

Абонентские инструкции



Оглавление

Перевод вызова.....	3
Перехват вызова.....	3
Виртуальный факс.....	4
Голосовая почта.....	5
Переадресация вызова.....	8
Автодозвон с обратным вызовом.....	12
Очередь вызовов.....	14
Правила набора междугородних и международных номеров.....	14
Запись телефонных разговоров.....	14
Личный кабинет (для просмотра междугороднего трафика).....	17
Web кабинет пользователя.....	18
IVR меню.....	21
Групповой вызов.....	29
Черный список.....	29
BLF (Busy Lamp Field).....	30
Быстрый набор.....	30
Запись аудиофайлов.....	32

Перевод вызова

Сервис «Перевод вызова» позволяет перенаправлять поступивший или принятый вызов на другого абонента. Можно осуществлять два типа перевода вызова на другого абонента – «сопровождаемый» и «несопровождаемый». При «сопровождаемом» переводе вызова необходимо дождаться ответа от абонента, на которого поступивший вызов переводится, и лишь затем положить трубку. При «несопровождаемом» переводе вызова (или переводе «вслепую») вызов переключается на требуемый добавочный номер, и можно положить трубку, не дожидаясь ответа вызываемого.

Для «сопровождаемого» перевода вызова выполните следующее:

1) Наберите комбинацию клавиш * #, чтобы перевести вызывающую сторону в режим ожидания.

2) Услышав сигнал ответа станции (зуммер, длинный гудок), введите номер абонента, на которого переводится вызов. Если на данном этапе требуется отменить перевод вызова и вернуться к разговору с вызывающим абонентом, наберите *1.

3) После ответа абонента, на которого делается перевод, положите трубку.

Соединение между вызывающим номером и абонентом, на которого вызов переводится, устанавливается после того, как абонент, переводящий вызов, положит трубку.

 Пример: совершить сопровождаемый перевод вызова на номер 105.

Набор: *# > (сигнал ответа станции) > 105 > (105 ответил) > повесить трубку.
*# > (сигнал ответа станции) > 105 > (105 занят/не отвечает) > *1 (вернуться к ожидающему абоненту).

Для «несопровождаемого» перевода вызова выполните следующее:

1) Наберите комбинацию клавиш *#, чтобы перевести вызывающую сторону в режим ожидания.

2) Услышав сигнал ответа станции (зуммер, длинный гудок), наберите номер абонента, на которого переводится вызов. Если на данном этапе требуется отменить перевод вызова и вернуться к разговору с вызывающим абонентом, наберите *1.

3) Положите трубку, не дожидаясь ответа абонента, на которого делается перевод.

 Пример: Совершить несопровождаемый перевод вызова на номер 105 (перевод «вслепую»).

Набор: *# > (сигнал ответа станции) > 105 > повесить трубку либо *1 (вернуться к ожидающему абоненту).

Перехват вызова

Услуга «Перехват вызова» позволяет вам принимать вызовы, адресованные другим абонентам РТУ МОА. Например, если кто-либо из сотрудников отсутствует, вы или ваши коллеги можете отвечать на вызовы вместо него со своих телефонных аппаратов. Для перехвата вызова наберите:

1) код доступа к услуге;

2) номер абонента, чей вызов необходимо перехватить.

 Пример: код доступа к услуге «Перехват вызова» – 0018, номер телефона абонента, чей вызов необходимо перехватить, 105.

Набор: 0018 105.

Услуга по умолчанию не включена. Подключается она совершенно бесплатно. Для этого обратитесь в Service Desk нашей компании по телефону 245-87-87, либо напишите письмо на почту helpdesk@telezon.ru

Виртуальный факс

Сервис «Виртуальный факс» позволяет принимать факсимильные сообщения на указанный адрес электронной почты в виде вложенного tiff-файла. Сервис может быть полезен, если вам необходимо принять факс при отсутствии факсимильного аппарата. Вы можете принять факсимильное сообщение от абонента-отправителя непосредственно во время разговора.

Код доступа к сервису – *3.

Для приема факсимильного сообщения выполните следующее:

- 1) во время разговора переведите собеседника, желающего отправить факс, в режим ожидания при помощи комбинации клавиш *#;
- 2) дождитесь сигнала ответа станции;
- 3) наберите код доступа к сервису *3;
- 4) положите трубку.

Набор: *# (сигнал ответа станции) > *3 > (положить трубку).

После этого переведенный в режим ожидания абонент услышит приглашение начинать отправку факсимильного сообщения. Принятый факс будет отправлен на заранее введенный адрес электронной почты абонента в виде tiff-файла, приложенного к письму.

Вы также можете отправить факсимильное сообщение, не имея факсимильного аппарата. Для этого перейдите в web кабинет по адресу <https://my.telezon.ru>

Далее введите в поле «Пользователь» номер своего телефона. В поле пароль введите пароль, выданный вам при подключении. Если вы не являетесь пользователем ВАТС (номер вашего телефона не трехзначный), то поле Домен необходимо оставить пустым.

Перейдите в раздел «Отправить факс».

Факс

Получатель

Файл для отправки 2015-03-30_174514.png

Код из рисунка

Режим качества

В поле «Получатель» укажите номер телефона, на который необходимо отправить факс. При отправке факса появляется сообщение «Произведена попытка отправить факс». Ожидайте электронное извещение о результатах доставки по адресу

"ваша эл. почта"». Если не указывали адрес электронной почты, то появляется сообщение «Произведена попытка отправить факс».

Отсылаемый графический файл должен быть в одном из следующих форматов: TIFF, BMP, JPEG, PNG и GIF.

Максимальный размер файла – 5 МБ.

Используя кнопку «Обзор...», в поле «Файл» для отправки укажите путь к графическому файлу, который требуется отослать. Имя отсылаемого файла рекомендуется вводить латинскими буквами.

В поле «Код» из рисунка введите цифры, изображенные на рисунке над полем.

В раскрывающемся списке «Режим качества» укажите разрешение отправляемого графического файла:

Стандартное - 203 x 98 dpi.

Хорошее - 203 x 196 dpi.

Отличное - 300 x 300 dpi.

Нажмите «Отправить».

Голосовая почта

Сервис «Голосовая почта» позволяет абонентам получать, записывать и хранить голосовые сообщения в персональном ящике голосовой почты. Услуга используется, если вызываемый абонент не может ответить на вызов (например, занят или недоступен). Управление настройками голосовой почты с телефонного аппарата осуществляется с помощью набора голосовых меню, в число которых входят:

- главное меню;
- меню прослушивания сообщений;
- меню персональных настроек;
- меню настройки голосового приветствия;
- меню настройки пароля;
- меню перезаписи сообщений;
- меню настройки голосовых уведомлений.

Выбор пунктов меню осуществляется нажатием соответствующих клавиш телефонного аппарата.

Главное меню

Для доступа к главному меню сервиса «Голосовая почта» со своего телефонного аппарата наберите код доступа к сервису и код режима «0». Если в настройках голосового ящика включён режим аутентификации (задан и активирован пароль доступа), вам будет предложено ввести пароль.

Код доступа к сервису «Голосовая почта» – 0002, код вызова главного меню – 0, пароль доступа к ящику – 1234. Для доступа к главному меню выполните следующее:

- 1) наберите код доступа к сервису 0002;
- 2) введите код вызова главного меню 0;
- 3) прослушайте приглашение ввести пароль;
- 4) введите пароль 1234 #.

Набор: 00020 > (приглашение ввести пароль) > 1234

Во время звучания основного меню вам будет предложено выбрать один из следующих пунктов:

- «1» – для прослушивания новых сообщений;
- «2» – для повторного прослушивания сообщений;
- «3» – для прослушивания сохраненных сообщений;
- «5» – для прослушивания информации по сообщениям в ящике;
- «6» – для изменения персональных настроек;
- «#» – для выхода из сервиса «Голосовая почта».

Меню управления воспроизведением сообщений

Меню управления воспроизведением сообщений звучит при выборе в главном меню функций:

1 – «Прослушивание новых сообщений»,
2 – «Повторное прослушивание сообщений» или
3 – «Прослушивание сохранённых сообщений». Воспроизведение начинается с первого сообщения в списке. После прослушивания новых сообщений им автоматически присваивается статус «Прослушано». В меню доступны следующие пункты:

«1» – прослушать предыдущее сообщение. При выборе пункта 1 «указатель» воспроизводимого сообщения передвигается на сообщение, предшествующее текущему. Если «указатель» воспроизводимого сообщения стоит на первом сообщении в списке, то при нажатии клавиши «1» система интерактивного речевого ответа известит абонента фразой: «Вы находитесь в начале списка сообщений».

«2» – прослушать сообщение ещё раз. При выборе пункта 2 уже отзвучавшее сообщение воспроизводится повторно. Использование и настройка сервиса с помощью телефонного аппарата.

«3» – прослушать следующее сообщение. При выборе пункта 3 «указатель» воспроизводимого сообщения передвигается на сообщение, следующее за текущим. Если «указатель» воспроизводимого сообщения стоит на последнем сообщении или в списке только одно сообщение, то при нажатии клавиши «3» система интерактивного речевого ответа проиграет сообщение: «Вы находитесь в конце списка сообщений».

«5» – прослушать информацию о сообщении. Проигрывается информация о времени получения сообщения и его отправителе, после чего вы возвращаетесь в меню управления воспроизведением сообщений.

«6» – сохранить сообщение. Текущему сообщению присваивается статус «Сохранено». Данный пункт меню недоступен при прослушивании сохраненных сообщений.

«7» – удалить все сообщения данной категории. Для подтверждения удаления необходимо нажать «1», для отмены и возвращения в меню управления воспроизведением сообщений выбрать «2».

«8» – удалить прослушиваемое сообщение.

«*» – прервать прослушивание сообщения и вернуться в главное меню.

«#» – вернуться в главное меню.

Меню персональных настроек

Для доступа к меню персональных настроек в главном меню нажмите «6». В меню доступны следующие пункты:

- «1» – настройка персонального приветствия;
- «2» – установка пароля;
- «4» – настройка перезаписи сообщений;
- «5» – настройка уведомлений;
- «6» – отмена изменений для любого параметра;
- «#» – выход в главное меню.

Меню настройки персонального приветствия

Для доступа к меню настройки персонального приветствия в меню персональных настроек нажмите «1». В меню доступны следующие пункты:

«1» – прослушивание текущего приветствия. Вы прослушиваете текущее приветствие, после чего возвращаетесь в меню настройки персонального приветствия.

«2» – запись нового приветствия. Производится запись нового приветствия, после чего в зависимости от результата воспроизводится сообщение «Голосовое приветствие успешно записано» или «Ошибка при записи голосового приветствия». По завершении записи вы возвращаетесь в меню настройки голосового приветствия.

«3» – восстановление стандартного приветствия. Производится восстановление стандартного голосового приветствия, после чего вы возвращаетесь в меню настройки персонального приветствия.

«0» – выход в меню персональных настроек.

«#» – выход в главное меню.

Меню конфигурирования пароля

Для доступа к меню установки пароля в меню персональных настроек нажмите «2». В меню доступны следующие пункты:

«1» – задание пароля. Вам будет предложено ввести текущий пароль, а затем дважды ввести новый. Максимальная длина пароля – 10 символов, при этом он должен состоять только из цифр. В зависимости от результата вы услышите сообщение «Пароль успешно изменен» или «Введен неверный пароль». Затем вы возвращаетесь в меню настройки пароля.

«2» – включение/отключение запроса пароля.

«0» – выход в меню персональных настроек.

«#» – выход в главное меню.

Меню перезаписи сообщений

Для доступа к меню перезаписи сообщений в меню персональных настроек нажмите «4». При выборе меню вы услышите сообщение «Блокировка перезаписи сообщений включена» или «Блокировка перезаписи сообщений выключена». В меню доступны следующие пункты:

«1» – выключение перезаписи сообщений.

«2» – включение перезаписи сообщений.

«0» – возврат в меню персональных настроек.

«#» – выход в главное меню.

Меню настройки уведомлений

Для доступа к меню настройки уведомлений в меню персональных настроек нажмите «5». В меню доступны следующие пункты:

«1» – включение/выключение отправки голосовых уведомлений.

«0» – возврат в меню персональных настроек.

«#» – выход в главное меню.

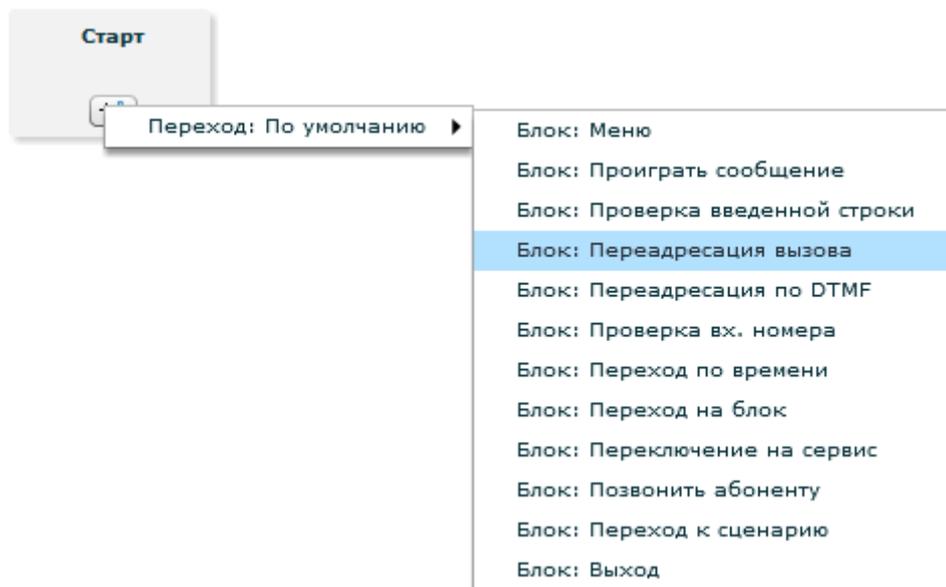
Переадресация вызова

Для самостоятельной настройки переадресации вызова, необходимо зайти в веб-кабинет пользователя по адресу <https://my.telezon.ru:8443>. Для входа в веб кабинет используйте данные полученные при подключении.

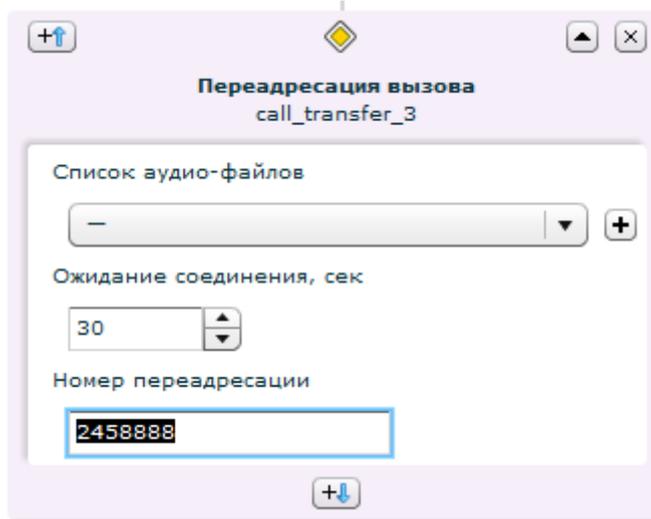
В дереве меню выберите пункт «Сценарии IVR».

Нажмите на кнопку «Добавить сценарий». (Внимание! Для корректного отображения конструктора блоков IVR, необходимо установить в системе Adobe flash player).

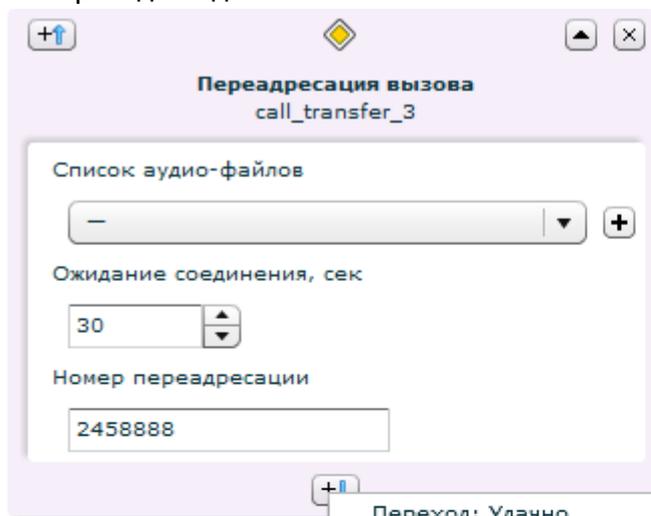
В блоке «Старт» нажмите на кнопку  и выберите из списка блок «Переадресация вызова».



Далее в блоке «Переадресация вызова» нажмите кнопку , чтобы раскрыть блок. В поле номер переадресации, впишите требуемый номер, на который необходимо переадресовать вызов.

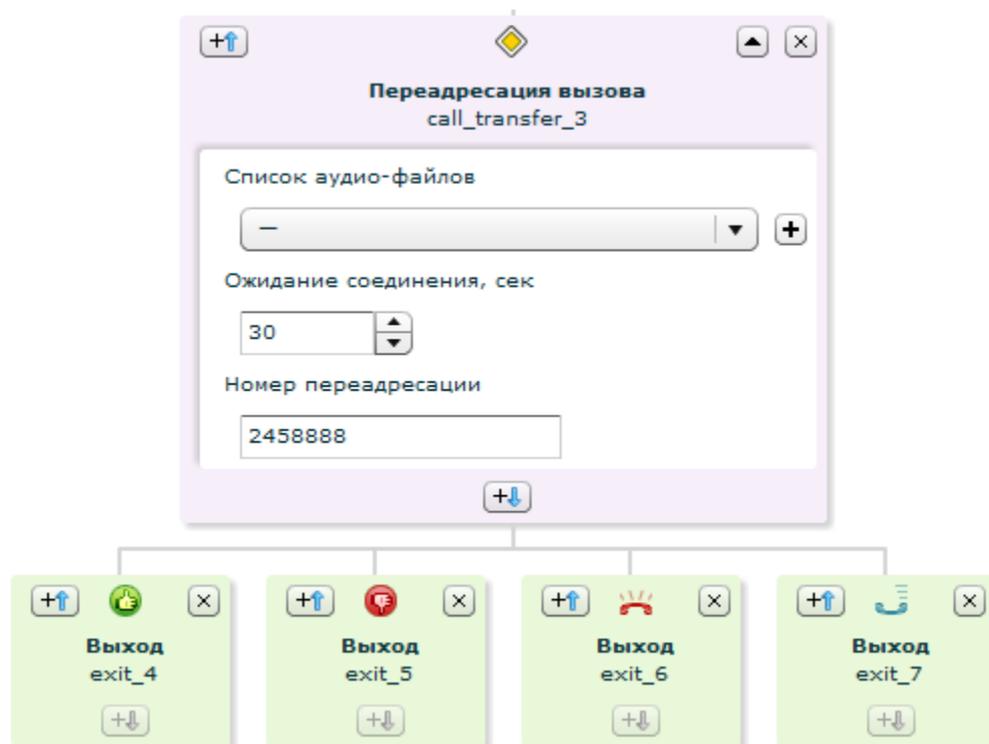


Далее в блоке «Переадресация вызова» нажмите на кнопку  и выберите блок «Выход» в переходе «Удачно».

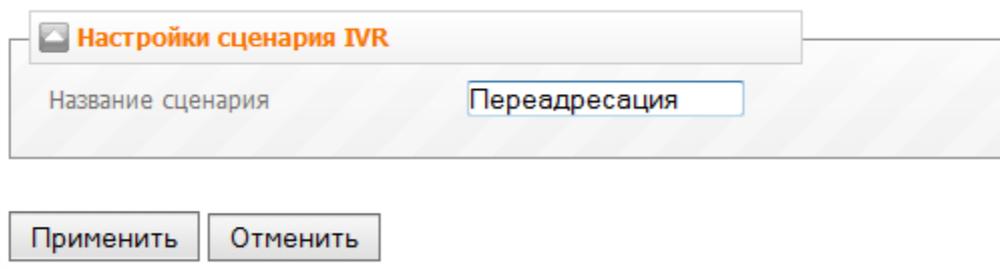


- | | | |
|-------------------------|---|---------------------------------|
| Переход: Удачно | ▶ | Блок: Меню |
| Переход: Неудачно | ▶ | Блок: Пройграть сообщение |
| Переход: При неответе | ▶ | Блок: Проверка введенной строки |
| Переход: При занятости | ▶ | Блок: Переадресация вызова |
| Переход: При отклонении | ▶ | Блок: Переадресация по DTMF |
| | | Блок: Проверка вх. номера |
| | | Блок: Переход по времени |
| | | Блок: Переход на блок |
| | | Блок: Переключение на сервис |
| | | Блок: Позвонить абоненту |
| | | Блок: Переход к сценарию |
| | | Блок: Выход |

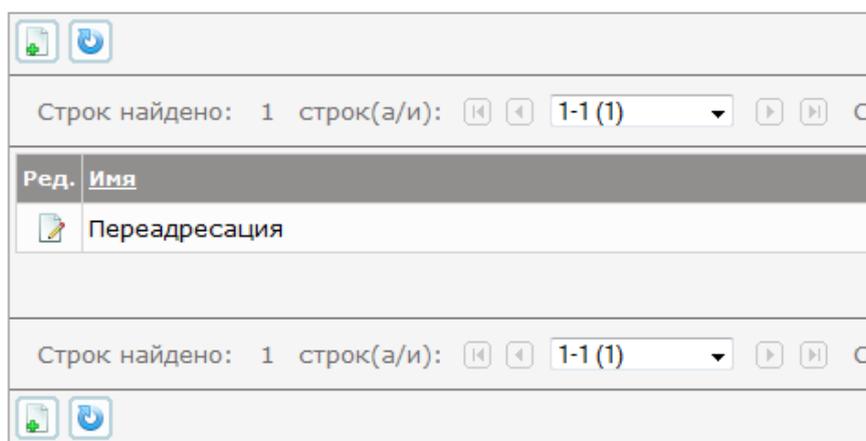
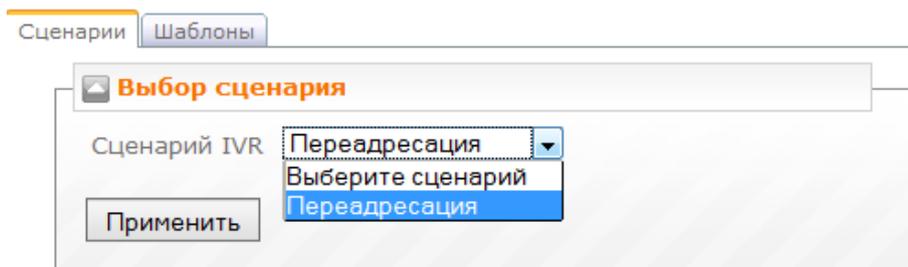
Выбирайте блок «Выход» аналогично и для других переходов кроме перехода «При отклонении». В итоге у вас должно получиться примерно так:



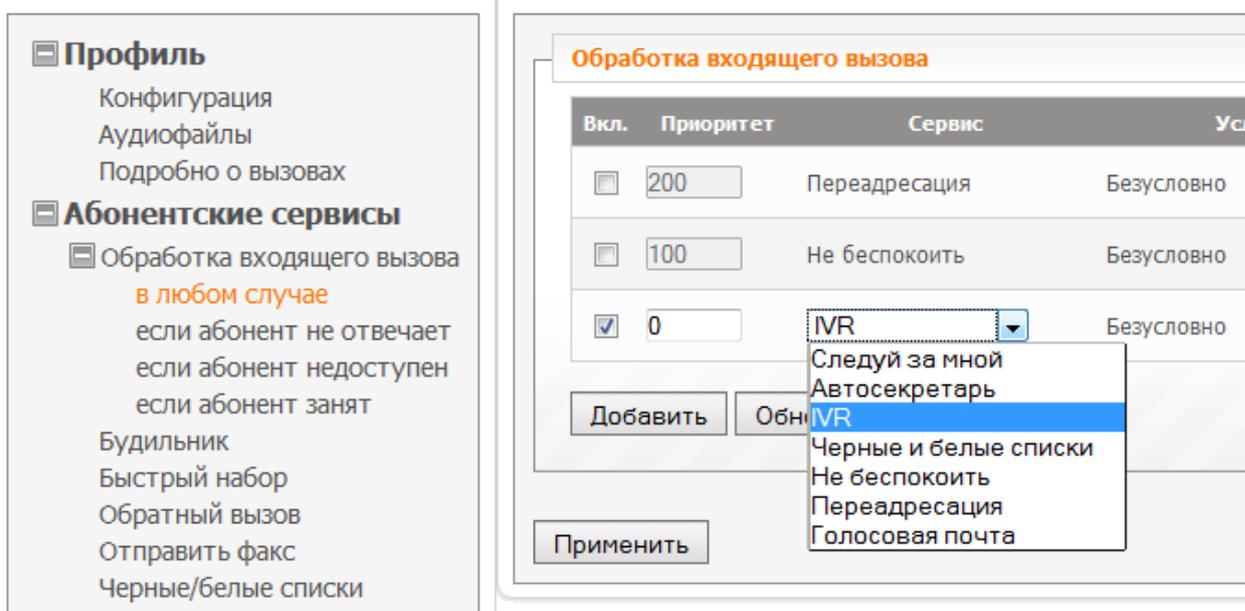
Далее введите название сценария в соответствующее поле внизу окна и нажмите кнопку «Применить».



После этого, необходимо выбрать наш сценарий в выпадающем списке и нажать кнопку «Применить».



Теперь необходимо выбрать наш готовый сценарий IVR по одному из условий обработки входящего вызова. На примере безусловной обработки показано, каким образом выбирать ранее созданный сценарий. Надо нажать кнопку «Добавить» и выпадающем меню выбрать «IVR». Затем необходимо нажать кнопку «Применить».



После этого необходимо проверить, что переадресация срабатывает. Если у вас возникнут сложности с самостоятельной настройкой, пожалуйста, обратитесь любым удобным для вас способом в Service Desk компании «Телезон» (helpdesk@telezon.ru или по телефону: (391) 245-87-87).

Конференция

Этот сервис позволяет организовывать конференции между тремя абонентами. Для организации конференции (путем подключения к текущему сеансу связи новых абонентов) выполните следующее:

- 1) наберите комбинацию клавиш ***#**, чтобы перевести собеседника в режим ожидания;
- 2) введите номер одного из абонентов, подключаемых к конференции;
- 3) дождитесь ответа вызываемого абонента;
- 4) нажмите комбинацию клавиш ***#** еще раз для отмены режима ожидания для предыдущего абонента и подключения нового участника к конференции.

 Пример: Подключить к текущему сеансу связи абонента 105, создав или расширив конференцию.

Набор: ***#** > (сигнал ответа станции) > 105 > (ответ вызываемого абонента) > ***#**.

Каждый абонент может покинуть конференцию в любое время.

Если же вам необходимо объединить в конференцию четырех участников и более, то необходимо подключение сервиса «Многосторонняя конференция». Подключение и использование данного сервиса бесплатно. Для этого обратитесь любым удобным для вас способом в Service Desk компании Телезон (helpdesk@telezon.ru или по телефону: (391) 245-87-87).

Автодозвон с обратным вызовом

Услуга «Автодозвон с обратным вызовом» предоставляет вам возможность автоматического дозвона до вызываемого (например, если он занят) с обратным вызовом на ваш номер.

Использование и настройка этого сервиса с помощью телефонного аппарата (необходимо переделать RADIUS)

Сценарий работы услуги выглядит следующим образом:

- 1) Абонент А вызывает абонента Б.
- 2) Номер абонента Б занят.
- 3) Абонент А набирает комбинацию клавиш, чтобы заказать услугу «Автодозвон с обратным вызовом», затем вешает трубку.
- 4) Приложение делает попытки дозвониться до абонента Б с определенным интервалом.
- 5) В случае дозвона (когда абонент Б снимет трубку) приложение делает обратный вызов на абонента А.
- 6) Когда абонент А снимет трубку, соединение с абонентом Б будет установлено.

Чтобы воспользоваться услугой «Автодозвон с обратным вызовом», выполните следующее:

- 1) наберите код доступа к сервису;
- 2) введите номер вызываемого абонента;
- 3) положите трубку.

! Пример: код доступа к услуге – 0030, номер вызываемого абонента – 2141101.

Набор: 00302141101 – чтобы включить автодозвон с обратным вызовом до номера 2141101.

0030 – чтобы включить автодозвон с обратным вызовом до последнего набранного номера.

Настройка этого сервиса с помощью web кабинета

Войдите в web кабинет по адресу <https://my.telezon.ru>

Далее введите в поле «Пользователь» номер своего телефона. В поле пароль введите пароль, выданный вам при подключении. Если вы не являетесь пользователем ВАТС (номер вашего телефона не трехзначный), то поле «Домен» необходимо оставить пустым.

Перейдите в раздел «Обратный вызов».

Укажите желаемое время для осуществления звонка.

Поле «Номер обр. вызова» оставьте пустым. Вы можете регулировать такие параметры как количество попыток, интервал между попытками. В поле «Автоматическое соединение с номером» укажите вызываемый номер. После этого нажмите кнопку «Добавить», и система выполнит звонок, согласно выбранному вами времени.

Обратный вызов

Время	Номер обр. вызова	Вызываемый номер	Статус	Действие
2015-04-01, 18:00	3912197827	2141101	Ожидание	✘

Сейчас

В указанное время:

Номер обр. вызова

Количество попыток

Интервал м/д попытками, мин.

Количество попыток ввода

Время ожидания ввода, сек.

Аутентификация при ответе на обратный вызов

Автоматическое соединение с номером

Очередь вызовов

Сервис «Очередь вызовов» позволяет создавать центры обработки вызовов (ЦОВ). Для организации ЦОВ выделяется единый номер, на который поступают все входящие вызовы, и несколько номеров операторов-абонентов (агентов) РТУ МОА, принимающих вызовы, поступившие на номер ЦОВ.

Если на момент поступления очередного вызова все операторы заняты, то вновь поступивший вызов ставится в очередь до тех пор, пока не освободится какой-либо из операторов.

Услуга по умолчанию не включена. Подключается она совершенно бесплатно. Для этого обратитесь в Service Desk нашей компании по телефону 245-87-87, либо напишите письмо на почту helpdesk@telezon.ru

Правила набора междугородних и международных номеров

Для набора междугородних номеров, в том числе и федеральных номеров телефонов сотовой связи, придерживайтесь следующих правил:

Обязательно набирайте код выхода на междугороднюю связь 8 , затем набирайте код города или код мобильного оператора и номер абонента.

 Пример 1: код выхода на МГ связь – 8, Код города 495 (Москва), номер вызываемого абонента – 3335577

Набор: 84953335577

 Пример 2: код выхода на МГ связь – 8, Код мобильного оператора 923 (Мегафон), номер вызываемого абонента – 3541101

Набор: 89233541101

Для набора международных номеров (все не российские номера), придерживайтесь следующих правил:

Обязательно набирайте код выхода на международную связь 810 , затем набирайте код страны, код города или код мобильного оператора и номер абонента

 Пример: код выхода на МН связь – 810, Код страны 7 (Казахстан), Код города 727 (Алматы), номер вызываемого абонента – 2072525

Набор: 81077272072525

Запись телефонных разговоров

Ниже представлено краткое описание полей сервиса «Запись телефонных разговоров». Более подробную инструкцию по использованию всех возможностей сервиса Вы можете запросить у Вашего менеджера или скачать по адресу: <http://telezon.ru/for-clients/docs>

Для входа в сервис запись звонков необходимо перейти по адресу <http://vr.telezon.ru>

Введите в соответствующие поля имя пользователя и пароль, которые вы получили при подключении сервиса. Если вы не являетесь пользователем ВАТС, вам не нужно заполнять верхнее поле «Домен».

Для входа введите данные

Домен

3912197827

.....

Войти [Забыли пароль?](#)

После успешного входа вы увидите такую страницу:

The screenshot shows the telezon web interface. At the top, there is a navigation bar with the telezon logo and menu items: Записи звонков, Статистика, Настройки, and Выйти. Below the navigation bar, there is a section for filtering call recordings. On the left, there are date range selectors (Начальная дата: 31.03.2015, Конечная дата: 31.03.2015) and a One-click filter menu with options: Звонки за сегодня, Входящие, Исходящие, Внутренние, and Пропущенные. Below the filter menu, there are tabs for Пользователи and Номера, and a table with columns: Login, Запись, and Отобразить. The main part of the page is a table titled 'Запись звонков' (Call Recording) with columns: Сотрудник, Направление, Тип, Откуда, Куда, Кем принят, Дата, Вреня, Длительность, and Запись. The table contains 15 rows of call data.

Сотрудник	Направление	Тип	Откуда	Куда	Кем принят	Дата	Вреня	Длительность	Запись
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:47:17	52	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:47:01	52	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:46:18	34	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:46:02	33	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:45:17	16	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:45:02	15	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:44:17	13	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:44:01	12	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:43:18	1	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:43:02	0	
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:41:18	46	

В левом блоке страницы вы можете выбрать диапазон дат, за который будет выводиться статистика (1). Также можно выбрать один из быстрых фильтров (2). Если вы вошли как администратор ВАТС, вы сможете выбрать фильтр по внутренним номерам сотрудников. (3)

This is an annotated version of the telezon interface screenshot. Three red boxes with yellow numbers highlight specific features: 1. A box around the date range selectors (Начальная дата: 31.03.2015, Конечная дата: 31.03.2015) and the 'Обновить' button. 2. A box around the 'One-click фильтр' menu, specifically highlighting the 'Входящие' (Incoming) option. 3. A box around the 'Пользователи' (Users) tab and the 'Отобразить' (Show) button in the table below it.

В правой части страницы отображены сами вызовы. Вы можете отфильтровать вызовы по любой колонке (1). Прослушать запись, нажав соответствующую кнопку в самой правой колонке (2). Вверху расположен плеер, с помощью которого вы можете проигрывать/приостанавливать запись. Останавливать запись и скачивать файл записи в формате mp3 (3). Также в верхней части этого блока вы можете отправить на печать либо скачать статистику в формате Excel(4).

Запись звонков
 Выберите даты, задайте фильтры и прослушайте записи разговоров

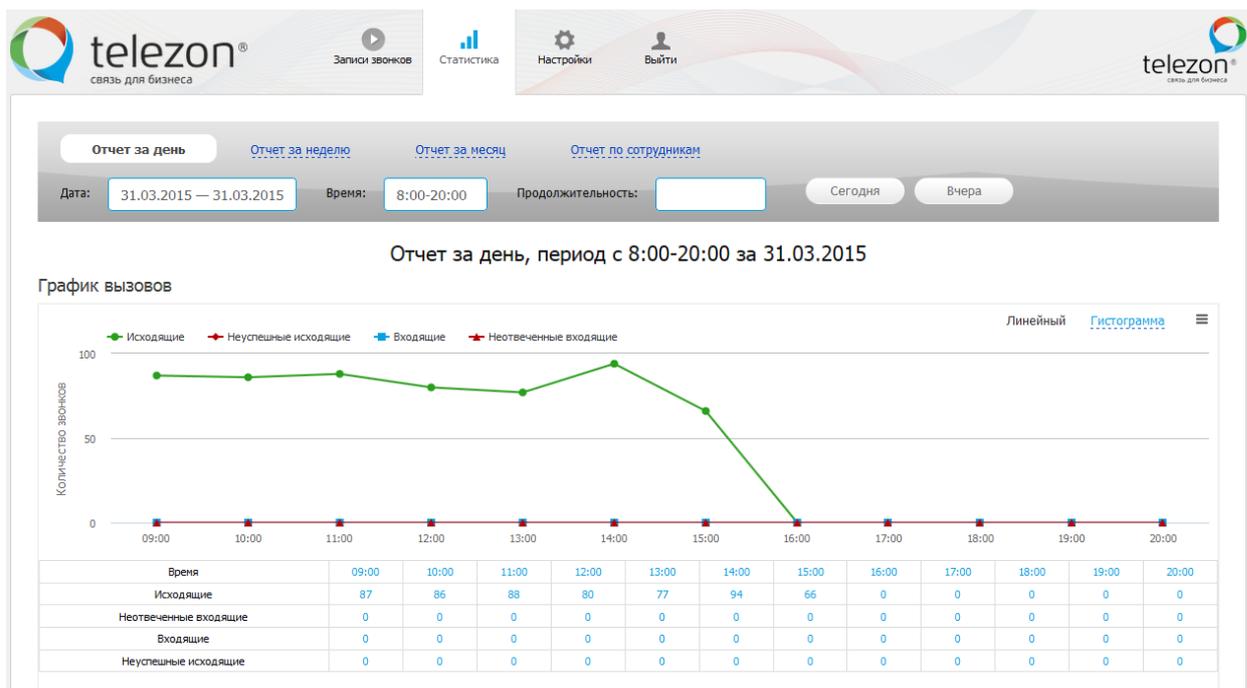
Скачать файл

Прослушать текущий вызов

1 2 3 4

Сотрудник	Направление	Тип	Откуда	Куда	Кем принят	Дата	Время	Длительность	Запись
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:20:17	50	>
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:20:01	49	>
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	0004		31.03.2015	12:19:17	34	>
3912197827	Исходящий	Отвеченный	3912197827	2197828		31.03.2015	12:19:02	33	>

Во вкладке статистика, вы можете получить различные отчеты, которые помогут вам в принятии управленческих решений.



Личный кабинет (для просмотра междугороднего трафика)

Для перехода в личный кабинет необходимо перейти по адресу <https://cabinet.telezon.ru/user/> либо просто щелкнуть по ссылке Личный кабинет

telezon
связь для бизнеса

(391) 245-88-88 | 8-800-77-55-117
Звонок бесплатный

Обратный звонок

Личный кабинет **новинка**

Запись разговоров

Входящие звонки за 01.01.2014

Исходящие звонки за 01.01.2014

По номерам

По сотрудникам

Найдите огромный потенциал роста для Вашей Компании.
Собирайте, анализируйте и улучшайте качество телефонных переговоров с Вашими клиентами.

Подробнее об услуге

Запись разговоров 8-800 Номер "8-800" SIP SIP-Телефония Многоканальный номер Виртуальная АТС

Введите в соответствующие поля пин и пароль.

WEB-кабинет

PIN:

Пароль:

[Войти](#)

После успешного входа, перейдите по ссылке «Детализация услуг передачи голоса для целей передачи информации».

telezon
связь для бизнеса

Нужна помощь

Выйти из WEB кабинета

Добро пожаловать Текущая дата: 06.04.2015

Абонент: ЗАО "ЭНЕРГИЯ" | Рахимов С.И. Ваш менеджер: Шухова Елена Александровна Ваш специалист по расчетам: Курбанова Татьяна Николаевна

PIN: 4387 Задать вопрос Задать вопрос

Текущий баланс: 261,77 р.

Настройки Детализации Отзывы и предложения Состояние расчетов

Выберите услугу:

1

Детализация услуг передачи голоса для целей передачи голосовой информации

© Telezon (ООО "ТК Телезон"). Все права защищены. Телефон: (391) 245-88-88 Факс: (391) 245-88-99

Далее выберите устройство в выпадающем списке, либо выставьте галку «Выбрать все устройства», чтобы вывести статистику по всем устройствам. Выберите период. Перейдите по ссылке «Сформировать».

Детализация услуг передачи данных для целей ПГИ

Выберите устройство: ПД для ПГИ 1531_pin_001 Выбрать все устройства

Объем потребления услуги за текущий день: 0,00 р.
Объем потребления услуги за месяц: -1,30 р.
Текущее сальдо по услуге: 261,77р.

Начало периода: 01.04.2015 Конец периода: 06.04.2015

Группировка результата: По часам По дням По месяцам По устройствам Детальный

Сформировать **Закрыть**

В результате вы получите таблицу с совершенными звонками. Таблицу можно отправить на печать либо сохранить.

Оператор: Telezon (ООО "ТК Телезон")
Абонент:
PIN: 4387
Текущее сальдо по услуге: 261,77р.
Период расчета: с 01.03.2015 по 31.03.2015

Детализация услуг междугородней и международной VoIP телефонии

Дата и время	Устройство	Номер назначения	Наименование направления	Кол-во звонков	Длительность	Стоимость, руб.	Тариф, руб.
04.03.2015 08:22	1531_pin_001	79607590_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	1 мин. 3 сек.	2,60	1,30
04.03.2015 15:16	1531_pin_001	79233509_pin_	Красноярский (mob) - Мегафон	1	36 сек.	1,30	1,30
04.03.2015 17:25	1531_pin_001	73832744_pin_	Новосибирская область, Новосибирск	1	3 мин. 29 сек.	4,68	1,17
06.03.2015 10:53	1531_pin_001	79607590_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	20 сек.	1,30	1,30
10.03.2015 12:15	1531_pin_001	79607644_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	3 сек.		1,30
10.03.2015 12:15	1531_pin_001	79607644_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	3 сек.		1,30
10.03.2015 12:16	1531_pin_001	79607604_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	36 сек.	1,30	1,30
10.03.2015 15:58	1531_pin_001	79607604_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	58 сек.	1,30	1,30
12.03.2015 13:59	1531_pin_001	79607604_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	1 мин. 12 сек.	2,60	1,30
12.03.2015 14:50	1531_pin_001	79607604_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	6 мин. 59 сек.	9,10	1,30
16.03.2015 10:21	1531_pin_001	79607590_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	36 сек.	1,30	1,30
17.03.2015 17:08	1531_pin_001	73832728_pin_	Новосибирская область, Новосибирск	1	2 мин. 0 сек.	2,34	1,17
27.03.2015 12:43	1531_pin_001	79029916_pin_	Красноярский (mob) - ЕТК	1	52 сек.	1,30	1,30
27.03.2015 16:43	1531_pin_001	79048906_pin_	Красноярский (mob) - ЕТК	1	55 сек.	1,30	1,30
31.03.2015 15:18	1531_pin_001	79607590_pin_	Красноярский (mob) - Билайн	1	19 сек.	1,30	1,30
Итого за период:				15	20 мин. 1 сек.	31,72	

1 **Закрыть**
2 **Напечатать**
Экспорт

Web кабинет пользователя

Для перехода в личный кабинет необходимо набрать в адресной строке браузера <https://my.telezon.ru>

Далее введите в поле Пользователь номер своего телефона. В поле пароль введите пароль, выданный вам при подключении. Если вы не являетесь пользователем ВАТС (номер вашего телефона не трехзначный), то поле Домен необходимо оставить пустым.

После успешного входа, вы увидите следующую страницу:

Профиль
Конфигурация
Аудиофайлы
Подробнее о вызовах

Абонентские сервисы
Обработка входящего вызова в любом случае
если абонент не отвечает
если абонент недоступен
если абонент занят
Быстрый набор
Обратный вызов
Отправить факс
Черные/белые списки
Голосовая почта
«Следуй за мной»
Сценарии IVR

Кабинет абонента

Общие настройки

Язык интерфейса: Русский

Пользователь: 3912197827

Номер абонента: 3912197827

Электронная почта: @telezon.ru

ПИН-код: []

Запрашивать ПИН-код в DISA

Список доступных сервисов

Алиасы абонента

Изменить пароль

Применить Обновить

В разделе Конфигурация, вы можете ввести/заменить адрес электронной почты, чтобы корректно работали сервисы виртуальный факс и голосовая почта. Также в этом разделе вы можете сменить пароль для входа в web кабинет.

Раздел - Аудиофайлы

Профиль
Конфигурация
Аудиофайлы
Подробнее о вызовах

Абонентские сервисы
Обработка входящего вызова в любом случае
если абонент не отвечает
если абонент недоступен
если абонент занят
Быстрый набор
Обратный вызов
Отправить факс
Черные/белые списки
Голосовая почта
«Следуй за мной»
Сценарии IVR

Аудиофайлы

Использовано пространства: 0 / 5120

Строк найдено: 11 строк(а/и): 1-10 (1) Строк на странице: 10

Название категории	Имя	Описание	Действие	Проиграть аудиофайл
System	Alarm		🎵 🎵 🎵	0:01
System	Call cannot be process at the moment		🎵 🎵 🎵	0:03
Progress Tones	Follow Me Ringback		🎵 🎵 🎵	0:20
System	Music on hold		🎵 🎵 🎵	0:52
Progress Tones	Ringback		🎵 🎵 🎵	0:20
System	Start Record		🎵 🎵 🎵	0:02
System	Stop Record		🎵 🎵 🎵	0:01
System	User is busy		🎵 🎵 🎵	0:03
System	User no answer		🎵 🎵 🎵	0:02
System	Voice mail		🎵 🎵 🎵	0:04

Строк найдено: 11 строк(а/и): 1-10 (1) Строк на странице: 10

Здесь можно добавить/изменить аудиозаписи, которые будут использоваться в работе различных сервисов.

Раздел – «Подробнее о вызовах»

Дата создания записи	Время соединения	Время разъединения	Вх. А-номер	Вх. В-номер	Исх. А-номер	Исх. В-номер	Продолжительность вызова	Причина разъединения	Код разъединения 0,931
2015-03-30 14:37:22	2015-03-30 14:37:18	2015-03-30 14:37:22	3912197827	2197828	3912197827	2197828	5	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:36:41	2015-03-30 14:36:18	2015-03-30 14:36:41	3912197827	2197828	3912197827	2197828	24	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:35:15		2015-03-30 14:35:15	3912197827	2197828	3912197827	2197828	0	Удачный звонок	19 - No answer from user (user alerted)
2015-03-30 14:34:42	2015-03-30 14:34:17	2015-03-30 14:34:42	3912197827	2197828	3912197827	2197828	25	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:33:22	2015-03-30 14:33:17	2015-03-30 14:33:22	3912197827	2197828	3912197827	2197828	5	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:32:53	2015-03-30 14:32:18	2015-03-30 14:32:52	3912197827	2197828	3912197827	2197828	35	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:31:28	2015-03-30 14:31:17	2015-03-30 14:31:28	3912197827	2197828	3912197827	2197828	11	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:30:27	2015-03-30 14:30:17	2015-03-30 14:30:27	3912197827	2197828	3912197827	2197828	10	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:29:58	2015-03-30 14:29:18	2015-03-30 14:29:58	3912197827	2197828	3912197827	2197828	41	Удачный звонок	16 - Normal call clearing
2015-03-30 14:29:01	2015-03-30 14:28:18	2015-03-30 14:29:01	3912197827	2197828	3912197827	2197828	43	Удачный звонок	16 - Normal call clearing

В этом разделе можно посмотреть статистику по входящим и исходящим вызовам.

В абонентских сервисах первым в списке идет обработка входящего вызова. Здесь вы можете обработать входящий вызов по нескольким условиям: Безусловно, при неответе, при занятости и при недоступности. Обработать вызов - значит отправить вызов, на какой-либо сервис.

! Пример:

Предположим нам необходимо, чтобы при не отвеченном вызове через 30 секунд, вызов перенаправлялся на сервис «Голосовая почта».

Для этого переходим в раздел «если абонент не отвечает». Жмем кнопку «Добавить» и выбираем в выпадающем списке «Голосовая почта» Далее меняем время, через которое сработает условие. Нажимаем кнопку «Применить», чтобы зафиксировать изменения. Не забудьте ввести адрес своей электронной почты, в разделе конфигурация, чтобы уведомления о новых голосовых сообщениях поступали вам на почту.

Далее идущие по списку сервисы, вы можете настроить и использовать с помощью отдельных инструкций.

IVR меню

Сценарий – это последовательность действий (алгоритм) по обработке поступившего вызова.

Сервис «IVR» предоставляется абоненту компанией-оператором и представляет собой гибко настраиваемый механизм по дифференциации и обработке входящих вызовов с интерактивной системой речевого ответа (IVR).

Для создания нового рабочего сценария используется кнопка «Добавить сценарий».

В поле «Название сценария» указать имя создаваемого сценария.

Элементы управления, имеющиеся на блоках:

 – кнопки «развернуть» и «свернуть блок», соответственно;

 – кнопка «удалить блок»;



... – пиктограмма перехода в режим редактирования имени блока (имена блоков

должны быть уникальными);

 – кнопка сохранения выполненных изменений;

 – кнопка «плюс еще», кнопка «очередной элемент списка»;

 – раскрывающийся список, предоставляющий возможность выбора;

, – флажок (в положении «нет/да»);

 – кнопка перехода к последующим блокам в сценарии;

 – кнопка добавления нового блока между предыдущими блоками в сценарии.

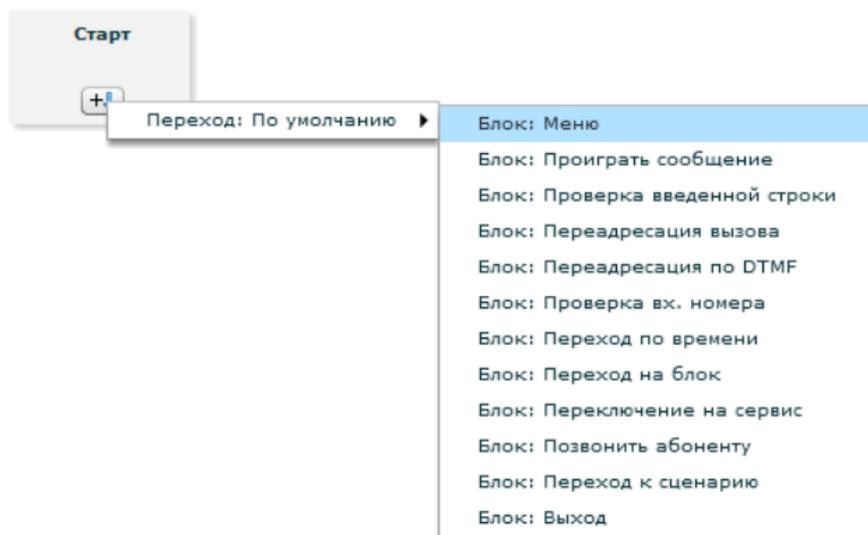
Переходы от этапа к этапу сценария и ветвление алгоритма могут осуществляться:

- по результату (положительному или отрицательному) операции, обозначенной блоком;
- по результату взаимодействия с абонентом (выбор или ввод), а также
- по умолчанию, т.е. по отсутствию взаимодействия с абонентом и по истечению времени,
- от веденного на реакцию со стороны абонента.

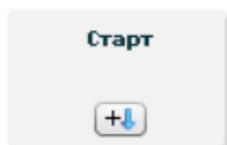
Блоки, назначение которых не предусматривает ветвления или продолжения сценария, лишены кнопки перехода. Сценарии обработки поступающих вызовов, созданные заранее Администратором, абонент - пользователь сервиса «Сценарии IVR» видит как коллекцию шаблонов.

Блоки конструирования сценариев

Все имеющиеся в распоряжении пользователя 12 блоков конструирования сценариев показаны ниже:

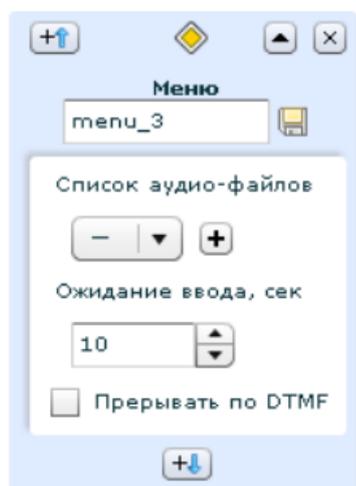


Блок «Старт»



Блок «Старт» всегда является началом сценария и изначально имеется на странице конструирования. Нажатием на кнопку «Добавить» вызывается «Переход по умолчанию» и список всех имеющихся в конструкторе блоков.

Блок «Меню»



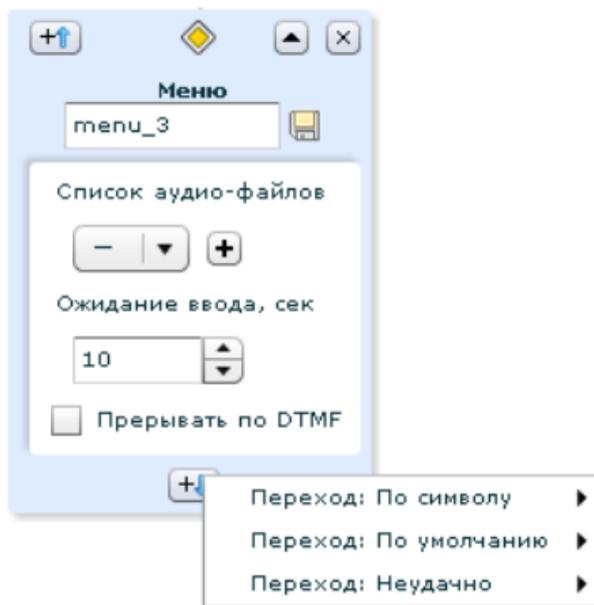
Блок «Меню» позволяет организовать переходы по пунктам, сопоставленным клавишам, нажимаемым абонентом на телефоне.

«Список аудиофайлов» – выбор имен аудиофайлов, из которых составляется информационное сообщение, воспроизводимое пользователю перед переходом в режим ожидания выбора.

«Ожидание ввода, сек» – время ввода символа меню. Если от абонента не поступает никаких сигналов в течение этого времени, сеанс взаимодействия закрывается.

«Прерывать по DTMF» – при отмеченном флажке, воспроизведение аудиофайлов (озвучивание пунктов меню) будет прервано при нажатии абонентом любой кнопки на телефоне.

Кнопка позволяет определить варианты перехода при дальнейшем конструировании сценария.

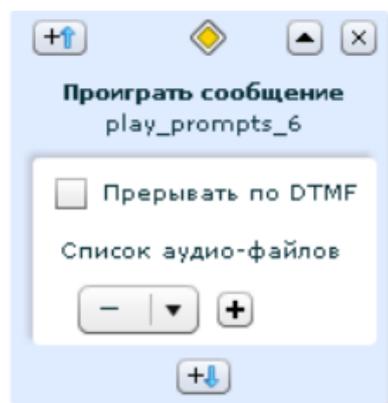


Вариант «Переход: По символу» позволяет определить дальнейшее развитие сценария в ответ на выбранные абонентом пункты меню.

Вариант «Переход: По умолчанию» определяет дальнейший ход сценария при отсутствии реакции со стороны абонента в течение времени, заданного в поле «Ожидание ввода, сек».

Вариант «Переход: Неудачно» позволяет предусмотреть действия в ответ на некорректный ввод со стороны абонента (например, при вводе абонентом символа, несуществующего в меню).

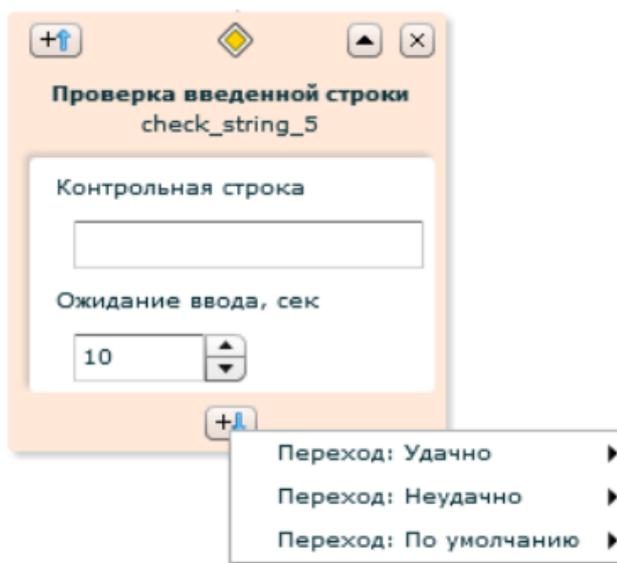
Блок «Проиграть сообщение»



«Прерывать по DTMF» – если флажок отмечен, проигрывание сообщения может быть прервано нажатием любой кнопки на телефоне абонента.

«Список аудиофайлов» – выбор имен аудиофайлов, из которых составляется проигрываемое сообщение. Выход из блока ветвления не предусматривает и возможен только в единственном направлении – «Переход: По умолчанию».

Блок «Проверка введенной строки»

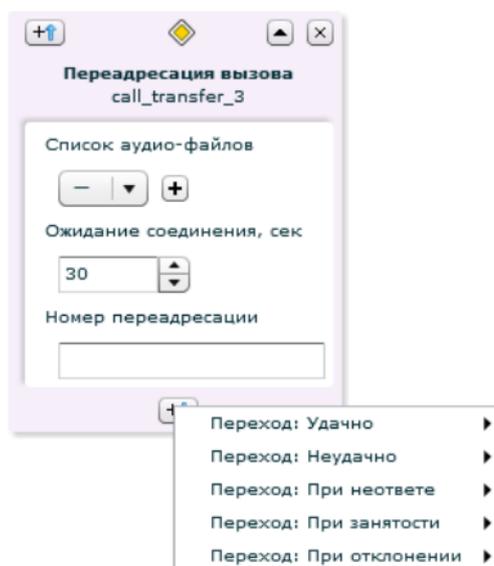


Этот блок позволяет проверить введенную абонентом строку на совпадение с указанной в поле «Контрольная строка».

«Ожидание ввода, сек» – время ввода строки для проверки. Если в течение этого времени абонент не успеет ввести строку, переход выполнится по условию «Переход: По умолчанию».

Положительный или отрицательный результат сравнения предполагает дальнейшее развитие сценария по направлениям: «Переход: Удачно» и «Переход: Неудачно» соответственно.

Блок «Переадресация вызова»



Блок «Переадресация вызова» позволяет включить в сценарии безусловную переадресацию вызова на номер, указанный в поле Номер переадресации:

«Список аудиофайлов» – выбор имени аудиофайла с информационным сообщением, которое должно проигрываться абоненту перед совершением вызова.

«Ожидание соединения, сек» – максимальный период ожидания ответа на вызов в секундах.

«Номер переадресации» – вызываемый номер для исходящего вызова. Может содержать цифры и символы * и #.

Варианты выхода из блока:

«Переход: Удачно» соответствует варианту передачи управления в случае, если вызов оказывается успешным.

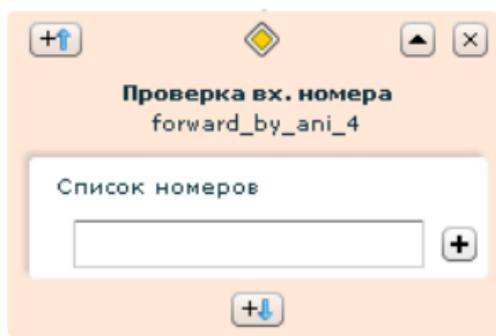
«Переход: Неудачно» используется для передачи управления по ветке, соответствующей варианту, если вызов заканчивается с кодом ненормального завершения.

«Переход: При неответе» используется для передачи управления по ветке, соответствующей варианту, когда вызов оставался без ответа в течение времени, превышающего значение, указанное в поле «Ожидание соединения, сек».

«Переход: При занятости» используется для передачи управления по ветке, соответствующей варианту, когда вызов не состоялся из-за занятости номера переадресации.

«Переход: При отклонении» используется для передачи управления по ветке, соответствующей варианту, когда вызов был отклонен.

Блок «Проверка вх. Номера»



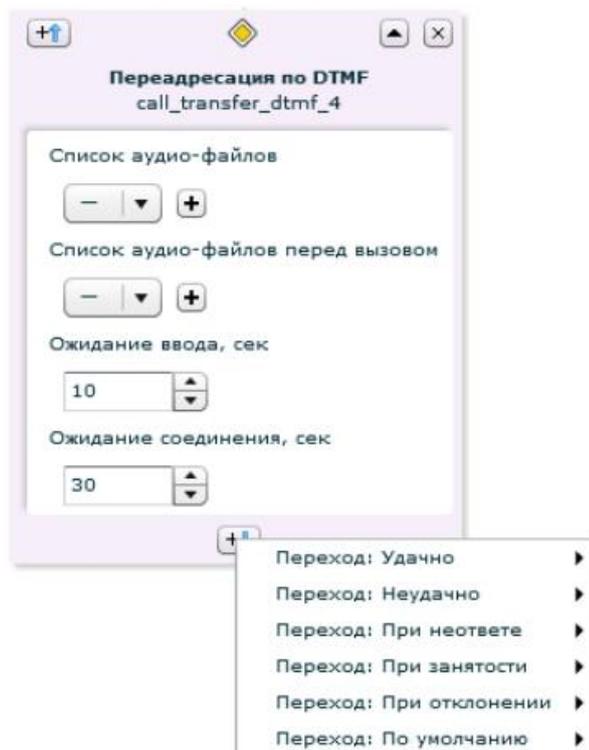
Данный блок позволяет изменять направление исполнения сценария в зависимости от номера, с которого поступил обрабатываемый вызов.

Список номеров – номер-инициатор вызова (входящий номер).

Для ввода очередного номера, нажмите кнопку.

В зависимости от результата сравнения выход из блока осуществляется по направлениям «Переход: Удачно» и «Переход: Неудачно».

Блок «Переадресация по DTMF»



Блок «Переадресация по DTMF» служит для включения в сценарий переадресации вызова на номер, набираемый абонентом.

«Список аудиофайлов» – выбор имен аудиофайлов, составляющих сообщение, которое будет проиграно абоненту сразу при попадании в место сценария, представленное этим блоком (приветствие и предложение ввести нужный номер).

Список аудиофайлов перед вызовом – выбор имен аудиофайлов составляющих сообщение, которое будет проиграно абоненту перед совершением вызова.

«Ожидание ввода, сек» – время, которое система будет отводить на ввод вызываемого номера.

Если период ожидания ввода номера истек и не поступил признак конца набора '#', управление передается по ветке «Переход: По умолчанию».

Ожидание соединения, сек – время, в течение которого система будет пытаться дозвониться до вызываемого абонента. После истечения этого времени переход выполняется по ветке Переход: «При неответе».

Для передачи управления при вызове, который не состоялся по причине того, что номер оказался занят, используется ветка «Переход: При занятости».

Если вызов не состоялся по какой-то другой причине (система не смогла подобрать правило маршрутизации, кодеки были настроены неправильно, вызываемый терминал не принял вызов по какой-либо причине, кроме занятости, и т.п.), переход выполняется по условию: «Переход: Неудачно».

Если вызов был отклонён с мобильного телефона (т.е. сначала был сигнал КПВ, а потом сигнал «занято»), то для передачи управления используется ветка «Переход: При отклонении».

Если вызов успешно состоялся и закончился по инициативе вызываемой стороны, то управление передаётся по ветке «Переход: Удачно».

Блок «Переход по времени»

Блок «Переход по времени» служит для изменения последовательности обработки вызова в зависимости от времени и дня недели.

Если момент передачи управления попадает в указанный в блоке интервал, то управление передаётся по ветке совпадения условия (Переход: Удачно), в противном случае – по ветке несовпадения (Переход: Неудачно).

«Время начала» – начало интервала времени.

«Время окончания» – окончание интервала времени.

«Дни недели» отмечаются выбором соответствующих флажков.

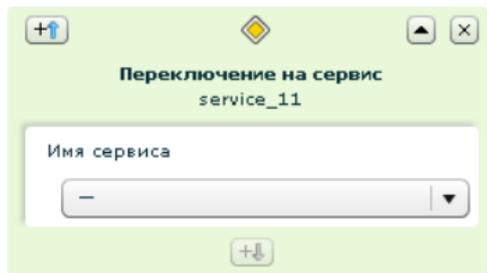
Если на момент проверки интервала времени флажок текущего дня не помечен галочкой, то алгоритм обработки вызова направляется по ветке несовпадения (Переход: Неудачно).

Блок «Переход на блок»

Блок «Переход на блок» служит для включения в сценарий перехода к другому блоку. По своему действию соответствует оператору безусловного перехода GOTO в языках программирования.

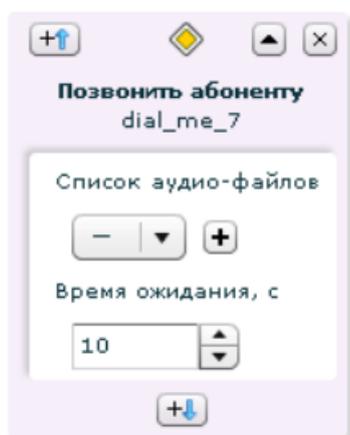
ID блока – выбор блока, к которому у происходит переход.

Блок «Переключение на сервис»



Служит для переключения вызова на сервис, выбранный в раскрывающемся списке «Имя сервиса» выхода не имеет. Может использоваться только в качестве блока, завершающего сценарий или ветку.

Блок «Позвонить абоненту»

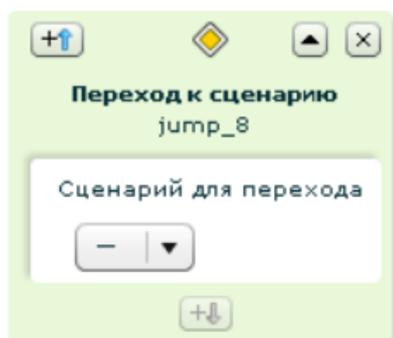


Блок «Позвонить абоненту» предоставляет абоненту возможность совершения вызова на номер владельца IVR.

«Список аудиофайлов» – выбор имен аудиофайлов, из которых составляется проигрываемое приглашение или сообщение. Данные аудиофайлы будут проигрываться перед совершением вызова на номер владельца IVR.

«Время ожидания, с» – максимальное время, за которое вызываемый абонент должен ответить на вызов.

Блок «Переход к сценарию»



Блок предназначен для передачи управления на другой сценарий, выбор которого осуществляется из раскрывающегося списка «Сценарий для перехода».

Блок «Выход»



Этот блок завершает сценарий, т. е. алгоритм обработки вызова и сам вызов завершаются.

Групповой вызов

С помощью сервиса «Групповой вызов» вы можете адресовать вызов одновременно всем членам соответствующей группы абонентов. После того, как один из абонентов снимет трубку, вызов на других телефонах группы прекращается. Для подключения этого сервиса (бесплатно) обратитесь в Service Desk компании Телезон (helpdesk@telezon.ru или по телефону: (391) 245-87-87).

Черный список

Функция «Черные/белые списки» позволяет управлять входящим и исходящими вызовами. «Черные списки» позволяют указывать абонентов, которые ни при каких обстоятельствах не смогут дозвониться до вызываемого абонента. «Белые списки», напротив, позволяют создавать списки абонентов, которые всегда смогут дозвониться до вызываемого абонента.

Принадлежность к «белому списку» имеет приоритет над принадлежностью к «черному». Если номер вызывающего абонента одновременно значится и в «черном», и в «белом» списке, данный абонент сможет дозвониться до вызываемого абонента.

«Блокировка анонимных вызовов» – флажок позволяет включить запрет входящих вызовов с номеров абонентов, скрывающих свой номер (у абонента включен Анти-АОН, во входящем сигнальном сообщении отсутствует информация о номере и пр.).

«Вкл.» – включить/ отключить запись.

«Тип» – выбор списка. Значения: Белый или Черный.

«Вызывающий номер(-а)» – номер или несколько номеров, которые будут добавлены к списку.

«Расписание» – время действия данного списка, позволяет задать «Время» и «Дни действия» данного списка. Если в поле «Расписание» ничего не указано, то функция будет активна всегда независимо от времени. Действие содержит кнопку удаления записи.

BLF (Busy Lamp Field)



Функциональные кнопки (BLF)

Номер горячей линии может быть использован для быстрого набора
Красный: линия занята
Зеленый: линия свободна

Функция BLF (*Busy Lamp Field*) позволяет отслеживать текущее состояние линий других абонентов в реальном времени, а также перехватывать вызовы, предназначенные для других абонентов. Необходимо, чтобы функция BLF телефоном, на котором будет отслеживаться состояние линий.

Доступны следующие состояния линии: свободно (*Idle*), идёт вызов (*Ringin*), линия используется (*Connected/Busy*). Следует упомянуть, что состояние регистрации линии не отслеживается: даже если линия не зарегистрирована, ее состояние будет указано как "свободно".

Функция BLF необходима в первую очередь для секретарей, перенаправляющих звонки. Она позволяет определить, может ли абонент принять вызов в данный момент и, в случае невозможности, переключить на другого ответственного сотрудника или голосовую почту.

Также функция полезна для сотрудников, постоянно совершающих большое количество вызовов ограниченному числу лиц, так как позволяет существенно экономить рабочее время при наборе номеров.

Быстрый набор

Сервис «Быстрый набор» дает возможность запрограммировать определенные клавиши телефонного аппарата на наиболее часто используемые номера телефонов, что позволяет быстро набирать тот или иной номер нажатием одной или двух клавиш.

Использование и настройка этого сервиса с помощью телефонного аппарата (необходимо переделать RADIUS)

! Пример. Предположим, что код доступа к сервису – 0007, код быстрого набора – 10, телефонный номер – 2458888.

Чтобы установить быстрый набор телефонного номера 2458888 при вводе 10, выполните следующее:

- 1) наберите код доступа к сервису;
- 2) введите код быстрого набора;
- 3) введите телефонный номер.

Набор: 0007 10 2458888.

В ответ вы услышите сообщение «Услуга подключена».

Код быстрого набора – это число в диапазоне от 1 до 99, за исключением номеров телефонов служб экстренной помощи (01, 02, 03...09).

Чтобы отключить быстрый набор, наберите следующую комбинацию клавиш:

- 1) код доступа к сервису;
- 2) код быстрого набора.

Набор: 0007 10#

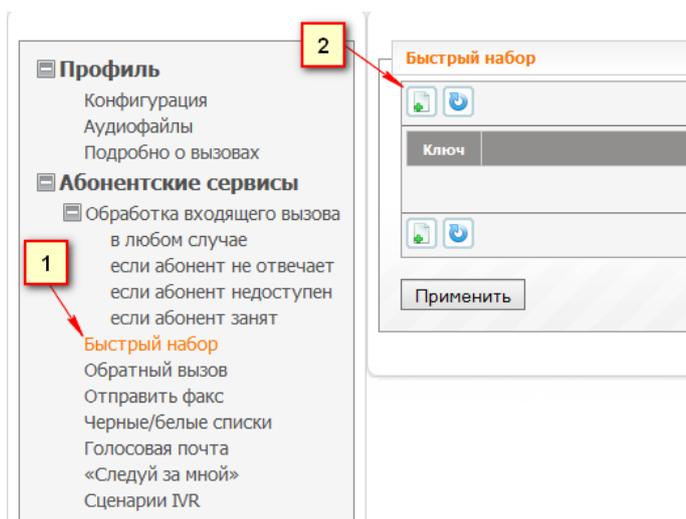
В ответ вы услышите сообщение «Услуга отключена».

Настройка этого сервиса с помощью web кабинета

Войдите в web кабинет по адресу <https://my.telezon.ru>

Далее введите в поле «Пользователь» номер своего телефона. В поле пароль введите пароль, выданный вам при подключении. Если вы не являетесь пользователем ВАС (номер вашего телефона не трехзначный), то поле «Домен» необходимо оставить пустым.

Перейдите в раздел «Быстрый набор»(1) и нажмите кнопку добавления новой записи (2).



Введите в поле «Ключ» код быстрого набора, например 10. Введите краткое описание в соответствующее поле. Также введите полный номер, на который будет осуществляться дозвон. Нажмите кнопку «Применить». Теперь при наборе короткого номера 10, автоматически наберется номер, который вы ввели в поле «Номер».

Быстрый набор

Ключ	Описание	Номер	Действие
10	Мама	89133351267	✖

Запись аудиофайлов

Сервис «Запись аудиофайлов» позволяет записывать собственные голосовые сообщения по телефону.

Записанные сообщения могут применяться при настройке и использовании сервиса «IVR», а также для замены аудиофайлов (голосовых сообщений), содержащихся в системных категориях.