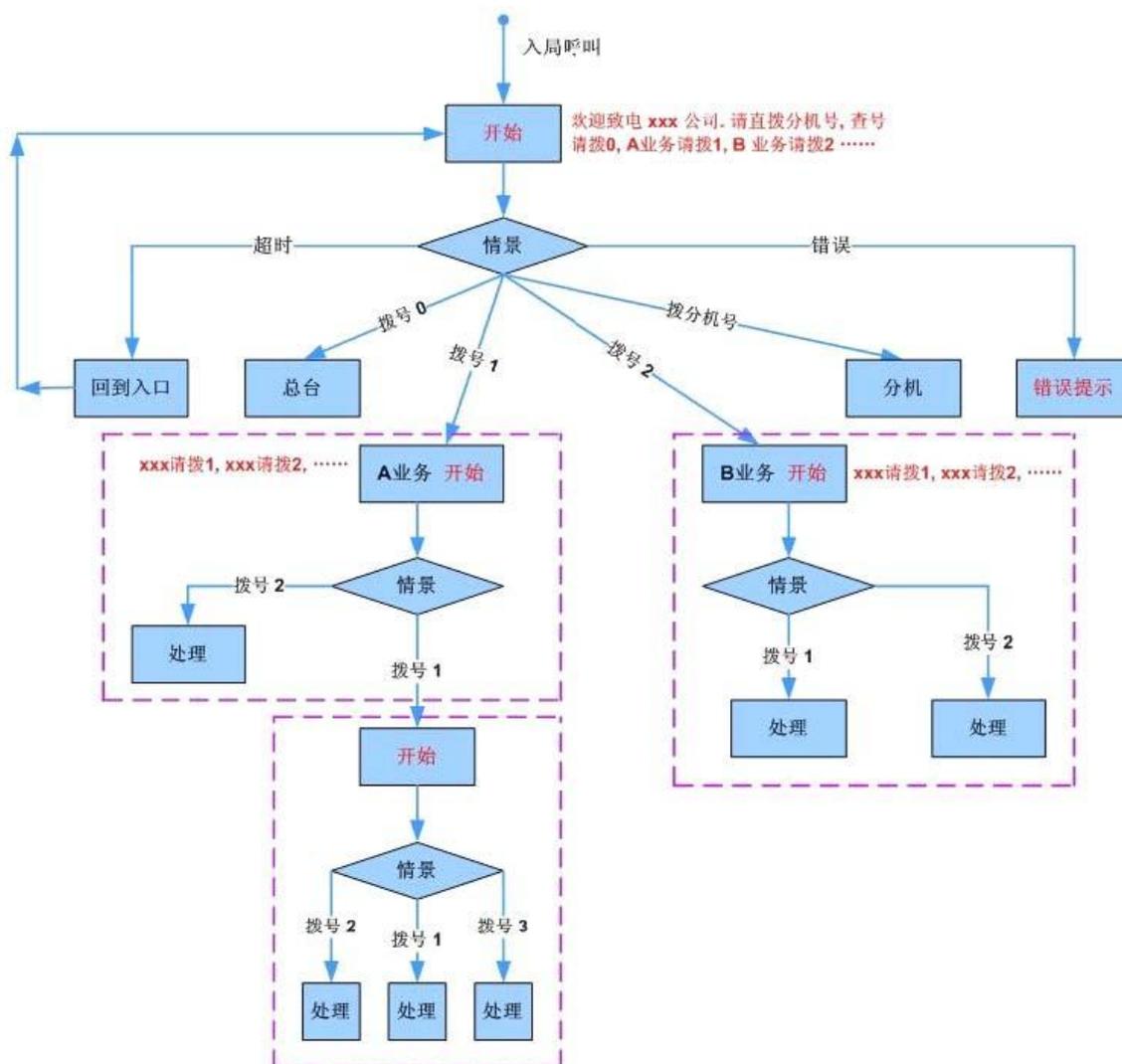


企业总机业务配置

企业总机(电脑话务员)使用 IVR 流程实现, 外部人员拨打用户外线, 由电脑话务员自动接听, 通过播放提示音, 引导外部人员接入用户分机、队列、会议等, 在自动系统无法满足需要时, 可以转接到人工服务。如下图:



1. 欢迎词上传

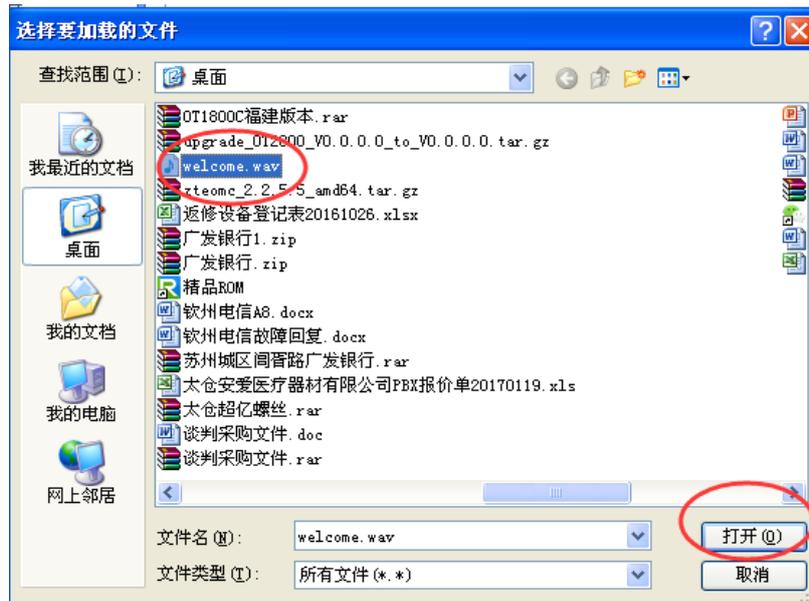
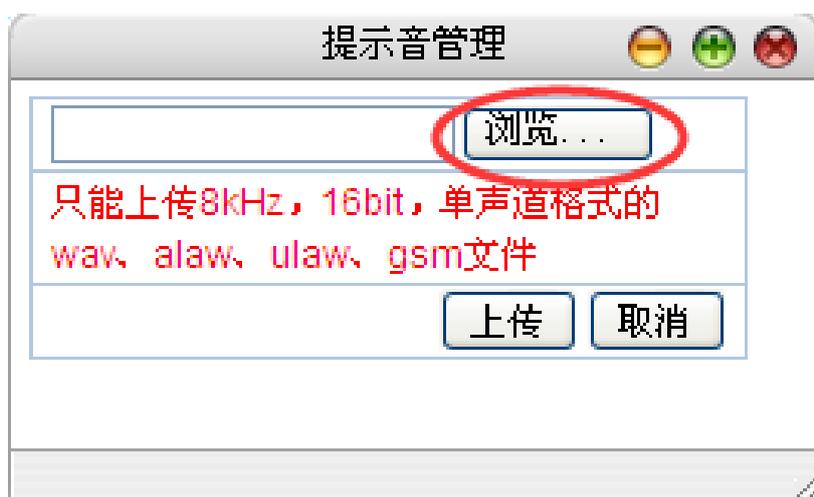
- a) 使用已录制好的语音文件,

进入【语音配置>>PBX 设置>>提示音管理】界面, 如下图:



点击【添加】按钮，上传提示音，如下图

系统只支持（8kHz，16bit，单声道格式的 wav、alaw、ulaw、gsm 文件）





最后点击“上传”按钮，完成提示音上传到设备系统中。

- b) 如没有已录制好的语音文件，可使用话机录制语音文件，

话机摘机后按“*77”，根据语音提示进行录制，录音完成后按“#”键结束录音。录音文件可以在【语音配置>>PBX 设置>>录音文件】里面找到，如下图。



将录音文件转换为提示音，操作步骤为：点击【播放】按钮，在弹出的播放框中重命名文件，再点击【转换】按钮。

转换后就可以在【语音配置>>PBX 设置>>提示音管理】里面找到重命名后的录音，就可以使用该录音文件了。

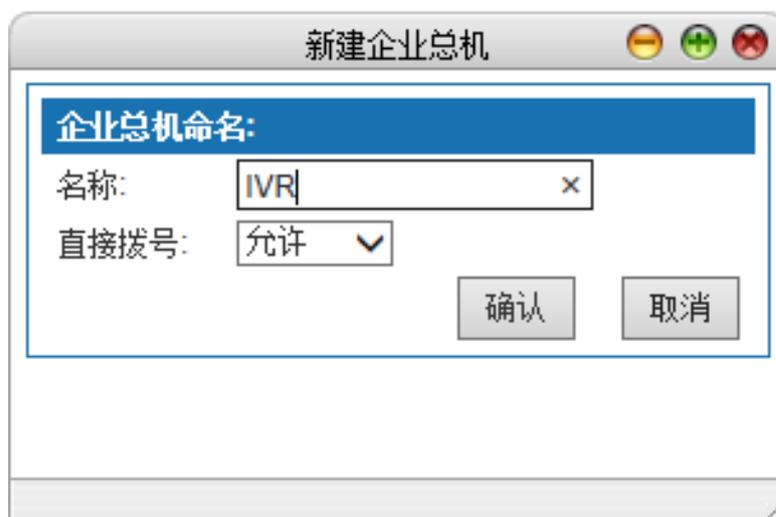
2. 配置 IVR 总机

进入【语音配置>>PBX 业务>>企业总机】页面，点击“添加”按钮。进入企业总机配置页面，如下图：



- 名称：IVR。（可以根据需要来进行填写）

然后点击【确认】按钮，进入总机配置界面，点击右下角“添加”按钮，如下图：





点击“添加”。进入设置页面，如下图：



- 号码：可以选择开始、错误、超时、用户自定义号码

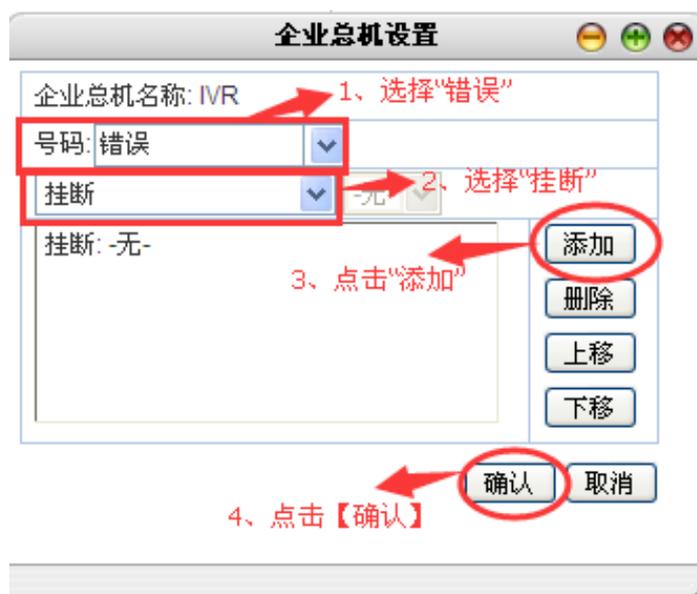
➤ 配置动作‘开始’



- 动作：选择‘播放提示音（可中断）’，音乐文件为‘welcom.gsm’
配置完成后，点击【确认】按钮。

➤ 配置动作‘错误’

继续点击【添加】按钮，进行错误动作进行配置，如下图：

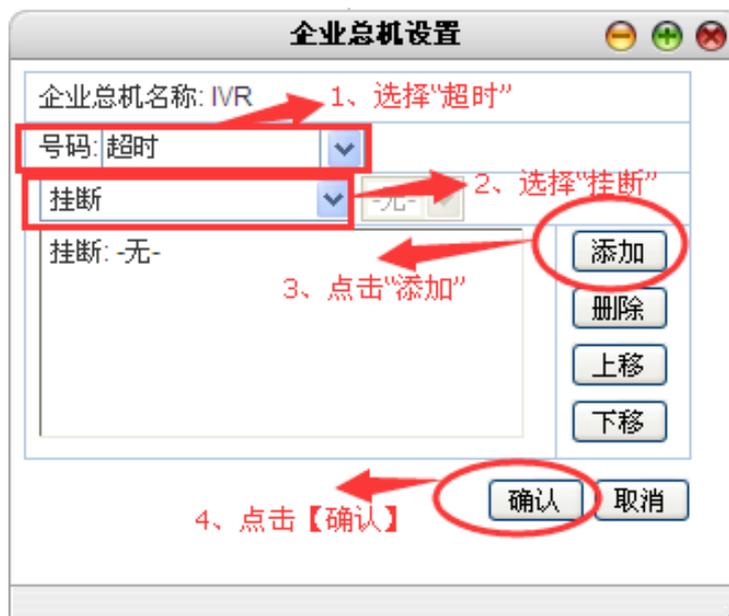


- 动作：选择‘挂断’。

配置完成后，点击【确认】按钮。

➤ 配置动作‘超时’

继续点击【添加】按钮，进行超时动作进行配置，如下图：



- 动作：选择‘超时’。

配置完成后，点击【确认】按钮。

➤ 配置动作 ‘用户自定义号码 ‘0’ ’

继续点击【添加】按钮，进行拨0动作进行配置，如下图：



- 号码配置 ‘0’ ，动作：选择 ‘分机号码’ 、转到前台 ‘8001’ 分机上。配置完成后，点击【确认】。

可重复执行上述步骤，以添加多个按键，用于响应多个动作，如分机、队列、会议、企业总机嵌套，如下图：



3. 配置呼入路由

进入【语音配置>>外线管理>>呼入录音】页面，点击“操作”按钮。进入编辑呼入路由页面，点击“操作”，选择模拟外线呼入时“自动转接到企业总机”如下图，点击确认完成企业总机业务配置。

The screenshot displays the configuration interface for call forwarding. The breadcrumb path is '语音配置 >> 外线管理 >> 呼入路由'. The main table lists three call forwarding rules:

名称	中继类型	中继组	日期	时间	处理	操作
weekend	模拟中继	fxo_trunk	星期六 ~ 星期日	00:00 ~ 24:00	企业总机:default_ivr	[操作]
workday	模拟中继	fxo_trunk	星期一 ~ 星期五	00:00 ~ 24:00	号码:9001	[操作]
test	模拟中继	test2	星期一 ~ 星期日	00:00 ~ 24:00	企业总机:default_ivr	[操作]

The 'Edit Call Forwarding' (编辑呼入路由) dialog box is open, showing the 'Action' (操作) tab. The configuration options are:

- 自动转接到分机: 3333/hefang
- 自动转接到企业总机: default_ivr** (Selected)
- 自动转接到接线员: 9001

The '确认' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons are visible at the bottom of the dialog.