

Interactive Voice Response (IVR)

- Отчёт IVR
- Управление IVR (Balance recharge) меню

- Получение сведений о балансе и пополнение счета
 - Возможности
 - Алгоритм работы программы
 - Настройка
 - Мультиязычность
 - Пополнение счета
 - Информация о бонусных программах
- Другие опции
- Работа с сервисом
- Режим отладки
- Список звуковых файлов
- Установка дополнительного ПО
- Тест на демо-странице



Получение сведений о балансе и пополнение счета

Возможности

- Получение сведений о балансе
 - авторизация по любому параметру аккаунта абонента (PHONE, CONTRACT_ID, UID, BILL_ID)
- Пополнение счета используя карточки пополнения
- Открытие кредита
- Пополнение с карточки оплат (если есть модуль cards)
- Прием заявок на тех.поддержку
- Получение информации о предоставляемых акциях и услугах
- Мультиязычный интерфейс

Алгоритм работы программы

При подключении абонента система предлагает ему выбрать удобный для него язык. По умолчанию используется язык системы, который указан в конфигурационном файле. Для определения языков нужно определить переменную.

```
$conf{CALLCENTER_IVR_LANG} = 'ru:russian:русский;uk:ukraine:українська;en:english:english';
```

Формат

: :

По умолчанию

```
$conf{CALLCENTER_IVR_LANG}='ru:russian:русский';
```

Пополнение счета

Если включён модуль [Cards](#), после прохождения авторизации, абоненту предлагается ввести пин-код карточки пополнения.

Для озвучивания предложений система использует программу [googletts](#)

googletts.agi нужно установить в каталог `/usr/abills/Abills/modules/Callcenter/`

Если googletts.agi находится в другой папке, можно задать путь в переменной `$conf{CALLCENTER_GOOGLETTTS}=/usr/abills/Abills/modules/Callcenter/googletts.agi`;

Также нужно установить перл модуль [LWP/UserAgent.pm](#)

Информация о бонусных программах

Включить информацию о бонусных программах и рекламу услуг

```
$conf{CALLCENTER_IVR_MARKETING} = ' ' ;
```

Другие опции

<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_MSGS_CHAPTER}=1;</code>	Раздел сообщений для голосовых сообщений
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_WELCOME}='_WELCOME';</code>	Приветствие. (По умолчанию <code>_WELCOME %FIO%</code>) Если указать <code>\$conf{CALLCENTER_IVR_WELCOME}='%FIO% Вас приветствует компания XYZ'</code> ; Система вместо маркера <code>%FIO%</code> будет зачитывать ФИО абонента
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_UNAUTH_REDIRECT}=1;</code>	Перенаправлять неавторизованных абонентов на службу поддержки. Экстеншин службы поддержки должен идти сразу за экстеншином <code>balance_recharge</code>
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_MULTI_AUTH}='_PHONE2';</code>	Список дополнительных полей для идентификации абонента, поля нужно указывать заглавными буквами через запятую
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_OPERATOR_CALL}='ext-group,700,1';</code>	Вызов оператора. Если нет этой опции система просто завершает работу ivr и переходит к следующему правилу <code>extensions.conf</code>
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_RECORD_PATH}='/usr/abills/Abills/templates/ivr_record';</code>	Если включена эта опция, то вызовы операторов будут записываться в файл в данную папку. Файл будет иметь вид <code>ДАТА-ВРЕМЯ-НОМЕР_ЗВОНЯЩЕГО.wav</code>
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_SKIP_AUTONUM}=1;</code>	Убрать автономерацию меню
<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_MONEY_FILE}=1;</code>	Считывание денежных счетов из файла (по умолчанию читается из google)

<code>\$conf{CALLCENTER_IVR_MENU_TABLE}='callcenter_ivr_menu_new';</code>	Использовать альтернативную таблицу для IVR меню. Используется для создания нового меню или тестирования. создать новую таблицу: <code>CREATE TABLE IF NOT EXISTS callcenter_ivr_menu_new LIKE callcenter_ivr_menu;</code>
<code>\$conf{CALLCENTER_SKIP_GID}='1,2,43,10';</code>	Игнорировать абонентов этих групп. Работать с ними как с неопознанными

Работа с сервисом

- [Настройка индивидуального меню](#)
- [Отчёт IVR](#)

Режим отладки

Включение режима отладки `$conf{CALLCENTER_IVR_DEBUG}`

1	Режим уведомлений
2	Режим отладки

Отладочные данные записываются в файлы `abills/var/log/ivr.log`

Список звуковых файлов

По умолчанию система использует googlet для чтения звуковых маркеров. Но можно записать собственные звуковые файлы в формате wav (44100Khz 16 bit) или gsm в каталог `abills/var/ivr/ru`.

Если нужно использовать несколько языков, тогда создайте дополнительные каталоги с файлами

`abills/var/ivr/uk` - для украинских

`abills/var/ivr/en` - для английских

Список маркеров

ADDITIONAL_SERVICES	Дополнительные услуги
ADD_ERROR	Ошибка пополнения
APPLICATION_ACCEPTED	Заявка принята
APPLICATION_DECLINED	Заявка отклонена. Обратитесь к администратору
ASTERISK	Звёздочка
AUTH_ERROR	Ошибка авторизации. Попробуйте ещё раз
BRUTE_ATTACK	Перебор паролей
CHOOSE_LANGUAGE	Выберите язык
CREDIT	Кредит
CREDIT_CHARGE	За открытие кредита с вас будет снято
CREDIT_OPENED	Кредит открыт

CREDIT_POSSIBILITY	У Вас есть возможность открыть кредит на
CREDIT_POSSIBILITY_OVER	Вы исчерпали возможность получения кредита
DAYS	Дни
DEPOSIT	Депозит
DLYA	Для
ENTER_PASSWORD	Введите пароль
ERR_WRONG_DATA	Неверные данные
GOOD_DAY	Добрый день
INTERNET_ACTIVE	Услуга интернет активна
MAIN_MENU	Главное меню
MESSAGE_AFTER_SIGNAL	Оставьте сообщение после сигнала
NAS_DISABLED	Коммутатор отключен
NAS_TECH_WORK	Ведутся технические работы на коммутаторе
NEGATIVE_BALANCE	У вас отрицательный баланс. Пополните счет пожалуйста. Текущий баланс
NOT_EXIST	Не существует
PAYMENT_ADDED	Указанная сумма добавлена на счет
PIN_SHARP	Для пополнения счёта введите пин и нажмите решетку
PRESS	Нажмите
PRESS_ONE_TO_OPEN_CREDIT	Для открытия кредита нажмите один
PRESS_TWO_FOR_ENTER	Для входа нажмите два
REPLAY_MENU	Повторить меню
STATIC_IP	Статический IP адрес
STEP	Шаг
TARIFF_PLAN	Тарифный план
TELEPHONY_ACTIVE	Услуга телефонии активна
TRY_AGAIN	Попробуйте ещё раз
TV_ACTIVE	Услуга телевидение активна
UNKNOWN_USER	Неизвестный абонент
WELLCOME	Добро пожаловать
YOUR_BALANCE	Ваш баланс
YOU_ARE_NOT_AUTHORIZED	Вы не авторизированы

Установка дополнительного ПО

Ubuntu

```
apt-get install sox  
apt-get install mpg123
```

Freebsd

```
pkg install sox  
pkg install mpg123
```

Тест на демо-странице

Протестировать можно у нас на <https://demo.abills.net.ua:9443/admin/>

login:abills / password:demo

для этого вам нужно :

1. Установить софтфон (например x-lite) <http://www.counterpath.com/x-lite>
2. В биллинге выбрать пользователя, на котором будем проводить опыты, по правому меню перейти в настройки VoIP этого клиента, присвоить ему номер телефона.
3. В Eyebeam создать учетную запись соответствующую этому клиенту, адрес сервера указать [abills.net.ua](https://demo.abills.net.ua)
(или взять готового юзера «121212» с телефоном «121212» и паролем «123456», при авторизации в asterisk- пароль,- 121212)
4. Звонить на номер 100.

The image shows two overlapping windows. The left window is titled "SIP Account" and has tabs for "Account", "Voicemail", "Topology", "Presence", "Transport", and "Advanced". The "Account" tab is active. It contains the following fields and options:

- Account name: Account 1
- Protocol: SIP
- Allow this account for:
 - Call
 - IM / Presence
- User Details:
 - * User ID: 121212
 - * Domain: abills.net.ua
 - Password: ●●●●●●
 - Display name: 121212
 - Authorization name: 121212
- Domain Proxy:
 - Register with domain and receive calls
 - Send outbound via:

Buttons for "OK" and "Cancel" are at the bottom.

The right window is titled "X-Lite - 121212" and shows a softphone interface. It includes a status bar with "Available", a dial pad with numbers 1-9, *, 0, and #, and a red banner at the bottom that says "Apply for an exclusive invitation". The interface is powered by CounterPath.

или eyebeam:

Включить информацию о бонусных программах и рекламу услуг

```
$conf{VOIP_ASTERISK_IVR_MARKETING}='путь к воспроизводимому файлу';
```

Ubuntu

Установка дополнительного ПО

```
apt-get install sox  
apt-get install mpg123
```

Тест на демо-странице

Протестировать можно у нас на <https://demo.abills.net.ua:9443/admin/>

login: abills / password: demo

для этого вам нужно :

1. Установить соффон (например eyebeam) <http://www.counterpath.com/eyebeam.html>
2. В биллинге выбрать юзера на котором будем проводить опыты, по правому меню перейти в настройки Voip этого клиента ,дать ему номер телефона.
3. В Eyebeam создать учетную запись соответствующую этому клиенту ,адрес сервера указать abills.net.ua
4. Звонить на номер 100.



abills/docs/voip/balance_recharge/ru.txt · Последние изменения: 2014/09/08 12:46 — sinner

- SIP Accounts
- Etext SMG
- Development
- Общие вопросы
- Модуль SIP Accounts
- Создать
- Жахнуть
- ChangeLog
- 0.5x
- Old
- odo
- Price
- demo
- Forum
- Customer
- Contact

```
$conf{VOIP_ASTERISK_IVR_MARKETING}='путь к воспроизводимому файлу';
```

Enabled	Acct #	Domain	Username	Display Name	
<input checked="" type="checkbox"/>	1	abills.net.ua (default)	1010	1010	Add...
<input type="checkbox"/>	2				Remove
<input type="checkbox"/>	3				Properties...
<input type="checkbox"/>	4				Make Default
<input type="checkbox"/>	5				
<input type="checkbox"/>	6				
<input type="checkbox"/>	7				
<input type="checkbox"/>	8				
<input type="checkbox"/>	9				
<input type="checkbox"/>	10				

- настройки Voip этого клиента ,дать ему номер телефона.
3. В Eyebeam создать учетную запись соответствующую этому клиенту abills.net.ua
 4. Звонить на номер 100.

abills/docs/voip/balance_recharge/ru.txt · Последн

Properties of Account 1

Account | Voicemail | Topology | Presence | Storage | Security | Advanced

User Details

Display Name: 1010

User name: 1010

Password: ●●●●●●

Authorization user name: 101010

Domain: abills.net.ua

Domain Proxy

Register with domain and receive incoming calls

Send outbound via:

domain

proxy Address: _____

Dialing plan: #1|a.T;match=1;prestrip=2;

OK Cancel Apply

исключением случаев, когда указано иное, содержимое этой вики предоставляется на условиях следующей лицензии: [CC Attribution-NonCommercial-Share Alike 3.0 Unported](#)