый ящик.
 - Пользователи IP Office могут изменить свою настройку «Голосовая почта вкл.» самостоятельно, набрав короткие коды (*18 — включение, *19 — выключение) или в one-X Portal for IP Office.
- **Принимать ответ на вызов в режиме Intuity:** если сервер голосовой почты находится в режиме Intuity, пользователи могут настроить свои почтовые ящики так, чтобы больше не принимать вызовы с использованием настройки «Принимать ответ на вызов» (выбрав 5, 7, 1 после входа в почтовый ящик). Пользователи, направляемые в почтовый ящик с IP Office, услышат: «Извините, но почтовый ящик абонента, которому вы звоните, в настоящее время не принимает сообщения. Пожалуйста, повесьте трубку».
- **Настроенная отправка почты:** настроенный поток вызовов можно установить для начальной точки «Отправить» пользователя или группы (или всех пользователей и групп с помощью параметра «Начальные точки по умолчанию»). Этот поток вызовов может переадресовывать сообщения в другой почтовый ящик или выполнять ряд других действий. Действие Получить, также можно настроить.
- **Отключить почтовый ящик на сервере голосовой почты:** все действия с почтовым ящиком могут быть отключены на сервере голосовой почты.

Процедура

1. Щелкните **Пользователи** на панели Навигация. На панели свойств отображается список всех пользовательских почтовых ящиков на сервере.
2. Найдите требуемый почтовый ящик пользователя и щелкните на нем правой кнопкой мыши.
3. Выберите пункт **Отключить почтовый ящик**.
 - Также можно выбрать **Администрирование почтовых ящиков** и на вкладке **Учетная запись** установить или снять флажок **Включить**, чтобы включить или отключить почтовый ящик.

Дополнительные ссылки

[Управление почтовыми ящиками](#) на стр. 180

Очистка почтового ящика

Об этой задаче

В результате очистки почтового ящика удаляются все сообщения, записи, запросы и приветствия. Обратите внимание, что при использовании Outlook 2007 сообщения не удаляются, а архивируются. Чтобы очистить почтовый ящик, сделайте следующее.

Процедура

1. Щелкните **Пользователи** на панели Навигация. На панели свойств отображается список всех пользовательских почтовых ящиков на сервере.
2. Найдите требуемый почтовый ящик пользователя и щелкните на нем правой кнопкой мыши.
3. Откройте вкладку **Очистить почтовый ящик**.

Дополнительные ссылки

[Управление почтовыми ящиками](#) на стр. 180

Глава 24. Индикация ожидающего сообщения

По умолчанию индикация ожидающего сообщения (MWI) передается на внутренний номер пользователя при поступлении каждого нового сообщения в почтовый ящик. Далее показано, как добавить дополнительные способы получения индикации ожидающего сообщения.

Дополнительные ссылки

[Настройка MWI-индикация для другого пользователя](#) на стр. 187

[Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска](#) на стр. 188

[Настройка системной конференции MWI](#) на стр. 189

Настройка MWI-индикация для другого пользователя

Об этой задаче

По умолчанию пользователь получает индикацию ожидающего сообщения (MWI) только для своего собственного почтового ящика. Однако можно настроить индикацию ожидающего сообщения для почтового ящика другого пользователя.

В зависимости от используемого типа телефона или приложения IP Office пользователи, получающие индикацию ожидающего сообщения других пользователей, могут выбрать любой из описанных ниже методов для получения сообщений. Обратите внимание: если почтовый ящик другого пользователя не настроен как надежный источник, пользователю потребуется ввести пароль для этого почтового ящика при обращении к нему.

- **Визуальный доступ к голосовой почте:** на телефоне с поддержкой визуального доступа к голосовой почте отображаются имя пользователя и количество новых сообщений. Нажмите кнопку дисплея, чтобы получить доступ к почтовому ящику пользователя.
- **one-X Portal для IP Office / портал пользователей:** при использовании этих приложений имя другого пользователя и количество новых сообщений отображаются в гаджете «Сообщения». Используйте гаджет «Сообщения» для доступа к почтовому ящику группы.

Процедура

1. При помощи IP Office Manager получите конфигурацию системы IP Office.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Откройте вкладку **Номера источников**.
4. Щелкните **Добавить**.

5. В поле **Номер источника** введите $\cup$, а затем имя или внутренний номер пользователя.
6. Щелкните **ОК**.
7. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Индикация ожидающего сообщения](#) на стр. 187

Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска

Об этой задаче

По умолчанию индикация полученного сообщения (MWI) предоставляется для групп поиска. При необходимости индикацию можно включить для отдельных пользователей, в том числе тех, которые не принадлежат к группе поиска.

Если пользователь не является участником группы поиска, потребуется также код голосовой почты. Его следует ввести в поле **Код голосовой почты** на вкладке **Групповом > Голосовая почта** в настройках IP Office. Также можно включить пользователя в состав группы поиска, но установить членство в группе как отключенное. В результате пользователь получит доступ к почтовому ящику группы, не получая при этом адресованных группе вызовов.

В зависимости от используемого типа телефона или приложения IP Office, пользователи, получающие индикацию ожидающего сообщения группы поиска, могут воспользоваться любым из описанных ниже методов для получения сообщений.

Метод	Описание
Визуальный доступ к голосовой почте	Если на телефоне пользователя настроен визуальный доступ к голосовой почте, имя группы поиска отображается на экране данной функции вместе с количеством сообщений.
one-X Portal для IP Office / портал пользователей	Если используется приложение one-X Portal для IP Office или портал пользователей, то имя группы и количество новых сообщений отображается в гаджете «Сообщения». Используйте гаджет «Сообщения» для доступа к почтовому ящику группы.
Обратный вызов для голосовой почты	Если для пользователя включен ответный сигнал для ГП, при получении новых сообщений группы и новых личных сообщений будет выполняться ответный сигнал. Ответные сигналы для личных сообщений выполняются перед любыми ответными сигналами для сообщений группы.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Просмотрите вкладку **Номера источников**.
4. Щелкните **Добавить**.

5. В поле **Номер источника** введите H, а затем имя группы поиска.

К примеру, чтобы получить индикацию ожидающих сообщений для группы поиска Main, введите HMain.

6. Щелкните **ОК**.

7. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Индикация ожидающего сообщения](#) на стр. 187

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Настройка системной конференции MWI

Об этой задаче

Для системных конференций можно настроить сохранение записей в почтовом ящике конференции. В этом случае для выбранных пользователей должен быть настроен индикатор ожидания отправки сообщений и предоставлен доступ к почтовому ящику.

- **Визуальный доступ к голосовой почте:** на телефоне с поддержкой визуального доступа к голосовой почте отображаются идентификатор конференции и количество новых сообщений. Нажмите кнопку дисплея, чтобы получить доступ к почтовому ящику пользователя.
- **one-X Portal для IP Office / портал пользователей:** при использовании этих приложений идентификатор конференции и количество новых сообщений отображаются в гаджете «Сообщения». Используйте гаджет «Сообщения» для доступа к почтовому ящику группы.

Процедура

1. При помощи IP Office Manager получите конфигурацию системы IP Office.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Откройте вкладку **Номера источников**.
4. Щелкните **Добавить**.
5. В поле **Номер источника** введите C и идентификатор системной конференции.
6. Щелкните **ОК**.
7. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Индикация ожидающего сообщения](#) на стр. 187

Глава 25. Доступ пользователей к голосовой почте

По умолчанию пользователь может набрать *17, чтобы получить доступ к голосовой почте со своего внутреннего номера. Доступные пользователям элементы управления зависят от режима телефонного интерфейса по умолчанию, в котором работает система голосовой почты: Intuity или IP Office.

Дополнительные способы получения доступа с телефона

Основной способ доступа с личного телефона можно расширить или изменить при помощи следующих параметров:

Метод	Описание
С помощью кнопки «Сообщения» на их телефоне	Если внутренний номер является надежным, пользователи могут получить доступ к сообщениям без необходимости вводить код голосовой почты, просто нажав кнопку Messages (Сообщения). См. Создание надежного местоположения на стр. 196.
С помощью кнопки «Получение голосовой почты»	Можно запрограммировать кнопку, с помощью которой пользователи смогут получать голосовые сообщения со своего телефона. Если внутренний номер является надежным, пользователи могут получить доступ к сообщениям без необходимости вводить код голосовой почты. См. «Предоставление пользователям доступа к голосовой почте с помощью кнопки» Добавление кнопки получения голосовой почты на стр. 192.
Использование визуального интерфейса голосовой почты	Пользователям можно предоставить меню дисплея для доступа к почтовым ящикам. Такое меню предоставляет пользователям возможность прослушать или отправить сообщения, изменить приветствие или пароль. См. Добавление кнопки получения голосовой почты на стр. 192.
С помощью краткого кода	Можно создать краткие коды, которые предоставят пользователям доступ к почтовому ящику из местоположений, удаленных от рабочего места. При вызове почтового ящика система предложит пользователям ввести код доступа. См. Предоставление пользователям доступа с любого внутреннего номера на стр. 194 и Телефонные номера голосовой почты на стр. 279.
Уведомляющие вызовы	Пользователи могут получать уведомления о новых сообщениях голосовой почты на собственный внутренний номер или в другом местоположении. Для получения уведомлений о новых сообщениях пользователям необходимо настроить исходящие вызовы. См. Уведомляющие вызовы на стр. 220.

Доступ из приложения

Помимо доступа с использованием телефона, пользователь может получить доступ к своим сообщениям с помощью поддерживаемого IP Office приложения:

Метод	Описание
one-X Portal for IP Office	Используя профиль голосовой почты в приложении one-X Portal for IP Office, пользователь может включать и отключать голосовую почту и сигнал оповещения для нее. Приложение one-X Portal for IP Office также предоставляет полный визуальный доступ к голосовой почте пользователей, при этом пользователи могут воспроизводить сообщения и управлять ими с помощью компьютера или телефона. Пользователи IP Office также могут получать доступ к сообщениям своей голосовой почты с использованием надстройки Outlook портала.
Портал пользователей	Приложение IP Office портала пользователей позволяет пользователям получать доступ к сообщениям голосовой почты и записям вызовов.
Голосовая веб-почта UMS	Этот метод обеспечивает пользователям доступ к почтовым ящикам при помощи веб-браузера.
Доступ к электронной почте IMAP UMS	Этот метод обеспечивает пользователям доступ к сообщениям почтового ящика при помощи программы электронной почты, совместимой с протоколом IMAP.
UMS Outlook	Этот параметр позволяет пользователям просматривать и воспроизводить сообщения своей голосовой почты из Microsoft Outlook. При этом в компании должен использоваться сервер Exchange для обработки электронной почты пользователей.
UMS Gmail	Этот параметр позволяет пользователям просматривать и воспроизводить сообщения голосовой почты с помощью Google Gmail. При этом в компании должны использоваться службы Google Apps for Work.

Дополнительные ссылки

[Настройка правил создания паролей почтовых ящиков](#) на стр. 191

[Добавление кнопки получения голосовой почты](#) на стр. 192

[Создание кнопки визуального доступа к голосовой почте](#) на стр. 193

[Предоставление пользователям доступа с любого внутреннего номера](#) на стр. 194

[Предоставление пользователям доступа из внешнего местоположения](#) на стр. 195

[Создание надежного местоположения](#) на стр. 196

Настройка правил создания паролей почтовых ящиков

Об этой задаче

Система IP Office управляет правилами, которые применяются к паролям почтовых ящиков. Это:

- Установлена ли для пароля минимальная длина и какова эта длина.
- Применяются ли правила сложности при смене паролей.

Примечание:

Вы можете настраивать и менять пароли почтовых ящиков (хотя они не отображаются) в конфигурации системы IP Office. Настроенные там пароли

необязательно должны следовать правилам применения паролей. Однако эти правила применяются при смене пароля пользователем.

Процедура

1. При помощи IP Office Manager получите конфигурацию системы IP Office.
2. Выберите **Система** и перейдите на вкладку **Голосовая почта**.

Принудительное применение: по умолчанию = Вкл.

Когда выбран этот параметр, требования к минимальной длине и сложности пароля (см. ниже) применяются, когда пользователь меняет пароль почтового ящика.

- Минимальная длина: по умолчанию = 4

Определяет минимальную длину пароля, допустимую при смене пароля, если выбран параметр «Применение».

- Сложность: по умолчанию = Вкл.

Когда выбран этот параметр, к новым паролям почтовых ящиков применяются следующие правила сложности:

- Запрещено использовать прямые (например, 1234) или обратные (4321) последовательности цифр.
- Запрещено использовать повторяющиеся цифры (например, 1111).
- Запрещено использовать пароль, совпадающий с внутренним номером.

3. Щелкните **ОК**.
4. Щелкните значок , чтобы сохранить изменения в системе IP Office.

Дополнительные ссылки

[Доступ пользователей к голосовой почте](#) на стр. 190

Добавление кнопки получения голосовой почты

Об этой задаче

Пользователь может получать голосовые сообщения с собственного внутреннего номера при помощи кнопки, запрограммированной для получения голосовой почты. Если добавочный номер — доверенный, пользователю не потребуется набирать код голосовой почты.

На кнопке телефона будет отображаться метка **VMCol**. Если внутренний номер является надежным, не нужно вводить этот номер или код голосовой почты.

Процедура

1. С помощью IP Office Manager загрузите настройки системы IP Office.
2. Щелкните значок  **Пользователь**, чтобы отобразить список существующих пользователей.
3. Выберите нужного пользователя.

4. Перейдите на вкладку **Программирование кнопок**.
5. Щелкните на строку кнопки, которую необходимо изменить.
6. Щелкните правой кнопкой мыши в поле **Действие**.
7. Выберите пункт **Дополнительно > Голосовая почта > Получение голосовой почты**.
8. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы сохранить сведения о кнопке для выбранного пользователя.
9. Повторите процесс для всех необходимых пользователей.
10. Щелкните  для внесения изменений в систему IP Office.

Дополнительные ссылки

[Доступ пользователей к голосовой почте](#) на стр. 190

Создание кнопки визуального доступа к голосовой почте

Об этой задаче

Визуальный доступ к голосовой почте — это компонент, который отображает на экране телефона пользователя количество сообщений и обеспечивает доступ к таким функциям, как изменение пароля.

- По умолчанию для запуска визуального доступа к голосовой почте на телефонах используется кнопка Сообщения. В системах с такой конфигурацией пользователю не требуется специальная кнопка визуального доступа к голосовой почте на телефоне.
- Если на телефоне нет кнопки Сообщения или вышеуказанная функция не включена, можно создать программируемую кнопку для визуального доступа к голосовой почте, выполнив описанные ниже действия.
- Если для пользователя настроена индикация ожидающего сообщения из почтового ящика другого пользователя или группы поиска, эта информация будет отображаться на экране визуального доступа к голосовой почте. Можно также настроить кнопку визуального доступа к голосовой почте непосредственно для почтового ящика конкретного пользователя или группы поиска, чтобы на этой кнопке отображалась индикация ожидающего сообщения и при помощи кнопки можно было переходить к данному почтовому ящику.

Процедура

1. Запустите IP Office Manager и получите конфигурацию IP Office.
2. Щелкните значок  **Пользователь**, чтобы отобразить список существующих пользователей.
3. Выберите нужного пользователя.
4. Перейдите на вкладку **Программирование кнопок**.
5. Щелкните на строку кнопки, которую необходимо изменить.

6. Щелкните правой кнопкой мыши в поле **Действие**.
7. Выберите пункт **Эмуляция > Визуальный голос**.
 - Чтобы создать кнопку для собственного почтового ящика пользователя (и для любого другого почтового ящика, для которого используется индикация ожидающего сообщения), оставьте поле **Данные действия** пустым.
 - Чтобы создать кнопку для почтового ящика другого пользователя или группы поиска, выберите пользователя или группу поиска в поле **Данные действия**.
8. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы сохранить сведения о кнопке для выбранного пользователя.
9. Повторите процесс для всех необходимых пользователей.
10. Щелкните , чтобы сохранить изменения в системе IP Office.

Дополнительные ссылки

[Доступ пользователей к голосовой почте](#) на стр. 190

Предоставление пользователям доступа с любого внутреннего номера

Доступ к почтовым ящикам с любого внутреннего номера можно предоставить несколькими способами. Однако обратите внимание, что оба нижеприведенных метода будут работать только в том случае, если для почтового ящика задан код голосовой почты или номер, с которого совершается вызов, указан как надежный источник для этого почтового ящика.

Предоставление пользователю доступа с любого внутреннего номера

Чтобы разрешить пользователям входить в голосовую почту при помощи добавочного номера, настройте краткие коды и привяжите их к добавочным номерам пользователей. Например, если краткий код *90 связан с добавочным номером 201, пользователь может набрать код *90 с любого внутреннего номера и ввести код голосовой почты для получения своих сообщений голосовой почты.

1. Откройте IP Office Manager.
2. Установите краткий код, например, *90.

Поле	Содержит
Код	*90
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"?Extn201"
Идентификатор группы линий	0

Предоставление всем пользователям доступа с любого внутреннего номера

Чтобы предоставить всем пользователям возможность доступа к голосовой почте с любого внутреннего номера, можно использовать анонимный краткий код. Когда

пользователь наберет краткий код с любого внутреннего номера, система попросит указать номер почтового ящика и его код голосовой почты.

1. Откройте IP Office Manager.
2. Установите краткий код, например, *98.

Поле	Содержит
Код	*98
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"?Anonymous"
Идентификатор группы линий	0

Дополнительные ссылки

[Доступ пользователей к голосовой почте](#) на стр. 190

Предоставление пользователям доступа из внешнего местоположения

Об этой задаче

Если пользователям требуется доступ к сообщениям голосовой почты при отсутствии в офисе, в диспетчере IP Office Manager можно настроить маршрут входящих вызовов, установив в качестве пункта назначения голосовую почту. См. справку или руководство IP Office Manager.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager
2. На панели навигации щелкните  **Маршрут входящих вызовов** и добавьте новый маршрут вызовов.
3. В поле пункта назначения выберите вариант **Голосовая почта**.

Соответствующие входящие вызовы будут передаваться на голосовую почту для обеспечения возможности удаленного доступа к почтовому ящику. Вызывающим абонентам необходимо ввести идентификатор внутреннего порта требуемого почтового ящика, а затем — код доступа к почтовому ящику.

4. Нажмите **ОК** для сохранения изменений.
5. Щелкните  для внесения изменений в настройки IP Office.

Дополнительные ссылки

[Доступ пользователей к голосовой почте](#) на стр. 190

Создание надежного местоположения

Об этой задаче

Если пользователь регулярно обращается к своему почтовому ящику с другого внутреннего номера или с номера, представляющего идентификатор вызывающего абонента (например, с номера мобильного или домашнего телефона), можно настроить это расположение как надежное. В этом случае у пользователя больше не будет запрашиваться пароль.

По умолчанию собственный внутренний номер пользователя уже настроен как надежное расположение. Эту настройку следует удалить, если при доступе к почтовому ящику у пользователя всегда должен запрашиваться пароль.

Процедура

1. С помощью IP Office Manager загрузите настройки системы IP Office.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Откройте вкладку **Номера источников**.
4. Добавьте или удалите номера источников с префиксом V.
 - **Собственный внутренний номер пользователя:** например, пользователю с внутренним номером 214 нужна возможность получать доступ к голосовой почте, не вводя код голосовой почты. Будет введен номер источника V214.
 - **Другие внутренние номера пользователя:** например, пользователю с внутренним номером 214 нужна возможность получать доступ к сообщениям голосовой почты с внутреннего номера 204. Тогда нужно ввести номер источника V204. Теперь, если пользователь внутреннего номера 214 наберет краткий код с внутреннего номера 204, система не будет запрашивать код голосовой почты. В режиме Intuity доверенное расположение используется только для доступа к почтовым ящикам через программируемые кнопки, которые настроены для получения голосовой почты и функции доступа к голосовой почте.
 - **Внешние телефонные номера:** добавьте номер источника, содержащий внешний телефонный номер, с префиксом V. Например, V01923 38383 вводится, если внешним номером является 01923 38383. Если пользователь набирает номер, настроенный как маршрут входящего вызова на голосовую почту из «доверенного расположения», он не получит запрос на код голосовой почты. См. [Предоставление пользователям доступа к голосовой почте из внешнего местоположения](#) на стр. 195 . В режиме Intuity доверенное расположение используется только для доступа к почтовым ящикам через программируемые кнопки, которые настроены для получения голосовой почты и функции доступа к голосовой почте.
5. Нажмите **ОК** для сохранения изменений.
6. Щелкните  для внесения изменений в настройки IP Office.

Дополнительные ссылки

[Доступ пользователей к голосовой почте](#) на стр. 190

Глава 26. Голосовая почта групп поиска

Сначала необходимо настроить группы поиска в IP Office. Затем с помощью Voicemail Pro можно настроить способ работы голосовой почты для группы поиска. Голосовая почта предоставляет ряд служб для групп поиска.

- **Извещения.**

Если вызывающий абонент ожидает ответа или находится в очереди, а также, если группа поиска работает в нерабочее время, сервер голосовой почты может предоставить соответствующее приветствие для вызывающих абонентов. Эти приветствия можно изменить с помощью обычных элементов управления почтовым ящиком. Для получения сведений пользователи ящиков могут ознакомиться с документом *Руководство пользователя почтовых ящиков Avaya IP Office* или *Руководство пользователя режима почтовых ящиков Avaya IP Office Intuity*. См. [Работа в нерабочее время](#) на стр. 201 и [Настройка объявлений](#) на стр. 202 .

- Используя Voicemail Pro, вызывающие абоненты, находящиеся в очереди, могут настроить доступные им действия и приветствия.
- Voicemail Pro не управляет постановкой вызовов в очередь. Постановка в очередь управляется коммутатором IP Office, который представляет вызовы в очереди и ожидающие в очереди в соответствующее время, а также сообщает место в очереди и приблизительное время ожидания.

- **Обмен сообщениями**

Если для группы поиска голосовая почта включена (по умолчанию в IP Office), вызовы такой группы поиска автоматически направляются на голосовую почту, если в течение нескольких секунд на все доступные внутренние номера осуществлялись вызовы. Настройка времени по умолчанию составляет 45 секунд. См. [Настройка голосовой почты группы поиска](#) на стр. 198.

- **Индикатор ожидания сообщения**

По умолчанию в телефонной трубке нет индикации ожидания сообщений, когда почтовый ящик группы поиска содержит сообщения, и нет непосредственного доступа к почтовому ящику группы поиска.

- Чтобы участники группы поиска получали индикацию ожидания сообщений, необходимо добавить соответствующую запись Н для номера источника. См. раздел [Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска](#) на стр. 188.
- Для предоставления доступа другим пользователям можно воспользоваться кратким кодом. См. раздел [Предоставление доступа к голосовой почте группы поиска с помощью краткого кода](#) на стр. 200.

Дополнительные ссылки

[Настройка голосовой почты группы поиска](#) на стр. 198

[Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска](#) на стр. 188

[Настройка трансляции группы](#) на стр. 200

[Использование краткого кода для получения голосовой почты](#) на стр. 200

[Работа в нерабочее время](#) на стр. 201

[Настройка объявлений](#) на стр. 202

[Запись сообщений](#) на стр. 203

[Пользовательская настройка объявлений](#) на стр. 203

[Настройка постановки в очередь для группы поиска](#) на стр. 205

[Настройка потока вызовов группы поиска](#) на стр. 205

Настройка голосовой почты группы поиска

Об этой задаче

Вызовы отправляются в почтовый ящик, если голосовая почта установлена в качестве резервного пункта назначения группы, а для вызова превышено время отсутствия ответа группы.

Осторожно:

- Почтовые ящики создаются на основе уникального имени группы, указанного в настройках IP Office. Изменение имени группы связывает эту группу с новым почтовым ящиком. Чтобы изменить имя группы, убедитесь, что пользователи сначала воспроизвели и удалили все сообщения группы. Если имя группы изменяется без очистки исходного почтового ящика, создайте краткий код на основе старого имени группы, чтобы получить доступ к старому почтовому ящику.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager.
2. На панели навигации щелкните **Групповом** и выберите нужную группу.
3. Щелкните вкладку **Резерв**.
4. Задайте для параметра **Время отсутствия ответа группы** нужное количество секунд, по истечении которых неотвеченные вызовы должны быть переадресованы в пункт назначения при отсутствии ответа группы.
5. Задайте для параметра **Назначение переадресации при отсутствии ответа группы** значение **Голосовая почта**.
6. Щелкните вкладку **Голосовая почта**.
7. Измените поля соответствующим образом.
8. Щелкните **ОК**.
9. Сохраните изменения конфигурации в системе.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Настройка индикации ожидающих сообщений группы поиска

Об этой задаче

По умолчанию индикация полученного сообщения (MWI) предоставляется для групп поиска. При необходимости индикацию можно включить для отдельных пользователей, в том числе тех, которые не принадлежат к группе поиска.

Если пользователь не является участником группы поиска, потребуется также код голосовой почты. Его следует ввести в поле **Код голосовой почты** на вкладке **Групповом > Голосовая почта** в настройках IP Office. Также можно включить пользователя в состав группы поиска, но установить членство в группе как отключенное. В результате пользователь получит доступ к почтовому ящику группы, не получая при этом адресованных группе вызовов.

В зависимости от используемого типа телефона или приложения IP Office, пользователи, получающие индикацию ожидающего сообщения группы поиска, могут воспользоваться любым из описанных ниже методов для получения сообщений.

Метод	Описание
Визуальный доступ к голосовой почте	Если на телефоне пользователя настроен визуальный доступ к голосовой почте, имя группы поиска отображается на экране данной функции вместе с количеством сообщений.
one-X Portal для IP Office / портал пользователей	Если используется приложение one-X Portal для IP Office или портал пользователей, то имя группы и количество новых сообщений отображается в гаджете «Сообщения». Используйте гаджет «Сообщения» для доступа к почтовому ящику группы.
Обратный вызов для голосовой почты	Если для пользователя включен ответный сигнал для ГП, при получении новых сообщений группы и новых личных сообщений будет выполняться ответный сигнал. Ответные сигналы для личных сообщений выполняются перед любыми ответными сигналами для сообщений группы.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Просмотрите вкладку **Номера источников**.
4. Щелкните **Добавить**.
5. В поле **Номер источника** введите **Н**, а затем имя группы поиска.

К примеру, чтобы получить индикацию ожидающих сообщений для группы поиска Main, введите HMain.

6. Щелкните **ОК**.
7. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Индикация ожидающего сообщения](#) на стр. 187

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

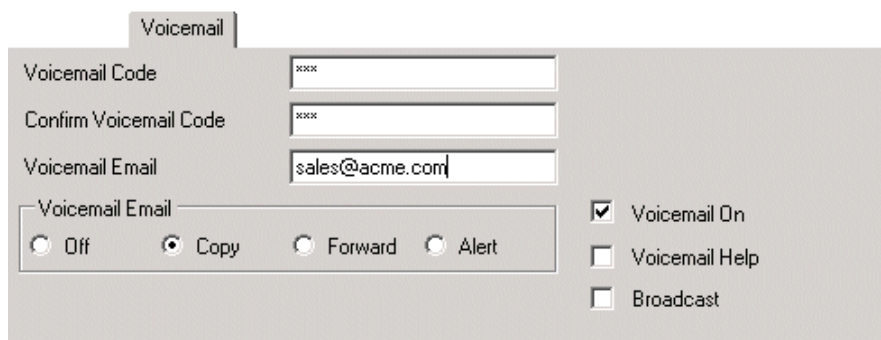
Настройка трансляции группы

Об этой задаче

Если включен параметр **Трансляция**, сообщение для группы поиска копируется в отдельные пользовательские почтовые ящики каждого участника группы поиска, а затем удаляется из почтового ящика группы. Трансляция неприменима к записи, выполняемой с помощью действия **Голосовой вопрос**.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager.
2. Щелкните  **Групповом** и выберите требуемую группу.



3. Щелкните вкладку **Голосовая почта**.
4. Проверьте **Широковещательное сообщение**.
5. Щелкните **ОК**.
6. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

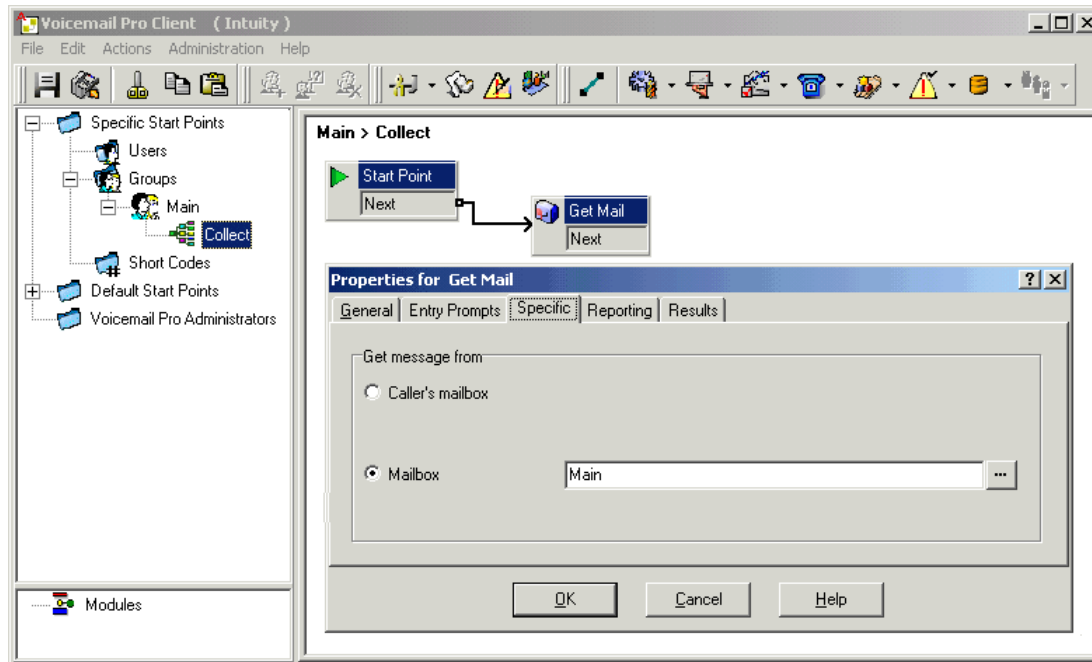
[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Использование краткого кода для получения голосовой почты

Для доступа к сообщениям группы поиска можно создать краткий код. К примеру, для группы Main (Главный) можно добавить краткий код со следующими свойствами.

Поле	Содержит
Код	*99
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"?Main"
Идентификатор группы линий	0

В системах, работающих в режиме Intuity, описанный выше пример будет работать, только если пользователь является участником соответствующей группы, а для группы поиска был настроен пользовательский поток вызовов в точке запуска получения.



Теперь участники группы поиска Main могут набрать *99 со своих собственных внутренних номеров, чтобы получить доступ к сообщениям группы поиска. Чтобы использовать такой краткий код в режиме IP Office для доступа с внутреннего номера, не входящего в соответствующую группу поиска, необходимо настроить код голосовой почты для группы.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Работа в нерабочее время

Голосовая почта предоставляет ряд приветствий для групп. Одно из них — приветствие в нерабочее время. С помощью IP Office Manager или краткого кода можно установить для группы поиска состояние «Задействовано» или «Не работает». Если группа имеет состояние «Не работает», вызывающие абоненты услышат приветствие группы «Нерабочее время», после чего смогут оставить сообщение. Если же настроена группа резерва «Не работает», вызывающие абоненты будут переведены в эту группу. Аналогично, для группы можно установить или отменить «Ночной сервис», воспользовавшись диспетчером IP Office Manager, краткими кодами или соответствующим профилем времени. Если группа имеет состояние «Ночной сервис», вызывающие абоненты услышат приветствие группы «Нерабочее время», после чего смогут оставить сообщение. Если же настроена группа резерва «Нерабочее время», вызывающие абоненты будут переведены в эту группу.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

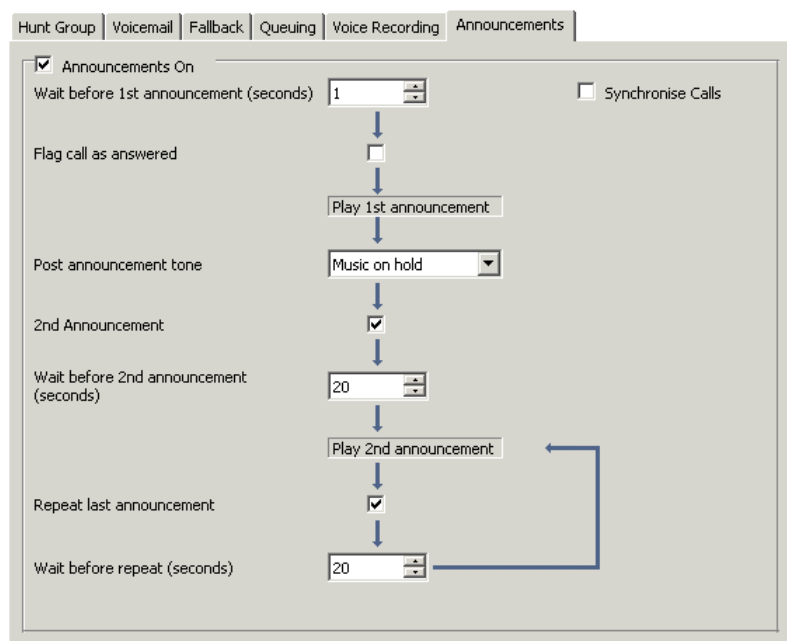
Настройка объявлений

Об этой задаче

Когда вызывающие абоненты ожидают ответа или находятся в очереди, система может воспроизводить для них объявления. Объявления включаются в IP Office Manager. Стандартное используемое объявление: «К сожалению, сейчас все операторы заняты. Пожалуйста, оставайтесь на линии — Вас соединят, как только один из операторов освободится.» При необходимости это объявление можно заменить отдельными записями 1-го и 2-го объявления (см. [Запись сообщений](#) на стр. 203) или пользовательскими потоками вызовов (см. [Пользовательская настройка объявлений](#) на стр. 203). Чтобы включить объявления:

Процедура

1. Откройте IP Office Manager и получите настройки системы IP Office.
2. Щелкните  **Групповом** и выберите группу поиска.
3. Просмотрите вкладку **Извещения..**
4. Проверьте **Объявления вкл..** Объявления будут воспроизводиться для вызывающих абонентов, которые находятся в очереди или ожидают группу поиска.



5. Настройте работу с объявлениями необходимым образом.
6. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.
7. Щелкните  для внесения изменений в настройки IP Office.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Запись сообщений

Стандартное используемое объявление: "I am afraid all the operators are busy at the moment but please hold and you will be transferred when somebody becomes available (К сожалению, сейчас все операторы заняты. Пожалуйста, оставайтесь на линии — Вас соединят, как только один из операторов освободится)." Это объявление можно заменить разными способами в зависимости от (неполная информация).

Максимальная продолжительность объявлений составляет 10 минут. Новые объявления можно записать такими способами:

- **Voicemail Pro - IP Office Mode**

Войдите в почтовый ящик группы поиска и нажмите 3. Затем нажмите 3, чтобы записать первое объявление для группы поиска, или 4, чтобы записать второе объявление.

- **Voicemail Pro — режим эмуляции Intuity**

Телефонный интерфейс пользователя Intuity по умолчанию не предлагает механизм записи объявлений для группы поиска. Для создания такого механизма необходимо воспользоваться пользовательским потоком вызовов с действием Изменить список воспроизведения. В пути к файлу введите [GREETING]\<hunt_group_name>_Queued or [GREETING]\<hunt_group_name>_StillQueued. where<hunt_group_name> **заменено** на имя группы поиска.

- [GREETING] — это переменная, указывающая на текущее местоположение папки приветствий сервера голосовой почты (по умолчанию /opt/vmpro/VM/Greetings).

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

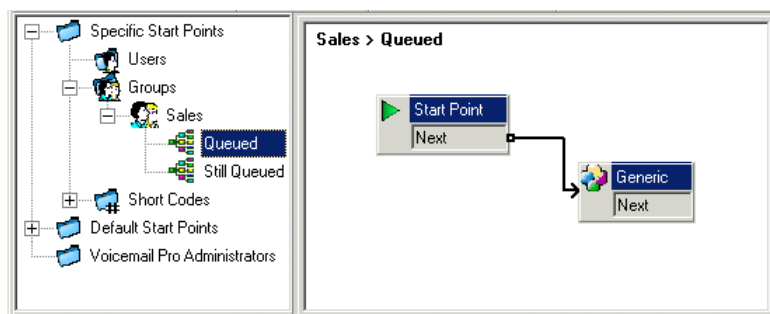
Пользовательская настройка объявлений

Об этой задаче

Предоставляемые для вызывающего абонента объявления и действия можно настроить с помощью начальных точек **В очереди** и **По-прежнему в очереди**.

- Начальная точка **В очереди** заменяет Объявление 1 по умолчанию.
- Начальная точка **По-прежнему в очереди** заменяет Объявление 2 по умолчанию.

Важно отметить, что неподключенные результаты в потоках вызовов **В очереди** и **По-прежнему в очереди** будут возвращать вызывающего абонента в очередь, а не разъединять. В результате попытки вернуть вызывающего абонента с помощью действия «Передача вызова» или аналогичного действия вызывающий абонент попадет в конец очереди как новый вызов.



- Не рекомендуется использовать потоки вызовов настроенных начальных точек **В очереди** и **По-прежнему в очереди**, если параметр «Синхронизация вызовов» включен для группы поиска в конфигурации IP Office. В этом случае единственный параметр, который поддерживает Voicemail Pro — это воспроизведение сообщений.

To customize announcement 1 for a specific group:

Процедура

1. На панели навигации по начальным точкам выберите пункт **Группы**. При необходимости добавьте начальную точку **В очереди** для нужной группы.
2. Выберите начальную точку **В очереди** для группы.
3. Добавьте в поток вызовов требуемые действия и установите для них связи. Чтобы просто воспроизвести сообщение, воспользуйтесь **Общие**.
 - Не рекомендуется использовать потоки вызовов настроенных начальных точек **В очереди** и **По-прежнему в очереди**, если параметр «Синхронизация вызовов» включен для группы поиска в конфигурации IP Office. В этом случае единственный параметр, который поддерживает Voicemail Pro — это воспроизведение сообщений.
4. Дважды щелкните на добавленных действиях и на вкладке **Вводные запросы** добавьте необходимые запросы с помощью **редактора Wave Editor**.
5. Нажмите **ОК** для сохранения изменений.
6. Щелкните **Сохранить и активизировать**
7. Все вызывающие абоненты, поставленные в очередь выбранной группы, услышат новое объявление при первом попадании в очередь.

Далее

To customize announcement 2 for a specific group:

Выполните описанные выше действия, но воспользуйтесь начальной точкой **По-прежнему в очереди**.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Настройка постановки в очередь для группы поиска

Об этой задаче

При включенных параметрах постановки в очередь группы поиска вызов будет пребывать в очереди, если все доступные внутренние номера группы поиска заняты. С помощью Voicemail Pro можно определить пользовательские действия и запросы для последовательности постановки в очередь.

- Сообщение «По-прежнему в очереди» не воспроизводится, если имя группы поиска превышает 13 символов.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager.
2. Щелкните  **Групповом** и выберите группу поиска.
3. Просмотрите вкладку **Постановка в очередь**.

Параметр	Описание
Постановка в очередь вкл.	Если выбрать этот пункт, постановка в очередь для группы поиска будет доступна.
Длина очереди	Эта функция устанавливает количество вызовов, одновременно ожидающих в очереди. Если указанное количество превышено, вызывающий абонент услышит сигнал занято или будет переключен на голосовую почту.
Нормализовать длину очереди	Это средство определяет, будут ли активные вызовы, ожидающие ответа, учитываться в длине очереди.

Если выбрана постановка в очередь, для вызывающих абонентов можно воспроизводить объявления. См. [Настройка объявлений](#) на стр. 202.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Настройка потока вызовов группы поиска

С помощью Voicemail Pro можно настроить операцию постановки в очередь при помощи начальных точек **Переведенные в очередь** и **По-прежнему в очереди** для определенной группы поиска или по умолчанию для всех групп. Действия **Расчетное время получения ответа для очереди** и **Место в очереди** могут использоваться для предоставления вызывающим абонентам информации об очереди и их возвращения обратно в очередь.

В начальных точках **Переведенные в очередь** или **По-прежнему в очереди** потока вызовов для всех несоединенных результатов по умолчанию вызывающий абонент возвращается в очередь, а не разъединяется.

- **Приоритет маршрута входящих вызовов:**

IP Office поддерживает настройку приоритета (1, 2 или 3) для маршрутов входящих вызовов. Вызовы с высоким приоритетом в любой очереди вызовов устанавливаются перед вызовами с более низким приоритетом. Применение данной

функции несовместимо с сообщениями Расчетное время получения ответа для очереди и Место в очереди поскольку озвучиваемое место в очереди и Расчетное время получения ответа для очереди для некоторых вызывающих абонентов может игнорироваться при поступлении вызовов с более высоким приоритетом. К примеру, вызывающему абоненту будет сообщено, что он (она) находится на 5-м месте в очереди. Если на маршрут входящих вызовов поступит вызов с более высоким приоритетом, при озвучивании следующего сообщения абонент может находиться на 6-м месте, т. е. дальше в очереди.

- **Синхронизированные объявления:**

Если параметр **Синхронизация вызовов** включен для объявлений групп поиска в конфигурации IP Office, все действия, кроме озвучивания записанных запросов, не будут поддерживаться в пользовательских начальных точках **Переведенные в очередь** и **По-прежнему в очереди**.

Дальнейшую настройку можно выполнить с помощью таких действий как Меню, что позволит вызывающему абоненту по своему усмотрению оставить сообщение, переключиться на другой номер или вернуться в очередь. Переменные \$QTIM и \$POS можно использовать для дальнейшей настройки потоков вызовов **Переведенные в очередь** и **По-прежнему в очереди**. Значимость этих переменных заключается в том, что вместо или в дополнении к настройке потока вызовов очереди для всех ожидающих абонентов, можно настроить действия для вызывающих абонентов, приблизительное время ожидания или место в очереди которых соответствует определенному критерию.

Переменная	Описание
\$QTIM	Приблизительное время ожидания вызывающего абонента в очереди. При использовании в списке запросов будет озвучивать приблизительное время ожидания вызывающего абонента. Например, «Приблизительное время ожидания составляет 5 минут». При использовании в другом положении, например, в условиях, возвращает значение приблизительного времени ожидания в минутах в формате простого числового значения.
\$POS	Место вызывающего абонента в очереди. При использовании в списке запросов будет озвучивать место вызывающего абонента в очереди, например «Вы находитесь на втором месте в очереди.» При использовании в другом положении, например, в условиях, возвращает значение места вызывающего абонента в очереди в формате простого числового значения.
\$TIMEQUEUED	Содержит информацию о продолжительности (в секундах) пребывания вызова в очереди определенной группы поиска. Переменная доступна только при использовании начальных точек Переведенные в очередь и По-прежнему в очереди .
\$TIMESYSTEM	Содержит информацию о промежутке времени (в секундах) с момента введения вызова в систему IP Office.

Дополнительные ссылки

[Голосовая почта групп поиска](#) на стр. 197

Глава 27. Способы доступа к почтовому ящику

Владельцы могут получать доступ к своим почтовым ящикам и сообщениям разными способами.

Метод	Описание
Почтовый ящик в режиме IP Office	Можно также настроить работу Voicemail Pro в этом режиме вместо режима эмуляции Intuity.
Почтовый ящик в режиме Intuity	Этот режим используется для Voicemail Pro по умолчанию. С помощью серии меню голосовых запросов этот режим предоставляет в IP Office эмуляцию многих функций Avaya Intuity.
Визуальный интерфейс голосовой почты	Это система меню дисплея, которые могут использоваться вместо голосовых запросов для входа в почтовые ящики.
one-X Portal for IP Office	Используя профиль голосовой почты в приложении one-X Portal for IP Office, пользователь может включать и отключать голосовую почту и сигнал оповещения для нее. Приложение one-X Portal for IP Office также предоставляет полный визуальный доступ к голосовой почте пользователей, при этом пользователи могут воспроизводить сообщения и управлять ими с помощью компьютера или телефона. Пользователи IP Office также могут получать доступ к сообщениям своей голосовой почты с использованием надстройки Outlook портала.
Голосовая веб-почта UMS	Этот метод обеспечивает пользователям доступ к почтовым ящикам при помощи веб-браузера.
Доступ к электронной почте IMAP UMS	Этот метод обеспечивает пользователям доступ к сообщениям почтового ящика при помощи программы электронной почты, совместимой с протоколом IMAP.
UMS Outlook	Этот параметр позволяет пользователям просматривать и воспроизводить сообщения своей голосовой почты из Microsoft Outlook. При этом в компании должен использоваться сервер Exchange для обработки электронной почты пользователей.
UMS Gmail	Этот параметр позволяет пользователям просматривать и воспроизводить сообщения голосовой почты с помощью Google Gmail. При этом в компании должны использоваться службы Google Apps for Work.

Дополнительные ссылки

[Средства управления краткими кодами](#) на стр. 208

[Режим Intuity](#) на стр. 208

[Режим IP Office](#) на стр. 210

[one-X Portal for IP Office](#) на стр. 210

[Visual voice](#) на стр. 212

[Элементы управления визуального доступа к голосовой почте](#) на стр. 212

[UMS IMAP](#) на стр. 213

[UMS Gmail](#) на стр. 214

[UMS Outlook](#) на стр. 215

Средства управления краткими кодами

Следующие краткие коды IP Office по умолчанию могут набираться всеми пользователями со своих внутренних номеров. Эти и прочие краткие коды настраиваются в телефонной системе IP Office. Сведения об изменении доступных кратких кодов см. в документации [Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Web Manager](#).

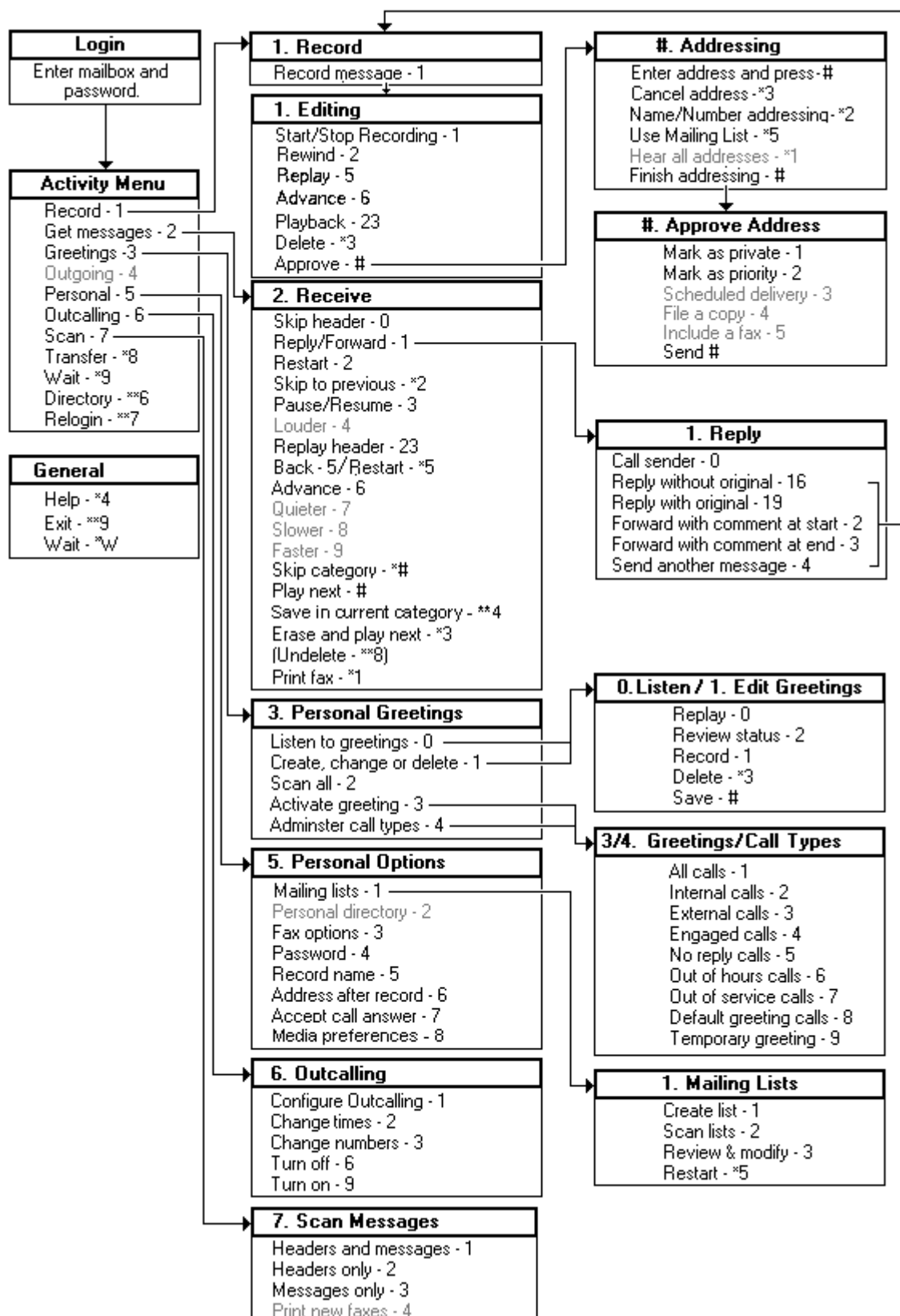
- *17 — Получить сообщения: получить доступ к своему почтовому ящику с помощью собственного внутреннего номера.
- *18 — Голосовая почта вкл. / *19 — Голосовая почта выкл.: если голосовая почта включена, телефонная система IP Office будет использовать голосовую почту в качестве пункта назначения вызовов, не получивших ответ.
- *48 — Включить ответный сигнал для голосовой почты / *49 — Выключить ответный сигнал для голосовой почты: когда данный параметр включен, а у пользователя есть новое сообщение, сервер голосовой почты выполняет вызов на его внутренний номер каждый раз, когда кладется трубка внутреннего номера. Сервер голосовой почты не будет звонить на внутренний номер чаще, чем каждые 30 секунд.
- *01 — Устанавливает для электронной почты голосовой почты режим «Переадресация»
- *02 — Устанавливает для электронной почты голосовой почты режим «Сигнал тревоги»
- *03 — Устанавливает для электронной почты голосовой почты режим «Выключено»

Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

Режим Intuity

Далее приводится краткое описание элементов управления, доступных при работе сервера голосовой почты в режиме эмуляции Intuity. Окрашенные серым цветом параметры не поддерживаются эмуляцией IP Office Intuity. Дополнительные сведения см. в руководстве пользователя [Использование почтового ящика в режиме Voicemail Pro Intuity](#).

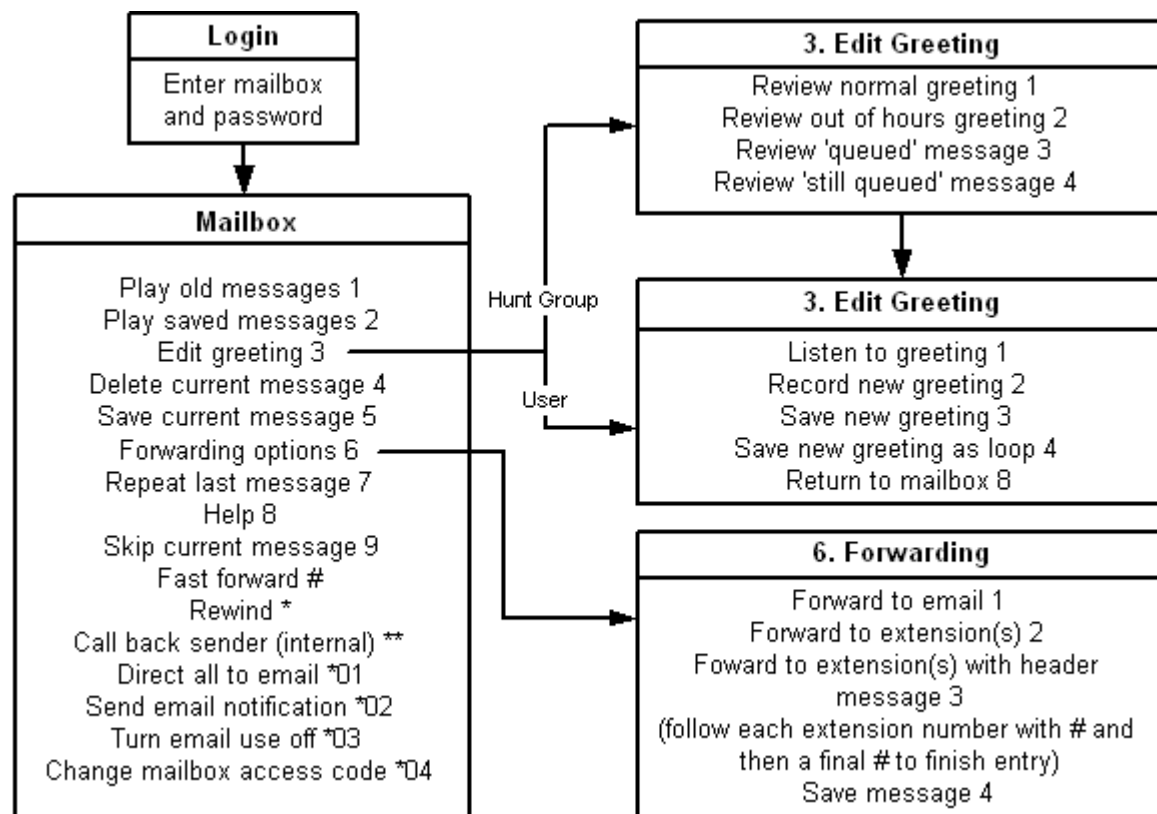


Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

Режим IP Office

Далее приводится краткое описание элементов управления, доступных при работе сервера голосовой почты в режиме эмуляции IP Office. Дополнительные сведения см. в руководстве пользователя [Использование режима IP Office в IP Office Embedded Voicemail](#).



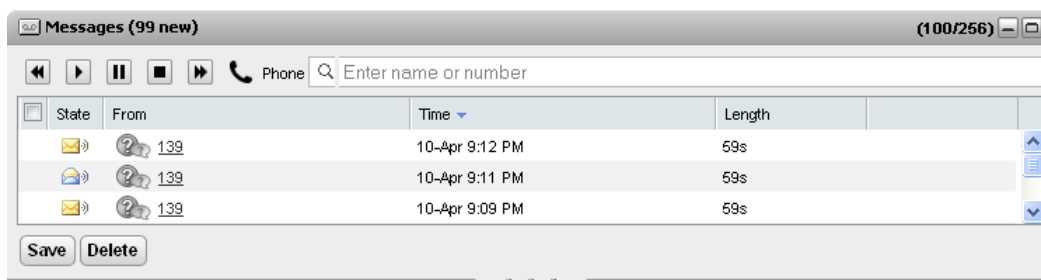
Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

one-X Portal for IP Office

Приложение one-X Portal for IP Office поддерживает ряд функций, связанных с Voicemail Pro. Для получения дополнительной информации см. руководство [Использование one-X Portal для IP Office](#).

- Гаджет «Сообщения»: гаджет «Сообщения»  доступен для всех пользователей one-X Portal for IP Office, у которых есть доступ к голосовой почте. С помощью гаджета Сообщения можно просматривать голосовые сообщения в почтовом ящике и выполнять различные операции с этими сообщениями.



- Настройка голосовой почты: с помощью приложения one-X Portal for IP Office можно просматривать и изменять пользовательские настройки для голосовой почты.

Main ***Configure** 'Add Tab' Save

Profiles Telephony DND Exceptions **Voicemail** Desktop Integration IM/Presence

Voicemail Passcode

Configure your voicemail access passcode for use when dialing into voicemail to retrieve your messages.

Passcode

Confirm Passcode

Note: Only numbers are allowed. Voicemail Code should not have repeated numbers, consecutive numbers and it should not be same as the extension number.

Edit Personalized Greetings

Set up and configure your personalized greetings.

1		▶	●	■	📁	✖
2		▶	●	■	📁	✖
3		▶	●	■	📁	✖
4		▶	●	■	📁	✖
5		▶	●	■	📁	✖
6		▶	●	■	📁	✖
7		▶	●	■	📁	✖
8		▶	●	■	📁	✖
9		▶	●	■	📁	✖

Voicemail Screening Configuration

Use voicemail screening to enable voicemail pickup/listen

☒ Enable voicemail pickup/listen

Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

Visual voice

Визуальный голос предоставляет пользователям меню дисплея для доступа к их почтовым ящикам, вместо выполнения указаний голосовых запросов. Эта функция может использоваться с Voicemail Pro (в режимах Intuity и IP Office) и Embedded Voicemail.

По умолчанию функция визуального доступа к голосовой почте отображает информацию для собственного почтового ящика пользователя и для других почтовых ящиков, для которых настроена индикация ожидающего сообщения. Программируемую кнопку визуального доступа к голосовой почте можно настроить для почтового ящика другого пользователя или группы поиска. См. раздел [Создание кнопки визуального доступа к голосовой почте](#) на стр. 193.

Эта функция поддерживается большинством телефонов Avaya с многострочными дисплеями (больше двух строк) и программируемыми кнопками. На телефонах с дисплеем, но без поддержки полнофункционального визуального доступа к голосовой почте использование описанных выше кнопок будет инициировать обычный доступ к голосовой почте с помощью речевых подсказок. Доступ к функции визуального голоса можно предоставить несколькими способами:

- По умолчанию визуальный доступ к голосовой почте инициируется нажатием кнопки **Сообщения** на телефоне. Это поведение регулируется в меню телефонной системы параметром **Система > Голосовая почта**. Кнопка «Сообщения» используется для визуального доступа к голосовой почте.
- Если на телефоне нет кнопки «Сообщения» или описанный выше параметр не включен, можно создать программируемую кнопку для **визуального доступа к голосовой почте**. См. раздел [Создание кнопки визуального доступа к голосовой почте](#) на стр. 193.
- Телефоны T3 могут получать визуальный доступ к голосовой почте через меню **Меню > Настройки > Настройки голосовой почты**. Если в таких телефонах используется программируемая кнопка Визуальный голос она предоставляет доступ только к функциям Прослушать.

Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

Элементы управления визуального доступа к голосовой почте

Расположение параметров на экране зависит от типа телефона и размера дисплея.

- **Прослушать**: доступ к собственному почтовому ящику голосовой почты. В результате нажатия на экране отобразится количество новых, старых и сохраненных сообщений. Выберите один из вариантов, чтобы начать воспроизведение сообщений соответствующей категории. Воспользуйтесь перечисленными ниже параметрами:
 - **Прослушать**: воспроизвести сообщение.
 - **Приостановить**: приостановить воспроизведение сообщения.
 - **Удалить**: удалить сообщение.

- **Сохранить**: отметить сообщение как сохраненное.
- **Вызов**: вызвать отправителя сообщения, если известен идентификатор вызывающего абонента.
- **Копировать**: копировать сообщение в другой почтовый ящик. При нажатии отобразится ряд дополнительных параметров.
- **Имя**: Можно настроить визуальный доступ к голосовой почте для другого почтового ящика, почтового ящика группы поиска или почтового ящика другого пользователя.
- **Сообщение**: записать и отправить сообщение голосовой почты в другой почтовый ящик или почтовые ящики.
- **Приветствие**: изменить главное приветствие, используемое для вызывающих абонентов почтового ящика. Если приветствие не записано, используется системное приветствие почтового ящика по умолчанию.
- **Электронная почта**: этот параметр отображается только в том случае, если вы настроили электронный адрес для получения голосовой почты в конфигурации IP Office. Этот элемент управления позволяет просмотреть и изменить текущий режим электронной почты голосовой почты для новых сообщений, получаемых почтовым ящиком голосовой почты. Воспользуйтесь параметром **Изменить** для изменения выбранного режима. Нажмите **Готово**, когда отобразится требуемый режим. Возможные режимы:
- **Пароль**: изменить пароль почтового ящика голосовой почты. Для этого необходимо ввести существующий пароль.
- **Голосовая почта**: включить/отключить переадресацию голосовой почты.

Использование кнопки визуального голоса для передачи голосовой почты

Если нажать кнопку **СООБЩЕНИЕ** или **Визуальный доступ к голосовой почте** при подключении к вызову, можно ввести внутренний номер для прямого перевода подключенного вызова на голосовую почту. Если кнопка **Визуальный доступ к голосовой почте** запрограммирована для почтового ящика другого пользователя или группы поиска, вызов автоматически переводится на этот почтовый ящик.

Дополнительные ссылки

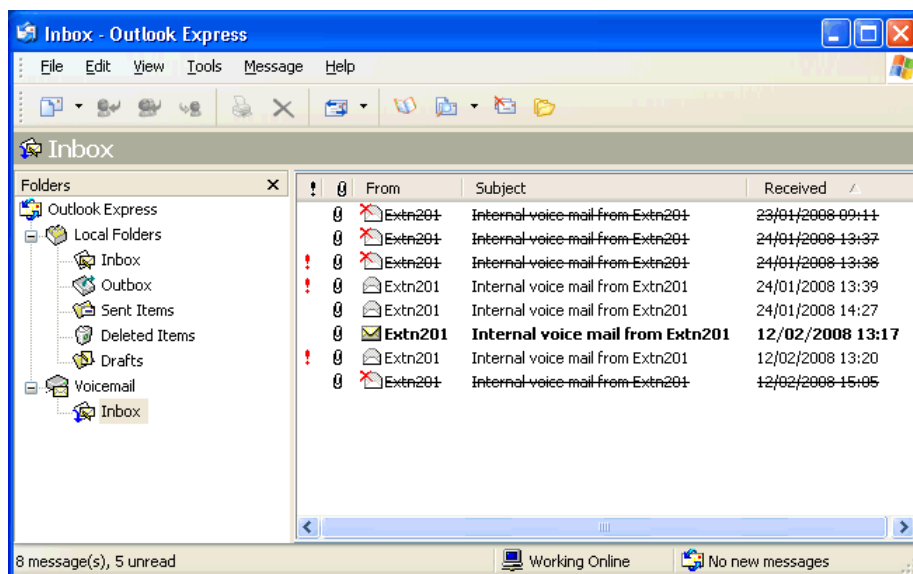
[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

UMS IMAP

Большинство клиентов электронной почты с поддержкой IMAP отображает сообщения IMAP в отдельной папке. При просмотре этой папки ее содержимое синхронизируется.

* Примечание:

Типы используемых значков и поддержка различных значков для сообщений с разным статусом зависят от используемого клиента электронной почты. Примечания ниже приведены для клиентов Outlook и Outlook Express.



Следует учитывать такие особенности просмотра папки IMAP:

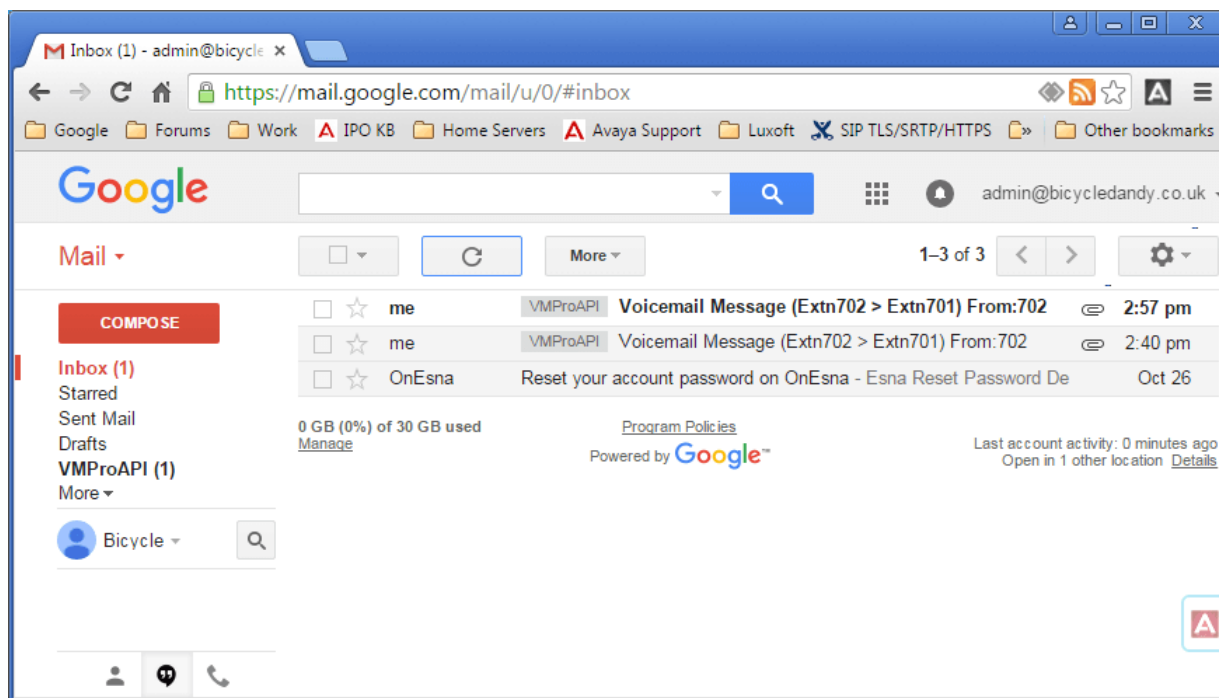
- Новые сообщения обозначаются закрытым конвертом.
- Прочитанные сообщения обозначаются открытым конвертом.
- Приоритетные сообщения обозначаются соответственно.
- Личные сообщения никак не обозначаются. Однако при открытии сообщение может помечено как конфиденциальное.
- Сохраненные сообщения никак не обозначаются.
- Удаленные сообщения обозначаются соответственно, но все равно отображаются.
 - Сервер голосовой почты не удаляет сообщения до истечения не менее 24 часов с момента их обозначения как удаленных.
 - К удаленным сообщениям нельзя получить доступ с помощью интерфейса телефонных запросов голосовой почты или визуального голоса.
 - Можно отменить удаление сообщений. После этого сообщения будут доступны через все интерфейсы почтового ящика.
- Перемещение сообщения из папки IMAP в другую папку клиента электронной почты приведет к тому, что сообщение будет скопировано в новую папку, а его оригинал будет отмечен в папке IMAP как удаленный.
- Все еще применяются служебные настройки Voicemail Pro для автоматического удаления различных типов сообщений (новых, прочитанных и сохраненных).
- IMAP не может использоваться для отправки или переадресации сообщений в другие почтовые ящики голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

UMS Gmail

Интеграция с Gmail позволяет пользователям почтового ящика управлять сообщениями своей голосовой почты через корпоративный почтовый ящик Gmail.



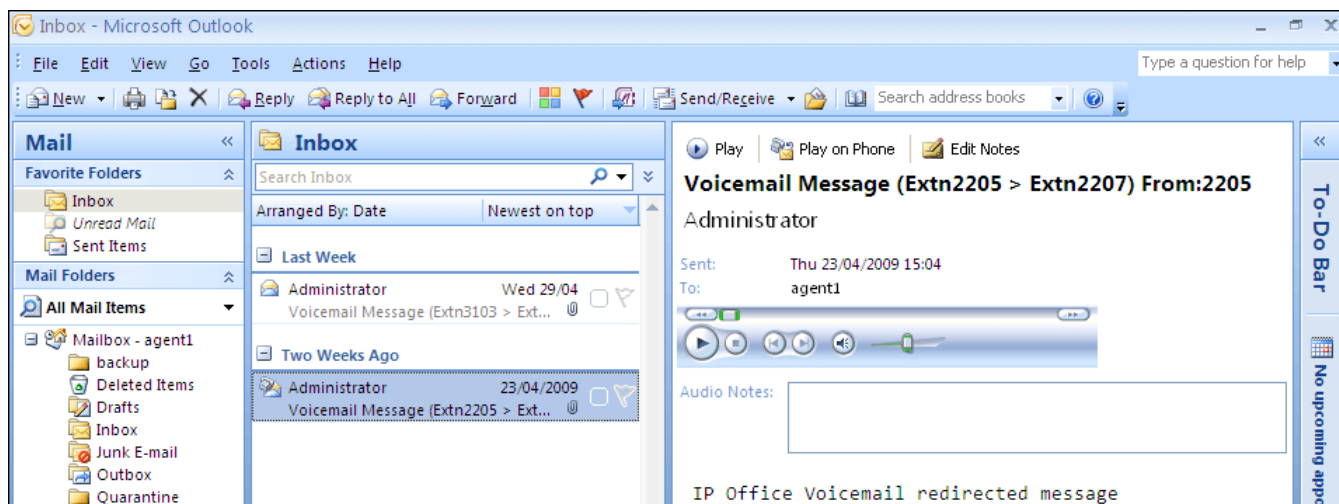
- Сообщениям назначается метка VMPProAPI. Имеющиеся сообщения, которые были перемещены в папки, отличные от папки «Входящие», по-прежнему доступны для просмотра путем выбора VMPProAPI из списка папок слева.
- Состояние сообщения (прочитанное или непрочитанное) совпадает с состоянием сообщения голосовой почты (новое или старое), которое отображается в IP Office. Состояние «Непрочитанное» также соответствует индикации ожидающего сообщения в IP Office.
- Пользователи также могут воспроизводить и удалять сообщения с помощью стандартного телефонного интерфейса и функции доступа к голосовой почте. Однако доступ с использованием портала one-X Portal для IP Office не поддерживается.

Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

UMS Outlook

Систему UMS можно настроить так, чтобы учетная запись электронной почты сервера Exchange использовалась вместо сервера голосовой почты для хранения голосовых сообщений пользователя. В результате пользователь сможет просматривать и воспроизводить сообщения через папку входящих сообщений электронной почты.



- Доступ к почтовому ящику с помощью телефона, визуального голоса или диспетчера one-X Portal for IP Office осуществляется для сообщений голосовой почты в учетной записи электронной почты. Следовательно, некоторые действия, предлагаемые интерфейсами, не связанными с электронной почтой, не могут использоваться, поскольку не имеют эквивалентов для электронной почты.
 - Сообщения, содержащиеся в учетной записи электронной почты, нельзя сохранить.
 - Для сообщений голосовой почты, хранящихся в Exchange, невозможна отмена удаления сообщений с помощью комбинации **8 на телефоне.
- Доступ с помощью UMS IMAP и веб-службы голосовой почты UMS не поддерживается.
- К сообщениям не применяются служебные действия Voicemail Pro.
- Распознаются только сообщения голосовой почты в папке входящих сообщений. Если сообщение переместить в другую папку почтового ящика, оно не будет видимым для системы голосовой почты.
- Индикация ожидания сообщения (MWI) поддерживается.

*** Примечание:**

При использовании сервера Exchange в качестве хранилища сообщений голосовой почты пользователя по завершении записи сервер голосовой почты будет доставлять сообщения на сервер Exchange. Однако отображение в Outlook и возвращение на сервер голосовой почты для индикации ожидания сообщений (MWI) и телефонного доступа задерживаются в результате обработки на сервере Exchange. Такая задержка обычно составляет 1–2 минуты. Такая же задержка наблюдается при изменениях статуса сообщений, которые влияют на индикацию ожидания сообщений.

Дополнительные ссылки

[Способы доступа к почтовому ящику](#) на стр. 207

Глава 28. Удаленные уведомления голосовой почты

Для пользователей можно настроить получение уведомлений о новых сообщениях голосовой почты при отсутствии доступа к основному внутреннему номеру. Такие уведомления можно отправлять двумя способами.

- **Обратный вызов голосовой почты:** служба, при использовании которой Voicemail Pro осуществляет вызов на указанный номер, когда пользователь получает новое сообщение голосовой почты. Для осуществления обратного вызова необходимо создать начальную точку обратного вызова в Voicemail Pro и ввести номер обратного вызова в IP Office Manager.
- **Уведомляющие вызовы голосовой почты:** служба, позволяющая настроить уведомления голосовой почты для определенных внешних номеров и передавать уведомления на следующий уровень, если сообщение не прослушано. Уведомления о сообщениях могут настроить все пользователи голосовой почты в режиме Intuity.

Примечание:

Функции обратных и исходящих вызовов не зависят от ответных сигналов для ГП. Ответные сигналы поступают на собственный внутренний номер пользователя, а обратные и исходящие вызовы могут использоваться для предоставления уведомлений голосовой почты для внешнего местоположения, например, мобильного телефона или пейджера.

Дополнительные ссылки

[Обратный вызов](#) на стр. 217

[Уведомляющие вызовы](#) на стр. 220

Обратный вызов

Обратный вызов голосовой почты — это служба, при использовании которой Voicemail Pro осуществляет вызов на указанный номер, когда пользователь получает новое сообщение голосовой почты. При получении ответа на обратный вызов система озвучивает внешний аварийный сигнал и ожидает нажатия клавиши для подтверждения, прежде чем перейти далее в соответствующий поток вызовов.

Для этой службы необходимо настроить начальную точку обратного вызова в Voicemail Pro и ввести номер обратного вызова в IP Office Manager. См. [Использование действия «Меню личных параметров»](#) на стр. 220. Созданный ниже поток вызовов — это очень простой пример. На практике можно включить меню, предоставляющее пользователям доступ к другим функциям. Например, доступ к действию **Меню личных параметров** позволит пользователю удаленно изменять различные настройки почтового ящика, в том числе свой номер обратного вызова.

Дополнительные ссылки

- [Удаленные уведомления голосовой почты](#) на стр. 217
- [Ограничения каналов](#) на стр. 218
- [Настройка обратного вызова](#) на стр. 218
- [Начальная точка обратного вызова по умолчанию](#) на стр. 219

Ограничения каналов

На сервере голосовой почты предусмотрены ограничения по количеству каналов, которые могут использоваться сервером для выполнения различных типов исходящих вызовов. Такие ограничения различны для разных типов вызовов. При достижении предела дальнейшие вызовы соответствующего типа задерживаются до завершения одного из текущих вызовов. Эти ограничения не зависят от настроек **Резервирование канала голосовой почты**.

- Для исходящих вызовов могут одновременно использоваться до 5 каналов.
- Для пригласительных вызовов конференц-центра могут одновременно использоваться до 5 каналов.
- Для обратных вызовов могут одновременно использоваться до 2 каналов.
- Для аварийных вызовов могут одновременно использоваться до 2 каналов.

Дополнительные ссылки

- [Обратный вызов](#) на стр. 217

Настройка обратного вызова

Процедура

1. В разделе  **Особые начальные точки** щелкните правой кнопкой  **Пользователи** и выберите пункт **Добавить**.
2. В поле **Имя** введите имя почтового ящика пользователя.
3. Выберите точку входа **Обратный вызов** и нажмите **ОК**.
4. В разделе  выберите  **Обратный вызов**.
5. Добавьте действие  **Получить почту** и на вкладке **Особые** в поле «Почтовый ящик» снова введите имя или внутренний номер пользователя.



Примечание:

Запишите вводный запрос для первого действия в потоке вызовов для обратного вызова. Опыт подключения к некоторым системам сотовых телефонов показывает, что требуемая длительность такого вводного запроса может составлять до 20 секунд.

6. Свяжите элемент  **Начальная точка** и действие  **Получить почту**.
7. Щелкните  **Сохранить** и активизировать и выберите **Да**.

Дополнительные ссылки

- [Обратный вызов](#) на стр. 217

Начальная точка обратного вызова по умолчанию

В приведенном выше примере поток вызовов для обратного вызова создавался для отдельных пользователей. Действие Обратный вызов по умолчанию можно создать поток вызовов для обратных вызовов по умолчанию для всех пользователей. Если используется точка запуска обратного вызова по умолчанию, ее необходимо разработать так, чтобы пользователи указывали, к какому почтовому ящику они пытаются получить доступ. В простом потоке вызовов, показанном в примере выше, для этого можно ввести символ ? в поле **Почтовый ящик** действия **Получить почту**. Номер обратного вызова изначально задается в IP Office Manager.

Дополнительные ссылки

[Обратный вызов](#) на стр. 217

[Настройка номера обратного вызова пользователя](#) на стр. 219

[Использование действия «Меню личных параметров»](#) на стр. 220

Настройка номера обратного вызова пользователя

Процедура

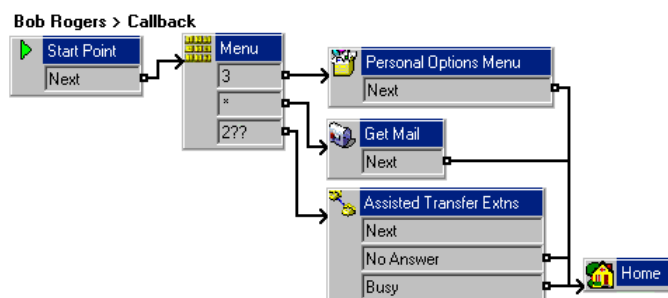
1. В IP Office Manager откройте системные конфигурации.
2. Щелкните  **Пользователь**, чтобы отобразить список существующих пользователей.
3. Дважды щелкните на пользователе, для которого настраивается обратный вызов.
4. Откройте вкладку **Голосовая почта**.
5. В поле «Код голосовой почты» введите PIN-код и подтвердите его в поле **Подтверждение кода голосовой почты**.
6. Откройте вкладку **Номера источников**. Щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Добавить**, чтобы добавить нового пользователя.
 - **Номер обратного вызова:** введите Р и телефонный номер пункта назначения. Если для системы требуется осуществление внешнего набора, необходимо включить соответствующий префикс, например Р901923555456. При подключении к сотовому телефону или пейджеру, который ожидает отдельных наборов цифр, воспользуйтесь символом , (запятая), чтобы добавить паузы в наборе телефонного номера.
 - **Надежный источник:** если вызовы с номера обратного вызова включают ICLID, можно настроить этот номер как надежный источник. В таком случае при обратном вызове система не будет запрашивать код голосовой почты пользователя. Введите V и CLI, отображаемый при вызовах с номера обратных вызовов, например V01923555456.
7. Щелкните **ОК**.
8. Щелкните  для отправки конфигурации обратно в IP Office.
 - Если были изменены только настройки пользователя, выберите **Объединить конфигурацию**.

Дополнительные ссылки

[Начальная точка обратного вызова по умолчанию](#) на стр. 219

Использование действия «Меню личных параметров»

Поток обратных вызовов ниже имеет более сложную структуру, чем в предыдущем примере. Пользователь может проверять сообщения, переходить на другой внутренний номер и изменять некоторые параметры конфигурации почтовых ящиков.



Наибольший интерес для пользователей обратных вызовов представляет действие **Меню личных параметров**. Это действие позволяет удаленным пользователям изменять параметры переадресации на внутренние номера, а также параметры голосовой почты. **Пользователи могут воспользоваться действием 9 в проигрываемом меню для того, чтобы изменить номер обратного вызова.** Чтобы выйти из действия **Получить почту** или **Меню личных параметров** и перейти к следующему действию потока вызовов, пользователю следует нажать 0 (не поддерживается для действия «Получить почту» в режиме Intuity).

Дополнительные ссылки

[Начальная точка обратного вызова по умолчанию](#) на стр. 219

Уведомляющие вызовы

С помощью функции уведомляющих вызовов Voicemail Pro, работающей в режиме Intuity можно настроить Voicemail Pro для отправки уведомлений пользователю при поступлении новых сообщений в его почтовый ящик.

При поступлении в почтовый ящик нового сообщения Voicemail Pro выполняет вызов на номер телефона, настроенный пользователем, и воспроизводит запрос: «<Имя пользователя>, у вас есть новые сообщения. Для доступа к сообщениям введите свой внутренний номер и нажмите клавишу «решетка». Чтобы не получать уведомления об этих сообщениях, нажмите *# ». Если пользователь выполняет действие, не указанное в запросе, Voicemail Pro обрабатывает попытку уведомляющего вызова как неотвеченную.

Ограничения каналов

На сервере голосовой почты предусмотрены ограничения по количеству каналов, которые могут использоваться сервером для выполнения различных типов исходящих вызовов. Такие ограничения различны для разных типов вызовов. При достижении предела дальнейшие вызовы соответствующего типа задерживаются до завершения одного из текущих вызовов. Такие ограничения не зависят от настроек Резервирование канала голосовой почты пользователя.

Метод	Ограничения
Уведомляющие вызовы	Для исходящих вызовов могут одновременно использоваться до 5 каналов.
Приглашения на конференцию	Для пригласительных вызовов конференц-центра могут одновременно использоваться до 5 каналов.
Обратные вызовы	Для обратных вызовов могут одновременно использоваться до 2 каналов.
Аварийные сигналы	Для аварийных вызовов могут одновременно использоваться до 2 каналов.

Повторные попытки

Если ответ на попытку исходящего уведомления не получен, сервер голосовой почты может сделать еще одну попытку. Количество попыток (до 10) и время задержки после неудачной попытки уведомления могут определяться системными настройками по умолчанию или собственными настройками пользователя.

Адресаты

Пользователь почтового ящика может определить до 5 номеров адресатов для уведомлений о сообщениях. Пункты назначения должны включать все префиксы внешнего набора, необходимые системе IP Office. Для каждого пункта назначения можно также определить время звуковых сигналов (по умолчанию 15 секунд), через которое сервер голосовой почты разъединит вызов.

- **Настольный**
- **Главная страница**
- **Мобильный.**
- **Заместитель** (также «Секретарь» в некоторых настройках местной специфики)

Перечень расширения

Можно воспользоваться перечнем расширения, объединяющим несколько адресатов в последовательность, обращение к которой будет осуществляться в рамках одной попытки уведомления о сообщениях. В такой перечень можно включить до девяти пунктов назначения, при этом один и тот же пункт назначения можно использовать несколько раз. Применение перечня расширения воспринимается как одна попытка уведомления исходящих вызовов.

Методы конфигурации

Метод	Описание
Параметры по умолчанию	На сервере голосовой почты можно настроить значения по умолчанию для времени уведомляющих вызовов, количества попыток и интервала между неудачным уведомлением и следующей попыткой. Для этого используется раздел системных настроек с клиентом Voicemail Pro (см. раздел Системные настройки «Уведомляющие вызовы» на стр. 237) или веб-управлением (см. раздел Уведомляющие вызовы на стр. 341).

Таблица продолжается...

Метод	Описание
Настройки почтового ящика пользователя	Владельцы почтовых ящиков могут настроить параметры уведомляющих вызовов через свой почтовый ящик. Сведения см. в документе <i>Руководство пользователя по режиму Intuity для почтовых ящиков в Avaya IP Office</i>. В роли администратора вы можете просматривать и редактировать параметры почтовых ящиков отдельных пользователей с помощью клиента Voicemail Pro, см. раздел Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя на стр. 183.

Дополнительные ссылки

[Удаленные уведомления голосовой почты](#) на стр. 217

[Включение/отключение уведомляющих вызовов](#) на стр. 222

[Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя](#) на стр. 222

Включение/отключение уведомляющих вызовов

Об этой задаче

Уведомления о сообщениях можно отключить в масштабе системы. В этом случае системные и пользовательские настройки уведомлений о сообщениях скрыты и система не использует эти уведомления для вызовов.

Процедура

1. При помощи IP Office Manager получите конфигурацию системы IP Office.
2. Выберите **Система**, а затем вкладку **Голосовая почта**.
3. Используя параметр **Управление уведомляющими вызовами**, можно разрешить уведомляющие вызовы и задать возможность настройки параметров этих вызовов.
4. Щелкните **ОК**.
5. Щелкните значок , чтобы сохранить все изменения в системе IP Office.

Дополнительные ссылки

[Уведомляющие вызовы](#) на стр. 220

Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя

Об этой задаче

Пользователи могут использовать уведомляющие вызовы для вызова при наличии нового голосового сообщения. См. [Уведомляющие вызовы](#) на стр. 220.

Процедура

1. Щелкните **Пользователи** на панели навигации. На панели свойств отображается список всех пользовательских почтовых ящиков на сервере.
2. Найдите требуемый почтовый ящик пользователя и щелкните на нем правой кнопкой мыши.
3. Выберите **Показать данные почтового ящика**.

4. Выберите вкладку **Уведомляющие вызовы**.

Параметр	Описание
Первое раскрывающееся меню появляется при использовании уведомляющих вызовов для пользователя:	
Отключен	Выключить исходящие вызовы для пользователя.
Включено для профилей времени	Используйте этот параметр, чтобы указать профиль времени пользователя для уведомлений о сообщениях.
Включено в пиковое время	Уведомляющие вызовы используются в период пикового времени, определенного на сервере голосовой почты.
Включено в основное время	Уведомляющие вызовы используются в период основного времени, определенного на сервере голосовой почты.
Попытки	
Эти параметры определяют количество и частоту попыток исходящих вызовов до получения ответа.	
Система	Использование системных параметров повторных попыток, заданных на сервере голосовой почты.
Настраиваемые	Использование приведенных ниже параметров для настройки попыток пользователя.
Количество попыток	Можно указать до 10 попыток.
Периодичность повтора попыток	Эти значения указывают интервал между двумя последовательными попытками уведомления (без учета времени звучания сигнала исходящего вызова в пункте назначения). Для первых пяти попыток можно задать различные интервалы, от 0 до 60 минут. Чтобы изменить значение, нажмите на него и введите новое. Если выбрано более пяти попыток, для всех попыток после пятой будет использоваться значение интервала по умолчанию.
Перечень расширения	
Перечень расширения может использоваться в качестве пункта назначения для попытки исходящего вызова. Такой перечень может содержать до девяти записей, выбранных из настроек учетной записи пользователя. При необходимости тот же номер можно использовать несколько раз. Для каждого номера перечня можно установить продолжительность сигналов вызова, а также время задержки перед переходом к следующему номеру в перечне расширения. Если настроены многократные попытки, необходимо полностью пройти перечень расширения, прежде чем начнется следующая попытка.	
Назначение	Выбранные пункты назначения. Пользователь может задать пункты назначения в почтовом ящике. Администраторы могут просматривать и редактировать эти пункты назначения. См. Управление почтовыми ящиками на стр. 180.
Таймаут (с)	Интервал ожидания, применяемый для каждой отдельной попытки уведомления вызова пункта назначения.
Задержка (мин)	Минимальная задержка, применяемая перед каждой попыткой уведомления вызова.

Дополнительные ссылки

[Уведомляющие вызовы](#) на стр. 220

Часть 6. Администрирование сервера

Глава 29. Системные параметры

Ряд настроек используется для управления работой сервера голосовой почты. Эти параметры можно настроить с помощью клиента Voicemail Pro, как описано в этой главе. Их также можно настроить в меню веб-управления сервера, см. раздел [Настройка параметров сервера](#) на стр. 330.

Дополнительные ссылки

- [Изменение параметров сервера](#) на стр. 225
- [Системные настройки «Общие»](#) на стр. 226
- [Системные настройки «Каталоги»](#) на стр. 228
- [Системные настройки «Электронная почта»](#) на стр. 229
- [Системные настройки «Служебные действия»](#) на стр. 234
- [Системные настройки «Аварийный сигнал SNMP»](#) на стр. 236
- [Системные настройки «Уведомляющие вызовы»](#) на стр. 237
- [Системные настройки «Запись голосовой почты»](#) на стр. 239
- [Системные настройки «Резервное копирование и восстановление»](#) на стр. 240
- [Системные настройки «Системный журнал»](#) на стр. 241

Изменение параметров сервера

Об этой задаче Процедура

1. Подключитесь к серверу голосовой почты при помощи клиента Voicemail Pro.
2. Щелкните значок  **Параметры**.
3. Перейдите на вкладку нужных параметров.
4. После внесения изменений щелкните **ОК**.
5. Щелкните  **Сохранить и активизировать**.

Дополнительные ссылки

- [Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Общие»

Этот набор настроек охватывает общие аспекты работы сервера голосовой почты. Для всех серверов, помимо центрального или основного сервера голосовой почты, можно изменить только параметр **Уровень отладки**.

The screenshot shows the 'General' tab of a configuration window. It includes the following settings:

- Debug Level:** A dropdown menu set to 'Critical'.
- Default Telephony Interface:** A dropdown menu set to 'Intuity'.
- Voicemail Password:** A field with 12 dots representing a masked password.
- Client/Server Connection Timeout (min):** A numeric input field set to '5'.
- Min. Message Length (secs):** A numeric input field set to '3'.
- Max. Message Length (secs):** A numeric input field set to '120'.
- Min. Password Length:** A numeric input field set to '4'.
- Failback Option:** A dropdown menu set to 'Graceful'.
- Max Call/VRL Record Length (Secs):** A numeric input field set to '3600'.
- Play Advice on Call Recording:** A checked checkbox.
- System Fax Number (feature is disabled when empty):** An empty text input field.
- Use as Prefix:** An unchecked checkbox.
- Enable Fax Sub-Addressing:** A checked checkbox.

Настройка	Описание
Уровень отладки	По умолчанию = Информация (критический для Unified Communications Module) При помощи этого поля задайте уровень информации, которую должен использовать сервер для ведения журнала. Этот параметр также можно задать через меню веб-управления сервера Настройки > Общие .
Интервал ожидания подключения клиента/сервера	По умолчанию = 5 минут. Отображается только для клиента Voicemail Pro. Поскольку сервер поддерживает одновременно только один подключенный клиент, в этом поле устанавливается время ожидания, по истечении которого сеанс неактивного клиента в системе будет автоматически завершен.
Настройка	Описание
Телефонный интерфейс по умолчанию	По умолчанию = Intuity: используйте это поле, чтобы выбрать режим работы почтового ящика для всех почтовых ящиков. Доступны следующие варианты: режим IP Office и режим эмуляции Intuity.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Пароль голосовой почты	По умолчанию = пусто: устанавливаемый в этом поле пароль должен соответствовать паролю для голосовой почты, настроенному в параметрах безопасности IP Office. В IP Office версии 11.1 FP1 и выше длина пароля для подключения голосовой почты должна составлять 31 символ, при этом ограничено использование повторяющихся символов и обязательно использование символов различных типов (символов нижнего и верхнего регистров, цифр, специальных символов).
Мин. длина сообщения	По умолчанию = 0 с (в режиме IP Office) и 3 с (в режиме Intuity). Используйте это поле для установки ограничения по минимальной длине сообщения. Минимальное значение, которое можно установить, составляет 0 секунд, а максимальное — 10 секунд. Сообщения с длиной меньше минимального значения немедленно удаляются. В режиме IP Office данное поле недоступно.
Макс. длина сообщения	По умолчанию = 120 секунд. Используйте это поле для установки ограничения по минимальной длине сообщения. Максимальное значение, которое можно установить, составляет 3600 секунд (60 минут).
Вариант восстановления конфигурации	По умолчанию = Постепенно Используйте это поле, чтобы установить режим восстановления размещения в системе голосовой почты с резервным сервером голосовой почты. Возможность применения восстановления размещения рассматривается только в том случае, если предпочитаемый и резервный серверы голосовой почты приступили к выполнению операции синхронизации (обмен сообщениями по SMTP и др.). Вручную Системный администратор должен инициировать восстановление размещения. Постепенно Резервный сервер инициирует восстановление размещения после окончания всех текущих вызовов на резервном сервере голосовой почты. Автоматически Резервный сервер инициирует восстановление размещения после окончания всех текущих вызовов на резервном сервере голосовой почты или по истечении указанного времени ожидания (не более 60 минут).
Макс. длительность вызова / записи VRL	По умолчанию = 3600 секунд. Используйте это поле для установки ограничения максимальной длины сообщения для вызовов. Максимальное значение составляет 18 000 секунд (300 минут). Минимальное значение составляет 3 секунды (режим IP Office) или 5 секунд (режим Intuity).

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Проигрывать информацию о записи вызова	По умолчанию = вкл. Установите этот флажок, чтобы для вызывающего абонента воспроизводилось уведомление о начале записи его вызова. В некоторых странах предупреждение вызывающих абонентов о записи их вызова является юридически обязательным, поэтому перед снятием флажка необходимо выяснить, законно ли это.
Системный номер факса	По умолчанию = пусто Используйте это поле, чтобы установить номер факсимильного аппарата, на который будут перенаправляться все входящие факсы. Если вы используете плату для факсимильной связи, номер, который вы вводите, должен соответствовать добавочному номеру, выделенному для платы факс-сервера. Подробные сведения см. в разделе Настройка системного номера факса Voicemail Pro на стр. 389. - Владельцы почтовых ящиков Intuity имеют дополнительную возможность указать личный номер факса вместо системного. Системным администраторам все равно необходимо установить системный номер факса, чтобы владельцы почтовых ящиков могли заменить его предпочитаемым личным номером факса. Входящие вызовы направляются системе Voicemail Pro, а затем Voicemail Pro переадресовывает факсимильные вызовы на личные номера факсов владельцев почтовых ящиков, если они указаны. Для получения сведений владельцы почтовых ящиков могут ознакомиться с документом «Avaya IP Office с Voicemail Pro в режиме Intuity (15-601130)». - Если факсимильная система использует префиксную адресацию, например факс-сервер С3000, не вводите номер факса в поле Системный номер факса. Вместо этого введите номер, который будет служить префиксом для идентификации факсимильного сообщения и его переадресации на внутренний номер заданного получателя. К примеру, если введен префикс 55, к факсимильному сообщению на внутренний номер 201 префикс 55 будет добавлен автоматически, и полный номер будет выглядеть как 55201.
Использовать как префикс	Если система факсимильной связи не использует префиксную адресацию, не ставьте этот флажок. Для применения этой функции также необходимо настроить краткий код.
Включить субадресацию факсов,	Большинство факс-серверов выполняют переадресацию факсов на основе сигналов DTMF, полученных с факсимильным вызовом. Установите флажок Включить субадресацию факсов, чтобы сигнал DTMF передавался на факс-сервер после ответа на вызов для переадресации факса на адрес электронной почты заданного получателя.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Каталоги»

При установке Voicemail Pro некоторые местоположения папок используются по умолчанию. Данные настройки недоступны через меню веб-управления.

Directories

Voicemail server Directory on 192.168.0.214
/opt/vmpro/ ...

Voicemail server Speech Directory on 192.168.0.214
/opt/vmpro/Wavs ...

Remote Campaign Directory on 192.168.0.214
/opt/vmpro/Campaigns ...

Настройка	Описание
Каталог сервера голосовой почты	По умолчанию = /opt/vmpro Путь к папке, в которой установлена служба Voicemail Pro. Кроме того, в данной папке сохраняется файл <code>Root.vmp</code> , если используется параметр Сохранить и активизировать .
Каталог речевых данных сервера голосовой почты	По умолчанию = /opt/vmpro/Wavs Путь к папке, в которую устанавливаются библиотеки голосовых подсказок. Используется как родительская папка для запросов потоков вызовов, включая пользовательские записи.
Каталог удаленной кампании	По умолчанию = /opt/vmpro/Campaigns Путь к папке, в которой хранятся файлы кампаний.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Электронная почта»

Действие **Эл. почта** используется для определения режима электронной почты (MAPI или SMTP) для голосовой почты и настройки такого режима.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

[Настройки службы MAPI](#) на стр. 229

[Настройки MAPI](#) на стр. 230

[Обзор SMTP-отправителей](#) на стр. 230

[Настройки SMTP-получателя](#) на стр. 233

Настройки службы MAPI

Эти настройки задают сведения о сервере с операционной системой Windows, на котором установлена прокси-служба MAPI Voicemail. Установщик прокси-службы MAPI можно загрузить со страниц Центра приложений в меню платформы сервера голосовой почты.

Настройка	Описание
Адрес	Введите IP-адрес или полное доменное имя сервера, на котором установлена прокси-служба MAPI.
Порт	Задайте адрес, который используется для подключения к клиенту MAPI. По умолчанию используется порт 50792.

Дополнительные ссылки

[Системные настройки «Электронная почта»](#) на стр. 229

Настройки MAPI

Эта форма служит для настройки параметров MAPI, которые будут использоваться сервером голосовой почты на базе Windows. Для серверов с операционной системой Linux используйте вкладку «Служба MAPI», чтобы настроить местоположение прокси-службы MAPI.

Настройка	Описание
Включить MAPI	В результате выбора этого параметра сервер голосовой почты для параметров электронной почты будет использовать MAPI, а не SMTP.
Профиль	Этот параметр служит для выбора учётной записи электронной почты MAPI, которую сервер голосовой почты будет использовать для индикации в почтовых ящиках учётной записи электронной почты, к которым требуется доступ. Профиль должен существовать в клиенте электронной почты MAPI на компьютере-сервере, а также должен быть открыт для учётной записи Windows, в которой работает служба Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Системные настройки «Электронная почта»](#) на стр. 229

Обзор SMTP-отправителей

Данные параметры предназначены для настройки сервера и его учетных записей, используемых сервером голосовой почты при отправке электронных сообщений с помощью SMTP. Могут быть настроены несколько серверов.

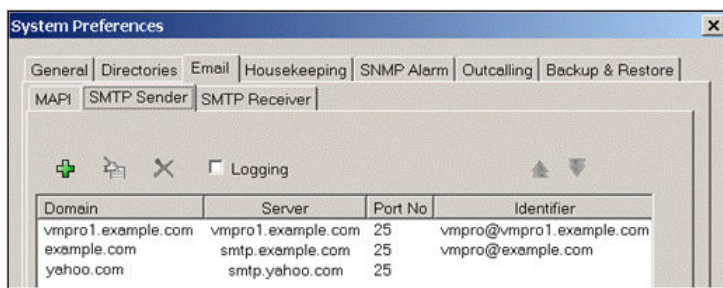
- В первой записи указывается сервер SMTP по умолчанию, используемый в том случае, если прочие записи не соответствуют домену, указанному в адресе исходящего электронного сообщения. Данная запись также используется для трафика между серверами голосовой почты, например между централизованным и резервным серверами голосовой почты.
- Если при отправке электронных сообщений в некоторые домены необходимы другие настройки, в систему могут быть добавлены дополнительные серверы. Например, значение по умолчанию настраивается для подключений через сервер Exchange внутренней сети клиента, а для электронных сообщений на внешние серверы электронной почты, например gmail.com, добавляются дополнительные записи.
- **Обмен сообщениями между серверами голосовой почты:** на распределенных серверах голосовой почты и основном/резервном сервере голосовой почты, а также для обеспечения отказоустойчивости голосовой почты IP Office Server Edition, используется SMTP в целях обмена информацией и сообщениями между серверами голосовой почты. В этом случае на первом месте в списке **SMTP-отправитель**

должна находиться используемая запись, которая настраивается для данной службы так, чтобы настройки домена и сервера совпадали с IP-адресом или полным доменным именем другого сервера голосовой почты.

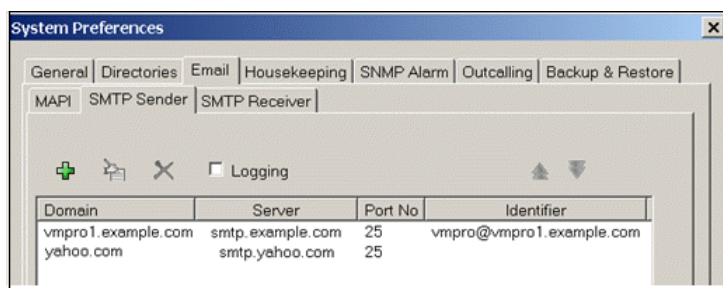
Пример

В приведенном ниже примере:

- Первая запись используется для сообщений, отправляемых на другие серверы голосовой почты. Этот же адрес используется в настройках домена и сервера в первой записи, в качестве SMTP-службы, которая запущена на той же серверной машине, на которой запущена служба голосовой почты (например, IIS SMTP на сервере на базе Windows).
- Следующая запись предназначена для электронных сообщений, которые используют общий доменный адрес электронной почты клиента, причем в качестве сервера установлен сервер электронной почты клиента. Третья запись добавлена для отправки электронных сообщений, создаваемых действием «Эл. почта» в потоке вызовов, непосредственно на внешнюю службу электронной почты.



- Первые две записи в примере выше можно объединить. Синхронизация сервера голосовой почты с другим сервером использует параметр **Домен**, только если другие службы электронной почты используют адрес **Сервер** и другой параметр.



Настройки SMTP-отправителя

Настройка	Описание
Регистрация	Если выбрать этот параметр, ведение журнала SMTP для сервера будет включено.
Сервер	Этот раздел служит для ввода сведений о сервере или серверах SMTP, на которые сервер голосовой почты отправляет сообщения. Щелкните значок +, чтобы добавить другую запись, используя указанные ниже параметры. При помощи значков ^ и v можно настроить порядок записей, если указано несколько SMTP-серверов.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Почтовый домен	Это поле используется по-разному, в зависимости от того, является ли запись первой в списке: • Для первой записи сервера в списке: это параметр исходящих сообщений электронной почты по умолчанию. В этом поле также устанавливается домен назначения почты, на котором сервер голосовой почты фильтрует входящие сообщения (см. ниже), и значение которого повторяется на вкладке Приемник SMTP. • Обмен сообщениями между серверами голосовой почты: для обмена сообщениями между серверами голосовой почты в списке отправителей SMTP первой должна быть запись, которая настроена и используется. Каждый сервер использует службу сервера SMTP на том же компьютере-сервере, что и службу голосовой почты. Например, сервер на базе Windows использует сообщения электронной почты SMTP через IIS на том же сервере. Служба голосовой почты также использует домен, установленный на фильтрование входящих сообщений SMTP, получаемых сервером SMTP. Для этого введенный домен должен совпадать с полным доменным именем сервера, на котором выполняется сервер голосовой почты, например vmpro1.example.com. Все входящие сообщения, в которых почтовый домен получателя не полностью совпадает с указанным доменом, игнорируются. Получателем может быть vmsyncmaster, vmsyncslave либо имя или внутренний номер почтового ящика на сервере голосовой почты, например Extn201@vmprocentral.example.com или 201@vmprocentral.example.com. • Для дальнейших записей: домен указывает, что данные настройки должны использоваться для электронных сообщений, отправляемых на соответствующий домен. Эта запись должна представлять собой имя, разрешенное DNS, или IP-адрес.
Сервер	Указывает IP-адрес или полное имя домена сервера SMTP, на который отправляются сообщения. Voicemail Pro поддерживает передачу данных по протоколу SMTP и через SSL/TLS, и в виде обычного текста. • Для первой записи сервера в списке: если осуществляется обмен сообщениями между серверами голосовой почты (центральным, резервным и/или распределенными), используется первая запись, которая соответствует указанному выше домену. • Для дальнейших записей: сообщения электронной почты для получателей, отличных от других серверов голосовой почты в сети, регулируются адресом сервера электронной почты.
Номер порта	Номер порта на SMTP-сервере, на который отправляются сообщения.
Отправитель (идентификатор)	Обратите внимание, что некоторые серверы принимают электронную почту только от определенного отправителя или домена отправителя. Если оставить поле пустым, сервер голосовой почты вставит отправителя на основании адреса электронной почты, установленного для пользователя голосового почтового ящика (если указан), а в противном случае — используя наиболее близкое совпадение, найденное в IP Office.
Сервер требует проверки подлинности	Этот флажок определяет, требуется ли на почтовом сервере проверка подлинности соединения для отправки сообщений SMTP на этот сервер. Обычно выполняется аутентификация имени и пароля учетной записи почтового ящика, настроенного на таком сервере.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Имя учетной записи	Имя, используемое для проверки подлинности.
Пароль	Указывает пароль, используемый для аутентификации.
Использовать аутентификацию с запросом и подтверждением (Cram MD5)	Если установлен этот флажок, имя и пароль отправляются с использованием механизма CRAM-MD5.

Дополнительные ссылки

[Системные настройки «Электронная почта»](#) на стр. 229

Настройки SMTP-получателя

Данная вкладка служит для установки местоположений, которые сервер голосовой почты проверяет на наличие входящих сообщений SMTP.

* Примечание:

- Если Voicemail Pro используется в распределенной среде, по окончании записи распределенный сервер передает записанное сообщение на центральный сервер голосовой почты. Однако, представление сервера голосовой почты для индикации ожидающего сообщения (MWI) и доступ по телефону могут быть предоставлены с опозданием из-за внутренних процессов обработки сообщения и задержек в сети. При наличии интенсивного трафика задержка может достигать 2 минут.

Настройка	Описание
SMTP-получатель	Для параметра SMTP-получателя можно задать значение Внутренняя или Внешняя . Доступные настройки различаются в зависимости от выбранного варианта.
Внутренняя Настройку «Внутренний» можно использовать, если необходимо, чтобы сервер голосовой почты выполнял проверку соответствующей учетной записи на сервере SMTP на наличие ожидающих сообщений. Параметры сервера будут предварительно заполнены данными из формы Отправитель SMTP. Используйте этот параметр для серверов голосовой почты, работающих на сервере приложения IP Office. Распределенный/основной/резервный сервер голосовой почты: данный параметр используется, если сервер голосовой почты работает на сервере приложения IP Office как один из распределенных голосовых серверов или как сервер в связке из основного и резервного серверов.	
Порт	Это порт, на котором сервер голосовой почты выполняет прослушивание на предмет входящих сообщений. По умолчанию используется порт 25.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Домен	: это доменный адрес назначения, для которого сервер будет принимать входящие сообщения электронной почты. Обратите внимание, что он совпадает с доменом, установленным первой записью сервера на вкладке SMTP-отправитель. • Обмен сообщениями между серверами голосовой почты: для обмена сообщениями между серверами голосовой почты в списке отправителей SMTP первой должна быть запись, которая настроена и используется. Каждый сервер использует службу сервера SMTP на том же компьютере-сервере, что и службу голосовой почты. Например, сервер на базе Windows использует сообщения электронной почты SMTP через IIS на том же сервере. Служба голосовой почты также использует домен, установленный на фильтрование входящих сообщений SMTP, получаемых сервером SMTP. Для этого введенный домен должен совпадать с полным доменным именем сервера, на котором выполняется сервер голосовой почты, например vmpro1.example.com. Все входящие сообщения, в которых почтовый домен получателя не полностью совпадает с указанным доменом, игнорируются. Получателем может быть vmsyncmaster, vmsyncslave либо имя или внутренний номер почтового ящика на сервере голосовой почты, например Extn201@vmprocentral.example.com или 201@vmprocentral.example.com.
Внешняя	Используйте этот параметр, если сервер голосовой почты находится на сервере со сторонним SMTP-приложением, например сервером IIS со включенным SMTP. Параметр Внешняя следует использовать, если необходимо, чтобы сервер голосовой почты проверял папку сброса почты на локальном сервере SMTP на наличие сообщений электронной почты SMTP. Например, при наличии сервера IIS со включенным SMTP на сервере-компьютере, где находится сервер голосовой почты.
папки сброса,	Настройка папки для мониторинга службой SMTP на предмет входящих сообщений электронной почты.
Домен	Это доменный адрес назначения, для которого сервер будет принимать входящие сообщения электронной почты. Обратите внимание, что он совпадает с доменом, установленным первой записью сервера на вкладке SMTP-отправитель.

Дополнительные ссылки

[Системные настройки «Электронная почта»](#) на стр. 229

Системные настройки «Служебные действия»

Назначение этих настроек.

- Установка интервала времени, по истечении которого сервер голосовой почты автоматически удаляет различные типы сообщений и записей.
- Максимальный размер почтового ящика ограничен сервером 60 минутами хранения. Служебные настройки сервера голосовой почты должны использоваться для обеспечения автоматического удаления старых сообщений согласно корпоративным требованиям клиента. Для долгосрочного архивирования сообщений следует использовать такие приложения, как Media Manager.

- Настройка порядка воспроизведения по умолчанию для различных типов сообщений и записей.
- Эти параметры можно изменить только в настройках центрального или основного сервера голосовой почты. Параметры других серверов голосовой почты в сети автоматически настраиваются в соответствии с этими параметрами.

	Delete after	Playback Order
New messages	0 hours	FIFO
Old messages	30 days	LIFO
Saved messages	0 hours	LIFO
Unopened messages	0 hours	FIFO
New recordings	0 hours	FIFO
Old recordings	30 days	LIFO
Deleted messages	1 days	

Настройка	Описание
Удалять через	Установите интервал времени, по истечении которого соответствующие сообщения будут автоматически удаляться. Значение 0 отключает автоматическое удаление (за исключением Удаленные сообщения, где значение 0 означает немедленное удаление). На самом деле удаление выполняется в следующий период простоя, когда на сервере голосовой почты нет ни входящих, ни исходящих вызовов.
Порядок воспроизведения	Установите порядок воспроизведения сообщений соответствующего типа. Возможные варианты — FIFO (первым получено — первым воспроизведено) и LIFO (последним получено — первым воспроизведено).
Тип сообщения Ниже приведены различные категории сообщений, в отношении которых применяются служебные настройки:	
Новые сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, для которых не воспроизводились ни заголовок, ни содержимое сообщения.
Старые сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, для которых пользователь воспроизводил содержимое, но не обозначил сообщение как сохраненное.
Сохраненные сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, которые пользователь отметил как сохраненные.
Неоткрытые сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, для которых в режиме эмуляции Intuity пользователь воспроизвел заголовок, но не воспроизводил содержимое сообщения.
Новые записи	Этот статус используется для записей, которые еще не воспроизводились.
Старые записи	Этот статус используется для записей, которые уже воспроизводились.
Удаленные сообщения	Этот статус используется для сообщений, отмеченных как удаленные при доступе к почтовому ящику. Этот параметр также используется для сообщений, переадресованных на сервер Exchange.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

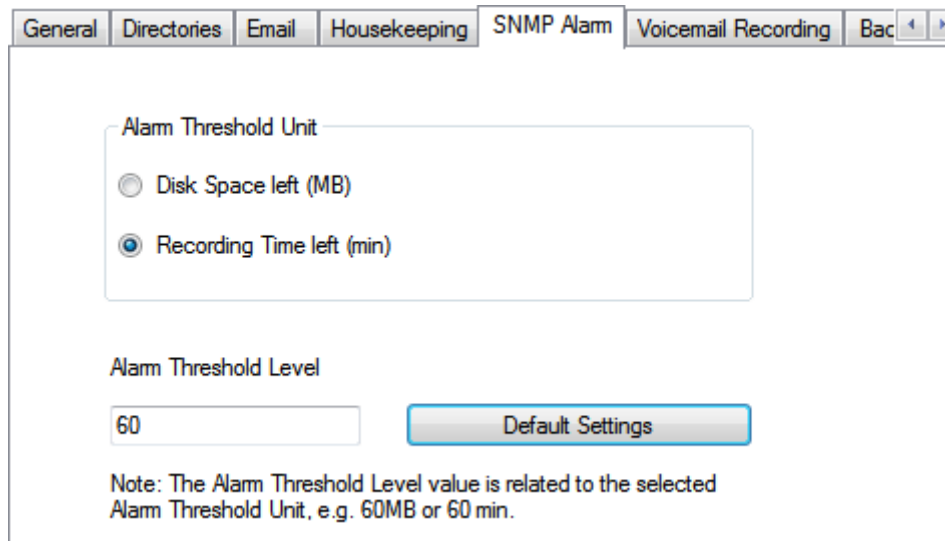
Системные настройки «Аварийный сигнал SNMP»

Система IP Office может быть настроена для создания аварийных сигналов. Такие аварийные сигналы могут отправляться из IP Office в форматах SNMP, электронной почты SMTP или системного журнала. Настройки сервера голосовой почты определяют уровни, при которых сервер дает системе IP Office указание отправить аварийный сигнал.

Для Voicemail Pro Server Edition система IP Office также отправляет аварийные сигналы SNMP в зависимости от процента доступного свободного пространства на диске. Это следующие аварийные сигналы SNMP:

- Состояние диска «Критическое» — на диске свободно менее 5% пространства;
- Состояние диска «ОК» — на диске свободно от 5 до 10% пространства;
- Состояние диска «Свободен» — на диске свободно более 10% пространства;
- Состояние диска «Запись остановлена» — занято все дисковое пространство.

Эти параметры можно изменить только в настройках центрального или основного сервера голосовой почты. Параметры других серверов голосовой почты в сети автоматически настраиваются в соответствии с этими параметрами.



Настройка	Описание
Единица измерения порога аварийного сигнала	В разделе «Порог для активации аварийного сигнала» выберите Оставшееся пространство на диске (МБ) или Оставшееся время записи (мин) .

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Пороговый уровень аварийных сигналов	Введите количество единиц (минут или Мб), при которых будут активированы аварийные сигналы SNMP. Минимальное значение, которое можно ввести, — 11. Помимо этого аварийного сигнала, можно также настроить следующие сигналы в зависимости от значения Пороговый уровень аварийных сигналов: - Оповещение «Пространства достаточно»: этот аварийный сигнал срабатывает, когда объем свободного места на диске вновь превышает уровень, установленный как Пороговый уровень аварийных сигналов плюс 30. - Критический аварийный сигнал: для этого аварийного сигнала задан уровень 30. Если для Пороговый уровень аварийных сигналов задано значение менее 40, для критического аварийного сигнала задается уровень Пороговый уровень аварийных сигналов минус 10. - Обратите внимание, что критический уровень понижается при снижении Пороговый уровень аварийных сигналов, но при повышении Пороговый уровень аварийных сигналов повышение критического уровня не происходит. Поэтому критический уровень только снижается и остается по крайней мере на той отметке, которая требуется. Чтобы восстановить для критического аварийного сигнала значение 30, выберите Параметры по умолчанию.
Настройки по умолчанию	Чтобы вернуть настройки аварийных сигналов по умолчанию, щелкните Настройки по умолчанию. Значение Пороговый уровень аварийных сигналов будет сброшено до 60. Уровень достаточного пространства восстанавливается до 90. Уровень критических аварийных сигналов восстанавливается до 30.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Уведомляющие вызовы»

На данной вкладке задаются настройки по умолчанию для исходящих вызовов. Вкладка не отображается, если исходящие вызовы отключены. См. [Включение/отключение уведомляющих вызовов](#) на стр. 222.

Владельцы почтовых ящиков могут настраивать собственные параметры исходящих вызовов с помощью телефона, например создавать собственные профили времени. Можно также просматривать и изменять эти настройки для отдельных пользователей (см. раздел [Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя](#) на стр. 183)

Эти параметры можно изменить только в настройках центрального или основного сервера голосовой почты. Параметры других серверов голосовой почты в сети автоматически настраиваются в соответствии с этими параметрами.

Retry	Interval ...
1 st	1
2 nd	5
3 rd	10
4 th	15
5 th	30

Настройка	Описание
Системное время В этих полях устанавливаются моменты начала и окончания для двух разных категорий времени. Каждый пользователь может выбрать, требуется ли использовать уведомления о сообщениях в эти периоды, вместо того, чтобы вручную задавать собственный период для получения уведомлений о сообщениях.	
Основное время	Период, когда функция исходящих вызовов активна по умолчанию для системы.
Пиковое время	Рабочие часы с наибольшей нагрузкой.
Параметры повторов системы Частота повторов уведомлений о сообщениях по умолчанию.	
Количество попыток	Диапазон: 0 и 10. Если сообщение не будет получено после последней попытки, то до поступления в почтовый ящик пользователя нового сообщения уведомления отправляться не будут.
Интервал между повторами	Интервал между последовательными повторами. Периодичность повтора — это промежуток времени между последовательными попытками совершить вызов на номер адресата. С 6-й по 10-ю попытку используется периодичность повторов по умолчанию.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Запись голосовой почты»

Эти настройки используются только для сервера голосовой почты, если приложение для архивации записей вызовов запущено на другом сервере. Это относится к ряду сценариев использования:

- На основном сервере голосовой почты, если приложение для архивации записей вызовов запущено на сервере приложений IP Office, отличном от основного сервера голосовой почты.
- На дополнительном сервере голосовой почты для поддержки отказоустойчивости основного сервера голосовой почты.
- На дополнительном сервере голосовой почты в режиме IP Office Select при использовании серверов голосовой почты с двумя активными модулями.

! Важно:

Эти настройки не следует применять для службы голосовой почты, запущенной на одном сервере с приложением для архивации вызовов.

The screenshot shows a web interface with several tabs: 'Housekeeping', 'SNMP Alarm', 'Voicemail Recording' (selected), 'Backup & Restore', and 'Syslog'. Under the 'Voicemail Recording' tab, there is a section titled 'Remote Server Settings'. This section contains four text input fields labeled 'FTP User Name', 'FTP Password', 'Remote FTP Location', and 'Remote FTP Host'. Below these fields is a button labeled 'Test Connection'.

Настройка	Описание
Имя пользователя FTP	Задайте имя пользователя для доступа к удаленному SFTP-серверу.
Пароль FTP	Задайте пароль для доступа к удаленному SFTP-серверу.
Удаленный FTP-сервер	Введите путь к файлам на сервере назначения. Это подпуть к корневой папке удаленных серверов.
Удаленный FTP-узел	Задайте адрес (IP-адрес или полное доменное имя) сервера назначения.
Проверить подключение	При нажатии этой кнопки сервер проверит подключение с использованием текущих параметров и выведет результаты.

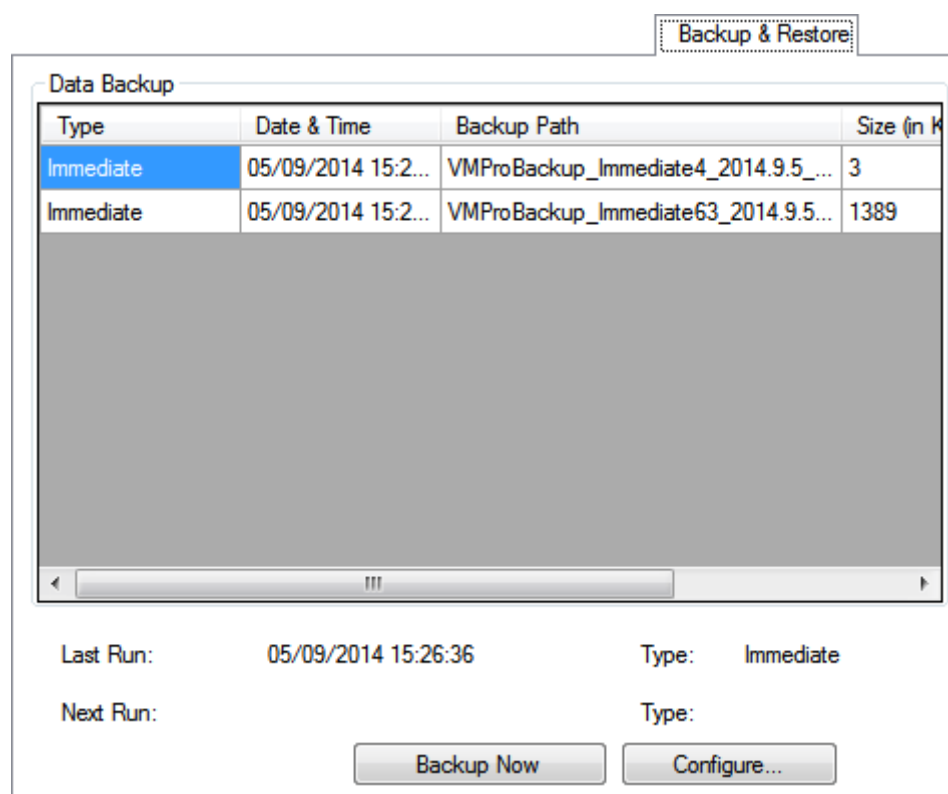
Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Резервное копирование и восстановление»

На этой вкладке можно выполнять, настраивать и восстанавливать резервные копии сервера голосовой почты. Это устаревшие функции, используемые в основном со старыми серверами голосовой почты на базе Windows (см. [Архивирование и восстановление клиента](#) на стр. 249).

Для текущих серверов голосовой почты вместо них рекомендуется использовать функции резервного копирования и восстановления, доступные в меню веб-управления сервером (см. [Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager](#) на стр. 352).



Настройка	Описание
Резервное копирование данных	Раздел Резервное копирование данных содержит сведения о прошлых резервных копиях. Список включает в себя только резервные копии, сохраненные на компьютере, где установлен клиент. Чтобы обновить список, закройте диалоговое окно Системные настройки и откройте его снова.
Предыдущий запуск/Тип	Время и тип предыдущего архивирования.
Следующий запуск/Тип	Время и тип архивирования, которое запланировано на следующий раз. Если резервное копирование уже выполняется, в поле Следующий запуск отображается Активные .

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Восстановить	Щелкните для восстановления голосовой почты (данных и параметров) из резервной копии. См. Архивирование и восстановление клиента на стр. 249.
Выполнить архивацию	Выполнять немедленное архивирование данных и параметров голосовой почты.
Прер.	Если резервное копирование уже выполняется, щелкните для его отмены.
Настроить	Щелкните, чтобы запланировать резервное копирование данных и параметров голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Системные настройки «Системный журнал»

Эти параметры позволяют настроить сервер голосовой почты для записи элементов системного журнала на сервер системного журнала. Записи могут включать в себя аварийные сигналы, события и изменения в работе сервера голосовой почты.

Настройка	Описание
Включить системный журнал	По умолчанию = выкл. Укажите, должен ли сервер голосовой почты отправлять записи системного журнала.
IP-адрес	Задайте IP-адрес конечного сервера системного журнала.
Порт	По умолчанию = 514. Задайте порт UDP, на котором конечный сервер должен отслеживать поступающие отчеты системного журнала.

Дополнительные ссылки

[Системные параметры](#) на стр. 225

Глава 30. Администрирование

Настройка параметра восстановления конфигурации

Об этой задаче Процедура

1. В меню Администрирование выберите **Настройки > Общие**.
2. На вкладке Общая информация в поле **Параметр восстановления конфигурации** задайте параметр, который требуется настроить.
 - **Вручную**: системный администратор должен инициировать восстановление конфигурации.
 - **Постепенно (по умолчанию)**: резервный сервер инициирует восстановление конфигурации после окончания всех текущих вызовов на резервном сервере голосовой почты.
 - **Автоматически**: резервный сервер инициирует восстановление конфигурации после окончания всех текущих вызовов на резервном сервере голосовой почты или по истечении указанного времени ожидания (не более 60 минут).
3. Щелкните **ОК**.

Выключение/приостановка голосовой почты

Об этой задаче

Вы можете запросить выключение или приостановку сервера голосовой почты:

- **Приостановить**: система IP Office останавливает отправку вызовов на сервер голосовой почты до получения указания возобновить работу голосовой почты или до перезапуска сервера голосовой почты.
- **Выключить**: система IP Office останавливает отправку вызовов на сервер голосовой почты до перезапуска служб голосовой почты или до перезапуска сервера голосовой почты.
 - Если выбран вариант с выключением, сервер голосовой почты дожидается окончания всех вызовов перед выключением. Для этого сначала будет отправлен запрос в IP Office, на котором он хранится, чтобы прекратить отправку новых вызовов с IP Office на голосовую почту. Когда все текущие вызовы будут завершены, сервер голосовой почты выключится.
 - При выборе немедленного отключения система разорвет все текущие вызовы.

- Если сервер голосовой почты в распределенной установке голосовой почты выключен, новые вызовы на сервер голосовой почты маршрутизируются на центральный сервер голосовой почты.
- Если центральный сервер голосовой почты в централизованной установке голосовой почты с резервным сервером выключен, новые вызовы на голосовую почту маршрутизируются на резервный сервер голосовой почты.

Процедура

1. Выберите пункт **Файл** а затем **Отключение голосовой почты**.

2. Выберите один из вариантов:

- **Продолжить:** в результате выбора этого варианта начнется процесс мягкого выключения сервера. Чтобы снова включить выключенный сервер, необходимо перезапустить службу Voicemail Pro или перезагрузить компьютер-сервер Voicemail Pro.

Если в процессе отключения сервера выбрать пункт **Файл** еще раз, будет показано *Голосовая почта (...отключение)*. Если нажать на эту надпись, откроется меню со статусом процесса выключения и возможностью отменить процесс или изменить его на немедленное (жесткое) выключение.

По окончании процесса выключения клиенты Voicemail Pro будут работать так же, как в автономном режиме. Для перезапуска сервера необходимо перезагрузить компьютер.

- **Активные сеансы:** отображает количество текущих сеансов (вызовов). Выключение произойдет только тогда, когда этот показатель будет равен нулю.
- **Отключение:** отображает длительность процесса отключения на текущий момент.
- **Отключить немедленно:** меняет текущий процесс на немедленное жесткое выключение. Все текущие вызовы прерываются.
- **Отменить отключение:** отмена процесса отключения.
- **Приостановка вызовов:** при выборе этого варианта начнется процесс приостановки вызовов сервера. Чтобы перезапустить приостановленный сервер, выберите **Файл > Возобновить голосовую почту**.

Если в процессе приостановки вызовов на сервере выбрать пункт **Файл** еще раз, будет показано *Голосовая почта (...удержание вызовов)*. Если нажать на эту надпись, откроется меню со статусом процесса приостановки вызовов и возможностью отменить процесс или изменить его на немедленное (жесткое) выключение.

Если после приостановки вызовов на сервере выбрать пункт **Файл** еще раз, отобразится вариант «Возобновить голосовую почту». Если щелкнуть этот вариант, будет выполнен запрос к IP Office на возобновление направления вызовов на сервер голосовой почты.

- **Активные сеансы:** отображает количество текущих сеансов (вызовов). Выключение произойдет только тогда, когда этот показатель будет равен нулю.

- **Приостановка вызовов:** отображает длительность процесса отключения на текущий момент.
- **Отключить немедленно:** меняет текущий процесс на немедленное жесткое выключение. Все текущие вызовы прерываются.
- **Отменить приостановку:** отмена процесса отключения.
-

Поддержка глобальных часовых поясов

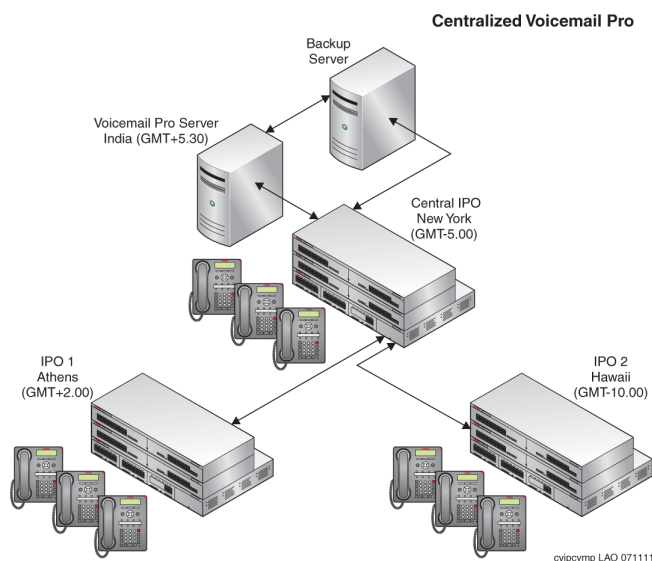
Поддержка глобальных часовых поясов (ITZ) доступна на центральном сервере голосовой почты и распределенных серверах голосовой почты, которые соединены с системами IP Office, расположенными в разных часовых поясах по всему миру. Благодаря поддержке глобальных часовых поясов, включенной на центральном сервере голосовой почты, пользователи систем IP Office, расположенных по всему миру, могут получать сообщения голосовой почты с отметками времени на основе местного часового пояса.

* Примечание:

UTC (всемирное время) — это стандартное время, по которому регулируется мировое время. Серверы, интерактивные службы и другие объекты, которые работают по общепринятому времени, используют время UTC.

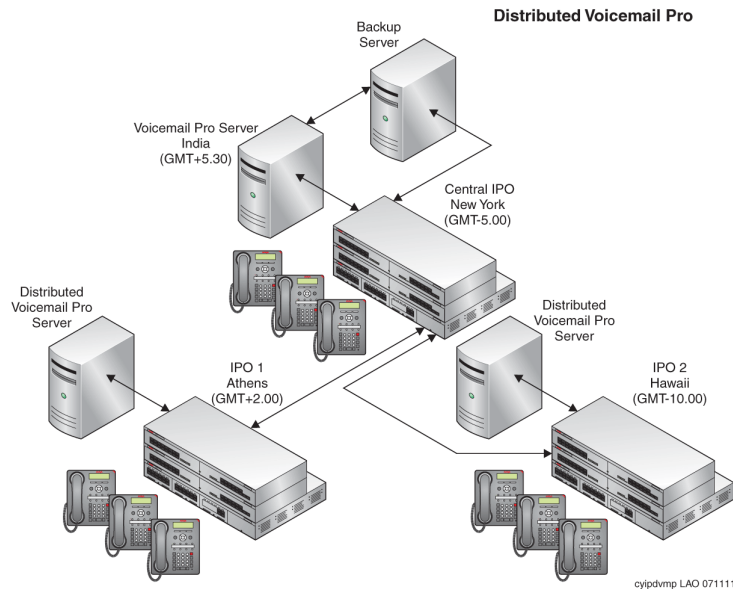
Пример централизованной установки Voicemail Pro

- Пример: три экземпляра IP Office, расположенные в разных часовых поясах, подключаются друг к другу. Два экземпляра IP Office, расположенные в разных географических местоположениях, подключаются к центральной системе IP Office. Сервер голосовой почты подключается к центральной системе IP Office. Система сохраняет сообщения голосовой почты на централизованном сервере Voicemail Pro. В каждой системе IP Office для источника времени настроено использование протокола Simple Network Time Protocol (SNTP) или значение «Нет».



Пример распределенной установки Voicemail Pro

- Пример: три экземпляра IP Office, расположенные в разных часовых поясах, подключаются друг к другу. Два экземпляра IP Office, расположенные в разных географических местоположениях, подключаются к центральной системе IP Office. Центральная система IP Office подключается к центральному серверу голосовой почты, а прочие системы IP Office подключаются к распределенным серверам голосовой почты. В каждой системе IP Office для источника времени настроено использование протокола SNTP или значение «Нет».



Сценарии глобальных часовых поясов

Различные сценарии, где функции поддержки глобальных часовых поясов применяются на серверах голосовой почты, включают:

Сценарий	Описание
Ответ на вызов:	Когда происходит вызов пользователя, находящегося в другом часовом поясе, и в его почтовом ящике оставляется сообщение, система вычисляет метку времени, связанную с ответом на вызов, используя время UTC и местное смещение времени в той системе IPO, в которой находится получающий сообщение пользователь. Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Вы вызываете другого пользователя в системе IPO2, где время составляет 02:00 (UTC - 10:00), и оставляете для него сообщение в его системе. Сообщение будет храниться в системе Voicemail Pro, расположенной в часовом поясе, где время составляет 17:30 (UTC + 05:30). Даже если система сохраняет сообщение на сервере голосовой почты, указывается время 2:00 (UTC - 10:00), а не 17:30 (UTC + 5:30). * Примечание: Если рабочее место пользователя в системе IPO2 не закреплено, а системы IPO1 и IPO2 находятся в разных часовых поясах, то в системе будет использоваться время смещения, заданное в IPO1.

Таблица продолжается...

Сценарий	Описание
Действие «Часы»	При запуске действия «Часы», настраиваемого на сервере голосовой почты, время воспроизводится на основании часового пояса, в котором находится пользователь, а не сервер голосовой почты. Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Вы запускаете действие «Часы», настроенное на сервере голосовой почты, где установлено время 17:30 (UTC +5:30). В системе будет отмечено время 14:00, а не 17:30.  Примечание: В настройках распределенного сервера голосовой почты возможность поддержки глобальных часовых поясов работает так же, как и в настройках централизованного сервера голосовой почты.
Запись вызовов	Система вычисляет метку времени, связанную с записью вызовов, используя время UTC и местное смещение времени в той системе IPO, где была начата запись. Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00), и записываете вызов. Система сохраняет его в почтовой системе на сервере голосовой почты, где установлено время 17:30 (UTC + 5:30). В системе время записи вызова будет отмечено как 14:00 (UTC + 02:00) вместо 17:30 (UTC + 05:30).
Записи кампании	При записи кампании система вычисляет метку времени, связанную с записанным откликом на кампанию, используя время UTC и местное смещение времени в той системе IPO, где был записан этот отклик. Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Вы звоните и записываете отклик на кампанию. Когда система сохраняет сообщение на централизованном сервере голосовой почты, указывается время 17:30 (UTC + 5:30). С учетом поддержки глобальных часовых поясов в системе время записи будет отмечено как 14:00 (UTC + 02:00) вместо 17:30 (UTC + 05:30).
Условие «Программа на неделю»	При проектировании потока вызовов и его хранении на централизованном сервере Voicemail Pro, на котором имеется условие «Программа на неделю», заданное для конкретного времени, система проверяет это условие на основе того часового пояса, в котором находитесь вы, а не централизованный сервер Voicemail Pro. Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Вы вызываете пользователя в другом часовом поясе, где время составляет 02:00 (UTC - 10:00). Если в качестве условия программы для пользователя указано время 02:00 (UTC - 10:00), а поток вызовов находится на централизованном сервере голосовой почты, время на котором составляет 17:30 (UTC + 5:30), условие потока вызовов будет основываться на часовом поясе пользователя, а не на часовом поясе сервера голосовой почты, куда система сохраняет поток вызовов.  Примечание: Если время было настроено для обеспечения соответствия временному сдвигу пользователя в предыдущих версиях Voicemail Pro, то эти настройки необходимо удалить, так как Voicemail Pro автоматически учитывает временной сдвиг.

Таблица продолжается...

Сценарий	Описание
Группы поиска	Когда вы оставляете сообщение в почтовом ящике группы поиска, система вычисляет метку времени, связанную с ответами на вызовы, используя время UTC и местный временной сдвиг в той системе IPO, где находится группа поиска, принимающая сообщение. Независимо от временного сдвига, заданного на коммутаторах в системе IP Office, где находятся пользователи из этой группы поиска, метка времени, связанная с сообщениями в данной группе, всегда основывается на смещении времени в той системе IP Office, к которой относится упомянутая группа поиска. • Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Вы вызываете группу поиска 2 в системе IPO2, где время составляет 02:00 (UTC - 10:00), и оставляете сообщение на централизованном сервере Voicemail Pro, где время составляет 17:30 (UTC + 05:30). Даже если система сохраняет сообщение на централизованном сервере голосовой почты, указывается время 02:00 (UTC - 10:00), а не 17:30 (UTC + 5:30).
Список рассылки	При отправке сообщения через список рассылки метка времени, связанная с записью в почтовом ящике каждого получателя, складывается из UTC и местного временного сдвига в той системе IP Office, к которой относится получатель. • Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Когда вы отправляете сообщение через список рассылки всем пользователям в системе IPO2, где установлено время 02:00 (UTC - 10:00), система сохраняет сообщение на централизованном сервере Voicemail Pro, где установлено время 17:30 (UTC + 05:30). Метка времени, связанная с записью, — это время 02:00 (UTC - 10:00) в системе IPO2, к которой относятся все получатели списка рассылки.

Таблица продолжается...

Сценарий	Описание
Уведомляющие вызовы	Почтовый ящик можно настроить таким образом, чтобы при получении нового сообщения система создавала вызов предварительно настроенного адресата. Таким адресатом может быть номер настольного телефона или внешний номер стационарного либо мобильного телефона. Подробные сведения о настройке см. в разделе Настройка системных параметров уведомлений о сообщениях на стр. 237. Сервер голосовой почты сверяет настроенные временные интервалы с местным временем пользователя (UTC + местный временной сдвиг). При поступлении нового сообщения в почтовый ящик сервер Voicemail Pro использует местное время, складываемое из времени UTC и смещения времени пользователя, для сравнения с настроенным временем уведомляющего вызова. В результате сравнения местного времени и времени получения уведомления о новом сообщении определяется адресат уведомления о новом сообщении. Пример. Рассмотрим ситуацию, когда система IPO находится в часовом поясе со временем 14:00 (UTC +2:00), а сервер голосовой почты — в часовом поясе со временем 17:30 (UTC +5:30). Вы находитесь в системе IPO1 и настроили исходящие вызовы для номера настольного телефона в интервале между 13:00 и 15:00. Если вы получите сообщение в 14:00 (UTC + 2:00) по времени IPO1, сервер голосовой почты инициирует исходящий вызов, даже если текущее время на сервере голосовой почты составляет 17:30 (UTC + 5:30) и находится за пределами указанного вами временного интервала.  Примечание: Если время было настроено для обеспечения соответствия смещению времени пользователя в предыдущих версиях Voicemail Pro, то эти настройки необходимо удалить, так как Voicemail Pro автоматически учитывает временной сдвиг.
Настройка аварийных сигналов	Можно настроить сервер Voicemail Pro на сопоставление времени аварийного сигнала с часовым поясом, в котором вы находитесь. При настройке аварийного сигнала на телефоне сервер Voicemail Pro автоматически сопоставляет время аварийного сигнала местному времени пользователя. Пример. Рассмотрим ситуацию, когда время в системе IPO1 составляет 14:00 (UTC + 2:00), а время на сервере голосовой почты — 17:30 (UTC + 5:30). В системе IPO1 вами установлен аварийный сигнал на 14:30. Система воспроизводит аварийный сигнал при достижении времени 14:30 в системе IPO1, а не на сервере голосовой почты.
Чтение электронной почты	При использовании функции Voicemail Pro TTS для прочтения сообщений электронной почты система вычисляет временную метку, связанную с электронной почтой при помощи всемирного времени и локального смещения, заданного в IPO, где зарегистрирован получатель. Пример. Вы находитесь в системе IPO1, где установлено время 14:00 (UTC + 02:00). Вы получаете сообщение электронной почты. При прочтении сообщения электронной почты временная отметка, которую проигрывает система, соответствует всеобщему скоординированному времени UTC и локальному временному сдвигу IPO1 (14:00 - UTC + 2:00).

Глава 31. Архивирование и восстановление клиента

Для выполнения функций резервного копирования и восстановления на удаленном сервере FTP можно использовать клиент Voicemail Pro. Клиент может также использоваться для восстановления файлов прошлых резервных копий.

Важно:

- Это набор прежних функций. Вместо них рекомендуется использовать функции резервного копирования и восстановления, доступные в меню веб-управления сервером. См. [Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager](#) на стр. 352.

Дополнительные ссылки

[Немедленное архивирование](#) на стр. 249

[Создание расписания архивирования](#) на стр. 251

[Восстановление резервных копий](#) на стр. 253

Немедленное архивирование

Об этой задаче

С помощью клиента Voicemail Pro можно провести немедленное резервное копирование.

Процедура

1. Откройте приложение клиента Voicemail Pro и подключитесь к серверу голосовой почты.
2. В меню **Администрирование** выберите **Настройки > Общие**.
3. Перейдите на вкладку **Архивирование и восстановление**.
4. Нажмите **Архивировать сейчас**.
5. Установите флажок **Шифровать архив**, чтобы защитить файлы архивов от случайного или злонамеренного повреждения.
6. Выберите элементы, которые требуется включить в архив. [Описание параметров резервного копирования](#) на стр. 250.

7. Для сохранения файлов архива на локальном диске, укажите путь к локальному файлу или путь к удаленному файлу в формате UNC (\server\filepath) в **Местоположение**.
 - Путь по умолчанию: /opt/vmpro/Backup/Scheduled.
 - В Unified Communications Module пути /media/sdb1 and /media/sdc1 могут использоваться для доступа к разъемам USB модуля.
8. Если вы хотите сохранить файл резервной копии на удаленном FTP-сервере, выберите **Настройка дистанционного архивирования** и выполните следующие действия:
 - а. Введите имя хоста или IP-адрес удаленного FTP-сервера в поле **Удаленный хост FTP**.
 - б. Введите абсолютный путь FTP к папке на удаленном FTP-сервере в поле **Удаленный FTP сервер**.
 - в. Введите имя пользователя FTP в поле **Имя пользователя FTP**.
 - г. Введите пароль для FTP в поле **Пароль FTP**.
 - д. Если вы хотите использовать для передачи данных SFTP, выберите **SFTP**.
 - е. Щелкните **Проверить подключение** для проверки возможности подключения сервера голосовой почты к удаленному серверу FTP или SFTP.

Если вы получаете сообщения об ошибках, относящиеся к подлинности хоста.
9. Нажмите **ОК**, для запуска резервного копирования.

*** Примечание:**

Если резервное копирование выполняется, в диалоговом окне **Резервное копирование и восстановление** отображается элемент **Прервать** вместо **Архивировать сейчас**. Щелкните **Прервать**, чтобы отказаться от выполняемого резервного копирования.

Дополнительные ссылки

[Архивирование и восстановление клиента](#) на стр. 249

[Описание параметров резервного копирования](#) на стр. 250

Описание параметров резервного копирования

Параметры	Описание
Сообщения голосовой почты	Голосовые сообщения принимаются на ящики голосовой почты пользователя или группы поиска.
Пользовательские настройки и приветствия	Персональные и временные приветствия, настройка параметров приветствия, настройка параметров почтового ящика, настройка параметров исходящих вызовов и пользовательские записи.
Имя кампании	Ответы, полученные для кампаний.
Потоки вызовов, модули и условия	Потоки вызовов, модули, условия и мета-информация для кампаний.

Таблица продолжается...

Параметры	Описание
Записи модулей	Записи для различных модулей.
Системные параметры	Настройки Voicemail Pro, параметры COS, отладочные параметры и так далее.

Дополнительные ссылки

[Немедленное архивирование](#) на стр. 249

[Создание расписания архивирования](#) на стр. 251

Создание расписания архивирования

Об этой задаче

С помощью клиента Voicemail Pro можно настроить для сервера ежедневное, еженедельное и ежемесячное резервное копирование.

Процедура

1. Откройте приложение Voicemail Pro и подключитесь к серверу голосовой почты.
2. В меню **Администрирование** выберите **Настройки > Общие**.
3. Перейдите на вкладку **Архивирование и восстановление**.
4. Нажмите **Настроить**.
5. Укажите время начала резервного копирования в поле **Запуск**.
6. Установите флажок **Шифровать архив**, чтобы защитить файлы архивов от случайного или злонамеренного повреждения.
7. Установите флажки **Ежедневно**, **Еженедельно** и **Ежемесячно** для активации резервного копирования через соответствующие интервалы времени.

 Примечание:

В каждый момент времени может производиться архивирование только одного типа. Если расписание предусматривает одновременный запуск нескольких заданий, ежемесячное задание получает приоритет над еженедельным и ежедневным, а еженедельное задание — над ежедневным.

8. Для каждого из активных расписаний следует указать элементы, которые необходимо включить в архив. См. [Описание параметров резервного копирования](#) на стр. 250.
9. Для сохранения файлов резервных копий на локальном диске, укажите путь к локальному файлу или путь к удаленному файлу в формате UNC (\server\filepath) в соответствующем поле **Местоположение**.
 - Путь по умолчанию: /opt/vmpro/Backup/Scheduled.

10. Если вы хотите сохранить файл резервной копии на удаленном FTP-сервере, выберите **Настройка дистанционного архивирования** и выполните следующие действия:
 - а. Введите имя хоста или IP-адрес удаленного FTP-сервера в поле **Удаленный хост FTP**.
 - б. Введите абсолютный путь FTP к папке на удаленном FTP-сервере в поле **Удаленный FTP сервер**.
 - в. Введите имя пользователя FTP в поле **Имя пользователя FTP**.
 - г. Введите пароль для FTP в поле **Пароль FTP**.
 - д. Если вы хотите использовать для передачи данных SFTP, выберите **SFTP**.
 - е. Щелкните **Проверить подключение** для проверки возможности подключения сервера голосовой почты к удаленному серверу FTP или SFTP.

При получении сообщения об ошибке, относящейся к проверке подлинности хоста, см. раздел [Описание параметров резервного копирования](#) на стр. 250.
11. Нажмите **ОК**.
12. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы закрыть диалоговое окно **Системные настройки**.

Дополнительные ссылки

[Архивирование и восстановление клиента](#) на стр. 249

[Описание параметров резервного копирования](#) на стр. 250

Описание параметров резервного копирования

Параметры	Описание
Сообщения голосовой почты	Голосовые сообщения принимаются на ящики голосовой почты пользователя или группы поиска.
Пользовательские настройки и приветствия	Персональные и временные приветствия, настройка параметров приветствия, настройка параметров почтового ящика, настройка параметров исходящих вызовов и пользовательские записи.
Имя кампании	Ответы, полученные для кампаний.
Потоки вызовов, модули и условия	Потоки вызовов, модули, условия и мета-информация для кампаний.
Записи модулей	Записи для различных модулей.
Системные параметры	Настройки Voicemail Pro, параметры COS, отладочные параметры и так далее.

Дополнительные ссылки

[Немедленное архивирование](#) на стр. 249

[Создание расписания архивирования](#) на стр. 251

Восстановление резервных копий

Об этой задаче

Нельзя использовать клиент Voicemail Pro для восстановления предыдущих резервных копий. Однако файлы резервных копий можно скопировать на сервер и затем восстановить при помощи меню веб-управления.

Предупреждение:

Процесс восстановления предполагает завершение работы и перезагрузку службы голосовой почты. Завершение и перезапуск не будут выполнены, если имеется клиент Voicemail Pro, подключенный к службе. При восстановлении файлы не будут восстановлены корректно.

Процедура

1. Подключитесь к серверу на базе Linux, используя средство передачи файлов по протоколу SSH.
2. Скопируйте папку с резервной копией в папку `/opt/vmpro/Backup/Scheduled/OtherBackups` на IP Office Application Server.
 - Если резервные копии сохранены на удаленном хосте FTP, можно скачать папку резервной копии с удаленного хоста FTP при помощи приложения FTP-клиента.
 - Если используется сервер Voicemail Pro, запущенный на Unified Communications Module, можно скопировать папку резервной копии на USB-накопитель.
3. При использовании веб-браузера вход выполняется непосредственно в меню веб-управления сервера на порту 7071.
4. Щелкните **Настройки** перейдите на вкладку **Общие**.
5. В поле **Резервное копирование и восстановление** щелкните **Восстановить** для службы **Голосовая почта**.
6. Выберите файл резервной копии, который требуется восстановить.
7. Нажмите **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Архивирование и восстановление клиента](#) на стр. 249

Часть 7. Запись вызовов

Глава 32. Запись вызовов

Voicemail Pro может использоваться не только в качестве службы сообщений, но и в качестве службы записи вызовов. В IP Office можно настроить инициализацию записи вызовов вручную или автоматически.

- Если ведется запись конференц-связи, при подключении нового участника запись вызова продолжается. Тем не менее, каждый раз, когда новый участник подключается к конференц-связи, сообщение о том, что ведется запись, повторяется.
- Если записываемый вызов паркуется или ставится на удержание, запись приостанавливается. При возобновлении вызова система продолжает запись.
- По умолчанию записи вызовов сохраняются в почтовом ящике. Однако папку для их сохранения можно изменить.
- Если запись осуществляется оператором, который подключается к вызову, она не остановится даже после завершения этого вызова. Это позволяет оператору создать аннотацию записи.

Функция	Описание
Возможности конференц-связи	Запись вызовов использует возможности конференц-связи, поэтому на нее распространяются ограничения количества участников конференц-связи, присущие системе IP Office.
IP-каналы и внутреннее номера	Если с IP-каналами и/или внутренними номерами используется прямой медиапоток, во время записи вызов будет автоматически изменен на не прямой медиапоток.
Предупреждение о записи вызова	Во многих странах действует законодательное требование, обязывающее предупреждать участников вызова о том, что разговор записывается. С этой целью Voicemail Pro воспроизводит запрос Проигрывать информацию о записи вызова , который при необходимости можно отключить. При автоматической записи вызовов на некоторых телефонах может отображаться символ записи.
Длительность записи	Максимальная длительность записи всех вызовов составляет пять часов. Фактический максимум настраивается в системных настройках сервера голосовой почты.
Библиотека записи речевых сообщений (VRL)	По умолчанию записи помещаются в стандартные почтовые ящики голосовой почты. Однако для системы IP Office можно настроить поддержку отдельного приложения библиотеки записей речи (VRL). В этом случае после записи вызова Voicemail Pro передает запись в приложение VRL.

Дополнительные ссылки

[Предупреждение о записи вызова](#) на стр. 256

[Установка максимальной длины записи](#) на стр. 257

[Получение согласия вызывающего абонента](#) на стр. 257

Предупреждение о записи вызова

Во многих регионах законодательство местного или государственного уровня обязывает предупреждать участвующие стороны о том, что осуществляется запись вызова. Для этого можно воспользоваться следующим способом: включить сообщение предупреждения о записи вызова, предоставляемое сервером голосовой почты.

- Если сообщение «Предупреждение о записи вызова» включено, такое предупреждение будет воспроизводиться в обязательном порядке.
- Вызывающий абонент может не услышать объявление «предупреждения о записи», если вызов использует аналоговые соединительные линии. Аналоговые каналы не поддерживают уведомления о статусе вызовов, поэтому предупреждение о записи воспроизводится сразу после закрытия канала, даже если на вызов еще не ответили.
- По умолчанию параметр **Проигрывать информацию о записи вызова** включен.

Сообщение предупреждения о записи вызова

Данное сообщение на каждом языке находится в файле *aor_00.wav*.

Дополнительные ссылки

[Запись вызовов](#) на стр. 255

[Включение и выключение предупреждения о записи](#) на стр. 256

[Скрытие индикации автоматической записи](#) на стр. 256

Включение и выключение предупреждения о записи

Процедура

1. В клиенте Voicemail Pro щелкните  или выберите **Администрирование > Параметры > Общее**.
2. Щелкните **Проигрывать информацию о записи вызова**, чтобы включить (флажок установлен) или выключить (флажок снят) этот параметр.
3. Щелкните **ОК**.
4. Щелкните **Сохранить и активизировать**.

Дополнительные ссылки

[Предупреждение о записи вызова](#) на стр. 256

Скрытие индикации автоматической записи

Об этой задаче

В дополнение к аудиорекомендациям по запросу записи вызова на некоторых терминалах Avaya отображается метка «REC», которая указывает на выполнение записи вызова. Этот символ можно скрыть.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
2. На панели Навигация щелкните  **Система**.
3. В окне «Конфигурация системы» откройте вкладку **Система**.

4. Проверьте параметр **Скрыть автоматическую запись**. Символ **REC** на терминале будет скрыт.
5. Сохраните конфигурацию в системе IP Office.

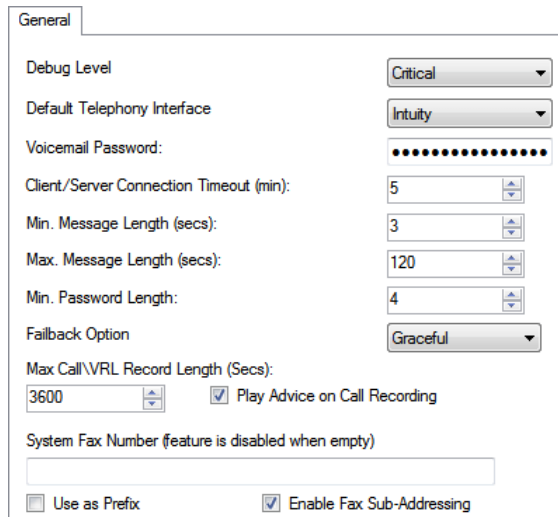
Дополнительные ссылки

[Предупреждение о записи вызова](#) на стр. 256

Установка максимальной длины записи

Процедура

1. Откройте приложение клиента Voicemail Pro и подключитесь к серверу голосовой почты.
2. Выберите  **Параметры**, а затем — **Общее**.



3. Задайте значение в поле **Макс. длительность вызова / записи VRL**. Минимальное значение, которое можно ввести, равно 5 секундам. Максимальное значение, которое можно установить, составляет 18000 секунд (300 минут).
4. Щелкните **ОК**.
5. Щелкните  **Сохранить и активизировать**, и выберите **ДА**.

Дополнительные ссылки

[Запись вызовов](#) на стр. 255

Получение согласие вызывающего абонента

В некоторых случаях вам может потребоваться запросить разрешение для пользователя записывать вызовы. Если запись активирована потоком вызовов, то в потоке вызовов можно запросить такое согласие и соответствующим образом на него ответить.

Однако в некоторых регионах также может потребоваться сохранение записи о согласии вызывающего абонента. Это можно сделать с помощью настроек согласия, доступных для любого действия.

Это действие включает значение согласия в записи SMDR системы IP Office для вызова (0 = не запрошено, 2 = согласие предоставлено, 6 = согласие не предоставлено). Значение согласия также доступно в записях DevLink3 CTI системы IP Office.

Дополнительные ссылки

[Запись вызовов](#) на стр. 255

[Пример получения согласия вызывающего абонента](#) на стр. 258

Пример получения согласия вызывающего абонента

Об этой задаче

У клиента есть отдел продаж, и он хочет использовать автоматическую запись вызовов для записи образцов вызовов, на которые ответили участники группы. Однако местное законодательство требует, чтобы они запрашивали у вызывающих абонентов согласие на запись и сохраняли запись их ответов.

Процедура

1. В конфигурации системы IP Office у клиента есть 2 отдела продаж. У отделов одинаковые участники и настройки, но автоматическая запись вызовов включена только для одной группы.
2. В конфигурации Voicemail Pro создан модуль, который запрашивает согласие вызывающего абонента на запись.
 - а. Действие в меню предлагает вызывающему абоненту нажать цифру 1, если он(-а) согласен(-на) с записью вызова, и цифру 0, если не согласен(-на). Кроме того, предлагаются варианты для интервала ожидания и другие ответы.
 - б. Для двух общих действий на вкладке «Отчетность» в настройках согласия заданы значения «Согласие предоставлено» и «Согласие не предоставлено».
 - в. Добавлены 3 действия «Возврат модуля» для различных возможных ответов вызывающего абонента.
 - г. При выделении его в качестве отдельного модуля его можно включать в потоки вызовов, предназначенных не только для продаж. Кроме того, это упрощает просмотр других потоков вызовов.
3. Другой модуль создан для входящих вызовов отдела продаж. В маршруте входящих вызовов системы IP Office для пунктов назначения вызовов отдела продаж задано значение VM:Sales.
 - а. Модуль согласия на запись перемещен в этот поток вызовов, и он отображается со ссылкой на результат для каждого из действий «Возврат модуля».
 - б. Результатом для вызывающего абонента, который предоставил согласие на запись вызова, является ссылка на действие, которая переведет вызывающего абонента в отдел продаж с включенной автоматической записью вызова.

- в. Другим результатом является ссылка на действие, которая переведет вызывающего абонента в отдел продаж, для которой автоматическая запись вызовов отключена.

Дополнительные ссылки

[Получение согласие вызывающего абонента](#) на стр. 257

Глава 33. библиотека записей телефонных разговоров

При записи вызова, будь то вручную или автоматически, файлы по умолчанию сохраняются в указанный почтовый ящик. Затем записи можно воспроизвести так же, как воспроизводится обычное сообщение.

Однако если вы установили для пункта назначения какого-либо параметра **Запись (автоматическая)** или **Запись (ручная)**, значение **Библиотека записи речи** или **Аутентифицированная библиотека записи речи**, эти записи будут сохранены в папке VRL.

Папка VRL — это местоположение, которое приложения, выполняющие архивацию вызовов, могут регулярно проверять для сбора этих записей вызовов. Также можно указать VRL в качестве пункта назначения для вызовов, записываемых через действие **Отправить почту** в потоке вызовов.

Дополнительные ссылки

[Setting the VRL Recording Format](#) на стр. 260

[Media Manager](#) на стр. 261

[Centralized Media Manager](#) на стр. 261

Setting the VRL Recording Format

Формат записи, требуемый приложением, которое получает записи VRL, может различаться. Этот процесс позволяет задать используемый формат.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Щелкните **Приложения** и выберите **Voicemail Pro — настройки системы**.
3. Щелкните **Архивное решение** и выберите требуемый параметр:

Настройка	Описание
Диспетчер медиа-файлов	Сохраняет записи в формате .opus для получения их системным приложением VRL, например Media Manager. • При использовании этого формата все записи проходят проверку подлинности. То есть методы записи VRL и VRLA одинаковы.
Внешняя	Сохраните записи в формате .wav для получения их сторонним приложением архивации вызовов.

4. Щелкните **Обновление**.

Дополнительные ссылки

[библиотека записей телефонных разговоров](#) на стр. 260

Media Manager

Media Manager — это приложение VRL, которое работает на том же сервере, что и служба голосовой почты. Оно предоставляет средства для сортировки, поиска и воспроизведения записей. Оно также поддерживает архивацию записей на DVD-диски или сетевое хранилище.

- Сведения об установке и настройке см. в отдельном документе [Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Media Manager](#).
- VRL является лицензируемой / работающей по подписке функцией:
 - Для систем в режиме подписки IP Office требуется подписка Media Manager.
 - Для систем в режиме IP Office Server Edition требуется ввод лицензии Media Manager в конфигурацию основного сервера.
 - Для систем, использующих серверы голосовой почты с двумя активными модулями, лицензия требуется как для основного, так и для дополнительного серверов.
 - Для систем в других режимах IP Office лицензия Media Manager требуется в конфигурации каждой системы в сети.
- Media Manager необходимо настроить для сохранения записи на диске отдельно от сервера голосовой почты. Это позволяет исключить любые конфликты между долговременным хранением или архивами записей и пространством, доступным для сообщений почтового ящика.
- Записи можно создавать в виде файлов, прошедших проверку подлинности, для хранения и воспроизведения. Эти файлы указывают, были ли внесены в них изменения.

Дополнительные ссылки

[библиотека записей телефонных разговоров](#) на стр. 260

Centralized Media Manager

Centralized Media Manager не поддерживается в системах с режимом подписки. Это приложение VRL, которое работает на тех же облачных серверах, где расположены подписки на системы.

- VRL является лицензируемой / работающей по подписке функцией:
 - Для систем в режиме подписки IP Office требуется подписка Media Manager.

- Записи можно создавать в виде файлов, прошедших проверку подлинности, для хранения и воспроизведения. Эти файлы указывают, были ли внесены в них изменения.

Дополнительные ссылки

[библиотека записей телефонных разговоров](#) на стр. 260

Глава 34. Запись вызовов вручную

Начать ручную запись телефонного вызова можно несколькими способами.

SoftConsole

Операторы SoftConsole могут записывать текущий телефонный вызов частично или целиком.

- Нажмите кнопку  на панели инструментов. Кнопка работает как переключатель. Чтобы остановить запись, нажмите кнопку еще раз.
- Выберите пункт **Действия > Записать вызов**. Эта функция работает как переключатель и также используется для остановки записи.
- Нажмите **F5**, чтобы начать запись. Чтобы остановить запись, снова нажмите **F5**.

Серия 4400

На телефонах серии 4400 с клавишей меню можно вручную запустить запись вызова таким образом:

- Нажмите  **Меню > Меню > Функ > Зап.**

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров ручной записи](#) на стр. 263

[Настройка клавиши DSS для ручной записи](#) на стр. 264

[Использование кратких кодов](#) на стр. 265

[Настройка ручной записи](#) на стр. 265

Настройка параметров ручной записи

Об этой задаче

Процедура

1. Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Выберите вкладку **Запись голосового сообщения**.

Recording Outbound	None	
Recording Inbound	None	
Record Time Profile	<None>	
Recording (Auto)	Mailbox	402 Extn402
Auto Record Calls	External	
Recording (Manual)	Mailbox	402 Extn402

4. Используйте **Запись (ручная)**, чтобы указать место назначения для записей. По умолчанию используется собственный почтовый ящик пользователя.

Параметр	Описание
Почтовый ящик	Этот вариант выбирается по умолчанию. Если он выбран, с помощью прилагаемого раскрывающегося списка можно указать целевой почтовый ящик пользователя или группы поиска.
Библиотека записи речи	Эти параметры используются, если установлено приложение VRL. Файлы записей помещаются в папку VRL для получения приложением VRL. См. раздел Библиотека записей телефонных разговоров на стр. 260
Аутентифицированная библиотека записи речи	Для записей в формате .opus оба варианта работают одинаково (записи проходят проверку подлинности). Для записей в формате .wav только вариант Аутентифицированная библиотека записи речи создает записи, прошедшие проверку подлинности.

5. Щелкните **ОК**.
6. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Запись вызовов вручную](#) на стр. 263

Настройка клавиши DSS для ручной записи

Об этой задаче

Функция записи вызова может быть запрограммирована на клавишу DSS. Если клавиша DSS запрограммирована, ее можно нажать во время вызова для записи разговора.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
2. Щелкните  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Выберите вкладку **Программирование кнопок**.
4. Выберите необходимую клавишу DSS и щелкните **Редактировать**.
5. Нажмите кнопку обзора и найдите **Действие**.
6. Выберите **Расширенный > Вызов > Запись вызова**. Щелкните **ОК**.
7. В поле **Данные действия** введите описание, которое будет отображаться на дисплее телефона.
8. Щелкните **ОК**.
9. Щелкните , чтобы сохранить файл конфигурации.

Вызов записывается, если пользователь нажимает запрограммированную клавишу DSS во время вызова. Вызывающий абонент услышит объявление о записи вызова, если активно обязательное предупреждение о записи. См. раздел [Предупреждение о записи вызова](#) на стр. 256.

Дополнительные ссылки

[Запись вызовов вручную](#) на стр. 263

Использование кратких кодов

Об этой задаче

Сокращенный код «Запись вызова» может использоваться для инициации записи вызовов в назначенный пользователем почтовый ящик. Пример краткого кода (*95) можно установить в качестве пользовательского или системного краткого кода. В любом случае он будет начинать запись.

Поле	Описание
Поле	Содержит...
Код	*95
Функция	Запись вызова
Номер телефона	[Оставьте пустым]
Идентификатор группы линий	0

Чтобы воспользоваться кратким кодом:

Процедура

1. Во время вызова переведите вызывающего абонента в режим ожидания.
2. Наберите краткий код. Вызов автоматически возобновится, и начнется запись.

Дополнительные ссылки

[Запись вызовов вручную](#) на стр. 263

Настройка ручной записи

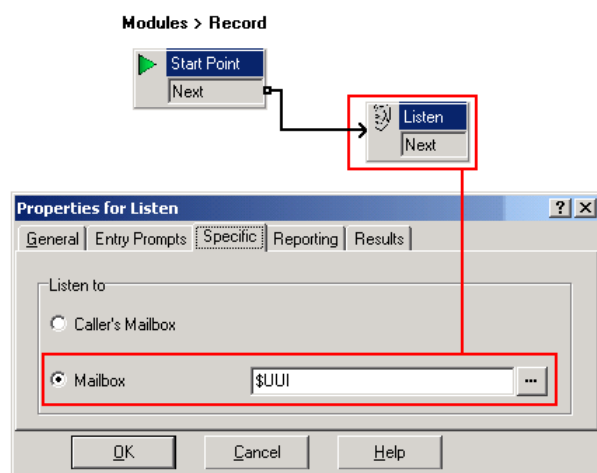
Запись выполняется сервером голосовой почты как задание по умолчанию. Однако модуль с названием `Record` может использоваться для настройки работы записи вручную (`vrlmanual` для вызовов, записываемых в библиотеку записей голосовых сообщений).

 Примечание:

Если создается модуль `Record`, он игнорирует функцию записи по умолчанию. Следовательно, он должен, по меньшей мере, эмулировать используемый по умолчанию при ручной записи процесс помещения записей в почтовый ящик пользователя, который инициирует запись. К примеру, в показанном ниже потоке вызовов модуля для действия **Прослушать** задано значение `$UUI`.

При инициировании записи `$UUI` будет содержать имя пользователя, инициировавшего данный процесс.

Запись вызовов вручную



Дополнительные ссылки

[Запись вызовов вручную](#) на стр. 263

Глава 35. Автоматическая запись вызовов

В системе IP Office можно настроить автоматическую запись вызовов на основе определенных элементов, участвующих в вызове.

Инициатор	Входящий	Исходящий	Назначение записи по умолчанию	Продолжительность ^[1]
Маршрут входящих вызовов	Да	–	Нет	На протяжении всего вызова.
Группа схожих операторов	Да	–	Почтовый ящик группы поиска	До завершения или перенаправления к пользователю вне группы поиска или к группе переполнения.
Пользователь	Да	Да	Почтовый ящик пользователя	До завершения или перевода вызова пользователем.
Код учетной записи	Нет	Да	Почтовый ящик пользователя	
Системная конференция	Да	–	Почтовый ящик конференции	На протяжении конференции

1. До значения параметра **Макс. длительность вызова / записи VRL**, настроенного на сервере голосовой почты. См. [Установка максимальной длины записи](#) на стр. 257.

Следует отметить, что:

- Отдельные вызовы могут соответствовать нескольким критериям записи. В данном случае применяется следующее:
 - Если пункты назначения записей разные, создаются отдельные записи длительностью, как описано выше.
 - Если пункты назначения записей одинаковые, создается одна запись длительностью для маршрута входящих вызовов, группы поиска или пользователя (в строгом порядке).
- Для нескольких записей одного вызова используется несколько каналов голосовой почты.
- Для управления использованием автоматической записи вызовов можно воспользоваться профилями времени.
- Запись входящих вызовов не осуществляется, если вызов переходит на обычную голосовую почту.
- К автоматической записи входящих и исходящих вызовов можно применить разные настройки частоты (в процентах).

- Можно настроить обязательный сигнал занято при инициировании записи вызова, если нет свободных портов голосовой почты.
- Если ответ на вызов осуществлен с помощью кнопки индикации линии, запись вызова будет помещена в почтовый ящик согласно настройке начального пункта назначения потока вызовов.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров автоматической записи для пользователя](#) на стр. 268

[Настройка автоматической записи вызовов для группы поиска](#) на стр. 269

[Настройка автоматической записи вызовов для маршрута входящих вызовов](#) на стр. 270

[Настройка автоматической записи исходящих вызовов учетной записи](#) на стр. 272

[Настройка автоматической записи вызова для системной конференции](#) на стр. 273

[Настройка автоматической записи](#) на стр. 273

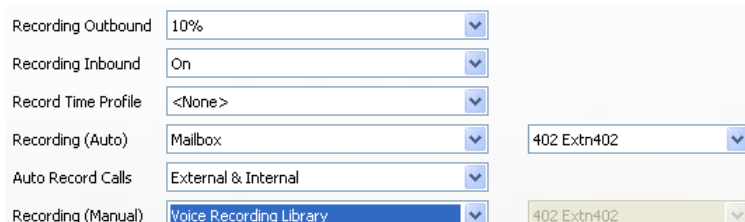
Настройка параметров автоматической записи для пользователя

Об этой задаче

Данный процесс позволяет настроить автоматическую запись вызовов для пользователя.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
2. Щелкните  **Пользователь**. Выберите необходимого пользователя.
3. Выберите вкладку **Запись голосового сообщения**.



4. В раскрывающихся списках **Запись входящего вызова** и **Записать исходящий вызов** выберите необходимую частоту записи. Запись входящих вызовов останавливается, если вызов также переходит на обычную голосовую почту.

Параметр	Описание
Недоступно	Не записывать.
Вкл.	По возможности записывать все вызовы.
Обязательно	Записывать все вызовы. Если осуществление записи невозможно, возвращает вызывающему абоненту сигнал занято.
xx%	Записывать вызовы с интервалом, соответствующим указанному проценту, например каждый второй вызов при значении 50% .

- Используйте **Профиль времени записи** для выбора профиля времени, который указывает время активности функции автоматической записи вызовов. Если этот параметр не установлен, запись будет активна все время.
- Используйте **Автоматическая запись вызовов**, чтобы выбрать, включать ли **Внешняя** или **Внешний и внутренний** вызовы.
- Используйте **Запись (автоматическая)**, чтобы указать место назначения для записей. По умолчанию используется собственный почтовый ящик пользователя.

Параметр	Описание
Почтовый ящик	Этот вариант выбирается по умолчанию. Если он выбран, с помощью прилагаемого раскрывающегося списка можно указать целевой почтовый ящик пользователя или группы поиска.
Библиотека записи речи	Эти параметры используются, если установлено приложение VRL. Файлы записей помещаются в папку VRL для получения приложением VRL. См. раздел Библиотека записей телефонных разговоров на стр. 260
Аутентифицированная библиотека записи речи	Для записей в формате .opus оба варианта работают одинаково (записи проходят проверку подлинности). Для записей в формате .wav только вариант Аутентифицированная библиотека записи речи создает записи, прошедшие проверку подлинности.

- Щелкните **ОК**.
- Щелкните  для отправки конфигурации обратно в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Автоматическая запись вызовов](#) на стр. 267

Настройка автоматической записи вызовов для группы поиска

Процедура

- Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
- Щелкните  **Групповом**.
- Выберите требуемую группу поиска.
- Выберите вкладку **Запись голосового сообщения**.

Record Inbound	On
Record Time Profile	<None>
Recording (Auto)	Mailbox
Auto Record Calls	External

- Используйте **Профиль времени записи** для выбора профиля времени, который указывает время активности функции автоматической записи вызовов. Если этот параметр не установлен, запись будет активна все время.

- Используйте **Автоматическая запись вызовов**, чтобы выбрать, включать ли **Внешняя** или **Внешний и внутренний** вызовы.
- В раскрывающемся списке **Запись входящего вызова** выберите необходимую частоту записи. Запись входящих вызовов останавливается, если вызов также переходит на обычную голосовую почту.

Параметр	Описание
Недоступно	Не записывать.
Вкл.	По возможности записывать все вызовы.
Обязательно	Записывать все вызовы. Если осуществление записи невозможно, возвращает вызывающему абоненту сигнал занято.
xx%	Записывать вызовы с интервалом, соответствующим указанному проценту, например каждый второй вызов при значении 50% .

- Используйте **Запись (автоматическая)**, чтобы указать место назначения для записей.

Параметр	Описание
Почтовый ящик	Этот вариант выбирается по умолчанию. Если он выбран, с помощью прилагаемого раскрывающегося списка можно указать целевой почтовый ящик пользователя или группы поиска.
Библиотека записи речи	Эти параметры используются, если установлено приложение VRL. Файлы записей помещаются в папку VRL для получения приложением VRL. См. раздел Библиотека записей телефонных разговоров на стр. 260
Аутентифицированная библиотека записи речи	Для записей в формате .opus оба варианта работают одинаково (записи проходят проверку подлинности). Для записей в формате .wav только вариант Аутентифицированная библиотека записи речи создает записи, прошедшие проверку подлинности.

- Щелкните **ОК**.
- Щелкните  для отправки конфигурации обратно в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Автоматическая запись вызовов](#) на стр. 267

Настройка автоматической записи вызовов для маршрута входящих вызовов

Процедура

- Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
- Щелкните  **Маршрут входящих вызовов**.
- Выберите нужный маршрут входящих вызовов.

4. Выберите вкладку **Запись голосового сообщения**.

Recording Inbound	On
Record Time Profile	<None>
Recording (Auto)	Mailbox

5. В раскрывающемся списке **Запись входящего вызова** выберите необходимую частоту записи. Запись входящих вызовов останавливается, если вызов также переходит на обычную голосовую почту.

Параметр	Описание
Недоступно	Не записывать.
Вкл.	По возможности записывать все вызовы.
Обязательно	Записывать все вызовы. Если осуществление записи невозможно, возвращает вызывающему абоненту сигнал занято.
xx%	Записывать вызовы с интервалом, соответствующим указанному проценту, например каждый второй вызов при значении 50% .

6. Используйте **Профиль времени записи** для выбора профиля времени, который указывает время активности функции автоматической записи вызовов. Если этот параметр не установлен, запись будет активна все время.
7. Укажите назначение для записей или выберите помещение записей в библиотеку записей телефонных разговоров.

Параметр	Описание
Почтовый ящик	Этот вариант выбирается по умолчанию. Если он выбран, с помощью прилагаемого раскрывающегося списка можно указать целевой почтовый ящик пользователя или группы поиска.
Библиотека записи речи	Эти параметры используются, если установлено приложение VRL. Файлы записей помещаются в папку VRL для получения приложением VRL. См. раздел Библиотека записей телефонных разговоров на стр. 260
Аутентифицированная библиотека записи речи	Для записей в формате .opus оба варианта работают одинаково (записи проходят проверку подлинности). Для записей в формате .wav только вариант Аутентифицированная библиотека записи речи создает записи, прошедшие проверку подлинности.

8. Щелкните **ОК**.
9. Щелкните  для отправки конфигурации обратно в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Автоматическая запись вызовов](#) на стр. 267

Настройка автоматической записи исходящих вызовов учетной записи

Процедура

1. Откройте IP Office Manager и загрузите конфигурацию из IP Office.
2. Щелкните  **Код учетной записи**.
3. Выберите требуемый код учетной записи.
4. Выберите вкладку **Запись голосового сообщения**.

Record Outbound

Record Time Profile

Recording (Auto)

5. В раскрывающемся списке **Записать исходящий вызов** выберите необходимую частоту записи.

Параметр	Описание
Недоступно	Не записывать.
Вкл.	По возможности записывать все вызовы.
Обязательно	Записывать все вызовы. Если осуществление записи невозможно, возвращает вызывающему абоненту сигнал занято.
xx%	Записывать вызовы с интервалом, соответствующим указанному проценту, например каждый второй вызов при значении 50% .

6. Выберите требуемый **Профиль времени записи**. Если этот параметр не установлен, запись будет применяться все время.
7. Задайте пункт назначения **Запись (автоматическая)**:

Параметр	Описание
Почтовый ящик	Этот вариант выбирается по умолчанию. Если он выбран, с помощью прилагаемого раскрывающегося списка можно указать целевой почтовый ящик пользователя или группы поиска.
Библиотека записи речи	Эти параметры используются, если установлено приложение VRL. Файлы записей помещаются в папку VRL для получения приложением VRL. См. раздел Библиотека записей телефонных разговоров на стр. 260
Аутентифицированная библиотека записи речи	Для записей в формате .opus оба варианта работают одинаково (записи проходят проверку подлинности). Для записей в формате .wav только вариант Аутентифицированная библиотека записи речи создает записи, прошедшие проверку подлинности.

8. Щелкните **ОК**.
9. Щелкните  для отправки конфигурации обратно в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Автоматическая запись вызовов](#) на стр. 267

Настройка автоматической записи вызова для системной конференции

Для системных конференций можно настроить автоматическую запись.

Процедура

1. Используя IP Office Manager или IP Office Web Manager, выберите **Управление вызовами > Голосовая почта > Конференции**.
2. Выберите системную конференцию, которую нужно записать.
3. Задайте для параметра **Тип записи** значение **Автоматический**.
4. Задайте для параметра **Почтовый ящик конференции** нужное назначение:
5. Сохраните изменения.

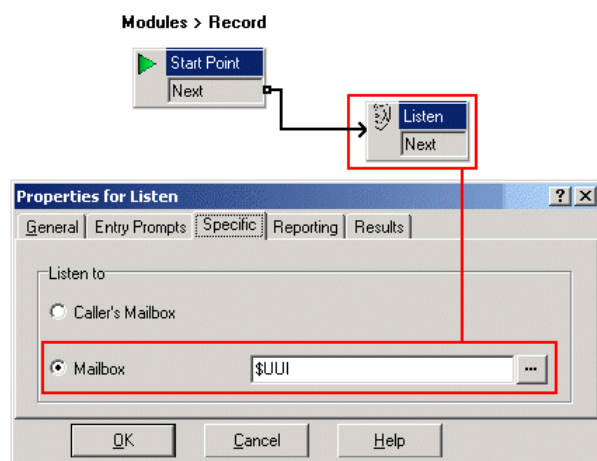
Дополнительные ссылки

[Автоматическая запись вызовов](#) на стр. 267

Настройка автоматической записи

Автоматическая запись выполняется сервером голосовой почты как задание по умолчанию. Однако модуль с названием AutoRecord может использоваться для настройки работы автоматической записи (vrlauto для вызовов, записываемых в библиотеку записей речи).

При инициировании автоматической записи \$UUI будет содержать код учетной записи, имя пользователя или имя группы поиска, которые иницируют автоматическую запись.



Значение условия **Account1** проверяется с помощью действия **Проверка условия**.

- Если получен результат «Истина» вызов записывается с помощью действия **Прослушать**, в котором указывается почтовый ящик для записи.
- Если получен результат «Ложь», выполняется следующая проверка условия.

Условия, создаваемые в  **редакторе условий**, сравнивают переменную \$UUI с возможными значениями кода учетной записи.

Для окончательного действия  **Прослушать**, если ни для одной из проверок не получено результат «Истина», почтовый ящик настроен на значение \$UUI. Если \$UUI не соответствует ни одному из кодов учетной записи, которые используются для автоматической записи, значением этой переменной будет имя пользователя или имя группы поиска, которые инициировали автоматическую запись.

Дополнительные ссылки

[Автоматическая запись вызовов](#) на стр. 267

Часть 8. Примеры

Примеры Voicemail Pro

В этом разделе представлено несколько примеров определенных сфер эксплуатации Voicemail Pro.

Набор простых примеров приведен в руководстве [Типовые упражнения в Voicemail Pro](#). Этот документ содержит серию упражнений для настройки базового автооператора и добавления дополнительных функций. Изучив документ, вы ознакомитесь с процессом настройки и проверки потоков вызовов.

Глава 36. Маршрутизация вызовов на голосовую почту

Существуют различные методы перевода вызывающих абонентов на голосовую почту. С помощью перевода вызова вызывающего абонента можно направить в определенный почтовый ящик для отправки или получения сообщений либо к определенной начальной точке Voicemail Pro. В следующих разделах рассмотрено применение для получения голосовой почты кратких кодов и **VM**: пути как номера телефонов. Они могут применяться к клавишам набора и DSS в SoftConsole. Также рассмотрен пример модуля Voicemail Pro, который позволяет переводимому абоненту выбрать внутренний номер, для которого необходимо установить связь или оставить сообщение.

• **VM**: и сокращенные коды

- Метод **VM**: проще развернуть. Для таких приложений IP Office, как SoftConsole, его можно применять через IP Office Manager, не получая доступ к конфигурации IP Office и не меняя ее. Однако недостатком является то, что **VM**: невозможно набрать на фактическом телефонном аппарате. Преимуществом кратких кодов является возможность их набора на внутреннем номере после настройки в IP Office Manager.

Дополнительные ссылки

[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

[Перевод вызовов в голосовую почту](#) на стр. 277

[Использование сокращенных кодов для доступа к голосовой почте](#) на стр. 277

[Использование VM: для доступа к голосовой почте](#) на стр. 278

[Телефонные номера голосовой почты](#) на стр. 279

[Настройка внутреннего номера с помощью модуля Voicemail Pro](#) на стр. 280

Маршрутизация вызовов на голосовую почту

Если для пользователя включена голосовая почта, вызовы будут автоматически переадресовываться на голосовую почту в следующих случаях.

1. Внутренний номер занят и не включено ожидание вызовов.
2. Для пользователя установлено состояние «Не беспокоить» или внутренний номер не отвечает в течение времени отсутствия ответа, установленного в программе IP Office Manager (по умолчанию 15 секунд).

Вызывающий абонент слышит стандартное приветственное сообщение «*Ответ на ваш вызов производится системой IP Office. Вызывающий абонент слышит стандартное приветственное сообщение «Ответ на ваш вызов производится системой IP Office. <Имя> недоступен. Чтобы оставить сообщение, дождитесь сигнала».* При необходимости пользователи могут записать собственные приветственные сообщения.

При получении новых сообщений телефонный дисплей вызова или приложение one-X Portal for IP Office обновляется, чтобы отобразить количество новых ожидающих сообщений. Если включен ответный сигнал для ГП, сервер голосовой почты вызывает внутренний номер пользователя, пытаясь доставить новые сообщения, когда пользователь воспользуется телефоном в следующий раз. Все сообщения хранятся до момента прослушивания, а затем автоматически удаляются через указанный период времени. В режиме IP Office по умолчанию этот период времени составляет 36 часов. В режиме IP Office пользователи могут обозначить сообщение как сохраненное, чтобы оно не удалялось автоматически. Владелец почтового ящика может включать и отключать голосовую почту и ответный сигнал для нее при помощи приложения IP Office. Также можно воспользоваться сокращенными кодами по умолчанию. Сокращенные коды по умолчанию:

- *18 — включить голосовую почту.
- *19 — выключить голосовую почту.
- *48 — включить ответный сигнал голосовой почты.
- *49 — выключить ответный сигнал голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

Перевод вызовов в голосовую почту

Передать вызов непосредственно на голосовую почту пользователя можно с помощью приложения SoftConsole. Для пользователей, которые не используют эти приложения, можно создать краткий код.

Поле	Настройка
Код	*201
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"#Extn201"
Идентификатор группы линий	0

При создании кратких кодов для голосовой почты символ ? означает «получить голосовую почту», а # — «оставить голосовую почту». Номер телефона должен записываться в кавычках, как показано в примере.

Дополнительные ссылки

[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

Использование сокращенных кодов для доступа к голосовой почте

Функция сокращенных кодов Получение голосовой почты может использоваться для направления вызывающих абонентов на голосовую почту. Получаемая ими служба

голосовой почты устанавливается по значению поля номера телефона, которое необходимо взять в кавычки. См. [Телефонные номера голосовой почты](#) на стр. 279.

В примерах используется *80, но могут применяться любые доступные краткие коды.

Пример 1: доступ к почтовому ящику Main

Следующий краткий код предоставит доступ к почтовому ящику Main. Действие ? указывает на то, что будет осуществляться получение сообщений. # используется для обозначения отправки сообщений в почтовый ящик.

Поле	Настройка
Код	*80
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"?Main"
Идентификатор группы линий	0

Пример 2: доступ к определенному модулю Voicemail Pro

Если создан модуль Voicemail Pro под именем TimeCheck, для доступа к нему можно воспользоваться следующим кратким кодом.

Поле	Настройка
Код	*80
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"TimeCheck"
Идентификатор группы линий	0

Действие **Узел голосовой почты** также может применяться для получения доступа к начальным точкам кратких кодов. Она использует имя точки запуска краткого кода в качестве телефонного номера без скобок.

Дополнительные ссылки

[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

Использование VM: для доступа к голосовой почте

Об этой задаче

Еще один способ доступа к голосовой почте — параметр VM:, где после VM: указывается имя почтового ящика или требуемая начальная точка Voicemail Pro. Затем эту комбинацию можно использовать в поле номера телефона таких приложений IP Office, как SoftConsole и Manager.

- Пример 1: доступ SoftConsole к почтовому ящику Main — пользователю требуется доступ одним щелчком для проверки сообщений в почтовом ящике группы поиска Main (внутренний номер 200).

Процедура

1. Запустите **SoftConsole**.
2. Нажмите на одну из вкладок панели BLF.

3. Щелкните правой кнопкой и выберите **Новый > Участник группы**.
4. Введите **Имя**, например *Сообщения*.
5. Введите **Номер**, в данном случае VM: ?Main или VM: ?200 .
6. Щелкните **ОК**. Теперь оператор может проверять сообщения в почтовом ящике группы поиска одним щелчком

Пример 2: маршрутизация входящих вызовов — форма записи VM может использоваться в поле **Пункт назначения** маршрута входящих вызовов Manager. Это позволяет направлять вызовы, соответствующие критериям маршрута входящих вызовов, в определенный почтовый ящик или к модулю Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

Телефонные номера голосовой почты

В этом разделе рассмотрены параметры, которые могут использоваться с краткими кодами получения голосовой почты и VM: для получения доступа к почтовому ящику или начальной точке Voicemail Pro.

	Сокращенный код	Поле номера приложения
Получение сообщений	?200	VM:?200
	"?Main"	VM:?Main
Отправка сообщений	#200	VM:#200
	"#Main"	VM:#Main

Пользователю, осуществляющему доступ к почтовому ящику не из доверенного источника, будет выведен запрос на ввод PIN-кода голосовой почты. См. [Создание надежного местоположения](#) на стр. 196.

Точки запуска Voicemail Pro

Перечисленное ниже применимо, только если настроена соответствующая точка запуска. Если необходима короткая очередь сигналов вызова, перед именем точки запуска нужно поставить символ #. Это полезно при передаче вызовов пользователей, поскольку позволяет завершить передачу вызова до начала запросов голосовой почты.

	Сокращенный код	Поле номера приложения
Точки запуска пользователя	В данных примерах используется имя пользователя Extn205.	
Получить,	"Extn205.Collect"	VM:Extn205.Collect
Выйти	"Extn205.Leave"	VM:Extn205.Leave
Обратный вызов	"Extn205.Callback"	VM:Extn205.Callback
Переведенные в очередь	-	-
По-прежнему в очереди	-	-
Точки запуска группы	В данных примерах используется группа Main.	
Получить,	"Main.Collect"	VM:Main.Collect

Таблица продолжается...

Выйти	"Main.Leave"	VM:Main.Leave
Переведенные в очередь	-	-
По-прежнему в очереди	-	-
Начальные точки по умолчанию		
Получить,	"Default.Collect"	VM:Default.Collect
Выйти	"Default.Leave"	VM:Default.Leave
Переведенные в очередь	-	VM:Default.Queued"
По-прежнему в очереди	-	VM:Default.Still Queued"
Начальные точки сокращенных кодов	В данных примерах используется точка запуска краткого кода DVM.	
	"Short Codes.DVM"	VM:Short Codes.DVM
Точки запуска модуля	В данных примерах используется модуль Attend...	
	"Attend"	VM:Attend
Кампании	В данных примерах используется кампания Catalogue.	
Выйти	-	VM:Catalogue
Получить,	-	VM:Catalogue.Collect

Действие **Узел голосовой почты** также может применяться для получения доступа к начальным точкам кратких кодов. Она использует имя точки запуска краткого кода в качестве телефонного номера без скобок.

Дополнительные ссылки

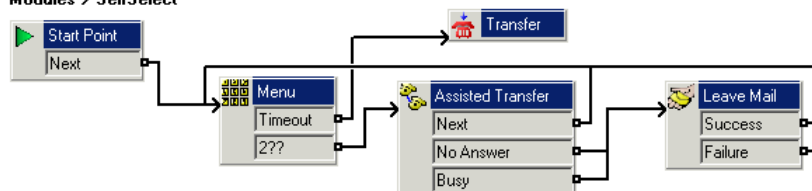
[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

Настройка внутреннего номера с помощью модуля Voicemail Pro

Об этой задаче

В этом примере создается модуль Voicemail Pro, позволяющий вызывающим абонентам выбирать внутренний номер, с которым они хотят соединиться. Если такой номер занят или не отвечает, они могут оставить сообщение в почтовом ящике адресата.

Modules > SelfSelect



Процедура

1. В Voicemail Pro добавьте модуль под названием SelfSelect.

2. Добавьте действие **Меню**. Настройте свойства следующим образом:

- На вкладке **Тональный набор** задайте для параметра **Время ожидания** значение 5 секунд. Благодаря этому у действия появляется результат интервала ожидания, который может использоваться при бездействии вызывающего абонента или отсутствии набора DTMF.
- В IP Office есть внутренние номера и группы с номерами от 200 до 299. Была добавлена последовательность тонального набора **2??**, которая соответствует любому набору в этом диапазоне.
- В меню **Вводные запросы** был записан запрос по типу «Наберите требуемый номер или дождитесь приема».

3. Добавьте действие **Передача выз.**

В свойствах **Передача выз** на вкладке **Особые** задайте для параметра **Назначение** значение **Main** (группа поиска, в которую входят секретари).

Добавлено соединение результата **Время ожидания** действия **Передача выз** с действием **Меню**.

4. Добавьте действие **Полуавтоматическая передача**.

В свойствах **Передача выз** на вкладке **Особые** задайте для параметра **Почтовый ящик** значение **\$KEY**.

5. Результаты **Отсутствие ответа** и **Занято** действия **Полуавтоматическая передача** связаны с действием **Отправить почту**.

6. Результат **Далее** действия **Полуавтоматическая передача** и действие **Отправить почту** связаны действиями **Выполнено** и **Сбой**. Результаты возвращаются к действию **Меню**.

Действия **Выполнено** и **Сбой** используются, только если вызывающий абонент нажимает 0, находясь в почтовом ящике.

Результаты

После этого поток вызовов был сохранен и применен.

Дополнительные ссылки

[Маршрутизация вызовов на голосовую почту](#) на стр. 276

[Создание соответствующего краткого кода](#) на стр. 281

[Использование модуля](#) на стр. 282

Создание соответствующего краткого кода

Об этой задаче

Потребовался краткий код, который может использоваться для маршрутизации вызывающих абонентов на модуль **SelfSelect**.

Процедура

1. Запустите IP Office Manager и получите конфигурацию.
2. Был добавлен новый системный краткий код, доступный для всех вызывающих абонентов. Функция сокращенных кодов ***80** был установлен, как показано в таблице.

Поле	Содержит...
Код	*80
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"#SelfSelect"
Идентификатор группы линий	0

3. Запись "`#SelfSelect`" указывает имя начальной точки голосовой почты для вызова, в данном случае — модуля VoicemailProSelfSelect.
4. Для начальной точки модуля знак `#` не является обязательным. Если он используется, перед началом действий модуля некоторое время будут раздаваться сигналы вызова. Это удобно при ручном переводе вызывающего абонента, поскольку в противном случае начало вводного запроса модуля может быть пропущено.
5. Была внедрена новая конфигурация.
6. Маршрутизацию можно проверить с любого внутреннего номера, набрав ***80**. Затем можно ожидать перевода на прием, или же набрать требуемый внутренний номер или номер группы.

Дополнительные ссылки

[Настройка внутреннего номера с помощью модуля Voicemail Pro](#) на стр. 280

Использование модуля

Теперь краткий код ***80** может быть назначен пути **VM:SelfSelect** для любого метода перевода вызывающих абонентов в службу голосовой почты.

Также можно предоставить системный краткий код для управления вызывающими абонентами, набирающими отдельные внутренние номера. В нашем примере краткий код **2??/./"SelfSelect"/VoicemailCollect** будет переадресовывать таких вызывающих абонентов обратно к модулю **SelfSelect**.

Дополнительные ссылки

[Настройка внутреннего номера с помощью модуля Voicemail Pro](#) на стр. 280

Глава 37. Извещения.

Объявления могут воспроизводиться в таких случаях:

- **Вызывающие абоненты ожидают ответа или попадания в очередь группы поиска:**

В Voicemail Pro объявления и действия, которые предоставляются для вызывающего абонента, поставленного в очередь группы, можно настроить с помощью начальных точек «В очереди» и «Ожидающий в очереди» для этой группы. Ответить на вызов можно на любом этапе объявления. См. [Настройка объявлений](#) на стр. 202.

- **Вызовы будут записываться:**

Во многих регионах законодательство местного или государственного уровня обязывает предупреждать участвующие стороны о том, что осуществляется запись вызова. См. Предупреждение о записи вызова. [Предупреждение о записи вызова](#) на стр. 256.

- **Вызовы получены:**

Можно создать поток вызовов, содержащий объявление, чтобы для всех вызывающих абонентов в обязательном порядке воспроизводилось объявление. Объявление воспроизводится до ответа на вызов. См. [Пример обязательного объявления](#) на стр. 283.

- **Вызовы поставлены в очередь к внутреннему номеру пользователя:**

Пользователи могут настроить личные объявления. Если внутренний номер пользователя занят, все новые вызовы удерживаются в очереди к занятому внутреннему номеру до достижения времени отсутствия ответа. Вызывающий абонент услышит личное объявление пользователя, прежде чем будет перенаправлен на голосовую почту (если она доступна). См. [Личные объявления](#) на стр. 284.

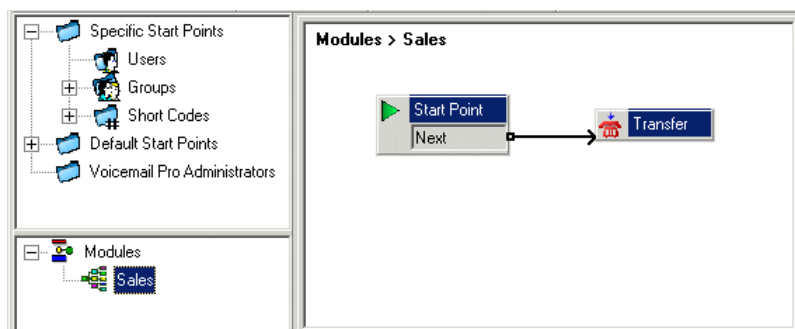
Дополнительные ссылки

[Пример обязательного объявления](#) на стр. 283

[Личные объявления](#) на стр. 284

Пример обязательного объявления

В окне ниже показан пример потока вызовов, в котором воспроизводится объявление для всех абонентов, звонящих в группу поиска «Sales» (Продажи). Абоненты, входящие на маршрут в этой стартовой точке, не могут пропустить объявление.



Вводной запрос действия перевода вызова содержит объявление. После воспроизведения объявления происходит перевод вызывающего абонента в группу поиска «Продажи», как указано на вкладке **Особые**. См. [Действие «Перевод вызова»](#) на стр. 125. После создания потока вызовов необходимо настроить IP Office так, чтобы вызывающие абоненты переводились в этот поток. В IP Office Manager пункт назначения на маршруте входящих вызовов записывается как **VM:Sales**. Маршрут входящих вызовов нацеливается на модуль голосовой почты «Sales» (Продажи). Поскольку имя модуля потока вызовов совпадает с именем группы поиска, если голосовая почта недоступна, вызов будет автоматически перенаправлен к группе поиска. Вызовы не пропадут, но вызывающие абоненты не услышат объявление. Чтобы разрешить ответ на вызов только после прослушивания объявления, необходимо задать для модуля потока вызовов и группы поиска разные имена. При недоступности голосовой почты вызов не будет перенаправляться к целевой группе поиска.

Дополнительные ссылки

[Извещения](#), на стр. 283

Личные объявления

Voicemail Pro поддерживает воспроизведение личных объявлений при удержании вызова абонента в очереди пользователя, внутренний номер которого занят. Когда внутренний номер пользователя занят, вызов удерживается в очереди, прежде чем направляться на голосовую почту (если она доступна). Личные объявления включаются так же, как объявления групп поиска, но с помощью вкладки **Пользователь | Объявления** в IP Office Manager.

- Если требуются только объявления, для соответствующего пользователя следует выключить голосовую почту.
 - Точки запуска можно изменить, добавив в них другие действия. В Voicemail Pro можно настроить личные объявления при помощи начальных точек пользователя **В очереди** и **По-прежнему в очереди** аналогично настройке объявлений группы поиска. Например, действие меню можно добавить к начальной точке **По-прежнему в очереди**, давая пользователям возможность продолжить удержание вызывающего абонента или перевести его на прием.
- Если голосовая почта включена, объявления воспроизводятся до достижения предела **Время отсутствия ответа**. После этого вызывающий абонент перенаправляется на голосовую почту пользователя. Системное значение настройки **Время отсутствия ответа** по умолчанию составляет 15 секунд, но его можно изменить для отдельных пользователей.

Дополнительные ссылки

[Извещения.](#) на стр. 283

Глава 38. Изменение языка

Voicemail Pro может использоваться на различных языках. Для внешних вызывающих абонентов Voicemail Pro пытается соответствовать настройкам местной специфики системы IP Office. Для внутренних вызывающих абонентов, в пользовательских настройках которых заданы особые настройки местной специфики пользователя, Voicemail Pro пытается соответствовать указанному языку. Централизованное Voicemail Pro в качестве настроек местной специфики по умолчанию использует настройки центрального экземпляра IP Office. Если пользователям удаленных экземпляров IP Office требуются запросы на других языках, необходимо изменить настройки местной специфики для каждого из них отдельно.

- Если запросы на требуемом языке не установлены, Voicemail Pro придерживается ряда правил для подбора наилучшего альтернативного языка. См. [Поддерживаемые языки](#) на стр. 286. Например:
- При отсутствии запросов для пользователей, настройки местной специфики которых установлены на канадский французский, сервер будет использовать запросы на французском языке.

Если запросы на французском языке не установлены, будут использоваться запросы на английском США, а при их отсутствии — на британском английском.

Язык воспроизведения также можно изменить в процессе вызова. Для этого необходимо выполнить действие **Выбор языка системных запросов**. См. [Изменение языка системных запросов](#) на стр. 288.

Дополнительные ссылки

[Поддерживаемые языки](#) на стр. 286

[Разрешение региональных параметров вызова](#) на стр. 288

[Изменение языка системных запросов](#) на стр. 288

[Изменение языка пользовательских запросов](#) на стр. 290

Поддерживаемые языки

По умолчанию устанавливаются запросы, соответствующие выбранному языку мастера установки, а также запросы на английском языке. Если требуются дополнительные языки, их необходимо выбрать в процессе выборочной установки. Устанавливающиеся запросы Voicemail Pro перечислены в таблице ниже. Доступность языка в системе голосовой почты не означает поддержку IP Office в стране, где этот язык используется.

Язык	Папка WAV	Порядок возврата	TTS	
			Локальный	Google
арабский	–	ara > ru	–	Да
Португальский (Бразилия)	ptb	pt > en	Да	Да
Китайский (кантонский)	zzh	en > enu	–	–
Китайский	ch	en > enu	Да	–
Чешский	–	ru	–	Да
Датский	da	ru	Да	Да
Голландский	nl	ru	Да	Да
Английский (Австралия)	–	ru	–	Да
Английский (Великобритания)	en	ru	Да	Да
Английский (США)	enu	ru	Да	Да
Финский	fi	ru	Да	Да
французский;	fr	frc > en	Да	Да
Французский (Канада)	frc	fr > enu > en	Да	Да
Немецкий	de	ru	Да	Да
Греческий	el	ru	Да	Да
Венгерский	hu	ru	–	Да
Итальянский	it	ru	Да	Да
японский;	jp	ru	–	Да
корейский;	ko	ru	–	–
Средиземноморский	heb	ru	–	–
Норвежский	no	ru	Да	Да
Польский	pl	ru	Да	Да
португальский;	pt	ptb > en	Да	Да
русский;	ru	ru	Да	–
Испанский	es	eso > en	Да	Да
Испанский (Колумбия)	eso	es > enu > en	Да	–
Шведский	sv	ru	Да	Да
Турецкий	trk	ru	–	Да

Запросы телетайпа ТТУ

ТТУ (телетайп (текстофон)) включен в список языков, которые можно установить. ТТУ — это основанная на тексте система, используемая для предоставления услуг пользователям с нарушениями слуха. См. [Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха](#) на стр. 325.

Международный набор символов

При вводе текста с символами, которых нет в английском алфавите, его следует заключать в кавычки для корректного отображения системой. Например, следует вводить «*Fonctionnalités de recherche sur le Web*» вместо *Fonctionnalités de recherche sur le Web* и «*Maps für Handys*» вместо *Maps für Handys*.

Дополнительные ссылки

[Изменение языка](#) на стр. 286

Разрешение региональных параметров вызова

Когда IP Office направляет вызов на сервер голосовой почты, она указывает регион, для которого должны быть выведены соответствующие запросы при их наличии. В конфигурации IP Office региональные параметры всегда установлены для системы. Однако кроме настроек местной специфики системы по умолчанию можно задать разные настройки для отдельных пользователей, маршрутов входящих вызовов и кратких кодов.

Настройки местной специфики, которые IP Office отправляет на сервер голосовой почты, определяются следующим образом:

Источник региональных параметров	Использование
Настройки местной специфики сокращенного кода	Если заданы, настройки местной специфики сокращенного кода применяются, когда вызов направляется на голосовую почту с использованием сокращенного кода.
Региональные параметры системы	При отсутствии настроек местной специфики пользователя или маршрута входящих вызовов используются настройки местной специфики системы, если их не замещают настройки местной специфики краткого кода.
Настройки местной специфики маршрута входящих вызовов	Если установлены региональные параметры маршрута входящего вызова, они применяются для внешних вызывающих абонентов.
Региональные параметры пользователя	Если заданы настройки местной специфики пользователя, они используются для внутренних вызывающих абонентов.

Если запросы, подходящие под языковой стандарт IP Office, недоступны, сервер голосовой почты предоставляет запросы на резервном языке (при его наличии).

При необходимости можно изменить язык потока вызовов голосовой почты, выполнив действие **Выбор языка системных подсказок**.

Дополнительные ссылки

[Изменение языка](#) на стр. 286

Изменение языка системных запросов

Об этой задаче

С помощью действия **Выбор языка системных запросов** можно изменить язык, который используется в потоке вызовов, установленный в системных настройках IP Office или настройках местной специфики пользователя почтового ящика. Ниже приводится

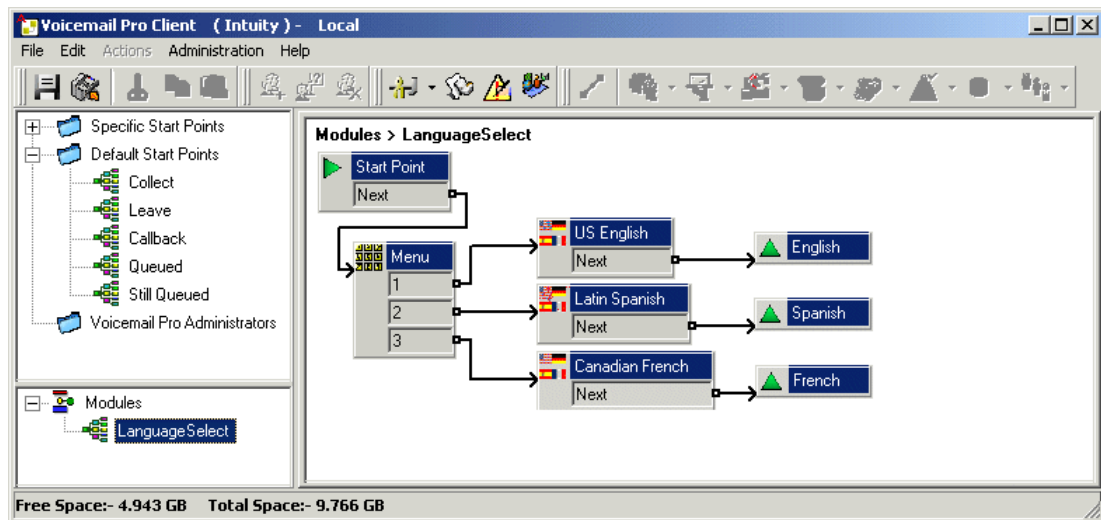
пошаговый пример, демонстрирующий применение действия **Выбор языка системных запросов**.

- Действие **Выбор языка системных запросов** изменяет запросы на языке по умолчанию, но не пользовательские запросы. Чтобы изменить пользовательские запросы, используйте переменную `$LOC` в обозначении пути к файлам пользовательских запросов. См. [Изменение языка пользовательских запросов](#) на стр. 290.

Пример: В небольшом отеле Voicemail Pro предоставляет почтовые ящики для номеров. Чтобы помочь пользователям номеров, мы хотим начинать получение сообщений с возможности выбрать предпочитаемый язык запросов голосовой почты.

Процедура

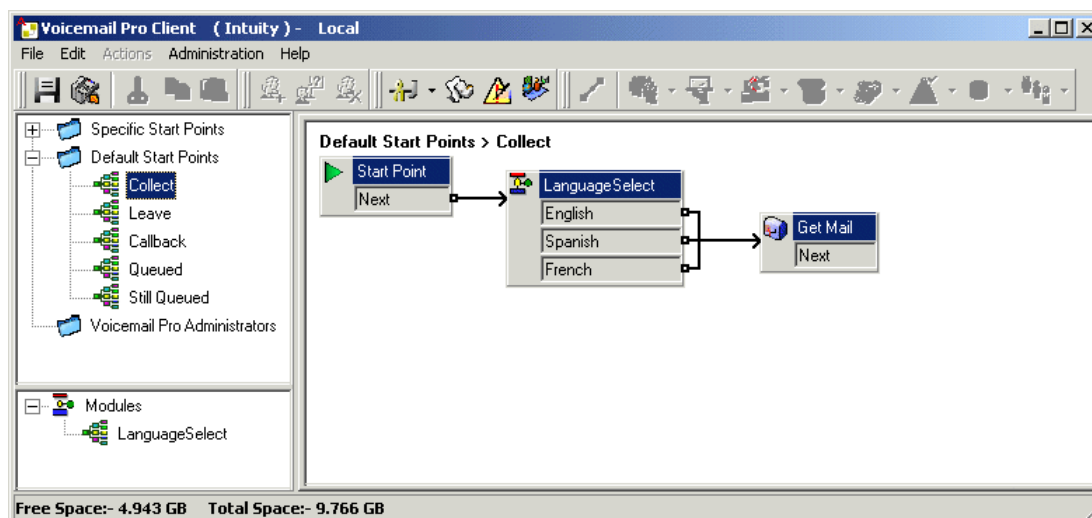
1. Сначала был создан модуль выбора языка.



Этот модуль содержит действие **Меню**, а в действии **Выбор языка системных запросов** для каждого нажатия клавиши установлен требуемый язык.

- Для действия **Меню** был записан **Вводные запросы**, предлагающий пользователям указать предпочитаемый язык; "Press 1 for English, 2 por Español, 3 pour Français".
- Все действия **Выбор языка системных запросов** были соединены с действиями **Возврат модуля**.

2. Затем была изменена точка запуска получения сообщений. Были добавлены модуль **Language Select** и действие **Получить почту**.



3. Действия для выбора языка можно вставить непосредственно в поток вызовов. Однако, если сделать это в формате модуля, процесс выбора языка можно повторно использовать в других точках запуска.

Дополнительные ссылки

[Изменение языка](#) на стр. 286

Изменение языка пользовательских запросов

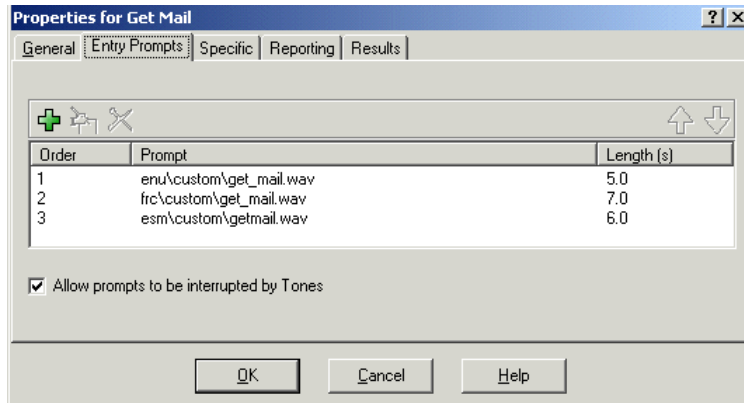
Об этой задаче

Вместо использования нескольких точек возврата из модуля выбора языка (по одному для каждого языка) и подключения к отдельным действиям **Получить почту** (каждое из которых имеет **Вводные запросы** на требуемом языке) можно выполнить одно действие **Получить почту**.

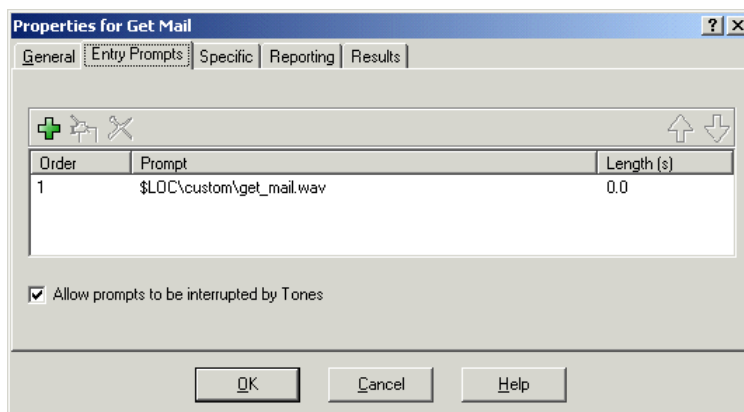
Процедура

1. В свойствах действия **Получить почту** запишите **Вводные запросы** для пользователей на английском (США) и сохраните как `enu\custom\getmail.wav`.

2. Запишите аналогичный запрос на канадском французском и латиноамериканском испанском языках. Используйте каждый раз одно и то же имя файла и сохраняйте каждый файл в отдельной папке языка.



3. Удалите все записи о вводных запросах, кроме одной. Файлы запросов удалены не будут.
4. Для оставшихся записей измените путь к файлу, вставив \$LOC вместо имени папки языка, например \$LOC\custom\getmail.wav.



Дополнительные ссылки

[Изменение языка](#) на стр. 286

Глава 39. Использование преобразования текста в речь (TTS)

Служба голосовой почты может использовать преобразование текста в речь (TTS) для нескольких функций:

- Автоматическое предоставление вводных запросов для действий с использованием текста описания действия.
- Добавление голосовых запросов во время потока вызовов с помощью действий **Озвучивание текста**.
- Чтение сообщений электронной почты.
- Распознавание речи (на системах IP Office по подписке, использующих Google Speech).

В зависимости от типа сервера IP Office вы можете добавить TTS следующими способами:

Метод	Описание
Локальный TTS	• Локальный TTS поддерживается лицензиями PLDS и системой IP Office по подписке. Языки добавляются путем установки файлов на том же сервере, что и служба Voicemail Pro. - Для систем IP Office, лицензированных в PLDS, требуются лицензии TTS. - Системы IP Office по подписке не требуют дополнительных подписок. • Языки: бразильский (португальский), китайский (мандаринский), датский, голландский, английский (британский), английский (США), финский, французский, французский (Канада), немецкий, греческий, норвежский, польский, португальский, русский, испанский, испанский (колумбийский) и шведский. - По умолчанию IP Office не включает английский язык. Информацию об установке других языков см. в Развертывание IP Office Server Edition руководстве.
Речь Google TTS	• Речь Google поддерживается только в системах IP Office по подписке. При необходимости он использует подключение к Интернету для генерации запроса. - Системы IP Office по подписке не требуют дополнительных подписок. • Языки: арабский, бразильский португальский, чешский, датский, голландский, английский (австралийский), английский (Великобритания), английский (США), финский, французский, французский (Канада), немецкий, греческий, венгерский, итальянский, японский, норвежский, польский, португальский, испанский, шведский и турецкий. • Использование Google Speech автоматически заменяет локальные службы TTS.

Дополнительные ссылки

- [Установка локальных модулей обработки речи TTS](#) на стр. 293
- [Включение функции TTS обработчика речи Google](#) на стр. 293
- [Использование действия «Озвучивание текста»](#) на стр. 294
- [Элементы управления SSML преобразованием текста в речь](#) на стр. 295
- [Настройка преобразования текста речь для чтения электронной почты](#) на стр. 298
- [Настройка чтения электронной почты](#) на стр. 299

Установка локальных модулей обработки речи TTS

Локальная система TTS использует файлы RPM, по одному для каждого языка, установленные на том же сервере, что и служба голосовой почты.

- Локальный TTS поддерживается лицензиями PLDS и системой IP Office по подписке. Языки добавляются путем установки файлов на том же сервере, что и служба Voicemail Pro.
 - Для систем IP Office, лицензированных в PLDS, требуются лицензии TTS.
 - Системы IP Office по подписке не требуют дополнительных подписок.
- **Языки:** бразильский (португальский), китайский (мандаринский), датский, голландский, английский (британский), английский (США), финский, французский, французский (Канада), немецкий, греческий, норвежский, польский, португальский, русский, испанский, испанский (колумбийский) и шведский.
 - По умолчанию IP Office не включает английский язык. Информацию об установке других языков см. в [Развертывание IP Office Server Edition](#) руководстве.

**Примечание:**

- Если в системе также включена служба обработки речи Google, эта служба TTS переопределяет локально установленную службу TTS.

Дополнительные ссылки

- [Использование преобразования текста в речь \(TTS\)](#) на стр. 292

Включение функции TTS обработчика речи Google

Об этой задаче

Системы по подписке могут использовать обработчик речи Google для создания запросов преобразования текста в речь и автоматического распознавания речи. Они могут использоваться с автооператорами и система системными конференциями.

- Речь Google поддерживается только в системах IP Office по подписке. При необходимости он использует подключение к Интернету для генерации запроса.
 - Системы IP Office по подписке не требуют дополнительных подписок.
- **Языки:** арабский, бразильский португальский, чешский, датский, голландский, английский (австралийский), английский (Великобритания), английский (США), финский, французский, французский (Канада), немецкий, греческий, венгерский,

итальянский, японский, норвежский, польский, португальский, испанский, шведский и турецкий.

- Использование Google Speech автоматически заменяет локальные службы TTS.

Процедура

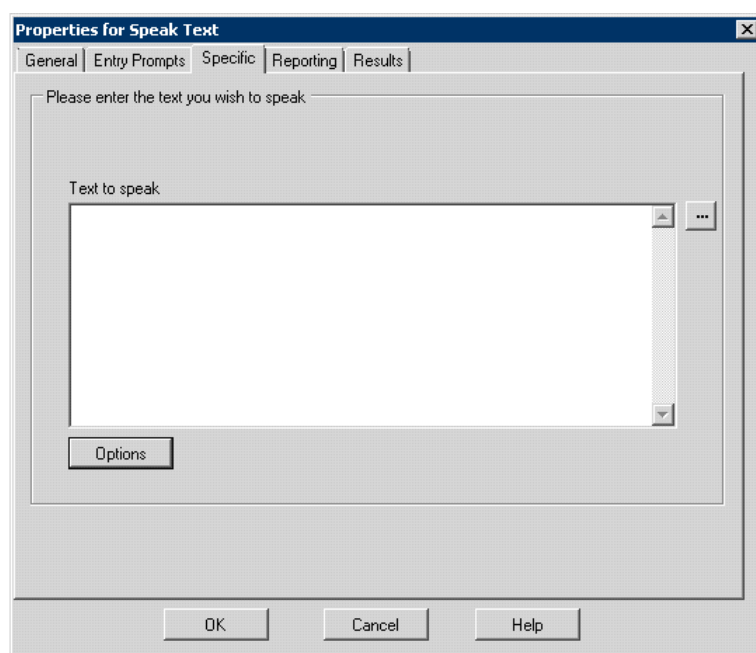
1. С помощью IP Office Manager или IP Office Web Manager выберите **Система > Голосовая почта**.
2. Включите **Обработка речи ИИ Google**.
3. Выберите для параметров **Язык речи** и **Голос** значения по умолчанию, которые должны будут использоваться в системе. Выбранные значения по умолчанию можно переопределить для конкретных потоков вызовов с помощью **Выбор языка системных запросов** и в редакторе запросов при настройке запросов TTS.
4. Сохраните обновленные настройки.

Дополнительные ссылки

[Использование преобразования текста в речь \(TTS\)](#) на стр. 292

Использование действия «Озвучивание текста»

Один из способов применения функции TTS — добавление действия  **Озвучивание текста** в поток вызовов. Текст для озвучивания вводится на вкладке **Особые**.



Этот текст может содержать сочетания следующих элементов:

- Типовые текстовые предложения.

- Переменные вызова . Например:
 - Значение `$KEY` при озвучивании будет заменено на последние цифры, набранные вызывающим абонентом в потоке вызовов.
 - При использовании взаимодействия с базой данных значение `$DBD[x]` будет заменено на текущее значение в этом поле базы данных.
 - Ввод `$CLI` озвучит для вызывающих абонентов их CLI (если доступно).
- Можно добавить теги SSML XML, чтобы изменить способ озвучивания текста. Например, если 123 необходимо прочитать как «один два три», а не «сто двадцать три», введите `<say-as interpret-as="number" format="digits">123</say-as>`.

Дополнительные ссылки

[Использование преобразования текста в речь \(TTS\)](#) на стр. 292

Элементы управления SSML преобразованием текста в речь

При использовании функции TTS для создания запросов вы также можете использовать **язык разметки синтеза речи (SSML)**.

Теги XML в тексте изменяют способ озвучивания текста. Например, в следующем тексте, элементы в скобках `< >` представляют собой теги XML, которые используются в системах TTS для изменения способа озвучивания текста.

Это `<volume level="90">текст</volume>` для озвучивания

Дополнительные ссылки

[Использование преобразования текста в речь \(TTS\)](#) на стр. 292

[Использование тегов SSML](#) на стр. 295

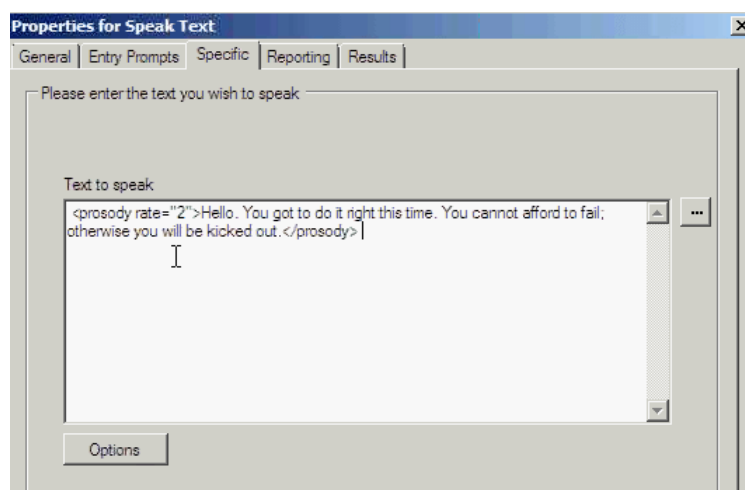
[Теги SSML XML](#) на стр. 296

Использование тегов SSML

Процедура

1. Создайте поток вызовов для действия  **Озвучивание текста**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Свойства**.
3. Нажмите **Параметры**.

4. В списке доступных вариантов выберите преобразование текста в речь.



Например, выберите **Изменить относительную скорость** и установите значение 2.

- **Импорт потоков вызовов с неподдерживаемыми тегами озвучивания:** если в потоке вызовов имеется неподдерживаемый тег XML, то есть тег, отсутствующий в раскрывающемся списке **Параметры озвучивания**, система отобразит сообщение об ошибке. При импорте подобных вызовов система отображает сообщение об ошибке с именами соответствующих потоков вызовов и их местоположением, предлагая продолжить процесс или прервать его.
 - Если продолжить импорт, система добавит соответствующие файлы в базу данных. Вы можете снова вернуться к потоку вызовов и заменить неподдерживаемый тег правильным тегом SSML.
 - Если остановить данный процесс, система остановит импорт потоков вызовов.
- **Восстановление потоков вызовов с неподдерживаемыми тегами озвучивания:** при восстановлении потоков вызовов с неподдерживаемыми тегами XML в действии **Озвучивание текста** на сервере Voicemail Pro создается предупреждающее сообщение для каждого обнаруженного действия потока вызовов с указанием имени потока, в котором было обнаружено такое действие.

Дополнительные ссылки

[Элементы управления SSML преобразованием текста в речь](#) на стр. 295

Теги SSML XML

Функция Voicemail Pro TTS поддерживает речевые элементы управления с использованием следующих тегов SSML.

Атрибут	Описание
Громкость	Управляет громкостью речи. Атрибут: <code>volume=</code> поддерживает значения процента установленной громкости системы от 0 до 100. Примеры: <code><prosody volume="50"/></code> <code><prosody volume="50">Озвучить этот текст на уровне 50</prosody></code>, а этот — на нормальном уровне.
Скорость	Управляет скоростью озвучивания текста. Атрибут: <code>rate=</code> определяет темп речи в диапазоне от 0 до 10, где 0 — нормальная речь. Данный атрибут не поддерживает отрицательные значения. Примеры: - Абсолютный темп: <code><prosody rate="default"/><prosody rate=5>произнести этот текст с темпом 5</prosody></code> - Относительный темп: <code><prosody rate="5">увеличить текущий темп речи на 5</prosody></code>
Pitch (высота)	Управляет высотой, с которой озвучивается текст. Атрибут: <code>pitch=</code> определяет высоту речи в диапазоне от -10 до 10, где 0 — нормальная речь. Примеры: <code><prosody pitch="default"/><prosody pitch="5st">озвучить этот текст с высотой речи 5</prosody></code> <code><prosody pitch="default"/><prosody pitch="5"/></code> озвучить весь следующий текст с высотой речи 5 <code><prosody pitch="-5">уменьшить текущую высоту речи на 5</prosody></code>
Добавление ударения	Применяет ударение к слову или разделу текста. Пример: Произнесите <code><emphasis>здравствуйте</emphasis></code>

Таблица продолжается...

Атрибут	Описание
Spell (написание)	В результате применения этого тега система будет озвучивать весь текст по-символьно (буквально), не учитывая какие-либо правила речи. Этот тег не может быть пустым. Атрибуты: • <code>interpret-as=</code> определить тип текста для интерпретации. • <code>format=</code> определить формат текста. Примеры: • Номер телефона — <code><say-as interpret-as="number" format="digits">555 3468</say-as></code> • Правописание слова «здравствуйте» — <code><say-as interpret-as="characters" format="characters">здравствуйте</say-as></code>
Выключить звук	Добавляет период без звука. Этот тег не может быть пустым. Атрибут: • <code>time=</code> установить продолжительность в миллисекундах. Пример: • Включен короткий период без звука в течение 1 секунды <code><break time="1000ms"/></code>.

Дополнительные ссылки

[Элементы управления SSML преобразованием текста в речь](#) на стр. 295

Настройка преобразования текста в речь для чтения электронной почты

В сочетании с клиентами электронной почты MAPI и сервером Exchange функция TTS может использоваться для чтения новых сообщений в папке «Входящие» электронной почты пользователя, когда он получает доступ к своему почтовому ящику голосовой почты.

- Сервер голосовой почты должен быть установлен и настроен для поддержки электронной почты голосовой почты с помощью клиента MAPI.
 - Чтение сообщений электронной почты не поддерживается при использовании EWS для интеграции с сервером Exchange.
- Чтение сообщений электронной почты можно включить только для пользователей с профилем «Мобильный пользователь», «Ключевой пользователь» или «Пользователь Unified Communications».
- Данная функция поддерживается только в режиме Intuity. Пользователи слышат новые сообщения голосовой почты, а затем количество «Сообщений с текстом». Перед озвучиванием каждого сообщения электронной почты система сообщает сведения об отправителе, времени отправки сообщения и его размере. Эти сведения помогают пользователям пропускать большие или несрочные письма.

- Чтение сообщений электронной почты не применяется для сообщений в формате HTML. При получении HTML-сообщений весь код озвучивается как текст сообщения.

Дополнительные ссылки

[Использование преобразования текста в речь \(TTS\)](#) на стр. 292

Настройка чтения электронной почты

Процедура

1. В конфигурации IP Office отобразите настройки пользователя.
2. На вкладке **Пользователь** установите для пользовательского **Профиль** значение **Мобильный пользователь** или **Ключевой пользователь (Power User)**.

The screenshot shows the 'User' configuration window with the 'User' tab selected. The 'Profile' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Mobile User'. Other fields include Name (Extn201), Password, Confirm Password, Full Name (Albert), Extension (201), Locale, Priority (5), and a checkbox for 'Receptionist'.

3. На вкладке **Voicemail** вкладке

- **Электронный адрес голосовой почты:** введите адрес электронной почты пользователя.

The screenshot shows the 'Voicemail' configuration window with the 'Voicemail' tab selected. The 'Voicemail Email' field is highlighted with a red box and set to 'test@example.com'. The 'Voicemail Email Reading' checkbox is also highlighted with a red box and checked. Other fields include Voicemail Code, Confirm Voicemail Code, and checkboxes for 'Voicemail On', 'Voicemail Help', 'Voicemail Ringback', and 'UMS Web Services'.

- **Чтение электронной почты через голосовую почту:** включите этот параметр для чтения электронной почты TTS.

В настоящее время не поддерживается при использовании EWS для интеграции с сервером Exchange.

Дополнительные ссылки

[Использование преобразования текста в речь \(TTS\)](#) на стр. 292

Глава 40. Мобильное дублирование

Если в IP Office включено мобильное дублирование, пользователи могут отправлять внутренние и внешние вызовы на внешний номер, например на номер мобильного телефона.

- При получении вызова звонок срабатывает и на внутреннем, и на внешнем телефоне. Ответить на вызов можно с любого из этих телефонов.
- Если для пользователя активирована функция «Не беспокоить» (DND), все вызовы на внутренний номер получают сигнал занято и внешний телефон звонить не будет. Если вызывающего абонента внести в список исключений для состояния «Не беспокоить», например с помощью приложения one-X Portal for IP Office, будет звонить только внутренний телефон.
- Если активирована одна из функций переадресации, будут звонить и внутренний, и внешний телефоны, на которые переадресовываются вызовы.
- Если активирован параметр «Следовать за мной», будет звонить только телефон, на который переадресовываются вызовы. Внешний телефон звонить не будет.

Мобильное дублирование: команда произвольного формата

Вы можете выполнить действие **Установить значение CPxx** в виде команды в произвольном формате. Например, CP4 : \$KEY сохраняет текущее значение \$KEY в качестве переменной \$CP4.

В Voicemail Pro вы можете администрировать функции мобильного дублирования с помощью действий **Общего типа** с командами в произвольном формате. Например:

- CFG:Set MattR twinning_type Mobile - Включить мобильное дублирование для именованного внутреннего номера MattR.
 - Вы можете ввести пользователя, используя имя или внутренний номер пользователя.
- CFG:Set MattR mobile_twinning_number \$KEY - Установить для номера мобильного дублирования пользователя MattR текущее значение \$KEY.
- CFG:Set MattR twinning_type Internal - отключить мобильное дублирование для пользователя MattR.

Дополнительные ссылки

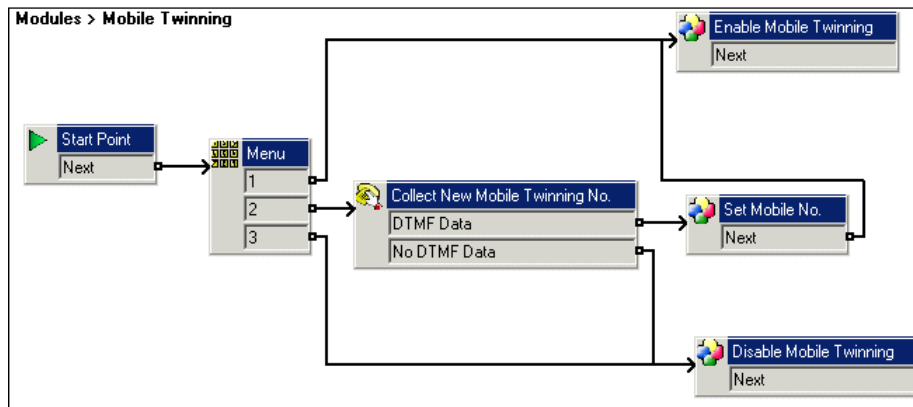
[Пример создания потока вызовов для мобильного дублирования](#) на стр. 301

[Создание краткого кода для тестирования потока вызовов](#) на стр. 302

Пример создания потока вызовов для мобильного дублирования

Об этой задаче

В этом примере создается модуль Voicemail Pro, позволяющий пользователю включить или выключить мобильное дублирование. Пользователи могут также указать номер своего мобильного телефона. В примере устанавливается мобильное дублирование для внутреннего номера 203.



Процедура

1. Создайте новый модуль с именем `Mobile Twinning`.
2. Добавьте действие меню с вариантами 1, 2 и 3. Добавьте запрос, сообщающий вызывающим абонентам доступные варианты.
3. Необходимо добавить вариант для включения мобильного дублирования.
 - Щелкните значок **Базовые действия** и выберите **Общего типа**.
 - Измените имя маркера на `Enable Mobile Twinning`.
 - Щелкните вкладку **Особые**.
 - Введите команду `CFG:Set 203 twinning_type Mobile`.
 - Щелкните **ОК**.
4. Необходимо добавить вариант для выключения мобильного дублирования.
 - Щелкните значок **Базовые действия** и выберите **Общего типа**.
 - Измените имя маркера на `Disable Mobile Twinning`.
 - Щелкните вкладку **Особые**.
 - Введите команду `CFG:Set 203 twinning_type Internal`.
 - Щелкните **ОК**.
5. Необходимо добавить возможность ввода мобильного номера.
 - Щелкните значок **Телефонные операции** и выберите **Сбор алфавитно-цифровых символов**.
 - Измените имя маркера на `Collect New Mobile Twinning No.`

- Запишите вводный запрос, который попросит пользователя ввести свой мобильный дублирующий номер.
 - Щелкните **ОК**.
6. Необходимо добавить действие для установки мобильного номера.
- Щелкните значок 🗑 **Базовые действия** и выберите 🌈 **Общего типа**.
 - Измените имя маркера на `Set Mobile No.`
 - Щелкните вкладку **Особые**.
 - Введите команду `CFG:Set 203 mobile_twinning_number_$KEY.`
 - Щелкните **ОК**.
7. Необходимо создать связи действий, а затем сохранить и применить..

Дополнительные ссылки

[Мобильное дублирование](#) на стр. 300

Создание краткого кода для тестирования потока ВЫЗОВОВ

Процедура

1. В IP Office Manager добавьте следующий краткий код. В данном примере используется ***90**, но может применяться любой краткий код.

Поле	Содержит...
Код	*90
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"Mobile Twinning"
Идентификатор группы линий	0
Региональные параметры	[Оставьте пустым]
Требовать учетный код	[Оставьте пустым]

2. Сохраните и примените настройки к блоку IP Office.
3. Проверьте краткий код, набрав ***90** со внутреннего номера 203.
 - Нажмите 1, чтобы включить мобильное дублирование для внутреннего номера 203.
 - Нажмите 2, чтобы ввести новый мобильный дублирующий номер для внутреннего номера 203.
 - Нажмите 3, чтобы выключить мобильное дублирование для внутреннего номера 203.

Дополнительные ссылки

[Мобильное дублирование](#) на стр. 300

Глава 41. Подключение к базе данных

Потоки вызовов Voicemail Pro могут взаимодействовать с базами данных PostgreSQL. **Операции с базой данных**, которые могут использоваться в потоке вызовов:

Действие	Описание
Открыть базу данных	Открывает требуемую базу данных, включая все разрешения и параметры безопасности.
Выполнить базу данных	Определяет запрос SQL для чтения совпадающих записей базы данных или записывания данных в базу. Может быть получено до 6 полей, соответствующих записям базы данных.
Получение данных из базы данных	Выбирает текущую запись из совпадений, возвращенных предыдущим действием Выполнить базу данных . Затем поля записей вносятся в переменные Voicemail Pro от <code>\$DBD[0]</code> до <code>\$DBD[5]</code> . Воспользуйтесь полем Получение данных из базы данных , чтобы выбрать первую, следующую, предыдущую или последнюю запись.
Закрыть базу данных	Прерывает подключение к базе данных. Это также происходит автоматически, когда вызывающий абонент разъединяется.

Дополнительные ссылки

[Поддержка базы данных](#) на стр. 304

[Пример сценария базы данных](#) на стр. 305

[Получение данных из базы данных](#) на стр. 306

[Возврат данных из базы данных](#) на стр. 309

[Ввод сведений в базу данных](#) на стр. 310

Поддержка базы данных

Voicemail Pro поддерживает интеграцию сторонних баз данных для потока вызовов с версиями баз данных, описанными ниже. Поддержка зависит от соединителя базы данных, установленного в качестве элемента базовой операционной системы Linux на сервере голосовой почты.

Выпуск IP Office	PostgreSQL		MySQL	
	Версия соединителя	Версия базы данных	Версия соединителя	Версия базы данных
11.0	8.4	8.4 и более ранние версии.	5.1	4.1.1 и более поздние версии

Таблица продолжается...

Выпуск IP Office	PostgreSQL		MySQL	
	Версия соединителя	Версия базы данных	Версия соединителя	Версия базы данных
11.1.0	9.4	9.4 и более ранние версии.	5.25	
11.1.1	9.6	9.6 и более ранние версии.	Соединитель не установлен.	
12.0	13.0	13.0 и более ранние версии.		
12.1	13.18	13.0 и более ранние версии.		

Для получения дополнительной информации см. в следующей документации:

- **PostgreSQL:** <https://odbc.postgresql.org>
 - Сервер голосовой почты использует проверку подлинности MD5. Другие методы проверки подлинности, такие как SCRAM, не поддерживаются.
- **MySQL:** <https://dev.mysql.com/doc/connector-odbc/en/connector-odbc-versions.html>

Дополнительные ссылки

[Подключение к базе данных](#) на стр. 304

Пример сценария базы данных

В этом примере потока вызовов был создан автооператор, позволяющий вызывающим абонентам приобретать книги. Сведения о книгах хранятся в базе данных Microsoft Access. Вызывающие абоненты могут ввести номер ISBN или имя автора. Будет выполнен поиск и отображение названия и стоимости товара для того, чтобы помочь звонящему принять решение о покупке. Если вызывающий абонент принимает решение приобрести книгу, он сможет ввести сведения о своей кредитной карте и контактный номер.

Пример базы данных, используемой в потоке вызовов.

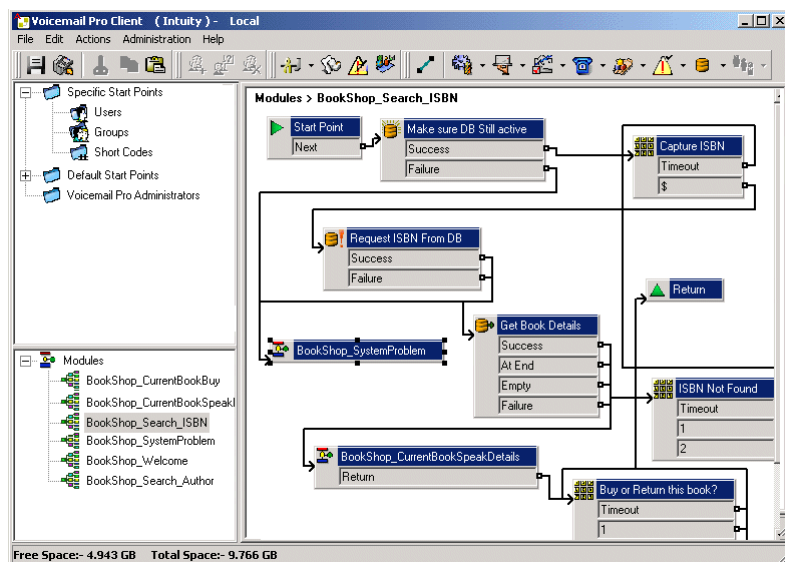
ISBN	Author	Title	Cost
1001	James Herbert	The Fog	£4.30
1002	James Herbert	The Rats	£2.59
6666	J D Salinger	The Catcher in the Rye	£3.10
6767	J K Rowling	The Harry Potter Books	£9.50
7777	A A Milne	Winnie the Poo	£2.60
8888	Rudyard Kipling	The Jungle Books	£3.40
9999	Jonathan Swift	Gulliver's Travels	£2.30
			£0.00

Дополнительные ссылки

[Подключение к базе данных](#) на стр. 304

Получение данных из базы данных

Модуль **Bookshop_Welcome** позволяет вызывающим абонентам выполнить поиск в базе данных по номеру ISBN или имени автора книги. В окне ниже показан модуль потока вызовов, используемый при выборе поиска по номеру ISBN. Использованные Операции с базой данных показаны под диаграммой потока вызовов, а подробные сведения о них представлены на следующих страницах.



Дополнительные ссылки

[Подключение к базе данных](#) на стр. 304

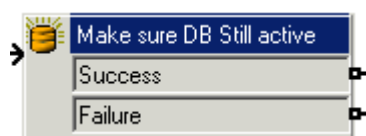
[Действие «Открыть базу данных»](#) на стр. 306

[Действие «Выполнить базу данных»](#) на стр. 307

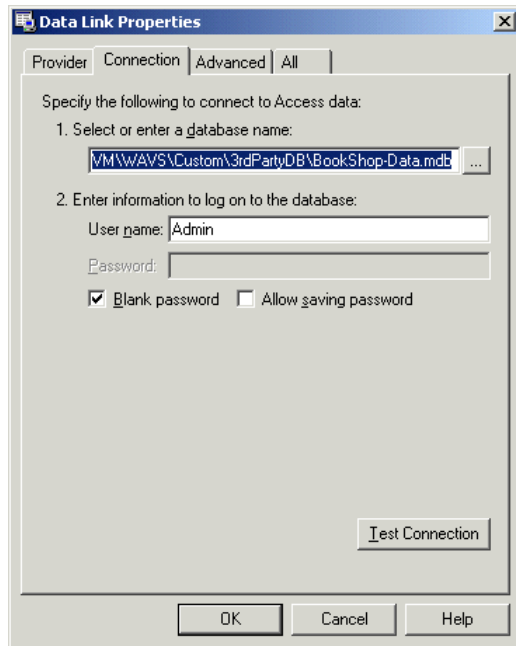
[Действие «Получение данных из базы данных»](#) на стр. 308

Действие «Открыть базу данных»

Действие **Открыть базу данных** используется для подключения к базе данных книжного магазина.



Вкладка «Особые» данного действия содержит местоположение базы данных. Нажмите кнопку обзора, чтобы открыть диалоговое окно Свойства каналов передачи данных. Вводимые в этих окнах сведения зависят от типа используемой базы данных. Если база данных доступна, вызывающий абонент продвигается по потоку вызовов к действию меню, которое получит введенный номер ISBN.



- Сервер голосовой почты использует проверку подлинности MD5. Другие методы проверки подлинности, такие как SCRAM, не поддерживаются.

Дополнительные ссылки

[Получение данных из базы данных](#) на стр. 306

Действие «Выполнить базу данных»

Об этой задаче

Действие **Выполнить базу данных** содержит запрос для открытой базы данных. В данном примере запрашивается номер ISBN, полученный в предыдущем действии меню. Если последовательность введенных вызывающим абонентом чисел соответствует записи ISBN в базе данных, производится выборка сведений об имени автора, стоимости, номере ISBN и названии книги. Этот запрос вводится в действие **Выполнить базу данных** на вкладке «Особые». При первом вводе сведений на вкладке «Особые» пользователям необходимо выполнить ряд шагов.



Процедура

1. Выберите нужный значок **Открытие базы данных**. В данном примере выбран значок «Убедитесь, что база данных активна».
2. В окне Функции SQL был выбран параметр «Выбрать...из», поскольку необходимо получить информацию из базы данных.

3. Затем сведения вносятся в мастер SQL, как показано ниже.

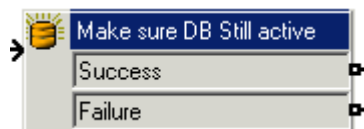
4. После ввода запроса мастер SQL закрывается. Вкладка «Специальные параметры» для данного действия будет содержать введенный запрос (см. пример ниже).

Дополнительные ссылки

[Получение данных из базы данных](#) на стр. 306

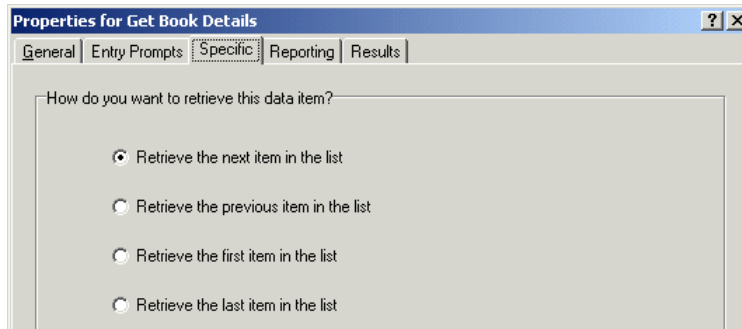
Действие «Получение данных из базы данных»

Действие **Получение данных из базы данных** используется для возврата сведений обо всех соответствующих записях после выполнения поиска в базе данных.



Для выполнения выборки результатов на вкладке «Особые» выбирается параметр, определяющий способ выборки данных из базы данных. В данном примере выбирается

параметр **Извлечь следующий элемент в списке**, и вызывающий абонент может просматривать результаты при нахождении одного совпадения ISBN.



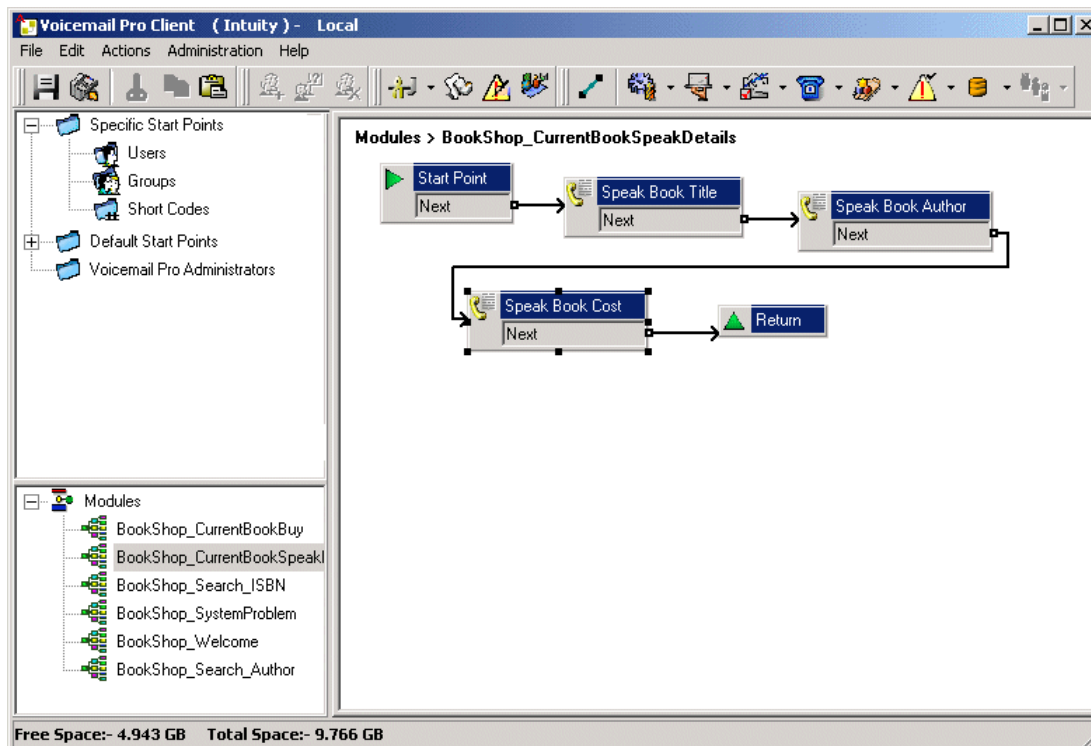
Если найден соответствующий номер ISBN, поток вызовов направляется к другому модулю под названием «Bookshop_CurrentBookSpeakDetails».

Дополнительные ссылки

[Получение данных из базы данных](#) на стр. 306

Возврат данных из базы данных

Модуль *Bookshop_CurrentBookSpeakDetails* сообщает вызывающим абонентам название, имя автора и стоимость книги, соответствующей введенному номеру ISBN.



Информация из базы данных передается вызывающим абонентам с помощью действия «Озвучивание текста».

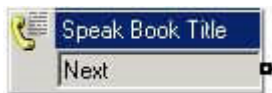
Дополнительные ссылки

[Подключение к базе данных](#) на стр. 304

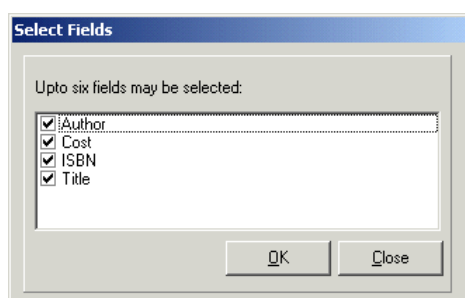
[Озвучить название книги](#) на стр. 310

Озвучить название книги

Действие «Озвучить название книги» используется для сообщения вызывающим абонентам названия книги, соответствующей введенному номеру ISBN.



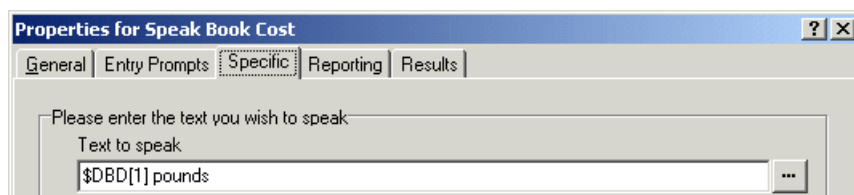
Выбранные в действии «Подать запрос на ISBN в БД» поля содержат информацию, полученную из базы данных книжного магазина. Были выбраны поля **Автор**, **Стоимость**, **ISBN** и **Название**.



Все выбранные в запросе поля отображаются в алфавитном порядке.

- \$DBD [0] возвратит сведения из поля «Автор»
- \$DBD [1] возвратит сведения из поля «Стоимость»
- \$DBD [2] возвратит сведения из поля «ISBN»
- \$DBD [3] возвратит сведения из поля «Название»

Каждое действие **Озвучивание текста** в потоке вызовов возвращает значения различных полей, выбранных в запросе базы данных. Для действия «Озвучить стоимость книги» добавлен дополнительный текст, озвучивающий валюту. В данном примере использовались фунты стерлингов.



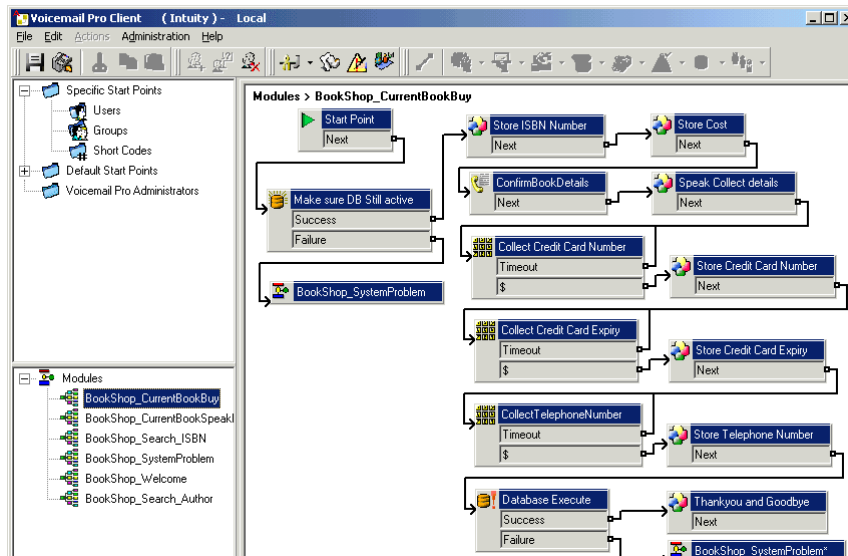
Дополнительные ссылки

[Возврат данных из базы данных](#) на стр. 309

Ввод сведений в базу данных

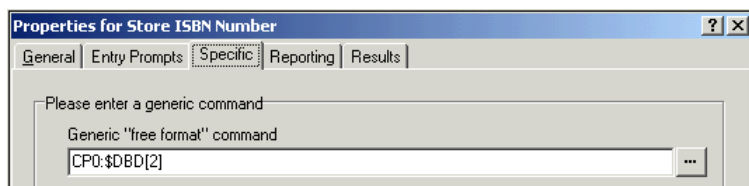
Вызывающим абонентам предлагают купить книгу. Если они выбирают покупку книги, срабатывает модуль *Bookshop_CurrentBookBuy* потока вызовов. Поток вызовов

немедленно проверяет наличие доступа к базе данных книжного магазина, выполняя действие **Открытие базы данных**.

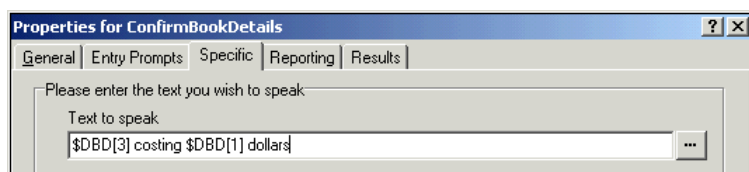


Подтверждение сведений о книге

Общие действия используются для хранения номера ISBN и стоимости книги. Из приведенного ниже примера видно, что номер ISBN хранится в переменной вызова CP0.



Если сведения сохранены, название и стоимость книги озвучиваются для вызывающих абонентов с помощью действия **Озвучивание текста**. См. пример ниже.



Дополнительные ссылки

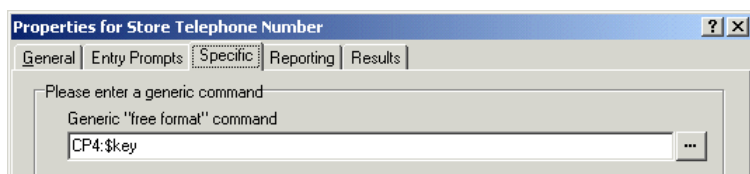
[Подключение к базе данных](#) на стр. 304

[Сбор сведений о вызывающих абонентах](#) на стр. 311

Сбор сведений о вызывающих абонентах

Об этой задаче

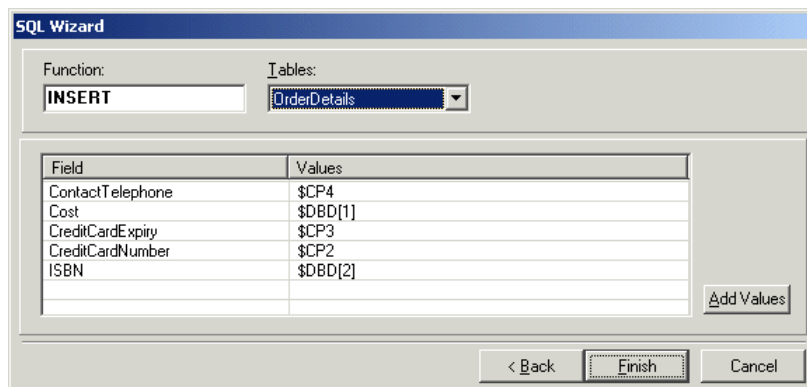
Вызывающие абоненты могут вносить сведения в базу данных. В данном примере проводится сбор информации о номере кредитной карты, сроке ее действия и номере телефона абонента. База данных обновляется после получения всех этих сведений. В примере ниже показана запись на вкладке «Особые», которая служит для получения номера телефона вызывающего абонента и его присвоения переменной вызова CP4.



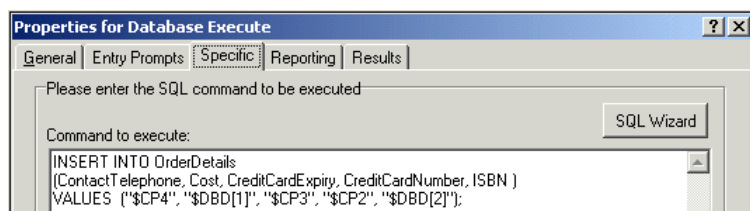
После сбора всех сведений необходимо обновить базу данных. Для этого используется действие «Выполнить базу данных». При первом вводе сведений на вкладке «Особые» пользователям необходимо выполнить ряд шагов.

Процедура

1. Щелкните значок **Выполнить базу данных**.
2. В окне «SQL Function» (Функция SQL) был выбран вариант «Insert ...values» (Вставить... значения), поскольку информацию необходимо внести в базу данных.
3. Затем сведения вносятся в мастер SQL, как показано ниже. Если выбрать таблицу базы данных, будет вставлен список полей этой таблицы.



4. После ввода всех сведений мастер SQL закрывается. Вкладка «Особые» для данного действия будет содержать команду «Выполнить» (см. пример ниже).



Дополнительные ссылки

[Ввод сведений в базу данных](#) на стр. 310

Глава 42. Набор по имени

С помощью действия **Набор по имени** вызывающие абоненты могут указывать пользователя или группу, набирая соответствующее имя на клавиатуре телефона, а затем выбирая из найденных совпадений.

Для использования этой функции вызывающему абоненту понадобится телефон с DTMF-набором и алфавитной маркировкой стандарта МСЭ, как показано ниже. Необходимые условия для использования действия **Набор по имени**:



1. **Имена пользователей:** имена пользователей устанавливаются в IP Office Manager. Действие «**Набор номера по имени**» может использовать поле **Имя**, или **Полное имя пользователя**. Если задано поле **Полное имя**, оно имеет преимущественное значение над полем **Имя**.
 - **Изменение имен:** почтовые ящики Voicemail Pro создаются в соответствии с существующими именами пользователей. При изменении имени пользователя Voicemail Pro создаст новый почтовый ящик, имя которого будет совпадать с именем пользователя. Таким образом, при первоначальной настройке необходимо точно ввести данные в поле **Имя**. **Воспользуйтесь полем Полное имя для функции Набор по имени, поскольку запись Полное имя не повлияет на существующие записи почтовых ящиков.**
2. **Записи имен пользователей:** каждый почтовый ящик, включаемый в действие **Набор по имени**, должен иметь запись с именем пользователя. Это можно сделать двумя способами:
 - **Режим почтовых ящиков Intuity:** по умолчанию при первом входе пользователя в почтовый ящик система предлагает установить пароль голосовой почты, а затем записать свое имя.
 - **Режим почтовых ящиков IP Office:** в этом режиме необходимо настроить поток вызовов, который позволит пользователям записать свои имена. Этот документ содержит пример модуля, который может использоваться для этого. Такой же модуль может использоваться системами почтовых ящиков в режиме Intuity для повторной записи имен пользователей. См. [Добавление модуля записи имени](#) на стр. 315.

Дополнительные ссылки

[Пример потока вызовов](#) на стр. 314

[Добавление краткого кода](#) на стр. 315

[Добавление модуля записи имени](#) на стр. 315

[Использование таблицы имен](#) на стр. 316

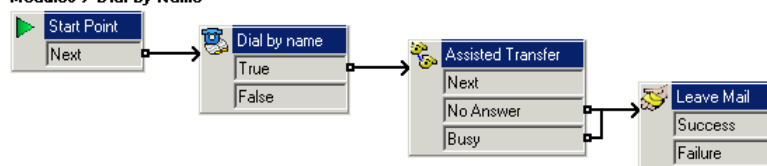
[Изменение полных имен](#) на стр. 317

Пример потока вызовов

Об этой задаче

В данном примере после выбора имени с помощью службы «Набор номера по имени» вызывающий абонент переводится на соответствующий внутренний номер. Если внутренний номер не отвечает или занят, вызывающий абонент переводится для отправки сообщения.

Modules > Dial by Name



Процедура

1. В Voicemail Pro был добавлен новый модуль `Dial by Name`.
2. Из **Телефонные операции** было добавлено действие **Набор по имени**.
3. Из **Телефонные операции** также было добавлено действие **Полуавтоматическая передача**. В свойствах на вкладке **Особые** для параметра **Почтовый ящик** установлено значение `$KEY`.
4. Результат **Истинно** действия **Набор по имени** связан с действием **Полуавтоматическая передача**.
5. Из **Действия с почтовым ящиком** было добавлено действие **Отправить почту**.

На вкладке **Особые** для параметра **Почтовый ящик** снова установлено значение `$KEY`. Ссылки, получаемые при выполнении действия **Полуавтоматическая передача** с результатом **Отсутствие ответа** и **Занято**, были привязаны к данному действию.

Далее

Добавьте краткий код.

Дополнительные ссылки

[Набор по имени](#) на стр. 313

Добавление краткого кода

Процедура

1. В IP Office Manager был добавлен новый краткий код. В данном примере мы выбрали *75 и ввели сведения, как показано ниже.

Поле	Содержит...
Код	*75
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	"Dial by Name" (Набор номера по имени)
Идентификатор группы линий	0
Региональные параметры	[Оставьте пустым]
Требовать учетный код	[Оставьте пустым]

2. После внедрения этого модуля в IP Office пользователи смогут набрать *75 для доступа к функции набора по имени. Также можно переводить вызывающих абонентов в этот поток вызовов.
3. Для краткого кода можно добавить кнопку SoftConsole или DSS. Кроме того, можно воспользоваться маршрутом входящих вызовов для направления определенных внешних вызовов непосредственно к этой функции, к примеру, при наличии определенного внешнего номера, используемого сотрудниками для связи при отсутствии в офисе.

Дополнительные ссылки

[Набор по имени](#) на стр. 313

Добавление модуля записи имени

Об этой задаче

Этот модуль позволяет пользователям записать или перезаписать имя своего почтового ящика. Такой (или аналогичный) модуль необходим, если Voicemail Pro использует режим почтовых ящиков IP Office. Однако он также может быть полезным, если Voicemail Pro использует режим почтовых ящиков Intuity, поскольку предоставляет пользователям быстрый доступ к повторной записи имен.

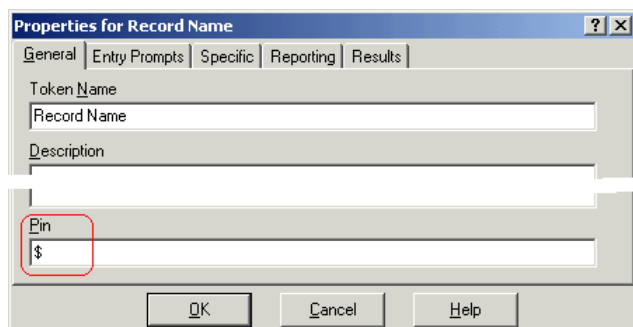
Modules > Record Name



Процедура

1. В Voicemail Pro был добавлен новый модуль *Запись имени*.
2. Добавлено действие **Имя записи**.

- На **Общее** вкладке свойств действия **Имя записи** устанавливаем для параметра **PIN-код** значение \$. Метка \$ указывает, что вызывающим абонентам нужно ввести код голосовой почты, чтобы воспользоваться данным действием.



- Для **Особые** установлено значение **Почтовый ящик вызывающего абонента**.
- Модуль был сохранен и применен.

Далее

Чтобы добавить краткий код:

- В IP Office Manager был добавлен новый краткий код. В данном примере мы выбрали ***74** и ввели сведения, как показано в таблице.

Поле	Содержит...
Код	*74
Функция	Получение голосовой почты
Номер телефона	«Запись имени»
Идентификатор группы линий	0
Региональные параметры	[Оставьте пустым]
Требовать учетный код	[Оставьте пустым]

- После внедрения этого модуля в IP Office пользователи смогут набрать ***74** со своего внутреннего номера, чтобы записать имя почтового ящика.

Дополнительные ссылки

[Набор по имени](#) на стр. 313

Использование таблицы имен

Об этой задаче

Можно создать службу, которая будет предоставлять доступ для повторной записи имени любого почтового ящика. Действие **NameWavsTable** делает это, запрашивая внутренний номер, а затем позволяя воспроизвести, повторно записать и отправить запись имени на соответствующий внутренний номер. После этого можно ввести другой добавочный номер и т. п. Если используется этот параметр, его необходимо защитить при помощи подходящего PIN-кода и других средств защиты, поскольку он может использоваться для защиты имен записей для любого почтового ящика.

Процедура

1. В Voicemail Pro создайте новый модуль.
2. Добавьте действие **Перейти** и откройте его свойства.
3. На вкладке **Общие** введите уникальный номер в поле «PIN-код».
4. На вкладке **Особые** в поле «Выберите узел, к которому следует перейти» введите NameWavsTable.
5. Щелкните **ОК**.
6. С помощью краткого кода или другого метода создайте маршрут к новому модулю.

Дополнительные ссылки

[Набор по имени](#) на стр. 313

Изменение полных имен

Об этой задаче

Пользователи дисплейных телефонов с портом DS могут задать и изменить способ отображения своего полного имени с помощью телефона. В дальнейшем это имя будет использоваться для сопоставления текста при **наборе по имени**.

Процедура

1. Нажмите кнопку  **Меню** дважды.
2. Нажмите  и выберите **ProgA**.
3. Нажмите  и выберите **Имя**.
4. Введите новое имя. Воспользуйтесь клавишами набора и **Rotat** для ввода символов. Например, чтобы ввести L, нажмите клавишу 5, а затем нажимайте **Rotat** до отображения **L**. Для возврата на один символ воспользуйтесь верхней левой клавишей дисплея.
5. Закончив ввод текста, нажмите **Готово**.
6. Нажмите  **Выход**.

Дополнительные ссылки

[Набор по имени](#) на стр. 313

Глава 43. Кампании

Кампания — это серия вопросов и ответов. Вызывающие абоненты кампании слышат записанные вопросы и отвечают на них, проговаривая ответы или используя телефонную клавиатуру. Затем Voicemail Pro сохраняет ответы для дальнейшей обработки.

Каждая кампания может содержать до 21 вопроса. Операторы, обрабатывающие вызовы, могут получить доступ к кампании для прослушивания ответов вызывающих абонентов и их дальнейшего внесения в базу данных или другие записи.

Дополнительные ссылки

[Управление кампаниями](#) на стр. 318

[Пользовательские запросы](#) на стр. 320

[Пользовательское меню](#) на стр. 321

[Идентификация кампании](#) на стр. 322

[Получение доступа к результатам кампании](#) на стр. 323

Управление кампаниями

В клиенте Voicemail Pro **Мастер кампаний** используется для создания и изменения кампаний.

Дополнительные ссылки

[Кампании](#) на стр. 318

[Запуск мастера кампаний](#) на стр. 318

[Создание новой кампании](#) на стр. 319

[Изменение кампании](#) на стр. 319

[Удаление кампании](#) на стр. 320

Запуск мастера кампаний

Процедура

1. Нажмите клавишу F7 или щелкните  **Редактор кампаний**.
2. Откроется вводное окно Мастера кампаний. Выберите требуемое действие.
 - **Создать новую кампанию:** этот параметр отображает серию меню мастера кампаний для настройки параметров кампании.
 - **Изменить существующую кампанию:** этот параметр отображает список существующих компаний. Можно выбрать кампанию, которую требуется изменить. Затем Мастер кампаний предложит серию меню с настройками кампании.

- **Удалить существующую кампанию:** этот параметр отображает список существующих кампаний, в котором можно выбрать ту кампанию, которую необходимо удалить.

Дополнительные ссылки

[Управление кампаниями](#) на стр. 318

Создание новой кампании

Процедура

1. Нажмите клавишу F7 или щелкните  **Редактор кампаний**.
2. Выберите пункт **Создать новую кампанию** и щелкните **Далее**.
3. Действие Пользовательские запросы.
 - Щелкните **+**. Откроется окно действия **Отредактируйте кампанию**. Каждая кампания может содержать до 21 вопроса.
 - Щелкните **ОК**, когда завершите ввод пользовательских запросов.
 - При необходимости отрегулируйте запросы.
 - **Редактировать действие:** изменить выделенное действие кампании.
 - **Удалить действие:** удалить выделенное действие кампании.
 - **Переместить действие:** изменить положение действия в последовательности действий кампании.
 - Щелкните **Далее**.
4. Действие Пользовательское меню.
 - Выберите, какие параметры будут доступны после воспроизведения запроса.
 - Щелкните **Далее**.
5. Действие Идентификация кампании.
 - Введите сведения для идентификации кампании.
 - Щелкните **Далее**.
6. Щелкните **Завершить** для создания кампании.

Дополнительные ссылки

[Управление кампаниями](#) на стр. 318

Изменение кампании

Процедура

1. Нажмите клавишу F7 или щелкните  **Редактор кампаний**.
2. Выберите пункт **Изменить существующую кампанию** и щелкните **Далее**.
3. Выберите необходимую кампанию и щелкните **Далее**.
4. Отобразится окно Пользовательские запросы.
 - Щелкните **+**. Откроется окно действия **Отредактируйте кампанию**.

- Щелкните **ОК**, когда завершите ввод пользовательских запросов.
 - При необходимости отрегулируйте запросы.
 - **Редактировать действие** — изменить выделенное действие кампании.
 - **Удалить действие** — удалить выделенное действие кампании.
 - **Переместить действие** — изменить положение действия в последовательности действий кампании.
 - Щелкните **Далее**.
5. Отобразится окно Пользовательское меню.
- Выберите, какие параметры будут доступны после воспроизведения запроса.
 - Щелкните **Далее**.
6. Действие Идентификация кампании.
- Введите сведения для идентификации кампании.
 - Щелкните **Далее**.
7. Щелкните **Готово** для обновления кампании.

Дополнительные ссылки

[Управление кампаниями](#) на стр. 318

Удаление кампании

Процедура

1. Нажмите клавишу F7 или щелкните  **Редактор кампаний**.
2. Выберите пункт **Удалить существующую кампанию** и щелкните **Далее**.
3. Выберите необходимую кампанию и щелкните **Далее**.
4. Щелкните **Завершить** для удаления выбранной кампании.

Дополнительные ссылки

[Управление кампаниями](#) на стр. 318

Пользовательские запросы

Окно «Пользовательский запрос» Мастера кампаний служит для установки последовательности вопросов, которые воспроизводятся для вызывающих абонентов, а также для записи их ответов на эти вопросы.

- **Добавить действие:** чтобы добавить новое действие кампании, щелкните **+** **Добавить действие**. Откроется окно действия **Отредактируйте кампанию**. Каждая кампания может содержать до 21 вопроса.
- **Редактировать действие:** выберите запрос или запись, которые нужно отредактировать, а затем щелкните  **Редактировать действие**. Откроется окно действия **Отредактируйте кампанию**.

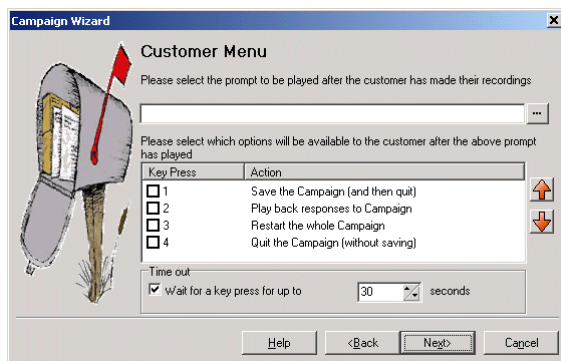
- **Воспроизводить запрос для клиента:** выберите этот параметр, чтобы воспроизводить запрос для вызывающего абонента. Нажмите кнопку , чтобы указать подсказку для воспроизведения, или создайте новую подсказку в окне Wave Editor. См. [Использование редактора Wave Editor](#) на стр. 51.
- **Разрешить клиенту вводить информацию:** выберите этот параметр, если необходимо, чтобы действие записывало ответы вызывающих абонентов.
 - **Тип вводимых данных:** данным параметром определяется, выполняет ли сервер голосовой почты **Запись речи** или **Запись нажатий клавиш**.
 - **Введите максимальную длину записи или Введите максимальное число нажатий на клавишу:** имя этого поля зависит от выбранного типа ввода. Указанное в секундах время определяет максимальную длину записи или максимальное количество нажатий клавиш для записи до начала следующего действия.
 - **Введите уникальное имя, описывающее ввод:** имя, которое будет связано с действием. Это имя должно состоять из одного слова без пробелов.
 - **При просмотре указанных выше данных оператор услышит такой запрос:** этот параметр используется для выбора или создания запроса, который будет воспроизводиться для операторов, прежде чем они услышат ответы вызывающих абонентов. Нажмите кнопку , чтобы указать подсказку для воспроизведения, или создайте новую подсказку в окне Wave Editor. См. [Использование редактора Wave Editor](#) на стр. 51.

Дополнительные ссылки

[Кампании](#) на стр. 318

Пользовательское меню

После окончания последовательности вопросов и ответов система может предложить вызывающему абоненту меню параметров. Окно пользовательского меню мастера кампаний используется для выбора доступных параметров.



- **Выберите запрос, который будет воспроизводиться, когда клиент закончит запись:** можно выбрать или создать запрос, который затем будет воспроизводиться для вызывающих абонентов после окончания последовательности вопросов и ответов. Такой запрос должен сообщать клиенту, какими действиями из списка можно воспользоваться. Нажмите кнопку , чтобы указать подсказку для воспроизведения, или создайте новую подсказку в окне Wave Editor. См. [Использование редактора Wave Editor](#) на стр. 51.
- **Выберите параметры, которые будут доступны для вызывающих абонентов после воспроизведения описанного выше запроса:** установите флажки, чтобы выбрать параметры, которые будут доступны для клиента. Клиенту нужно будет нажать соответствующую клавишу.
 - **Сохранить кампанию с последующим выходом:** сохраняет ответы вызывающего абонента и разъединяет его.
 - **Воспроизведение ответов для кампании:** воспроизводит для клиентов их ответы, а затем повторяет данное пользовательское меню.
 - **Перезапуск кампании в целом:** удаляет ответы клиентов и начинает последовательность вопросов и ответов сначала.
 - **Выход из кампании без сохранения:** разъединяет клиентов, не сохраняя их ответы.
 - **Параметры перемещения:** можно переместить выделенный параметр, чтобы изменить привязанную к нему клавишу
- **Интервал ожидания:** определяет продолжительность ожидания сервером голосовой почты ответа перед выполнением соединения типа **Отсутствие ответа**.

Дополнительные ссылки

[Кампании](#) на стр. 318

Идентификация кампании

Окно идентификации кампании мастера кампаний служит для установки местоположения парковки для кампании, а также для указания имени кампании.

- **Местоположение парковки кампании:** ведите номер слота парковки для кампании. Этот номер можно задать под ключом DSS. Затем такой ключ может использоваться операторами для доступа к кампании. Если ключ DSS также оснащен лампой BLF, лампа загорается при наличии нового сообщения о кампании.
- **Имя кампании:** ведите имя кампании.

Дополнительные ссылки[Кампании](#) на стр. 318

Получение доступа к результатам кампании

Доступ к результатам кампании можно получить несколькими способами:

- **Использование действия «Кампания»:** действие «Кампания» используется для маршрутизации вызовов в кампании после того, как данные вызовы были маршрутизированы в подходящие начальные точки на сервере голосовой почты. Свойства действия определяют, будет вызов восприниматься как вызывающий абонент кампании, или же как агент, обрабатывающий сообщения кампании. См. [Действие «Кампания»](#) на стр. 318.
- **Использование номера слота парковки кампании:** каждой кампании назначается номер слота парковки. Этот номер можно назначить кнопкам парковки на телефонах пользователей. Затем пользователь может использовать кнопку для получения доступа к кампании.

Дополнительные ссылки[Кампании](#) на стр. 318[Слоты парковки кампании](#) на стр. 323[Назначение программируемой кнопки для кампании](#) на стр. 323[Использование функции отмены парковки вызова](#) на стр. 324

Слоты парковки кампании

Назначенный для кампании номер слота парковки может использоваться с программируемыми кнопками для доступа к кампании. Если телефон оснащен индикатором ожидающих сообщений, этот индикатор будет светиться при наличии сообщений кампании, ожидающих обработки. При доступе к записям вызывающего абонента, созданным с помощью действия **Кампания** или номера слота парковки, клавиатура телефона предоставляет следующие элементы управления.

1	Перейти к началу вызова.	7	Предыдущий ответ.
2	Переход назад.	8	Начало ответа.
3	Остановить обработку сообщения.	9	Следующий ответ.
4	Отметить вызов как обработанный и удалить.	0	Приостановить.
5	Отметить вызов как обработанный и сохранить.	#	Переход вперед.

Дополнительные ссылки[Получение доступа к результатам кампании](#) на стр. 323

Назначение программируемой кнопки для кампании

Об этой задаче

Процедура

1. В **IP Office Manager** получите конфигурацию IP Office.
2. Откройте требуемую  **форму Пользователь**.
3. Откройте вкладку **Программирование кнопок**.
4. Выберите свободную кнопку
5. Щелкните правой кнопкой мыши в поле **Действие**.
6. Выберите **Эмуляция > Парковка вызова**.
7. Щелкните правой кнопкой в поле **Данные действия**. Введите номер слота парковки компании.
8. Сохраните конфигурацию обратно в IP Office и перезагрузите систему.
Программируемая кнопка на телефоне пользователя будет мигать красным цветом при наличии новых сообщений в слоте парковки компании.
9. Нажмите эту кнопку, чтобы отобразить имя компании и количество сообщений.
10. Снова нажмите эту кнопку, чтобы начать обработку сообщений.
Функция **Отмена парковки вызова** также может применяться для получения вызовов, но этот метод не имеет визуального оповещения о наличии сообщений.

Дополнительные ссылки

[Получение доступа к результатам компании](#) на стр. 323

Использование функции отмены парковки вызова

Об этой задаче

Процедура

1. Выберите свободную программируемую кнопку
2. Щелкните правой кнопкой мыши в поле **Действие**.
3. Выберите **Дополнительно > Вызов > Отмена парковки вызова**.

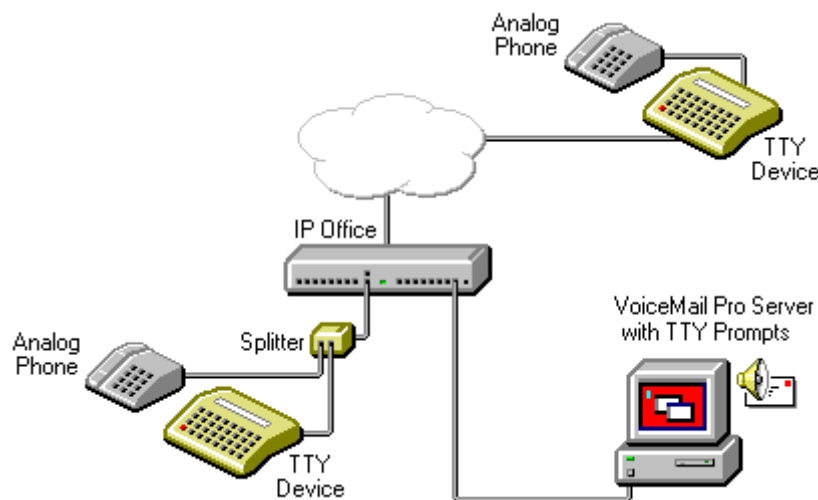
Дополнительные ссылки

[Получение доступа к результатам компании](#) на стр. 323

Глава 44. Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха

TTY — это метод отправки и получения текстовых сообщений в рамках речевого канала телефонных вызовов. Текст вводится и отображается с помощью устройства TTY, например, текстофона, подключенного параллельно с обычным телефоном пользователя. Благодаря значительной распространенности и поддержке, этот метод стал стандартом, применяемым к устройствам для пользователей с нарушениями слуха или зрения.

Voicemail Pro поддерживает добавление запросов телетайпа для отправки сообщений и их получения из почтовых ящиков в режиме Intuity. Вызывающие абоненты, использующие устройство TTY, могут просматривать запросы TTY и оставлять сообщения в формате TTY. Пользователи почтовых ящиков, также использующие устройство TTY, могут получать и просматривать такие сообщения, придерживаясь инструкций, отображаемых на устройстве TTY.



Телетайп и связанный с ним аналоговый телефон (подключаемый через сквозной порт телетайпа или телефонный распределитель) подключаются к аналоговому внутреннему порту (POT) системы IP Office. Во время вызовов устройство TTY может использоваться для просмотра и отправки TTY-сообщений. С помощью аналогового телефона можно отправлять символы набора и предоставлять речевой канал во время вызовов.

Дополнительные ссылки

[Установка запросов телетайпа Voicemail Pro](#) на стр. 326

[Изменение настроек местной специфики пользователя](#) на стр. 326

[Информация для владельцев почтовых ящиков, использующих телетайп](#) на стр. 327

[Изменение языковых настроек телетайпа](#) на стр. 327

Установка запросов телетайпа Voicemail Pro

Запросы телетайпа можно выбрать из списка доступных языков при установке Voicemail Pro. После установки запросов необходимо сконфигурировать настройки пользователя, чтобы система IP Office распознавала телетайп. Настроить для пользователя возможность использовать телетайп с Voicemail Pro можно двумя способами.

1. Проще всего изменить настройки местной специфики пользователя в IP Office Manager. Этот способ не требует настройки почтового ящика пользователя. См. раздел [Изменение настроек местной специфики](#) на стр. 326 или справку IP Office Manager.
2. Вместо изменения настроек местной специфики для телетайпа можно изменить языковые настройки потоков вызовов Voicemail Pro для пользователя, которому требуются запросы телетайпа. См. [Изменение языковых настроек телетайпа](#) на стр. 327.

Дополнительные ссылки

[Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха](#) на стр. 325

Изменение настроек местной специфики пользователя

Об этой задаче

Настройка местной специфики телетайпа фактически не распознается в IP Office Manager. Соответственно, все пользовательские аспекты телефонной связи в IP Office по умолчанию устанавливаются на настройки местной специфики системы (**Система > Система > Настройки местной специфики**). Однако, настройки языкового стандарта пользователя переносятся на сервер голосовой почты при осуществлении доступа к почтовому ящику, а значит, и воздействуют на предоставленные запросы.

Процедура

1. Откройте IP Office Manager.
2. На панели Навигация щелкните значок  **Пользователь** и выберите отдельного пользователя.
3. Откройте вкладку **Пользователь**.
4. Выберите вариант **Телетайп (текстофон)** в поле **Настройки местной специфики**.
5. Щелкните **ОК**.
6. Щелкните  для внесения изменений конфигурации в IP Office.

Дополнительные ссылки

[Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха](#) на стр. 325

Информация для владельцев почтовых ящиков, использующих телетайп

Чтобы войти в почтовый ящик с помощью телетайпа, например текстофона, владельцам почтовых ящиков необходимо набрать *17 и снять аналоговую телефонную трубку. После подключения пользователи увидят запросы на экране текстофона. Ответы на такие запросы, как «Нажмите 1, чтобы...», пользователям следует вводить с клавиатуры телефона. Для сообщений, после которых следует фраза GA (go ahead — продолжайте), пользователям необходимо вводить текст с помощью текстового устройства. Подробные сведения см. в документе Руководство пользователя интерфейса Audix TTY (555-300-710).

Дополнительные ссылки

[Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха](#) на стр. 325

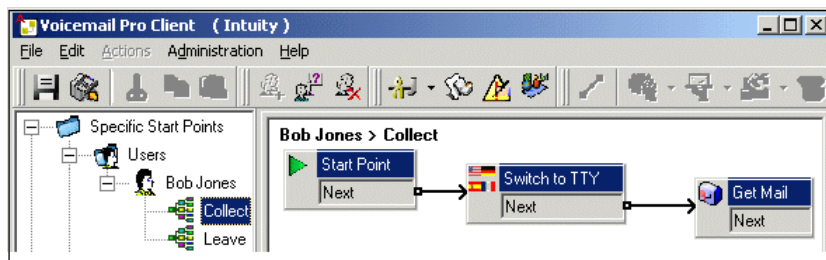
Изменение языковых настроек телетайпа

Альтернативой настройки местной специфики телетайпа может служить изменение языковых настроек пользователя для потоков вызовов Voicemail Pro этого пользователя. Ниже приводятся два примера.

Пример настройки простого потока вызовов почтового ящика

Действие **Выбор языка системных запросов** дает возможность изменить язык запросов, используемых последующими действиями потока вызовов. После установки пакета исправлений обслуживания телетайпа (TTY Maintenance Patch) одним из языков, доступных для выбора в данном действии, будет TTY.

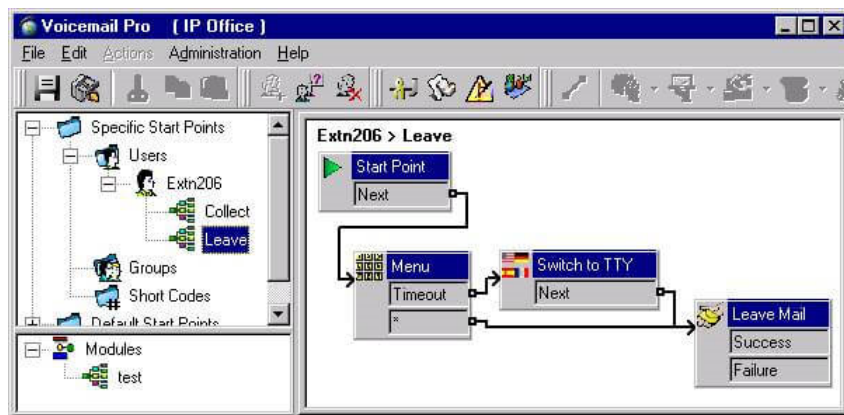
В самом простом случае действие **Выбор языка системных запросов** со значением **TTY (Телетайп (текстофон))** будет добавлено к начальной точке пользователя **Получить**, а за ним последует действие **Получить почту**.



Аналогично, действие **Выбор языка системных запросов** со значением **TTY (Телетайп (текстофон))** будет добавлено к начальной точке пользователя «Оставить», а за ним последует действие **Отправить почту**.

Пример настройки сложного потока вызовов почтового ящика

При необходимости можно настроить более сложные потоки вызовов. К примеру, показанный ниже поток вызовов позволяет вызывающим абонентам нажать * для прослушивания голосовых запросов или подождать несколько секунд до завершения интервала ожидания, а затем получить запросы телетайпа.



В данном случае сообщения отправляются в тот же почтовый ящик, но вызывающие абоненты могут выбрать прослушивание голосовых запросов или получение запросов телетайпа по умолчанию.

Для пользователей с нарушениями слуха поток вызовов для звонящих, которые выбирают устные уведомления, может помещать эти сообщение в отдельный почтовый ящик. Затем их можно получить и записать для пользователя.

Дополнительные ссылки

[Поддержка вызывающих абонентов с нарушениями слуха](#) на стр. 325

Часть 9. Использование Web Manager

Использование Web Manager

Данный раздел документации посвящен аспектам администрирования Voicemail Pro, которые можно выполнить с помощью интерфейса IP Office Web Manager.

Функция	Описание
Изменение настроек сервера голосовой почты	Используйте IP Office Web Manager для изменения настроек системы, используемых сервером голосовой почты.
Управление содержанием папки настраиваемых запросов	Загрузка, скачивание и удаление файлов запросов из папки настраиваемых запросов.
Управление настройками резервного копирования COM	Выполнение функций резервного копирования и восстановления для параметров голосовой почты, а также для записей и запросов.
Редактирование автономного потока вызовов	Скачайте поток вызовов службы голосовой почты для локального редактирования с помощью клиента Voicemail Pro. Затем загрузите новый отредактированный поток вызовов.
Создание автооператоров	IP Office Web Manager может использоваться для создания автооператоров, которые используют Voicemail Pro, но не отображаются в потоке вызовов. Для получения дополнительной информации см. руководство Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Web Manager .

Глава 45. Настройка параметров сервера

Многие параметры сервера голосовой почты можно изменить с помощью интерфейса сервера IP Office Web Manager.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Щелкните **Приложения** и выберите **Voicemail Pro — настройки системы**.
 - Если сеть состоит из нескольких серверов голосовой почты, выберите сервер, настройки которого хотите изменить, нажав значок  рядом с этим сервером в списке. На неосновных серверах количество настроек, которые можно изменить, ограничено. Большая их часть синхронизируется с настройками основного сервера.
3. Выберите нужный набор системных настроек в списке слева.
4. После внесения изменений щелкните **Обновление**.
5. При появлении запроса подтверждения изменений щелкните **Да**.

Дополнительные ссылки

[Общее](#) на стр. 330
[ЭЛЕКТР. ПОЧТА](#) на стр. 334
[Интеграция с Gmail](#) на стр. 337
[Служебные действия](#) на стр. 338
[Оповещение SNMP](#) на стр. 339
[Уведомляющие вызовы](#) на стр. 341
[Запись голосовой почты](#) на стр. 342
[Системный журнал](#) на стр. 343
[Аварийные сигналы](#) на стр. 344
[Группа пользователей](#) на стр. 345
[Создать резервную копию конфигурации](#) на стр. 345

Общее

Этот набор настроек охватывает общие аспекты работы сервера голосовой почты.

SYSTEM PREFERENCES			
General Email Gmail Integration Housekeeping SNMP Alarm Outcalling Voicemail Recording Syslog	Default Telephony Interface	Minimum Message Length (sec)	Voicemail Password
	IP Office	0	
	Maximum Message Length (sec)	Maximum Call/VRL Record Length (sec)	Play Advice on Call Recording
	120	3600	YES
	Failback Option	Failback Timeout	
	Graceful	3	
	System Fax Number	Use as Prefix	Enable Fax Sub-Addressing
		NO	YES
Enable Voicemail Pro Client Interface	Minimum Protocol Version		
	TLS 1.2		

Настройка	Описание
Телефонный интерфейс по умолчанию	По умолчанию = Intuity: используйте это поле, чтобы выбрать режим работы почтового ящика для всех почтовых ящиков. Доступны следующие варианты: режим IP Office и режим эмуляции Intuity.
Пароль голосовой почты	По умолчанию = пусто: устанавливаемый в этом поле пароль должен соответствовать паролю для голосовой почты, настроенному в параметрах безопасности IP Office. В IP Office версии 11.1 FP1 и выше длина пароля для подключения голосовой почты должна составлять 31 символ, при этом ограничено использование повторяющихся символов и обязательно использование символов различных типов (символов нижнего и верхнего регистров, цифр, специальных символов).
Мин. длина сообщения	По умолчанию = 0 с (в режиме IP Office) и 3 с (в режиме Intuity). Используйте это поле для установки ограничения по минимальной длине сообщения. Минимальное значение, которое можно установить, составляет 0 секунд, а максимальное — 10 секунд. Сообщения с длиной меньше минимального значения немедленно удаляются. В режиме IP Office данное поле недоступно.
Макс. длина сообщения	По умолчанию = 120 секунд. Используйте это поле для установки ограничения по минимальной длине сообщения. Максимальное значение, которое можно установить, составляет 3600 секунд (60 минут).

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Вариант восстановления конфигурации	По умолчанию = Постепенно Используйте это поле, чтобы установить режим восстановления размещения в системе голосовой почты с резервным сервером голосовой почты. Возможность применения восстановления размещения рассматривается только в том случае, если предпочитаемый и резервный серверы голосовой почты приступили к выполнению операции синхронизации (обмен сообщениями по SMTP и др.). • Вручную Системный администратор должен инициировать восстановление размещения. • Постепенно Резервный сервер инициирует восстановление размещения после окончания всех текущих вызовов на резервном сервере голосовой почты. • Автоматически Резервный сервер инициирует восстановление размещения после окончания всех текущих вызовов на резервном сервере голосовой почты или по истечении указанного времени ожидания (не более 60 минут).
Макс. длительность вызова / записи VRL	По умолчанию = 3600 секунд. Используйте это поле для установки ограничения максимальной длины сообщения для вызовов. Максимальное значение составляет 18 000 секунд (300 минут). Минимальное значение составляет 3 секунды (режим IP Office) или 5 секунд (режим Intuity).
Проигрывать информацию о записи вызова	По умолчанию = вкл. Установите этот флажок, чтобы для вызывающего абонента воспроизводилось уведомление о начале записи его вызова. В некоторых странах предупреждение вызывающих абонентов о записи их вызова является юридически обязательным, поэтому перед снятием флажка необходимо выяснить, законно ли это.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Системный номер факса	По умолчанию = пусто Используйте это поле, чтобы установить номер факсимильного аппарата, на который будут перенаправляться все входящие факсы. Если вы используете плату для факсимильной связи, номер, который вы вводите, должен соответствовать добавочному номеру, выделенному для платы факс-сервера. Подробные сведения см. в разделе Настройка системного номера факса Voicemail Pro на стр. 389. - Владельцы почтовых ящиков Intuity имеют дополнительную возможность указать личный номер факса вместо системного. Системным администраторам все равно необходимо установить системный номер факса, чтобы владельцы почтовых ящиков могли заменить его предпочитаемым личным номером факса. Входящие вызовы направляются системе Voicemail Pro, а затем Voicemail Pro переадресовывает факсимильные вызовы на личные номера факсов владельцев почтовых ящиков, если они указаны. Для получения сведений владельцы почтовых ящиков могут ознакомиться с документом «Avaya IP Office с Voicemail Pro в режиме Intuity (15-601130)». - Если факсимильная система использует префиксную адресацию, например факс-сервер C3000, не вводите номер факса в поле Системный номер факса. Вместо этого введите номер, который будет служить префиксом для идентификации факсимильного сообщения и его переадресации на внутренний номер заданного получателя. К примеру, если введен префикс 55, к факсимильному сообщению на внутренний номер 201 префикс 55 будет добавлен автоматически, и полный номер будет выглядеть как 55201.
Использовать как префикс	Если система факсимильной связи не использует префиксную адресацию, не ставьте этот флажок. Для применения этой функции также необходимо настроить краткий код.
Включить субадресацию факсов,	Большинство факс-серверов выполняют переадресацию факсов на основе сигналов DTMF, полученных с факсимильным вызовом. Установите флажок Включить субадресацию факсов , чтобы сигнал DTMF передавался на факс-сервер после ответа на вызов для переадресации факса на адрес электронной почты заданного получателя.

Включить интерфейс клиента Voicemail Pro	Если этот параметр выключен, клиент Voicemail Pro не сможет подключиться к серверу голосовой почты.
Архивное решение	Определяет, как сервер голосовой почты должен обрабатывать записи вызовов, если в качестве пункта назначения записи выбрана библиотека записей телефонных разговоров (VRL): Диспетчер медиафайлов Сохраняет записи в формате .opus для сбора приложением Media Manager. Внешняя Сохраняет записи в формате .wav для сбора каким-либо другим приложением архивации вызовов.

Таблица продолжается...

Минимальная версия протокола	Задаёт минимальный протокол TLS, используемый для каналов связи TLS с сервером голосовой почты. Можно выбрать TLS 1.0 или TLS 1.2. Обратите внимание: чтобы внесенные в этот параметр изменения вступили в силу, необходимо перезапустить службу голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

ЭЛЕКТР. ПОЧТА

Данные предпочтения предназначены для функций электронной почты. Даже если выбран вариант **MAPI** или **EWS, SMTP** по-прежнему используется в целях обмена информацией между серверами голосовой почты в пределах одной пользовательской сети.

Настройка	Описание
Включить MAPI/EWS	Данное поле используется для настройки способа интеграции с Microsoft Exchange. Далее отображаются поля для настройки такого способа. • Недоступно: нет соединения с пользовательским сервером Exchange. • MAPI: выберите MAPI в качестве способа соединения с пользовательским сервером Exchange. Поддерживается для Exchange 2007. • EWS: выберите Enterprise Web Service в качестве способа соединения с пользовательскими серверами Exchange.

Служба MAPI

Эти настройки отображаются, когда для параметра **Включить MAPI/EWS** установлено значение **MAPI**.

Эти настройки задают сведения о сервере с операционной системой Windows, на котором установлена прокси-служба MAPI Voicemail. Установщик прокси-службы MAPI можно загрузить со страниц Центра приложений в меню платформы сервера голосовой почты.

Настройка	Описание
Адрес	Введите IP-адрес или полное доменное имя сервера, на котором установлена прокси-служба MAPI.
Порт	Задайте адрес, который используется для подключения к клиенту MAPI. По умолчанию используется порт 50792.

Параметры Autodiscovery

Эти настройки отображаются, когда для параметра **Включить MAPI/EWS** установлено значение **EWS**. Допускается ввод доменов электронной почты, где сервером голосовой почты должен проводиться поиск серверов Exchange, на которых выполняется EWS. См. раздел [Интеграция с сервером Exchange](#) на стр. 375.

EWS

Эти настройки отображаются, когда для параметра **Включить MAPI/EWS** установлено значение **EWS**. Здесь выполняется настройка сведений, требуемых для соединения сервера голосовой почты с серверами Exchange с помощью EWS. См. раздел [Интеграция с сервером Exchange](#) на стр. 375.

SMTP-отправитель

Данные настройки используются для отправки электронных сообщений SMTP. Допустимы множественные записи, при этом запись должна совпадать с используемым доменом адреса электронной почты отправителя или быть первой записью при отсутствии совпадений. Первая запись в списке также используется для обмена данными с другими серверами голосовой почты.

Настройка	Описание
Регистрация	Если выбрать этот параметр, ведение журнала SMTP для сервера будет включено.
Сервер Этот раздел служит для ввода сведений о сервере или серверах SMTP, на которые сервер голосовой почты отправляет сообщения. Щелкните значок +, чтобы добавить другую запись, используя указанные ниже параметры. При помощи значков ^ и v можно настроить порядок записей, если указано несколько SMTP-серверов.	
Почтовый домен	Это поле используется по-разному, в зависимости от того, является ли запись первой в списке: • Для первой записи сервера в списке: это параметр исходящих сообщений электронной почты по умолчанию. В этом поле также устанавливается домен назначения почты, на котором сервер голосовой почты фильтрует входящие сообщения (см. ниже), и значение которого повторяется на вкладке Приемник SMTP. • Обмен сообщениями между серверами голосовой почты: для обмена сообщениями между серверами голосовой почты в списке отправителей SMTP первой должна быть запись, которая настроена и используется. Каждый сервер использует службу сервера SMTP на том же компьютере-сервере, что и службу голосовой почты. Например, сервер на базе Windows использует сообщения электронной почты SMTP через IIS на том же сервере. Служба голосовой почты также использует домен, установленный на фильтрацию входящих сообщений SMTP, получаемых сервером SMTP. Для этого введенный домен должен совпадать с полным доменным именем сервера, на котором выполняется сервер голосовой почты, например vmpro1.example.com. Все входящие сообщения, в которых почтовый домен получателя не полностью совпадает с указанным доменом, игнорируются. Получателем может быть vmsyncmaster, vmsyncslave либо имя или внутренний номер почтового ящика на сервере голосовой почты, например Extn201@vmprocentral.example.com или 201@vmprocentral.example.com. • Для дальнейших записей: домен указывает, что данные настройки должны использоваться для электронных сообщений, отправляемых на соответствующий домен. Эта запись должна представлять собой имя, разрешенное DNS, или IP-адрес.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Сервер	Указывает IP-адрес или полное имя домена сервера SMTP, на который отправляются сообщения. Voicemail Pro поддерживает передачу данных по протоколу SMTP и через SSL/TLS, и в виде обычного текста. • Для первой записи сервера в списке: если осуществляется обмен сообщениями между серверами голосовой почты (центральным, резервным и/или распределенными), используется первая запись, которая соответствует указанному выше домену. • Для дальнейших записей: сообщения электронной почты для получателей, отличных от других серверов голосовой почты в сети, регулируются адресом сервера электронной почты.
Номер порта	Номер порта на SMTP-сервере, на который отправляются сообщения.
Отправитель (идентификатор)	Обратите внимание, что некоторые серверы принимают электронную почту только от определенного отправителя или домена отправителя. Если оставить поле пустым, сервер голосовой почты вставит отправителя на основании адреса электронной почты, установленного для пользователя голосового почтового ящика (если указан), а в противном случае — используя наиболее близкое совпадение, найденное в IP Office.
Сервер требует проверки подлинности	Этот флажок определяет, требуется ли на почтовом сервере проверка подлинности соединения для отправки сообщений SMTP на этот сервер. Обычно выполняется аутентификация имени и пароля учетной записи почтового ящика, настроенного на таком сервере.
Имя учетной записи	Имя, используемое для проверки подлинности.
Пароль	Указывает пароль, используемый для аутентификации.
Использовать аутентификацию с запросом и подтверждением (Cram MD5)	Если установлен этот флажок, имя и пароль отправляются с использованием механизма CRAM-MD5.

SMTP-получатель

Данные поля используются для настройки того, где сервер голосовой почты должен проверять входящие электронные сообщения SMTP.

Настройка	Описание
SMTP-получатель	Для параметра SMTP-получателя можно задать значение Внутренняя или Внешняя . Доступные настройки различаются в зависимости от выбранного варианта.
Внутренняя Настройку «Внутренний» можно использовать, если необходимо, чтобы сервер голосовой почты выполнял проверку соответствующей учетной записи на сервере SMTP на наличие ожидающих сообщений. Параметры сервера будут предварительно заполнены данными из формы Отправитель SMTP. Используйте этот параметр для серверов голосовой почты, работающих на сервере приложения IP Office. • Распределенный/основной/резервный сервер голосовой почты: данный параметр используется, если сервер голосовой почты работает на сервере приложения IP Office как один из распределенных голосовых серверов или как сервер в связке из основного и резервного серверов.	

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Порт	Это порт, на котором сервер голосовой почты выполняет прослушивание на предмет входящих сообщений. По умолчанию используется порт 25.
Домен	: это доменный адрес назначения, для которого сервер будет принимать входящие сообщения электронной почты. Обратите внимание, что он совпадает с доменом, установленным первой записью сервера на вкладке SMTP-отправитель. • Обмен сообщениями между серверами голосовой почты: для обмена сообщениями между серверами голосовой почты в списке отправителей SMTP первой должна быть запись, которая настроена и используется. Каждый сервер использует службу сервера SMTP на том же компьютере-сервере, что и службу голосовой почты. Например, сервер на базе Windows использует сообщения электронной почты SMTP через IIS на том же сервере. Служба голосовой почты также использует домен, установленный на фильтрование входящих сообщений SMTP, получаемых сервером SMTP. Для этого введенный домен должен совпадать с полным доменным именем сервера, на котором выполняется сервер голосовой почты, например vmpro1.example.com. Все входящие сообщения, в которых почтовый домен получателя не полностью совпадает с указанным доменом, игнорируются. Получателем может быть vmsyncmaster, vmsyncslave либо имя или внутренний номер почтового ящика на сервере голосовой почты, например Extn201@vmprocentral.example.com или 201@vmprocentral.example.com.
Внешняя Используйте этот параметр, если сервер голосовой почты находится на сервере со сторонним SMTP-приложением, например сервером IIS со включенным SMTP. Параметр Внешняя следует использовать, если необходимо, чтобы сервер голосовой почты проверял папку сброса почты на локальном сервере SMTP на наличие сообщений электронной почты SMTP. Например, при наличии сервера IIS со включенным SMTP на сервере-компьютере, где находится сервер голосовой почты.	
папки сброса,	Настройка папки для мониторинга службой SMTP на предмет входящих сообщений электронной почты.
Домен	Это доменный адрес назначения, для которого сервер будет принимать входящие сообщения электронной почты. Обратите внимание, что он совпадает с доменом, установленным первой записью сервера на вкладке SMTP-отправитель.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Интеграция с Gmail

Данные предпочтения используются для включения интеграции UMS с Google Gmail. См. раздел [Интеграция с Gmail](#) на стр. 374.

Настройка	Описание
Включить интеграцию с Gmail	Включение поддержки сервером интеграции с Gmail.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Файл JSON	Выбор и передача файла JSON, скачанного при создании службы API Google.
Файл P12	Выбор и передача файла P12, скачанного при создании службы API Google.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Служебные действия

Назначение этих настроек.

- Установка интервала времени, по истечении которого сервер голосовой почты автоматически удаляет различные типы сообщений и записей.
- Максимальный размер почтового ящика ограничен сервером 60 минутами хранения. Служебные настройки сервера голосовой почты должны использоваться для обеспечения автоматического удаления старых сообщений согласно корпоративным требованиям клиента. Для долгосрочного архивирования сообщений следует использовать такие приложения, как Media Manager.
- Настройка порядка воспроизведения по умолчанию для различных типов сообщений и записей.
- Эти параметры можно изменить только в настройках центрального или основного сервера голосовой почты. Параметры других серверов голосовой почты в сети автоматически настраиваются в соответствии с этими параметрами.

	Delete after	Playback Order
New messages	0 hours	FIFO
Old messages	30 days	LIFO
Saved messages	0 hours	LIFO
Unopened messages	0 hours	FIFO
New recordings	0 hours	FIFO
Old recordings	30 days	LIFO
Deleted messages	1 days	

Настройка	Описание
Удалять через	Установите интервал времени, по истечении которого соответствующие сообщения будут автоматически удаляться. Значение 0 отключает автоматическое удаление (за исключением Удаленные сообщения, где значение 0 означает немедленное удаление). На самом деле удаление выполняется в следующий период простоя, когда на сервере голосовой почты нет ни входящих, ни исходящих вызовов.
Порядок воспроизведения	Установите порядок воспроизведения сообщений соответствующего типа. Возможные варианты — FIFO (первым получено — первым воспроизведено) и LIFO (последним получено — первым воспроизведено).
Тип сообщения Ниже приведены различные категории сообщений, в отношении которых применяются служебные настройки:	
Новые сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, для которых не воспроизводились ни заголовок, ни содержимое сообщения.
Старые сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, для которых пользователь воспроизводил содержимое, но не обозначил сообщение как сохраненное.
Сохраненные сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, которые пользователь отметил как сохраненные.
Неоткрытые сообщения	Этот статус применяется к сообщениям, для которых в режиме эмуляции Intuity пользователь воспроизвел заголовок, но не воспроизводил содержимое сообщения.
Новые записи	Этот статус используется для записей, которые еще не воспроизводились.
Старые записи	Этот статус используется для записей, которые уже воспроизводились.
Удаленные сообщения	Этот статус используется для сообщений, отмеченных как удаленные при доступе к почтовому ящику. Этот параметр также используется для сообщений, переадресованных на сервер Exchange.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Оповещение SNMP

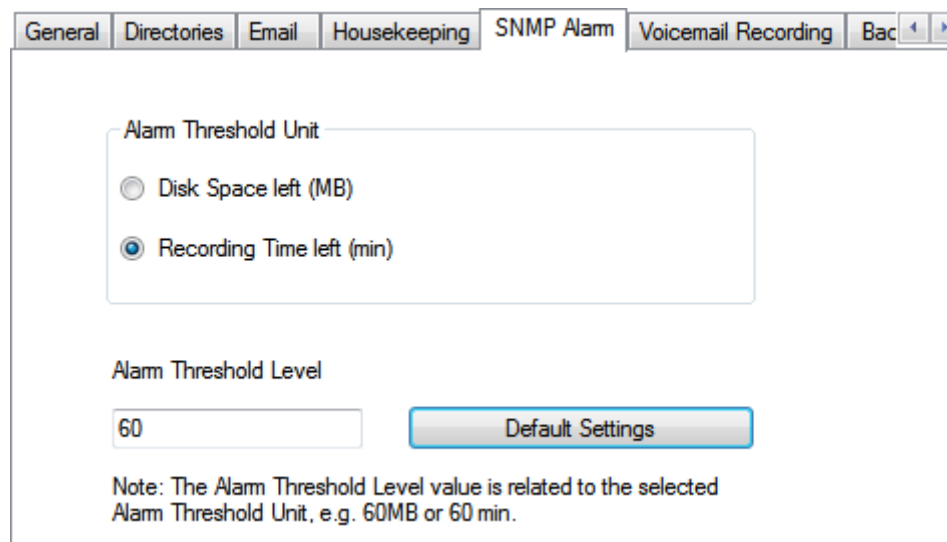
Система IP Office может быть настроена для создания аварийных сигналов. Такие аварийные сигналы могут отправляться из IP Office в форматах SNMP, электронной почты SMTP или системного журнала. Настройки сервера голосовой почты определяют уровни, при которых сервер дает системе IP Office указание отправить аварийный сигнал.

Для Voicemail Pro Server Edition система IP Office также отправляет аварийные сигналы SNMP в зависимости от процента доступного свободного пространства на диске. Это следующие аварийные сигналы SNMP:

- Состояние диска «Критическое» — на диске свободно менее 5% пространства;
- Состояние диска «ОК» — на диске свободно от 5 до 10% пространства;
- Состояние диска «Свободен» — на диске свободно более 10% пространства;

- Состояние диска «Запись остановлена» — занято все дисковое пространство.

Эти параметры можно изменить только в настройках центрального или основного сервера голосовой почты. Параметры других серверов голосовой почты в сети автоматически настраиваются в соответствии с этими параметрами.



Настройка	Описание
Единица измерения порога аварийного сигнала	В разделе «Порог для активации аварийного сигнала» выберите Оставшееся пространство на диске (Мб) или Оставшееся время записи (мин) .
Пороговый уровень аварийных сигналов	Введите количество единиц (минут или Мб), при которых будут активированы аварийные сигналы SNMP. Минимальное значение, которое можно ввести, — 11. Помимо этого аварийного сигнала, можно также настроить следующие сигналы в зависимости от значения Пороговый уровень аварийных сигналов: • Оповещение «Пространства достаточно»: этот аварийный сигнал срабатывает, когда объем свободного места на диске вновь превышает уровень, установленный как Пороговый уровень аварийных сигналов плюс 30. • Критический аварийный сигнал: для этого аварийного сигнала задан уровень 30. Если для Пороговый уровень аварийных сигналов задано значение менее 40, для критического аварийного сигнала задается уровень Пороговый уровень аварийных сигналов минус 10. - Обратите внимание, что критический уровень понижается при снижении Пороговый уровень аварийных сигналов, но при повышении Пороговый уровень аварийных сигналов повышение критического уровня не происходит. Поэтому критический уровень только снижается и остается по крайней мере на той отметке, которая требуется. Чтобы восстановить для критического аварийного сигнала значение 30, выберите Параметры по умолчанию.
Настройки по умолчанию	Чтобы вернуть настройки аварийных сигналов по умолчанию, щелкните Настройки по умолчанию . Значение Пороговый уровень аварийных сигналов будет сброшено до 60. Уровень достаточного пространства восстанавливается до 90. Уровень критических аварийных сигналов восстанавливается до 30.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Уведомляющие вызовы

На данной вкладке задаются настройки по умолчанию для исходящих вызовов. Вкладка не отображается, если исходящие вызовы отключены. См. [Включение/отключение уведомляющих вызовов](#) на стр. 222.

Владельцы почтовых ящиков могут настраивать собственные параметры исходящих вызовов с помощью телефона, например создавать собственные профили времени. Можно также просматривать и изменять эти настройки для отдельных пользователей (см. раздел [Настройка параметров уведомляющих вызовов пользователя](#) на стр. 183)

Эти параметры можно изменить только в настройках центрального или основного сервера голосовой почты. Параметры других серверов голосовой почты в сети автоматически настраиваются в соответствии с этими параметрами.

Настройка	Описание
Системное время	В этих полях устанавливаются моменты начала и окончания для двух разных категорий времени. Каждый пользователь может выбрать, требуется ли использовать уведомления о сообщениях в эти периоды, вместо того, чтобы вручную задавать собственный период для получения уведомлений о сообщениях.
Основное время	Период, когда функция исходящих вызовов активна по умолчанию для системы.
Пиковое время	Рабочие часы с наибольшей нагрузкой.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Параметры повторов системы	
Частота повторов уведомлений о сообщениях по умолчанию.	
Количество попыток	Диапазон: 0 и 10. Если сообщение не будет получено после последней попытки, то до поступления в почтовый ящик пользователя нового сообщения уведомления отправляться не будут.
Интервал между повторами	Интервал между последовательными повторами. Периодичность повтора — это промежуток времени между последовательными попытками совершить вызов на номер адресата. С 6-й по 10-ю попытку используется периодичность повторов по умолчанию.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Запись голосовой почты

Эти настройки используются только для сервера голосовой почты, если приложение для архивации записей вызовов запущено на другом сервере. Это относится к ряду сценариев использования:

- На основном сервере голосовой почты, если приложение для архивации записей вызовов запущено на сервере приложений IP Office, отличном от основного сервера голосовой почты.
- На дополнительном сервере голосовой почты для поддержки отказоустойчивости основного сервера голосовой почты.
- На дополнительном сервере голосовой почты в режиме IP Office Select при использовании серверов голосовой почты с двумя активными модулями.

! Важно:

Эти настройки не следует применять для службы голосовой почты, запущенной на одном сервере с приложением для архивации вызовов.

The screenshot shows a software interface for configuring remote server settings. At the top, there are several tabs: 'Housekeeping', 'SNMP Alarm', 'Voicemail Recording' (which is selected), 'Backup & Restore', and 'Syslog'. Below the tabs, the title 'Remote Server Settings' is displayed. The main area contains four labeled input fields: 'FTP User Name', 'FTP Password', 'Remote FTP Location', and 'Remote FTP Host'. At the bottom center of this area is a button labeled 'Test Connection'.

Настройка	Описание
Имя пользователя FTP	Задайте имя пользователя для доступа к удаленному SFTP-серверу.
Пароль FTP	Задайте пароль для доступа к удаленному SFTP-серверу.
Удаленный FTP-сервер	Введите путь к файлам на сервере назначения. Это подпуть к корневой папке удаленных серверов.
Удаленный FTP-узел	Задайте адрес (IP-адрес или полное доменное имя) сервера назначения.
Проверить подключение	При нажатии этой кнопки сервер проверит подключение с использованием текущих параметров и выведет результаты.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Системный журнал

Эти параметры позволяют настроить сервер голосовой почты для записи элементов системного журнала на сервер системного журнала. Записи могут включать в себя аварийные сигналы, события и изменения в работе сервера голосовой почты.

Настройка	Описание
Включить системный журнал	По умолчанию = выкл. Укажите, должен ли сервер голосовой почты отправлять записи системного журнала.
IP-адрес	Задайте IP-адрес конечного сервера системного журнала.
Порт	По умолчанию = 514. Задайте порт UDP, на котором конечный сервер должен отслеживать поступающие отчеты системного журнала.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Аварийные сигналы

Сервер голосовой почты можно настроить для отправки пользователям аварийных сигналов. Для этого к вызывающему абоненту применяется действие Настройка аварийных сигналов в потоке вызовов. Администратор также может просматривать настроенные аварийные сигналы и изменять их. Можно добавить дополнительные сигналы вручную. Аварийные сигналы можно просматривать и редактировать с помощью клиента Voicemail Pro. В Voicemail Pro существует ограничение — не более двух одновременных исходящих аварийных вызовов (зависит от доступности порта голосовой почты). Все дополнительные экстренные вызовы задерживаются до завершения текущих.

Настройка	Описание
Время (чч:мм)	Устанавливает время аварийного сигнала в 24-часовом формате. Можно ввести значение времени или воспользоваться переменной вызова. Если значение не указано или переменная вызова использует недействительное значение времени, система попросит пользователя потока вызовов ввести время, аналогично выбору Спросить вызыв. абонента .
Частота	Устанавливает частоту повторения аварийных сигналов. Возможные значения: Единичная , Ежедневно или Еженедельно . Может использоваться переменная со значением 1, 2 или 3, соответственно.
День	Используется с аварийными сигналами Единичная и Еженедельно . Устанавливает день срабатывания аварийных сигналов. Параметр сегодня также можно использовать для аварийных сигналов, параметр Частота которых имеет значение Единичная .
Файл	Это необязательное поле. Если здесь указывается файл, он будет использоваться для аварийных вызовов. Если файл не указан, используется аварийное сообщение по умолчанию («This is an alarm call, please hang up» (Это аварийный вызов. Пожалуйста, повесьте трубку)).
Отображаемый текст	По умолчанию аварийный сигнал показывает адресату надпись «Alarm» (Сигнал тревоги) в том же виде, что и на телефоне с дисплеем Avaya. В этом поле можно настроить используемый текст.
Время звонка	По умолчанию = 60 секунд. Диапазон = от 5 до 120 секунд. Это поле задает время звонка, используемое для аварийных вызовов при отсутствии ответа.
Повторные попытки	По умолчанию = 0 (Выкл.). Диапазон = от 0 до 10. Это поле может использоваться для указания количества повторений аварийного сигнала при отсутствии ответа и сброса. Если выбрано значение, отличное от 0, становится доступным параметр «Интервал», с помощью которого можно указать интервал между повторами.
Интервал	По умолчанию = Нет (Выкл.). Если указано количество попыток, можно воспользоваться данным параметром для выбора числа минут между повторами аварийного сигнала до его сброса.

Таблица продолжается...

Настройка	Описание
Код отмены	По умолчанию = выкл. Если этот параметр выключен, аварийный сигнал сбрасывается при ответе на вызов. Если параметр включен, можно указать код входящего набора. Если в ответ на аварийный сигнал не ввести правильный код, он не сбросится, а будет повторяться указанное количество раз.
Код отмены	По умолчанию = *, диапазон = до 4 символов. В этом поле вводится комбинация символов для сброса аварийного вызова. Вместо любого вводимого символа отображается *. Чтобы отменить аварийный сигнал, необходимо ввести код отмены, затем клавишу «решетка» (#). В файле, используемом для воспроизведения аварийного сигнала, должен упоминаться код отмены и то, что после него надо нажать клавишу "решетка" (#).

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Группа пользователей

Данные настройки доступны только через веб-управление. Данные настройки используются для выбора почтовых ящиков пользователей, которые будут включены во время резервного копирования **Голосовая почта выборочно**. См. [Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager](#) на стр. 352.

В системах с подпиской они также определяют, какие почтовые ящики включены в ежедневное автоматическое резервное копирование в Customer Operations Manager. См. [Создать резервную копию конфигурации](#) на стр. 345.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Создать резервную копию конфигурации

Эти параметры отображаются в системах по подписке. Они определяют, какие элементы голосовой почты должны включаться в автоматическое ежедневное резервное копирование этих систем в Customer Operations Manager.

Параметр	Описание
Резервное копирование конфигурации	Если этот параметр включен, то в автоматическое резервное копирование включена конфигурация службы голосовой почты.
Резервное копирование настраиваемых подсказок	Если этот параметр включен, то в автоматическое резервное копирование включена папка пользовательских запросов.

Таблица продолжается...

Параметр	Описание
Выборочное резервное копирование почтовых ящиков	Если этот параметр включен, то в автоматическое резервное копирование включены сообщения из почтовых ящиков, определенных на вкладке настроек Группа пользователей . См. Группа пользователей на стр. 345.

Дополнительные ссылки

[Настройка параметров сервера](#) на стр. 330

Глава 46. Управление пользовательскими запросами

Интерфейс Web Manager предусматривает загрузку файлов пользовательских запросов и управление ими. Для этого требуется передать файлы WAV в папку VMPProCustomPrompts, которая отображается в **Диспетчере файлов**.

Папка VMPProCustomPrompts не является фактическим каталогом, который используется приложением Voicemail Pro. Значок **Применить запросы** используется для обновления запросов, доступных на сервере голосовой почты. При нажатии этого значка:

- Все файлы запросов в каталоге VMPProCustomPrompts копируются в каталог Custom Prompts (/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts), используемый приложением Voicemail Pro и доступный из клиента Voicemail Pro.
- Это односторонняя синхронизация, при которой в качестве главного используется каталог VMPProCustomPrompts, т. е.:
 - все новые файлы копируются в каталог Custom Prompt;
 - обновляются все существующие файлы, которые уже находятся в каталоге Custom Prompts;
 - из каталога Custom Prompts удаляются все файлы, которых больше нет в каталоге VMPProCustomPrompts.
- Синхронизация не поддерживает:
 - файлы, записываемые непосредственно в каталог Custom Prompts с использованием клиента Voicemail Pro;
 - изменения файлов в каталоге Custom Prompts с использованием клиента Voicemail Pro;
 - пользовательские числовые запросы, которые используются в действиях **Место в очереди** и могут быть добавлены только через действия в меню настроек.

Применение запросов из Web Manager не поддерживается, пока клиент Voicemail Pro тоже подключен к службе голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Загрузка запросов](#) на стр. 348

[Копирование запроса](#) на стр. 348

[Переименование запроса](#) на стр. 349

[Удаление пользовательских запросов](#) на стр. 349

[Восстановление удаленного запроса](#) на стр. 350

[Загрузка запросов на сервер голосовой почты](#) на стр. 351

Загрузка запросов

Об этой задаче

С помощью диспетчера файлов можно передавать файлы пользовательских запросов из папки **VMProCustomPrompts** на сервер голосовой почты. Для передачи файлов пользовательских запросов:

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Выберите **Приложения** и **Диспетчер файлов**.
3. Выберите каталог **VMProCustomPrompts**.
4. Щелкните значок **+ загрузка**.
5. Введите имя файла или используйте кнопку **Обзор** для выбора файла.
6. Чтобы добавить другой файл, щелкните **Добавить файлы**.
7. Если все требуемые файлы выбраны, щелкните **ОК**.

После внесения изменений для настройки запросов щелкните значок **Применить запросы**. Все запросы будут скопированы из каталога **VMProCustomPrompts** диспетчера файлов в каталог **Пользовательские запросы**, используемый приложением Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347

Копирование запроса

Об этой задаче

С помощью диспетчера файлов вы можете копировать запросы из другой папки в папку **VMProCustomPrompts**.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Выберите **Приложения** и **Диспетчер файлов**.
3. Выберите каталог **VMProCustomPrompts**.
4. Установите флажок рядом с запросами, которые требуется скопировать.
5. Щелкните значок  **Копировать**.
6. Выберите папку **VMProCustomPrompts** и щелкните **Копировать**.

После внесения изменений для настройки запросов щелкните значок **→] Применить запросы**. Все запросы будут скопированы из каталога

VMProCustomPrompts диспетчера файлов в каталог **Пользовательские запросы**, используемый приложением Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347

Переименование запроса

Об этой задаче

С помощью диспетчера файлов можно переименовать существующий файл запроса.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Выберите **Приложения и Диспетчер файлов**.
3. Выберите каталог **VMProCustomPrompts**.
4. Щелкните файл, который требуется переименовать, чтобы выбрать его.
5. Щелкните значок  **Переименовать**.
6. Введите новое имя и щелкните **ОК**.

После внесения изменений для настройки запросов щелкните значок  **Применить запросы**. Все запросы будут скопированы из каталога **VMProCustomPrompts** диспетчера файлов в каталог **Пользовательские запросы**, используемый приложением Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347

Удаление пользовательских запросов

Об этой задаче

Удалять существующие файлы пользовательских запросов можно с помощью диспетчера файлов.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Выберите **Приложения и Диспетчер файлов**.
3. Выберите каталог **VMProCustomPrompts**.
4. Установите флажок рядом с запросами, которые требуется удалить.
5. Щелкните значок  **Удалить**.

6. Чтобы подтвердить удаление файлов, щелкните **Да**.

Выбранные файлы будут перемещены в папку **VMProCustomPromptsTrash** и отмечены как **архивные** файлы для автоматического удаления при следующем обслуживании серверов голосовой почты.

После внесения изменений для настройки запросов щелкните значок **→] Применить запросы**. Все запросы будут скопированы из каталога **VMProCustomPrompts** диспетчера файлов в каталог **Пользовательские запросы**, используемый приложением Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347

Восстановление удаленного запроса

Об этой задаче

С помощью диспетчера файлов можно восстановить удаленные пользовательские запросы. Данное действие возможно только в том случае, если до этого удаленный запрос не был удален функцией регулярного обслуживания серверов голосовой почты.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Выберите **Приложения** и **Диспетчер файлов**.
3. Скопируйте удаленные запросы обратно в папку пользовательских запросов:
 - а. Выберите каталог **VMProCustomPromptsTrash**.
 - б. Установите флажок рядом с запросами, которые требуется восстановить.
 - в. Щелкните значок  **Переместить**.
 - г. Выберите папку **VMProCustomPrompts** и щелкните **Переместить**.
4. Снимите флажок со свойства «Архивировать»:
 - а. Выберите каталог **VMProCustomPrompts**.
 - б. Установите флажок рядом с запросами, которые только что были перемещены.
 - в. Щелкните значок  **Настроить атрибуты**.
 - г. Снимите флажок со свойства **Архивировать** и щелкните **ОК**.

После внесения изменений для настройки запросов щелкните значок **→] Применить запросы**. Все запросы будут скопированы из каталога **VMProCustomPrompts** диспетчера файлов в каталог **Пользовательские запросы**, используемый приложением Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347

Загрузка запросов на сервер голосовой почты

При нажатии значка →] **Применить запросы:**

- Все файлы запросов в каталоге VMProCustomPrompts копируются в каталог пользовательских запросов (/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts). Это каталог, который используется приложением Voicemail Pro и доступен из клиента Voicemail Pro.
- Это односторонняя синхронизация, при которой в качестве главного используется каталог **VMProCustomPrompts**, т. е.:
 - все новые файлы копируются в каталог **Пользовательские запросы**;
 - обновляются все существующие файлы, которые уже находятся в каталоге **Custom Prompts**;
 - из каталога **Custom Prompts** удаляются все файлы, которых больше нет в каталоге **VMProCustomPrompts**.
- Синхронизация не поддерживает:
 - файлы, записываемые непосредственно в каталог **Пользовательские запросы** с использованием клиента Voicemail Pro;
 - изменения файлов в каталоге **Пользовательские запросы** с использованием клиента Voicemail Pro;
 - пользовательские числовые запросы, которые используются в действиях **Место в очереди** и могут быть добавлены только через действия в меню настроек.
- Применение запросов из Web Manager не поддерживается, пока клиент Voicemail Pro тоже подключен к службе голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347

Глава 47. Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager

Меню веб-управления сервера могут использоваться для выполнения функций архивирования и восстановления сервера.

Примечание:

Данные функции применимы ко всем приложениям, размещенным на сервере и включающим сервер голосовой почты.

Резервное копирование и восстановление голосовой почты поддерживается только для одинаковой версии. Например, восстановление из системы 9.1 в систему 10.0 невозможно.

Дополнительные ссылки

[Резервное копирование с использованием веб-управления](#) на стр. 352

[Восстановление резервных копий с использованием веб-управления](#) на стр. 353

Резервное копирование с использованием веб-управления

Об этой задаче

В этом разделе приведена сводка процессов резервного копирования и восстановления голосовой почты с помощью веб-управления. Полные сведения см. в документе [Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Web Manager](#). Обратите особое внимание на конфигурацию удаленного сервера и прокси-сервера, поскольку эти меню также используются для резервного копирования и восстановления других служб на сервере.

Процедура

1. С помощью браузера войдите в меню веб-управления сервера.
2. На странице **Решения** щелкните значок  рядом с сервером и выберите **Создать резервную копию**.
3. Проверьте, что сервер голосовой почты включен в список выбранных серверов.
4. Из раскрывающегося списка **Выбор комплектов Voicemail Pro** выберите требуемый тип резервного копирования. Доступные варианты:

Параметр	Описание
Конфигурация Voicemail Pro	Резервное копирование настроек сервера голосовой почты, потоков вызовов и пользовательских подсказок.
Сообщения и записи	Архивирование сообщений и записей почтового ящика, включая имя почтового ящика и записи приветствий.
Voicemail Pro полностью	Этот вариант архивирования представляет собой комбинацию двух описанных выше. Это полное архивирование сервера голосовой почты.
Голосовая почта выборочно	Этот вариант позволяет выбрать почтовые ящики для архивирования. После этого выполняется архивирование сообщений и записей в выбранных почтовых ящиках. Для выбора пользователей используется страница Группа пользователей в системных настройках. См. Группа пользователей на стр. 345.

- В списке **Выбор удаленного сервера** выберите имеющийся удаленный сервер, на который требуется отправить резервную копию.

Для создания нового назначения удаленного сервера выберите **Добавить новый сервер**. Отобразятся настройки доступа к удаленному серверу. Для резервного копирования и восстановления поддерживаются протоколы HTTPS или HTTP. После сохранения добавленных пользователем назначений удаленного сервера их можно выбрать из раскрывающегося списка удаленных серверов для данной и для других функций Web Manager.

- Если для соединения с удаленным сервером требуется маршрутизация через прокси-сервер, выберите **Прокси-сервер** и введите данные прокси-сервера.
- Чтобы запланировать резервное копирование, выберите **Использовать расписание** и введите требуемое время и даты. Если архивирование должно повторяться регулярно, укажите частоту его выполнения («Еженедельно» или «Ежемесячно»).
- Щелкните **Пуск**.

Дополнительные ссылки

[Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager](#) на стр. 352

Восстановление резервных копий с использованием веб-управления

Об этой задаче

Приведенная далее процедура может использоваться для восстановления архива веб-управления.

- В этом разделе приведена сводка процессов резервного копирования и восстановления сервера голосовой почты при помощи веб-управления. Полные сведения см. в документе [Администрирование платформы Avaya IP Office™ с помощью Web Manager](#). Обратите особое внимание на конфигурацию удаленного сервера и прокси-сервера, поскольку эти меню также используются для резервного копирования и восстановления других служб на сервере.

Процедура

1. С помощью браузера войдите в меню веб-управления сервера.
2. На странице **Решения** щелкните значок  рядом с сервером и выберите **Восстановить**.
3. Из раскрывающегося списка **Выбор удаленного сервера** выберите удаленный сервер, который использовался для создания резервных копий.
4. Если для соединения с удаленным сервером требуется маршрутизация через прокси-сервер, выберите **Прокси-сервер** и введите данные прокси-сервера.
5. Щелкните **Получение точек восстановления**.
6. Выберите резервную копию и щелкните **Восстановить**.

Дополнительные ссылки

[Резервное копирование и восстановление с помощью Web Manager](#) на стр. 352

Глава 48. Редактирование автономного потока вызовов

В ситуациях, когда клиент Voicemail Pro не может подключиться непосредственно к серверу голосовой почты, меню веб-управления сервера можно использовать для скачивания автономной конфигурации и локального редактирования. Отредактированную конфигурацию можно загрузить обратно на сервер.

Дополнительные ссылки

[Скачивание клиента Voicemail Pro для Windows](#) на стр. 355

[Скачивание потока вызовов для редактирования в автономном режиме](#) на стр. 356

[Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 356

[Загрузка отредактированного потока вызовов](#) на стр. 357

Скачивание клиента Voicemail Pro для Windows

Об этой задаче

Установщик клиента Voicemail Pro можно скачать из меню веб-управления сервером. После этого клиент можно установить на компьютере под управлением Windows.

Процедура

1. С помощью браузера войдите в меню веб-управления сервера.
2. На странице **Решения** щелкните значок ≡ рядом с сервером и выберите **Представление платформы**.
3. В представлении платформы перейдите на вкладку **Центр приложений**.
4. Скачайте и установите пакет клиента Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 355

Скачивание потока вызовов для редактирования в автономном режиме

Об этой задаче

Этот процесс позволяет скачать поток вызовов сервера голосовой почты. После этого его можно отредактировать и загрузить обратно в систему.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Щелкните **Приложения** и выберите **Voicemail Pro — управление потоками вызовов**.
3. Подождите, пока служба веб-управления синхронизирует свою копию потока вызовов с тем, который в данный момент используется службой голосовой почты.
4. Щелкните **Скачать файл автономной конфигурации Voicemail Pro**.
5. Выберите пункт для сохранения файла и щелкните **ОК**.
6. Скопируйте скачанный файл `VMProConfig.tar.gz` в `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Input`.

Далее

- Отредактируйте поток вызовов с помощью клиента голосовой почты в автономном режиме. См. [Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 356.

Дополнительные ссылки

[Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 355

Редактирование автономного потока вызовов

Об этой задаче

Этот процесс используется для редактирования потока вызовов, скачанного с сервера голосовой почты.

Предварительные требования

- Скачайте текущий поток вызовов системы. См. [Скачивание потока вызовов для редактирования в автономном режиме](#) на стр. 356.

Процедура

1. На ПК запустите **IP Office > Конструктор автономного потока вызовов**.
2. Отредактируйте поток вызовов в соответствии с требованиями.
3. После завершения процедуры щелкните  **Сохранить и активизировать**. Измененный поток вызовов сохраняется в скачанном файле архива.

Далее

- Загрузите поток вызовов обратно на сервер. См. [Загрузка отредактированного потока вызовов](#) на стр. 357.

Дополнительные ссылки

[Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 355

Загрузка отредактированного потока вызовов

Об этой задаче

Этот процесс позволяет загрузить отредактированный автономный поток вызовов на сервер.

Предварительные требования

- Отредактируйте скачанный поток вызовов. См. [Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 356.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Щелкните **Приложения** и выберите **Voicemail Pro — управление потоками вызовов**.
3. Щелкните **Загрузить файл автономной конфигурации Voicemail Pro**.
4. Выберите файл из папки C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Output.
5. Щелкните **ОК**.
6. При появлении запроса **Применить конфигурацию** щелкните **Да**.

Дополнительные ссылки

[Редактирование автономного потока вызовов](#) на стр. 355

Часть 10. Расширенная конфигурация сервера

Глава 49. Централизованная голосовая почта Voicemail Pro

Small Community Netwrk (SCN) состоит из нескольких телефонных систем IP Office. В SCN поддерживаются следующие параметры предоставления голосовой почты:

Метод	Описание
Централизованный сервер голосовой почты	Один сервер голосовой почты, связанный с одной из систем IP Office в сети, предоставляет службы голосовой почты для всех систем IP Office.
Резервный IP Office	При сбое подключения IP Office к централизованному серверу голосовой почты можно настроить другую систему IP Office в сети для управления сервером голосовой почты.
Резервный сервер голосовой почты	Другой сервер голосовой почты может быть настроен как неактивный резервный сервер. В случае сбоя централизованного сервера голосовой почты резервный сервер становится активным и предоставляет службы голосовой почты для сети.
Распределенная голосовая почта	Можно настроить несколько серверов голосовой почты, каждый из которых предоставляет службы голосовой почты, за исключением хранения сообщений, для различных систем IP Office в сети. Однако централизованный сервер голосовой почты продолжит

Можно комбинировать рассмотренные выше решения. К примеру, использовать резервный сервер и резервное управление IP Office.

Во всех случаях:

- Центральный сервер Voicemail Pro остается хранилищем сообщений и записей (кроме пользователей Exchange UMS). Также выполняется индикация всех ожидающих сообщений и является сервером, используемым для сбора сообщений.
- Любой резервный или распределенный сервер будет выполнять хранение и сбор сообщений только когда централизованный сервер недоступен.
- После восстановления централизованного сервера сообщения и записи, собранные другими серверами, перенаправляются на централизованный сервер.

Дополнительные ссылки

[Централизованная голосовая почта](#) на стр. 360

[Резервное управление IP Office](#) на стр. 361

[Работа резервного сервера голосовой почты](#) на стр. 362

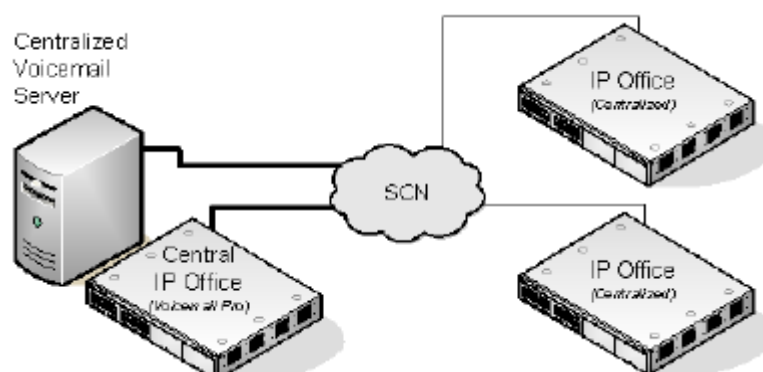
[Серверы распределенной голосовой почты](#) на стр. 365

[Совместные параметры](#) на стр. 369

[Примечания по установке](#) на стр. 371

Централизованная голосовая почта

В Small Community Network можно использовать один сервер Voicemail Pro для предоставления функций голосовой почты всем экземплярам IP Office.



Один экземпляр IP Office настраивается для работы с сервером Voicemail Pro в обычном порядке, включая лицензию на использование голосовой почты и требуемые функции. Этот экземпляр IP Office затем считается центральным экземпляром IP Office для голосовой почты.

- В остальных системах IP Office в настройках параметров голосовой почты указывается получение служб голосовой почты от центрального экземпляра IP Office. Таким системам IP Office не требуются лицензии на голосовую почту (кроме UMS, если они необходимы).
- Пользователи систем IP Office, расположенных в разных часовых поясах, получают сообщения с отметками часовых поясов.
- В централизованной конфигурации Voicemail Pro источником времени сети IP Office должен быть протокол SNTP.

Краткое описание настроек IP Office

После установки IP Office SCN в системах IP Office используются следующие параметры для предоставления функций голосовой почты всем системам IP Office.

Параметры IP Office	Центральный IP Office	Другие системы IP Office
Тип голосовой почты	Voicemail Pro	Централизованная голосовая почта
IP-адрес голосовой почты	Задаёт IP-адрес компьютера с установленным на нем сервером Voicemail Pro.	Не используется.
Назначение голосовой почты	Не используется.	Укажите Идентификатор исходящей группы линии H323 к центральному IP Office.
Лицензии	Этой системе требуются лицензии на все необходимые функции Voicemail Pro.	Другим системам IP Office, если они необходимы, требуются только лицензии на UMS и/или Media Manager.

При доступе к серверу Voicemail Pro, выполняющему функции централизованного сервера Voicemail Pro, клиентский сервер Voicemail Pro отображает надпись **Централизованная голосовая почта** в строке заголовка.

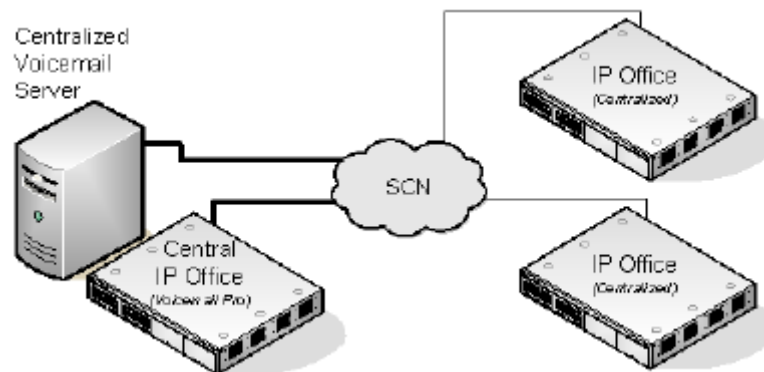
Дополнительные ссылки

[Централизованная голосовая почта Voicemail Pro](#) на стр. 359

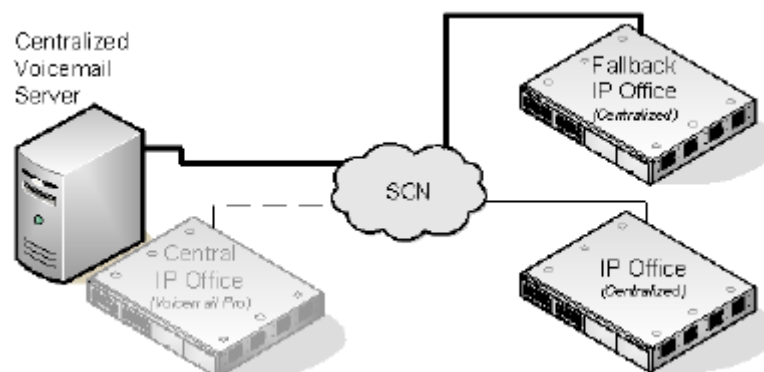
Резервное управление IP Office

Резервирование позволяет другому серверу IP Office в SCN управлять сервером Voicemail Pro, если центральный сервер IP Office становится недоступным.

- **Нормальная работа:** в нормальном режиме работы услуги голосовой почты для сети предоставляются центральным сервером IP Office, взаимодействующим с сервером Voicemail Pro.



- **Операция резервирования:** если центральный IP Office становится недоступным, управление сервером голосовой почты берет на себя резервный сервер IP Office.



Важно:

- Во время передачи управления голосовой почтой она может быть недоступна в течение нескольких минут. Текущие вызовы голосовой почты прерываются, а новые перенаправляются так, будто голосовая почта недоступна. То же самое относится и к переходу в резервный режим, и к восстановлению после него.

Настройка и требования к резерву голосовой почты

- В конфигурации с центральным экземпляром IP Office, который содержит сервер Voicemail Pro, на линии H323 к резервному экземпляру IP Office.
 - Значение параметра **Дополнительные службы** необходимо изменить с **IP Office — SCN** на **IP Office — резерв SCN**.
 - Затем следует выбрать параметр **Резервное копирование моей голосовой почты** в разделе **Варианты резервирования SCN**.
- Резервный экземпляр IP Office настраивается для использования централизованной голосовой почты в обычном порядке. Однако его конфигурация должна также включать лицензии для поддержки Voicemail Pro и функций голосовой почты, необходимых во время перехода в режим резервного управления.

Дополнительные ссылки

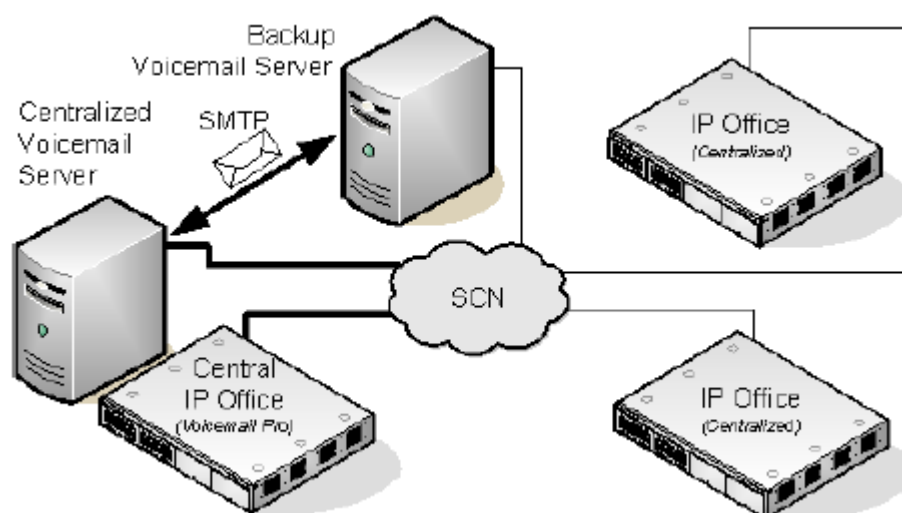
[Централизованная голосовая почта Voicemail Pro](#) на стр. 359

Работа резервного сервера голосовой почты

Система IP Office, на которой расположен централизованный сервер Voicemail Pro, может быть сконфигурирована с IP-адресом резервного сервера Voicemail Pro. Если центральный сервер Voicemail Pro становится недоступным, резервный сервер Voicemail Pro используется для предоставления служб голосовой почты.

При нормальной работе:

Службы голосовой почты и хранилище сообщений для IP Office предоставляются центральным сервером Voicemail Pro.



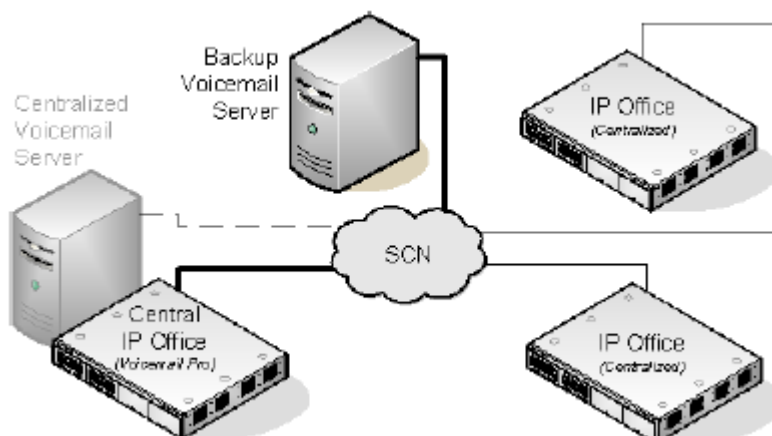
- Потоки вызовов, приветствия, записанные имена и параметры конфигурации на резервном сервере Voicemail Pro синхронизируются с параметрами на центральном сервере Voicemail Pro. Среди параметров конфигурации, синхронизация которых выполняется, имеются параметры реестра, пользовательские переменные, назначения SMTP и сигналы тревоги. Однако синхронизация не охватывает местоположения каталогов, настройки для клиента Voicemail Pro, настройки

кампании, сервисный SID службы Voicemail Pro и настройки конфигурации резервного копирования.

- Потоки вызовов, определенные на центральном сервере, синхронизируются с резервным сервером.
- Потоки вызовов, определенные на центральном сервере, невозможно изменить на резервном сервере.
- На резервном сервере невозможно определить потоки вызовов.
- Потоки вызовов, определенные на распределенном сервере, не синхронизируются ни с центральным, ни с резервным серверами.
- Синхронизация сообщений выполняется, однако центральный сервер Voicemail Pro остается хранилищем сообщений.
- Синхронизация центрального и резервного серверов выполняется регулярно через заданные интервалы посредством обмена информацией между серверами по протоколам SSL/TLS по SMTP. Если не удастся использовать протоколы SSL/TLS по SMTP для подключения серверов, для передачи данных используется формат обычного текста.

При работе в режиме резервирования

Если центральный сервер становится недоступен в сети:



- Сервер резервного копирования предоставляет службы голосовой почты системам IP Office.
- Новые сообщения сохраняются на резервном сервере.

После резервной работы

Когда центральный сервер возобновляет работу в сети:

- Потоки вызовов, приветствия, записанные имена и параметры конфигурации на центральном сервере синхронизируются с параметрами на резервном сервере.
- Центральный сервер отправляет сигнал на резервный сервер, указывая, что он готов возобновить управление в качестве активного сервера Voicemail Pro.
- В зависимости от настроенного режима восстановления конфигурации системный администратор или резервный сервер инициируют восстановление работы центрального сервера в качестве активного сервера Voicemail Pro. Для получения подробной информации о настройке восстановления конфигурации см. в разделе [Настройка операции восстановления конфигурации](#) на стр. 242.

- Все новые вызовы, поступившие во время восстановления системы, будут потеряны.
- Если резервный сервер становится недоступен в сети до восстановления конфигурации, центральный сервер возобновляет управление в качестве активного сервера Voicemail Pro.

Настройка работы резервного сервера

- ПО сервера Voicemail Pro устанавливается в обычном порядке на резервном компьютере-сервере. Сервер Voicemail Pro не настроен специально в качестве распределенного сервера.
- Центральный экземпляр IP Office, на котором содержится основной сервер Voicemail Pro, настраивается с использованием IP-адресов как основного сервера Voicemail Pro, так и резервного сервера Voicemail Pro.

The screenshot shows the 'Voicemail' configuration window. The 'Voicemail Type' is set to 'Voicemail Lite/Pro'. The 'Voicemail Destination' is set to 'Visual Voice'. The 'Voicemail IP Address' is 192.168.42.201. The 'Backup Voicemail IP Address' is 192.156.42.211, which is highlighted with a red rectangle.

- Прочие экземпляры IP Office настраиваются для централизованной или распределенной голосовой почты в обычном порядке.

Дополнительные ссылки

[Централизованная голосовая почта Voicemail Pro](#) на стр. 359

[Восстановление конфигурации вручную](#) на стр. 364

[Нормальное восстановление конфигурации](#) на стр. 365

[Автоматическое восстановление конфигурации](#) на стр. 365

Восстановление конфигурации вручную

Далее приводится описание последовательности событий для передачи управления с резервного сервера на основной вручную.

Процедура

1. Резервный сервер работает в качестве активного сервера Voicemail Pro до тех пор, пока системный администратор не завершит его работу.
2. Системный администратор выбирает один из следующих вариантов завершения работы резервного сервера.
 - Если на резервном сервере отсутствуют активные вызовы голосовой почты — немедленно завершить работу резервного сервера.
 - Если некоторые вызовы голосовой почты активны на резервном сервере — приостановить работу резервного сервера, чтобы исключить прием новых вызовов голосовой почты. Сразу после того, как все активные вызовы голосовой почты на резервном сервере будут завершены, завершить его работу.
 - Если некоторые вызовы голосовой почты активны на резервном сервере — приостановить работу резервного сервера, чтобы исключить прием новых вызовов голосовой почты. Сразу после того, как число активных вызовов

голосовой почты на резервном сервере значительно уменьшится, завершить его работу.

3. После завершения работы резервного сервера центральный сервер возобновит управление в качестве активного сервера Voicemail Pro.

Дополнительные ссылки

[Работа резервного сервера голосовой почты](#) на стр. 362

Нормальное восстановление конфигурации

Далее приводится описание последовательности событий для нормальной передачи управления с резервного сервера на основной.

Процедура

1. Сервер резервных копий функционирует в качестве активного сервера Voicemail Pro, в то время как вызовы голосовой почты остаются активными на резервном сервере.
2. Резервный сервер передает управление центральному серверу сразу после завершения всех активных вызовов голосовой почты на резервном сервере.

Дополнительные ссылки

[Работа резервного сервера голосовой почты](#) на стр. 362

Автоматическое восстановление конфигурации

Далее приводится описание последовательности событий для автоматической передачи управления с резервного сервера на основной.

Процедура

1. Резервный сервер переходит в режим приостановки работы, чтобы исключить прием новых вызовов голосовой почты, и запускает таймер обратного отсчета на период времени ожидания восстановления конфигурации.
2. Резервный сервер выполняет те же функции, что и активный сервер Voicemail Pro, пока не произойдет одно из следующего:
 - Все активные вызовы голосовой почты на резервном сервере завершаются.
 - Истекает период времени ожидания для восстановления конфигурации. Если время ожидания операции восстановления после сбоя установлено равным 0, передача управления происходит немедленно.

Дополнительные ссылки

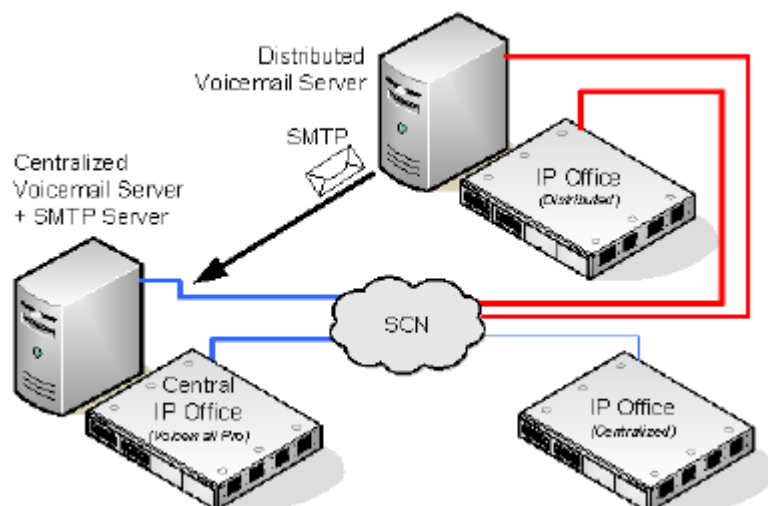
[Работа резервного сервера голосовой почты](#) на стр. 362

Серверы распределенной голосовой почты

Удаленные системы IP Office в Small Community Network могут быть связаны с другим сервером Voicemail Pro в дополнение к централизованному серверу Voicemail Pro. Дополнительный распределенный сервер будет предоставлять все службы голосовой

почты, за исключением хранения и получения сообщений, для их IP Office. Для этого удаленный экземпляр IP Office должен иметь лицензии на использование голосовой почты и необходимые функции.

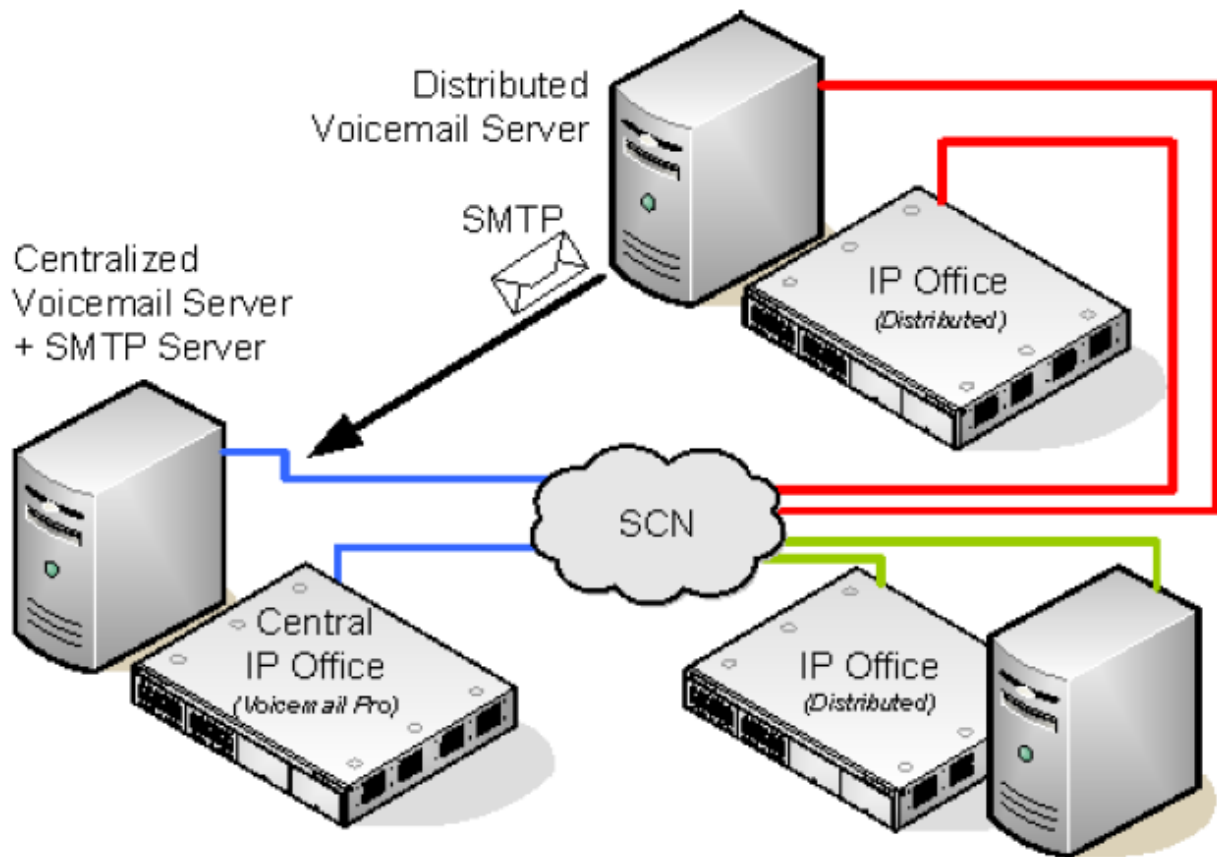
Распределенный сервер записывает сообщения, но переадресовывает их на центральный сервер Voicemail Pro. Сообщения передаются между системами с помощью службы электронной почты SMTP. Пользователи почтовых ящиков получают индикацию ожидающих сообщений и сами сообщения с центрального сервера Voicemail Pro. Благодаря поддержке функции глобальных часовых поясов (ITZ) пользователи систем IP Office в различных часовых поясах могут получать сообщения в системе голосовой почты с соответствующими отметками времени.



- Каждый экземпляр IP Office настроен для использования протокола SNTP (простой протокол сетевого времени), который является источником времени сети IP Office.
- Другие системы IP Office продолжают использовать централизованную голосовую почту в обычном порядке.
- Экземпляр IP Office, использующий распределенный сервер Voicemail Pro, не может одновременно использоваться как резервный экземпляр IP Office для центрального сервера Voicemail Pro.
- Для обмена информацией между серверами используются протоколы SSL/TLS по SMTP. Если не удастся использовать протоколы SSL/TLS по SMTP для подключения серверов, для передачи данных используется формат обычного текста.

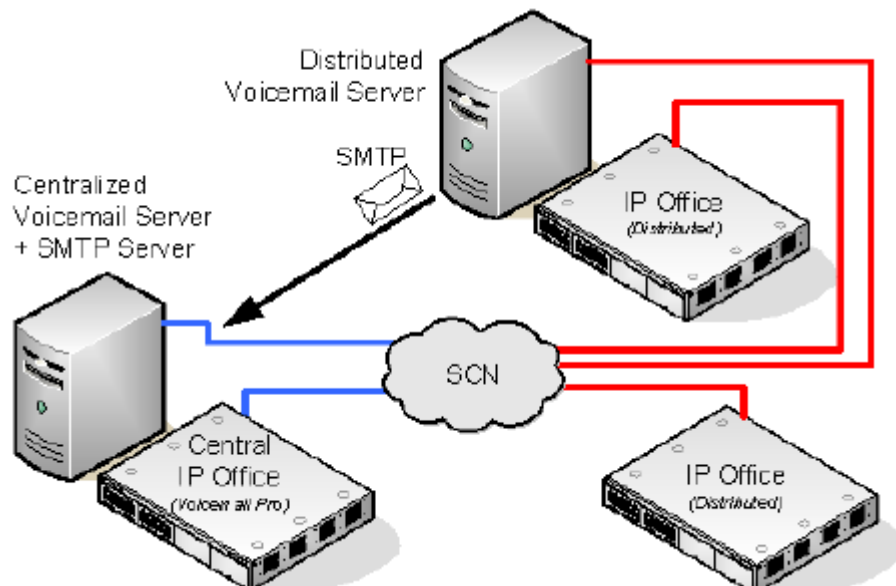
Многочисленные распределенные серверы

Можно добавить дополнительные распределенные серверы Voicemail Pro, если они необходимы для отдельных узлов IP Office в Small Community Network.



Совместное использование распределенных серверов голосовой почты

Один распределенный сервер Voicemail Pro может использоваться несколькими системами IP Office. Предоставляемые им услуги зависят от лицензий каждой из систем IP Office.



Краткое описание настроек конфигурации IP Office для распределенных серверов голосовой почты

Параметры IP Office	Центральный IP Office	Другие системы IP Office	IP Office с распределенным сервером
Тип голосовой почты	Voicemail Pro	Централизованная голосовая почта	Распределенная голосовая почта
IP-адрес голосовой почты	Задайте IP-адрес центрального компьютера-сервера Voicemail Pro.	Не используется	Задайте IP-адрес распределенного компьютера-сервера Voicemail Pro.
Назначение голосовой почты	Не используется	Укажите Идентификатор исходящей группы линии H323 к центральному IP Office.	Задайте Идентификатор группы исходящей почты для линии H323 к центральному экземпляру IP Office.
Лицензии	Этой системе требуются лицензии на Voicemail Pro и все необходимые функции голосовой почты.	Другим системам IP Office, если они необходимы, требуются только лицензии на UMS и/или Media Manager.	Этой системе требуются лицензии на Voicemail Pro и все необходимые функции голосовой почты.

Настройка работы распределенного сервера голосовой почты

- 1.
2. Центральный сервер Voicemail Pro для SCN и соответствующий центральный экземпляр IP Office настраиваются в обычном порядке.
3. ПО сервера Voicemail Pro устанавливается в обычном порядке на любом распределенном компьютере-сервере Voicemail Pro. Распределенный сервер Voicemail Pro не настраивается специально в качестве распределенного сервера.
4. В конфигурации каждого экземпляра IP Office, который содержит распределенный сервер Voicemail Pro, для параметра «Тип голосовой почты» устанавливается значение «Распределенная голосовая почта».

The screenshot shows the 'Voicemail' configuration tab in the IP Office software. The 'Voicemail Type' dropdown is set to 'Distributed Voicemail'. The 'Voicemail Destination' dropdown is set to '10'. The 'Voicemail IP Address' field contains the IP address '192 . 168 . 42 . 212'. The 'Backup Voicemail IP Address' field contains '0 . 0 . 0 . 0'. A checkbox labeled 'Messages Button Goes To Visual Voice' is checked.

- Для параметра «Пункт назначения голосовой почты» задается значение «Идентификатор группы исходящей почты» для канала H323 к центральному экземпляру IP Office, который содержит централизованный сервер Voicemail Pro.
- Для параметра «IP-адрес голосовой почты» устанавливается IP-адрес компьютера, на котором работает распределенный сервер Voicemail Pro для IP Office.

* Примечание:

Если Voicemail Pro используется в распределенной среде, по окончании записи распределенный сервер передает записанное сообщение на центральный сервер

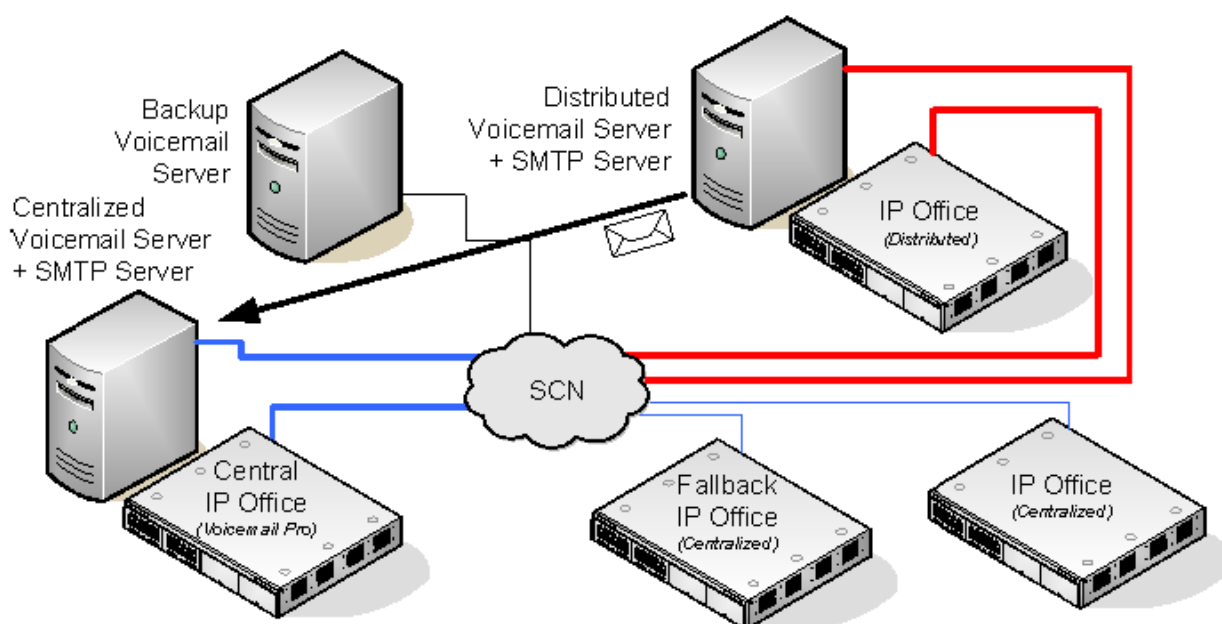
голосовой почты. Однако, представление сервера голосовой почты для индикации ожидающего сообщения (MWI) и доступ по телефону могут быть предоставлены с опозданием из-за внутренних процессов обработки сообщения и задержек в сети. При наличии интенсивного трафика задержка может достигать 2 минут.

Дополнительные ссылки

[Централизованная голосовая почта Voicemail Pro](#) на стр. 359

Совместные параметры

Различные варианты централизованной голосовой почты (стандартная, с резервированием и распределенная) могут использоваться в одной сети Small Community Network.

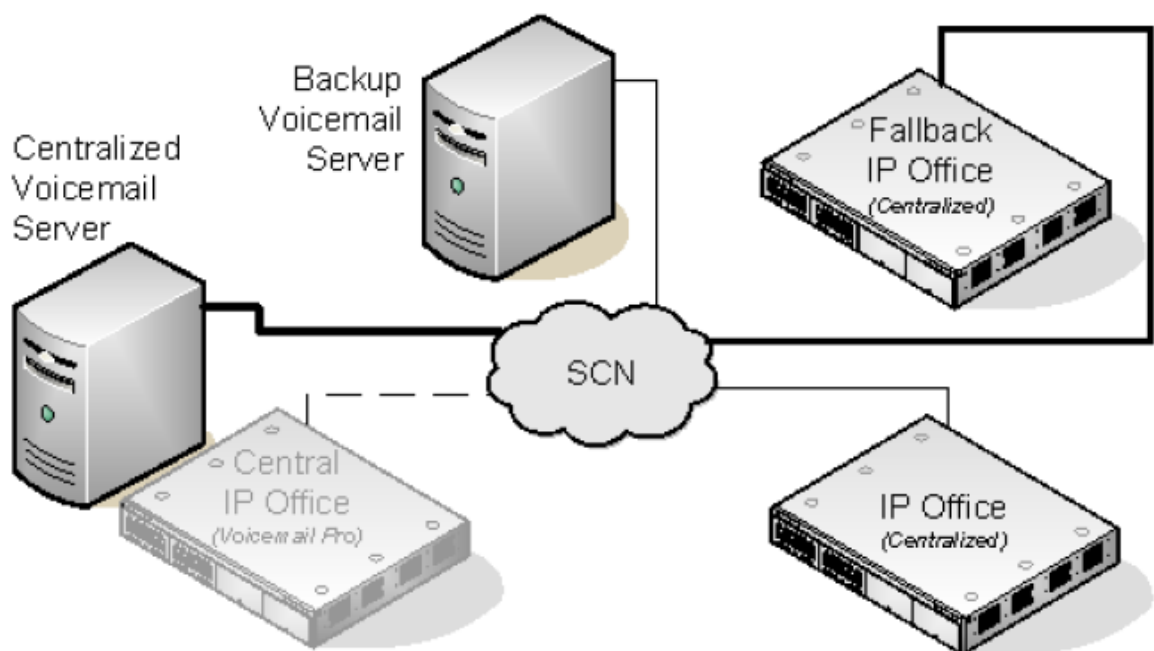


- Систему IP Office, использующую распределенную голосовую почту, нельзя использовать в качестве резервного экземпляра IP Office для центрального экземпляра IP Office.
- Распределенный сервер Voicemail Pro также нельзя использовать в качестве резервного сервера Voicemail Pro.

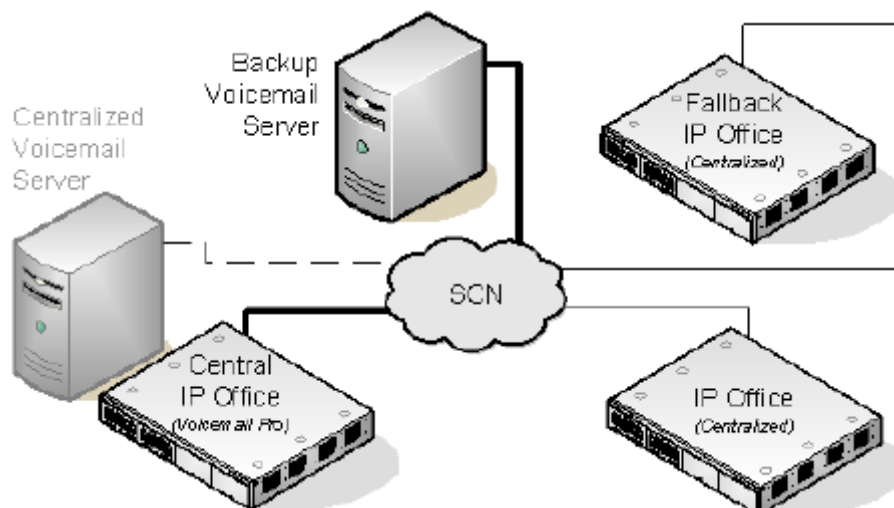
Пример: комбинация резервного управления и резервного сервера

В примере ниже функции резервного управления IP Office и резервного сервера голосовой почты могут сочетаться.

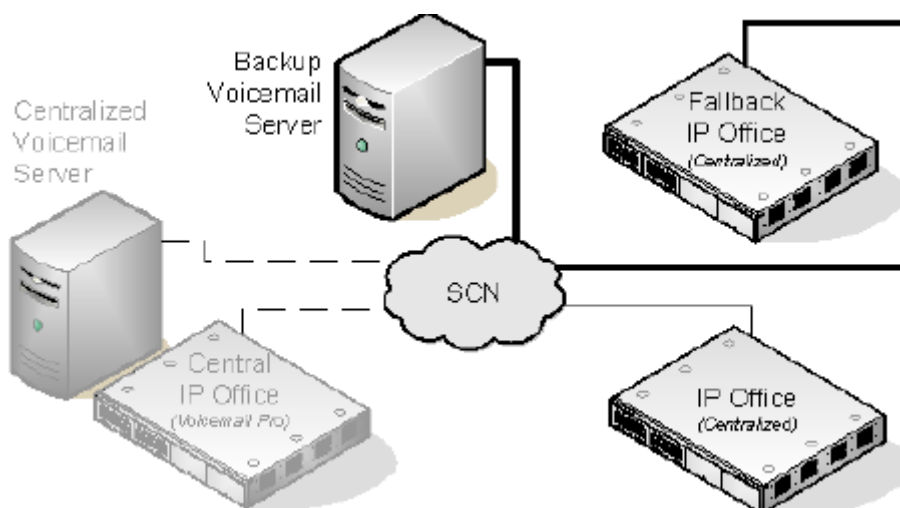
- **Центральный IP Office недоступен:** если центральный IP Office становится недоступным в сети, резервный IP Office принимает управление службами голосовой почты, используя централизованный сервер Voicemail Pro.



- **Централизованная голосовая почта недоступна:** если центральный сервер Voicemail Pro становится недоступным в сети, центральный IP Office переключается на резервный сервер Voicemail Pro.



- **Центральный IP Office и центральный сервер Voicemail Pro недоступны:** если и центральный сервер IP Office и центральный сервер Voicemail Pro становятся недоступны в сети, службы голосовой почты переключаются на резервный сервер Voicemail Pro под управлением вторичного резервного сервера IP Office.



Дополнительные ссылки

[Централизованная голосовая почта Voicemail Pro](#) на стр. 359

Примечания по установке

Конфигурация SMTP

В сценариях распределенной и резервной голосовой почты используется одинаковый механизм обмена информацией между серверами. Для обмена информацией между серверами Voicemail Pro используются протоколы SSL/TLS по SMTP. Если не удастся использовать протоколы SSL/TLS по SMTP для подключения серверов, для передачи данных используется формат обычного текста.

Конфигурация Voicemail Pro

В любом случае каждый сервер Voicemail Pro должен использовать одинаковые настройки базовой конфигурации, т. е. одинаковый режим голосовой почты (Intuity или IP Office) и одни служебные настройки.

Настройка работы централизованного сервера голосовой почты

- Центральный сервер Voicemail Pro для SCN и соответствующий центральный экземпляр IP Office настраиваются в обычном порядке.
- В конфигурации каждого экземпляра IP Office, который не содержит распределенный сервер Voicemail Pro, для параметра «Тип голосовой почты» устанавливается значение «Централизованная голосовая почта».

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTP	SMDR	Twining	VCM	CCR
Voicemail Type Centralized Voicemail ☒ Messages Button Goes To Visual Voice Voicemail Destination 10 Voicemail IP Address 0 . 0 . 0 . 0 Backup Voicemail IP Address 0 . 0 . 0 . 0												

- Для параметра **Пункт назначения голосовой почты** задается значение **Идентификатор группы исходящей почты** для канала H323 к центральному экземпляру IP Office, который содержит центральный сервер Voicemail Pro.

Настройка работы распределенного сервера голосовой почты

- Центральный сервер Voicemail Pro для SCN и соответствующий центральный экземпляр IP Office настраиваются в обычном порядке.
- ПО сервера Voicemail Pro устанавливается в обычном порядке на любом распределенном компьютере-сервере Voicemail Pro. Распределенный сервер Voicemail Pro не настраивается специально в качестве распределенного сервера.
- В конфигурации каждого экземпляра IP Office, который содержит распределенный сервер Voicemail Pro, для параметра **Тип голосовой почты** устанавливается значение **Распределенная голосовая почта**.

System LAN1 LAN2 DNS **Voicemail** Telephony Directory Services System Events SMTP SMDR Twinning VCM CCR

Voicemail Type: Distributed Voicemail [v] ☒ Messages Button Goes To Visual Voice

Voicemail Destination: 10 [v]

Voicemail IP Address: 192 . 168 . 42 . 212

Backup Voicemail IP Address: 0 . 0 . 0 . 0

- Для параметра **Пункт назначения голосовой почты** задается значение **Идентификатор группы исходящей почты** для канала H323 к центральному экземпляру IP Office, который содержит централизованный сервер Voicemail Pro.
- Для параметра **IP-адрес голосовой почты** устанавливается IP-адрес компьютера, на котором работает распределенный сервер Voicemail Pro для IP Office.

Настройка работы резервного сервера

- ПО сервера Voicemail Pro устанавливается в обычном порядке на резервном компьютере-сервере. Сервер Voicemail Pro не настраивается специально как резервный сервер.
- Центральный экземпляр IP Office, на котором содержится основной сервер Voicemail Pro, настраивается с использованием IP-адресов как основного сервера Voicemail Pro, так и резервного сервера Voicemail Pro.

System LAN1 LAN2 DNS **Voicemail** Telephony Directory Services System Events SMTP SMDR Twinning VCM CCR

Voicemail Type: Voicemail Lite/Pro [v] ☒ Messages Button Goes To Visual Voice

Voicemail Destination: [v]

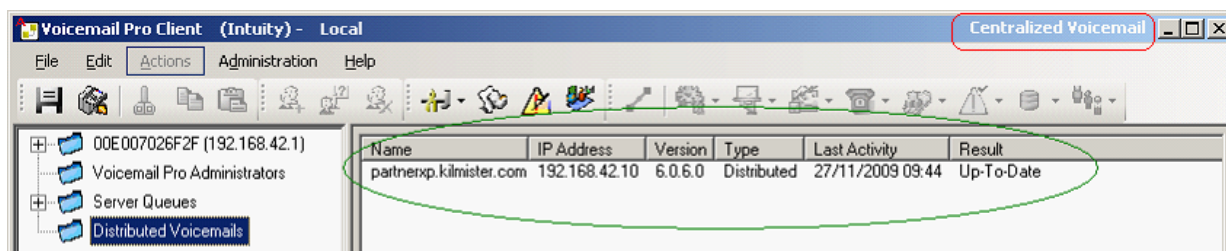
Voicemail IP Address: 192 . 168 . 42 . 201

Backup Voicemail IP Address: 192 . 156 . 42 . 211

- Прочие экземпляры IP Office настраиваются для централизованной или распределенной голосовой почты в обычном порядке.

Проверка статуса с помощью Voicemail Pro Client

При подключении к серверу Voicemail Pro с помощью клиентского сервера Voicemail Pro в строке заголовка клиентского сервера будет указана функция выполняемая сервером Voicemail Pro: Централизованная голосовая почта, Резервная голосовая почта или Распределенная голосовая почта.



При подключении к резервному серверу Voicemail Pro (если он является активным) заголовок будет изменен с Резервная голосовая почта на Резервная голосовая почта (в реальном времени).

При подключении к центральному серверу Voicemail Pro можно выбрать папку **Распределенная голосовая почта**, чтобы отобразить сведения о распределенных серверах и состоянии соединения с каждым из них. Результат будет либо:

- Выполняется — серверы синхронизируют информацию через SMTP.
- Обновлено — серверы синхронизированы.

Дополнительные ссылки

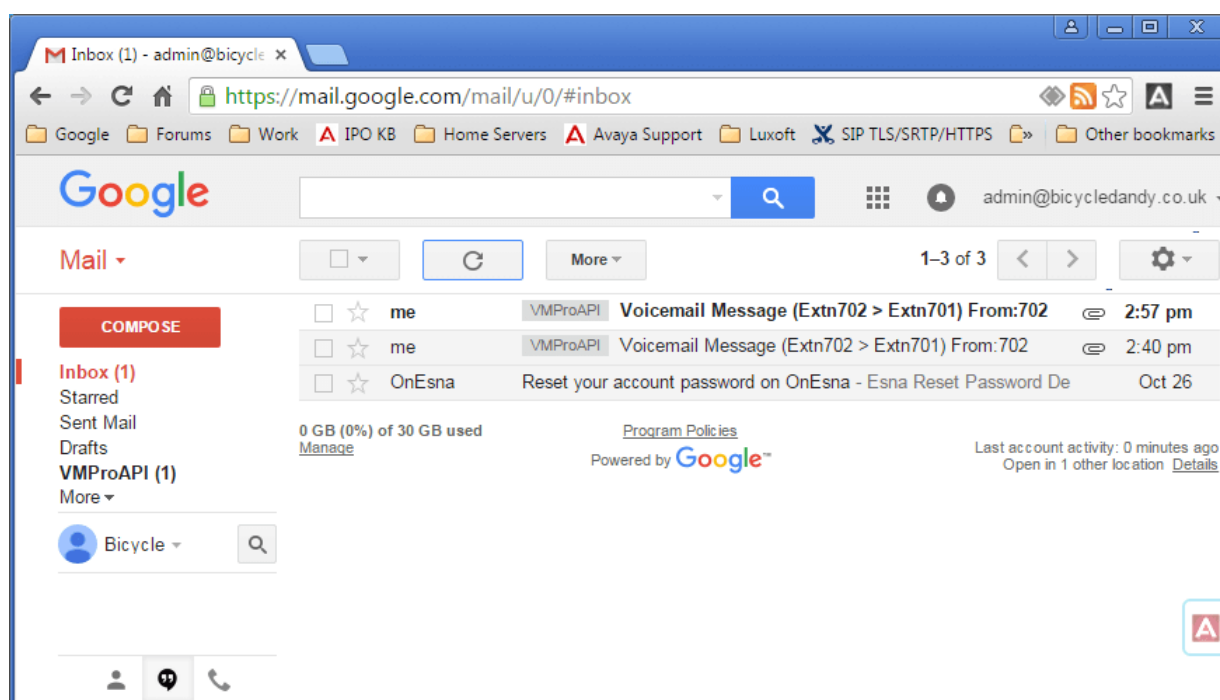
[Централизованная голосовая почта Voicemail Pro](#) на стр. 359

Глава 50. Интеграция с Gmail

Интеграция с Gmail позволяет пользователям осуществлять доступ к сообщениям голосовой почты с помощью Google Gmail.

! Важно:

- В связи с изменениями в API-интерфейсе Google Gmail эта функция в настоящее время не поддерживается. Поддержка будет повторно включена в будущих версиях.



Глава 51. Интеграция сервера Exchange

Для клиентов Microsoft Exchange пользователи голосовой почты могут настроить переадресацию сообщений голосовой почты на ящик электронной почты. Затем при помощи Microsoft Outlook пользователи смогут просматривать, воспроизводить голосовые сообщения и управлять ими. Это называется интеграцией UMS с Exchange.

В IP Office версии 9.1 сервер голосовой почты может использовать веб-службу Exchange (EWS) для подключения к серверу Exchange. Это упрощает интеграцию Exchange, поскольку устраняет необходимость устанавливать и настраивать MAPI на сервере и клиентских компьютерах. Она поддерживается для серверов голосовой почты IP Office Server Edition, IP Office Application Server и серверов голосовой почты на базе UCM, подключенных к серверам Exchange 2016 и 2019.

- Разные пользователи могут использовать возможности интеграции с Google в рамках одной системы, тогда как другие пользователи используют UMS сервера Exchange (MAPI или EWS), и наоборот. Тем не менее, отдельный пользователь может использовать только один способ UMS.

Требования

1. Сетевое подключение и обнаружение с сервера Voicemail Pro и из службы Exchange — требуется доступ к домену и узлам сервера Exchange.
2. Служба автообнаружения должна работать на сервере Exchange.
3. Подходящие лицензии профилей пользователей IP Office (*Teleworker*, *Office Worker* или *Power User*) в системе IP Office.

Дополнительные ссылки

[Настройка сервера Exchange](#) на стр. 375

[Настройка Voicemail Pro для использования службы EWS](#) на стр. 379

[Конфигурация пользователя](#) на стр. 380

[Настройка нескольких доменов](#) на стр. 382

[Работа с почтовыми ящиками Exchange](#) на стр. 384

Настройка сервера Exchange

Об этой задаче

На сервере Exchange создается группа доступа. В эту группу можно добавить пользователей электронной почты, которым требуется интеграция Exchange, и настроить их адреса электронной почты в соответствии с конфигурацией пользователей в IP Office. Учетная запись службы также создается для сервера голосовой почты IP Office.

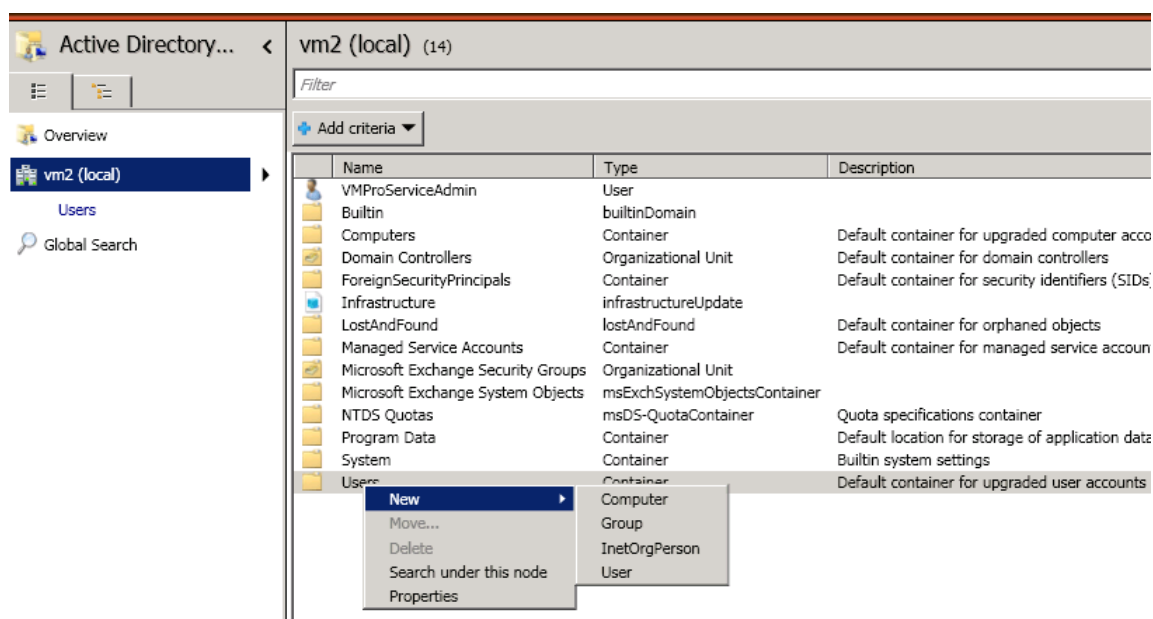
*** Примечание:**

Для установки Exchange с несколькими доменами (Exchange и AD — часть поддомена) или Exchange с измененным обслуживаемым доменом по умолчанию (имя домена электронной почты Exchange отличается от домена AD), требуется дополнительная настройка.

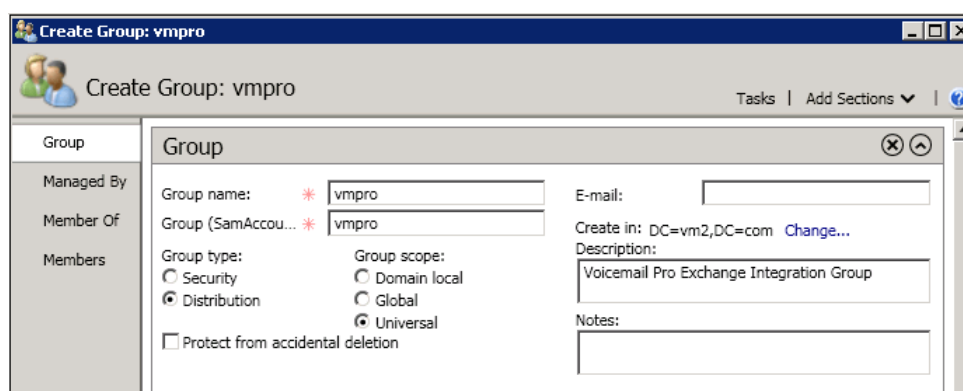
Процедура

1. Создайте группу доступа для Voicemail Pro:

- а. Откройте Центр администрирования Active Directory. В консоли выберите домен. Правой кнопкой мыши щелкните элемент **Пользователи** и выберите пункты **Создать** и **Группу**.



- б. В данном примере для параметра **Имя группы** задано значение *vmpro*. Задайте для параметра **Область группы** значение *Универсальная*, а для параметра **Тип группы** — *Рассылка*. Щелкните **ОК**.



2. Создайте учетную запись службы Exchange.

В консоли управления Exchange создайте **учетную запись службы**. В данном примере создана учетная запись *VMProServiceAdmin*. Эта учетная запись станет

удостоверением пользователя, которое потребуется серверу голосовой почты для переадресации пользовательских сообщений на сервер Exchange.

New Mailbox

Introduction
User Type
User Information
Mailbox Settings
Archive Settings
New Mailbox
Completion

User Information
Enter the user name and account information.

☒ Specify the organizational unit rather than using a default one:
vm2.com Browse...

First name: VMProServiceAdmin Initials: Last name:
Name: VMProServiceAdmin
User login name (User Principal Name): VMProServiceAdmin @vm2.com
User login name (pre-Windows 2000): VMProServiceAdmin
Password: Confirm password:
☐ User must change password at next logon

Help < Back Next > Cancel

3. Назначьте группе права олицетворения для приложений.

Откройте командную консоль Exchange и выполните следующие команды. В этих и последующих командах при необходимости замените имя домена, имя группы и имя службы Exchange значениями, которые использовались в предыдущих шагах.

- а. Создайте область управления «vmpro-scope» с фильтром для группы, созданной выше, при помощи следующей команды: [PS]


```
C:\Windows\system32>New-ManagementScope -Name:vmproscope
-RecipientRestrictionFilter {MemberofGroup -eq "CN=vmpro,
CN=Users,DC=vm2,DC=com" }
```
- б. Назначьте права олицетворения пользователю VMProServiceAdmin при помощи следующей команды:


```
[PS] C:\Windows\system32>New-ManagementRoleAssignment
-Name:VMProImpersonationRole -Role:ApplicationImpersonation
-User:VMProServiceAdmin@vm2.com
-CustomRecipientWriteScope:vmpro-scope
```

4. Настройка веб-службы Exchange:

Настройте внешний URI для веб-службы Exchange при помощи следующей команды:

- а. Для получения удостоверения сервера Exchange используйте следующую команду: [PS] C:\Windows\system32>Get-WebServicesVirtualDirectory | fl Identity Identity : WIN-UM2UN5GIKMG\EWS (**веб-сайт по умолчанию**)

б. Чтобы настроить внешний URL-адрес для удостоверения, используйте следующую команду: [PS] C:\Windows\system32>Set-WebServicesVirtualDirectory -Identity "WIN-UM2UN5GIKMG\EWS (Default Web Site)" -ExternalUrl https://win-um2un5gikmg.vm2.com/EWS/Exchange.asmx

в. В окончательных свойствах виртуального каталога должен отображаться правильный URL-адрес. Проверьте это при помощи следующей команды: Get-WebServicesVirtualDirectory | fl

5. Настройка службы автообнаружения:

а. Задайте URL-адрес для автообнаружения EWS

при помощи следующей команды. [PS]

```
C:\Windows\system32>Set-ClientAccessServer -Identity "WIN-UM2UN5GIKMG" -AutoDiscoverServiceInternalUri https://win-um2un5gikmg.vm2.com/autodiscover/autodiscover.svc
```

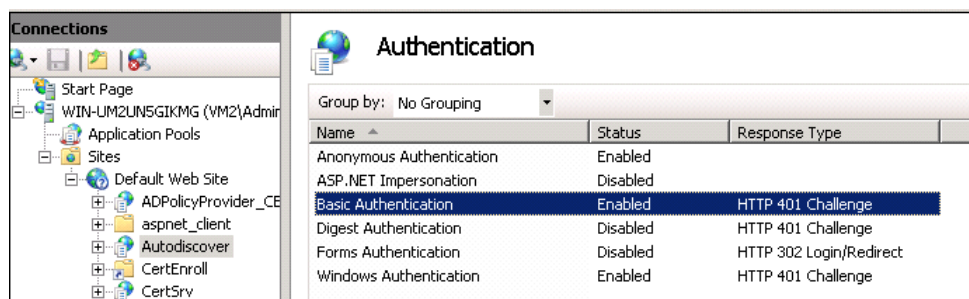
б. В окончательных свойствах виртуального каталога должен отображаться правильный URL-адрес. Проверьте это при помощи следующей команды: Get-ClientAccessServer | fl AutoDiscoverServiceInternalUri

6. Настройте параметры IIS для EWS и автообнаружения:

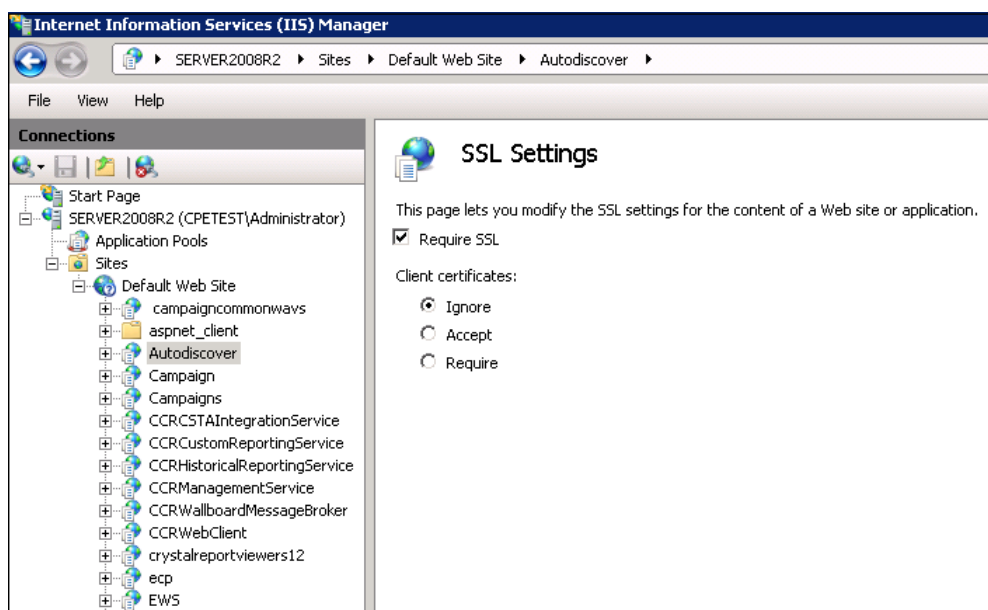
Используйте консоль управления IIS.

а. Разверните параметры **Веб-сайт по умолчанию** и выберите **EWS**. Включите параметр **Обычная проверка подлинности**.

б. Выберите **Автообнаружение**. Включите параметр **Обычная проверка подлинности**.



в. Убедитесь, что параметр **SSL** включен для *EWS* и *автообнаружения*.



Дополнительные ссылки

[Интеграция сервера Exchange](#) на стр. 375

Настройка Voicemail Pro для использования службы EWS

Об этой задаче

Служба EWS включается для Voicemail Pro при помощи меню веб-управления сервера. Для системы IP Office Server Edition с этой целью используются меню основного сервера.

Предупреждение:

- Для выполнения этого процесса необходимо остановить службу голосовой почты и запустить ее заново. В результате будут завершены все текущие вызовы и службы, использующие сервер голосовой почты.

Процедура

1. Используя веб-браузер, войдите в меню веб-управления для сервера, где размещается служба голосовой почты.
2. Выберите **Приложения** и **Voicemail Pro — системные настройки**.
3. Выберите пункт **Электронная почта**.
4. В раскрывающемся списке **Включить MAPI/EWS** выберите *EWS*. Появятся поля для настройки подключения службы EWS к серверу Exchange.

5. Нажмите кнопку **+ Добавить автообнаружение**. Задайте параметры в соответствии с настройками автообнаружения на сервере Exchange (см. раздел [Настройка сервера Exchange](#) на стр. 375).
 - а. Задайте **Домен автообнаружения** в соответствии с доменом, который использует сервер Exchange. В данном примере это *vm2.com*.
 - б. Задайте **URL-адрес автообнаружения** в соответствии с адресом, который был задан при настройке сервера Exchange.
Для данного примера это `https://win-um2un5gikmg.vm2.com/autodiscover/autodiscover.svc`.
 - в. Щелкните **Сохранить**.
6. В разделе **EWS** введите данные учетной записи сервера, настроенные на сервере Exchange для использования сервером голосовой почты (см. раздел [Настройка сервера Exchange](#) на стр. 375).
7. После внесения изменений нажмите кнопку **Обновить**.
8. При появлении запроса подтверждения изменений выберите Да.
9. Чтобы новые настройки вступили в силу, необходимо перезапустить сервер голосовой почты:
 - а. Щелкните **Решение**.
 - б. Щелкните значок  рядом с сервером и выберите пункт **Представление платформы**.
 - в. В списке служб нажмите кнопку **Остановить** рядом со службой голосовой почты.
 - г. После остановки службы перезапустите ее, нажав кнопку **Запустить**.

Дополнительные ссылки

[Интеграция сервера Exchange](#) на стр. 375

Конфигурация пользователя

Настройка пользователя для интеграции EWS состоит из двух частей.

1. **Настройка Exchange**: добавьте пользователя Exchange в группу доступа, созданную на сервере Exchange.
2. **Настройка пользователя IP Office**: в конфигурации системы IP Office введите адрес электронной почты в конфигурации пользователя IP Office и настройте переадресацию сообщений голосовой почты на сервер Exchange.

Дополнительные ссылки

[Интеграция сервера Exchange](#) на стр. 375

[Добавление почтового ящика пользователя в группу доступа](#) на стр. 381

[Настройка пользователя для интеграции Exchange](#) на стр. 381

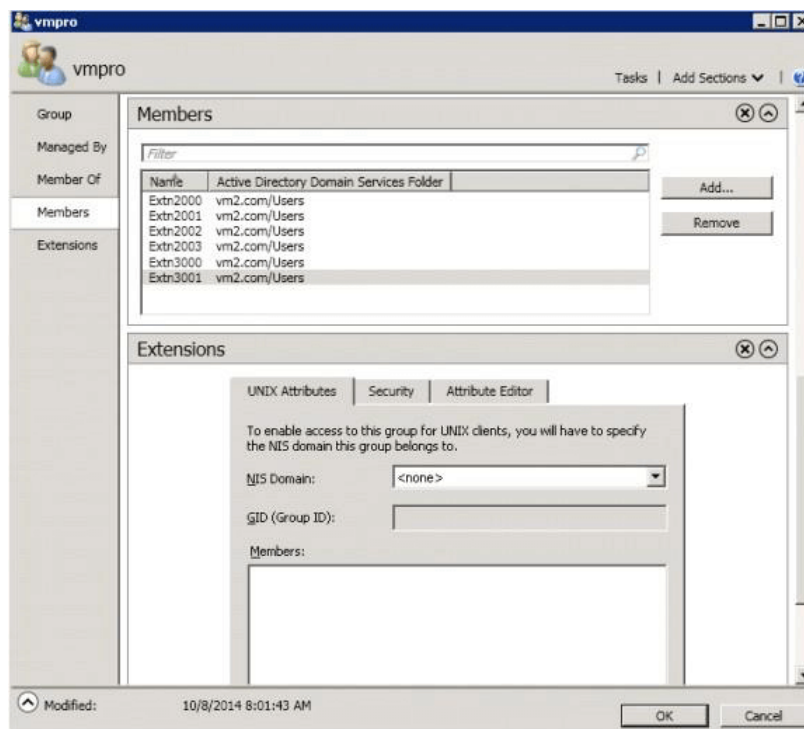
Добавление почтового ящика пользователя в группу доступа

Об этой задаче

Пользователя, для которого требуется интеграция EWS, нужно добавить в группу доступа, ранее созданную на сервере Exchange.

Процедура

1. Откройте Центр администрирования Active Directory. В консоли выберите группу, ранее созданную для сервера голосовой почты. В данном примере это группа *vmpro*.
2. Щелкните эту группу правой кнопкой мыши и выберите **Свойства**.



3. Нажмите кнопку **Добавить** и выберите учетную запись электронной почты пользователя.
4. Повторите процесс для других пользователей, которых нужно добавить.
5. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация пользователя](#) на стр. 380

Настройка пользователя для интеграции Exchange

Об этой задаче

Интеграция Exchange входит в набор функций IP Office, который называется UMS Web Services. Этот набор компонентов обеспечивает доступ к голосовой почте при помощи клиента электронной почты IMAP, веб-браузера или почтового ящика Exchange. Для интеграции Exchange вводится дополнительный шаг — автоматическая

переадресация голосовых сообщений пользователя на его адрес электронной почты. Чтобы пользователь мог работать с этими функциями, для него необходимо настроить один из следующих профилей пользователя IP Office.

*** Примечание:**

- Для каждого пользователя с профилем требуются соответствующие лицензии IP Office.
- **IP Office Server Edition:** В этих системах интеграция Exchange поддерживается для пользователей с профилями **профиль Office Worker** или **Power User**.
- **Сервер приложений IP Office/UCM:** для этих систем интеграция Exchange поддерживается для пользователей, для которых в профиле задано значение **Teleworker, Office Worker** или **Power User**.

Процедура

1. При помощи IP Office Manager или Web Manager загрузите настройки пользователя и перейдите на вкладку **Голосовая почта**.
2. Убедитесь, что задан **код голосовой почты**. Хотя он не используется для интеграции Exchange, но требуется для других функций UMS Web Services.
3. В поле Голосовая электронная почта введите адрес электронной почты пользователя на сервере Exchange.
4. Для параметра **Режим голосовой электронной почты** задайте значение *Переадресация*.
5. Включите параметр UMS Web Services.
6. Щелкните **Обновить**.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация пользователя](#) на стр. 380

Настройка нескольких доменов

Для установки с несколькими доменами, при которой Exchange и AD — часть поддомена или при которой Exchange использует другой обслуживаемый домен по умолчанию (имя домена электронной почты Exchange отличается от имени домена AD), требуется дополнительная настройка (см. ниже).

Настройка Exchange

Убедитесь, что URL-адрес автообнаружения указывает на хост, где установлен Exchange. Для этого URL-адрес автообнаружения хоста должен содержать полное доменное имя (FQDN). Это атрибут, получаемый в результате команды `Get-ClientAccessServer | fl`, выполняемой в командной консоли Exchange.

1. Проверьте FQDN с помощью следующей команды:

```
[PS] C:\Windows\system32>Get-ClientAccessServer | fl Fqdn
Fqdn : <FQDN>
[PS] C:\Windows\system32>Get-WebServicesVirtualDirectory | fl ExternalUrl
ExternalUrl : https://<FQDN>/EWS/Exchange.asmx
[PS] C:\Windows\system32>Get-ClientAccessServer | fl
AutoDiscoverServiceInternalUri
AutoDiscoverServiceInternalUri : https://<FQDN>/autodiscover/autodiscover.svc
```


2. Если в любом из приведенных выше параметров указано неправильное полное доменное имя (FQDN), исправьте его с помощью соответствующей команды: **Set-WebServicesVirtualDirectory** или **Set-ClientAccessServer**.

*** Примечание:**

- TLD = домен верхнего уровня.
EAD = обслуживаемый домен Exchange.
- Любое имя URL-адреса (например, mail.TLD.com или mail.EAD.com), отличное от FQDN, может не сработать.
- Рекомендуется также НЕ делать имена доменов верхнего уровня AD локальными («.local»).

Дополнительные ссылки

[Интеграция сервера Exchange](#) на стр. 375

[Настройка IIS](#) на стр. 383

[Настройка Web Manager](#) на стр. 384

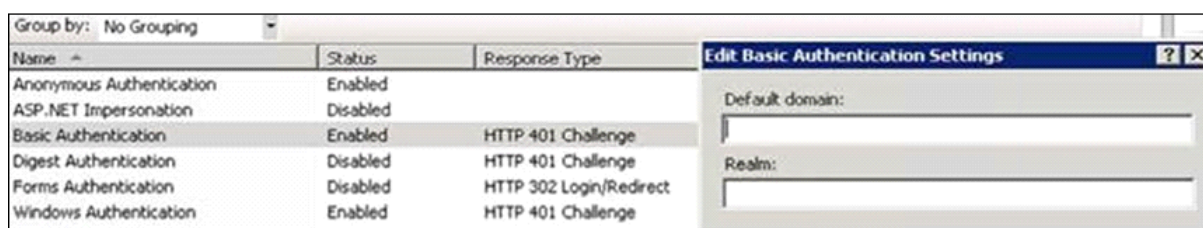
Настройка IIS

Об этой задаче

Изменение настроек конфигурации автообнаружения и EWS веб-сайта по умолчанию.

Процедура

1. Задайте **домен по умолчанию** для сайта, на котором для Exchange создан пользователь **ServiceAdmin** (Администратор службы).
 - а. Выберите **Диспетчер IIS > Веб-сайт по умолчанию > Автообнаружение > Проверка подлинности**.
 - б. Дважды нажмите **Проверка подлинности**.
 - в. Выберите параметр **Обычная проверка подлинности**.
 - г. Измените **домен по умолчанию**.
 - д. Выберите **Диспетчер IIS > Веб-сайт по умолчанию > EWS > Проверка подлинности** и повторите описанные выше действия.
2. Задав нужные значения, перезапустите службу IIS.



*** Примечание:**

Если ServiceAdmin для VMPro создается в поддомене, полное доменное имя (FQDN) домена по умолчанию должно включать имя поддомена. Например, если пользователь VMProServiceAdmin находится в поддомене sales

родительского домена avaya.com, то доменом по умолчанию будет sales.avaya.com.

Чтобы действие сертификата Outlook не прекратилось, сертификат клиента Outlook должен быть основан на домене сайта администратора службы.

Дополнительные ссылки

[Настройка нескольких доменов](#) на стр. 382

Настройка Web Manager

Процедура

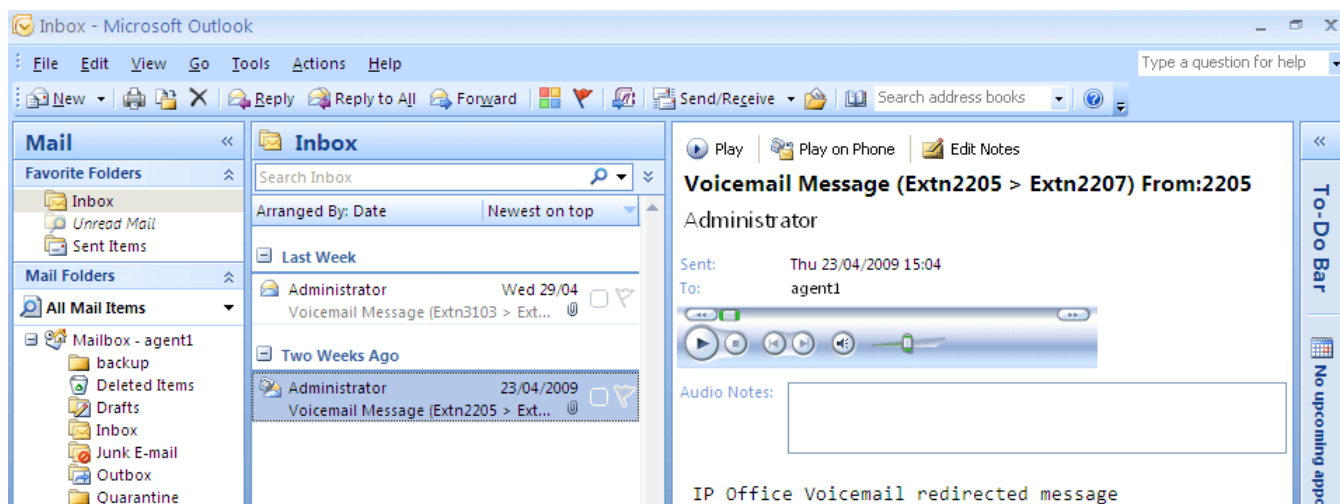
1. Выберите **Системные настройки > Электронная почта > EWS**.
2. Для параметра **Account-UserName** задайте имя созданного пользователя ServiceAdmin.
3. Для параметра **Account-Domain** задайте домен, на который указывает идентификатор электронной почты пользователя ServiceAdmin.

Дополнительные ссылки

[Настройка нескольких доменов](#) на стр. 382

Работа с почтовыми ящиками Exchange

Систему UMS можно настроить так, чтобы учетная запись электронной почты сервера Exchange использовалась вместо сервера голосовой почты для хранения голосовых сообщений пользователя. В результате пользователь сможет просматривать и воспроизводить сообщения через папку входящих сообщений электронной почты.



- Доступ к почтовому ящику с помощью телефона, визуального голоса или диспетчера one-X Portal for IP Office осуществляется для сообщений голосовой почты в учетной записи электронной почты. Следовательно, некоторые действия,

предлагаемые интерфейсами, не связанными с электронной почтой, не могут использоваться, поскольку не имеют эквивалентов для электронной почты.

- Сообщения, содержащиеся в учетной записи электронной почты, нельзя сохранить.
- Для сообщений голосовой почты, хранящихся в Exchange, невозможна отмена удаления сообщений с помощью комбинации **8 на телефоне.
- Доступ с помощью UMS IMAP и веб-службы голосовой почты UMS не поддерживается.
- К сообщениям не применяются служебные действия Voicemail Pro.
- Распознаются только сообщения голосовой почты в папке входящих сообщений. Если сообщение переместить в другую папку почтового ящика, оно не будет видимым для системы голосовой почты.
- Индикация ожидания сообщения (MWI) поддерживается.

*** Примечание:**

При использовании сервера Exchange в качестве хранилища сообщений голосовой почты пользователя по завершении записи сервер голосовой почты будет доставлять сообщения на сервер Exchange. Однако отображение в Outlook и возвращение на сервер голосовой почты для индикации ожидания сообщений (MWI) и телефонного доступа задерживаются в результате обработки на сервере Exchange. Такая задержка обычно составляет 1–2 минуты. Такая же задержка наблюдается при изменениях статуса сообщений, которые влияют на индикацию ожидания сообщений.

Дополнительные ссылки

[Интеграция сервера Exchange](#) на стр. 375

Глава 52. Конфигурация факс-сервера

С помощью системы IP Office факсимильные аппараты и факс-серверы могут обрабатывать факсимильные сообщения несколькими способами.

- **Факсимильные вызовы могут обрабатываться без применения Voicemail Pro**

В IP Office факсимильный аппарат можно настроить на отправку факсов для отдельных внутренних номеров или групп поиска. Факсы могут направляться к факс-аппаратам или факс-серверам на основе номеров DDI или DID входящих вызовов. См. справку и руководство IP Office Manager.

- **Факсимильные вызовы, обнаруженные Voicemail Pro**

Когда факсимильное сообщение оставляется в почтовом ящике голосовой почты, Voicemail Pro может определить, что вызов является факсимильным, и перенаправить его на факсимильный аппарат или факс-сервер для получения факса. Входящий вызов может направляться на системный номер факса или, в режиме Intuity, на номер факса, указанный владельцем почтового ящика.

- **Факсимильные вызовы могут отправляться на системные номера факса**

Когда Voicemail Pro обнаруживает факсимильный сигнал, вызов передается на номер, установленный в качестве системного номера факса. Этот номер может быть аналоговым внутренним номером, соединенным с платой факсимильной связи на факс-сервере. Чтобы ознакомиться с информацией о настройке аналогового внутреннего номера, см. раздел [Настройка аналогового внутреннего номера для факса](#) на стр. 387.

- **Факсимильные вызовы могут отправляться на пользовательский номер почтового ящика**

Если Voicemail Pro определяет, что входящий вызов является факсимильным, и указан системный номер факса, Voicemail Pro пытается определить, является ли адресат пользовательским номером факса. Если это так, системный номер факса игнорируется, и входящий вызов перенаправляется на пользовательский номер факса.

- Если пользовательский номер факса не установлен, факс отправляется на системный номер факса. Если установлен системный номер факса, все факсимильные вызовы, поступающие в почтовые ящики пользователя или групп поиска, направляются на этот номер. Это относится к почтовым ящикам IP Office и Intuity. См. [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389.
- Владельцы почтовых ящиков Intuity с помощью телефонной трубки могут получить доступ к параметрам, которые позволяют переадресовывать факсы на предпочитаемый факс-аппарат или отправлять факсы на принтер. Владельцы почтовых ящиков Intuity могут ознакомиться со сведениями об установке номера факса для почтового ящика в руководстве пользователя почтовых ящиков IP Office Intuity.

- Если для факсимильной системы, например, С3000, требуется префиксная адресация, системный номер факса не используется. Вместо этого указывается префикс, благодаря которому факсимильное сообщение можно идентифицировать и переадресовать на внутренний номер требуемого получателя. К примеру, если введен префикс 54, к факсимильному сообщению на внутренний номер 201 префикс 54 будет добавлен автоматически, и полный номер будет выглядеть как 54201. Затем факс-сервер отбрасывает системный префикс и использует внутренний номер для определения целевого назначения факса. См. [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389
- **Факсимильные вызовы могут переадресовываться с помощью действия меню потока вызовов, вместо системного номера факса:** если системный номер факса не установлен, вместо него можно воспользоваться действием меню. Символ F может использоваться как один из вариантов тонального набора действия **Меню**, чтобы указать на действие, которое необходимо применить к вызовам. См. [Направление факсимильных вызовов с помощью действия меню](#) на стр. 392.
- **Важно!** По умолчанию в Voicemail Pro определение факсов отключено. Чтобы включить определение факсов, необходимо установить системный номер факса. См. [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389

Дополнительные ссылки

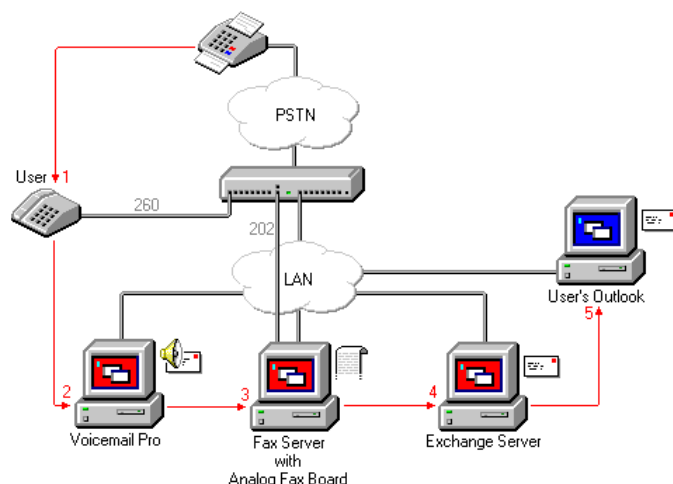
- [настройка факс-сервера](#) на стр. 387
- [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389
- [Настройка переадресации факсов](#) на стр. 391
- [Настройка пользовательского номера факса](#) на стр. 391
- [Маршрутизация факсимильных вызовов с помощью действия меню](#) на стр. 392
- [Настройка аналогового внутреннего номера для факса](#) на стр. 393
- [Настройка факс-сервера Castelle](#) на стр. 394

настройка факс-сервера

Об этой задаче

Ниже проиллюстрирована настройка факс-сервера для работы с системой IP Office. Иллюстрация применима к таким распространенным приложениям факс-сервера:

- Gfi FAXMaker
- Fenestrae Faxination
- Факс Equisys Zeta
- Captaris RightFax



Факс-сервер настраивается для передачи факсов в почтовые ящики сервера Exchange на основании начального (DTMF) дополнительного адреса факса, который передается в Voicemail Pro. Для взаимодействия факс-сервера с Voicemail Pro требуются особые права пользователя.

Если компьютер, используемый в качестве факс-сервера, использует аналоговую плату факсимильной связи, эту плату необходимо подключить к порту аналогового внутреннего номера (POT) IP Office.

Предварительные требования

Перед настройкой факс-сервера для работы с Voicemail Pro, необходимо:

- Установить программное обеспечение сервера факсов.
- Установить оборудование и подключить его к IP Office.
- Установить и настроить Exchange Connector.

Чтобы ознакомиться с подробными сведениями о системных требованиях и информацией об установке факс-сервера, см. документацию к оборудованию или посетите веб-сайт производителя.

Процесс настройки факс-сервера для работы с Voicemail Pro предусматривает такие ключевые шаги:

Процедура

1. Установите системный номер факса. См. [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389.
2. Если используются номера с префиксами, можно задать краткий код, чтобы факсимильные вызовы направлялись на такие номера.
3. Если выбран режим почтовых ящиков Intuity, сообщите всем владельцам почтовых ящиков, что при необходимости они могут настроить собственные предпочитаемые назначения для факсов. См. [Настройка пользовательского номера факса](#) на стр. 391.
4. Если не используется системный номер факса, можно настроить действие меню для маршрутизации факсимильных вызовов. См. [Маршрутизация факсимильных вызовов с помощью действия меню](#) на стр. 392.

5. Если компьютер-сервер факса использует аналоговую факс-плату, настройте внутренний номер для факсимильной связи. См. [Настройка аналогового внутреннего номера для факса](#) на стр. 393.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Настройка системного номера факса Voicemail Pro

Об этой задаче

Системный номер факса используется для:

- **Включить обнаружение факсов и назначения системного факса:** на момент начальной установки Voicemail Pro обнаружение факсов отключено по умолчанию. Если включить определение факсов, все факсимильные вызовы, оставляемые в почтовом ящике голосовой почты, будут переадресовываться на определенный системный номер факса.
- **Определения назначений личных факсов для пользователей почтовых ящиков Intuity:** владельцы почтовых ящиков Intuity могут в дополнение ко всему указывать номера личных факсов, а не системных. Входящие вызовы направляются системе Voicemail Pro, а затем Voicemail Pro переадресовывает факсимильные вызовы на личные номера факсов владельцев почтовых ящиков, если они указаны. Для получения дополнительной информации владельцы почтовых ящиков могут ознакомиться с документом *Руководство пользователя режима почтовых ящиков Avaya IP Office Intuity (15-601130)*.

Процедура

1. В меню **Администрирование** выберите **Настройки**. Откроется окно Системные настройки.
2. Щелкните вкладку **Общие**.

3. В поле **Системный номер факса** введите номер общего факс-аппарата, на который следует направлять все входящие факсы.

Этот номер должен совпадать с аналоговым внутренним номером, подключенным к плате факсимильной связи компьютера-сервера факса.

- Владельцы почтовых ящиков Intuity могут получать факсимильные сообщения в свои почтовые ящики и установить предпочитаемый номер факса, который будет использоваться вместо системного номера. Администраторам все равно необходимо установить системный номер факса, чтобы владельцы почтовых ящиков могли задать собственные номера. Личный номер факса почтового ящика заменяет системный номер факса. Для получения дополнительной информации владельцы почтовых ящиков могут ознакомиться с документом *Руководство пользователя режима почтовых ящиков Avaya IP Office Intuity (15-601130)*.
 - Если факсимильная система использует префиксную адресацию, например факс-сервер C3000, не вводите номер факса в поле Системный номер факса. Вместо этого введите номер, который будет служить префиксом для идентификации факсимильного сообщения и его переадресации на внутренний номер заданного получателя. К примеру, если введен префикс 54, к факсимильному сообщению на внутренний номер 201 префикс 54 будет добавлен автоматически, и полный номер будет выглядеть как 54201.
4. Чтобы воспользоваться указанным префиксом, поставьте флажок **Использовать как префикс**, чтобы использовался номер, введенный в поле **Системный номер факса**.

Если система факсимильной связи не использует префиксную адресацию, не ставьте этот флажок.

Важно: для применения этой функции также необходимо настроить краткий код.

5. Большинство факс-серверов выполняют переадресацию факсов на основе сигналов DTMF, полученных с факсимильным вызовом. Установите флажок **Включить субадресацию факсов**, чтобы сигнал DTMF передавался на факс-сервер после ответа на вызов. Это сделано для того, чтобы факс можно было переадресовывать на определенный адрес электронной почты нужного получателя.
6. Щелкните **ОК**.
7. Щелкните значок **Сохранить и активизировать**.

Если используются номера с префиксами, потребуется создать краткий код, чтобы факсимильные вызовы маршрутизировались на такие номера.

Если выбран режим почтовых ящиков Intuity, сообщите всем владельцам почтовых ящиков, что при необходимости они могут настроить собственные предпочитаемые назначения для факсов. См. [Настройка пользовательского номера факса](#) на стр. 391.

Если не используется системный номер факса, можно настроить действие меню для маршрутизации факсимильных вызовов. См. [Направление факсимильных вызовов с помощью действия меню](#) на стр. 392.

Если компьютер-сервер факса использует аналоговую факс-плату, настройте внутренний номер для факсимильной связи. См. [Настройка аналогового внутреннего номера для факса](#) на стр. 393.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Настройка переадресации факсов

ПО Voicemail Pro настроено на переадресацию факсов, когда пользователь набирает *1. Переадресация факсов происходит следующим образом:

- Факсы Gfi FAXMaker отправляются на <номер_факса>@faxmaker.com
- Факсы Fenestrae Faxination отправляются на <номер_факса>@faxination.com
- Факсы Equisys Zeta с на <номер_факса>@zfcconnector.com
- Факсы Captaris RightFax отправляются на <номер_факса>@rightfax.com

Например, если пользователь GFi FAXMaker набирает *1 и вводит номер факса с символом # в конце и символом # в качестве подтверждения, факс переадресовывается на <номер_факса>@faxmaker.com. Соответственно, если пользователь наберет *1, а затем 201# и # для подтверждения, факс будет переадресован на 201@faxmaker.com.

Администратор сервера факсов должен настроить соединители обмена для получения таких сообщений.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Настройка пользовательского номера факса

Об этой задаче

Если для владельцев почтовых ящиков Intuity включить эту функцию, они смогут настроить предпочтительный личный номер факса, более удобный для их местоположения, например, когда они находятся за пределами офиса.

Процедура

1. Выполните действия по настройке системного номера факса. См. [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389
2. Сообщите владельцу почтового ящика о возможности настроить собственный предпочтительный номер факса. Для получения дополнительной информации владельцы почтовых ящиков могут ознакомиться с документом *Руководство пользователя режима почтовых ящиков Avaya IP Office Intuity (15-601130)*.
3. Если это еще не сделано, и компьютер-сервер факса использует аналоговую факс-плату, следующим шагом будет настройка аналогового номера факса. См. [Настройка аналогового внутреннего номера для факса](#) на стр. 389.

Дополнительные ссылки

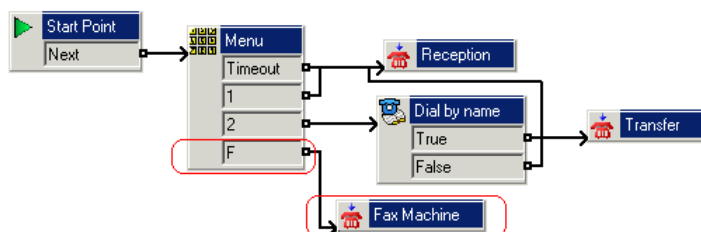
[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Маршрутизация факсимильных вызовов с помощью действия меню

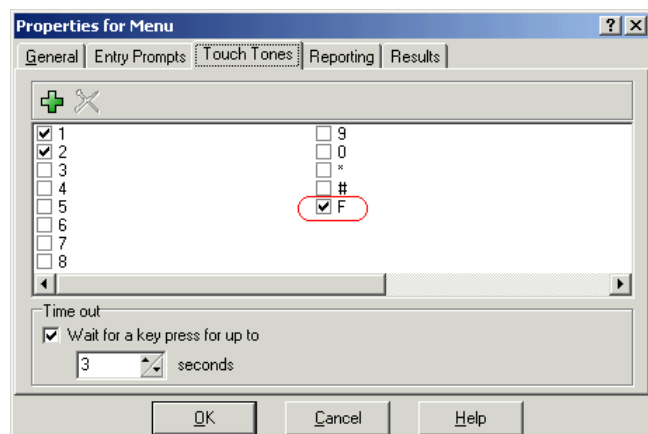
Когда входящий вызов направляется на автооператора, действие **Меню** может обнаружить и перенаправить факсимильные вызовы. Чтобы воспользоваться этой возможностью, необходимо ввести номер в поле системного номера факса в клиенте Voicemail Pro и добавить символ «F» в качестве тонального набора для определения в действии **Меню**. От действия **Меню** входящие вызовы, передающие факсимильный сигнал, будут переходить на маршрут потока вызовов «F», который может перевести такие вызовы на внутренний номер факс-сервера или группы поиска.

Можно добавить символ «F» в параметры тонального набора номера для действия **Меню**, чтобы указать действия, которые необходимо применять к факсимильным вызовам. Соответствующий результат можно направить в зависимости от потребностей факсимильных вызовов, поступивших в связанный поток вызовов. В следующем примере модуль поток вызовов использует F для переадресации входящих факсимильных вызовов на определенный номер перевода.

Modules > Attendant



Результат «F» был добавлен на вкладку **Сигналы тонального набора** действия **Меню** с помощью значка.



Дополнительные ссылки

[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Настройка аналогового внутреннего номера для факса

Об этой задаче

Если компьютер, используемый в качестве факс-сервера, использует аналоговую плату факсимильной связи, эту плату необходимо подключить к порту аналогового внутреннего номера (POT) IP Office. Затем можно настроить аналоговый внутренний номер для факса.

+ Совет:

Если плата факсимильной связи поддерживает несколько линий, можно настроить их как группу. Затем в качестве назначения факса можно будет использовать номер группы, а не отдельный внутренний номер.

Процедура

1. В IP Office Manager отобразите сведения о внутреннем номере, который используется для факса.
2. Откройте вкладку **Внутр.**

Ext'n	Analogue
Extension Id	78
Base Extension	202
Caller Display Type	DTMFF
Reset Volume After Calls	☐
Device type	Analogue Handset
Module	BP
Port	2

3. В поле Тип отображения вызывающего абонента выберите **DTMFF**.
4. Откройте вкладку **Аналоговый**.

Ext'n	Analogue
Equipment Classification	☐ Quiet Headset ☐ Paging Speaker ☒ Standard Telephone ☐ Door Phone 1 ☐ Door Phone 2 ☐ IVR Port
Flash Hook Pulse Width	☒ Use System Defaults Minimum Width: 20 ms Maximum Width: 0 ms
Message Waiting Lamp Indication Type	None
Hook Persistency	100 ms

5. Настройте маршрутизацию DDI входящих вызовов определенных пользователей (по необходимости).

6. Теперь необходимо установить системный номер факса Voicemail Pro. См. [Настройка системного номера факса Voicemail Pro](#) на стр. 389.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Настройка факс-сервера Castelle

Об этой задаче

В Voicemail Pro 4.1 добавлена поддержка продуктов Castelle FaxPress. В них вместо МАРІ используется SMTP для обмена электронными сообщениями факса с сервером голосовой почты.

Для распознавания получаемых с факс-сервера электронных сообщений в Voicemail Pro необходимо, чтобы значение поля «От» начиналось с FaxPress. Это можно настроить с помощью программного обеспечения клиента FaxPress следующим образом:

Процедура

1. Войдите в программное обеспечение клиента **FaxPress** как руководитель.
2. Разверните раздел **Администрирование** с левой стороны.
3. Выберите пункт **Встроенные службы**.
4. Выберите пункт **Шлюз электронной почты**. Щелкните правой кнопкой мыши на этом пункте и выберите **Конфигурация**.
5. Откройте вкладку **Электронная почта по факсу**.
6. В разделе **Обратный адрес для электронных сообщений, отправляемых со шлюза SMTP** в поле **Имя**, введите имя, начинающееся с FaxPress.

Дополнительные ссылки

[Конфигурация факс-сервера](#) на стр. 386

Часть 11. Приложение

Глава 53. Примеры запросов голосовой почты

В этом разделе приведены некоторые стандартные запросы, устанавливаемые со службой голосовой почты.

- Для получения подробной информации об использовании редактора Wave Editor для записи запросов см. раздел [Using the Wave Editor \(Использование Avaya IX™ Workplace Attendant\)](#) на стр. 51.
- Для получения подробной информации о загрузке файлов запросов см. раздел [Управление пользовательскими запросами](#) на стр. 347.
- Для получения дополнительной информации об изменении языка запросов см. раздел [Изменение языка](#) на стр. 286.

Дополнительные ссылки

[Запросы, отличные от Intuity, на английском языке](#) на стр. 396

[Запросы Intuity на английском США](#) на стр. 411

Запросы, отличные от Intuity, на английском языке

Далее перечислены именованные файлы запросов (английский (США) и (Великобритания)), используемые приложением Voicemail Pro. Данные запросы, преимущественно (но не исключительно) используются для функций почтовых ящиков в режиме IP Office и действий потоков вызовов.

File	Prompt
105	«Invalid license key.»
a60	«Please enter extension and # sign.»
aa_01	«Good morning and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options.»
aa_02	«Good afternoon and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options.»
aa_03	«Good evening and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options.»
aa_04	«Please hold while we try to connect you.»
aa_05	«An operator is currently unavailable.»
aa_06	«Please key in the extension number you would like to leave a message for.»
aa_07	«Good bye and thank you for calling.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
alpha_01	«Press # to accepted data, *1 to hear the data, *2 to delete the data, *3 to delete the last character, *# to accept the data and continue.»
alpha_02	«Data has been deleted.»
alarm_1	«You have an alarm call set for.»
alarm_2	«Alarm has been deleted press 1 to continue or * to quit.»
alarm_3	«Please enter the time for the alarm call in 24 hour clock notation.»
alarm_4	«You have set an alarm call for.»
alarm_5	«Press 1 to validate press 2 to add a message to the end press # to cancel.»
alarm_6	«Your alarm has now been set.»
alarm_7	«Press 1 to verify this alarm or press 2 to delete it.»
alarm_8	«This time is invalid please try again.»
alarm_9	«This is an alarm call please hang up.»
AM	«AM.»
aor_00	«Warning: your call is being recorded.»
cmp_01	«The current campaign message has been marked as deleted.»
cmp_02	«The current campaign message has been marked as completed.»
cmp_03	«The current campaign message has been abandoned.»
cmp_04	«Press 1 to start again, press 2 to rewind, press 3 to abandon, press 4 to delete, press 5 to complete, press 7 for previous field, press 8 for start of current field, press 9 for next field, press # to forward, press 0 to pause, press * to rewind.»
conf_01	«A conference is not currently scheduled.»
conf_02	«There was a problem transferring you into the conference.»
conf_03	«Please enter your conference id and press # to finish.»
conf_04	«Please enter your PIN and press # to finish.»
conf_05	«Your conference ID or PIN is not valid.»
conf_06	«Your conference ID is not valid.»
conf_07	«Your PIN is not valid.»
conf_08	«Please try again.»
conf_09	«To be announced into the conference please speak your name and press # when you have finished.»
conf_10	«Your name is too short please try again.»
conf_11	«Has invited.»
conf_12	«To join them in an immediate conference press 1 to accept, 2 to decline and 3 if the delegate is not available.»
conf_13	«Has requested.»
conf_14	«To join in an ad-hoc conference press 1 to accept, 2 to decline and 3 if the delegate is not available.»
conf_15	«Has declined the offer to attend the conference.»
conf_16	«Is not available.»
conf_17	«Has just entered the conference.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
conf_18	«Has just left the conference.»
conf_19	«An unknown caller.»
conf_20	«Has been invited.»
conf_21	«No conference selected, thank you and good bye.»
conf_22	«Transferring you to the conference now.»
conf_23	«Conference not accessible.»
conf_24	«You have been invited to a conference.»
dbn_01	«There are.»
dbn_02	«Press # to play list.»
dbn_03	«To select.»
dbn_04	«# for next.»
dbn_05	«*# for previous.»
dbn_06	«And #.»
dbn_07	«Press **2.»
dbn_10	«For selection by group.»
dbn_11	«For selection by first name.»
dbn_12	«For selection by last name.»
dbn_13	«For selection by extension.»
dbn_14	«Entries that match your selection.»
dbn_15	«*3 to clear the list and restart.»
dbn_16	«Or enter more characters followed by a # to reduce the size of the list.»
dbn_17	«To change name format entry to.»
dbn_18	«First name last name.»
dbn_19	«Last name first name.»
dbn_20	«Enter group name.»
dbn_21	«Enter first name.»
dbn_22	«Enter last name.»
dbn_23	«Enter extension.»
dom_01 ... dom_31:	Day of month ordinal numbers «1st» to «31st.»
dow_01	«Sunday.»
dow_02	«Monday.»
dow_03	«Tuesday.»
dow_04	«Wednesday.»
dow_05	«Thursday.»
dow_06	«Friday.»
dow_07	«Saturday.»
EOC_1	«Warning, your conference will end in.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
EOC_2	«Your conference will end in.»
i0118	«As you use Avaya IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone speak your name. After speaking your name press 1 again.» (US English only)
i0119	«You are recording your name. After your record your name you can access other Avaya IP Office features. As you use Avaya IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone speak your first and last name as you would like others to hear it. After speaking your name press 1 again.» (US English only)
i0120a	«No message recorded. At the tone please say your message again. After saying your message press 1.»
i6000	«If finished hangup or to disconnect Avaya IP Office press **X.» (US English only)
i6001	«To record or send voicemail messages press 1.» (US English only)
i6002	«To administer personal greetings press 3.» (US English only)
i6003	«To customise your mailbox press 5.»
i6004	«To change outcalling information press 6.» (US English only)
i6005	«To re-logon press **7.» (US English only)
i6006	«To change outcalling number.»
i6007	«You have selected the option to configure your telephone number.»
i6008	«To skip to the next header press the # key.» (US English only)
i6009	«To save.»
i6010	«Press **R.»
i6011	«To listen to the header, rewind by pressing 2, then play by pressing 3.» (US English only)
i6012	«To advance a few seconds press 6.» (US English only)
i6013	«Return to the saved category.»
i6014	«Mailbox ID must be less than or equal to 9 digits.»
i6015	«To delete the previous entry press 83. To approve the list you are creating and move on to the next step press #.» (US English only)
i6016	«For all calls, the personal greeting active.»
i6017	«To create, change or delete a greeting press 1.» (US English only)
i6018	«To activate a greeting press 3.» (US English only)
i6019	«To approve press #.» (US English only)
i6020	«To playback press 2 3.» (US English only)
int_na	«Service not supported.»
ivr_01	«The time according to the IVR server is.»
ivr_02	«Directory wave table. Enter the number of the caller you want to edit.»
ivr_03	«Name wave table. Enter the number of the extension you want to edit.»
ivr_04	«Enter form entries with the # sign to terminate each line. Press # at the end to complete the form.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
ivr_05	«Form verified.»
ivr_06	«Form entry is complete.»
ivr_07	«Press * to abort # to accept or 0 to listen again.»
ivr_08	«Do not disturb.»
ivr_09	«Voicemail mode.»
ivr_10	«Call forwarding.»
ivr_11	«Forward number is set to.»
ivr_12	«Follow me number is set to.»
ivr_13	«Voicemail reception number is set to.»
ivr_14	«.» (UK English only)
ivr_15	«Parameter is set to.»
ivr_16	«Parameter is enabled.»
ivr_17	«Parameter is disabled press 1 to enable.»
ivr_18	«Parameter is disabled.»
ivr_19	«Parameter is enabled press 2 to disable.»
ivr_20	«Press 1 to change press # to cancel.»
ivr_21	«Enter new number after the tone.»
ivr_22	«Repeat new number after the tone.»
ivr_23	«Sorry the numbers you have entered are different.»
ivr_24	«E-mail options.»
ivr_25	«Alert e-mail on incoming message.»
ivr_26	«Copy messages to e-mail.»
ivr_27	«Forward messages to e-mail.»
ivr_28	«E-mail turned off.»
ivr_29	«Service mode.»
ivr_30	«In service.»
ivr_31	«Out of service.»
ivr_32	«Night service.»
LNG_CH	«Chinese.»
LNG_DA	«Danish.»
LNG_DE	«German.»
LNG_EL	«Greek.»
LNG_EN	«English UK.»
LNG_ENU	«English US.»
LNG_ES	«Spanish.»
LNG_ESM	«Spanish Mexican.»
LNG_ESO	«Spanish South American.»
LNG_FI	«Finnish.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
LNG_FR	«French Standard.»
LNG_FRC	«French Canadian.»
LNG_HU	«Hungarian.»
LNG_IT	«Italian.»
LNG_JP	«Japanese.»
LNG_KO	«Korean.»
LNG_NL	«Dutch.»
LNG_NO	«Norwegian.»
LNG_PL	«Polish.»
LNG_PT	«Portuguese.»
LNG_PTБ	«Portuguese Brazilian.»
LNG_RU	«Russian.»
LNG_SV	«Swedish.»
mc_00	«Beep.»
mc_01	«Short silence.»
mc_02	«One second's silence.»
MISC_01	«Current email.»
MISC_02	«For calling.»
MISC_03	«From their desk.»
MISC_04	«If your message is not urgent.»
MISC_05	«If your message is urgent, please call.»
MISC_06	«I am sorry, we have not been able to record your call.»
MISC_07	«In a meeting.»
MISC_07a	«Is in a meeting until.»
MISC_08	«Mark as.»
MISC_09	«Next email.»
MISC_10	«Please try again later.»
MISC_11	«Please wait.»
MISC_12	«Press # to cancel.»
MISC_13	«Previous email.»
MISC_14	«Subject heading.»
MISC_15	«Voicemail Pro.»
MISC_16	«Voicemail Lite.»
MISC_17	«Embedded Voicemail.»
MISC_18	«Avaya IP Office.»
MISC_19	«Intuity Emulation.»
MISC_20	«Personal numbers.»
MISC_21	«Follow me numbers.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
MISC_22	«Outbound alerts.»
misc_23	«Outcalling.»
MISC_24	«Is on holiday until.»
MISC_25	«Is unavailable until.»
MISC_26	«Is at lunch until.»
MISC_27	«Is away on business until.»
MISC_28	«And will be picking up messages regularly.»
MISC_29	«And will not be contactable until their return.»
MISC_30	«List length exceeded.»
MISC_31	«*, cannot access private list.»
MISC_32	«*, list length exceeded.»
mnu_1	«You have four greeting options. For standard greeting press 1, for after hours greeting press 2, for you are in a queue greeting press 3, for you are still in a queue greeting press 4.»
mnu_2	«To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing as a continuous loop press 4.»
mnu_2a	«To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing as a continuous loop press 4, to return to the previous menu press 8.»
mnu_2b	«To return to the previous menu press 8.»
mnu_2c	«To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing on a continuous loop press 4, to return to mailbox press 8.»
mnu_3	«When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, to forward the message to e-mail press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to turn off e-mail redirection press *02.»
mnu_4	«When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your access code press *04.»
MNU_4a	«When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greetings press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your passcode press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
mnu_4evm	«When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greetings press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your pin press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07.»
mnu_5	«To forward message to e-mail press 1, to forward message to other extensions press 2, to add a header message press 3, to send message into your saved messages list press 4, to skip this forwarding press #.»
mnu_6	«User configure options. To edit forwarding number press 1, to edit follow me number press 2, to set call forwarding press 3, to set voicemail press 4, to set do not disturb press 5, to edit voicemail access code press 6, to edit voicemail reception press 7, to set voicemail e-mail mode press 8, to edit voicemail call back number press 9.»
mnu_7	«Hunt group configure options. To set voicemail press 1, to edit voicemail access code press 2, to set voicemail e-mail mode press 3, to set service mode press 4.»
mnu_8	«Invalid entry please try again.»
mnu_9	«That destination is unavailable.»
MNU_9a	«That extension number is unavailable.»
MNU_10	«To play your old messages, press 1. To play your saved messages, press 2. To edit your greeting, press 3. To delete the current message, press 4. To save the current message, press 5. To change your access code, press *04. For help at any time, press *4.»
MNU_11	«To forward message to other extensions press 2, to add a header message press 3, to send message into your saved messages list press 4, to skip this forwarding press #.»
MNU_12	«When playing a message, to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to callback the sender press **, to make an old or saved message new press *06, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your passcode press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07.»
mnu_13	«To return to the mailbox press 8.»
mo_01	«January»
mo_02	«February»
mo_03	«March»
mo_04	«April»
mo_05	«May»
mo_06	«June»
mo_07	«July»
mo_08	«August»

Таблица продолжается...

File	Prompt
mo_09	«September»
mo_10	«October»
mo_11	«November»
mo_12	«December»
Newmessage	«You have a new message.»
no_	«Number.»
no_00.wav ... no_59	«Zero» to «Fifty-nine.»
no_24p	«More than 24.»
noon	«Noon.»
out_01	«To administer Outlook based greetings, press 5.»
out_02	«You are administering Outlook based greetings.»
out_03.	«Outlook based greetings are active for all calls.»
out_04	«Outlook based greetings are used for the following call types.»
out_05	«Outlook based greetings are currently inactive.»
out_06	«To deactivate Outlook based greetings.»
out_07	«To activate Outlook based greetings.»
out_08	«They will be out of the office until.»
out_09	«They will be busy until.»
out_10	«Due to.»
outb_01	«This is an IP Office outbound alert.»
outb_02	«There is a message for you.»
outb_03	«Press * to accept or # to reject.»
outb_04	«Press any key to accept.»
pg_0001	«To use this greeting for all calls press 1.»
pg_0002	«To use this greeting for all calls press 0.»
pg_0003	«For internal calls press 1.»
pg_0004	«For external calls press 2.»
pg_0005	«To activate for out of hours call press 3.»
pg_0006	«If the number is busy press 4.»
pg_0007	«For no reply calls press 5.»
pin_01	«Enter your current access code after the tone.»
pin_01a	«Enter your current passcode after the tone.»
pin_02	«Now enter your new access code after the tone.»
pin_02a	«Now enter your new passcode after the tone.»
pin_03	«Now repeat your new access code after the tone.»
pin_03b	«Now repeat your new passcode after the tone.»
pin_04	«Your access code has now been changed.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
pin_04a	«Your passcode has now been changed.»
pin_04b	«To return to mailbox press 8.»
pin_05	«It has been possible to change your access code at this time.»
pin_05a	«It has been possible to change your passcode at this time.»
pin_06	«Press # when you have finished.»
pin_06a	«Press # when you have finished.»
pin_07	«Access code must contain 4 or more digits.»
pin_07a	«Passcode must contain 4 or more digits.»
pin_08a	«The passcode must be.»
pin_09a	«To fifteen digits long.»
pin_10	«Your password cannot be the same as your extension number, consecutive digits or a single repeated digit.» (UK English only)
pin_10a	«Your passcode cannot be the same as your extension number, consecutive digits or a single repeated digit.»
pin_11	«Contact administrator for help. Goodbye.»
pin_12	«Contact administrator for help. Goodbye.» (UK English only)
PM	«PM.»
PN_0002	«You are configuring auto-reset options.»
PN_0003	«You are administering an auto-reset timer.»
PN_0004	«You are confirming the setting of an auto-reset timer.»
PN_0005	«You are administering your escalations.»
PN_0010	«To change escalations press 1.»
PN_1000	«For timer 2 press 2.»
PN_1001	«For timer 3 press 3.»
PN_1002	«For timer 4 press 4.»
PN_1003	«For timer 5 press 5.»
PN_1004	«For timer 6 press 6.»
PN_1005	«For timer 7 press 7.»
PN_1006	«For timer 8 press 8.»
PN_1007	«For timer 9 press 9.»
PN_2802	«Home.»
PN_2804	«Temporary.»
PN_2806	«Voicemail.»
PN_2809	«Invalid personal number setting.»
PN_2811	«Number is.»
PN_2812	«Press 2 to change your.»
PN_2814	«Press 1 to set this as your as your current personal number, press 2 to change this number.»
PN_2815	«Please enter the.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
PN_2816	«Followed by the # key.»
PN_2817	«For auto-reset timer 1 press 1.»
PN_2821	«To hear or change personal numbers press 1, for auto-reset options press 2.»
PN_2825	«Is set to.»
PN_2827	«At.»
PN_2828	«To deactivate press 1.»
PN_2830	«To change timer.»
PN_2831	«Settings, press 2.»
PN_2832	«Sorry, your.»
PN_2833	«Number has not been set.»
PN_2834	«Please set the auto-reset time.»
PN_2835	«The auto-reset time should be entered as follows, hour hour minute minute where the hours are given in 24-hour format, for example 5 past 1 in the afternoon will be entered as 1 3 0 5 .»
PN_2836	«Auto-reset timer.»
PN_2837	«Will be set to.»
PN_2838	«Invalid time.»
PN_2839	«Press 1 to confirm, press 2 to re-enter the time, or press *# to cancel and return to previous menu.»
PN_2840	«To set escalation.»
PN_2851	«Escalation set to.»
PN_2852	«To desk press 1, to home press 2, to mobile press 3, to delegate press 4, to other press 5, to voicemail press 6.»
PN_2853	«For desk number options press 1, for home number options press 2, for mobile number options press 3, for delegate number options press 4, for other number options press 5, to set your personal number to voicemail press 6, for escalation options press 7.»
PN_2854	«For desk number options press 1, for home number options press 2, for mobile number options press 3, for delegate number options press 4, for other number options press 5, to set your personal number to voicemail press 6.»
PN_2855	«For personal number options press 9.»
PN_2857	«Your personal number is set to.»
PN_2859	«Timer.»
PN_2861	«Inactive.»
PN_2865	«To set to desk press 1, to set to home press 2, to set to mobile press 3, to set to delegate press 4, to set to other press 5, to set to voicemail press 6, to set to escalation press 7.»
PN_2866	«To set to desk press 1, to set to home press 2, to set to mobile press 3, to set to delegate press 4, to set to other press 5, to set to voicemail press 6.»
PN_2872	«Press 1 to set this as your current personal number.»
PressHash	«To continue, press #.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
que_01	«You are at queue position.»
que_02	«In the queue.»
que_03	«Call per.»
que_04	«Estimated time to answer is.»
que_05	«Your call will be answered in.»
que_06	«This is an automatic callback service for.»
que_07	«To request the automatic callback service.»
rec_01	«Warning: this call is being recorded.»
rec_02	«Recording paused.»
RECNAME_01	«As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. At the tone please say your name. After saying your name, press 1.»
RECNAME_02	«To re-record your name press 1, to confirm press #.»
RECNAME_03	«Record at the tone.»
sac_01	«Cannot retrieve your messages now due to multiple logins to your mailbox.»
sac_02	«Please disconnect.»
seconds	«Seconds.»
SNG_A01	«At.»
SNG_A02	«Away.»
SNG_A03	«Except.»
SNG_B01	«Build.»
SNG_C01	«Code.»
SNG_C02	«Current.»
SNG_D01	«Dial.»
SNG_D02	«Delegate.»
SNG_D03	«Delete.»
SNG_D04	«Deleted.»
SNG_D05	«Desk.»
SNG_D06	«Dot.»
SNG_D07	«Default.»
SNG_E01	«Edit.»
SNG_E02	«Else.»
SNG_E03	«Email.»
SNG_E04	«Entry.»
SNG_E05	«Enter.»
SNG_F01	«Follow up.»
SNG_F02	«For.»
SNG_F03	«Forward.»
SNG_F04	«Forwarded.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
SNG_F05	«From.»
SNG_H01	«Holiday.»
SNG_H03	«Help.»
SNG_I01	«Is.»
SNG_L01	«Lunch.»
SNG_L02	«Language.»
SNG_L03	«Languages.»
SNG_M01	«Message.»
SNG_M02	«Mode.»
SNG_M03	«Mobile.»
SNG_N01	«Nil.»
SNG_N02	«Next.»
SNG_N03	«Number.»
SNG_O01	«Office.»
SNG_O02	«On.»
SNG_O03	«Options.»
SNG_P01	«Password.»
SNG_P02	«Phone number.»
SNG_P03	«PIN.»
SNG_P04	«Please.»
SNG_P05	«Previous.»
SNG_P06	«Private.»
SNG_P07	«Press.»
SNG_R01	«Read.»
SNG_R02	«Reject.»
SNG_S01	«Saved.»
SNG_S02	«Secretary.»
SNG_S03	«Standard.»
SNG_S04	«Subject.»
SNG_S05	«Setting.»
SNG_S06	«Supported.»
SNG_S07	«Switch.»
SNG_S08	«Select.»
SNG_T01	«Thank you.»
SNG_T03	«Then.»
SNG_T04	«To.»
SNG_U01	«Unavailable.»
SNG_U02	«Until.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
SNG_U03	«Urgent.»
SNG_U04	«User ID.»
SNG_U05	«Unknown.»
SNG_V01	«Version.»
SNG_W01	«White.»
SNG_Y01	«Your.»
ssb_00	«O» (Oh).
ssb_01	«O'Clock.»
ssb_02	«No.»
ssb_03	«None.»
ssb_04	«Midnight.»
ssb_05	«And.»
ssb_06	«Date.»
ssb_07	«Deleted.»
ssb_08	«T number.»
ssb_09	«For.»
ssb_10	«Forwarded.»
ssb_11	«Item.»
ssb_12	«Press.»
ssb_13	«Quantity.»
ssb_14	«Saved.»
ssb_15	«Yesterday.»
ssb_16	«Hundred.»
ssb_17	«Hour.»
ssb_18	«O» (oh).
ssb_19	«At.»
ssb_20	«1» (Down tone).
ssb_21	«1» (Up Tone).
ssb_22	«1» (Level Tone).
ssb_23	«Function failed to complete.»
ssb_23a	«Invalid extension number. Action failed.»
ssb_29	«Minutes.»
ssb_31	«Sub-address.»
ssb_51	«Space.»
ssb_52	«Comma.»
ssb_53	«Full stop.»
ssb_54	«Dot.»
ssb_55	«Colon.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
ssb_56	«Semi-colon.»
ssb_57	«Question mark.»
ssb_58	«Exclamation mark.»
ssb_59	«www.»
ssb_60	«http.»
ssb_61	«Back slash.»
ssb_62	«Double back slash.»
ssb_63	«Plus.»
ssb_64	«Minus.»
ssb_65	«Dash.»
ssb_66	«At.»
ssb_67	«Quote.»
ssb_68	«Pound.»
ssb_69	«Pound sterling.»
ssb_70	«Dollar.»
ssb_71	«Hash.»
ssb_72	«Dollar.»
svm_01	«Called.»
svm_02	«Calls have been forwarded to e-mail. New calls will also be forwarded to e-mail until turned off.»
svm_03	«Caller was.»
svm_04	«Thank you for leaving a message. Mailbox has now stopped recording.»
svm_05	«Please enter your mailbox number.»
svm_06	«Please enter your access code.»
svm_06a	«Please enter your passcode.»
svm_07	«There is no one available to take your call at the moment so please leave a message after the tone.»
svm_07a	«There is no one available to take your call at the moment so please leave a message after the tone. When finished recording press #.»
svm_08	«For help at anytime press 8.»
svm_09	«That was the last message.»
svm_10	«New message.»
svm_11	«New messages.»
svm_12	«Old message.»
svm_13	«Old messages.»
svm_14	«Saved message.»
svm_15	«Saved messages.»
svm_16	«Remote access is not configured on this mailbox.»
svm_17	«E-mail is not enabled on this mailbox.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
svm_18	«I am afraid all the operators are busy at the moment but please hold and you will be transferred when somebody becomes available.»
svm_19	«Message was recorded.»
svm_20	«You're being transferred.»
svm_21	«You have.»
svm_22	«Unknown caller.»
svm_23	«Forwarding to e-mail is now turned off.»
svm_24	«Start speaking after the tone and your message will be inserted before the message prior to forwarding.»
svm_25	«To hear the recording press 1, to change the recording press 2, to save the recording press 3.»
svm_25a	«To hear the recording press 1, to change the recording press 2, to save the recording press 3, to return to mailbox press 8.»
svm_26	«Enter the extension to which you wish this message to be forwarded, separating each extension using the # sign. Press # at the end to complete the list.»
svm_27	«Message has not yet been recorded.»
svm_28	«Start speaking after the tone and press 2 when you have finished recording.»
svm_29	«There are no messages.»
svm_35	«Message marked as new.»
svm_36	«Message too short. Deleted. Goodbye.»
svm_37	«Your message has been sent. Goodbye.»
tim_h00	«Hour.»
tim_h01	«One hour.»
tim_h02	«Hours.»
tim_m00	«Minute.»
tim_m01	«One minute.»
tim_m02	«Minutes.»
tim_s00	«Second.»
tim_s01	«One Second.»
tim_s02	«Seconds.»

Дополнительные ссылки

[Примеры запросов голосовой почты](#) на стр. 396

Запросы Intuity на английском США

Далее перечислены пронумерованные файлы запросов (английский (США)), используемые приложением Voicemail Pro. Эти файлы преимущественно, но не исключительно, используются для работы с функциями почтового ящика Intuity.

Соответствующие файлы .wav на других языках могут быть другими запросами. Данный набор предназначен только для английского (США).

File	Prompt
2	«at.»
4	«Not private.»
5	«To record personal greeting press 1. To listen to personal greeting press 0. To select which greeting to use press *#.»
8	«To record a new message press 4.»
13	«To record press 1 after recording press 1 again.»
14	«To make private press 1, to make public press 2.»
15	«And is.»
18	«To forward with comment press 2.»
19	«To review from beginning press *1, if finished press *#.»
21	«To listen press 0.»
24	«To delete press *D.»
27	«To attach original, press y for yes or n for no..»
30	«To change press 1.»
35	«Login incorrect.»
41	«To forward message with comment at beginning, press 2.»
43	«Your call is being answered by IP Office.»
44	«Is not available to leave a message wait for the tone.»
45	«Is busy, to leave a message wait for the tone.»
46	«To access your mailbox press *R.»
49	«No operator defined.»
56	«Thank you for leaving you message.»
58	«For name addressing press *A.»
60	«Changed.»
61	«To modify status, press 9 for yes, or 6 for no.»
62	«Please delete unneeded messages.»
63	«New.»
65	«Contains.»
67	«To create another list.»
70	«Unopened.»
71	«To leave a message wait for the tone.»
73	«You have.»
74	«Deleted.»
75	«To skip press # to delete press *D.»
77	«Deleted.»
80	«To have system wait press *W if finished please hang up or to disconnected IP Office press **X.»
83	«Entries.»
84	«Entry.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
85	«Erased.»
86	«Extension.»
87	«This call is experiencing difficulties.»
88	«Cannot use the guest password.»
89	«First message.»
91	«At end.»
94	«Goodbye.»
95	«Please disconnect.»
96	«For help press *H.»
97	«For help at anytime press *H.»
100	«Invalid entry.»
105	«To restart at the activity menu press *R.»
108	«You are recording a message.»
109	«Later.»
110	«List.»
111	«Please enter list ID.»
112	«Otherwise for assistance press Zero now.»
113	«You already have a list.»
114	«To replace list renter ID and # sign, to create a new list enter new list ID.»
115	«To transfer using names instead press *2.»
117	«To reach the covering extension press *Zero.»
118	«Enter last name.»
119	«You wish to call.»
120	«Too large to include.»
124	«No more list space.»
125	«Must be six or fewer numerals.»
126	«To forward message with comment at end press 3.»
127	«Return to previous activity.»
130	«Because there were no entries.»
134	«You can store your list or delete members but you cannot add members.»
141	«No more lists.»
142	«To list to the header press 3.»
143	«To set back again press 2.»
144a	«To administer mailing lists press 1.»
144b	«To administer personal directory press 2.»
145	«List has no entries.»
146	«To continue press #.»
147	«Review completed.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
148	«For extension addressing press *2.»
150	«Members.»
156	«Maximum length recorded.»
159	«Member.»
160	«Message.»
161	«Midnight.»
163	«To call sender press zero.»
164	«Category.»
165	«Returned to getting messages.»
166	«At end to play back press 23.»
167	«To approve press #, to record from here press 1, to play back press 23.»
168	«Messages.»
170	«Delivery scheduled.»
172	«You have new»
173	«Please enter new password.»
175	«Please note only IP Office subscribers can be specified by name.»
178	«No addresses identified.»
180	«Nothing to approve.»
182	«Nothing to delete.»
185	«Not found.»
188	«Passwords do not match, please re-enter new password.»
191	«No more messages.»
192	«No messages.»
193	«No name recorded.»
194	«No new messages.»
197	«Cannot step back.»
198	«Partial name deleted.»
201	«Noon.»
202	«Not valid.»
208	«Is not a public list.»
209	«Cannot modify another subscriber's list.»
210	«Please enter a new password.»
211	«To 15 digits.»
212	«Please enter password again for confirmation, to delete the password you just entered press *D.»
213	«Re-enter password.»
214	«Approved.»
219	«Owned by.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
220	«Enter password.»
223	«Please enter extension.»
224	«And # sign.»
226	«Private.»
227	«Public.»
228	«Record at the tone.»
232	«Recording stopped.»
233	«Previous login incorrect please re-enter extension.»
234	«To respond or forward press 1.»
235	«To restart at the activity menu press *R, to transfer to another extension press *T.»
236	«Try again.»
238	«To review another list.»
240	«To skip press # to listen press zero.»
242	«Returned to the.»
243	«Rewound.»
244	«Rewound to previous message.»
252	«To respond to this message press 1.»
253	«Please enter month, day.»
255	«To delete this message press *D.»
256	«At beginning to re-record press 1 to playback press 23.»
262	«Received.»
272	«Contact administrator for help.»
274	«Please make entry soon or be disconnected.»
275	«Cannot get your messages now due to multiple logins to your mailbox.»
277	«To exit directory press #.»
282	«To have system wait press *W, to access the names or numbers directory press **N. If finished please hang up or to disconnect IP Office press **X.»
282a	«To have system wait press *W.»
282b	«To access the names or numbers directory press **N.»
285	«To add a member enter extension.»
286	«To add a member enter last name.»
287	«Welcome to IP Office.»
288	«You are in the main directory. To find a subscribers extension, enter the last name followed by the # sign. To enter the letter Q press 7, for z press 9. To lookup by extension instead press *2.»
288a	«You are in the names directory.»
288b	«To find a subscribers extension, enter the last name followed by the # key.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
290	«If you wish to specify a non IP Office subscriber, first change to extension addressing by pressing *A.»
291	«To transfer to another extension press *T.»
292	«Louder press 4, softer press 7, faster press 9, slower press 8.»
292a	«Louder press 4.»
292b	«Softer press 7.»
294	«To add entries press 1.»
295	«To renter list press *5.»
298	«To specify owner by name press *2.»
300	«AM.»
301	«PM.»
305	«You are at the activity menu.»
306	«You are changing your password.»
310	«January.»
311	«February.»
312	«March.»
313	«April.»
314	«May.»
315	«June.»
316	«July.»
317	«August.»
318	«September.»
319	«October.»
320	«November.»
321	«December.»
322	«You are in the numbers directory. To find a subscribers name, enter the extension followed by the # sign. To lookup by name instead press *2.»
323	«You are responding to a piece of incoming mail.»
325	«You are administering your lists. To create a mailing list press 1, to play a summary of all your lists press 2, to review a particular list press 3.»
327	«You are creating a mailing list.»
328	«To delete the previous entry, press *3. To add a mailing list you have already created or a public list owned by others, press *5. To review or modify the list you are creating, press *1. To approve the list you are creating and move on to the next step, press #.»
329	«You have not yet entered enough characters to identify a specific subscriber. To enter the letter Q press 7, for Z press 9.»
330	«Or enter just the # sign if it is your phone.»
332	«System greeting used.»
333	«To add entries to the list or to change status of the list press 1.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
334	«When finished addressing press #.»
335	«When finished press #.»
339	«To replay the last few seconds press 5, to advance a few seconds press 6..»
339a	«To replay the last few seconds press 5.»
339b	«To advance a few seconds press 6.»
347	«You are adding a list.»
348	«You are specifying a mailing list to review.»
350	«Sunday.»
351	«Monday.»
352	«Tuesday.»
353	«Wednesday.»
354	«Thursday.»
355	«Friday.»
356	«Saturday.»
357	«You are choosing between subscribers whose names match your entry. To indicate no subscribers match, delete entry by pressing *3. To change to extension addressing and delete your entry press *2.»
358	«You are identifying a list as private or public.»
360	«You are scanning mailing lists, to review list members press 0, to rewind to previous list press 2, to continue scanning lists press 3.»
361	«To skip to next list press #, to delete list press *3.»
362	«If you own the list press #, if some else owns the list.»
363	«To approve the list you are creating press #.»
364	«Enter owner's extension.»
366	«To specify a different owner by extension press *3.»
367	«To specify a different owner by name press *3.»
368	«You are entering the number for a new list. Please enter a number up to 6 digits long.»
369	«To replace an existing list, enter that list's number.»
370	«These are entries in your list.»
371	«To rewind to current entry press 2, to rewind to previous entry press 2 as many times as necessary, to continue playback of list press 3.»
372	«To skip to next entry press #, to delete current entry press *D.»
373	«You are choosing whether to attach a copy of original message to your reply. To include the original press y for yes, to send only your reply press n for no.»
376	«To skip the next header press the # sign to listen to the header rewind by pressing 2 then play by pressing 3 to skip to the next category press *#.»
377	«To delete message press *D.»
380	«Please wait.»
381	«To listen to the message press 0, to re record message before delivery press 1.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
388	«To skip press the # key.»
390	«O» (Oh)
391-450	«One» to «sixty.» For zero, see 585.wav
451	«Seventy.»
452	«Eighty.»
453	«Ninety.»
454	«Hundred.»
455	«Thousand.»
456	«Million.»
464	«Enter extensions.»
468	«To continue playing press 3.»
471	«If it's your list press #.»
472	«To approve press #, to record from here press 1.»
477	«Press 1 to select.»
478	«2 to select.»
479	«3 to select.»
484	«Enter more characters followed by the # sign. If you just completed entering the last name enter the first name.»
485	«Has.»
486	«To reply to sender by voicemail press 1.»
493	«You are requesting a transfer.»
499	«When finished recording press # to approve or 1 to edit your message.»
500	«This is Audix.»
543	«To avoid further notification of these messages press *#.»
551	«To access your messages.»
556	«To exit press *# now.»
561	«You addressing your message.»
562	«Enter the.»
563	«Digit extension.»
566	«You are responding to an outcall notifying you have new messages.»
569	«To modify press 1, if finished press *#.»
577	«To hold the message in its current category press **H.»
578	«To skip to the next category press *#.»
579	«Password must be.»
585	«Zero.»
587	«You are reviewing a list.»
601	«Priority.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
604	«As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone please speak your name. After speaking your name press 1 again.»
606	«To re-record you name press 1, to approve press #.»
608	«At the tone please speak your name. After speaking your name press 1.»
610	«You are recording your name. After you record your name, you can access other IP Office features. As you use IP Office your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone please speak your first and last name as you would like others to hear it. After speaking your name press 1 again.»
611	«You are recording your name. To record your name, press 1. After recording press 1 again. To play back name press 23, to approve press #.»
612	«To make private press 1.»
613	«To make priority press 2.»
617	«To remove private status press 1.»
618	«To remove priority status press 2.»
622	«Not priority.»
643	«You are choosing options for this message there are no options currently set.»
644	«You are choosing options for this message with the current settings.»
645	«Private messages cannot be forwarded by the recipients.»
646	«A priority message will be delivered before other messages and will be flagged for special attention in the recipient's mailbox.»
647	«The message will be private.»
648	«The message will be priority.»
651	«The message will be private and priority.»
681	«Sorry cannot leave a message now because this user's mailbox is full.»
700	«To administer mailing lists press 1.»
701	«To change your password press 4.»
702	«To record your name press 5.»
703	«You are at subscriber administration.»
704	«To create lists press 1, to scan lists press 2, to review and modify lists press 3.»
707	«If finished press *#.»
708	«If finished adding entries press #.»
736	«You are recording your name. As you use IP Office your name will be included in system announcements that you and other people will hear.»
744	«For all calls.»
745	«Active.»
747	«For internal calls.»
748	«For external calls.»
749	«For busy calls.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
750	«For no answer.»
751	«For out of hours calls.»
752	«To listen to a greeting press 0, to create change or delete a greeting press 1, to scan all your greetings press 2, to activate a greeting press 3, to administer call types press 4, if finished press #.»
753	«Enter greeting number.»
754	«Greeting.»
755	«Not recorded.»
756	«To listen to greeting.»
757	«To re-record, press 1.»
759	«To review status, press 2.»
760	«Press 0.»
764	«To use this greeting for all calls press 0, for internal calls press 1, for external calls press 2.»
765	«Recorded but not active.»
766	«To use this greeting for all calls press 1.»
767	«To use this greeting for all calls press 0, for busy calls press 1, for no answer calls press 2.»
770	«Recorded and active.»
771	«Approved and active.»
772	«Again.»
773	«To activate for out of hours call press 3.»
775	«To record messages press 1. To get messages press 2. To administer personal greetings press 3.»
775a	«To record messages press 1.»
775b	«To get messages press 2.»
775c	«To administer personal greetings press 3.»
776	«The system greeting.»
777	«Cannot listen to system greeting.»
778	«Cannot modify system greeting.»
779	«No greetings recorded.»
780	«Personal greetings review completed.»
781	«To skip to the next greeting press the # sign.»
782	«To activate a greeting enter greeting number, to de-activate a greeting activate a different greeting in its place.»
783	«To activate another greeting enter greeting number to de-activate a greeting activate a different greeting in its place.»
784	«To activate system greeting enter 0.»
785	«Same greeting used for all calls.»
786	«To identify calls as internal and external press 1.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
787	«To identify calls as busy and no answer press 2.»
788	«To identify calls as out of hours press 3.»
790	«Calls identified as internal and external.»
791	«Calls identified as busy and no answer.»
792	«Calls identified as out of hours.»
793	«Calls not identified as out of hours.»
797	«To use the same greeting for all calls press 5.»
810	«External.»
812	«No answer.»
814	«Calls.»
815	«You are administering your personal greetings.»
816	«You are listening to a personal greeting.»
817	«You are recording a personal greeting.»
818	«You have just recorded.»
819	«You are scanning your personal greetings.»
820	«You are selecting which greeting to activate.»
821	«You administering call types.»
822	«As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. At the tone please speak your name, after speaking your name press 1.»
823	«For all calls.»
825	«For internal.»
826	«For external.»
827	«For busy.»
828	«For no answer.»
829	«For out of hours.»
830	«You must approve your recording.»
832	«Please enter extension and # sign.»
839	«To rewind to the previous greeting press 2.»
840	«Option.»
841	«Not defined.»
843	«To scan headers and messages press 1, to scan headers only press 2, to scan messages only press 3.»
844	«End of message.»
845	«Next message.»
846	«You are selecting an option for automatic message scan.»
847	«You are automatically scanning your incoming messages. To listen to the message press 0, to respond to or forward the message press 1.»
847a	«You are automatically scanning your incoming messages..»

Таблица продолжается...

File	Prompt
847b	«To listen to the message press 0.»
848	«You are automatically scanning your incoming messages. To listen to the message press 0, to respond to the message press 1.»
848a	«You are automatically scanning your incoming messages.»
848b	«To listen to the message press 0.»
849	«To skip the next message press the # key, to the listen to the header rewind by pressing 2, then play by pressing 3, to skip to the next category press *#.»
849a	«To skip the next message press the # key.»
849b	«To the listen to the header rewind by pressing 2, then play by pressing 3.»
850	«Broadcast and login message services are not available.»
852	«To rewind to the current entry press 2, to rewind to previous entry press 2 as many times as necessary.»
868	«Mailbox id must be less than or equal to less than 16 digits.»
869	«If the extension entered belongs to a casual subscriber you will be prompted for a mailbox id.»
905	Short silence.
907	2 seconds of silence.
913	«If finished press #.»
915	«No options menu available.»
916	«To send message press # or enter an option to hear a list of options press 0.»
924	«Seconds.»
925	«Minutes.»
926	Beep
928	«New messages.»
929	«Old messages.»
935	«Unopened messages.»
936	«Partial entry deleted.»
937	«Sorry you are having difficulty please get help and try again later.»
938 - 968	Ordinal numbers «1st» to «31st.»
971	«To send press #.»
972	«To reach the covering extension press Zero.»
973	«If you are finished please hang up or press **X.»
977	«Name not found.»
987	«Enter last name of the person.»
990	«To record and send voicemail messages press 1.»
992	«To get messages press 2.»
1001	«To scan incoming messages automatically press 7, to relogin press **R.»
1001a	«To change outcalling information press 6.»
1001b	«To scan incoming messages automatically press 7.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
1001c	«To relogon press **R.»
1006	«To record or change the greeting heard by callers press 3.»
1010	«With priority.»
1011	«With fax.»
1020	«No message to send.»
1028	«Page.»
1029	«Pages.»
1041	«There are no new faxes.»
1048	«Nothing to print.»
1052	«To specify your fax preferences press 3.»
1061	«Your default print destination is....»
1071	«Fax message from...»
1073	«To print press *1.»
1075	«To change the default print destination press 1.»
1087	«To print to destination.»
1088	«Press #.»
1089	«To specify destination, enter digits followed by the # key.»
1091	«You are specifying where your documents will be printed.»
1092	«A default print destination has not been assigned.»
1093	«To assign a default print destination press *7 then 53.»
1098	«To approve press #.»
1118	«You are specifying the default print destination for fax items.»
1141	«When finished recording press # for more options.»
1144	«To specify whether a message can be addressed before it is recorded press 6.»
1145	«To administer call answer options press 7.»
1152	«Address before record turned on.»
1153	«To turn off press 1.»
1154	«Address before record turned off.»
1155	«To turn on press 1.»
1157	«You are administering addressing options.»
1158	«To prevent callers from leaving messages press 1.»
1159	«Call answer messages will not be accepted.»
1160	«To allow callers to leave messages press 1.»
1161	«You are administering call answer options.»
1162	«Sorry the mailbox you have reached is not accepting messages at this time.»
1163	«Is not available.»
1164	«Call answer messages will be accepted.»
1219	«To review or change your reach options press 7.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
1305	«Please enter an outcalling option to hear a list of options press 0.»
1430	«To following message was restored.»
1431	«No message to restore.»
1432	«To undelete last deleted message press **U.»
1434	«To return to getting messages press #.»
1440	Beep
1443	«Voice file system is out of space.»
1444	«Please contact the administrator.»
1457	«Old and new passwords cannot be the same.»
1461	«You are getting your incoming messages.»
1462	«To listen to the message press Zero.»
1463	«To reply to sender by voicemail press 17.»
1464	«To forward with comments press 12.»
1465	«To record a new message press 14.»
1466	«To respond to or forward the message press 1.»
1467	«The return address for this message is not a mailbox on this system.»
1469	«To reply to sender by voicemail press 7.»
1964	«The ability for callers to leave messages in your mailbox is turned off.»
1965	«To allow callers to leave messages press 571.»
1970	«Invalid password please enter new password and # sign.»
2007	«With text.»
2008	«With other media.»
2010	«Zero.»
2011	«bytes.»
2012	«Byte.»
2013	«Kilobyte.»
2014	«Kilobytes.»
2015	«Megabyte.»
2016	«Megabytes.»
2018	«And.»
2019	«Message from.»
2021	«Private.»
2022	«Private priority.»
2023	«Priority.»
2025	«Call from.»
2026	«Call received.»
2029	«This is a .»
2030	«Voice.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
2031	«Fax.»
2032	«Text.»
2033	«Attached file.»
2034	«Multimedia.»
2035	«To advance to the end of the message press *6.»
2038	«Rewound.»
2039	«Component.»
2040	«To listen press 3.»
2041	«To customize your mailbox, for example to create or edit your mailing lists or change your password, press 5.»
2042	«To administer your media preference for sorting messages, press 8.»
2043	«You are administering your preferred media type for sorting incoming messages. Messages with a primary media type matching your preference will be presented before other messages, regardless of the order in which they have been received.»
2044	«No media preference for sorting incoming messages has been specified.»
2045	«For voice press 1, for fax press 2, for text press 3, for binary files press 4.»
2046	«To retain your current preference press the # key.»
2047	«Your media preference for sorting incoming messages is.»
2048	«For no preference press zero.»
2049	«Will be your preferred media type.»
2051	«Your password cannot be the same as your extension number consecutive digits or a single repeated digit. Please enter new password and the # key.»
2052	«At beginning of message to step back to previous message press *2 to listen press Zero.»
2053	«Approximately.»
2057	«At beginning of message.»
2061	«To enter the telephone number of a fax machine press **5.»
2063	«Enter the telephone number of a fax machine followed by the # sign.»
2065	«The telephone number of a fax machine should be entered as it would be dialed from the location of your messaging system. It can contain a maximum of 23 digits including trunk access, long distance or international access codes if necessary and is subject to administrator restrictions.»
2071	«You are specifying the telephone number of a fax machine.»
2165	«Transferring to.»
4409-4434	Alphabetic characters «A» to «Z.»
G0000 - G0009	«Press zero» through to «Press 9»
G0010 - G0019	«Press *zero» through to «Press *9.»
G0020	«Press ** zero.»
G0021	«Press **1.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0022	«Press **2.»
G0023	«Press **3.»
G0024	«Press **4.»
G0025	«Press **5.»
G0026	«Press **6.»
G0027	«Press **7.»
G0028	«Press **8.»
G0029	«Press **9.»
G0030	«Press **.»
G0031	«Press the # key.»
G0032	«Press *#.»
G0033	«Press the 8 key.»
G0038	«Followed by the # key.»
G0039	«Hangup.»
G0040	«You are changing your Outcalling options.»
G0041	«System not administered for Outcalling.»
G0042	«You are not authorized for Outcalling.»
G0043	«When finished please hang up or .»
G0044	«You are selecting which messages will receive out calls.»
G0045	«For instructions on entering your outcalling number.»
G0046	«For instruction on configuring outcalling.»
G0047	«You are not authorized to input a number.»
G0048	«Goodbye.»
G0049	«Goodbye and thank you for calling.»
G0050	«Modified.»
G0051	«To return to the activity menu.»
G0052	«Subject to administrator restrictions.»
G0053	«To change times.»
G0054	«To turn off»
G0055	«To turn on»
G0059	«You are administering call types.»
G0060	«To administer call types.»
G0061	«To de-activate.»
G0062	«To activate.»
G0063	«To activate for all calls.»
G0064	«To activate for external calls only.»
G0065	«To activate for internal calls only.»
G0066	«To listen to a greeting.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0067	«To create a greeting.»
G0068	«To scan all your greetings.»
G0069	«To activate a greeting.»
G0070	«To deactivate a greeting.»
G0071	«For all calls.»
G0072	«For internal calls.»
G0073	«For internal calls only.»
G0074	«For external calls.»
G0075	«For external calls only.»
G0076	«For other calls.»
G0077	«For out of service calls.»
G0080	«To use this greeting.»
G0081	«For the temporary greeting»
G0082	«For number engaged calls»
G0083	«For no reply calls.»
G0084	«For the default greeting.»
G0085	«When finished.»
G0086	«Please enter a number between.»
G0087	«Where zero will set the temporary greeting to not expire.»
G0088	«Please enter the number of days you wish this greeting to be active for.»
G0089	«Your temporary greeting.»
G0090	«For the next.»
G0091	«Days.»
G0092	«For today.»
G0098	«Based on an outcalling time profile.»
G0099	«Not configured.»
G0100	«Turned off.»
G0101	«Inactive.»
G0102	«Desk.»
G0103	«Home.»
G0104	«Mobile.»
G0105	«Temporary.»
G0106	«Delegate.»
G0107	«Secretary.»
G0108	«Other.»
G0109	«SMS.»
G0110	«Voicemail.»
G0111	«Escalation.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0112	«An escalation list.»
G0113	«Extension.»
G0120	«For none.»
G0121	«For internal.»
G0122	«For desk.»
G0123	«For home.»
G0124	«For mobile.»
G0125	«For temporary.»
G0126	«For delegate.»
G0127	«For secretary.»
G0128	«For other.»
G0129	«For SMS.»
G0130	«For voicemail.»
G0131	«For escalation.»
G0137	«Warning.»
G0139	«To continue.»
G0140	«Currently.»
G0141	«For help.»
G0142	«For help at any time.»
G0143	«To leave.»
G0144	«To change.»
G0145	«To reject.»
G0147	«Time.»
G0148	«The time out is.»
G0149	«To change the time out.»
G0150	«To configure outcalling.»
G0151	«Your escalations have not been configured.»
G0152	«Your escalations are configured to call the following locations in the listed order.»
G0153	«To repeat list.»
G0154	«To repeat list with numbers.»
G0155	«To review the list.»
G0156	«You are selecting locations for the escalation list.»
G0157	«To input the list again.»
G0158	«You have completed inputting the escalation list.»
G0159	«To select a destination.»
G0160	«Where the following destinations will be called in order.»
G0161	«To configure escalations.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0162	«Please input your.»
G0163	«Location.»
G0164	«To enter a delay.»
G0165	«Enter the delay in minutes.»
G0171	«The ring time.»
G0172	«The ring time is.»
G0173	«The delay before calling the next number.»
G0174	«The delay before calling the next number is.»
G0184	«Or.»
G0185	«To.»
G0186	«Where.»
G0187	«Between.»
G0188	«Invalid time.»
G0191	«Is active.»
G0192	«Is inactive.»
G0193	«Is set to.»
G0194	«Is not set.»
G0195	«To repeat.»
G0196	«To listen.»
G0197	«To listen press 0.»
G0200	«And.»
G0201	«Your outcalling is.»
G0202	«Your outcalling is set.»
G0203	«Your outcalling destination is set to.»
G0204	«The number is.»
G0205	«Number is.»
G0206	«Number.»
G0207	«To change numbers.»
G0208	«To input a number.»
G0209	«For instructions on entering your outcalling number.»
G0210	«For instructions on configuring outcalling.»
G0211	«To change the number.»
G0212	«There is no number defined for the selected destination.»
G0213	«You are configuring outcalling destination.»
G0214	«To configure outcalling.»
G0215	«To re-configure outcalling.»
G0216	«To change outcalling.»
G0217	«To change outcalling destination.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0218	«To change destination.»
G0219	«To change.»
G0220	«Destination.»
G0221	«You have selected.»
G0222	«There is no number defined.»
G0223	«To select an alternate destination.»
G0224	«To select another location.»
G0225	«You have selected the option to configure your telephone numbers.»
G0226	«To exit.»
G0227	«To accept.»
G0228	«To disable.»
G0229	«To enable.»
G0230	«To turn outcalling off.»
G0231	«To turn outcalling on.»
G0232	«To turn outcalling on for all new messages.»
G0233	«To turn outcalling on for new priority messages only.»
G0234	«To turn outcalling on for new private messages only.»
G0235	«To turn outcalling on for new priority private messages only.»
G0236	«The destination is set to.»
G0237	«To change the destination.»
G0238	«To set a number.»
G0240	«Outcalling is turned off.»
G0241	«Outcalling is turned on.»
G0242	«Outcalling is turned on for all new messages.»
G0243	«Outcalling is turned on only for new priority messages.»
G0244	«Outcalling is turned on only for new private messages.»
G0245	«Outcalling is turned on only for new priority private messages.»
G0251	«Outcalling is turned on between.»
G0252	«Outcalling is turned on for all new messages between.»
G0253	«Outcalling is turned on only for new priority messages between.»
G0254	«Outcalling is turned on only for new private messages between.»
G0255	«Outcalling is turned on only for new priority private messages between.»
G0260	«Outcalling is turned off.»
G0261	«Outcalling is turned on.»
G0262	«Outcalling is turned on for all new messages»
G0263	«Outcalling is turned on only for new priority messages.»
G0264	«Outcalling is turned on only for new private messages.»
G0265	«Outcalling is turned on only for new priority private messages.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0272	«For all new messages.»
G0273	«For all new priority messages.»
G0274	«For all new private messages.»
G0275	«For all new priority private messages.»
G0278	«Enter the time in second and #.»
G0279	«Enter the new number and #.»
G0280	«To input a new number.»
G0281	«To input an outcalling number.»
G0282	«Enter the number followed by #.»
G0283	«Anything entered will be interpreted as part of the called number.»
G0284	«No global commands, such as *4 will be accepted at this time.»
G0285	«A * or # entered as the first character will result in the * or # being output.»
G0286	«A * entered as part of the digit string will be interpreted as a pause of one and a half seconds.»
G0287	«If a longer pause is required, use multiple stars in a row.»
G0288	«To return to outcalling administration.»
G0289	«Enter outcalling number and #.»
G0290	«To exit press *# now.»
G0301	«Your destination is currently configured to.»
G0306	«For system outcalling schedules.»
G0307	«You are specifying your outcalling time period.»
G0308	«For outcalling during peak time.»
G0309	«If not press *3 and re-enter time.»
G0310	«To specify your times.»
G0311	«To delete own time.»
G0312	«Peak time is.»
G0313	«For outcalling ant time press 1.»
G0314	«The time you specify will be restricted by the times allowed by the system administrator.»
G0315	«Outcalling specified to any time subject to administrator restrictions.»
G0316	«For outcalling during prime time press 2.»
G0317	«The system allows outcalls from.»
G0318	«To change outcalling information press 6.»
G0319	«Outcalling specified for.»
G0320	«If correct press #.»
G0321	«From time.»
G0322	«To time.»
G0325	«In the email store.»
G0326	«In exchange.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0327	«With one or more attachments.»
G0328	«Marked a priority.»
G0329	«Marked as private.»
G0330	«New message.»
G0331	«New messages.»
G0332	«Old message.»
G0333	«Old messages.»
G0334	«Saved message.»
G0335	«Saved messages.»
G0336	«New recording.»
G0337	«New recordings.»
G0338	«Old recording.»
G0339	«Old recordings.»
G0340	«Saved recording.»
G0341	«Saved recordings.»
G0342	«New email.»
G0343	«New emails.»
G0344	«Old email.»
G0345	«Old emails.»
G0346	«Saved email.»
G0347	«Saved emails.»
G0350	«There is a message for.»
G0351	«Based on an outcalling time profile which is currently configured as follows.»
G0352	«Your outcalling time profile is currently configured as follows.»
G0353	«Your outcalling time profile is not configured.»
G0354	«Based upon an outcalling time profile.»
G0360	«You are specifying the time for outcalling time profile.»
G0361	«To leave the current time profile.»
G0362	«To change the time profile.»
G0363	«Is set to.»
G0364	«Please enter the time.»
G0365	«The time should be entered as follows: hour, hour, minute, minute, where the hours are given in 24 hour format. For example, 5 past 1 in the afternoon would be entered as 1305.»
G0366	«You are configuring outcalling time profile.»
G0367	«The end time should be greater than the start time.»
G0370	«You have failed to make an input.»
G0371	«If you know the number you wish to dial, please dial it now.»
G0372	«To use dial by name.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0373	«To access your mailbox.»
G0374	«To leave a message.»
G0375	«For the operator.»
G0376	«The number entered is not known.»
G0377	«Please enter your mailbox number.»
G0378	«You have failed to make an input.»
G0379	«Please try again.»
G0380	«The delay before calling the next number.»
G0381	«To change the delay.»
G0384	«Today is not a good day.»
G0385	«It's a public holiday.»
G0386	«It's a company holiday.»
G0387	«It's a work shutdown.»
G0388	«It's the weekend.»
G0389	«It's a working day.»
G0390	«It's not a working day.»
G0391	«Good morning.»
G0393	«Good afternoon.»
G0395	«Good evening.»
G0397	«Goodnight.»
G0399	«Don't know what time of day it is.»
G0400	«You are modifying your personal settings.»
G0401	«You are modifying your callback options.»
G0402	«You are modifying your do not disturb options.»
G0403	«You are modifying your e-mail mode options.»
G0404	«You are modifying your follow me forward options.»
G0405	«You are modifying your mobile twinning options.»
G0406	«You are modifying your voicemail transfer options.»
G0407	«You are modifying your voicemail options.»
G0409	«To modify your forward on busy and on no answer feature setting.»
G0410	«To modify your personal settings.»
G0411	«To modify your callback options.»
G0412	«To modify your DND options.»
G0413	«To modify your e-mail mode options.»
G0414	«To modify your follow me forward options.»
G0415	«To modify your mobile twinning options.»
G0416	«To modify your reception transfer options.»
G0417	«To modify your follow me feature setting.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0418	«To modify your forward unconditional setting.»
G0419	«To modify your forward on busy and on no answer setting.»
G0420	«To modify your forward on no answer setting.»
G0421	«Your follow me feature.»
G0422	«Your forward unconditional feature.»
G0423	«Your forward on busy and on no answer is set to.»
G0424	«Your forward on busy is set to.»
G0425	«Your forward no answer is set to.»
G0426	«Your forward on busy and on no answer are inactive.»
G0427	«Your do not disturb feature.»
G0428	«Your e-mail mode feature.»
G0429	«Your mobile twinning feature.»
G0430	«Your callback option.»
G0441	«To edit voicemail call.»
G0442	«To set the service mode.»
G0450	«To modify your voicemail transfer on zero.»
G0451	«To modify your voicemail transfer on 1.»
G0452	«To modify your voicemail transfer on 2.»
G0453	«To modify your voicemail transfer on 3.»
G0454	«To modify your voicemail transfer on.»
G0455	«To review voicemail transfer on.»
G0460	«Your voicemail transfer on zero.»
G0461	«Your voicemail transfer on 1.»
G0462	«Your voicemail transfer on 2.»
G0463	«Your voicemail transfer on 3.»
G0464	«Your voicemail transfer on.»
G0491	«To print to.»
G0492	«To print to printer.»
G0493	«To printer to system printer.»
G0494	«To print to personal printer.»
G0495	«To print to destination.»
G0501	«A.»
G0502	«B.»
G0503	«C.»
G0504	«D.»
G0505	«E.»
G0551	«The first.»
G0552	«The second.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G0553	«The third.»
G0554	«The fourth.»
G0555	«The fifth.»
G0680	«Second.»
G0681	«Seconds.»
G0682	«Star.»
G0683	«Hash.»
G0701	«There are.»
G0702	«Press # to play list.»
G0703	«To select.»
G0704	«# for next.»
G0705	«*# for previous.»
G0706	«and #.»
G0710	«For selection by group.»
G0711	«For selection by first name.»
G0712	«For selection by last name.»
G0713	«For selection by extension.»
G0714	«Entries that match your selection.»
G0715	«*3 to clear the list and restart.»
G0716	«or enter more characters followed by a # to reduce the size of the list.»
G0717	«To change name format entry to.»
G0718	«First name, last name.»
G0719	«Last name, First name.»
G0720	«Enter group name.»
G0721	«Enter first name.»
G0721a	«Enter name.»
G0724	«Name not found.»
G0727	«Invalid entry.»
G1000	«You have logged into the administration mailbox.»
G1001	«For mailbox options.»
G1002	«For system options.»
G1003	«Enter mailbox number.»
G1004	«Re-enter mailbox number.»
G1005	«To delete mailbox.»
G1006	«To initialize mailbox.»
G1007	«To set the passcode.»
G1008	«Enter new passcode.»
G1009	«To change the passcode.»

Таблица продолжается...

File	Prompt
G1010	«Re-enter passcode.»
G1011	«To initialize system.»
G1012	«To set the system time.»
G1013	«To reset the callflow.»
G1014	«To modify the callflow.»
G1015	«System initialised.»
G1016	«Mailbox deleted.»
G1017	«Mailbox initialized.»
G1018	«Password set.»
G1019	«Enter the time in 12-hour format.»
G1020	«Enter the time in 24-hour format.»
G1021	«For AM.»
G1022	«For PM.»
G1023	«The time entered is.»
G1024	«The prime time is.»
G1025	«The timezone offset is.»
G1026	«Minus.»
G1027	«Plus.»
G1103	«You will be selecting Exchange as your voicemail store.»
G1104	«You will be disabling Exchange as your voicemail store.»

Дополнительные ссылки

[Примеры запросов голосовой почты](#) на стр. 396

Глава 54. Ведение журнала сервера голосовой почты

В этом разделе рассматриваются некоторые варианты ведения журнала работы сервера голосовой почты.

Дополнительные ссылки

[Ведение журнала SMTP](#) на стр. 437

[Системные журналы Voicemail Pro](#) на стр. 438

Ведение журнала SMTP

Ведение журнала ошибок SMTP включено для создания журнала активности SMTP. Файлы журнала можно архивировать и скачать с помощью меню веб-управления сервера.

Значение	Объяснение
1	Произошло исключение.
3	Закончилась память процесса.
4	Возникла ошибка в связи с проблемой тела сообщения или вложений.
5	Возникла проблема при установке связи с почтовым сервером. Проверьте значение свойства «Домен».
6	Возникла ошибка при разъединении с почтовым сервером SMTP.
7	Адрес отправителя имеет неверный формат или был отклонен почтовым сервером SMTP. Некоторые серверы SMTP принимают почту только с определенных адресов или доменов. Почтовые серверы SMTP могут также отклонить адрес отправителя, если серверу не удастся успешно выполнить обратную проверку этого адреса.
8	Получен отчет об ошибке в ответ на адрес получателя. Сервер SMTP может не принять почту для неизвестных получателей.
9	Возникла ошибка при подключении к почтовому серверу SMTP.
10	Возникла ошибка при открытии файла. Если указаны вложенные файлы, убедитесь в их существовании, а также наличии доступа к ним.
11	Возникла ошибка при чтении файла. Если указаны вложенные файлы, убедитесь в их существовании, а также наличии доступа к ним.
15	Почтовый сервер не указан.
16	Возникла проблема с подключением, а также ошибка гнезда.

Таблица продолжается...

Значение	Объяснение
17	Не удалось получить хост.
18	Подключение установлено, но сервер отправил неправильный ответ.
19	Не удалось создать поток.
20	Отменено в результате отмены метода отмены.
21	Интервал ожидания операции истек при получении хоста.
22	Интервал ожидания операции истек при установлении подключения.
24	Ошибка проверки подлинности ESMTP.
25	Выбранный режим проверки подлинности ESMTP не поддерживается сервером.
26	Ошибка протокола проверки подлинности ESMTP.
27	Ошибка интервала ожидания гнезда.
105	Недействительный ключ лицензии.

Дополнительные ссылки

[Ведение журнала сервера голосовой почты](#) на стр. 437

Системные журналы Voicemail Pro

Системные журналы Voicemail Pro могут использоваться для управления и аудита безопасности системы голосовой почты. Системные журналы могут включать в себя:

- Контрольный журнал — журналы, которые помогают в соблюдении требований отраслевых норм и/или определенных контрактов с заказчиками.
- Безопасность — журналы, которые помогают в обнаружении и отслеживании брешей в системе безопасности и в обеспечении отклика на них.
- Трассировка — журналы, которые помогают в детальном отслеживании процессов, данных или потоков коммуникаций. Журналы трассировки содержат данные с исключительно высоким уровнем детализации и могут использоваться для углубленной отладки и устранения неполадок.
- Отладка — журналы, которые могут использоваться при устранении неполадок в ситуациях, когда для этого требуется детальная информация. Данные из журналов отладки могут включаться в запросы на улучшения или исправление ошибок, отправляемые инженерам группы разработки.
- Ошибки и производительность — журналы, которые помогают в мониторинге производительности и формировании аварийных сигналов.

Подробную информацию по настройке сервера голосовой почты для записи системных журналов см. в разделе [Системный журнал](#) на стр. 343.

Перед настройкой сервера голосовой почты для записи системных журналов на сервер системных журналов потребуется установить сервер системных журналов (например, Kiwi, WinSyslog, Syslog Watcher) на компьютере, подключенном к сети, и настроить его для прослушивания системных журналов через порт UDP.

Сообщения системного журнала Voicemail Pro можно просматривать с помощью интерфейса веб-управления сервера. См. раздел *Avaya IP Office Использование меню веб-управления Server Edition (15-601011)*.

Дополнительные ссылки

[Ведение журнала сервера голосовой почты](#) на стр. 437

Часть 12. Дополнительная ПОМОЩЬ

Глава 55. Дополнительная справка и документация

На следующих страницах приведены источники дополнительной информации.

Дополнительные ссылки

[Дополнительные инструкции и руководства пользователя](#) на стр. 441

[Получать помощь](#) на стр. 442

[Поиск бизнес-партнера Avaya](#) на стр. 442

[Дополнительные ресурсы по IP Office](#) на стр. 442

[Обучение](#) на стр. 443

Дополнительные инструкции и руководства пользователя

На веб-сайте [Avaya Центр документации](#) приведены руководства пользователя по продуктам Avaya, включая IP Office.

- Список существующих инструкций и руководств пользователя по IP Office см. в документе [Руководства по платформе и руководства пользователя Avaya IP Office™](#).
- [Avaya Поддержка](#) Веб-сайт предоставляет доступ к техническим руководствам и руководствам пользователя IP Office.
 - Обратите внимание, что по возможности эти сайты перенаправляют пользователей на версию документа, которую разместил [Avaya Центр документации](#).

Для ознакомления с другими типами документов и другими ресурсами посетите различные веб-сайты Avaya (см. раздел [Дополнительные ресурсы по IP Office](#) на стр. 442).

Дополнительные ссылки

[Дополнительная справка и документация](#) на стр. 441

Получать помощь

Avaya осуществляет продажи IP Office через аккредитованных бизнес-партнеров. Эти бизнес-партнеры оказывают прямую поддержку своим клиентам, а при необходимости могут доводить информацию о проблемах до Avaya.

Если в вашей системе IP Office в данный момент нет бизнес-партнера Avaya, предоставляющего поддержку и обслуживание, вы можете использовать инструмент Avaya Partner Locator для поиска бизнес-партнера. См. [Поиск бизнес-партнера Avaya](#) на стр. 442.

Дополнительные ссылки

[Дополнительная справка и документация](#) на стр. 441

Поиск бизнес-партнера Avaya

Если в вашей системе IP Office в данный момент нет бизнес-партнера Avaya, предоставляющего поддержку и обслуживание, вы можете использовать инструмент Avaya Partner Locator для поиска бизнес-партнера.

Процедура

1. В браузере перейдите на [Веб-сайт Avaya](#) по адресу <https://www.avaya.com>
2. Выберите **Партнеры**, а затем **Найти партнера**.
3. Введите информацию о вашем местоположении.
4. Для поиска бизнес-партнеров IP Office в разделе **Фильтр** выберите **Малый/средний бизнес**.

Дополнительные ссылки

[Дополнительная справка и документация](#) на стр. 441

Дополнительные ресурсы по IP Office

Помимо веб-сайта с документацией (см. раздел [Дополнительные инструкции и руководства пользователя](#) на стр. 441), информацию о Avaya продуктах и услугах, включая IP Office, можно получить на ряде других веб-сайтов.

- [Веб-сайт Avaya](#) (<https://www.avaya.com>)

Это официальный веб-сайт Avaya. На главной странице размещены ссылки на веб-сайты Avaya для разных регионов и стран.

- [Портал Avaya Sales & Partner Portal](#) (<https://sales.avaya.com>)

Это официальный веб-сайт для всех деловых партнеров Avaya. Для использования сайта необходима регистрация и получение имени пользователя и пароля. После получения доступа вы можете настроить портал для отображения определенных продуктов и типа информации, которые вы хотите просмотреть.

- **Avaya Поддержка** (<https://support.avaya.com>)

На этом сайте доступно программное обеспечение Avaya, документация и другие службы для установщиков и специалистов по обслуживанию продуктов Avaya.

- **Avaya Форумы поддержки** (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

На этом сайте представлены форумы для обсуждения проблем с продуктами.

- **Международная группа пользователей Avaya** (<https://www.iuag.org>)

Это организация для клиентов Avaya. В ней представлены группы обсуждений и форумы.

- **Обучение Avaya** (<https://www.avaya-learning.com/>)

На этом сайте доступны учебные курсы и программы аккредитации по продуктам Avaya.

Дополнительные ссылки

[Дополнительная справка и документация](#) на стр. 441

Обучение

Обучение и присвоение квалификации Avaya гарантируют, что бизнес-партнеры Avaya обладают умениями и навыками, необходимыми для успешной реализации, а также внедрения и поддержки решений Avaya с опережением запросов заказчиков. Доступны следующие квалификации.

- Сертифицированный специалист по продажам Avaya (APSS)
- Специалист по внедрению Avaya (AIPS)
- Сертифицированный специалист по поддержке Avaya (ACSS)

Схемы квалификаций доступны на веб-сайте [Обучение Avaya](#).

Дополнительные ссылки

[Дополнительная справка и документация](#) на стр. 441

Предметный указатель

A

API-интерфейсы	442
ASR	292

C

Centralized Media Manager	261

E

exit	22

I

intuity	208

M

media manager	261
централизованная	261
MWI	188 , 199

O

one-X Portal	210
one-X Portal for IP Office	210

S

SDK	442
SMTP	
вход	437
SMTP-отправитель	230
SMTP-получатель	233

T

toll	
мошенничество	16
TTS	292
запрос	51
локальная система TTS	293
Обработка речи Google	293

U

UCM	15
UMS Gmail	214
UMS IMAP	213
UMS Outlook	215

V

variable	

variable (*продолжение*)

проверка	154
visual voice	212
кнопка	193
vm: для доступа к голосовой почте	278
voicemail pro	21
Voicemail Pro на UC Module	15

W

Web Manager	
Редактировать поток вызовов	355

A

аварийные сигналы	33 , 344
аварийный сигнал SNMP	236
автоматическая запись	
настроить	273
автоматическая запись вызовов	267
системная конференция	273
автоматическая запись вызовов для группы поиска	269
автоматическая запись вызовов для маршрута	
входящих вызовов	270
автоматическая запись исходящих вызовов	272
автоматически	
переключение на основной ресурс	365
автоматическое распознавание речи	84 , 292
Автономное редактирование	355
Администратор	442
Администрирование Voicemail Pro	14
алгоритм обработки вызова	
загрузить	357
пример	67
скачать	356
аналоговый внутренний номер	393
арифметический обзор	90

Б

База данных	
Техническая поддержка	304
базовые действия	81
библиотека записей телефонных разговоров	260

В

в сети	18
ввод сведений в базу данных	310
Вводная информация о планировщике	64
Вводная информация о потоке вызовов	45
веб-сайты	442
вкладка «Общие»	76
вкладка действия	75
включение	
модуль	57
включение объявлений	202

включение предупреждения о записи	256
включить другие файлы	68
возврат	
управление	361
возврат данных из базы данных	309
восстановление	
резервные копии	253
восстановление конфигурации вручную	364
восстановление резервных копий	353
восстановление удаленного запроса	350
вход	18
voicemail pro	18
вход в клиент	18
выбор запроса	53
выбор системных запросов	119
вызвать	
данные	172
вызовы	
перевод	277
выполнение	
модуля непосредственно	56
выполнить базу данных	161
выход из системы	21

Г

главный экран	28
голосовая почта групп поиска	197
голосовой вопрос	110
голосовой почты	
администраторы Voicemail Pro	25
работа сервера	362
группа пользователей	345
Группа схожих операторов	188, 197–199

Д

действие «Возврат модуля»	89
действие «Выполнить базу данных»	161, 307
действие «Главная»	89
действие «Закрыть базу данных»	164
действие «Запись имени»	115
действие «Запуск»	75
действие «Кампания»	112
действие «Маршрутизация на основании состояния вызова»	124
Действие «Набор по имени»	130
действие «Настройка аварийных сигналов»	144
действие «Оповещение шепотом»	127
действие «Оповещение»	136
действие «Открыть базу данных»	160, 306
действие «Открыть дверь»	143
действие «Очередь»	165
действие «Парковка»	136
действие «Перевод вызова»	125
Полуавтоматический перевод	132
действие «Перейти»	87
действие «Полуавтоматический перевод»	132
действие «Получение данных из базы данных»	162, 308
действие «Пользовательская переменная»	152, 153
действие «После набора»	148

действие «Приращение счетчика»	157
действие «Проверка счетчика»	157, 158
действие «Разъединение»	88
действие «Расчетное время получения ответа для очереди»	165
действие «Сбор алфавитно-цифровых символов»	135
действие «Список вызовов»	129
действие «Сценарий прогнозируемых вызовов»	138
действие «Удаленный поток вызовов»	150
действие «Уменьшение счетчика»	158
действие «Часы»	147
действие «Эл. почта»	142
действие запуска	75
действие меню	84
действие телефонии	121
действия	
действие меню	84
парковка и оповещение	136
перевод	125
Полуавтоматический перевод	132
проверка переменной	154
сбор алфавитно-цифровых символов	135
Действия	72
Набор по имени	130
действия с базой данных	160
действия с потоком вызовов	45
действия с почтовым ящиком	106
для группы	39
добавить календарь	63
добавить начальную точку	42
добавить поток вызовов	48
добавить программу на неделю	64
добавить соединение	50
добавить сравнение	66
добавить условие	60, 65
добавить элемент «Сравнить»	66
добавить элементы	61
добавление	
модуль	56
поток вызовов	56
добавление действия с потоком вызовов	48
добавление кнопки получения голосовой почты	192
добавление краткого кода	42, 315
добавление модуля записи имени	315
добавление почтового ящика пользователя в группу доступа	381
добавление соединения	50
добавление условия	61
доступ из приложения	190
доступ пользователей	
любой внутренний номер	194
доступ пользователей к голосовой почте	190
доступ пользователя	
внешнее местоположение	195
доступная переменная вызова	169
доступное действие	45
доступные действия	45
3	
загрузить	
алгоритм обработки вызова	357

Загрузить	
Установщик клиента	355
загрузка	
запросы	351
загрузка запросов	348
задержка межцифрового интервала	105
записанные объявления	203
запись	
автоматически	267
запросы	77
запись вызовов вручную	263
запись голосовой почты	239 , 342
запись запроса	51
запись объявлений	203
Запись:	
вызовы	255
запишите	
формат записи	260
запрос	
запишите	51
запросы	
сервер голосовой почты	351
Запросы	396
запуск выключения	242
запуск мастера кампаний	318
запуск приостановки вызова	242
запуск условия	60
Значение CPxx	101
Значки	35

И

идентификация кампании	322
изменение	
настройка языка	327
изменение кампании	319
изменение настроек местной специфики	
пользователя	326
Изменение параметров	225
изменение пароля	27
изменение полных имен	317
изменение прав пользователя	25
изменение условий	62
изменение условия	62
изменение членства	25
изменение языка пользовательских запросов	290
изменение языка системных запросов	288
изменить пароль	27
изменить пользователя	92
изменить приоритет вызывающего абонента	92
изменить язык	286
импорт данных	69
импортировать	69
индикатор ожидания сообщения	187 , 189
индикация	187
интеграция с Gmail	337 , 374
интеграция сервера Exchange	375
информация	37
информация для владельцев почтовых ящиков,	
использующих телетайп	327
использование	
действие «Озвучивание текста»	294

использование (продолжение)

действие меню	220
краткие коды	277
краткий код	200
личные параметры	220
модуль	282
навигация	29
панели сведений	29
переменной вызова	176
пользовательская переменная	176
использование кратких кодов	265
использование краткого кода	
получение голосовой почты	200
использование таблицы имен	316
использовать начальную точку	42
использовать переменную	173
использовать редактор Wave Editor	51
использовать функцию отмены парковки вызова	324
Исходящие вызовы	32

К

Календарь	63
кампании	318
Клавиша DSS для ручной записи	264
ключевые слова;	84
ключи DTMF	84
кнопка получения голосовой почты	192
количество пользователей	14
команда в произвольном формате	98
конференция	
автоматическая запись	273
MWI	189
конфигурация группы	92
конфигурация сервера	386
конфигурация факс-сервера	387
краткие коды	208
для доступа к голосовой почте	277
краткий код	
региональные параметры	288
краткий код для тестирования потока вызовов	302
Краткое справочное руководство	441
курсы	442

Л

Лицензии голосовой почты	16
лицензия Voicemail Pro	16
личные объявления	284
личный список рассылки	182
локальная система TTS	293

М

маршрут входящего вызова	
региональные параметры	288
маршрутизация входящих вызовов	123
маршрутизация вызовов на голосовую почту	276
маршрутизация факсимильных вызовов	392
меню личных параметров	117
мобильное дублирование	300

Модули	54
модуль Voicemail Pro	
настройка внутреннего номера	280
мошенничество	
анализ	16

Н

набор по имени	313
назначить кампанию	323
настроить действие «Прослушать»	109
настроить личные параметры	117
настроить номер факса	391
настроить отправку почты	108
настройка	
внутренний номер	280
конфигурация	384
переадресация факса	391
рассылка для пользователя	182
текст в речь	298
Телетайп	327
уведомляющие вызовы пользователя	183, 222
чтение сообщений электронной почты	298
настройка аналогового внутреннего номера	393
настройка возврата модуля	89
настройка восстановления конфигурации	242
настройка голосового вопроса	110
настройка групп поиска	188, 198, 199
настройка группы поиска	205
настройка группы прав	24
настройка действия «Главная»	89
настройка действия «Настройка аварийных сигналов»	144
Настройка действия «Оповещение шепотом»	127
настройка действия «После набора»	148
настройка действия «Прослушать»	109
настройка закрытия базы данных	164
настройка записи имени	115
настройка кампании	112
настройка логики	59
настройка максимальной длины записи	257
настройка маршрутизации входящих вызовов	123
настройка маршрутизации на основании состояния вызова	124
настройка межцифрового интервала	105
настройка номера обратного вызова пользователя	219
настройка обратного вызова	218
настройка объявлений	202
настройка открытия базы данных	160
настройка открытия двери	143
настройка отправки почты	108
настройка параметров автоматической записи	268
настройка параметров ручной записи	263
настройка параметров сервера	330
настройка переменной маршрутизации	121
настройка перехода	87
настройка получения данных из базы данных	162
настройка получения почты	106
настройка пользователя	380
настройка пользователя для интеграции Exchange	381
настройка постановки в очередь для группы поиска	205
настройка потока вызовов	36

настройка приращения счетчика	157
настройка проверки счетчика	157, 158
настройка проверки условия	151
настройка разъединения	88
настройка расчетного времени получения ответа для очереди	165, 166
настройка сервера Exchange	375
настройка системного номера факса	389
настройка списка воспроизведения	114
настройка списка вызовов	129
настройка сценария прогнозируемых вызовов	138
настройка счетчика	100
настройка трансляции группы	200
настройка удаленного потока вызовов	150
настройка уменьшения счетчика	158
настройка факс-сервера	387
настройка часов	147
настройка чтения электронной почты	299
настройка электронной почты	142
настройка CPxx	101
настройка IIS	383
настройка Voicemail Pro для использования службы EWS	379
настройки каталогов	228
настройки логики условий	62
настройки системного журнала	241
настройки системы	225
настройки служебных действий	234
настройки SMTP-получателя	233
начальная точка обратного вызова по умолчанию	219
начальная точка по умолчанию	41
не в сети	18
немедленное	
резервные копии	249
нерабочее время	201
несколько доменов	
конфигурация	382
новое условие	60
новый запрос	51
нормальное восстановление конфигурации	365

О

обзор базы данных	160
обзор вкладки «Общие»	76
обзор восстановления	240
обзор голосовой почты	239
обзор действия «Особые»	78
обзор действия «Запуск»	39
обзор действия «Очередь»	165
обзор календаря	63
обзор каталогов	228
обзор конфигурации	114
обзор маршрутизации вызовов на голосовую почту	276
обзор оценок	90
обзор почтового ящика	106
обзор прочих действий	142
обзор резервного копирования	240
обзор результатов	80
обзор системного журнала	241
обзор служебных действий	234
обзор телефонии	121

обзор уведомляющих вызовов	237	поддержка языков	286
обзор электронной почты	229	подключение к базе данных	304
обзор reporting	78	подключения	49
обзор SMTP-отправителей	230	подтвердить скачивание	19
обзор SNMP	236	получение	
Обработка речи Google	293	согласие вызывающего абонента	257 , 258
обратный вызов	217	получение данных из базы данных	306
обучение	442 , 443	получить почту	106
общая команда	98	пользователи:	
Общего типа	81	группы	30
общее действие	90	пользователь	
общие настройки	226	MWI	187
общие операции сервера голосовой почты	330	пользовательская настройка объявлений	203
объединенная		пользовательская переменная в качестве	
параметры	369	переменной вызова	175
ограничения каналов	218	пользовательские запросы	320
одновременные пользователи	14	пользовательский номер факса	391
ожидающее сообщение	187	пользовательское меню	321
озвучивание переменных	174	постановка в очередь для группы поиска	205
озвучивание текста	83	поток вызовов группы поиска	205
озвучить название книги	310	поток вызовов с использованием переменной	177
окно Voicemail Pro	28	Почтовый ящик	207
операция по настройке	114	правила создания паролей	191
операция с условием	151	правила создания паролей почтовых ящиков	191
операция уведомляющих вызовов	237	предоставление	
описание начальной точки	41	доступ пользователей	194 , 195
описание переменной вызова	169	предупреждение о записи вызова	256
описание пользовательской переменной	176	преобразование текста в речь	16 , 292
Оповещение SNMP	339	запрос	51
оповещения	283	пример обязательного объявления	283
определение пользовательской переменной	176	пример потока вызовов	314
отключение почтового ящика	185	пример потока вызовов для мобильного	
очистить счетчик	96	дублирования	301
очистка почтового ящика	186	пример сценария базы данных	305
очистка счетчика	96	примеры Voicemail Pro	275
П		приоритет	125
панель инструментов	35	приоритет вызывающего абонента	92 , 125
параметр восстановления конфигурации	242	приращение счетчика	97
параметры сервера	225	проверка переменной	154
перевод вызовов		проверка пользовательской переменной	153
на голосовую почту	277	программа на неделю	64
переименование запроса	349	программируемая кнопка для кампании	323
переименовать группу	44	продажи	442
переименовать краткий код	44	продолжить автономно	20
переименовать пользователя	44	просмотр	
переключение в автономный режим	20	потоки вызовов	36
переключение в онлайн-режим	20	просмотр группы прав	24
переменная в имени файла	173	прочие действия	142
переменная маршрутизация	121	Р	
переменной вызова	169	работа в нерабочее время	201
переменные для вызывающих абонентов	174	работа с почтовыми ящиками Exchange	384
планирование		работа со строками	101
резервные копии	251	работа со строкой	101
по умолчанию		разделения потока вызовов	177
Модули	57	распознавание речи	84
поддерживаемые языки	286	распределено	
поддержка	442	серверы голосовой почты	365
поддержка вызывающих абонентов с нарушениями		сообщения голосовой почты	30
слуха	325	расчетное время получения ответа для очереди	166
поддержка глобальных часовых поясов	244	региональные параметры	288

Регистрация	437
редактирование	
модуль по умолчанию	58
редактирование действия	48
редактирование начала	43
редактирование начальной точки	43
редактирование пользователей для службы безопасности	24
редактирование учетной записи администратора	25
редактирование элементов	62
редактирование IP Office	24
Редактировать	
Не в сети	355
редактировать действие	48
редактировать список воспроизведения	114
редактировать элементы	62
редактор условий	60
редактор Wave Editor	51
режим Intuity	208
режим IP Office	
ip office	210
резервное копирование	
восстановление	249
параметры	250 , 252
функции	249
резервное копирование и восстановление	240 , 352
резервное копирование с использованием веб-управления	352 , 353
резервное копирование голосовой почты	
голосовой почты	362
резервный экземпляр IPO	361
Реселлер	442
Руководства пользователя	441
руководство по настройке	
запись	265

С

сбор сведений о вызывающих абонентах	311
сброс	
модуль	58
сервер Linux	17
сигнал тревоги	
параметры	35
системная конференция	
автоматическая запись	273
системные журналы Voicemail Pro	438
Системный администратор	442
системный журнал	343
системный номер факса Voicemail Pro	389
скачать	
алгоритм обработки вызова	356
скачивание потоков вызовов	19
скрытие индикации автоматической записи	256
слоты парковки кампании	323
служебные действия	338
события	
уведомление	32
создание	
кнопка визуального доступа к голосовой почте ..	193
Модули	55
надежное	196

создание новой кампании	319
создание соответствующего краткого кода	281
Создать резервную копию конфигурации	345
сообщение об автономном режиме	20
сохранить поток вызовов	36
способы получения доступа	190 , 207
способы получения доступа с телефона	190
Справка	442
Справочники	441
средства управления краткими кодами	208
средство поиска бизнес-партнера	442
стандартное действие	75

Т

теги XML	296
текст	36
телефонные номера голосовой почты	279
Технические бюллетени	442
типы учетных записей	23
трансляция группы	200

У

уведомить вызывающего абонента	125
уведомляющие вызовы	220 , 341
Уведомляющие вызовы	
Активировать	222
удаление действия	49
удаление кампании	320
удаление начальной точки	43
удаление подключения	50
удаление пользовательских запросов	349
удаленные уведомления голосовой почты	217
удалить начальную точку	43
Удалить соединение	50
удалить условия	63
удалить элементы	63
Указания по применению	442
уменьшение счетчика	97
управление	
пользовательских переменных	175
управление кампаниями	318
управление пользовательскими запросами	347
управление почтовыми ящиками	180
установить приоритет вызывающих абонентов	125
установка	
Обработка речи Google	293
примечания	371
установка запросов телетайпа Voicemail Pro	326
установка клиента	17
установка пользовательской переменной	152
Установщик клиента	
Загрузить	355
учетные записи администратора	23

Ф

файлы сервера голосовой почты	68
факс-сервер	386
факсимильных вызовов с помощью действия меню ..	392

формат	
запись	260
формат opus	260
формат wav	260
форумы	442
функция отмены парковки вызова	324

Ц

Централизованная голосовая почта	360
Централизованная голосовая почта Voicemail Pro	359

Ч

чтения электронных сообщений	299

Э

экспорт данных	69 , 70
эл. почта	334
элемент «Условие»	65
элемент календаря	63
элемент условий	59
элементы управления голосовой почты	212
элементы управления SSML	295

Я

язык	
региональные параметры	288
язык системных запросов	119