

WS824(8D)型数字用户程控交换机内置 IVR 导航功能使用说明

(8DIVR 12U V1.0-ST 版本)

一、IVR 导航功能简介

IVR 有 6 级、32 段语音、64 个语音应答流程界面：

- Ø 每个语音应答流程界面中,自定义要播放的语音段(01-32 段).
- Ø 每段播放的语音时长自定义,每段最长可设置 99 秒 (ISD17240 每段最长录音时间为 126 秒,需输入 63),最短 00 (0 秒),各段的语音播放总时长不能超出.(语音播放总时长视录音片而定)
- Ø 在语音应答流程界面,拨一个号码,可以到分机、分机组或进入到另一个(下一级)语音应答流程界面;语音应答流程界面最多可以嵌入 6 级.
- Ø 在每个语音应答流程界面,可以直拨分机号码或限制拨分机号码,只能拨设定的单键号码.
- Ø 在每个语音应答流程界面,呼叫遇忙可以选择:
 - 2 转 05 语音应答流程界面(被叫忙)流程
 - 2 转 08 语音应答流程界面(被叫忙等候)(最长等候 21 分钟,播放完语音自动释放呼叫).
- Ø 在每个语音应答流程界面,系统等待拨号超时,可以选择:
 - 2 重放一次语音
 - 2 转 08 语音应答流程界面(被叫忙等候)(播放完语音自动释放呼叫)
- Ø 在每个语音应答流程界面,允许的操作包括:
 - 2 拨一个号码,进入到另一个语音应答流程界面
 - 2 拨一个号码,呼叫分机
 - 2 拨一个号码,呼叫分机组
 - 2 拨一个号码,返回上一级语音应答流程界面.(固定使用#号键)
 - 2 拨一个号码,重听语音.(固定使用 9 号键)
- Ø 在每个语音应答流程界面,可以设定的单键号码为 0~8 共 9 个数字.
- Ø 在每个语音应答流程界面,单键 9 固定用于语音重听,单键#固定用于返回上一级语音应答流程界面.

二、系统编程:

2.1 系统编程 39 项: (IVR 语音应答流程设置)

上行显示: IVR PROCESS XX

下行显示: Z: TTTTTTTTTT

XX: 流程号,2 位,从 01-64

Z: 语音应答流程编程小项,1 位,从 0-9;

T: 语音应答流程编程小项对应设置的内容

(注: 0 小项与 1~9 小项设置内容显示格式不一样);

当 Z 输入 0 时，用于当前语音应答流程的公共属性设置，

下行显示格式为 0:AA-B-C-D-E -F

AA: 2 位，进入本流程播放的语音段落,从 01-32.

B: 1 位，本流程是否允许直拨分机操作：0：不允许,1：允许.

C: 1 位，本流程直拨分机遇忙的处理：

0: 转语音应答流程 01(被叫忙),

1: 等待 21 分钟后转语音应答流程 05(被叫忙).

D: 1 位，本流程中拨号超时处理： 0: 释放呼叫， 1: 重复本流程

E: 1 位，仅用于宣告(播放广告语或欢迎词)：0: 关闭，1: 启用

F: 通用特性；即进程状态提示语种，从 1-4；

语种 1 进程状态提示语：

第 1 段: "被叫忙"

第 2 段: "被叫无人接听"

第 3 段: "号码错误"

第 4 段: "电话转接中"

第 5 段: "白天应答欢迎辞"

第 6 段: "夜间应答欢迎辞"

第 7 段: "等候超时呼叫释放"

语种 1 进程退出处理进程：

<>流程 05: "被叫忙"流程.

--使用缺省的第 1 段语音.

--允许直拨分机操作.

--直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.

--超时处理为呼叫释放.

--语种参数为语种 1.

<>流程 06: "被叫无人接听"流程.

--使用缺省的第 2 段语音.

--允许直拨分机操作.

--直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.

--超时处理为呼叫释放.

--语种参数为语种 1.

<>流程 07: "错误号码"流程.

--使用缺省的第 3 段语音.

--允许直拨分机操作.

--直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.

- 超时处理为呼叫释放.
- 语种参数为语种 1.

<>流程 08: "等待超时呼叫释放"流程.

- 使用缺省的第 7 段语音.
- 仅用于宣告(不译码)标志.
- 语种参数为语种 1.

语种 2 进程状态提示语:

- 第 8 段: "被叫忙"
- 第 9 段: "被叫无人接听"
- 第 10 段: "号码错误"
- 第 11 段: "电话转接中"
- 第 12 段: "等候超时呼叫释放"

语种 2 进程退出处理进程:

<>流程 09: "被叫忙"流程.

- 使用缺省的第 8 段语音.
- 允许直拨分机操作.
- 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
- 超时处理为呼叫释放.
- 语种参数为语种 2.

<>流程 10: "被叫无人接听"流程.

- 使用缺省的第 9 段语音.
- 允许直拨分机操作.
- 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
- 超时处理为呼叫释放.
- 语种参数为语种 2.

<>流程 11: "错误号码"流程.

- 使用缺省的第 10 段语音.
- 允许直拨分机操作.
- 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
- 超时处理为呼叫释放.
- 语种参数为语种 2.

<>流程 12: "等待超时呼叫释放"流程.

- 使用缺省的第 12 段语音.
- 仅用于宣告(不译码)标志.

--语种参数为语种 2.

语种 3 进程状态提示语:

- 第 13 段: "被叫忙"
- 第 14 段: "被叫无人接听"
- 第 15 段: "号码错误"
- 第 16 段: "电话转接中"
- 第 17 段: "等候超时呼叫释放"

语种 3 进程退出处理进程:

- <>流程 13: "被叫忙"流程.
 - 使用缺省的第 13 段语音.
 - 允许直拨分机操作.
 - 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
 - 超时处理为呼叫释放.
 - 语种参数为语种 3.

- <>流程 14: "被叫无人接听"流程.
 - 使用缺省的第 14 段语音.
 - 允许直拨分机操作.
 - 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
 - 超时处理为呼叫释放.
 - 语种参数为语种 3.

- <>流程 15: "错误号码"流程.
 - 使用缺省的第 15 段语音.
 - 允许直拨分机操作.
 - 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
 - 超时处理为呼叫释放.
 - 语种参数为语种 3.

- <>流程 16: "等待超时呼叫释放"流程.
 - 使用缺省的第 17 段语音.
 - 仅用于宣告(不译码)标志.
 - 语种参数为语种 3.

语种 4 进程状态提示语:

- 第 18 段: "被叫忙"
- 第 19 段: "被叫无人接听"

- 第 20 段: "号码错误"
- 第 21 段: "电话转接中"
- 第 22 段: "等候超时呼叫释放"

语种 4 进程退出处理进程:

- <>流程 17: "被叫忙"流程.
 - 使用缺省的第 18 段语音.
 - 允许直拨分机操作.
 - 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
 - 超时处理为呼叫释放.
 - 语种参数为语种 4.

- <>流程 18: "被叫无人接听"流程.
 - 使用缺省的第 19 段语音.
 - 允许直拨分机操作.
 - 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
 - 超时处理为呼叫释放.
 - 语种参数为语种 4.

- <>流程 19: "错误号码"流程.
 - 使用缺省的第 20 段语音.
 - 允许直拨分机操作.
 - 直拨分机遇忙转转"被叫忙"流程.
 - 超时处理为呼叫释放.
 - 语种参数为语种 4.

- <>流程 20: "等待超时呼叫释放"流程.
 - 使用缺省的第 22 段语音.
 - 仅用于宣告(不译码)标志.
 - 语种参数为语种 4.

注: 流程 05-20 的 "F" 通用特性不要修改, 只需更改 23-32 流程的 "F" 通用特性;

当 Z 输入 1~9 任一数字时, 用于拨号单键号码的流程规划:

下行显示格式为: Z:Y-A-BBB-C

Y: 1 位, 可输入 0~8, 共 9 个数字按键码.(9, *, # 有其它用途, 不能使用)

A: 1 位, 按键码的处理类型, 从 1-3:

1: 进入下一级流程. 2: 呼叫分机. 3: 呼叫分机组.

BBB: 3 位, 从 001-999, 内容为: 流程号或分机端口号或分机组号, 跟随 A 的类型而定.(位数不足 3 位, 前面补 0)

C: 呼叫分机遇忙的处理.

0: 转语音应答流程 05(被叫忙)

1: 等待 21 分钟后转语音应答流程 05(被叫忙).

2.2 编程项目(40): 录音片时间设置

上行显示: IVR TIME SET

下行显示: AA-BB

AA: 2 位, 录音段落号,从 01-32.

BB: 2 位, 语音长度单位数,单位 ‘秒’, 从 00~99

默认值: 01~04 段 07 秒

05 段 25 秒

06 段 14 秒

07 段 07 秒

08~32 段 00 秒

2.3 OGM 电脑话务员分组: 由系统编程项目(09)的 512 端口设置

上行显示: 白天打出设置

下行显示: 512-1-XXXXXXXX

X: 每个 X 对应一路 OGM, 共 12 个 X 对应 12 个 OGM, 当 X 为 0 时, 表示该路 OGM 加入的是第 1 组; 当 X 为 1 时, 表示该路 OGM 加入的是第 2 组.(默认全部为 0, 所有 OGM 加入第 1 组)

2.4 白天外线打入 OGM 应答组设置: 由系统编程项目(11)的 512 端口设置

上行显示: 白天打入设置

下行显示: 512-1-XXXXXXXX

1: 页号, 从 1-2 共 2 面, 每页有 8 条外线组

X: 每个 X 对应一条外线组使用的话务组, 为 0 表示该外线打入使用第 1 组 OGM 组应答, 为 1 表示该外线打入使用第 2 组 OGM 组应答.
(系统默认所有外线白天打入使用第 1 组 OGM 组应答)

2.5 夜间外线打入 OGM 应答组设置: 由系统编程项目(12)的 512 端口设置

上行显示: 夜间打入设置

下行显示: 512-1-XXXXXXXX

1: 页号, 从 1-2 共 2 面, 每页有 8 条外线组

X: 每个 X 对应一条外线组使用的话务组, 为 0 表示该外线打入使用第 1 组 OGM 组应答, 为 1 表示该外线打入使用第 2 组 OGM 组应答.
(系统默认所有外线夜间打入使用第 1 组 OGM 组应答)

三、昼夜应答语

3.1 语音应答流程 01: OGM 组 1 的白天呼入应答.

Ø 默认使用第 5 段语音.

Ø 允许直拨分机操作.

Ø 直拨分机遇忙转语音应答流程 05(被叫忙).

Ø 超时处理为呼叫释放.

3.2 语音应答流程 02: OGM 组 1 的夜间呼入应答.

- Ø 默认使用第 6 段语音.
- Ø 允许直拨分机操作.
- Ø 直拨分机遇忙转语音应答流程 05(被叫忙).
- Ø 超时处理为呼叫释放.

注: 建议不要对以上的默认语音应答流程和默认录音段的用途进行改变,但可以对其中的内容做修改.

四. 录音片的录音/放音操作:

4.1 录音操作指令: ##723+AA+BB+C

AA: 录音选择, 00 表示全部 OGM 组录音片录音
01 表示第 1 组 OGM 组录音片录音
02 表示第 2 组 OGM 组录音片录音

BB: 语音段落号, 从 01-32.

C: 人工录音/电脑录音选择. #: 人工 1: 电脑

4.2 放音操作: ##722+AA+BB+#

AA: 录音片序号, 从 01-08.

BB: 语音段落号, 从 01-32.

注: 取消了##785x#和##786x#录音和放音操作指令

五、增加 IVR 后功能的变化:

5.1 中文显示功能删除, 只能显示英文.

5.2 旧的录/放音指令删除, 采用新的录/放音指令.

六、录音片型号与时长的对应关系

录音片型号	语音总时长(单位: 秒)
ISD1750	74
ISD17180	242
ISD17240	322