



IVR_CTX2000



سیستم IVR_CTX2000

مقدمه:

سیستم IVR_CTX2000 یک سیستم جامع و یکپارچه در جهت پوشش نیازهای اتوماسیون های نوین در شرکتها می باشد. اصول طراحی این سیستم مبتنی بر VOIP می باشد. این روش این امکان را به سیستم IVR_CTX2000 میدهد تا امکان ارتباط با سیستمهای معمول در مخابرات را فراهم کند (FXO, PRI, ISDN, Q.Sig, SS7,..) و از سویی دیگر ارتباط با ابر IP و VOIP را براحتی فراهم کند که در نتیجه قابلیت های زیادی را برای این سیستم و زیر سیستم های آن بوجود آورده است طراحی ماژولار و پیش بینی اینترفیسهای متنوع جهت ارتباط با سیستم های موجود امکان پیاده سازی نیازهای پیش بینی شده را، به این سیستم میدهد.

از جمله رابط های نرم افزاری جهت توسعه این سیستم میتوان به زبان های پیشرفته ای مانند PERL, C++, PHP, JAVA

نام برد. از امکانات دیگر این سیستم امکان برقراری ارتباط با انواع دیتابیس های استاندارد مانند SQL SERVER

, MYSQL, ORACLE, را بر شمرد.

۱) زیر سیستم IVR :

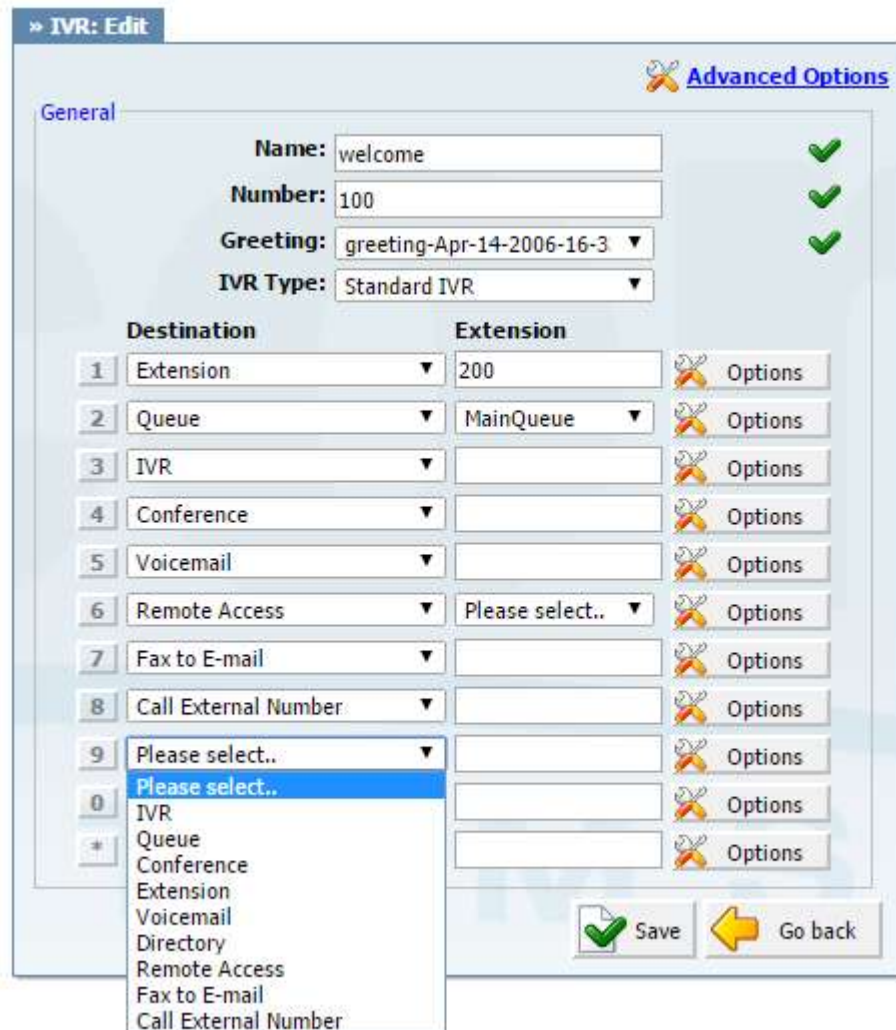
۱-۱) تعریف IVR :

IVR راه اصلی ورود مکالمات به این سیستم می باشد. در تعریف IVR کلیه امکانات مورد نیاز پیش بینی شده است



شکل شماره ۱

در شکل شماره ۲ مراحل تعریف یک IVR نشان داده شده است



شکل شماره ۲

۲-۱) تعریف IVR پیشرفته :

در شکل شماره ۳ مراحل پیشرفته جهت تنظیم IVR نمایش داده شده است:

Response Timeout:	<input type="text" value="4"/>	
RTP Delay [sec]:	<input type="text" value="1"/>	
Digit Timeout:	<input type="text" value="1"/>	
Rings to Answer:	<input type="text" value="1"/>	✓
Greeting Options		
Play Greeting:	<input type="text" value="3 times"/>	✓
Timeout Extension:	<input type="text" value="200"/>	
Operation Times		
<input type="button" value="Operation times"/>		
Ringing Type		
Ringing Type:	<input type="text" value="Generate Ring"/>	✓
Music On Hold:	<input type="text" value="Please select ..."/>	✓
Custom ring tone:	<input type="text"/>	
Local Dialing		
Dial local/network destinations:	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A	
FAX dialing:	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A	
Enable range limit:	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A	
Start at:	<input type="text"/>	
End at:	<input type="text"/>	
Permissions		
Account access only:	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A	
Account list:	<input type="text"/>	✓
Sales extension:	<input type="text"/>	✓
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Go back"/>		

شکل شماره ۳

۲) زیر سیستم گروههای ACD:

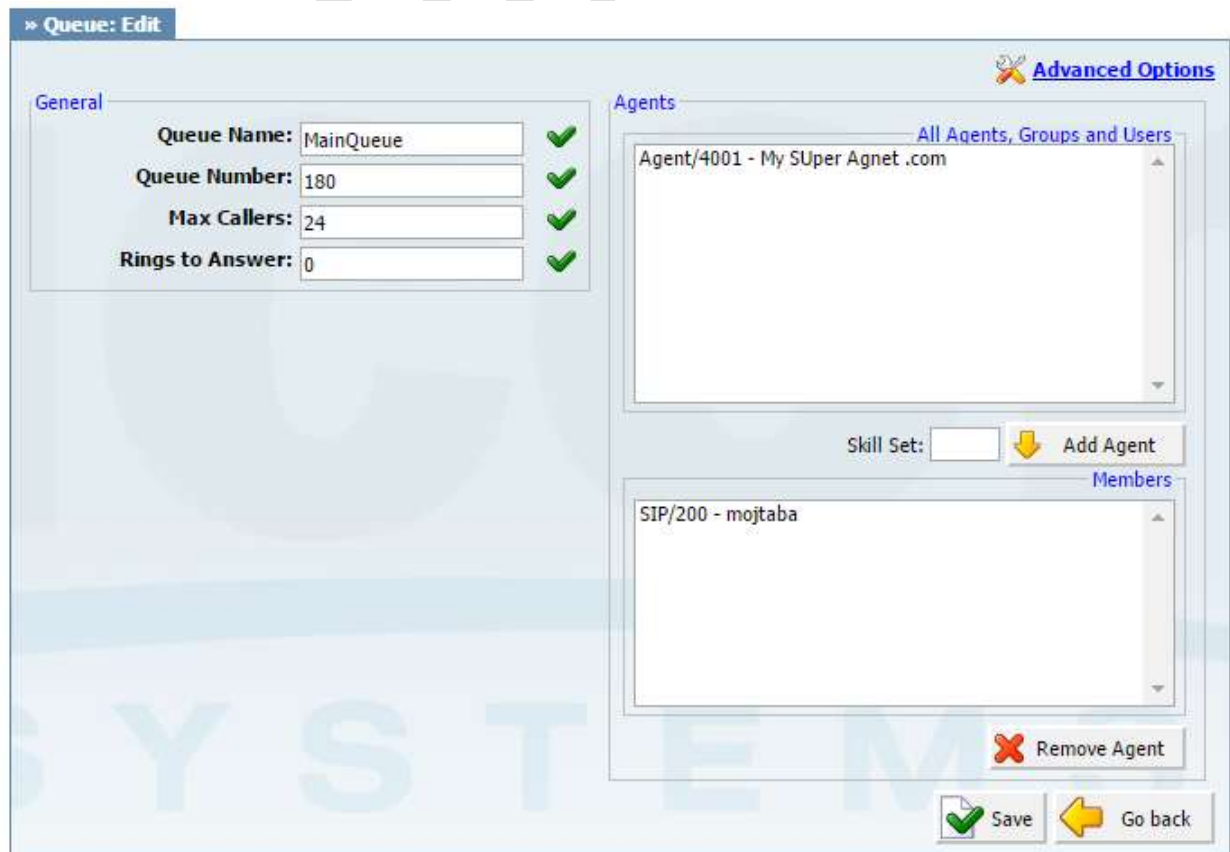
۲-۱) تعریف گروههای ACD:

یکی از گزینه های انتخاب در منوهای IVR ، گروه های ACD می باشد .در شکل شماره ۴ گروه های ACD نشان داده شده است :



شکل شماره ۴

در شکل شماره ۵ تعریف گروه ACD با امکانات اولیه نشان داده شده است :



شکل شماره ۵


۲-۲) تعریف ACD پیشرفته :


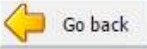
در شکل شماره ۶ و ۷ گزینه های پیشرفته در گروه ACD نشان داده شده است :



شکل شماره ۶

شکل شماره ۶

<p>Position Announcements</p> <p>Announce Hold-Time: <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A</p> <p>Announce Frequency: <input type="text" value="30"/></p> <p>Announce Round Seconds: <input type="text" value="0"/></p> <p>Periodic Announce: <input type="text" value="None"/></p> <p>Periodic Announce Frequency: <input type="text"/></p>	<p>Incoming Options</p> <p>Incoming Options: <input type="text" value="t"/></p> <ul style="list-style-type: none"> • * - allow the called user transfer the calling user • T - to allow the calling user to transfer the call. • H - allow caller to hang up by hitting * • n - no retries on the timeout; will exit this application and go to the next step. • r - ring instead of playing MOH <p>Ring ('r') timeout: <input type="text"/></p>
<p>Recording</p> <p>Record Queue Calls: <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A</p> <p>Use MixMonitor: <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A</p> <p>Monitor format: <input type="text" value="Please select ..."/> </p>	<p>Exit Digit</p> <p>Use Exit Digit: <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A</p> <p>Exit Digit: <input type="text"/></p> <p>Extension: <input type="text"/></p>
<p>Greeting</p> <p>Greeting: <input type="text" value="Please select ..."/></p> <p>Wait Seconds: <input type="text" value="1"/></p>	<p>Abandoned Calls Notification</p> <p>Enable Notification: <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A</p> <p>Notification E-mail address: <input type="text"/></p>

 Save  Go back

Additional config

شکل شماره ۷

CONFIDENTIAL