

OmniPCX Office

Manual de utilizare mesaje



NOTĂ:

Specificațiile produsului cuprinse în acest document pot fi modificate fără notificare anterioară. Produsele și serviciile descrise în acest document pot să nu fie disponibile în toate țările. Pentru informații de ultimă oră, vă rugăm să contactați un reprezentant Alcatel sau furnizorul dumneavoastră de echipamente Alcatel.

Copyright © 2005 Alcatel. Toate drepturile rezervate pentru toate țările. Acest document nu poate fi reprodus integral sau parțial fără acordul expres în scris al Alcatel.

Alcatel[®] și sigla Alcatel sunt mărci înregistrate ale Alcatel. Toate mărcile comerciale sunt în proprietatea companiilor respective.

Marca CE indică faptul că acest produs este în conformitate cu următoarele Directive ale Consiliului:

- 89/336/CEE (privind compatibilitatea electro-magnetică)
- 73/23/CEE (privind securitatea electrică)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manual de utilizare mesaje

Capitolul 1 Introducere

| | | |
|-----|----------------------------|-----|
| 1.1 | DESCRIEREA MESAJELOR | 1.1 |
|-----|----------------------------|-----|

Capitolul 2 Funcționare

| | | |
|-------|--|-----|
| 2.1 | SELECTAREA MESAJELOR | 2.1 |
| 2.2 | CREAREA MESAJELOR ANUNȚ | 2.2 |
| 2.2.1 | Înregistrarea mesajelor (.wav) pe un PC | 2.2 |
| 2.2.2 | Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui post telefonic | 2.3 |
| 2.2.3 | Convertirea unui fișier mesaj | 2.3 |
| 2.2.4 | Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui studio profesionist | 2.4 |

Mesajele sunt difuzate în timpul procesării traficului telefonic. Centrul de apeluri nu oferă mesaje standard, dar mesajele standard (A-law și μ -law) concepute în scopul testării pot fi descărcate în PM5. Pentru funcționarea sistemului, trebuie create și descărcate mesaje personalizate.

1.1 DESCRIEREA MESAJELOR

Mesajele sunt de diferite tipuri:

- **Mesaj de întâmpinare** Acest mesaj este difuzat la sosirea unui apel în grup.
- **Mesaje de așteptare (Așteptare 1, Așteptare 2, Durată de așteptare estimată)**
 - Așteptare 1 este utilizat când apelul intră în coadă pentru prima dată; este difuzat o singură dată.
 - Așteptare 2 este utilizat după Așteptare 2 sau după Durata de așteptare estimată; este difuzat continuu până când apelul părăsește coada (acest mesaj poate conține muzică).
 - Durata de așteptare estimată este difuzat pentru a avertiza apelantul asupra probabilității de a aștepta un anumit timp minim în coadă înainte ca apelul său să fie preluat.
- **Mesajul de inhibare** Acest mesaj este difuzat când coada este saturată. Poate fi difuzat și dacă porturile ACD dedicate traficului ACD sunt saturate (în funcție de configurația porturilor ACD privind inhibarea).
- **Mesajul de închidere** Acest mesaj este difuzat când grupul ACD este închis.

Duratele admise pentru mesaje depind de existența în sistem a unui hard disk, după cum urmează:

- Pentru un sistem fără hard disk, este admis numai un singur set de mesaje pentru toate grupurile ACD. Durata totală de înregistrare pentru toate cele șase mesaje este de 120 secunde.
- Pentru un sistem cu hard disk, este admis un set de mesaje pentru fiecare grup ACD. Duratele minime și maxime ale mesajelor dintr-un set sunt prezentate în tabelul de mai jos.

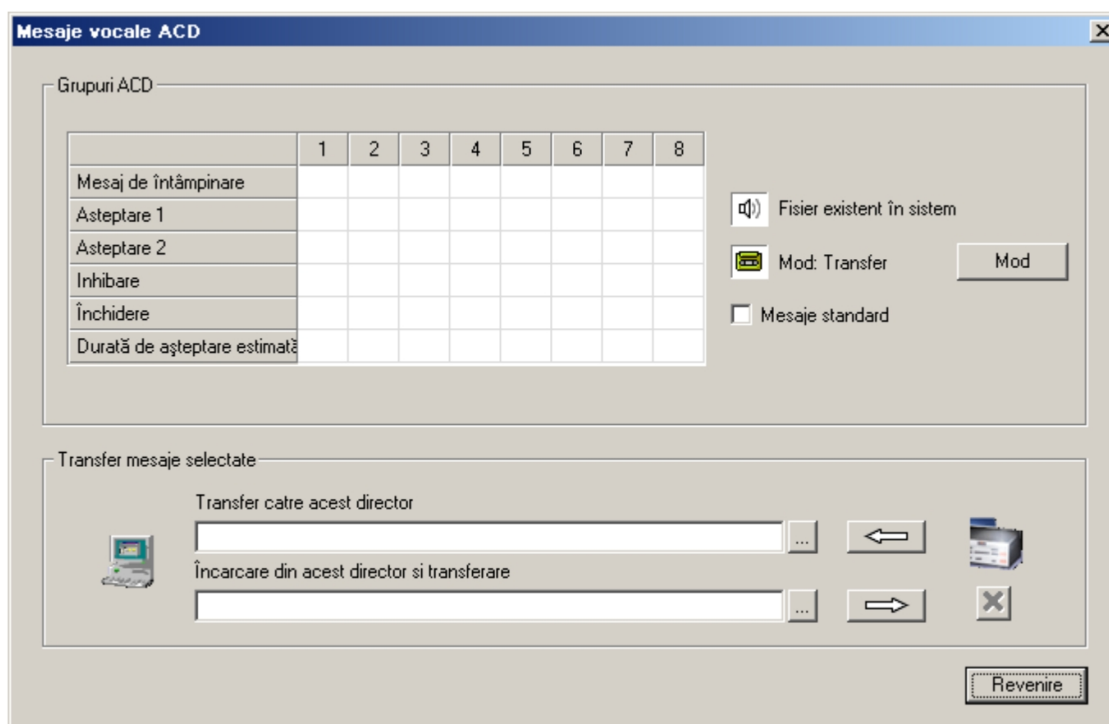
| Mesaj | Durata minimă | Durata maximă |
|------------------------------|---------------|---------------|
| Întâmpinare | 0 secunde | 60 secunde |
| Așteptare 1 | 0 secunde | 60 secunde |
| Așteptare 2 | 20 secunde | 300 secunde |
| Durata de așteptare estimată | 0 secunde | 60 secunde |
| Inhibare | 0 secunde | 60 secunde |

| | | |
|-----------|-----------|------------|
| Închidere | 0 secunde | 60 secunde |
|-----------|-----------|------------|

2.1 SELECTAREA MESAJELOR

Pentru a seleta mesajul dorit, procedați după cum urmează:

1. Clic pe **Mesaje vocale ACD**. Apare fereastra **Mesaje vocale ACD**. Această fereastră are două zone:
 - Zona **Grupuri ACD** este utilizată pentru a selecta mesajele pentru fiecare grup sau pentru toate grupurile.
 - Zona **Transfer mesaje selectate** este utilizată pentru a importa sau exporta mesaje către centrul de apeluri sau către sistem.



Zona **Grupuri ACD** conține un tabel care vă permite:

- să vedeți ce mesaje există în sistem,
- să selectați un mesaj pentru adăugare sau înlocuire.

Pentru a trece din modul Transfer în modul Ștergere, clic pe butonul **Mod**.

Nu este posibilă ștergerea mesajelor în același timp cu adăugarea sau înlocuirea mesajelor.

Notă 1: Sunt disponibile mesaje standard care țin cont de sistemul decodare (A-law sau μ -law) utilizat în țara dumneavoastră.

2. În zona **Transfer mesaje selectate**, clic pe butonul din dreapta câmpului **Încărcare din acest director și transferare**. Este afișată fereastra **Selectare director**. Mesajele sunt salvate implicit în C:/Program Files/PCXTools/PM5/R400_XXX/acd/Voice Messages/a_law sau C:/Program Files/PCXTools/PM5/R400_XXX/acd/Voice Messages/mu_law. Ele sunt disponibile numai în engleză.

Sunt disponibile 48 de mesaje (6 pentru fiecare grup ACD). Fiecare mesaj este identificat printr-un nume de fișier din 3 cifre x, y și z și având extensia .wav:

- **x** corespunde numărului grupului ACD (de la 1 la 8)
- **y** este întotdeauna egal cu 0
- **z** corespunde mesajului grupului ACD (de la 1 la 6)

Tipurile de mesaje sunt următoarele:

- **1** corespunde Mesajului de întâmpinare
- **2** mesajului Așteptare 1
- **3** mesajului Așteptare 2
- **4** mesajului Inhibare
- **5** mesajului Închidere
- **6** mesajului Durata de așteptare estimată

De exemplu, fișierul 305.wav corespunde mesajului Închidere pentru grupul 3.

Observație: la pornirea ACD, sistemul nu conține nici un mesaj. Este deci esențial pentru efectuarea testelor să încărcați mesajele ACD standard.

3. Selectați mesajele și clic pe butonul de transfer (**=>**). Mesajele selectate sunt transferate către centrul de apeluri.
4. Clic pe **OK**. Fereastra **Mesaje vocale ACD** dispare.

*Notă 2: La ștergerea unui mesaj, acțiunea nu este executată cu butonul de transfer (**=>**) ci cu butonul de ștergere (**X**) (acest buton este accesibil numai în modul Ștergere).*

2.2 CREAREA MESAJELOR ANUNȚ

Pentru a vă crea propriile mesaje anunț, puteți utiliza programul de înregistrare disponibil pe PC-ul dumneavoastră (Window/Accessories/Multimedia/Sound Recorder) sau orice aplicație multimedia.

2.2.1 Înregistrarea mesajelor (.wav) pe un PC

Procedați după cum urmează:

1. Pe PC-ul dumneavoastră, deschideți un instrument de înregistrare prin clic pe **Start > Programs > Accessories > Multimedia (sau Entertainment) > Sound Recorder**. Este afișată următoarea fereastră:



Pentru a înregistra mesajul, computerul trebuie să fie dotat cu placă de sunet. În caz contrar, un mesaj vă va informa că programul de înregistrare funcționează în modul restricționat.

2. Dacă placa de sunet este disponibilă și configurată, porniți înregistrarea mesajului dumneavoastră prin clic pe butonul roșu din partea din dreapta jos a ferestrei.
3. Pentru a opri înregistrarea, clic pe butonul pătrat.
4. Pentru a verifica și asculta mesajul înregistrat, clic pe butonul triunghiular.
5. Dacă sunteți mulțumit de mesaj, înregistrați-l cu clic pe **File > Save**. Alocați-i un nume de fișier și verificați formatul mesajului.

Atenție: anunțurile trebuie să aibă formatul CCITT A-law/ μ -law 8 KHz, 8 bits, mono. Anunțurile create trebuie să aibă același nume ca mesajele standard.

6. Dacă formatul nu este corect, clic pe **Change** și selectați formatul CITT A-law/ μ -law 8 KHz, 8 bits, mono. Clic pe **OK** pentru confirmare și din nou **OK** pentru a salva mesajul.

2.2.2 Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui post telefonic

Puteți înregistra mesaje ACD cu ajutorul unui telefon Toate celelalte piepe(Reflexes) / America de Nord(Reflexes) / France Telecom(diatonis) / Deutsche Telekom(Octophon Open) / Belgacom(Reflexes) / KPN(Reflexes) sau Toate celelalte piepe(IP Touch) / America de Nord(IP Touch) / France Telecom(IP) / Deutsche Telekom(Octophon Open IP) / Belgacom(IP Touch) / KPN(IP Touch). Un meniu special vă permite să înregistrați fiecare mesaj de anunț pentru fiecare grup ACD. Pentru a accesa acest meniu:

- pe un telefon Toate celelalte piepe(Reflexes) / America de Nord(Reflexes) / France Telecom(diatonis) / Deutsche Telekom(Octophon Open) / Belgacom(Reflexes) / KPN(Reflexes) urmați calea System/install/voice/ACD,
- pe un telefon Toate celelalte piepe(IP Touch) / America de Nord(IP Touch) / France Telecom(IP) / Deutsche Telekom(Octophon Open IP) / Belgacom(IP Touch) / KPN(IP Touch), urmați calea Menu/operator/Advanced/Voice/ACD.

2.2.3 Convertirea unui fișier mesaj

Dacă formatul fișierului dumneavoastră nu este compatibil, convertiți-l după cum urmează:

- Deschideți fișierul .wav care trebuie modificat în **Sound Recorder** și clic pe **File > Properties** pentru a verifica formatul fișierului.
- Dacă formatul indicat nu este CCITT A-Law/μ-law 8 KHz, 8 bits, mono, clic pe **Convert Now....** Se deschide o fereastră; selectați formatul CCITT A-Law sau CCITT μ-law și clic pe **OK** pentru confirmare.
- Salvați fișierul.

2.2.4 Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui studio profesionist

Pentru o calitate optimă, se recomandă utilizarea serviciilor unui studio de înregistrări profesionist. Dacă alegeți această variantă, respectați formatul de fișier necesar.