

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ОФИС

алло инкогнито



СПРАВОЧНИК АБОНЕНТА



Уважаемый Абонент!

Поздравляем Вас с началом нашего сотрудничества!

Мы уверены, что с «Алло Инкогнито» Вы по достоинству оцените качество интеллектуальных услуг связи! Компания «КантриКом» делает всё, чтобы Вы были довольны нашей работой.

Сегодня новейшие телекоммуникационные решения открывают для пользователей телефонной связи новые возможности, и мы одни из первых предлагаем Вам часть технологий завтрашнего дня.

Интеллектуальная сеть связи «Алло Инкогнито» обеспечит Вас неизменным телефонным номером, сделает уверенность и свободу Вашими постоянными спутниками. Вы также сможете оградить свою жизнь от нежелательных телефонных звонков. Надёжность и безопасность - наши главные приоритеты.

Став Абонентом интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито», Вы получили единый телефонный номер. Чтобы Ваша работа с услугой «Интеллектуальный Офис» стала максимально удобной, пожалуйста, ознакомьтесь с инструкциями по пользованию услугой, которые представлены в настоящем справочнике.

Мы приложили все усилия для того, чтобы справочник, который Вы держите в руках, стал Вашим помощником при пользовании услугами интеллектуальной сети связи, и постарались подробно ответить на самые распространенные вопросы Абонентов услуги «Интеллектуальный Офис».

Услуги интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито» предоставляются ЗАО «КантриКом» на основании лицензии Министерства РФ по связи и информатизации № 22767 от 11.07.02.

Информацию о возможностях интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито», об услугах и тарифных планах Вы можете получить также на официальном сайте www.alloincognito.ru.

Все вопросы, касающиеся нашей работы, Вы можете адресовать в круглосуточную Сервисную службу Абонентов по телефону: (495) 782-1111 или по электронной почте на адрес: info@alloincognito.ru

Описание услуги «Интеллектуальный Офис»	5
Основные функции	5
Особые возможности	5
Услуга «Очередь»	5
Услуга «Записываемое приветствие»	6
Услуги разговорного тракта (УРТ)	6
Команды услуг разговорного тракта:	7
Постановка вызова на удержание и совершение исходящего вызова	7
Передача вызова из разговора	8
Создание конференции из трёх участников	8
Сокращённые номера и Группы серийного искания (ГСИ)	8
Услуга «Голосовой почтовый ящик»	9
Параметры ГПЯ	9
Речевое меню ГПЯ	9
Услуга «Чёрный список»	9
Услуга «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»	10
Услуга «Информационное речевое меню»*	10
Порядок расчёта за услуги	11
Как узнать баланс?	11
Как пополнить электронный счёт?	12
Активация карты экспресс-оплаты	12
Инструкции для Пользователя	13
Правила набора телефонных номеров	13
Управление услугой «Интеллектуальный Офис» через Интернет (web-интерфейс)	13
1. Начало работы с web-интерфейсом управления услугой «Интеллектуальный Офис»	14
1.1. Авторизация на сайте	14
1.2. Главное меню настройки	15
2. Установка основных параметров услуги «Интеллектуальный Офис» и настройка расписания переадресации	16
2.1. Время дозвона	16
2.2. Органайзер	17
2.2.1. Справочник телефонов	17
2.2.2. Чёрный список	19
2.3. Блоки расписания	19
2.3.1. Временные интервалы работы блоков	19
2.3.2. Телефонные номера для переадресации	21
2.4. Алгоритмы поиска телефонных номеров	22
2.4.1. Фиксированный алгоритм поиска	22
2.4.2. Распределённый алгоритм поиска	23
2.5. Общий график расписания	23
3. Настройка дополнительных опций	24
3.1. Услуга «Очередь»	24
3.1.1. Включение услуги «Очередь»	25
3.1.2. Выключение услуги «Очередь»	25
3.2. Услуга «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»	25
3.2.1. Включение услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»	25
3.2.2. Выключение услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»	26
3.3. Услуга «Голосовой почтовый ящик»	26
3.3.1. Включение услуги «Голосовой почтовый ящик»	26
3.3.2. Выключение услуги «Голосовой почтовый ящик»	27
3.4. Сокращённые номера и Группы серийного искания (ГСИ)	27
3.4.1. Редактирование сокращённых номеров	27
3.4.2. Включение услуги «Сокращённые номера и ГСИ»	28
3.4.3. Выключение услуги «Сокращённые номера и группы серийного искания»	29
3.5. Услуга «Чёрный список»	29
3.5.1. Включение услуги «Чёрный список»	29
3.5.2. Выключение услуги «Чёрный список»	30
3.6. Услуги разговорного тракта (УРТ)	30
3.6.1. Включение услуг разговорного тракта	30

3.6.2. Выключение услуг разговорного тракта	30
3.7. Услуга «Записываемое приветствие»	30
3.7.1. Включение услуги «Записываемое приветствие»	31
3.7.2. Выключение услуги «Записываемое приветствие»	31
4. Изменение PIN-кода	31
5. Статистика звонков	31
5.1. Детализация счёта	32
Управление услугой «Интеллектуальный Офис» через речевое меню в тональном режиме	33
Параметры услуги «Интеллектуальный Офис», изменяемые через речевое меню	33
Доступ к речевому меню услуги «Интеллектуальный Офис»	34
Главное меню настройки услуги «Интеллектуальный Офис»	34
Управление Голосовым почтовым ящиком	38
Доступ к меню Голосового почтового ящика	38
Заключение	42
Глоссарий	42

Основные функции

Услуга «Интеллектуальный Офис» — это прямой многоканальный московский номер, который позволит Вам объединить реальные телефонные линии в единую сеть и принять до 30 и более вызовов одновременно. Звонки от абонентов, поступающие на него, будут распределяться по любым реальным номерам — городским, мобильным, междугородным и даже международным. При этом вызовы направляются на те телефонные аппараты, которые наиболее доступны в данный момент. Вы можете сами установить приоритетные номера или равномерно распределить нагрузку между ними, включив один из двух алгоритмов поиска телефонных номеров из заданного списка переадресации: фиксированный или распределённый. В случае установки фиксированного алгоритма поиск свободного телефонного номера из списка всегда будет производиться, начиная с первого номера, заданного Вами, путём последовательного перебора телефонных номеров до первого ответившего. Распределённый алгоритм поиска предназначен для обеспечения более равномерной нагрузки на телефонные номера, на которые осуществляется переадресация. Поиск свободного номера производится, начиная с номера, который дольше всех был свободен.

В любой момент Вы можете добавить актуальные или исключить ненужные номера из списка переадресации. Для этого Вам нужно воспользоваться одним из доступных способов управления услугой: через Интернет на сайте www.alloincognito.ru или через речевое меню по номеру **(495) 7866292**.

Примечание. Если Вам необходимо установить переадресацию на многоканальный номер телефона, то его следует указать в списке переадресации несколько раз, в соответствии с количеством линий, которое Вы хотите задействовать.

Особые возможности

Интеллектуальный Офис предлагает Вам большой выбор дополнительных услуг. Вы можете настроить услугу по Вашему желанию, активировав необходимые дополнительные опции, которые помогут сделать использование Вашего Интеллектуального Офиса более удобным. Настраивать услугу можно через веб-интерфейс или с помощью телефона в тональном режиме, следуя подсказкам речевого меню.

Услуга «Очередь»

Услуга «Очередь» позволяет при занятости всех линий поставить входящий вызов в очередь до момента освобождения одной из линий. При постановке в очередь Абонент, звонящий на Ваш Интеллектуальный Офис, услышит системное сообщение: «Пожалуйста, не вешайте трубку, Вам обязательно ответят». Глубина очереди составляет 7 линий, т.е. в очереди на ожидание соединения одновременно могут находиться не более семи Абонентов. При освобождении одного из телефонных номеров

из списка переадресации вызов из очереди будет направлен на этот номер. Время между попытками установления соединения с Абонентами, находящимися в очереди, составляет 5 секунд. При полностью заполненной очереди вновь поступивший вызов направляется на Голосовой почтовый ящик, если он активен.

Услуга «Записываемое приветствие»

У каждого Пользователя услуги «Интеллектуальный Офис» имеется уникальная возможность для записи собственного голосового приветствия. Запись приветствия производится из речевого меню услуги «Интеллектуальный Офис». При активированной услуге «Записываемое приветствие» при поступлении входящего вызова на Ваш Интеллектуальный Офис Абонент вместо «длинных гудков» прослушивает сформированное Вами приветствие. Во время проигрывания приветствия Абонент может набирать сокращённые номера. Для возможности набора сокращённых номеров во время проигрывания приветствия должна быть включена опция «Сокращённые номера и группы серийного искания (ГСИ)», а также заданы сокращённые номера и ГСИ. Если не был прозвонён набор сокращённого номера, по окончании проигрывания приветствия начинается поиск свободного телефонного номера для ответа в соответствии с установленным расписанием переадресации вызовов.

При выключенной услуге «Записываемое приветствие» во время поиска реального телефонного номера входящий Абонент слышит длинные гудки.

Записываемое приветствие может самостоятельно перезаписываться Абонентом неограниченное количество раз.

Примечание. Записываемое приветствие не проигрывается при включённой услуге «Чёрный список», если номер входящего Абонента находится в «Чёрном списке». В этих случаях производится отбой входящего Абонента без речевого сообщения, либо вызов направляется на Голосовой почтовый ящик, если данная услуга была активна на момент поступления звонка.

Примечание. Длительность «Записываемого приветствия» ограничена и не может быть более 300 секунд (5 минут).

Примечание. Во время проигрывания приветствия поиск номеров не производится – входящий Абонент прослушивает всё приветствие до конца.

Услуги разговорного тракта (УРТ)

Важным преимуществом услуги «Интеллектуальный Офис» являются возможности, которые предоставляются Абоненту во время разговора:

- совершить исходящий вызов, поставив на удержание предыдущий, и переключаться между ними;
- набрать номер нужного Абонента и перевести на него вызов;
- набрать номер нужного Абонента и организовать конференцию из трёх участников;

Фактически речь идёт о возможностях офисной АТС, только все эти услуги доступны с любого однолинейного телефонного номера с использованием тонального набора.).

Использование УРТ производится в два этапа:

Этап 1. Команда на заказ УРТ. Заказ на УРТ производится нажатием клавиши «#» на телефонном аппарате. При этом вызов, находящийся в соединении из услуги «Интеллектуальный Офис», ставится на удержание.

Этап 2. Команда на выполнение конкретной услуги разговорного тракта, которая будет воспринята только от Абонента услуги «Интеллектуальный Офис».

Отмена заказа УРТ производится в следующих случаях:

- при повторном нажатии клавиши «#»;
- если в течение трёх секунд после заказа УРТ не была введена команда на выполнение конкретной услуги разговорного тракта;
- нажатием любой другой клавиши, не используемой при работе с УРТ.

Команды услуг разговорного тракта:

– постановка вызова на удержание (заказ УРТ);

* – переключение на вторую линию;

1 – отбой вызова, находящегося в соединении;

2 – передача вызова из разговора;

3 – создание конференции из трёх участников.

Постановка вызова на удержание и совершение исходящего вызова

Поставить вызов на удержание и совершить исходящий вызов можно только тогда, когда Вы заняты разговором из услуги «Интеллектуальный Офис» (Вы приняли входящий вызов на номер услуги). Во время разговора нужно последовательно нажать клавиши «#» и «*» в тональном режиме. При этом вызов, с которым было установлено соединение, ставится на удержание. Вы услышите длинный гудок, после чего необходимо набрать номер телефона, с которым Вы хотите соединиться. После набора номера необходимо нажать клавишу «#», что означает окончание набора. Далее система производит попытку установления соединения с набранным номером.

Примечание. Для совершения исходящего вызова с использованием УРТ телефонные номера вводятся согласно формату, описанному в разделе «Правила набора телефонных номеров».

Примечание. При совершении исходящего вызова с использованием УРТ в качестве исходящего АОН будет отображаться номер Вашего Интеллектуального Офиса.

Примечание. При нажатии клавиши «*» до ответа набранного номера производится соединение с удержанным вызовом, при этом исходящий вызов отбивается. Если отбивается вызов, находящийся на удержании, Вы услышите специальные звуковые сигналы (тикеры), уведомляющие об отбое вызова.

Переключение от одного вызова к другому производится последовательным нажатием клавиш «#» и «*».

Отбой вызова, с которым установлено соединение, осуществляется последовательным нажатием клавиш «#» и «1».

Передача вызова из разговора

Передать вызов из разговора можно только тогда, когда Вы заняты разговором из услуги «Интеллектуальный Офис» (Вы приняли входящий вызов на номер услуги), и ещё один вызов находится на удержании.

Передача вызова из разговора производится последовательным нажатием клавиш «#» и «2». При этом производится соединение вызова, находящегося в разговоре, с вызовом, находящимся на удержании, а Вы завершаете разговор.

Примечание. Перевод текущего вызова, принятого одним из операторов Пользователя, возможен только 1 (один) раз. Оператор, на которого был переведен текущий вызов, не имеет возможности перевести вызов далее, а также воспользоваться другими Услугами разговорного тракта.

Создание конференции из трёх участников

Создать конференцию из трёх участников можно только тогда, когда Вы заняты разговором из услуги «Интеллектуальный Офис» (Вы приняли входящий вызов на номер услуги), и ещё один вызов находится на удержании.

Объединение трёх Абонентов в конференцию производится последовательным нажатием клавиш «#» и «3».

Сокращённые номера и Группы серийного искания (ГСИ)

Услуга «Сокращённые номера и Группы серийного искания» позволяет присвоить реальному телефонному номеру сотрудника, или группе сотрудников, включая их мобильные телефоны, сокращённый внутренний номер для удобства дозвона. Вы можете задать до 100 групп сокращённых номеров (сокращённые номера могут принимать значение от 00 до 99). Сокращённые номера аналогичны применяемым в офисных АТС, единственное, Абоненту не нужна реальная станция – можно говорить о предоставлении Абоненту в пользование виртуальной офисной АТС.

За каждым сокращённым номером закрепляется реальный телефонный номер или группа реальных телефонных номеров (ГСИ). Количество телефонных номеров в одной ГСИ может быть не более 30.

Входящий Абонент может набирать сокращённые номера при включённой услуге «Записываемое приветствие» или при включённой услуге «Информационное речевое меню».

При наборе сокращённого номера вызов поступает на телефонные номера не независимо от их принадлежности блокам расписания.

Если телефонный номер или все телефонные номера в ГСИ заняты или не отвечают, то вызов будет направлен в начало приветствия.

Также Вы можете воспользоваться сокращёнными номерами при включённых услугах разговорного тракта (УРТ). После того, как принят входящий вызов, Вы можете во время разговора поставить входящий вызов на удержание и набрать сокращённый номер. Если телефонный номер или все телефонные номера в ГСИ заняты или не отвечают, то произойдёт соединение с вызовом, находящимся на удержании.

Услуга «Голосовой почтовый ящик»

Услуга «Голосовой почтовый ящик» позволит Вашим абонентам оставить для Вашей компании голосовое сообщение в том случае, если все Ваши телефонные номера были заняты в момент поступления звонка. При включенной услуге «Голосовой почтовый ящик» система, перебрав все номера из списка переадресации, включает Ваше персональное или стандартное приветствие, и после сигнала звонящий может оставить свое сообщение. Срок хранения сообщений ограничивается только сроком заполнения почтового ящика. Прослушать сообщение Вы можете через речевое меню системы. Включить или отключить Голосовой почтовый ящик можно через web-интерфейс либо через речевое меню системы.

Параметры ГПЯ

- Общий объём ГПЯ: 10 минут;
- Максимальная длительность приветствия: 60 секунд;
- Максимальная длительность входящего сообщения: 60 секунд;
- Максимальная длительность исходящего сообщения: 60 секунд;
- Автоматическая очистка: при полностью заполненном ГПЯ удаляется самое старое (по сроку записи) сообщение при поступлении нового сообщения;
- Максимальный срок хранения сообщений: 100 дней (с даты записи).

Речевое меню ГПЯ

Для прослушивания и записи сообщений в Вашем ГПЯ используется речевое меню. Из речевого меню ГПЯ Вы имеете доступ к работе с:

- входящими сообщениями: Вы можете прослушать сообщения, оставленные в Вашем ГПЯ, а также удалить их;
- исходящими сообщениями: Вы можете оставить для своих Абонентов сообщения, защищённые паролем, для их прослушивания необходимо ввести созданный Вами пароль во время проигрывания гостевого приветствия;
- доской объявлений: Вы можете прослушать рекламно-информационные сообщения по услугам «Алло Инкогнито», оставленные в Вашем ГПЯ Сервисной службой Абонентов (ССА);
- гостевым приветствием: Вы можете записать своё гостевое приветствие. При отсутствии записанного Вами гостевого приветствия звучит системное приветствие: «Абонент сейчас недоступен, оставьте своё сообщение после сигнала».

Примечание. Подробности о работе с речевым меню ГПЯ читайте в разделе «Управление Голосовым почтовым ящиком».

Услуга «Чёрный список»

Услуга «Чёрный список» позволяет ограничить поступление нежелательных звонков на Ваш Интеллектуальный Офис. «Чёрный список» – это список телефонных номеров, которым Вы запре-

шаете звонить на Ваш Интеллектуальный Офис. При поступлении звонка с телефонных номеров, находящихся в «Чёрном списке», система не будет производить соединение с Вами. С телефонных номеров, которые не содержатся в «Чёрном списке», звонки будут проходить как обычно.

Примечание. Корректная работа услуги «Чёрный список» возможна только при приёме системой реального телефонного номера вызывающего Абонента.

Примечание. Телефонные номера услуги «Чёрный список» задаются в соответствии с правилами, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

Услуга «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»

Услуга «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» позволяет Вам упростить вход в речевое меню системы управления Вашим Интеллектуальным Офисом, минуя ввод номера и PIN-кода услуги. Укажите системе телефонный номер, с которого Вы наиболее часто входите в речевое меню, и она автоматически идентифицирует Вас без ввода номера и пароля, экономя при этом Ваше время и создавая дополнительное удобство управления номером без авторизации.

Примечание. Телефонные номера услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» задаются в соответствии с правилами, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

Услуга «Информационное голосовое меню»*

Услуга «Информационное голосовое меню» позволяет пользователю услуги «Интеллектуальный Офис» создать собственный сценарий обслуживания входящих звонков. При этом большая часть звонивших могут получить исчерпывающую информацию слушая предварительно записанные информационные блоки меню. И только при необходимости соединение устанавливается с реальным, а не автоматическим собеседником.

При подключении Информационного голосового меню количество одновременно обслуживаемых Вашим Интеллектуальным офисом вызовов является практически не ограниченным, и не зависит от количества сотрудников или номеров в списке переадресации звонка!

Информационное голосовое меню имеет древовидную структуру с возможностью навигации и перемещения по пунктам. Количество пунктов меню от 0 до 9, каждый из которых может быть:

- выходом на фиксированный номер (телефонный номер конкретного сотрудника или отдела Вашей компании);

* настройка услуги требует дополнительного согласования с менеджером и заполнения шаблона «Структура информационного голосового меню Пользователя». Услуга реализуется силами ЗАО «КантриКом» по факту предоставления Абонентом записанных голосовых файлов в формате: Windows PCM (*.wav), 16-bit, Mono; длительность каждого записанного информационного блока не должна превышать 300 секунд.

- выходом на сокращённые номера (группы телефонных номеров, принадлежащих одному субъекту: отдельному сотруднику, отделу, офису или представительству компании);
- информационным блоком, содержащим любую информацию о компании – перечень продуктов и услуг, специальные предложения, пояснения «как доехать», время работы офиса и т.д.;
- выходом на Голосовой почтовый ящик (для возможности записи голосового сообщения).

Если входящий Абонент не производит никаких действий (не выбирает ни один из пунктов меню), то через определённый интервал времени начинается поиск свободного номера из списка переадресации в зависимости от установленных в системе параметров. Для возможности набора сокращённых номеров при включённой услуге «Информационное голосовое меню» необходимо активировать опцию «Сокращённые номера и группы серийного искания», и задать сокращённые номера и ГСИ.

Примечание. Пример работы Информационного голосового меню представлен на Интеллектуальном Офисе сети «Алло Инкогнито» по номеру (495) 730-2830.

Примечание. При выключенной услуге «Информационное голосовое меню» во время поиска реального телефонного номера входящий Абонент слышит длинные гудки или «Записываемое приветствие», если данная услуга включена.

Порядок расчёта за услуги

Для того чтобы воспользоваться услугой «Интеллектуальный Офис» интеллектуальной сети связи (ИСС) «Алло Инкогнито», необходимо заключить Договор на предоставление услуг связи и произвести оплату подключения услуги согласно выбранному тарифному плану.

Оплата услуги «Интеллектуальный Офис» может производиться по картам экспресс-оплаты услуг ИСС «Алло Инкогнито», а также путём перечисления средств на Ваш счёт. Список офисов продаж карт оплаты и приёма платежей за услугу «Интеллектуальный Офис» Вы можете получить, позвонив в Сервисную службу Абонентов по телефону: (495) 782-1111 либо на официальном сайте услуги www.alloincognito.ru.

Как узнать баланс?

Для того чтобы узнать баланс Вашего электронного счёта, Вы можете использовать любой телефон с тональным набором. Наберите телефон доступа к речевому меню управления услугой: (495) 786-6292. Далее, следуя подсказкам системы, в тональном режиме наберите номер Вашего Интеллектуального Офиса (7 цифр), нажмите клавишу «#», наберите PIN-код управления услугой, нажмите клавишу «#», далее нажмите клавиши «3» и «1». Если все действия выполнены корректно, система сообщит баланс Вашего электронного счёта. Также, пройдя предварительную авторизацию, текущий баланс Вашего электронного счёта можно узнать с помощью web-интерфейса управления услугой на сайте www.alloincognito.ru, в разделе "Детализация счёта".

Примечание. При включённой опции «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» авторизация Абонента в речевом меню услуги происходит автоматически, если номер, с которого был совершён звонок в речевое меню, соответствует номеру, указанному в настройках данной опции. В случае неуспешной идентификации вызывающего Абонента по его номеру, т.е. если номер не был определён на этапе установления соединения или не соответствует указанному в настройках услуги, система запрашивает номер Интеллектуального Офиса и PIN-код услуги.

Как пополнить электронный счёт?

Вы можете оплачивать услуги связи «Алло Инкогнито» наличными в любом из ближайших к Вам салонов связи. Узнать адреса салонов можно по телефону ССА: (495) 782-1111 либо на сайте www.alloincognito.ru. В Офисах Продаж и Обслуживания сети «Алло Инкогнито» Вы можете приобрести карты экспресс-оплаты различного номинала.

Абоненты юридические лица также могут пополнить электронный счет путем безналичного перевода денежных средств на счет ЗАО «КантриКом» с обязательным указанием наименования платежа.

Активация карты экспресс-оплаты

Для активации карты экспресс-оплаты необходимо совершить следующие действия. С любого телефона, поддерживающего тональный режим, необходимо набрать номер доступа к речевому меню услуги «Интеллектуальный Офис»: (495) 786-6292, далее, следуя подсказкам системы, в тональном режиме набрать номер Вашего Интеллектуального Офиса (7 цифр), нажать клавишу «#», набрать PIN-код управления услугой, нажать клавишу «#», затем нажать клавиши «3» и «2». Система попросит ввести PIN-код карты экспресс-оплаты. Аккуратно сотрите защитный слой карты и внимательно введите точную последовательность цифр, указанных на карте пополнения счёта. Нажмите клавишу «#». Если все действия выполнены корректно, система сообщит о пополнении баланса Вашего электронного счёта на сумму, обозначенную на карте экспресс-оплаты.

Примечание. При включённой опции «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» авторизация Абонента в речевом меню услуги происходит автоматически, если номер, с которого был осуществлён звонок в речевое меню, соответствует номеру, указанному в настройках данной опции. В случае неуспешной идентификации вызывающего Абонента по его номеру, т.е. если номер не был определён на этапе установления соединения или не соответствует указанному в настройках услуги, система запрашивает номер Интеллектуального Офиса и PIN-код услуги.

Примечание. Карты оплаты услуг ИСС «Алло Инкогнито» также могут использоваться для доступа к услугам междугородной и международной связи. В случае если с использованием карты «Алло Инкогнито» были совершены звонки, данная карта не может быть использована для пополнения счёта. Если карта «Алло Инкогнито» была использована для пополнения счёта, она не может использоваться для совершения звонков.

ЗАО «КантриКом» оставляет за собой право внесения изменений в порядок пользования, инструкции, меню, формы и настройки услуги «Интеллектуальный Офис» без уведомления Абонентов. Данные изменения могут произойти в связи с расширением функциональных возможностей услуг интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито» и внесением соответствующих дополнений в настоящие инструкции.

Полная актуальная информация о порядке пользования услугами содержится на официальном сайте услуги www.alloincognito.ru.

Правила набора телефонных номеров

1. Для составления расписания переадресации, для заполнения Справочника телефонов, для задания соответствия коротким номерам в услуге «Сокращённые номера и Группы серийного искания (ГСИ)» и для совершения исходящего вызова с использованием услуг разговорного тракта (УРТ) используется следующий формат ввода телефонных номеров:
 - прямой московский номер (код 495):
<семизначный номер Абонента>;
 - московский номер с кодом 499
499<семизначный номер Абонента>;
 - федеральный мобильный номер:
8<федеральный код сети><номер Абонента>;
 - междугородный телефонный номер:
8<код города><номер Абонента>;
 - международный телефонный номер:
8<10><код страны><код города><номер Абонента>.
2. Для услуг «Чёрный список» и «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» используется следующий формат ввода телефонных номеров:
 - прямой московский номер (код 495):
495<семизначный номер Абонента>;
 - московский номер с кодом 499:
499<семизначный номер Абонента>;
 - федеральный мобильный номер:
<федеральный код сети><номер Абонента>;
 - междугородный телефонный номер:
<код города><номер Абонента>;
 - международный телефонный номер:
<код страны><код города><номер Абонента>.

Управление услугой «Интеллектуальный Офис» через Интернет (web-интерфейс)

Прежде чем Вы начнёте использовать услугу «Интеллектуальный Офис» для приёма звонков, необходимо произвести настройку параметров услуги. Данная инструкция поможет Вам самостоятельно осуществить настройку параметров и опций Вашего Интеллектуального Офиса через web-интерфейс управления услугой.

Для настройки и изменения параметров услуги Вам предоставляется специальный код доступа – PIN-код управления услугой.

Примечание. PIN-код управления услугой «Интеллектуальный

Офис» помещён на пластиковой карте интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито» и защищён скрэтч-полосой. Сотрите защитный слой и узнайте Ваш PIN-код управления услугой. Вы можете изменять правила переадресации звонков по мере необходимости. В процессе настройки следуйте рекомендациям, приведённым в последующих разделах.

1. Начало работы с web-интерфейсом управления услугой «Интеллектуальный Офис»

Для корректной работы с web-интерфейсом управления услугой Вам потребуется следующий браузер:

- Internet Explorer версии 5.01 и выше;
- Opera версии 5.0 и выше;
- Netscape Navigator версии 4.6 и выше.

Все вышеперечисленные браузеры поддерживают специальный безопасный протокол SSL – Secure Sockets Layer. SSL протокол обеспечивает защиту передачи информации между клиентом и сервером. Перед началом работы с web-интерфейсом не забудьте включить поддержку SSL протокола в Вашем браузере.

1.1. Авторизация на сайте

Чтобы получить доступ к настройкам услуги, нужно пройти процедуру авторизации. Для этого выполните следующие действия:

1. Зайдите на официальный web-сайт услуги www.alloincognito.ru
2. С главной страницы сайта перейдите в раздел Абонентам, затем в этом разделе выберите пункт Ваш Интеллектуальный Офис. При этом должна появиться форма авторизации клиента (рис. 1.1.1.)

Авторизация	
Ваш Интеллектуальный офис:	<input type="text"/> <small>Длина номера офиса: 7 цифр (495 - 7 цифр) без пробелов и разделителей, например 7866288. Для городских с кодом 499 - 10 цифр без пробелов и разделителей, например 4994090000.</small>
Пин-код услуги:	<input type="text"/> <small>Пин-код услуги (цифры без пробелов и разделителей)</small>
<input type="button" value="назад"/>	<input type="button" value="вход"/>

Рис. 1.1.1. Форма авторизации Абонента.

3. В поле «Ваш Интеллектуальный офис» введите номер Вашего Интеллектуального офиса, в поле «Пин-код услуги» – Ваш PIN-код управления услугой. Затем нажмите кнопку «ВХОД».

Примечание. В поле «Ваш Интеллектуальный офис» следует вводить семь цифр Вашего номера (без префикса 495). При авторизации номер Вашего Интеллектуального Офиса и Ваш PIN-код следует вводить без пробелов и разделителей. При вводе PIN-кода вместо введённых Вами цифр в поле «Пин-код услуги» будут отображаться символы «*».

4. Если номер Интеллектуального Офиса и PIN-код введены правильно, Вы попадёте на защищённую часть сайта, на персо-

нальную страницу в меню Вашего Интеллектуального Офиса. В противном случае Вам будет отказано в доступе. Более того, если Вы ошибетесь в наборе PIN-кода более чем 5 раз, то доступ к управлению услугой «Интеллектуальный Офис» по причине безопасности приостановится на некоторое время. Доступ возобновится спустя 3 часа и Вам будет предложено ввести PIN-код услуги вновь.

1.2. Главное меню настройки



Меню «Ваш Интеллектуальный Офис» имеет следующую структуру.



Настройка услуги. Данный раздел меню предназначен для изменения конфигурации настроек Вашего Интеллектуального Офиса. Здесь задаются основные параметры услуги и включаются необходимые дополнительные опции.



Расписание переадресации. Выбор данной функции меню позволяет перейти к настройке расписания переадресации звонков.



Справочник телефонов. Здесь Вы можете управлять Вашим личным Справочником телефонов, задать Чёрный список абонентов.



Сокращённые номера. В данном разделе меню можно задать двузначные сокращённые номера для быстрого набора и выхода на конкретный реальный телефонный номер или группу номеров (Группу серийного искания).



Уведомления на E-mail. Эта функция позволит Вам настроить систему по уведомлению Вас о достижении порогового баланса и о записи в ГПЯ



Чёрный список. Этот раздел позволит Вам включать и выключать определенные номера в черный список.



Детализация счёта. Выбрав эту функцию меню, Вы можете заказать детализацию звонков Ваш E-mail и получить информацию о состоянии и изменениях Вашего лицевого счёта.



Смена PIN-кода. Эта функция меню предназначена для того, чтобы Вы могли по мере необходимости изменять PIN-код управления Вашим Интеллектуальным Офисом (для исключения несанкционированного доступа к услуге).

После авторизации на сайте можно приступить к настройке параметров и опций услуги и составлению расписания переадресации входящих вызовов. В главном меню «Ваш Интеллектуальный Офис» в разделе «Настройка услуги» (рис. 2.1) задаются основные параметры услуги, а также включаются необходимые дополнительные опции: «Очередь», «Идентификация по номеру «А» в речевом меню», «Голосовой почтовый ящик», «Сокращённые номера и Группы серийного искания», «Чёрный список», «Услуги разговорного тракта», «Записываемое приветствие», «Конструктор речевого меню».

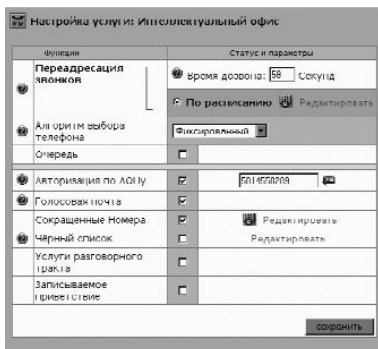


Рис. 2.1. Раздел меню «Настройка услуги».

У каждого Абонента имеется активное расписание переадресации вызовов. Структурно расписание состоит из трёх абонентских блоков. Блок представляет собой список телефонов и временных интервалов, в течение которых происходит переадресация вызовов на данные телефоны. Блоки включаются по расписанию, в зависимости от времени суток и дней недели.

В одном блоке можно задать до тридцати (и более) номеров телефонов для поиска. Количество временных интервалов для каждого блока может быть не более семи. График переадресации звонков задаётся в разделе меню «Расписание и переадресации»


2.1. Время дозвона

Под временем дозвона понимается время ожидания соединения (в секундах), по истечении которого в случае отсутствия соединения осуществляется переход к следующему телефонному номеру в списке переадресации. Величина времени дозвона указывается в поле «Время дозвона» в разделе «Настройка услуги». Это значение называется общим временем дозвона и используется в том случае, если не установлено время дозвона для конкретного телефонного номера (индивидуальное время дозвона по каждому номеру указывается в Справочнике телефонных номеров, см. п.2.2.1).

Пример. Пусть в поле «Время дозвона» указана величина 20 секунд и установлен фиксированный алгоритм поиска телефонных номеров. Тогда при поступлении вызова на номер Вашего Интеллектуального Офиса в течение 20-ти секунд систе-

ма будет пытаться дозвониться по первому телефонному номеру в списке переадресации. Если в списке переадресации находится только один номер, и он занят или не отвечает в течение 20-ти секунд, то входящий вызов будет направлен на Ваш Голосовой почтовый ящик (при условии, что услуга «ГПЯ» в данный момент включена), и входящий Абонент сможет оставить голосовое сообщение, либо вызов будет поставлен в очередь на ожидание соединения (при условии, что активна услуга «Очередь»). Если в списке переадресации содержится более одного номера, то в случае отсутствия соединения по истечении 20-ти секунд входящий вызов будет переадресован на второй номер из списка и т.д. до первого ответившего. Если все номера заняты или не отвечают, вызов будет переадресован на Ваш Голосовой почтовый ящик (при условии, что услуга «ГПЯ» включена) либо будет поставлен в очередь (при условии, что активна услуга «Очередь»).

Примечание. В случае занятости какого-либо номера из списка переадресации, время дозвона, установленное для данного номера, игнорируется, и сразу происходит переход к следующему номеру в блоке.

По умолчанию общее время дозвона автоматически устанавливается равным 60 секундам. Если Вы желаете изменить величину общего времени дозвона, установите курсор в поле «Время дозвона», удалите старое и введите новое значение. После внесения изменений не забудьте сохранить настройки, нажав .

Примечание. Время дозвона рекомендуется устанавливать в пределах от 10 до 60 секунд. Для переадресации вызовов на мобильные телефоны время дозвона следует устанавливать не менее 20 секунд. Отметим, что строгих ограничений нет, указанные настройки целесообразно делать по следующим причинам: если Вы установите слишком малую величину времени дозвона, то Вы можете не успеть среагировать на поступивший звонок, а он уже будет переадресован на другой номер, или вообще произойдет отбой входящего вызова.

С другой стороны, если эта величина будет слишком велика, то, возможно, звонящий Вам Абонент, так и не дождавшись ответа, повесит трубку.

2.2. Органайзер

Органайзер включает в себя: Справочник реальных телефонных номеров Пользователя услуги, используемых в расписании переадресации, и «Чёрный список» телефонных номеров, с которыми не будет производиться соединение при поступлении с них звонков на номер Интеллектуального Офиса.

2.2.1. Справочник телефонов

Заполнение Справочника телефонов не является обязательным; скорее это полезно для удобства. Достаточно один раз занести Ваши актуальные номера в Справочник телефонов, а затем при необходимости выбирать их из Справочника и вставлять в нужный блок расписания. Кроме того, в Справочнике Вы можете установить индивидуальное время дозвона для каждого телефонного номера.

Занесите Ваши реальные телефонные номера, на которые Вы желаете переадресовывать входящие вызовы, в Справочник телефонов (реальные телефонные номера могут быть любыми, вплоть до международных). Для этого в главном меню «Ваш Интеллектуальный Офис» выберите пункт «Органайзер». В результате будет осуществлён переход на страницу «Органайзер Интеллектуального Офиса». В верхней части страницы отображается Ваш Справочник телефонов (рис. 2.2.1.1).

Ваш Справочник телефонов		Инструкция	
Номер телефона	Время дозвона	Описание	Удалить
7821111	60	Гирочан линия	<input type="checkbox"/>
7821130	30	Сервисная служба Абонентов	<input type="checkbox"/>
7301400	25	Отдел прямых продаж	<input type="checkbox"/>
7821016	25	Отдел дилерских продаж	<input type="checkbox"/>
2920790	20	Бухгалтерия	<input type="checkbox"/>
7066275	30	Прякл-служба	<input type="checkbox"/>
7071122	60	Секретариат	<input type="checkbox"/>
7821017	35	Документный менеджер	<input type="checkbox"/>

Рис. 2.2.1.1. Справочник телефонов

В поле «Номер телефона» укажите телефонный номер (данное поле является обязательным для заполнения). В поле «Описание» можно написать комментарий (например: «секретарь», «отдел продаж» или т.п.).

В поле «Время дозвона» можно установить индивидуальное время дозвона для данного телефонного номера. Если время дозвона не указано в Справочнике, то оно берётся из общих параметров (в поле «Время дозвона» в разделе «Настройка услуги» главного меню настройки).

После заполнения необходимых полей нажмите «сохранить», и телефонный номер будет добавлен в Ваш Справочник телефонов. После сохранения номера в Справочнике появится новая строка для заполнения. Аналогичным образом занесите в Справочник остальные телефонные номера. Вы можете также изменять и удалять телефонные номера из Вашего Справочника телефонов. Чтобы изменить номер, необходимо отредактировать его в поле «Номер телефона» и сохранить изменения в Справочнике, нажав «сохранить». Вы можете отредактировать сразу несколько телефонных номеров, а затем сохранить сделанные изменения.

Для удаления номера из Справочника необходимо напротив телефона, который Вы желаете удалить, установить «галочку» в колонке «Удалить» и сохранить изменения нажатием «сохранить». Вы можете отметить сразу несколько телефонных номеров для удаления и сохранить изменения в Справочнике.

После редактирования Справочника можно вернуться на страницу «Ваш Интеллектуальный Офис» и продолжить настройку параметров услуги.

Примечание. Количество номеров в Справочнике телефонов не ограничено.

Примечание. Телефонные номера в Справочнике телефонов задаются в соответствии с правилами, описанными в параграфе «Правила набора телефонных номеров».

2.2.2. Чёрный список

Помимо Справочника телефонов в «Органайзер» входит «Чёрный список» (рис. 2.2.2.1). Это список телефонных номеров, с которыми не будет производиться соединение.

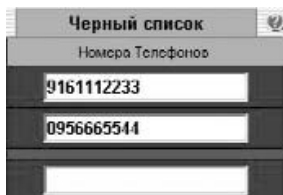


Рис. 2.2.2.1. «Чёрный список».

Внесите необходимые номера в «Чёрный список». Номер вносится в поле «Номера телефонов», после внесения номера необходимо нажать «сохранить», после сохранения в списке появляется новая строка для заполнения.

Примечание. С номерами из «Чёрного списка» не будет производиться соединение только в том случае, если включена услуга «Чёрный список» (о включении услуги «Чёрный список» читайте п.3.6.1. настоящей инструкции).

Примечание. Сеть «Алло Инкогнито» производит автоматическое определение номера звонящего Абонента на основании данных, полученных от сети общего пользования. Таким образом, правильная работа услуги «Чёрный список» гарантируется только при корректном приёме номера входящего Абонента. В случае некорректной отправки АОН вызывающей стороной Компания «КантриКом» ответственности не несёт.

Примечание. Телефонные номера услуги «Черный список» задаются в соответствии с правилами, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

2.3. Блоки расписания

Напомним, что график переадресации входящих вызовов задаётся в разделе «Расписание и переадресации» главного меню настройки (см. п.2, рис.2.2. настоящей инструкции).

Каждый из трёх блоков расписания представляет собой две таблицы: «Временные интервалы на «X Блок» и «Телефоны на «X Блок», где X – номер блока. В первой таблице указывается время и дни недели работы блока; во второй таблице – телефонные номера, на которые будут переадресованы входящие звонки, поступившие в это время.

2.3.1. Временные интервалы работы блоков

Временные интервалы и дни недели работы блоков устанавливаются в таблице «Временные интервалы на «X Блок» (где X – номер

блока) в разделе «Расписание и переадресации» главного меню настройки услуги (рис. 2.3.1.1).

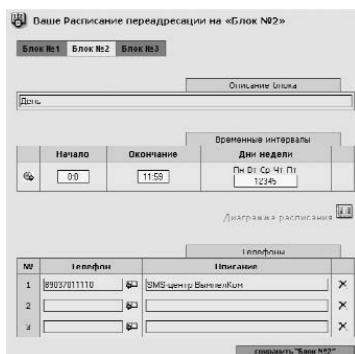


Рис. 2.3.1.1. Таблица «Временные интервалы на «X Блок».




При начальной настройке расписания таблица «Временные интервалы» может быть пустой. Нажмите добавить интервал (иконка, ) и в таблицу будет добавлен временной период: с 00:00 до 23:59, пн, вт, ср, чт, пт, сб, вс. Для изменения интервала времени работы блока нажмите . При этом откроется новое окно «Установка интервала», в котором Вы сможете установить время начала и окончания работы блока (рис. 2.3.1.2).



Рис. 2.3.1.2. Окно «Установка интервала».

Здесь же Вы можете выбрать дни недели работы блока. Для этого нужно установить «галочки» под названиями нужных дней недели.

После того, как будет установлено время и выбраны дни, необходимо нажать на , окно «Установка интервала» будет закрыто.

Примечание. Следует помнить, что расписание переадресации вызовов работает по московскому времени. Если вызовы, поступающие на номер Вашего Интеллектуального Офиса, Вы собираетесь принимать в другом городе, то при составлении расписания переадресации вызовов нужно учитывать разницу во времени между городами.

Пример. Допустим, Вы находитесь в Мадриде, и Вам нужно принимать вызовы на указанные местные телефонные номера с 9:00 до 18:00 по мадридскому времени. В таком случае, при составлении расписания нужно указать временной интервал

с 11:00 до 20:00, т.к. разница во времени составляет 2 часа (в Москве на 2 часа больше, чем в Мадриде).

Для добавления нового временного периода щёлкните мышкой по надписи добавить период. Тогда в таблице «Расписание на «Х Блок» появится новая строка, которая редактируется аналогично предыдущей.

Примечание. Для каждого блока расписания Вы можете указать не более семи интервалов времени работы блока.

Вы можете изменять и удалять временные периоды работы блоков расписания. Для этого напротив того временного периода, который необходимо отредактировать или удалить, щёлкните мышкой по надписи изменить или удалить соответственно.

Отредактировать время начала и окончания работы блока расписания можно также с помощью клавиатуры. Для этого в нужной строке таблицы «Временные интервалы на «Х Блок» установите курсор в поле Начало/Окончание, удалите старое и с клавиатуры введите новое значение. В этом случае временной интервал можно задать с точностью до минуты, например: с 10:15 до 21:37.

Примечание. Если в расписании Вы указываете временной период с переходом через 00ч 00мин, то при сохранении изменений в Вашем расписании данный интервал времени будет разбит на два: с указанного времени начала работы блока до 23:59 и с 00:00 до указанного времени окончания работы блока.

Пример. Пусть в расписании Вы установили период с 20:00 до 08:00. Тогда при сохранении параметров указанный интервал будет разбит следующим образом: с 20:00 до 23:59 и с 00:00 до 08:00.

2.3.2. Телефонные номера для переадресации



Телефонные номера для переадресации указываются в таблице «Телефоны на «Х Блок» (где Х – номер блока) в разделе «Расписание и переадресации» главного меню настройки (рис. 2.3.1.1).

Примечание. Телефонные номера в списке переадресации задаются в соответствии с правилами, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

В каждом блоке расписания может быть указано не более тридцати телефонных номеров для переадресации.

Примечание. Максимальное количество телефонных номеров в списке переадресации может быть увеличено до 100 при заказе расширенного функционала «Большой Офис».

Номера телефонов для переадресации можно выбрать из Справочника телефонов или отредактировать вручную.

Для того чтобы выбрать номер из Справочника, в нужной строке таблицы «Телефоны на «Х Блок» нажмите . Тогда откроется окно «Ваш Справочник телефонов», в котором будет отображён список телефонных номеров, ранее введённых Вами в Справочник. Нажмите  рядом с номером, который хотите вставить в расписание. Выбранный номер будет вставлен в список телефонных номеров для переадресации, теперь окно «Ваш Справочник телефонов» можно закрыть.

Для того чтобы отредактировать телефонный номер вручную, установите курсор в нужную строку таблицы «Телефоны на


«Х Блок» в поле «Телефон», удалите старый телефонный номер, и с клавиатуры введите новый.

Примечание. Для установки в расписание переадресации многоканального телефонного номера его следует указывать такое количество раз, сколько линий у данного номера.

Примечание. Если расписания в блоках пересекаются, то вызов обрабатывается в блоке с меньшим порядковым номером.

Пример. Пусть время работы 1 Блока с 09:00 до 13:00, время работы 2 Блока с 12:00 до 13:00. Тогда в период времени с 12:00 до 13:00 все входящие звонки будут поступать на телефонные номера первого блока. Если эти номера заняты или не отвечают и в этот момент включена услуга «ГПЯ», вызов будет направлен на Ваш Голосовой почтовый ящик. Если в этот момент услуга «ГПЯ» выключена и включена услуга «Очередь», звонок будет поставлен в очередь на ожидание соединения либо будет завершён, если услуга «Очередь» отключена.

Внимание! Когда будет задано расписание во всех блоках, обязательно сохраните его! Для этого нажмите «сохранить». На сохранение текущих настроек потребуется несколько секунд, во время сохранения Вы увидите на экране сообщение: «Подождите. Происходит сохранение настроек!», после чего появится сообщение: «Настройки успешно сохранены!»

Если Вы не желаете сохранять изменения в Вашем расписании, нажмите , Вы вернётесь к начальной конфигурации настроек, которая была до последнего редактирования.

2.4. Алгоритмы поиска телефонных номеров

Вы можете выбрать один из двух алгоритмов поиска реального телефонного номера для соединения из телефонных номеров, указанных в блоке:

- фиксированный;
- распределённый.

2.4.1. Фиксированный алгоритм поиска

При включении фиксированного алгоритма поиск свободного телефонного номера в блоке производится, начиная с первого номера, путём последовательного перебора телефонных номеров, указанных в блоке. Попытки установления соединения с номерами из списка телефонов для переадресации происходят до тех пор, пока не ответит один из телефонов. После установления соединения дальнейший поиск свободного номера прекращается.

Для установки фиксированного алгоритма поиска телефонного номера в блоке в разделе «Настройка услуги» в поле «Алгоритма выбора телефона» выберите «Фиксированный» (рис. 2.4.1.1), затем сохраните изменения в настройках, нажав «сохранить».

Пример. Вы определяете несколько основных телефонов, на которые должны поступать вызовы. Например, первый по приоритету в списке – номер секретаря, который примет большинство звонков, следующий – помощника менеджера и т.д. При поступлении звонка на номер Вашего Интеллектуального Офиса про-

исходит последовательный поиск реальных Абонентов до первого ответившего. Сначала звонок поступает на первый по приоритету номер секретаря. Если этот номер занят, на вызов ответит помощник менеджера. Система сама выбирает свободного оператора и производит соединение.

Режим переадресации:		
По расписанию: <input checked="" type="radio"/>	Не беспокоить: <input type="radio"/>	Алгоритм выбора телефона:
		Распределенный (7)
		Распределенный
		Фиксированный
Время дозвона: 30 сек (?)		

Рис. 2.4.1.1. Установка фиксированного алгоритма поиска телефонного номера в блоке.

Если все номера из списка заняты либо не отвечают, вызов направляется на Ваш Голосовой почтовый ящик при условии, что включена услуга «ГПЯ» и отключена услуга «Очередь». Если включена услуга «Очередь», вызов ставится в очередь на ожидание соединения. Если услуги «ГПЯ» и «Очередь» отключены, производится отбой входящих вызовов.

2.4.2. Распределённый алгоритм поиска

Распределённый алгоритм поиска предназначен для обеспечения более равномерной нагрузки на телефонные номера, на которые осуществляется переадресация. Поиск свободного телефонного номера в блоке производится, начиная с номера, для которого прошло больше времени с момента завершения последнего соединения.

Для установки распределённого алгоритма поиска телефонного номера в блоке в разделе «Настройка услуги» в поле «Алгоритма выбора телефона» выберите «Распределённый» (рис. 2.4.2.1.), затем сохраните изменения в настройках, нажав «сохранить».


Режим переадресации:		
По расписанию: <input checked="" type="radio"/>	Не беспокоить: <input type="radio"/>	Алгоритм выбора телефона:
		Распределенный (7)
		Распределенный
		Фиксированный
Время дозвона: 30 сек (?)		

Рис. 2.4.2.1. Установка распределённого алгоритма поиска телефонного номера в блоке.

2.5. Общий график расписания

После того, как будет задан режим работы всех блоков и сохранены все сделанные изменения, проверьте, чтобы в расписании не было пробелов.

Пример. Пусть время работы 1 Блока с 09:00 до 11:00, 2 Блока с 12:00 до 16:00, 3 Блока с 17:00 до 20:00. Тогда в период времени с 11:00 до 12:00 и с 16:00 до 17:00 все звонки будут направлены на Ваш ГПЯ, если в этот момент услуга «ГПЯ» активна, либо будет производиться отбой входящих вызовов, если услуга «ГПЯ» отключена.

Чтобы посмотреть общий график расписания работы Вашего Интеллектуального Офиса, в разделе «Расписание и переадресации» нажмите . В результате откроется окно «Расписание Интеллектуального Офиса» (рис. 2.5.1).

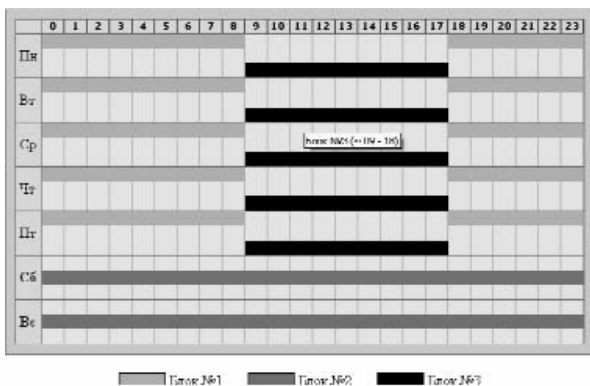


Рис. 2.5.1. Окно «Расписание Интеллектуального Офиса».

Примечание. На графике отображается только сохранённая информация. На общем графике легко увидеть, имеются ли в Вашем расписании пробелы. В верхней части окна располагается шкала времени. Линиями разных цветов показаны временные периоды работы блоков расписания. В нижней части окна приводится расшифровка соответствия между номерами блоков расписания и линиями на графике. При наведении указателем мыши на надписи «1 Блок», «2 Блок», «3 Блок» появляются «всплывающие» подсказки с информацией о телефонных номерах, назначенных каждому из блоков.

3. Настройка дополнительных опций

Кроме основного расписания переадресации звонков Вы можете настроить дополнительные опции услуги «Интеллектуальный Офис». Вы можете включать и выключать необходимые опции в зависимости от Ваших потребностей.

3.1. Услуга «Очередь»

В услуге «Интеллектуальный Офис» предусмотрена возможность организации очереди из входящих вызовов. Входящий вызов ставится в очередь, если заняты разговором все телефонные номера в блоке, в котором обрабатывается вызов, либо часть номеров занята, а остальные не отвечают. Во время нахождения в очереди входящий Абонент будет слышать системное сообщение. При освобождении номера вызов из очереди направляется на этот номер. При поступлении очередного звонка при заполненной очереди, он направляется на ГПЯ, если услуга «ГПЯ» активна, в противном случае производится отбой входящего вызова.

Примечание. Глубина очереди составляет 7 линий, т.е. в очереди на ожидание соединения могут одновременно находиться не более семи Абонентов.

3.1.1. Включение услуги «Очередь»

Услуга «Очередь» включается в разделе «Настройка услуги» главного меню настройки. Установите «галочку» справа от надписи «Очередь» (рис. 3.1.1.1). После включения услуги «Очередь» сохраните изменения в настройках нажатием «сохранить».



Рис. 3.1.1.1. Включение услуги «Очередь».

3.1.2. Выключение услуги «Очередь»

Услуга «Очередь» выключается в разделе «Настройка услуги» главного меню настройки. Снимите «галочку» справа от надписи «Очередь». После выключения услуги «Очередь» сохраните изменения в настройках нажатием «сохранить».

3.2. Услуга «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»

Услуга «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» предназначена для упрощения процедуры идентификации Абонента в речевом меню управления услугой «Интеллектуальный Офис». Стандартная процедура идентификации Абонента происходит в два этапа: сначала система запрашивает ввести номер Интеллектуального Офиса Абонента, затем – PIN-код управления услугой. При включённой услуге «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» идентификация производится по номеру вызывающего Абонента. В случае успешной идентификации Абонент сразу переходит в главное меню настройки своего Интеллектуального Офиса. При неуспешной идентификации, т.е. если номер не соответствует указанному в настройках либо он не был определён, идентификация Абонента производится по номеру Интеллектуального Офиса и PIN-коду.

Примечание. Телефонные номера услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» задаются в соответствии с правилами, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

3.2.1. Включение услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»

Для включения услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» в разделе «Настройка услуги» необходимо установить «галочку» справа от надписи «Авторизация по АОНу» и установить телефонный номер, по которому должна происходить идентификация Абонента при звонке на номер доступа к речевому меню управления услугой (рис. 3.2.1.1).



Рис. 3.2.1.1. Включение услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню».

Пример. Пусть номер Вашего Интеллектуального Офиса 8080808, в настройках Вы сделали активной услугу «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» и в качестве АОНа указали номер телефона (495) 782-1130. В этом случае при вызове в рече-

вое меню управления услугой на номер (495) 786-6292 с телефонного номера (495) 782-1130 система автоматически авторизует Вас в речевом меню, и Вы сразу перейдёте в главное меню настройки Вашего Интеллектуального Офиса. Если Вы позвоните в речевое меню с любого другого телефонного номера (не (495) 782-1130), для авторизации система запросит ввести Ваш Интеллектуальный Офис, затем PIN-код управления услугой.

После включения услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» сохраните изменения в настройках параметров нажатием кнопки «сохранить».

3.2.2. Выключение услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»

Для выключения услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» в основном окне настройки параметров услуги «Интеллектуальный Офис» необходимо снять «галочку» справа от надписи «Авторизация по АОНу». После выключения услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» сохраните изменения в настройках параметров нажатием кнопки «сохранить».

3.3. Услуга «Голосовой почтовый ящик»

Услуга «Голосовой почтовый ящик» (ГПЯ) – это универсальный автоответчик, который позволит Вам не пропустить ни одного вызова даже в то время, когда Вы не можете ответить на поступивший вызов.

Если Вы не ответили на звонок, входящий Абонент сможет оставить голосовое сообщение. Прослушать сообщения, оставленные в Вашем ГПЯ, Вы можете через речевое меню управления услугой. Услуга «ГПЯ» может быть активирована либо деактивирована в любой момент.

Примечание. Подробное описание работы с ГПЯ читайте в разделе «Управление Голосовым почтовым ящиком».

3.3.1. Включение услуги «Голосовой почтовый ящик»

Для включения услуги «ГПЯ» в разделе «Настройка услуги» необходимо установить «галочку» справа от надписи «Голосовая почта» (рис. 3.3.1.1).



Рис. 3.3.1.1. Включение услуги «ГПЯ».

После включения услуги «ГПЯ» сохраните изменения в настройках параметров нажатием кнопки «сохранить».

При включенной услуге «ГПЯ» входящий вызов направляется на Голосовую почту в следующих случаях:

- если не удалось установить соединение (все номера не отвечают или заняты, очередь заполнена или выключена);
- если включена услуга «Чёрный список», и номер входящего Абонента содержится в «Чёрном списке».

Примечание. При включённой услуге «ГПЯ», если соединение установить не удалось (все номера заняты или не отвечают, очередь заполнена или выключена), вызов направляется на ГПЯ,

и произносится стандартное приветствие ГПЯ: «Абонент сейчас недоступен, оставьте сообщение после сигнала». Вы можете удалить стандартное приветствие и записать своё, см. раздел «Управление Голосовым почтовым ящиком – Гостевое приветствие».

3.3.2. Выключение услуги «Голосовой почтовый ящик»

Для выключения услуги «Голосовой почтовый ящик» в основном окне настройки параметров необходимо снять «галочку» справа от надписи «Голосовая почта». После выключения услуги «ГПЯ» сохраните изменения в настройках параметров нажатием кнопки «сохранить».

При выключенной услуге «ГПЯ» отбой входящего вызова происходит в следующих случаях:

- если не удалось установить соединение (все номера не отвечают или заняты, очередь полностью заполнена или отключена);
- если включена услуга «Чёрный список», и номер входящего Абонента содержится в «Чёрном списке».

3.4. Сокращённые номера и Группы серийного искания (ГСИ)

Услуга «Сокращённые номера и Группы серийного искания» позволяет Вам задать короткие номера и назначить им в соответствие реальные номера телефонов. Использование сокращённого набора номера обеспечит Вам дополнительное удобство при пользовании услугой «Интеллектуальный Офис».

3.4.1. Редактирование сокращённых номеров

В меню «Ваш Интеллектуальный Офис» выберите пункт «Сокращённые номера». Произойдёт переход на страницу «Сокращённые номера» (рис. 3.4.1.1).

Ваши сокращённые номера

01 02 03 04 05 06

Группа сокращённых номеров

№	Имя	Описание	
01		Служба сервиса	X

Реальные номера телефонов

Телефон	Описание	
7821130		X
7821111		X

Рис. 3.4.1.1. Таблица сокращённых номеров.

В верхней части страницы отображается статус услуги. Ниже располагается таблица сокращённых номеров.

Для добавления короткого номера введите двузначный номер в поле «Добавить сокращённый номер», в поле «Описание» можно написать комментарий, например: «Отдел продаж», «Бухгалтерия» или т.п., затем нажмите «сохранить».

После сохранения появится строка «Добавить номер в группу», куда следует внести реальный номер телефона, с которым будет производиться соединение при наборе заданного сокращённого номера. Для реального номера также можно написать комментарий в поле «Описание».

Примечание. Реальные номера задаются в соответствии с общими правилами набора телефонных номеров, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

После добавления реального номера нажмите «сохранить», чтобы сохранить изменения. В таблице появится новая строка «Добавить номер в группу». Вы можете продолжить назначение реальных телефонных номеров заданному сокращённому номеру.

Примечание. Количество реальных номеров в одной ГСИ может быть не более 30.

После сохранения сокращённого номера появится новая строка «Добавить сокращённый номер». Вы можете продолжить создание сокращённых номеров.

Примечание. Сокращённые номера могут быть только двузначными и принимать значение от 00 до 99.

Вы можете изменять и удалять реальные номера из ГСИ, а также изменять и удалять целиком ГСИ. Чтобы внести изменения, отредактируйте нужное поле и нажмите «сохранить». Чтобы удалить номер из ГСИ или целиком ГСИ, установите «галочку» в нужной строке в колонке «Удалить» и сохраните изменения нажатием «сохранить».

После заполнения и сохранения таблицы сокращённых номеров можно вернуться на страницу «Настройка услуги» и продолжить настройку параметров.

3.4.2. Включение услуги «Сокращённые номера и ГСИ»

Услуга «Сокращённые номера и ГСИ» включается в разделе «Настройка услуги». Установите «галочку» справа от надписи «Сокращённые номера» (рис. 3.4.2.1), затем сохраните изменения нажатием «сохранить».



Рис. 3.4.2.1. Включение услуги «Сокращённые номера и ГСИ».

Примечание. Услугу «Сокращённые номера и ГСИ» также можно включить на странице «Сокращённые номера». Необходимо изменить статус услуги на «Включено» и нажать «сохранить». После включения услуги «Сокращённые номера и ГСИ» Вы можете вернуться в основное окно настройки параметров для продолжения изменения настроек Вашего Интеллектуального Офиса. При этом в разделе «Настройка услуги» автоматически будет установлена «галочка» активности услуги «Сокращённые номера и ГСИ».

3.4.3. Выключение услуги «Сокращённые номера и группы серийного искания»

Для выключения услуги «Сокращённые номера и ГСИ» в разделе «Настройка услуги» снимите «галочку» справа от надписи «Сокращённые номера», затем сохраните изменения нажатием «сохранить».

3.5. Услуга «Чёрный список»

Данная услуга позволит Вам исключить нежелательные вызовы. Если услуга «Чёрный список» включена, то каждый раз при поступлении вызова на номер Вашего Интеллектуального Офиса система фиксирует номер входящего Абонента и сравнивает его с номерами, находящимися в «Чёрном списке». Если номер входящего Абонента содержится в «Чёрном списке», то с ним соединение не производится. Вызов направляется на ГПЯ, в случае если услуга «ГПЯ» включена, либо производится отбой входящего вызова, если услуга «ГПЯ» в этот момент отключена. Если номер входящего Абонента не содержится в «Чёрном списке», или номер не был определён, то поиск реального телефонного номера для ответа производится в соответствии с установками Вашего Интеллектуального Офиса.

3.5.1. Включение услуги «Чёрный список»

Перед включением «Чёрного списка» необходимо внести в него телефонные номера, с которыми Вы не хотите производить соединение. Для этого в разделе «Настройка услуги» справа от надписи «Чёрный список» щёлкните мышкой на ссылку «Редактировать список». Вы перейдёте на страницу «Справочник телефонов Интеллектуального Офиса». Вверху страницы отображается Ваш Справочник телефонов, внизу страницы – номера «Чёрного списка». Занесите номера в «Чёрный список», см. п. 2.2.2. настоящей инструкции.

После заполнения списка установите «галочку» активности услуги в разделе «Настройка услуги» справа от надписи «Чёрный список» (рис. 3.5.1.1) сохраните изменения нажатием кнопки «сохранить».



Рис. 3.5.1.1. Включение услуги «Чёрный список».

Примечание. «Услугу «Чёрный список» также можно включить на странице «Чёрный список». Необходимо изменить статус услуги на «Включено» и нажать кнопку «Сохранить изменения». После включения услуги «Чёрный список» Вы можете вернуться в основное окно настройки параметров для продолжения изменения настроек Вашего Интеллектуального Офиса. При этом в разделе «Настройка услуги» автоматически будет установлена «галочка» активности услуги «Чёрный список».

Примечание. Телефонные номера услуги «Чёрный список» задаются в соответствии с общими правилами набора телефонных номеров, описанными в разделе «Правила набора телефонных номеров».

3.5.2. Выключение услуги «Чёрный список»

Для выключения услуги «Чёрный список» в разделе «Чёрный список» необходимо изменить статус на «Выключено» и нажать на «Сохранить изменения».

Примечание. Услугу «Чёрный список» также можно выключить на странице «Организатор Интеллектуального Офиса». Необходимо изменить статус услуги на «Выключено» и нажать «сохранить». После выключения услуги «Чёрный список» Вы можете вернуться в основное окно настройки параметров для продолжения изменения настроек Вашего Интеллектуального Офиса. При этом в разделе «Настройка услуги» автоматически будет удалена «галочка» активности услуги «Чёрный список».

3.6. Услуги разговорного тракта (УРТ)

Услуги разговорного тракта позволяют Вам использовать дополнительные возможности при приёме звонка:

- поставить на удержание вызов, находящийся в соединении;
- совершить исходящий вызов во время разговора;
- перевести принятый звонок на другой номер телефона;
- создать конференцию из трёх участников.

Примечание. Пользоваться УРТ можно только с телефонного аппарата, который поддерживает тональный режим набора.

Примечание. Правила пользования и команды услуг разговорного тракта читайте в разделе «Описание услуги «Интеллектуальный Офис» – Особые возможности – Услуги разговорного тракта».

3.6.1. Включение услуг разговорного тракта

Услуги разговорного тракта включаются в разделе «Настройка услуги». Установите «галочку» справа от надписи «Услуги разговорного тракта» (рис. 3.6.1.1), затем сохраните изменения нажатием «сохранить».



Рис. 3.6.1.1. Включение услуг разговорного тракта.

3.6.2. Выключение услуг разговорного тракта

Для выключения услуг разговорного тракта в разделе «Настройка услуги» снимите «галочку» справа от надписи «Услуги разговорного тракта», затем сохраните изменения нажатием «сохранить».

3.7. Услуга «Записываемое приветствие»

Услуга «Записываемое приветствие» позволяет записать собственное приветственное сообщение, которое будет проигрываться каждому входящему Абоненту. Приветствие записывается через речевое меню услуги «Интеллектуальный Офис» (см. соответствующий раздел настоящей инструкции).

Примечание. Во время проигрывания приветствия можно набирать сокращённые номера (см. п.3.4), если они заданы Абонентом.

том услуги «Интеллектуальный Офис», и вызов будет переведён на соответствующий реальный телефонный аппарат.

Примечание. Длительность приветствия ограничена и не может быть более 300 секунд. Записываемое приветствие не проигрывается при включённой услуге «Чёрный список», если номер входящего Абонента содержится в «Чёрном списке».

3.7.1. Включение услуги «Записываемое приветствие»

Для включения услуги «Записываемое приветствие» в разделе «Настройка услуги» необходимо установить «галочку» справа от надписи «Записываемое приветствие» (рис. 3.7.1.1), затем сохранить настройки нажатием «сохранить».



Рис. 3.7.1.1. Включение услуги «Записываемое приветствие».

3.7.2. Выключение услуги «Записываемое приветствие»

Для выключения услуги «Записываемое приветствие» в разделе «Настройка услуги» необходимо снять «галочку» справа от надписи «Записываемое приветствие». После выключения услуги сохраните изменения в настройках параметров нажатием кнопки «сохранить».

Примечание. При выключенной услуге «Записываемое приветствие» во время поиска реального телефона для ответа входящий Абонент слышит длинные гудки.

4. Изменение PIN-кода

Ваш PIN-код должен быть известен только тем лицам, которые ответственны за внесение изменений в конфигурацию услуги. Для исключения возможности несанкционированного доступа к услуге Вы можете изменить PIN-код управления услугой. Для этого в меню «Ваш Интеллектуальный Офис» нужно выбрать пункт «Смена ПИН-кода». При этом произойдёт переход на страницу «Смена ПИН-кода на Интеллектуальный Офис». В полях «Новый ПИН-код» и «Повторный ввод нового ПИН-кода» введите новый пароль. Затем подтвердите изменения нажатием кнопки «Сменить ПИН-код».

Примечание. При наборе нового PIN-кода вместо введённых Вами цифр в поле «Новый ПИН-код» и в поле «Повторный ввод нового ПИН-кода» будут отображаться символы «*».

Примечание. Будьте внимательны при вводе нового PIN-кода; не ошибитесь и не забудьте его! В дальнейшем доступ к управлению настройками Вашего Интеллектуального Офиса будет осуществляться по новому PIN-коду.

5. Статистика звонков

Абонент услуги «Интеллектуальный Офис» через web-интерфейс может в режиме on-line получать информацию о вызовах, поступивших на номер его Интеллектуального Офиса, изменениях баланса своего электронного счёта, а также может получать статис-

тическую информацию о поступивших телефонных звонках в виде диаграмм.

5.1. Детализация счёта

Данный раздел главного меню настройки позволяет Абоненту получить:

- информацию о состоянии своего электронного счёта;
- информацию о вызовах, поступивших на номер его Интеллектуального Офиса;
- информацию о списании денежных средств с электронного счёта;
- информацию о поступивших платежах.

Для получения статистики по звонкам в меню «Ваш Интеллектуальный Офис» выберите раздел «Детализация счёта», в результате произойдёт переход на страницу «Детализация счёта» (рис. 5.1.1).

Детализация счёта

Интеллектуальный офис:	1111111
Остаток на счёте	0.00 \$
Период не более 1 мес.	<input type="radio"/> сегодня
	<input type="radio"/> вчера
	<input type="radio"/> текущий месяц
	<input type="radio"/> прошлый месяц
	<input type="radio"/> указанный период
	с 01.02.2007 до 01.02.2007 не должен превышать 1 мес.
С-mail	

[ИНСТРУКЦИЯ](#)

Рис.5.1.1.Формирование детализации счёта.

Укажите период, за который необходимо получить статистическую информацию и введите адрес Вашей электронной почты, на которую Вам будет отправлен отчет. Затем нажмите кнопку «отправить запрос».

Вся информация предоставляется в виде трёх таблиц: «Статистика звонков», «Снятия со счёта», «Пополнения счёта». Отчёт по входящим вызовам на номер Вашего Интеллектуального Офиса будет содержать следующую информацию: дата и время поступления вызова, длительность и стоимость разговора, АОН (номер, с которого был совершён вызов), ответивший номер (номер, на который была осуществлена переадресация). В детализации счёта стоимость разговора указывается в условных единицах, с учётом НДС. В таблицах «Снятия со счёта» и «Пополнения счёта» указывается дата и время совершения операции и сумма средств, списанных или зачисленных на электронный счёт Абонента. Суммы списания и суммы пополнения электронного счёта указываются в условных единицах, с учётом НДС.

Примечание. Данные о совершённых звонках могут предоставляться с задержкой в десять минут.

Примечание. Сеть «Алло Инкогнито» производит автоматическое определение номера звонящего Абонента на основании данных, полученных от сети общего пользования. Таким образом, в детализации счёта правильное отображение номеров в ко-

лонке «АОН» гарантируется только при корректном приёме номера входящего Абонента. В случае некорректной отправки АОН вызывающей стороной компания «КантриКом» ответственности не несёт.

Управление услугой «Интеллектуальный Офис» через речевое меню в тональном режиме

Если в силу ряда причин у Вас нет доступа к сети Интернет, и Вы не можете управлять услугой через web-интерфейс, Вы можете настроить услугу «Интеллектуальный Офис», используя любой телефон в тональном режиме.

Данная инструкция поможет Вам самостоятельно осуществить настройку параметров и опций Вашего Интеллектуального Офиса через телефонный аппарат, поддерживающий тональный режим набора.

Для настройки и изменения параметров услуги Вам предоставляется специальный код доступа – PIN-код управления услугой. PIN-код управления служит для авторизации доступа к управлению настройками.

Примечание. PIN-код управления услугой «Интеллектуальный Офис» помещён на пластиковой карте интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито» и защищён скрэтч-полосой. Сотрите защитный слой и узнайте Ваш PIN-код управления услугой.

Вы можете изменять правила переадресации вызовов по мере необходимости. В процессе настройки следуйте рекомендациям, приведённым в последующих разделах.

Параметры услуги «Интеллектуальный Офис», изменяемые через речевое меню

Используя речевое меню вы можете изменить следующие параметры услуги «Интеллектуальный Офис»:

1. включить/выключить услугу «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»;
2. прослушать номер услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»;
3. изменить номер услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»;
4. прослушать сетевые номера выбранного блока;
5. изменить сетевые номера из выбранного блока;
6. удалить сетевые номера из выбранного блока;
7. включить/выключить услугу «Голосовой почтовый ящик»;
8. работать с сообщениями «Голосового почтового ящика»;
9. включить/выключить услугу «Очередь»;
10. включить/выключить услугу «Сокращённые номера и Группы серийного искания»;
11. включить/выключить услугу «Чёрный список»;
12. включить/выключить услуги разговорного тракта;
13. включить/выключить услугу «Записываемое приветствие»;
14. записать новое приветствие;
15. производить операции с балансом;
16. изменить PIN-код управления услугой.

Для доступа к речевому меню проделайте следующие операции:

1. Наберите телефон доступа: (495) 786-6292. После запроса переведите телефонный аппарат в режим тонального набора (нажатием клавиши «» для большинства аппаратов) и введите номер Вашего Интеллектуального Офиса, после чего нажмите **#**.
2. Теперь введите Ваш PIN-код управления и снова нажмите **#**.

Примечание. При включённой опции «Идентификация по номеру «А» в речевом меню», идентификация Абонента производится автоматически по номеру, реально принятому из сети на этапе установления соединения. После идентификации Абонент попадает в главное меню настройки услуги «Интеллектуальный Офис». Если номер вызывающего Абонента не был определён или не соответствует номеру, указанному в настройках, то идентификация Абонента производится по телефонному номеру и PIN-коду услуги. После успешного ввода номера и PIN-кода система сообщит о том, что Вы находитесь в главном меню настройки Вашего Интеллектуального Офиса.

Примечание. Все настройки, которые Вы устанавливаете с помощью тонального режима, после обновления автоматически отображаются в web-интерфейсе Вашего Интеллектуального Офиса.

Главное меню настройки услуги «Интеллектуальный Офис»

Главное меню настройки позволяет осуществить:

1. Настройку услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»;
2. Операции с сетевыми номерами;
3. Операции со счётом;
4. Смену PIN-кода;
5. Настройку дополнительных опций: услуги «Голосовой почтовый ящик», услуги «Не беспокоить», услуги «Чёрный список», услуг разговорного тракта (УРТ), услуги «Записываемое приветствие», услуги «Очередь», услуги «Сокращённые номера и Группы серийного искания (ГСИ)»;
6. Принудительную активацию блоков номеров.

****1** – Настройка услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»**





1 – прослушивание телефонного номера услуги;

2 – изменение номера услуги. Введите номер телефона (см. раздел «Правила ввода телефонных номеров») и нажмите **#**. Вы услышите сообщение системы: «Вы ввели...», после чего нажмите:

1 – если номер введён верно. Вы услышите системное сообщение: «Ваш новый номер» и автоматически перейдёте к меню настройки услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»;

2 – если номер введён неверно. Вы автома-

тически перейдёте к меню изменения номера услуги;

-  – для возврата в предыдущее меню без сохранения нового номера. Вы перейдёте к меню настройки услуги «Идентификация по номеру «А» в речевом меню»;
-  – включение услуги. Вы услышите сообщение системы: «Услуга включена» и телефонный номер услуги;
-  – выключение услуги. Вы услышите сообщение системы: «Услуга выключена»;
-  – возврат в главное меню.


– Операции с сетевыми номерами


В данном меню Вы можете установить или изменить телефонные номера для переадресации. По запросу системы выберите нужную Вам операцию и нажмите соответствующую кнопку:


-  – прослушивание сетевых номеров


-  – первого блока*;

-  – второго блока*;

-  – третьего блока*;

*Примечание. Чтобы прослушать один из телефонов блока, надо ввести его порядковый номер, после чего нажать ; Вы услышите голосовое сообщение: «Номер телефона...», после чего автоматически вернётесь к меню прослушивания сетевых номеров выбранного блока;


-  – прослушать все сетевые номера: сообщаются телефонные номера выбранного блока с порядковыми номерами;

-  – возврат в предыдущее меню;




-  – возврат в предыдущее меню;


-  – изменение сетевых номеров


-  – первого блока*;

-  – второго блока*;

-  – третьего блока*;

*Примечание. После выбора номера блока, телефонные номера которого Вы хотите изменить, введите порядковый номер телефона для редактирования и нажмите , затем номер телефона (см. раздел «Правила ввода телефонных номеров») и снова нажмите . Для удаления номера нажмите . Вы услышите системное сообщение: «Вы ввели...», после чего нажмите:

-  – если номер введён верно. Вы услышите системное сообщение: «Ваш новый номер» и автоматически перейдёте к меню изменения телефонных номеров выбранного блока;

-  – если номер введён неверно. Вы автоматически перейдёте к ме-

ню изменения телефонных номеров выбранного блока;

– для возврата в предыдущее меню без сохранения введённого номера. Вы вернётесь в меню изменения сетевых номеров выбранного блока;

***** – возврат в предыдущее меню;

***** – возврат в главное меню.

Примечание. Установка временных периодов в расписании переадресации осуществляется с помощью операторов Сервисной службы Абонентов по телефону 782-1111 или через web-интерфейс с сайта www.alloincognito.ru.

3 – Операции со счётом

1 – узнать баланс. Вы услышите сообщение: «На Вашем счёте...»;

2 – пополнить баланс. Вы всегда можете самостоятельно пополнить баланс Вашего электронного счёта. Для этого введите PIN-код карты экспресс-оплаты и нажмите. После введения правильного PIN-кода Вы услышите системное сообщение о состоянии Вашего электронного счёта;

***** – возврат в главное меню.

4 – Смена PIN-кода

Для исключения возможности несанкционированного доступа к услуге третьим лицам, Вы можете поменять Ваш PIN -код. Вам будет предложено ввести новый PIN -код, затем нажать **#**. Вы услышите сообщение: «Вы ввели...», после чего нажмите:

1 – для подтверждения, если PIN-код введён верно. Вы услышите сообщение: «Ваш новый PIN-код...» и автоматически перейдёте в главное меню настройки Вашего Интеллектуального Офиса;

2 – для отмены, если PIN-код введён неверно. Вы автоматически перейдёте в меню смены PIN-кода;

***** – для возврата в главное меню, без сохранения нового PIN-кода, при этом будет сохранён Ваш старый PIN-код.

Внимание! Обязательно запомните Ваш новый PIN-код.

5 – Настройка дополнительных опций

1 – настройка услуги «Голосовой почтовый ящик»:

1 – включение услуги. Вы услышите системное сообщение: «Услуга включена»;

2 – выключение услуги. Вы услышите системное сообщение: «Услуга выключена»;

3 – вход в Ваш «Голосовой почтовый ящик». Вы перейдёте в меню Вашего почтового ящика;

***** – возврат в предыдущее меню;

3 – настройка услуги «Чёрный список»*:

1 – включение «Чёрного списка»;

2 – выключение «Чёрного списка»;

***** – возврат в предыдущее меню;

*Примечание. Телефонные номера услуги «Чёрный список» задаются с помощью операторов Сервисной службы по телефону 782-1111 или через web-интерфейс на сайте www.alloincognito.ru.

4 – услуги разговорного тракта (УРТ):

1 – включение УРТ. Вы услышите голосовое сообщение: «Услуга включена»;

2 – выключение УРТ. Вы услышите голосовое сообщение: «Услуга выключена»;

***** – возврат в предыдущее меню;

6 – услуга «Записываемое приветствие»:

1 – включение услуги «Записываемое приветствие». Вы услышите системное сообщение: «Услуга включена»;

2 – выключение услуги «Записываемое приветствие». Вы услышите системное сообщение: «Услуга выключена»;

3 – вход в меню записи приветствия:

1 – прослушивание речевого приветствия. Проигрывается записанное Вами речевое приветствие; если приветствие не было записано, звучит системное сообщение: «Гостевое приветствие не найдено»;

2 – удаление речевого приветствия. Вы услышите системное сообщение: «Приветствие удалено»;

3 – для записи нового речевого приветствия. Перед началом записи Вы услышите сообщение системы: «Говорите после сигнала», после окончания, нажмите (длительность сообщения не более 300 секунд);

***** – возврат в предыдущее меню;

7 – услуга «Очередь»:

1 – включение услуги «Очередь». Вы услышите системное сообщение: «Услуга включена»;

2 – выключение услуги «Очередь». Вы услышите системное сообщение: «Услуга выключена»;

***** – возврат в предыдущее меню;

8 – услуга «Сокращённые номера»:

1 – включение услуги «Сокращённые номера». Вы услышите системное сообщение: «Услуга включена»;

2 – выключение услуги «Сокращённые номера». Вы услышите системное сообщение: «Услуга выключена»;

***** – возврат в предыдущее меню;

Примечание. Телефонные номера услуги задаются с помощью операторов Сервисной службы по телефону 782-1111 или через web-интерфейс на сайте www.alloincognito.ru.

***** – возврат в главное меню.

6 – Принудительная активация блоков

1 – активировать 1 блок;

2 – активировать 2 блок;

3 – активировать 3 блок.

***** – *возврат в главное меню.*

Управление Голосовым почтовым ящиком

Все Абоненты услуги «Интеллектуальный Офис» имеют в системе Голосовые почтовые ящики (ГПЯ) для хранения речевых сообщений. В те моменты, когда все Ваши реальные номера заняты или не отвечают, Ваши Абоненты могут оставить для Вас сообщение. Вы можете прослушать все сообщения, оставленные в Вашем почтовом ящике, через речевое меню услуги «Интеллектуальный Офис».

Вы можете изменять настройки Вашего ГПЯ с любого телефонного аппарата.

Доступ к меню Голосового почтового ящика


Доступ к меню ГПЯ осуществляется следующим образом:


1. Наберите номер доступа к речевому меню услуги «Интеллектуальный Офис»: (495) 786-6292, переведите телефонный аппарат в режим тонального набора и по запросу системы введите номер Вашего Интеллектуального Офиса, нажмите клавишу **#**, введите PIN-код управления услугой и нажмите клавишу **#**.
2. После успешной авторизации вы перейдёте в главное меню настройки Вашего Интеллектуального Офиса. Нажмите клавишу **5** для перехода к настройкам дополнительных опций. Затем нажмите клавиши **3** и **1** для входа в меню Вашего Голосового почтового ящика.

Примечание. При включённой опции «Идентификация по номеру «А» в речевом меню», идентификация Абонента производится автоматически по номеру, реально принятому из сети на этапе установления соединения. После идентификации Абонент попадает в главное меню настройки услуги «Интеллектуальный Офис». Если номер вызывающего Абонента не был определён или не соответствует телефонному номеру, указанному в настройках услуги, то идентификация Абонента производится по телефонному номеру и PIN-коду услуги.


– Меню входящих сообщений


В данном разделе меню Вы можете проделать следующие операции с входящими сообщениями: прослушать новые и старые сообщения, узнать дату и время их поступления, узнать телефонный номер, с которого сообщение было отправлено, повторно прослушать и удалить сообщения.


 – прослушивание новых входящих сообщений. Все новые сообщения проигрываются в хронологическом порядке, после прослушивания помечаются как старые. После прослушивания сообщения предлагается:


 – перейти к следующему сообщению. После проигрывания последнего «нового» сообщения Вы услышите: «Конец списка сообщений»;

 – перейти к предыдущему сообщению;

 – повторить данное сообщение;


 – параметры данного сообщения (дата, время, номер);

 – пометить данное сообщение как «новое». После этого Вы автоматически вернётесь к пункту меню работы с новыми входящими сообщениями;


 – удалить данное входящее сообщение. Вы услышите сообщение системы: «Сообщение успешно удалено», после этого Вы автоматически вернётесь к пункту меню работы с новыми входящими сообщениями;


 – возврат в меню входящих сообщений;


 – прослушивание старых входящих сообщений. После прослушивания сообщения предлагается:


 – перейти к следующему сообщению. После проигрывания последнего «старого» сообщения Вы услышите: «Конец списка сообщений»;

 – перейти к предыдущему сообщению;


 – повторить текущее сообщение;

 – параметры текущего сообщения (дата, время, номер);

 – пометить текущее сообщение как «новое»;

 – удалить текущее входящее сообщение: Вы услышите: «Сообщение успешно удалено»;

 – возврат в меню входящих сообщений;

 – удаление всех входящих сообщений. Вы услышите: «Сообщения успешно удалены», после чего автоматически перейдёте к меню входящих сообщений;

 – удаление всех старых входящих сообщений. Вы услышите: «Сообщения успешно удалены»,


после чего автоматически перейдёте к меню входящих сообщений;


 – возврат в основное меню ГПЯ.


– Меню исходящих сообщений


В данном пункте меню Вы можете проделать следующие операции с исходящими сообщениями: прослушать сообщения, прослушать или изменить пароль для исходящих сообщений, удалить старые и записать новые сообщения.

 – прослушивание исходящих сообщений:




 – перейти к следующему сообщению. После проигрывания последнего сообщения или если сообщений нет, Вы услышите: «Конец списка сообщений»;


 – перейти к предыдущему сообщению;


 – повторить данное сообщение;

 – прослушать пароль, установленный на данное сообщение. Вы услышите пароль, после него звуковой сигнал и автоматически вернётесь к меню прослушивания исходящих сообщений;

 – изменение параметров данного сообщения:





 – изменение пароля. Введите новый пароль и нажмите . По запросу системы введите пароль повторно и нажмите . При корректном повторном введении пароля Вы услышите сообщение системы: «Смена пароля прошла успешно» или «Смена пароля не удалась» при ошибочном повторном введении пароля, после чего Вы вернётесь к меню изменения параметров данного сообщения;

 – изменение текста сообщения. Вы услышите: «Говорите после сигнала», после чего оставьте сообщение, затем нажмите любую клавишу, Вы автоматически вернётесь к меню изменения параметров данного сообщения;

 – возврат в меню прослушивания исходящих сообщений;

 – удаление данного сообщения;

 – возврат в меню исходящих сообщений;

 – запись нового сообщения. После выбора данного пункта меню система запросит пароль на данное сообщение. Введите пароль на данное сообщение и нажмите . По запросу системы введите пароль повторно и нажмите . Система предложит записать сообщение после специального сигнала. Признаком окончания сообщения является нажатие  Вами любой клавиши. Вы можете в любой момент прервать процедуру,

нажав. После записи сообщения Вы автоматически перейдёте к меню исходящих сообщений;

- 3** – удаление исходящих сообщений. Вы услышите сообщение системы: «Сообщения успешно удалены» и автоматически вернётесь к меню исходящих сообщений;
- *** – возврат в основное меню ГПЯ.

3 – Доска объявлений

- 1** – прослушивание:
 - 1** – прослушать следующее сообщение;
 - 2** – прослушать предыдущее сообщение;
 - 3** – повторить данное сообщение;
 - 4** – параметры данного сообщения (дата, время, номер);
 - *** – возврат в меню «Доска объявлений»;
- *** – возврат в основное меню ГПЯ.



4 – Гостевое приветствие

- 1** – прослушать гостевое приветствие. Вам проговаривается Ваше гостевое приветствие или сообщение «Гостевое приветствие не найдено» – при его отсутствии;
- 2** – записать новое гостевое приветствие. После выбора данного пункта меню система предложит записать сообщение после специального сигнала (максимальный размер гостевого приветствия 60 секунд);
- 3** – удалить гостевое приветствие. Вы услышите сообщение системы: «Приветствие успешно удалено», после чего автоматически вернётесь к меню гостевого приветствия;
- *** – возврат в основное меню ГПЯ.




5 – Работа с паролем Голосового почтового ящика

- 1** – прослушать пароль. После сообщения о пароле Вы автоматически перейдёте к меню работы с паролем;
- 2** – изменить пароль. Введите новый пароль и нажмите **#**. По запросу системы введите пароль повторно и нажмите **#**. При корректном повторном введении пароля Вы услышите сообщение системы: «Смена пароля прошла успешно» или «Смена пароля не удалась» при ошибочном повторном введении пароля, после чего Вы вернётесь к меню работы с паролем;
- 3** – включить/выключить пароль голосового почтового ящика:
 - 1** – включить пароль. Вы услышите сообщение: «Пароль включён» и автоматически вернётесь к меню включения/выключения пароля;
 - 2** – выключить пароль. Вы услышите сообщение: «Пароль выключен» и автомати-

чески вернётесь к меню включения/выключения пароля;

-  – возврат в меню «Работа с паролем»;
-  – возврат в основное меню ГПЯ.

– Смена языка

-  – русский язык;
-  – английский язык;
-  – возврат в основное меню ГПЯ.

– Текущее время

Вы услышите сообщение о текущем времени, после чего автоматически вернётесь к основному меню Вашего Голосового почтового ящика.

-  – возврат в основное меню ГПЯ.

Заключение

Если после изучения инструкции Пользователя у Вас возникли вопросы, Вы можете обратиться за консультацией в круглосуточную Сервисную службу Абонентов (ССА) по телефону: (495) 782-1111.

Примечание. При звонке в ССА обязательными данными, которые Вы должны сообщить оператору, для получения справки по услуге «Интеллектуальный Офис» являются: телефонный номер услуги; сведения об Абоненте, который заключил данный Договор (ФИО для физического или название организации для юридического лица). Для обеспечения безопасности Вашей личной информации оператор ССА может задать уточняющие вопросы по Вашему Договору.

Глоссарий

Абонент

Физическое или юридическое лицо, Пользователь услуг интеллектуальной сети связи, с которым заключён Договор, и который получил телефонный номер сети «Алло Инкогнито».

Алло Инкогнито

Пакет услуг интеллектуальной сети связи компании «Кантри-Ком». Лицензия Министерства РФ по связи и информатизации № 22767 от 11.07.02.

Баланс электронного счёта

Остаток денежных средств на электронном счёте Абонента на момент запроса.

Биллинг

См. «Отчётность».

Блок расписания

Определяет список телефонов и интервалы времени (задаваемые в пределах суток), в течение которых все входящие вызовы направляются на указанные телефонные номера.

Время дозвона

Время ожидания соединения (в секундах), по истечении которого в случае отсутствия соединения (номер занят или не отвечает) осуществляется переход к следующему телефонному номеру в списке телефонов для переадресации.

Входящий вызов

Любой телефонный звонок на номер услуги «Интеллектуальный Офис», совершаемый внешним Абонентом.

Голосовой почтовый ящик (ГПЯ)

Дополнительная опция услуги «Интеллектуальный Офис»; универсальный автоответчик, позволяющий входящему Абоненту в случае неответа Абонента услуги «Интеллектуальный Офис» оставить для него голосовое сообщение.

Договор

Документ, определяющий Ваши права и обязанности как Пользователя сети и компании «КантриКом» как Оператора связи. Заключение договора производится в офисе компании «КантриКом» или уполномоченного агента (дилера).

Идентификация по номеру «А» в речевом меню

Дополнительная опция услуги «Интеллектуальный Офис». При включённой опции «Идентификация по номеру «А» в речевом меню» идентификация Пользователя в речевом меню управления услугой производится по номеру вызывающего Абонента. Если номер вызывающего Абонента соответствует номеру, указанному в настройках услуги в поле «Идентификация по номеру «А» в речевом меню», то идентификация происходит автоматически, и Абонент сразу переходит в главное меню настройки. В противном случае система запрашивает ввести телефонный номер и PIN-код услуги.

Интеллектуальный Офис (ИО)

Услуга интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито». Прямой городской многоканальный номер телефона, интеллектуально объединяющий множество разрозненных, и возможно, удалённых телефонных номеров: различных офисов и служб компании или организации, представительств и филиалов в других городах и странах, в один.

ИСС

Интеллектуальная сеть связи компании «КантриКом».

КантриКом, ЗАО

Компания, представляющая услуги интеллектуальной сети связи под единой торговой маркой «Алло Инкогнито».

Качество связи

Высокотехнологичное телекоммуникационное оборудование цифровой сети компании «КантриКом» обеспечивает телефонное соединение высокого качества вне зависимости от того входящий

звонок или исходящий. Качество каналов к Вашему телефонному аппарату, обеспечивается традиционными операторами связи и находится вне зоны контроля компании «КантриКом», но может быть улучшено за счёт цифровой переадресации вызовов.

Не беспокоить

Режим работы услуги «Интеллектуальный Офис». При включённом режиме «Не беспокоить» при поступлении звонка на номер Интеллектуального Офиса не производится поиск реального номера для ответа, все входящие звонки либо отбиваются, либо направляются в Голосовой почтовый ящик, если во время поступления звонка активирована опция «ГПЯ».

Оператор

См. «КантриКом».

Отчётность

Детализация счета и информация о поступивших звонках (дата и время звонка, длительность разговора, ответивший номер, пополнения и снятия средств с электронного счёта и т.п.) доступна на официальном сайте www.alloincognito.ru в разделе «Детализация счёта».

Переадресация

Автоматическое изменение маршрута входящего телефонного звонка с номера Интеллектуального Офиса на любой другой телефонный номер. При этом внешний Абонент, звонящий на номер Интеллектуального Офиса, может не знать о номере, на который на самом деле поступает звонок.

PIN-код управления

Цифровой пароль, по которому Пользователю услуги «Интеллектуальный Офис» предоставляется доступ к управлению настройками услуги.

Поддержка Пользователей

Осуществляется on-line с сайта www.alloincognito.ru, по телефону сервисной службы Абонентов (495) 782-1130, а также с помощью инструкции в тональном режиме с любого доступного телефонного аппарата.

Расписание переадресации

Списки телефонных номеров и списки временных интервалов, в течение которых входящие звонки направляются на указанные номера телефонов.

Распределённый алгоритм дозвона

Такой алгоритм поиска телефонного номера в списке переадресации используется для обеспечения равномерной нагрузки на переадресуемые телефоны. Поиск свободного телефонного номера в блоке производится, начиная с номера, для которого прошло наибольшее количество времени с момента окончания последнего разговора.

ССА

Сервисная служба абонентов компании «КантриКом».

Сетевые номера

См. «Телефонные номера для переадресации».

Справочник телефонов

Список реальных телефонных номеров, которые используются для переадресации на них входящих звонков.

Тарифный план (ТП)

Определяет суммы обязательных платежей при подключении номера, размер Абонентской платы, обязательные ежемесячные платежи, стоимость единицы тарификации.

Телефонные номера для переадресации

Реально существующие телефонные номера Абонента (городские, сотовые, междугородные и международные), на которые осуществляется переадресация входящих вызовов.

Фиксированный алгоритм дозвона

Данный алгоритм действует по принципу выбора по установленному приоритету. Поиск свободного телефонного номера в блоке производится, начиная с первого номера, путём последовательного перебора до первого ответившего.

Функциональность

Услуги интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито» открывают широкий спектр функций, ранее доступный только при использовании офисных АТС.

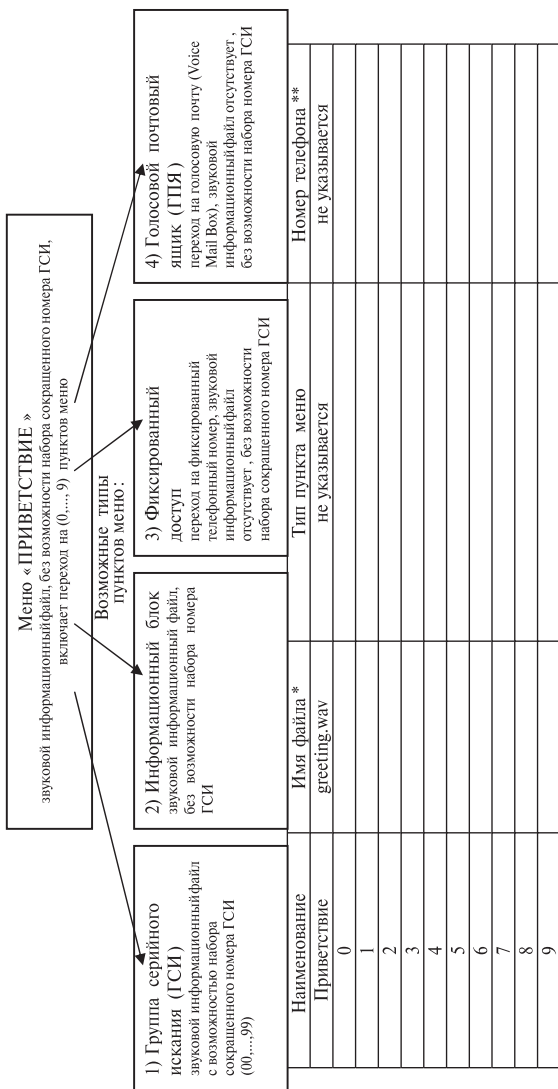
Чёрный список

Дополнительная опция услуги «Интеллектуальный Офис». При включённой опции «Чёрный список» при поступлении входящего вызова на номер Интеллектуального Офиса всегда анализируется номер входящего Абонента. Соединение не производится с теми номерами, которые содержатся в Чёрном списке, с остальными номерами соединение производится в соответствии с настройками услуги.

Электронный счёт

Персональный электронный счёт Абонента для расчёта за услуги интеллектуальной сети связи «Алло Инкогнито».

Структура информационного речевого меню Пользователя



* - обязательно должно соответствовать имени звучкового информационного файла на предоставляемом Пользователем носителе.

** - указывается телефонный номер только для 3-го типа пункта меню (Фиксированный доступ)

Внимание! Номера телефонов следует указывать без пробелов и разделителей (например, московский номер следует вводить в следующем формате: XXXXXXXX, где XXXXXXXX - семизначный номер абонента).

1. Для установки в расписании **международного** номера введите:
«8» «10» «код страны» «код города» «номер телефона».
2. Для установки в расписании **междугородного/федерального** номера введите:
«8» «код города/код сети» «номер телефона».
3. Для установки в расписании **московских** номеров введите:
«номер телефона».

Внимание! Предоставляемые Пользователем звуковые информационные файлы должны иметь формат: Windows PCM (*.wav), 16-bit; Mono, длительность каждого блока не более 60 сек. для приветствия и 300 сек. для ГСИ (Группы Серийного Искания) и предоставляться на следующих носителях: CD, DVD, flash. Все звуковые информационные файлы, за исключением меню «Приветствие!», **обязательно** должны заканчиваться фразой «Для возврата в основное меню нажмите звёздочку».

Таблица телефонных номеров Группы серийного искания № ____

01		16	
02		17	
03		18	
04		19	
05		20	
06		21	
07		22	
08		23	
09		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	
Общее время дозвона (равно для всех ГСИ и каждого номера), сек.:			

Таблица телефонных номеров Группы серийного искания № ____

01		16	
02		17	
03		18	
04		19	
05		20	
06		21	
07		22	
08		23	
09		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	
Общее время дозвона (равно для всех ГСИ и каждого номера), сек.:			

Таблица телефонных номеров Группы серийного искания № _____

01		16	
02		17	
03		18	
04		19	
05		20	
06		21	
07		22	
08		23	
09		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	
Общее время дозвона (равно для всех ГСИ и каждого номера), сек.:			

Таблица телефонных номеров Группы серийного искания № _____

01		16	
02		17	
03		18	
04		19	
05		20	
06		21	
07		22	
08		23	
09		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	
Общее время дозвона (равно для всех ГСИ и каждого номера), сек.:			

Таблица телефонных номеров Группы серийного искания № _____

01		16	
02		17	
03		18	
04		19	
05		20	
06		21	
07		22	
08		23	
09		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	
Общее время дозвона (равно для всех ГСИ и каждого номера), сек.:			

Примечания:

- 1) В случае, если входящий Абонент прослушал меню «Приветствие» и не произвел при этом набора цифр (номера пункта меню), то происходит автоматический перевод входящего вызова на стандартные блоки телефонных номеров согласно уста-

новленному расписанию Пользователя (базовый функционал услуги «Интеллектуальный Офис»).

- 2) В случае, если входящий Абонент набрал цифру, не соответствующую одному из существующих номеров пунктов меню «Приветствие», то происходит автоматический возврат в начало меню «Приветствие».
- 3) В случае, если входящий Абонент набрал сочетание цифр, не соответствующее одному из существующих сокращенных номеров ГСИ, то происходит автоматический возврат в начало меню «Приветствие».
- 4) В случае, если входящий Абонент прослушал звуковой информационный файл ГСИ и не произвел при этом набора сочетания цифр (сокращенного номера ГСИ), то происходит циклический повтор проигрывания звукового информационного файла до момента набора входящим Абонентом одного из сочетаний цифр, соответствующих существующему сокращенному номеру ГСИ.
- 5) В виде сокращенного номера возможен набор только существующего номера ГСИ, при этом в ГСИ возможно указание любого количества телефонных номеров (1, ..., 30).
- 6) Перевод текущего вызова, принятого одним из операторов Пользователя, возможен только 1(один) раз. Оператор, на которого был переведен текущий вызов, не имеет возможности перевести вызов далее, а также воспользоваться другими Услугами разговорного тракта.

Реализация входящего голосового меню Пользователя выполняется специалистами Оператора в срок не более 3 (трех) рабочих дней, начиная со дня, следующего за днем передачи Пользователем звуковых файлов в количестве, соответствующем количеству пунктов меню, включая меню «Приветствие».

Звуковые информационные файлы принял
(представитель Оператора):

Дата: _____/_____/_____ 200__ г.

Должность _____

Подпись _____/_____