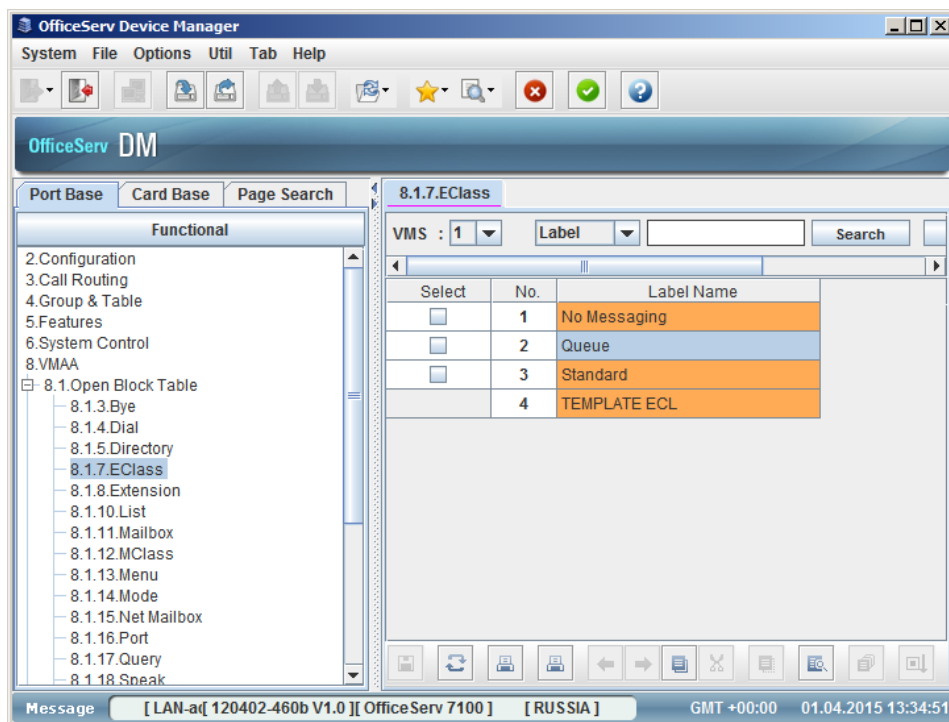


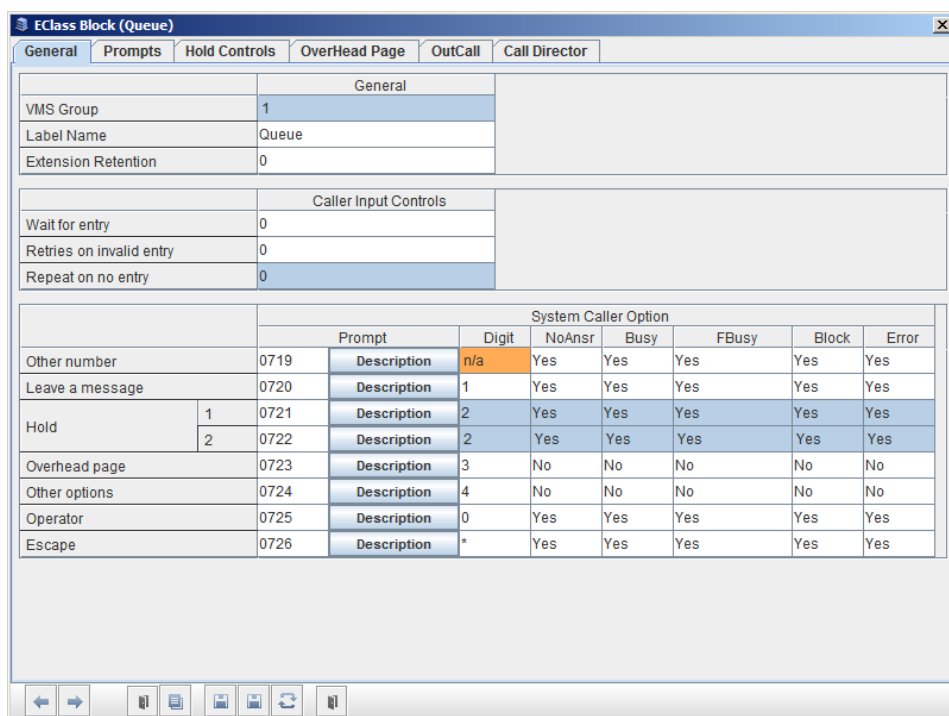
Руководство по конфигурации "Сообщения об ожидании в очереди"

Это руководство объясняет, как активировать функцию голосовой почты для оповещения вызывающего при занятости операторов в UCD группе о номере в очереди и времени ожидания ответа в начале постановки в очередь и в процессе ожидания.

Сначала необходимо создать новый EClass» в разделе VMAA (VMAA / OpenBlockTable / EClass):



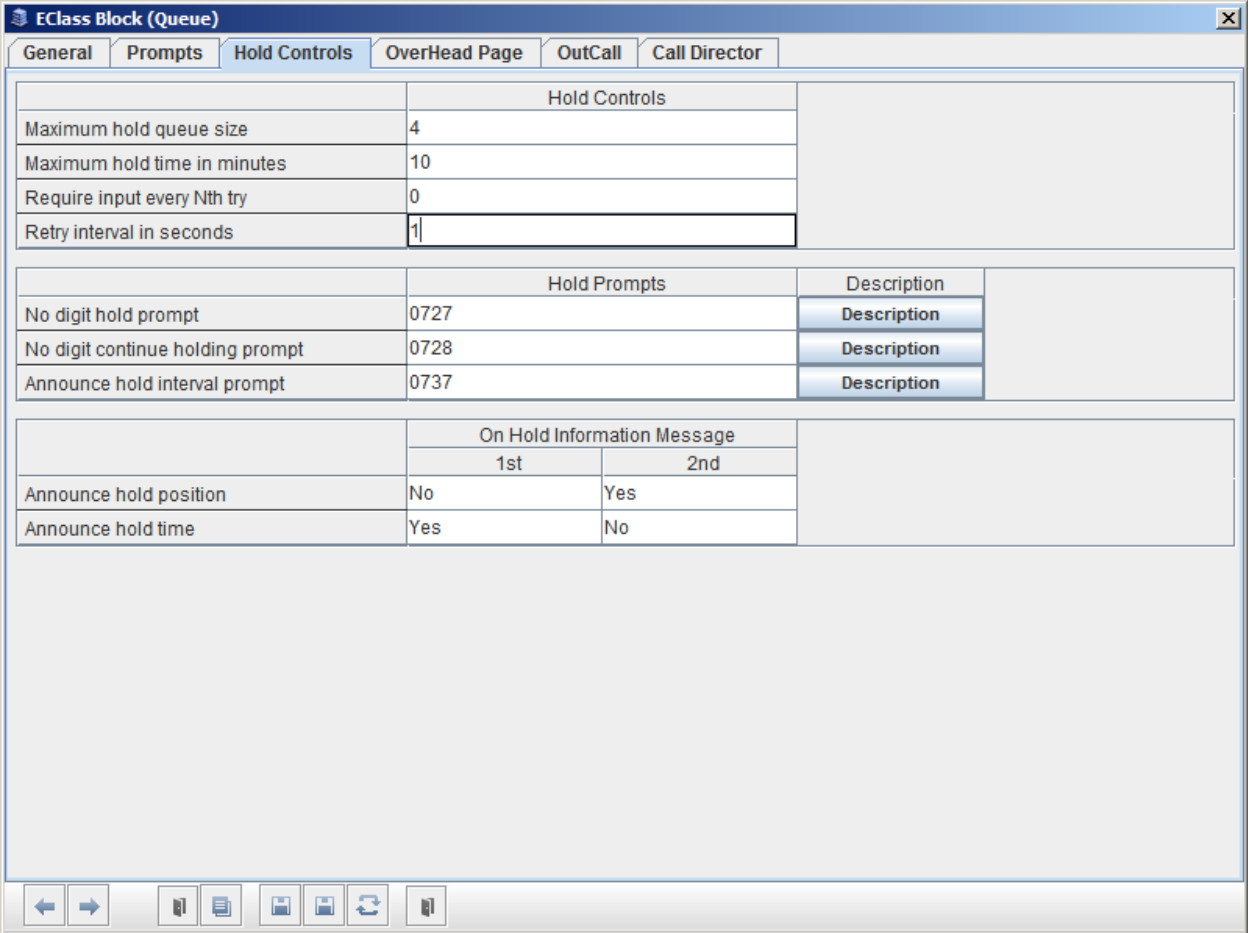
В полях Caller Input Control установите все значения 0, чтобы избежать ненужных задержек и для обоих сообщений в режиме Hold по всем ситуациям задайте Yes



В закладке Hold Controls можно задать необходимые параметры ожидания в очереди Maximum Hold queue size – максимальное количество ожидающих в очереди, Maximum Hold time in minutes – максимальное время ожидания ожидающих в минутах и т.п.

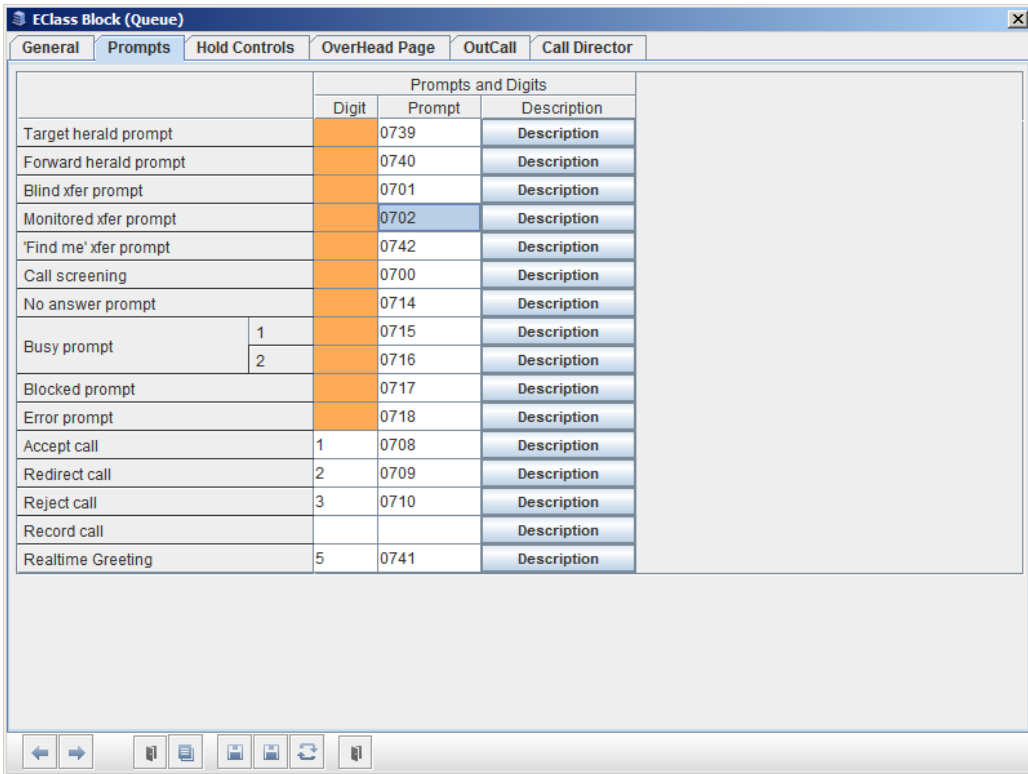
Очень важно для корректной работы данной функции задать следующие значения, как указано. Require input every Nth try– количество повторных попыток ввода номера – 0, Retry interval in seconds – интервал между повторными вводами – 1. Голосовой промпт 0737 нужно заменить на новое записанное сообщение для момента ожидания ответа.

Так же в меню On Hold Information Message установите, должна ли система объявлять номер Announce hold position и/или время ожидания Announce hold time в очереди при постановке на удержание 1st и при нахождении в очереди 2nd.



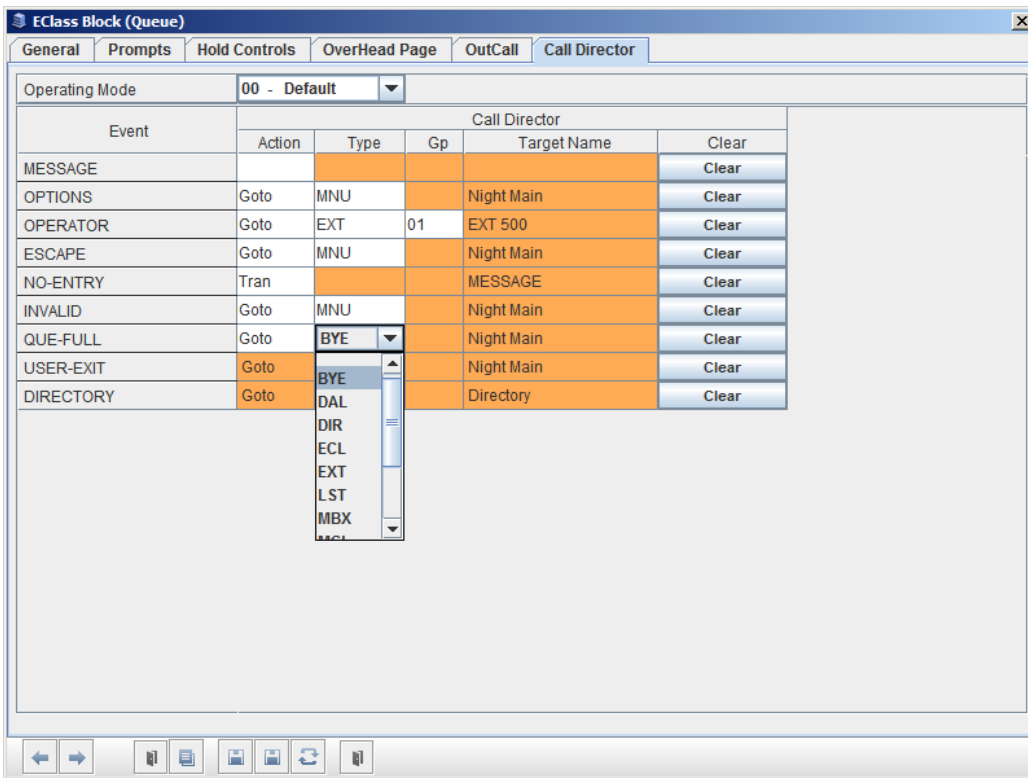
EClass Block (Queue)			
General Prompts Hold Controls OverHead Page OutCall Call Director			
Hold Controls			
Maximum hold queue size	4		
Maximum hold time in minutes	10		
Require input every Nth try	0		
Retry interval in seconds	1		
Hold Prompts			
No digit hold prompt	0727	Description	Description
No digit continue holding prompt	0728	Description	Description
Announce hold interval prompt	0737	Description	Description
On Hold Information Message			
	1st	2nd	
Announce hold position	No	Yes	
Announce hold time	Yes	No	

Так же будет полезно заменить или удалить голосовую подсказку Monitored xfer prompt – сообщение для сопровождаемого вызова в закладке Prompts, выделенную на рисунке ниже



Prompts and Digits		
	Digit	Prompt
Target herald prompt		0739
Forward herald prompt		0740
Blind xfer prompt		0701
Monitored xfer prompt		0702
'Find me' xfer prompt		0742
Call screening		0700
No answer prompt		0714
Busy prompt	1	0715
	2	0716
Blocked prompt		0717
Error prompt		0718
Accept call	1	0708
Redirect call	2	0709
Reject call	3	0710
Record call		
Realtime Greeting	5	0741

В закладке Call Director необходимо указать действие системы при истечении времени ожидания в очереди. Соответственно с этим должно использоваться (создаваться) сообщение в предыдущем пункте.



Operating Mode		Call Director			
Event	Action	Type	Gp	Target Name	Clear
MESSAGE					Clear
OPTIONS	Goto	MNU		Night Main	Clear
OPERATOR	Goto	EXT	01	EXT 500	Clear
ESCAPE	Goto	MNU		Night Main	Clear
NO-ENTRY	Tran			MESSAGE	Clear
INVALID	Goto	MNU		Night Main	Clear
QUEUE-FULL	Goto	BYE		Night Main	Clear
USER-EXIT	Goto	BYE		Night Main	Clear
DIRECTORY	Goto	DAL		Directory	Clear



Последним шагом необходимо назначить данный E-Class внутренним номерам, которые являются операторами UCD группы и установить Supervision Level уровень обслуживания в режим FULL, как показано на рисунке ниже

Extension Block (EXT 2008)

GeneralAuthorizationAdditional InformationCaller Options ProcessorCall DirectorActivity

General		
VMS Group	1	
Label Name	EXT 2008	
Number	2008	
Mailbox	MBX 2008	
Eclass	Queue	
Language	None	

Extension Controls		
Dial number	2008	
Alternate number		
Supervision level	FULL	
Subscriber password	****	
Account code		
Station		
Auto Login	No	
Directory	Public	Yes
	User	Yes
Retention days remaining(Day)	0	

←→

