## Инструкции по настройке и использованию

## Системы автоинформатора IZAVA

## Содержание

#### I. Ознакомление с программой

- 1. Вид главного окна программы
- 2. Меню программы

#### 3. Функциональные возможности

- а). Схема дерева меню
- б). Функции

#### **II.** Настройка системы автоинформатора

#### 1. Создание приветствия

- а). Синтез голосового сообщения
- б). Запись голосового сообщения

#### 2. Создание дерева меню

- а). Создание меню верхнего уровня
- б). Создание меню равного уровня
- в). Создание меню нижнего уровня
- г). Переадресация вызова на другой номер

### 3. Другие настройки

Ш. Памятка для пользователей

## I. Ознакомление с программой

1. Вид главного окна программы

| 🖏 Настройки систе | мы автоинформатор | ра               |               |             |
|-------------------|-------------------|------------------|---------------|-------------|
| Файл(F) Вид(V)    | Помощь(Н)         |                  |               |             |
| Приветствие       | Дерево меню       | Другие настройки |               |             |
| Аудио             |                   |                  |               |             |
| Аудио файл:       |                   |                  |               |             |
| Описание:         |                   |                  |               |             |
|                   | • Запись аудио    | 💰 Синтез аудио   | 😅 Выбор аудио | ▶ Проиграть |
|                   |                   | • Остановить     | Сохранить     | 🕼 Отменить  |
|                   |                   |                  |               | ł.          |

#### 2. Меню программы

Меню [Файл]

| S> 1 | 🐎 Настройки системы автоинформатора |        |                  |  |  |  |
|------|-------------------------------------|--------|------------------|--|--|--|
| Фа   | йл(F) Вид(V) Помощь                 | (H)    |                  |  |  |  |
|      | Удалить настройки                   |        | Іругие настройки |  |  |  |
|      | Загрузить настройки                 | Ctrl+O |                  |  |  |  |
|      | Сохранить                           | Ctrl+S |                  |  |  |  |
|      | Выход                               |        |                  |  |  |  |
|      | Описание:                           |        |                  |  |  |  |

[Удалить настройки] - Удалить все текущие настройки системы

[Загрузить настройки] - Загрузить сохраненные настройки системы

[Сохранить] - Сохранить текущие настройки системы

[Выход] - Выход из системы автоинформатора

## Меню [Вид]

| _ |           |         |        |      |      |                            |       |
|---|-----------|---------|--------|------|------|----------------------------|-------|
| ſ | 🍩 Настроі | йки сис | темы а | втои | нфор | оматора                    |       |
|   | Файл(F)   | Вид(V)  | Ο Ποι  | мощь | (H)  |                            |       |
|   | Привет    | Я       | вык    | •    | •    | 简体中文<br>English<br>Русский | ройки |
|   | Аудио     | файл:   |        |      |      | .,                         |       |
|   | Опис      | ание:   |        |      |      |                            |       |

[Язык] – Выбор языка системы автоинформатора

## Меню [Помощь]

| 🗇 Настройки систе | мы автоинформатора |              |
|-------------------|--------------------|--------------|
| Файл(F) Вид(V)    | Помощь(Н)          |              |
| Приветствие       | Помощь F1          | ие настройки |
|                   | Про                |              |
| Аудио             |                    |              |
| Аудио файл:       |                    |              |
| Описание:         |                    |              |

## [Помощь]

Получение информации об использовании программы

#### 3. Функциональные возможности

а). Схема меню



### б). Функции

- Самостоятельная работа без офисной АТС.
- Совместимая работа с офисной АТС.
- Переадресация вызова на другой номер.
- Перевод вызова на автоответчик.
- Соединение с оператором.
- Переход по голосовым сообщениям.

- Создание голосового сообщения из сохраненного аудиофайла на компьютере, из текстового файла при помощи синтеза речи или записанной речи с помощью микрофона на компьютере.

- Не ограниченное число уровней меню.

## II. Настройка системы автоинформатора

### 1. Создание приветствия

а). Синтез голосового сообщения
Нажмите кнопку [Синтез аудио]

| 🐎 Настройки систе | емы автоинформато | ba               |               |             |
|-------------------|-------------------|------------------|---------------|-------------|
| Файл(F) Вид(V)    | Помощь(Н)         |                  |               |             |
| Приветствие       | Дерево меню       | Другие настройки |               |             |
| Аудио             |                   |                  |               |             |
| Аудио файл:       |                   |                  |               |             |
| Описание:         |                   |                  |               |             |
|                   | • Запись аудио    | ያ Синтез аудио   | 😂 Выбор аудио | ▶ Проиграть |
|                   |                   | Сстановить       | Сохранить     | Стменить    |

Напечатайте текст в поле для ввода «Текст аудио.

Нажмите кнопку [Послушать], чтобы прослушать введенный текст. Нажмите кнопку [Экспорт аудио], чтобы создать и сохранить введенный текст.

Путь хранения созданного аудиофайла и текст аудио отобразится в окне работы программы.

| Microsoft - Russian (Rus   | ssia)          | -      |  |  |  |
|--|----------------|--------|--|--|--|
| Текст аудио  |                |        |  |  |  |
| Здравствуйте, вы позвонили в компанию [ЯНТА]. Для ознакомления с компанией нажми<br>те 1. Чтобы ознакомиться с продукцией компании нажмите 2, С услугами компании наж<br>мите 3. Чтобы узнать график работы офиса нажмите 4. Для ознакомления с номерами<br>отделов компании нажмите 5. Узнать варианты проезда в офис компании нажмите 6.<br>Для соединения с оператором нажмите 0. |                |        |  |  |  |
| астота выборки<br>8kHz16BitMono  | Становить Посг | пушать |  |  |  |
| корость  | Громкось       | 1      |  |  |  |
| <u>_</u>   |                |        |  |  |  |

Также Вы можете загрузить в программу ранее созданный текстовый файл для синтеза аудио.

Щелкните [Открыть], чтобы выбрать текстовой файл для синтеза аудио.

| нтез аудио   |           |           |               |  |  |
|--|-----------|-----------|---------------|--|--|
| Выбор текста аудио   |           |           |               |  |  |
| Microsoft - Russian (Rus   | sia)      |           | •             |  |  |
| Текст аудио  |           |           |               |  |  |
| Одравствуйте, вы позвонили в компанию (ЯНТА). Для ознакомления с компанией нажми<br>те 1. Чтобы ознакомиться с продукцией компании нажмите 2, С услугами компании наж<br>мите 3. Чтобы узнать график работы офиса нажмите 4. Для ознакомления с номерами<br>отделов компании нажмите 5. Узнать варианты проезда в офис компании нажмите 6.<br>Для соединения с оператором нажмите 0. |           |           |               |  |  |
| Частота выборки  | С Открыть | Остановит | ь Послушать   |  |  |
| 8kHz16BitMono  |           |           | •             |  |  |
| Скорость<br>Иедленно   | Быстро    | Громкось  | Громко        |  |  |
|  |           |           | Экспорт аудио |  |  |

Нажмите кнопку [Проиграть], чтобы прослушать приветствие Нажмите кнопку [Остановить], чтобы остановить проигрывание.

| MICROSOT - Russian (R)  | (cise)   |   | -   |
|---|--|---|---|
| Текст аулио   | 13514)   |   |   |
| Здравствуите, вы поз<br>те 1. Чтобы ознакоми<br>мите 3. Чтобы узнать<br>отделов компании на<br>Для соединения с оп<br>Частота выборки | вонили в компанию (УНН)<br>пъся с продукцией компа<br>прафик работы офиса на<br><u>вимите 5. Узнать ва</u> риа<br>ератором нажмите 0.<br>Сткрыть | А). Для ознакомления с<br>ании нажмите 2, С услуга<br>ажмите 4. Для ознакомл<br>нты проезда в офис ком<br>Рекомендуется вкли<br>в приветствие: для (<br>нажмите ноль. | компаниеи нажми<br>ими компании наж<br>ения с номерами<br>пании нажмите 6.<br>очить подобную подска<br>соединения с оператор<br>Гослушать |
|   |  |   |   |
| 8kHz16BitMono   |  |   | •   |
| 8kHz16BitMono   |  | Громкось  | · · ·   |

Назначение «О» зафиксировано в системе: только для соединения с оператором.

Примечание: Рекомендуется включить в приветствие подобную подсказку: для соединения с оператором нажмите 0.

#### б). Запись голосового сообщения

| 🐎 Настройки систе | мы автоинформато | ра               |               |             |
|-------------------|------------------|------------------|---------------|-------------|
| Файл(F) Вид(V)    | Помощь(Н)        |                  |               |             |
| Приветствие       | Дерево меню      | Другие настройки |               |             |
| Аудио             |                  |                  |               |             |
| Аудио файл:       |                  |                  |               |             |
| Описание:         |                  |                  |               |             |
|                   | • Запись аудио   | ያ Синтез аудио   | 🚰 Выбор аудио | ► Проиграть |
|                   |                  | • Остановить     | 🦷 Сохранить   | 🚺 Отменить  |
|                   |                  |                  |               | in.         |

Используя микрофон на компьютере, Вы можете записать речь для создания аудио.

Нажмите [Начать запись] для начала записи.

Нажмите [Проиграть] для прослушивания записанной речи.

Нажмите [Остановить] для остановки записи.

Нажмите [Сохранить] для создания аудиофайла.

| 🚯 Запись аудио                     | x         |
|------------------------------------|-----------|
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
|                                    |           |
| Начать запись Проиграть Остановить | Сохранить |
|                                    |           |
| L                                  |           |

# 2. Дерево голосовых меню

Вид окна для настройки дерева

| 🕒 Настройки систе | мы автоинформато | ра               |             |                |                |
|-------------------|------------------|------------------|-------------|----------------|----------------|
| Файл(F) Вид(V)    | Помощь(Н)        |                  |             |                |                |
| Приветствие       | Дерево меню      | Другие настройки |             |                |                |
|                   | - V              |                  |             |                |                |
|                   |                  |                  |             | Вид меню       |                |
|                   |                  |                  |             | Аудио          | 🔘 Переадресац. |
|                   |                  |                  | Яз          | ык: Русский    | •              |
|                   |                  |                  | Нажать кног | iky:           |                |
|                   |                  |                  | Переадреса  | ац.:           |                |
|                   |                  |                  | Аудио фа    | йл:            |                |
|                   |                  |                  |             | • Запись аудис | 🕺 Синтез аудио |
|                   |                  |                  |             | 🗳 Выбор аудис  | р Рроиграть    |
|                   |                  |                  | Описан      | ие:            | ~              |
|                   |                  |                  |             |                |                |
|                   |                  |                  |             |                | *              |
| L                 |                  | • Оста           | новить      | Сохранить      | 🚺 Отменить     |
|                   |                  |                  |             |                | i.             |

а). Создание меню верхнего уровня

Щелкните [Создать меню верхнего уровня], отметите [Аудио] в поле «Вид меню », введите цифру на той кнопке телефона, которой вы хотите пользоваться, затем щелкните [Синтез аудио].

Вы так же можете щёлкнуть [Выбор аудио], чтобы создать голосовое сообщение из ранее сохраненного аудиофайла на компьютере.

| Настройки системы автоинформато | ра               |               |                |                  |
|---------------------------------|------------------|---------------|----------------|------------------|
| Файл(F) Вид(V) Помощь(H)        |                  |               |                |                  |
| Приветствие Дерево меню         | Другие настройки |               |                |                  |
| (i:-) i: V                      |                  |               |                |                  |
|                                 |                  |               | Вид меню       |                  |
| Создание меню 1-ого уровния     |                  |               | • Аудио        | 🔘 Переадресац.   |
|                                 |                  | 92510         | Buccruž        |                  |
|                                 |                  | 713514        | . Тусский      | •                |
|                                 |                  | Нажать кнопку |                |                  |
|                                 |                  | Переадресац.  | :              |                  |
|                                 |                  | Аудио файл    | :              |                  |
|                                 |                  |               | 😑 Запись аудио | о 🤡 Синтез аудио |
|                                 |                  |               | 🗳 Выбор ауди   | о 🕨 Проиграть    |
|                                 |                  | Описание      | :              |                  |
|                                 |                  |               |                |                  |
|                                 |                  |               |                |                  |
|                                 |                  |               |                | -                |
|                                 |                  |               |                |                  |
|                                 | • Останови       | Б             | Сохранить      | 🚺 Отменить       |
|                                 |                  |               |                | .41              |

Вы так же можете напечатать текст в поле [Текст аудио], или вставить текст в поле [Текст аудио].

| Microsoft Lili - Chinese | (China)  | •   |
|--------------------------|--|-----|
| Текст аудио              |  |     |
| Услуги<br>Содержа        | ние должно соответствовать с пунктами приветствия. |     |
| астота выборки           | С Открыть Остановить Гослуш                        | ать |
|                          |  | •   |
| 8kHz16BitMono            |  |     |
| 8kHz16BitMono<br>корость | Громкось   |     |
| вкHz16BitMono            | Громкось   | 1   |

Текстовое содержание аудио отображается в поле [Текст аудио] после завершения синтеза. Щелкните [Проиграть], чтобы прослушать созданное аудио.

| 🗇 Настройки системы автоинформато | ba               |                |                 |                        |
|-----------------------------------|------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| Файл(F) Вид(V) Помощь(H)          |                  |                |                 |                        |
| Приветствие Дерево меню           | Другие настройки |                |                 |                        |
|                                   |                  |                |                 |                        |
|                                   |                  |                | Вид меню        |                        |
|                                   |                  |                | Аудио           | 🔘 Переадресац.         |
|                                   |                  | Язык           | Русский         | •                      |
|                                   |                  |                |                 |                        |
|                                   |                  | нажать кнопку: | 2               |                        |
|                                   |                  | Переадресац.:  |                 |                        |
|                                   |                  | Аудио файл:    | F:\Users\lankun | w7\Desktop\Услуги комг |
|                                   |                  |                | 😑 Запись ауд    | ио ያ Синтез аудио      |
|                                   |                  |                | ё Выбор ауд     | ио 🕨 Проиграть         |
|                                   |                  | Описание:      | Услуги компан   | ии                     |
|                                   |                  |                |                 |                        |
|                                   |                  |                |                 |                        |
|                                   |                  |                |                 | -                      |
|                                   |                  |                |                 |                        |
|                                   | • Останови       | гь 😼 С         | Сохранить       | 🚺 Отменить             |
|                                   |                  |                |                 | đ                      |

б). Создание меню равного уровня

| 🐎 Настройки системы автоинформатора |                   | _              | _              |                |
|-------------------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| Файл(F) Вид(V) Помощь(H)            |                   |                |                |                |
| Приветствие Дерево меню Д           | ругие настройки   |                |                |                |
| t:. [: v                            |                   |                |                |                |
| 2 Для создания нового ме            | но равного уровня |                | Вид меню       |                |
| 🕢 🕼 Создать новое меню              |                   |                | 💿 Аудио        | 🔘 Переадресац. |
|                                     |                   | Язык:          | Русский        | •              |
|                                     |                   | Нажать кнопку: |                |                |
|                                     |                   | Переадресац.:  |                |                |
|                                     |                   | Аудио файл:    | [              |                |
|                                     |                   |                | • Запись аудио | ያ Синтез аудио |
|                                     |                   |                | 😅 Выбор аудио  | ▶ Проиграть    |
|                                     |                   | Описание:      |                | <u>م</u>       |
|                                     |                   |                |                |                |
|                                     |                   |                |                | -              |
|                                     |                   |                |                |                |
|                                     | Остановить        |                | Сохранить      | 🕼 Отменить     |
|                                     |                   |                |                | .4             |

в). Создание меню нижнего уровня

| 🐎 Настройки системы автоинформатора      |                                       |
|--|---------------------------------------|
| Файл(F) Вид(V) Помощь(H)                 |                                       |
| Приветствие Дерево меню Другие настройки |                                       |
| i:- i: 🗸                                 |                                       |
|  | Вид меню                              |
| Создать новое меню                       | 💿 Аудио 💿 Переадресац.                |
|  | Sally Process                         |
|  |                                       |
|  | Нажать кнопку:                        |
|  | Переадресац.:                         |
|  | Аудио файл:                           |
|  | ● Запись аудио) 📝 Синтез аудио        |
|  | 😅 Выбор аудио 🕨 Проиграть             |
|  | Описание:                             |
|  |                                       |
|  |                                       |
|  | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
| • Оста                                   | новить 🕼 Сохранить 🕼 Отменить         |
|  | .#                                    |

Пример: В момент прослушивания голосового приветствия, абонент войдет в голосовое меню первого уровня, нажав кнопку 2 на телефоне; Затем нажмёт 4. Таким образом, абонент войдет в голосовое меню второго уровня, далее нажмет 6, то войдет в голосовое меню третьего уровня.

| Настройки системы автоинформато | ba               |   |                      |
|---------------------------------|------------------|---|----------------------|
| Файл(F) Вид(V) Помощь(H)        |                  |   |                      |
| Приветствие Дерево меню         | Другие настройки |   |                      |
|                                 |                  |   |                      |
| ▲ · ④ 2                         |                  | Вид меню                                |                      |
| ▲ -@ 4                          |                  | Аудио                                   | 🔘 Переадресац.       |
| @6]6<br>@6]3                    |                  | Язык: Русский                           | ~                    |
|                                 | Нажа             | ать кнопку: 6                           |                      |
|                                 | Пер              | еадресац.:                              |                      |
|                                 | A                | /дио файл: <mark>F:\Users\lankun</mark> | w7\Desktop\Обслужива |
|                                 |                  | • Запись ауд                            | ио 📝 Синтез аудио    |
|                                 |                  | 😂 Выбор ауд                             | ио 🕨 Проиграть       |
|                                 |                  | Описание: Услуг                         | *                    |
|                                 |                  |   |                      |
|                                 |                  |   | -                    |
|                                 | • Остановить     | Сохранить                               | 🕼 Отменить           |
|                                 |                  |   |                      |

г). Переадресация вызова на другой номер

Создайте новое меню, отметьте [Переадресация] в поле «Вид меню», введите цифру той кнопки на телефоне в поле «Нажать кнопку», которой Вы хотите пользоваться для переадресации вызова, затем введите номер телефона, на который Вы хотите переадресовать вызов.

| 🐎 Настройки системы автоинформато     | ра               |                |                |                |
|---------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
| Файл(F) Вид(V) Помощь(H)              |                  |                |                |                |
| Приветствие Дерево меню               | Другие настройки |                |                |                |
|                                       |                  |                |                |                |
| · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |                  |                | Вид меню       |                |
| <b>4</b> 3                            |                  |                | 🔘 Аудио 🤇      | 🖲 Переадресац. |
|                                       |                  | Язык:          | Русский        | •              |
|                                       |                  | Нажать кнопку: | 3              |                |
|                                       |                  | Переадресац.:  | 207            |                |
|                                       |                  | Аудио файл:    |                |                |
|                                       |                  |                | • Запись аудио | Синтез аудио   |
|                                       |                  |                | Выбор аудио    | Проиграть      |
|                                       |                  | Описание:      |                | *              |
|                                       |                  |                |                |                |
|                                       |                  |                |                | -              |
|                                       |                  |                | l              |                |
|                                       | • Остановить     |                | охранить       | 🛐 Отменить     |
|                                       |                  |                |                | in.            |

## 3. Другие настройки

Настройка переадресации: Вам необходимо установить параметры переадресации по требованиям Вашей АТС: Для переадресации используется кнопка Сброс или другие кнопки, время откладывания сброса, нужно ли дополнительно набрать какую-нибудь кнопку на телефоне.

| ≫ Настройки систе                 | мы автоинформато         | ора              |             |        |                      |          |
|-----------------------------------|--------------------------|------------------|-------------|--------|----------------------|----------|
| Файл(F) Вид(V)<br>Приветствие     | Помощь(Н)<br>Дерево меню | Другие настройки |             |        |                      |          |
| Настройки пеј<br>Режим<br>© Сброс | реадресации<br>@ Наж     | катие кнопки     | Откладывани | е      | Нажать кнопку:<br>## |          |
|                                   |                          |                  |             |        |                      |          |
|                                   |                          |                  |             |        |                      |          |
|                                   |                          |                  |             |        |                      |          |
|                                   |                          |                  |             |        |                      |          |
|                                   |                          | • Остан          | новить      | Coxpan | нить                 | Отменить |
|                                   |                          |                  |             |        |                      |          |

## III. Памятка для пользователей

1. Вызывающий абонент может повторно прослушать голосовое сообщение не больше 3 раз! Система издаст голосовую подсказку «Ваш сеанс окончен, положите трубку, пожалуйста!», затем разорвет связь с вызывающим абонентом, по окончании третьего прослушивания.

2. Файл настроек системы автоинформатора работает только под именем IVR\_DATA.DAT. Для работы автоинформатора необходимо его поместить в папке [MANAGE] в карте памяти телефона.

Вы можете создать несколько файлов настроек с разными вариантами голосовых меню. Переименуйте имя файлов настроек на другое после проверки их работоспособности, затем, сохраните их на компьютере. Переименуйте их имя обратно на IVR\_DATA.DAT и скопируйте их в папку MANAGE в карте памяти телефона, когда Вам нужно ими пользоваться.

3. Аудио для создания голосового сообщения должно быть в формате Windows PCM (WAV).

Применяется формат звуковых файлов WAV с параметрами:

Bit Rate - 64 Kbps

Audio Sample size - 8 bit

Channels - 1 (mono)

Audio sample rate - 8 Khz

Audio format - CCITT A-law

4. Рекомендуется не установить громкость на максимум в процессе синтеза аудио с помощью Text to Speech. Иначе, речи, созданные с помощью некоторых Text to Speech, возможно, помешают телефону в анализе сигналов DTMF.

Для создания голосовых сообщений, рекомендуется использовать запись речи на программе записи аудио.

5. Проведенные ниже кнопки телефона, назначение которых зафиксировано в системе, не могут быть использованы по другому назначению – для перевода по меню или для переадресации вызова.

[0] - для соединения с оператором. (Настоящий телефон начнет издавать звонок после нажатия кнопки «0» вызывающим абонентом.)

[7] – не используется в меню первого уровня (приветствия) в дереве. Можно воспользоваться на остальных уровнях в дереве.

[8] — для повторного прослушивания меню текущего голосового сообщения.

[9] – для соединения с автоответчиком, встроенным в телефоне (необходимо иметь исходящее сообщение на автоответчике).

[\*] – для возврата к вышестоящему меню.

[#] – не используется для настройки приветствия и дерева меню. (АТС часто использует эту кнопку для взаимодействия с абонентами).