<u>-</u> PBX 内置 IVR 配置系统使用指南 —

- ◆ 本系统无需安装,直接双击"PBX Inbuilt IVR Setting System.exe"即可打开。
- ◆ 本系统自动根据你操作系统的语言来选择相对应的语言,主要有中文简体,中文繁体,英语;如需其它语言请 联系商务。
- ◆ 注意:如果使用安全性比较高的系统打开此软件时,出现打不开的情况,请右击"OGM_Navigation.exe",选择"以管理员身份运行"。
- ◆ 本系统是给具有内置 IVR 功能的交换机配置语音使用的,配置好语音后,通过 USB 口下载到交换机内置的 IVR 芯片里,如果有多路 IVR 芯片,请详见下文"二、功能示例"中的"【12】"。

◆ 简介:

- A. 内置 IVR 配置系统最多支持 2 种语言的配置;
- B. 暂时不支持节假日模式语音;
- C. 第二语言不分日夜,午餐模式;
- D. 如果贵公司不需要2种语言,语音设置语音不需要配置即可,这样外线呼入后,系统直接根据日夜、午餐状态选择相应的入口语音;
- E. 系统操作语音也是需要客户自行录制,如果没有录制,系统将采用默认的语音;
- F. 系统固定语音,一般不需要客户自行录制,如果没有录制,系统将采用默认的语音,如果客户自 行录制,最好是按照右侧提示的文字进行录制;
- G. 下面实例是应用层的语音,就是大家平时外线呼入时听到的多级导航语音,包含了语言设置语音, 日间模式入口语音,夜间模式入口语音,午休模式入口语音,第二语言入口语音;
- H. 每个语音项目是有层数限制的,例如日间模式入口语音最大只能有5层,夜间模式入口语音最大 为4层,当在第5层时,右键"添加"下一层的按键时,会弹出提示"超出最大录音级数-5";
- I. 文件格式只支持 MP3,每片 IVR 最大容量为 7.5M。

一、菜单

1.1 第一次使用本系统的话,会自动加载系统默认语音库 "cdx", cdx 语音库已经有比较完整的示例供大家参考。

×

ℯPBX内置IVR配置系统(Ver:1.1.4) \ D256K-LV

当前语音库: cdx	重命令语音库
● 統地性信留音 ● 茶苑回定语音 语言设置语音 语言设置语音 ● 日间模式入口语音 午餐模式入口语音 午餐模式入口语音 第二语言入口语音 第二语言入口语音	系统操作语音 语音文件: 监听 操作码 - 「 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - 」 - … - 」 - 」 - 」 - 」

(图1)

1.2 【新建语音库】

◆ 点击"新建语音库"按钮,弹出如"图 2"对话框,输入新建的语音库名称,并且选择需要配置的机型,点击 "确定"即可完成语音库"aaa"的创建。系统自动切换"aaa"为当前语音库,新建的语音库数据都是空的,需要 用户自己去添加数据。

◆ 新建的语音库不能与现有的语音库名称重复。

💉 新建语音库	×
语音库名称	确定
aaa	取消
机型	
D256K-LV	
	(图2)

1.3 【删除语音库】

- ◆ 点击"删除语音库",即可删除当前语音库,系统自动切换到默认的语音库。
- ◆ 注意:系统默认语音库不能删除。

1.4 【重命令语音库】

◆ 点击"重命令语音库"可以对当前语音库名称重新命令。

二、功能示例

下面以系统语音库为例详细说明设置方法:

(1)【系统操作语音】

▶ 系统操作语音是系统固定的,带操作码的语音,不能添加删除,只能修改配置。

□系统操作语音 	- 糸玩弽作语台\W00 语音文件: W00.MP3 监听 操作码
□	闹钟提示音

(图4)

(W00)

- 闹钟提示语音,需客户自行录制,如果没有录制则采用系统默认闹钟语音
- •(不报时) 响铃次数-3: 响 3 次铃,用户提机时,将听到 W00.MP3 语音,如果选择(报时),不仅听到 W00.MP3 语音,同时会播放当前时间为几点几分。
- 振铃时间-2: 单位为 5s, 即响铃 10s
- 振铃间隔-3: 单位为 30s, 即响铃间隔为 90s
- 整体意思是: 闹钟时间到了, 响铃 10s, 间隔 90s 后, 响第 2 次铃, 直到响完 3 次铃
- 当响铃次数选择1时,振铃间隔的值是无效的

W01

- 操作码对应的分机忙提示音,听到分机忙后,有以下处理可供选择
- 0-等待按键处理,听到分机忙提示音后按*等待,按#退出
- 1-等待重新按分机号,听到分机忙提示音后可重新拨分机号
- 2-播完直接挂断,听到分机忙提示音后直接挂断电话
- 3-听到哔声留言 听到分机忙提示音后,哔声后可以留言
- 4-放完录音直接振分机或拨总机,听到分机忙提示音后,直接振分机或是总机

(其它系统操作语音操作与 W00 或 W01 类似)

(2)【系统固定语音】

▶ 所有的语音项对应的内容可以从右边的提示框中看到。

□ 系统操作语音	┌系统固定语音\X00
白系统固定语音	[语音文件・
X00	
X01	
X02	
X03	
X04	
X05	
XIU	
X11	
x12 x19	
XIJ VIA	请输入编程密码
V15	
X13	
x30	
x33	

(图5)

- (3) 【语言设置语音】
- ▶ 应用于呼入时,有语言选择的操作。
- **例如:** 欢迎致电佛山容讯科技有限公司,中文请按1, English press 2。 操作码里设置第一语言对应的按键为1,第二语言对应的按键为2。

如果听完语音了,一段时间不拨号,直接挂断。如果想播放多次提示音再挂断,可以设置操作码的第三项

田系统操作语音 由系统固定语音	
语言设置语音	
□────────────────────────────────────	N N N
午餐模式入口语音 第二语言入口语音	

语言设置语音	
语音文件: 语言设置语音.mp3	监听
┌操作码	
第一语言按键-1	-
第二语言按键−2	-
无拨号时,重复播放次数−1	•

(图6)

- (4) 【日间模式入口录音】
 - ▶ 工作在日间模式下的入口语音,可以右键添加或删除分支。
 - ▶ 当操作码为 G/H/M/N 时,可设置无人拨号处理
- (5)【夜间模式入口录音】
 - > 工作在夜间模式下的入口语音,可以右键添加或删除分支。
 - ▶ 当操作码为 G/H/M/N 时, 可设置无人拨号处理
- (6) 【午餐模式入口录音】
 - > 工作在午餐模式下的入口语音,可以右键添加或删除分支。
 - ▶ 当操作码为 G/H/M/N 时, 可设置无人拨号处理

- (7) 【第二语言语音入口】
 - ▶ 如果启用语言设置语音,第二语言语音在这个项目设置,可以右键添加或删除分支。
 - ▶ 第二语音不区分日间模式,午餐模式,节假日模式,夜间模式的。
 - ▶ 当操作码为 G/H/M/N 时, 可设置无人拨号处理

(8) 【源文件路径】

- 语音源文件存放的地方,默认路径为安装目录下语音库下的 src 文件夹,例如要添加"日间模式入口录音", 双击语音文件文本框,可以从源文件路径选择语音文件,也可以从其它目录选择语音文件,当从其它目录 选择语音文件时,系统自动在源文件路径产生相同的语音文件。
- (9) 【生成音源目录】
- 点击"生成"按钮后,生成系统识别的语音存放的地方,默认路径为安装目录下语音库下的 NAVITONE 文件 夹里,生成音源目录可以设置为其它路径,但是最终的文件夹名称必须为 NAVITONE。

源文件路径	
E:\语音导航系统\program\cdx\src	
生成音源目录	
E:\语音导航系统\program\cdx\NAVITONE	
	(图7)

- (10) 【系统参数】
 - ▶ 设置系统参数,(限拨次数:语音导航错误或者重复操作的最大次数,达到最大次数后,系统直接挂断;) 点击"确定"即可完成设置。

限拨次数 4	
振铃等待处理方式 0-直接播放保留音乐▼	
呼叫跟随方式 0-无 🔹	
催挂方式 0	
等待拨号时间(单位:s) 5 ▼	
分机忙保留时间(单位:2s) 10	
振铃无人接听时间(单位:2s) 13	
确定	(图8)

(11) 【生成】

- ▶ 设置好所有的项目后,点击生成,即可在"生成音源目录"下产生所有项目的语音文件。
- (12) 【上传语音】

提示:

1. D832-LV 最大支持 2 路 IVR, D256K-LV 最大支持 4 路 IVR, MS308-V 只支持 1 路 IVR 2. 将交换机接上电源并且开电,交换机正常运行。

3. 下传完语音后,拨开U盘,并且需要重新开关电。

D832-LV 与 D256K-LV IVR 上传方法:

	下传多级语音指令描述	监听多级语音指令	音量调节指令
第一路	 (1)U盘接入交换机USB接口,进入编程状态,输入 121#,下传第一路多级语音导航。D256K-LV可观察下传语音指示灯①,快闪说明在下传语音,下传完毕后1 秒闪2灭,准备下传指示灯长亮①。 (2)下传完毕后会听到"嘟"一下响。(如还要录制第二路,话机不用挂机) 	进入编程状态,输 入 1211#	进入编程状态, 输入121VV#,VV 取值范围为 01-32,值越大, 音量越大。下面 指令中的VV含义 同此义
第二路	(1)下传第一路语音导航后,不用拨开U盘,在话机 不挂机的状态下输入122#,下传第二路多级语音导航 (如话机已挂机则需要重新进入编程状态,再输入 122#。D256K-LV可观察下传语音指示灯②,快闪说明在 下传语音,下传完毕后1秒闪2灭,准备下传指示灯 长亮②。 (2)下传完毕后会听到"嘟"一下响。(如还要录制 第三路,话机不用挂机,D832-LV最大支持2路,进行 到此步骤后直接挂机)	进入编程状态,输入1221#	进入编程状态, 输入 122VV#
第三路	 (1)下传第二路语音导航后,不用拨开U盘,在话机不挂机的状态下输入123#,下传第三路多级语音导航(如话机已挂机则需要重新进入编程状态,再输入123#。D256K-LV可观察下传语音指示灯③,快闪说明在下传语音,下传完毕后1秒闪2灭,准备下传指示灯长亮③。 (2)下传完毕后会听到"嘟"一下响。(如还要录制第四路,话机不用挂机) 	进入编程状态,输入1231#	进入编程状态, 输入 123VV#
第四路	 (1)下传第三路语音导航后,不用拨开U盘,在话机不挂机的状态下输入124#,下传第四路多级语音导航(如话机已挂机则需要重新进入编程状态,再输入124#。D256K-LV可观察下传语音指示灯④,快闪说明在下传语音,下传完毕后1秒闪2灭,准备下传指示灯长亮④。 (2)下传完毕后会听到"嘟"一下响. 	进入编程状态,输 入1241#	进入编程状态, 输入 124VV#

MS308-V IVR 上传方法:

下传多级语音指令描述	监听多级语音指令	音量调节指令
(1)U 盘接入交换机 USB 接口,进入编程状态,输入 12#,下	进入编程状态,输	进入编程状态,
传完毕后会听到"嘟"一下响。	入 121#	输入 12VV#

三、配置案例

◆ 下面以默认语音库示例详细说明本系统的使用方法:





- 1. 规划好自己公司的语音导航案例,如上图,是佛山市容讯科技有限公司的语音案例;
- 2. 录好所有的语音,文件格式只支持 MP3,所有的语音文件加起来不能超过 7.5M,可以将所有的语音 文件放进源文件路径中,也可以存放到自己指定路径里;
- 3. 打开"语音导航系统",开始配置所有用到的语音项目;
- 4. 根据案例,首先配置"语言设置语音",双击"语音文件"文本框,弹出文件选择对话框,选择对应的语音文件,《语言设置语音.mp3》的内容为:"欢迎致电佛山容讯科技有限公司,普通话请按1,English Press 2",则在下面的操作码中设置"第一语言按键-1"(普通话按1),"第二语言按键-2"(英文按2)。

+	系统操作语音 系统固定语音	
Ţ	语言设置语音	. .
+	日间模式入口语 夜间模式入口语	音语
	午餐模式入口语 	音音
	л <u>—</u> ад/(аа	

· 语言设置语音	
语音文件: 语言设置语音.mp3	监听
第一语言按键-1	•
第二语言按键-2	-
无拨号时,重复播放次数1	•

(图 4-1)

5. 配置第一层语音

节假日模式入口语音 第二语言入口语音

- ➤ "日间模式入口语音"配置如图 5-1,语音文件为《日间入口.mp3》,操作码为"等待下个按键", "总机码 0","空闲总机",意思是:放语音同时等待下个按键,如果下个按键为0的话,就振 铃空闲总机(实现了查号请拨0的功能),如果下个按键为其它的,就根据按键找到下层的语音。 错误的按键会触发限拨次数加1。
- ▶ "夜间模式入口语音"配置如图 5-2,语音文件为《夜间入口语音.mp3》,操作码为"等待拨号到总机", "‰",意思是:播放完语音,按*返回上一层,按#重听,其它操作无效。
- ▶ "午餐模式入口语音"配置如图 5-3,语音文件为《午餐时间.mp3》,操作码为"等待拨号到总机", "%%",意思是:播放完语音,按*返回上一层,按#重听,其它操作无效。
- ▶ "第二语音入口语音"配置如图 5-4,语音文件为《第二语言.mp3》,操作码为"放完录音振总机或 分机","振分机","分机 18",意思是:播放完语音,直接振端口 18 的分机。

田 系统操作语音 田 语言设置语音 语言设置语音 语言设置语音 田 日间模式入口语音 水回模式入口语音 水回模式入口语音 小 午餐模式入口语音 第二语言入口语音 第二语言入口语音	- 日间模式入口语音 语音文件:日间入口.mp3 监听 操作码 M-等待下个按键 ▼ 总机码0 ▼ 空闲总机 ▼
(图 5-1)	
 →	夜间模式入口语音 语音文化: 夜间入口语音.mp3 操作码 等待拨号到总机

 (図 3-3) ● 与航查询设道入口语音 系统帮助指南入口语音 ● 系统固定语音 ● 否约道语音 ● 一日间模式入口语音 ● 本假目模式入口语音 ● 第二语言入口语音 ● 新二语言入口语音 	 ■	午餐模式入口语音 语音文件: 午餐时间.mp3 操作码 等待拨号到总机 %%
 B B S S	(图 5-3)	
	 □ → 与航查询设道入口语音 - 系统帮助指南入口语音 系统操作语音 系统固定语音 	 第二语言入口语音 语音文件: 第二语言入口.mp3 监听 操作码 旅完录音振总机或分机 振分机 分机18

(图 5-4)

6. 配置第二层语音

根据《日间入口.mp3》内容,需要添加按键1,2,3,4,分别配置1,2,3,4对应的语音和操作码。

- ➤ <日间模式入口语音\按1>配置如图 6-1,语音文件为《日间入口_按1.mp3》,操作码为"等待下 个按键","%%",意思是:播放语音同时等待下个按键,其它操作无效;
- <日间模式入口语音\按2>配置如图 6-2,语音文件为空,操作码为"不放录音直接振总机或分机", "振分机","分机 15",意思是:不播放语音,直接振端口 15 的分机;
- ➤ <日间模式入口语音\按3>配置如图6-3,语音文件为《日间入口_按3.mp3》,操作码为"等待下 个按键","%%",意思是:等待下个按键,其它操作无效;
- <日间模式入口语音\按4>配置如图 6-4,语音文件为空,操作码为"不放录音直接振总机或分机", "振分机","分机 19",意思是:不播放语音,直接振端口 19 的分机。

"夜间模式入口语音","午餐模式入口语音","第二语言入口语音"只有第一层,所以不需要配置。

□ 导航查询设置入口语音 系统帮助指南入口语音 □ 系统帮助指南入口语音 □ 系统操作语音	- 日间模式入口语音\拨1 语音文件: 日间入口_按1.mp3 监听
	操作码 等待下个按键
夜间模式入口语音 午餐模式入口语音	

(图 6-1)

┌日间模式入口语音\拨2	
语音文件:	监听
_操作码	
不放录音直接振总机或分机	•
振分机	•
分机15	•

(图 6-2)

-日间模式入口语音\拨3	监听
┣操作码 ┣等待下个按键	•
×%	•

(图 6-3)

日间模式入口语音\拨4	
语音文件:	监听
┌操作码	
不放录音直接振总机或分机	•
振分机	•
分机19	•

(图 6-4)

7. 配置第三层语音

"日间模式入口语音\拨1"下有对应按键1,2,3,4,5,分别配置1,2,3,4,5对应的语音和操作码。

- <日间模式入口语音\拨1\拨1>配置如图7-1,语音文件为《日间入口_按1_按1.mp3》,操作码为"等待下个按键", "%%",意思是:等待下个按键,其它操作无效;
- <日间模式入口语音\按1\按2>配置如图7-2,语音文件为空,操作码为"不放录音直接振分机组", "振分机组空闲分机","分机组1",意思是:不播放语音,直接振分机组1的空闲分机;
- ▶ <日间模式入口语音\拨 1\拨 3>配置如图 7-3,语音文件为《日间入口_按 1_按 3.mp3》,操作码为"等待下个按键", "‰",意思是:等待下个按键,其它操作无效;
- ➤ <日间模式入口语音\拨 1\拨 4>配置如图 7-4,语音文件为《日间入口_按 1_按 4.mp3》,操作码为"放录音同时振总机或分机","振分机","分机 5",意思是:放语音,同时振端口 5 的分机;
- > <日间模式入口语音\拨 1\拨 5>配置如图 7-5,语音文件为《日间入口_按 1_按 5.mp3》,操作码为"放完录音振总机或分机","振分机","分机 6",意思是:放完语音后,振端口 6 的分机。

-日间模式入口语音\拨1\拨1	
语音文件: 日间入口_按1_按1.mp3	监听
等待下个按键	-
××	•

(图 7-1)

-日间模式入口语音\拨1\拨2	
语音文件:	监听
_操作码	
不放录音直接振分机组	•
振分机组空闲分机	•
分机组1	•

(图 7-2)

-日间模式入口语音\拨1\拨3	
语音文件: 日间入口_按1_按3.mp3	监听
等待下个按键	•
×%	•

(图 7-3)

-日间模式入口语音\拨1\拨4	
语音文件: 日间入口_按1_按4.mp3	监听
操作码	
放录音同时振总机或分机	-
振分机	•
分机5	•

(图 7-4)

-日间模式入口语音\拨1\拨5	监听
┌操作码	
放完录音振总机或分机	-
振分机	•
分机6	-

"日间模式入口语音\拨3"下有对应按键1,2,分别配置1,2对应的语音和操作码。

- ➤ <日间模式入口语音\拨 3\拨 1> 配置如图 7-6,语音文件为《日间入口_按 3_按 1.mp3》,操作码为"等待拨号到总机","总机码 0","空闲总机",意思是:播放语音,等待拨 0 到空闲总机, 其它按键无效;
- <日间模式入口语音\拨3\拨2> 配置如图7-7,语音文件为空,操作码为"不放录音直接振总机或 分机","振分机","分机16",意思是:不播放语音,直接振端口16的分机。

- 日间模式入口语音\拨3\拨1	
语音文件: 日间入口_按3_按1.mp3	监听
┌操作码	
等待拨号到总机	•
总机码o	•
空闲总机	•

(图 7-6)

-日间模式入口语音\拨3\拨2	
语音文件:	监听
操作码	
不放录音直接振总机或分机	•
振分机	•
分机16	-

(图 7-7)

8. 配置第四层语音

"日间模式入口语音\拨1\拨1"下有对应按键1,2,分别配置1,2对应的语音和操作码。

- ➤ <日间模式入口语音\拨1\拨1\拨1> 配置如图8-1,语音文件为《日间入口_按1_按1_按1.mp3》,操作码为"等待按分机号或拨总机","‰",意思是:播放语音,同时可以直拨分机号,其它操作无效;
- ➤ <日间模式入口语音\拨1\拨1\拨2> 配置如图 7-7,语音文件为《日间入口_按1_按1_按2.mp3》,操作码为"放录音同时振分机组","直接振","分机组2",意思是:播放语音的同时,齐振分机组2。

┌日间模式入口语音\拨1\拨1\拨1	
语音文件: 日间入口_按1_按1_按1.mp3	监听
操作码	
等待按分机号或拨总机	-
98%	_

(图 8-1)

-日间模式入口语音\拨1\拨1\拨2	
语音文件: 日间入口_按1_按1_按2.mp3	监听
操作码	
放录音同时振分机组	-
直接振	•
分机组2	•

(图 8-2)

"日间模式入口语音\拨1\拨3"下有对应按键0,1,2,3,4分别配置0,1,2,3,4对应的语音和操作码。

- ➤ <日间模式入口语音\拨1\拨3\拨0> 配置如图 8-3,语音文件为《日间入口_按1_按3_按0.mp3》,操作码为"放录音同时振分机组","呼叫中心模式","分机组1",意思是:播放语音,同时以呼叫中心模式振分机组1;
- ➤ <日间模式入口语音\拨1\拨3\拨1> 配置如图8-4,语音文件为《日间入口_按1_按3_按1.mp3》,操作码为"放录音同时振总机或分机","振分机","分机1",意思是:播放语音的同时,振端口1分机;
- ➤ <日间模式入口语音\拨1\拨3\拨2> 配置如图 8-5,语音文件为《日间入口_按1_按3_按2.mp3》,操作码为"放录音同时振总机或分机","振分机","分机2",意思是:播放语音的同时,振端口2分机;
- <日间模式入口语音\拨1\拨3\拨3> 配置如图8-6,语音文件为《日间入口_按1_按3_按3.mp3》,操作码为"放录音同时振总机或分机","振分机","分机3",意思是:播放语音的同时,振端口3分机;
- ➤ <日间模式入口语音\拨1\拨3\拨4> 配置如图8-7,语音文件为《日间入口_按1_按3_按4.mp3》,操作码为"放录音同时振总机或分机","振分机","分机4",意思是:播放语音的同时,振端口4分机。

日间模式入口语音\拨1\拨3\拨0	
语音文件: 日间入口_按1_按3_按0.mp3	监听
操作码	
放录音同时振分机组	•
呼叫中心模式	•
分机组1	•

(图 8-3)

日间模式入口语音\拨1\拨3\拨1	
语音文件: 日间入口_按1_按3_按1.mp3	监听
操作码	
放录音同时振总机或分机	•
振分机	•
分机1	-

(图 8-4)

-日间模式入口语音\拨1\拨3\拨2	监听
放录音同时振总机或分机	•
振分机	•
分机2	•

(图 8-5)

- 日间模式入口语音\拨1\拨3\拨3	
语音文件: 日间入口_按1_按3_按3.mp3	监听
┌操作码	
放录音同时振总机或分机	•
振分机	•
分机3	•

(图 8-6)

-日间模式入口语音\拨1\拨3\拨4	
语音文件: 日间入口_按1_按3_按4.mp3	监听
_操作码	
放录音同时振总机或分机	•
振分机	•
分机4	•

(图 8-7)

- 根据导航案例,应用语音都已经配置好了,下面可以根据实际情况配置"系统操作语音"和"系统固定语音"。
- 10. 配置好所有的项目后,点击"生成",即可在"生成音源目录"下生成导航文件,将整个 NAVITONE 文件夹拷贝进 U 盘,在录音片正常运行下,插入 USB 接口,等待录音下载完成,即可拔出 U 盘。