

# Panasonic

## Call Centre Management Software Руководство по установке

---

Модель **KX-A296/KX-A297**



Прочтите это руководство перед использованием Call Centre Management Software Panasonic.

---

## **Благодарим за приобретение Panasonic Call Centre Management Software (CMS), модель KX-A296/KX-A297.**

### **Авторское право:**

Авторские права на данное руководство принадлежат Kyushu Matsushita Electric Co, Ltd. (КМЕ). Данное руководство может быть распечатано исключительно для внутреннего использования с этой моделью. За исключением вышеупомянутого случая, данное руководство не может воспроизводиться в какой-либо форме, целиком или по частям, без предварительного письменного согласия КМЕ и его лицензиата.

Скриншоты воспроизводятся с разрешения корпорации Microsoft.

### **Торговые марки:**

- Microsoft, Windows и Windows NT являются зарегистрированными торговыми марками, либо торговыми марками корпорации Microsoft в Соединенных Штатах и/или в других странах.
- Pentium является зарегистрированной торговой маркой, либо торговой маркой корпорации Intel в Соединенных Штатах и/или в других странах.
- i486 является зарегистрированной торговой маркой, либо торговой маркой корпорации Intel в Соединенных Штатах и/или в других странах.
- IBM является зарегистрированной торговой маркой, либо зарегистрированной торговой маркой корпорации International Business Machines в Соединенных Штатах и/или в других странах.
- Все другие торговые марки, упомянутые в данном руководстве, являются собственностью соответствующих владельцев.

В данном руководстве суффикс во всех номерах моделей опускается.

### **Введение**

Данное руководство по установке предоставляет техническую информацию по CMS, KX-A296/KX-A297.

Данное руководство содержит следующие разделы:

#### **Раздел 1, Обзор**

Предоставляет общую информацию по CMS, включая емкость системы и спецификации.

#### **Раздел 2, Перед управлением CMS**

Предоставляет информацию по запуску CMS, выходу из CMS и настройке схем распределения вызовов.

#### **Раздел 3, Настройка АТС**

Содержит настройку АТС для работы CMS.

#### **Раздел 4, Установка программного обеспечения**

Предоставляет информацию о том, как устанавливать, переустанавливать и удалять CMS.

#### **Раздел 5, Настройка CMS**

Предоставляет информацию по настройке, назначению и конфигурации.

#### **Краткое руководство**

Предоставляет информацию об использовании некоторых функций при помощи СТ.

# Содержание

## 1 Обзор

<b>1.1 О Panasonic Call Centre Management Software (CMS)</b> .....	<b>4</b>
1.1.1 Общее описание .....	4
1.1.2 Специальные термины и определения .....	6
1.1.3 Конфигурация системы .....	8

## 2 Перед управлением CMS

<b>2.1 Запуск CMS и выход из CMS</b> .....	<b>13</b>
2.1.1 Запуск CMS .....	13
2.1.2 Завершение работы CMS .....	18
2.1.3 Регистрация и выход из системы руководителя .....	19
<b>2.2 Выбор схемы распределения вызовов</b> .....	<b>20</b>
2.2.1 Прямое автоматическое распределение вызовов (ACD) .....	20
2.2.2 Автоматическое распределение переводимых вызовов [автоматический режим] ..	26
2.2.3 Автоматическое распределение переводимых вызовов [фиксированный режим] ..	28

## 3 Настройка АТС

<b>3.1 Конфигурация аппаратных средств</b> .....	<b>30</b>
3.1.1 Подсоединение .....	30
3.1.2 Программирование АТС .....	35

## 4 Установка программного обеспечения

<b>4.1 Установка</b> .....	<b>42</b>
4.1.1 Установка CMS .....	42
<b>4.2 Переустановка</b> .....	<b>50</b>
4.2.1 Переустановка CMS .....	50
<b>4.3 Удаление</b> .....	<b>52</b>
4.3.1 Удаление CMS .....	52

## 5 Настройка CMS

<b>5.1 Базовая конфигурация</b> .....	<b>55</b>
5.1.1 Настройка параметров системы .....	55
5.1.2 Настройка переадресации переводимого вызова ACD .....	58
5.1.3 Настройка номера DDI/DID .....	61
5.1.4 Назначение номера внешней линии .....	63
<b>5.2 Перед управлением агентами</b> .....	<b>65</b>
5.2.1 Формирование группы агентов .....	65
5.2.2 Настройка цепочек сообщений .....	70
5.2.3 Регистрация агента .....	73
<b>5.3 Дополнительная настройка</b> .....	<b>76</b>
5.3.1 Настройка кодов функций .....	76

## Краткое руководство .....

**79**

# 1 Обзор

## 1.1 О Panasonic Call Centre Management Software (CMS)

### 1.1.1 Общее описание

#### <Описание изделия>

Call Centre Management Software – это программное обеспечение для ПК с операционной системой Windows, соединенного с АТС фирмы Panasonic (KX-TD816/1232/500) через интерфейс CTI (интеграции компьютера с телефоном). Данная программа разработана для управления небольшим call-центром и предоставляет следующие функции.

#### **(1) Автоматическое распределение вызовов**

Call Centre Management Software может создавать до 16-ти групп агентов. Входящие вызовы распределяются определенной группе в соответствии с номерами DDI. Для обеспечения равномерной загрузки агентов вызов может быть направлен на внутренний номер, свободный дольше остальных внутренних номеров в группе. Если все агенты заняты, входящие вызовы могут быть помещены в очередь ожидания. Если в системе АТС установлена плата DISA/Message, возможно также воспроизведение речевого приветствия системы к абонентам, ожидающим в очереди.

#### **(2) Управление call-центром с ПК руководителя**

С компьютерной консоли руководителя возможна регистрация агентов и настройка таблицы обработки вызовов. Руководитель может управлять со своего ПК регистрацией агентов и их выходом из системы, а также в любое время изменять таблицу обработки вызовов в соответствии с уровнем трафика вызовов. Таким образом, руководитель всегда может обеспечить максимальную эффективность работы call-центра и удовлетворение потребностей клиентов.

#### **(3) Контроль вызовов и создание отчетов**

Для обеспечения оптимального управления call-центром жизненно важно знать его реальную производительность. При помощи Call Centre Management Software Panasonic руководитель может контролировать в режиме реального времени некоторые важные параметры, такие как состояние агента, производительность каждого агента или группы, состояние очереди и т. п. Для подробного анализа, необходимого для улучшения работы call-центра, возможно использование функции создания отчетов.

Используя эти функции, пользователь Call Centre Management Software может установить и поддерживать небольшой высокоэффективный call-центр с повышенной производительностью и качеством обслуживания абонентов.

**<Варианты компоновки>**

Call Centre Management Software имеет два варианта компоновки

<b>Вариант</b>	<b>Описание</b>	<b>Максимальное число зарегистрированных агентов</b>
KX-A296	Call Centre Management Software для KX-TD816/1232	16
KX-A297	Call Centre Management Software для KX-TD500	24

Кроме указанного выше максимального числа агентов, работающих в системе, свойства обоих вариантов одинаковы.

**<Содержание комплекта>**

Комплект CMS содержит следующие элементы.

1. CD-ROM (содержащий программное обеспечение и инструкции)
2. Электронный ключ (для защиты от копирования). Если электронный ключ не подсоединен к параллельному порту ПК, CMS работать не будет.
3. Лицензионное соглашение конечного пользователя

## 1.1.2 Специальные термины и определения

В данном разделе вводятся специальные термины, часто встречающиеся при работе с CMS и чтении данного руководства, и даются их определения. Ознакомьтесь со следующей информацией:

### **Руководитель:**

Руководитель - это менеджер call-центра. Руководитель может управлять со своего пульта регистрацией агентов и их выходом из системы и отвечает за изменение способов обработки вызовов в зависимости от трафика вызовов в call-центре. Агенты могут временно назначаться руководителями (руководителей может быть несколько).

### **Агент:**

Каждый агент, приписанный к конкретной группе агентов, является членом call-центра, отвечающим за ответы на вызовы, распределенные системой CMS данной группе агентов.

### **Регистрация:**

Вход в группу агентов для приема вызовов.  
(Перед началом работы агенты прежде всего должны зарегистрироваться в своей группе агентов).

**Активный агент (готов):** готов к приему вызовов.

**Агент на перерыве (не готов):** временно отказывается от приема вызовов, не выходя из группы агентов.

**Резюме:** в этот период вызовы агенту не распределяются.

В период резюме агент может зарегистрировать результаты вызова и подготовиться к следующему вызову.

### **Выход из системы:**

Выход из группы агентов. (По окончании сеанса работы агенты должны выйти из своих групп агентов).

### **Внешняя линия автоматического распределения вызов (ACD):**

Внешняя линия ACD приписывается к группе агентов, когда устанавливается адресат внешней линии.

### **Обычная внешняя линия:**

Обычная внешняя линия – это внешняя линия, не являющаяся внешней линией ACD.

### **Очередь ACD:**

Вызовы, поступившие в call-центр, в первую очередь направляются в очередь ACD. Очередь ACD может принимать одновременно только ограниченное число вызовов. Это число ограничено числом кнопок СО-линий на аппарате внутренней линии очереди ACD (обычно 12 или 24, в зависимости от используемой модели телефона). Вызовы в очереди ACD распределяются свободным агентам в соответствии с предварительно запрограммированными схемами распределения.

Если все агенты недоступны, абоненты, ожидающие в очереди ACD, слышат различные приветственные сообщения и/или фоновую музыку, если цепочка сообщений настроена соответствующим образом.

Для подсоединения к АТС необходим цифровой системный телефон (ЦСТ). Этот подсоединенный ЦСТ называется **внутренней линией очереди ACD**.

Эту внутреннюю линию нельзя использовать вручную, поскольку она управляется CMS.

**Вызов ACD:**

Существует два типа вызовов ACD:

**Прямой вызов ACD (D-ACD):**

Вызовы, входящие через внешнюю линию ACD, которые непосредственно приходят на внутреннюю линию очереди ACD впервые, называются прямыми вызовами ACD. CMS автоматически распределяет вызовы в соответствии с предварительно запрограммированными схемами распределения.

**Переводимый вызов ACD (T-ACD):**

Переводимый вызов ACD - это вызов, поступающий с внешней линии ACD или обычной внешней линии, который был принят внутренней линией, отличной от внутренней линии очереди ACD, и переводимый впервые на внутреннюю линию очереди ACD через группу с равномерным распределением вызовов (группу UCD) АТС.

Существуют два режима распределения вызовов T-ACD:

- **Автоматический режим:**  
Вызовы T-ACD в автоматическом режиме автоматически распределяются так же, как и вызовы D-ACD.
- **Фиксированный режим:**  
Вызовы T-ACD в фиксированном режиме распределяются вручную. Выбором группы UCD АТС вызов направляется в определенную группу агентов. Для групп UCD АТС и групп агентов устанавливаются взаимно однозначные соответствия.

**Примечания**

- Если вызов ACD передается от агента на другую внутреннюю линию, он **не** рассматривается как "вызов ACD".
- Даже если вызов ACD снова поступает на внутреннюю линию очереди ACD через группу UCD АТС, он **не** рассматривается как "вызов ACD".

**Вызов "не ACD":**

Вызов "не ACD" обозначает вызов, который не проходит через очередь ACD, но поступает непосредственно к одному (нескольким) агенту(ам).  
Вызов "не ACD" отражается в счетчике вызовов "не ACD" и в протоколе вызовов.

**Неправильный вызов:**

Неправильный вызов означает короткий, случайный вызов D-ACD.  
Настройка "Пороговое время неправильного вызова" позволяет определить такой вызов как неправильный.

**Внутренняя линия UCD:**

Термин "внутренняя линия UCD" означает, что внутренняя линия, предназначенная для переводимого вызова ACD, принадлежит к группе UCD АТС.

**Клиент:**

Клиентом называется вызывающий абонент входящих вызовов. CMS может автоматически переадресовывать клиента требуемому агенту (или группе агентов) в соответствии с предварительно запрограммированными схемами распределения.

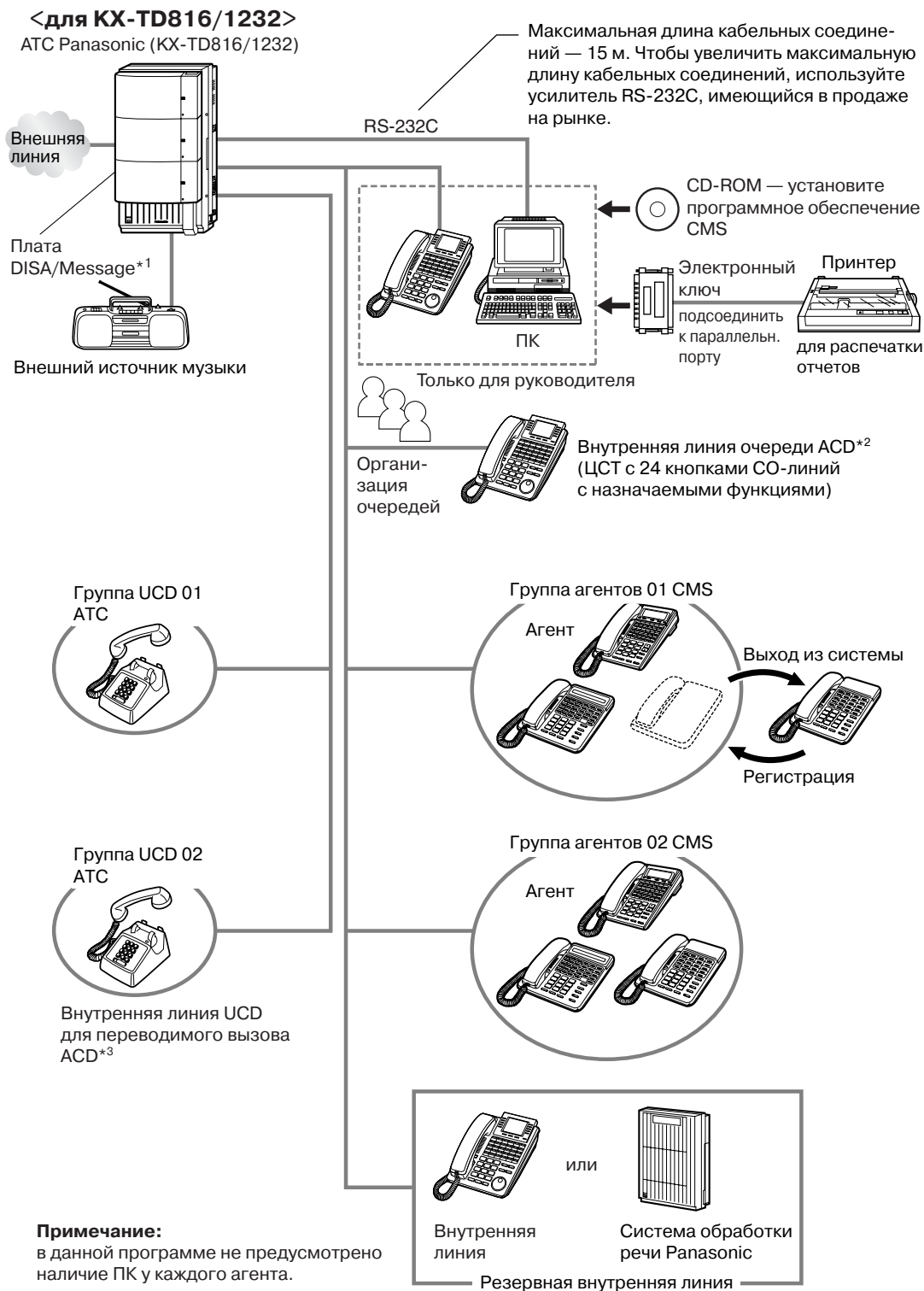
**Примечания**

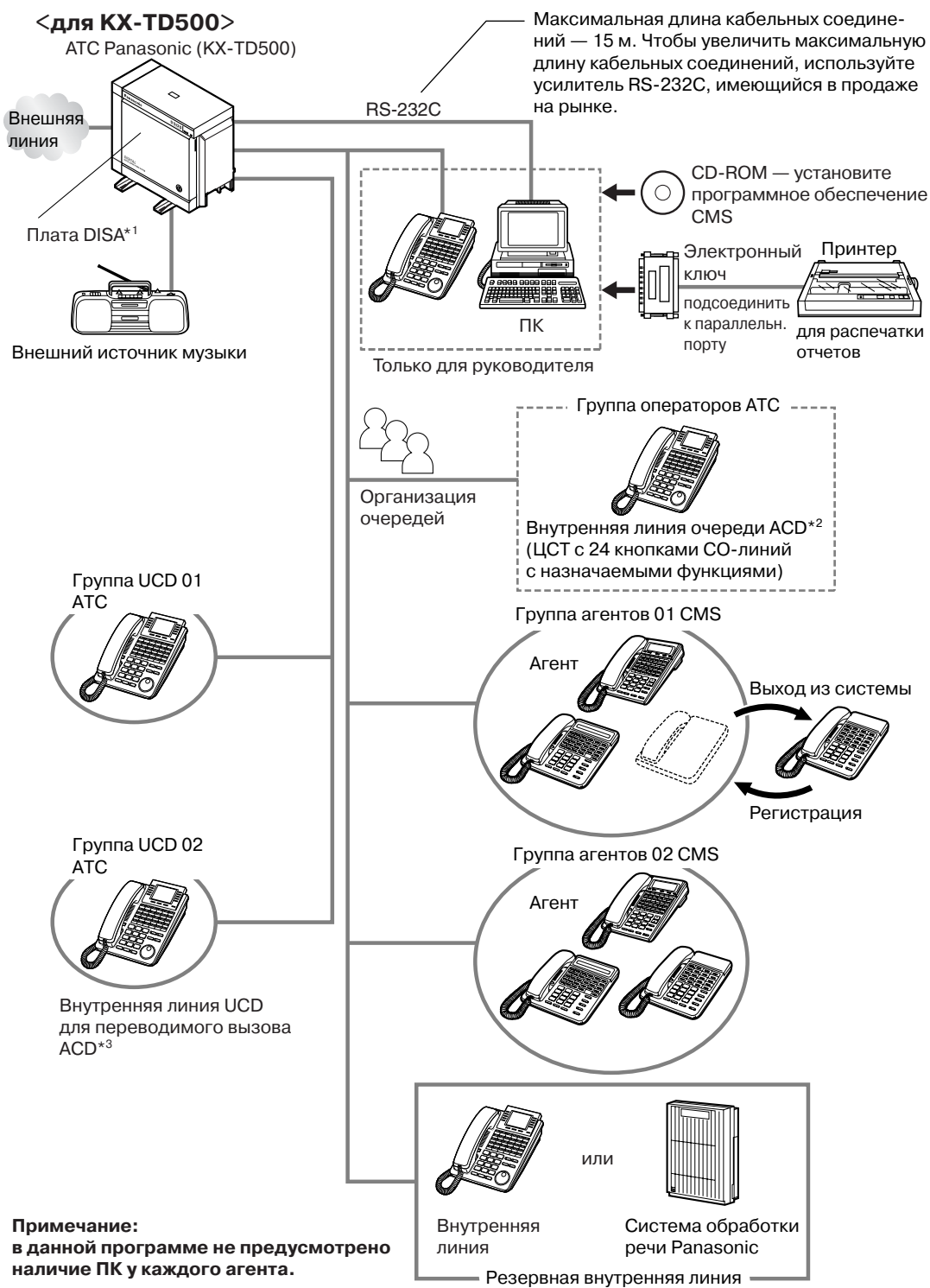
При установке параметров имейте в виду следующую терминологию:

- "Знаки набора" включают цифры 0-9 и знаки # и \* (круглые скобки [()] и дефис [-] не включаются).
- "Знаки" включают все знаки ASCII.

## 1.1.3 Конфигурация системы

### Схема соединений в системе





- \*<sup>1</sup> Для воспроизведения речевого приветствия вызывающих абонентов необходимо установить на АТС плату DISA/Message. Максимальное число абонентов, которые могут слышать речевое приветствие одновременно, зависит от количества портов каждой платы DISA/Message.
- \*<sup>2</sup> Внутренняя линия очереди ACD представляет собой системный телефон, который приложение Call Centre Management Software занимает для управления распределением вызовов. На внутренней линии очереди ACD следует использовать цифровой системный телефон с 24 кнопками СО-линий, причем эта внутренняя линия не должна использоваться никем из агентов, руководителей или других пользователей.
- \*<sup>3</sup> Когда внутренняя линия, не принадлежащая ни к какой группе агентов, принимает внешний вызов, абонент внутренней линии может переадресовать вызов группе агентов. Чтобы сделать эту функцию доступной, необходимо подсоединить столько же внутренних линий UCD, сколько существует групп агентов. Внутренней линией UCD может быть ТА или СТ. Внутренние линии UCD занимают приложение CMS. Поэтому пользователи не могут использовать эти внутренние линии.

### **Примечание**

Если порт SMDR KX-TD500 ни для чего не используется, рекомендуется подключить ПК с программным обеспечением CMS к этому порту (порт SMDR должен быть включен системным программированием, и скорости передачи в бодах должны быть согласованы). Эта рекомендация связана с тем, что основной порт RS-232C АТС часто используется для системного программирования. Системное программирование с порта SMDR производиться не может.

### **Емкость и технические характеристики системы**

Модель	KX-A297	KX-A296
Применимые АТС	KX-TD500 (версия программного обеспечения: 2.4 или более поздняя)	KX-TD1232 KX-TD816
Коды руководителей	512	128
Регистрация руководителя	1	1
Пульт руководителя	1	1
Группы агентов	16	16
Коды агентов* <sup>4</sup>	512	128
Регистрируемые агенты* <sup>4</sup>	24	16
Ожидающие вызовы	24	24
Внутренняя линия очереди ACD (системный телефон [СТ])* <sup>5</sup>	1	1

\*<sup>4</sup> Максимальное число зарегистрированных агентов ограничено 16-ю (KX-A296) или 24-мя (KX-A297). Однако код агента может достигать значения 128 (KX-A296) или 512 (KX-A297). Это полезно для регистрации всех агентов, когда они работают посменно или заняты частично. Агент может использовать любой из аналоговых телефонных аппаратов или системных телефонов.

\*<sup>5</sup> Внутренняя линия очереди ACD представляет собой системный телефон, который приложение Call Centre Management Software занимает для управления

распределением вызовов. На внутренней линии очереди ACD следует использовать цифровой системный телефон с 24 кнопками СО-линий, причем эта внутренняя линия не должна использоваться никем из агентов, руководителей или других пользователей.

### Системные требования к ПК

Операционная система	Microsoft® Windows® 98, Windows Me, Windows 2000, Windows NT® Workstation 4.0 Service Pack 5 или более поздний	
Системные требования (Минимальные требования)	CPU	Pentium® II 300 МГц или выше
	ОЗУ	64МБ или больше
	HDD	40МБ (свободных)

### Примечания

- При соединении с двойными корпусами KX-TD1232 данная программа применима только к ведущей АТС.
- Примеры, приведенные в настоящем руководстве (например, экраны, окна и т.д.), соответствуют соединению с KX-TD1232.
- Данная программа не предполагает использования с телефонами типа портативной станции, беспроводными телефонами (кроме случаев использования беспроводных телефонов в качестве ТА) и телефонами Цифровой сети интегрального обслуживания (ISDN) .

### Системные телефоны (СТ)

Для использования с данной системой рекомендуются следующие системные телефоны Panasonic.

**Для внутренней линии очереди ACD эффективно использование ЦСТ с 24 кнопками СО-линий с назначаемыми функциями.**

СТ	Описание
KX-T7220	Цифровой, спикерфон, 24 кнопки СО-линий с назначаемыми функциями
KX-T7230	Цифровой, двухстрочный дисплей, спикерфон, 24 кнопки СО-линий с назначаемыми функциями
KX-T7425	Цифровой, спикерфон, 24 кнопки СО-линий с назначаемыми функциями
KX-T7433	Цифровой, трехстрочный дисплей, спикерфон, 24 кнопки СО-линий с назначаемыми функциями
KX-T7436	Цифровой, шестистрочный дисплей, спикерфон, 24 кнопки СО-линий с назначаемыми функциями
KX-T7531*	Цифровой, однострочный дисплей, 12 кнопок СО-линий с назначаемыми функциями

---

<b>СТ</b>	<b>Описание</b>
КХ-Т7533*	Цифровой, трехстрочный дисплей, 12 кнопок СО-линий с назначаемыми функциями
КХ-Т7536*	Цифровой, шестистрочный дисплей, 12 кнопок СО-линий с назначаемыми функциями

\* Для оборудования телефона дополнительными 12-ю кнопками СО-линий с назначаемыми функциями можно присоединить КХ-Т7545 (дополнительную консоль).

## 2 Перед управлением CMS

### 2.1 Запуск CMS и выход из CMS

#### 2.1.1 Запуск CMS

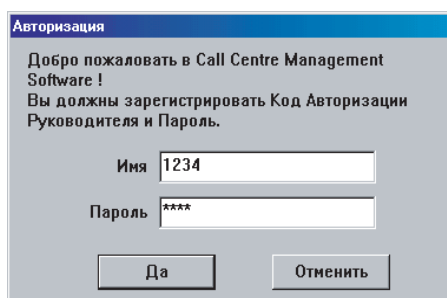
1. Убедитесь, что
  - электронный ключ соединен с параллельным портом ПК.
  - цифровая супергибридная система Panasonic (например, KX-TD500) соединена с ПК ( см. "3.1.1 Подсоединение").
2. В меню "Пуск" выберите "Программа\Panasonic CMS" и откройте **Panasonic CMS**. Подождите, пока не исчезнет сообщение "Инициализация....".

#### **Примечание**

При открытии CMS после установки или переустановки КМЕ TAPI TSP при появлении экрана "Авторизация" нажмите кнопку **Отменить**, а затем снова откройте CMS.

При первом входе в CMS нужно установить **Имя** и **Пароль** для авторизации руководителя. Зарегистрированные в этом месте имя и пароль будут автоматически сохранены в базе данных агентов (см. "5.2.3 Регистрация агента"). Во второй раз введите эти **Имя** и **Пароль** для входа в CMS.

- Зарегистрируйте имя руководителя и пароль (до 5 цифр). (Можно вводить только цифры)



Авторизация

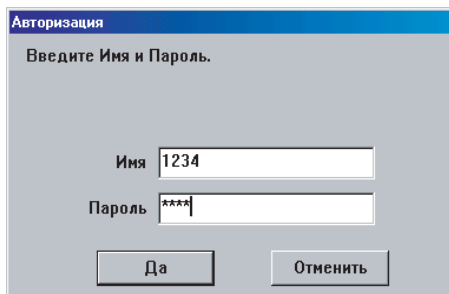
Добро пожаловать в Call Centre Management Software !  
Вы должны зарегистрировать Код Авторизации Руководителя и Пароль.

Имя 1234

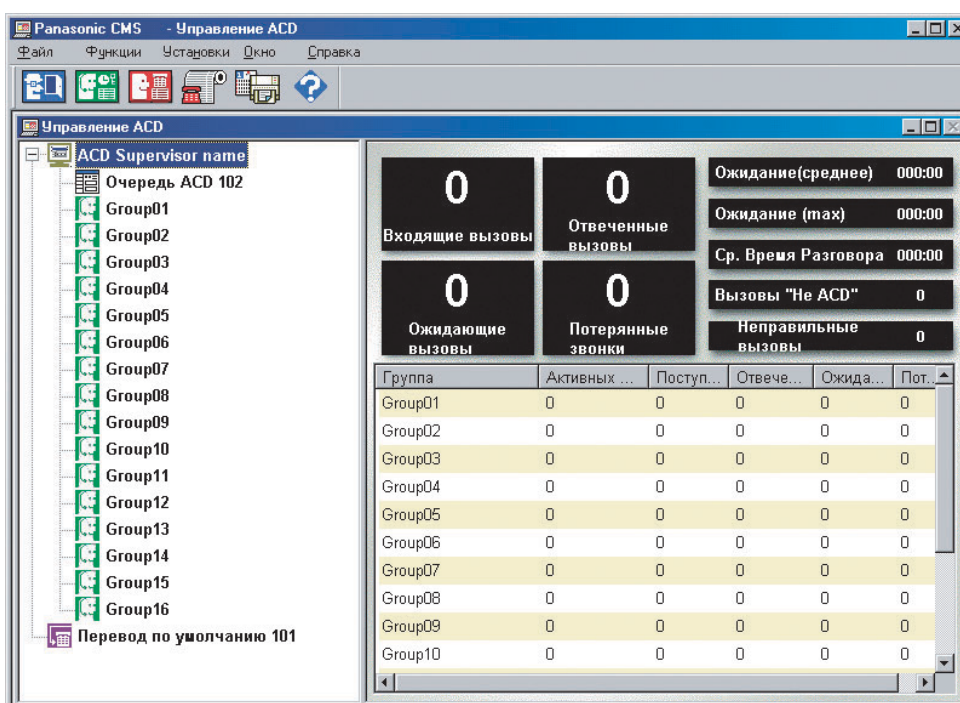
Пароль \*\*\*\*

Да Отменить


- Впредь следует вводить зарегистрированное имя руководителя и пароль.



- 3.** Введите **Имя** (до 5 цифр) и **Пароль** (до 5 цифр), затем нажмите кнопку **Да**.  
Для изменения имени и/или пароля, см. "5.2.3 Регистрация агента".



**Примечание**

Если в окне просмотра дерева появляется значок , это означает, что АТС не взаимодействует с CMS.

Проверьте:

- Правильность кабельного соединения (см. "Кабельное соединение" в "3.1.1 Подсоединение").
- Правильность настройки COM-порта в КМЕ TAPI TSP и скорости COM (скорости передачи в бодах) (см. "Проверка COM-порта и скорости передачи в бодах").
- Правильность настройки RS-232C АТС.

Затем закройте и снова откройте CMS.

## Проверка COM-порта и скорости передачи в бодах

1. В меню "Пуск" выберите *Настройка\Панель управления*.

### 2. При использовании Windows 98/Me/NT:

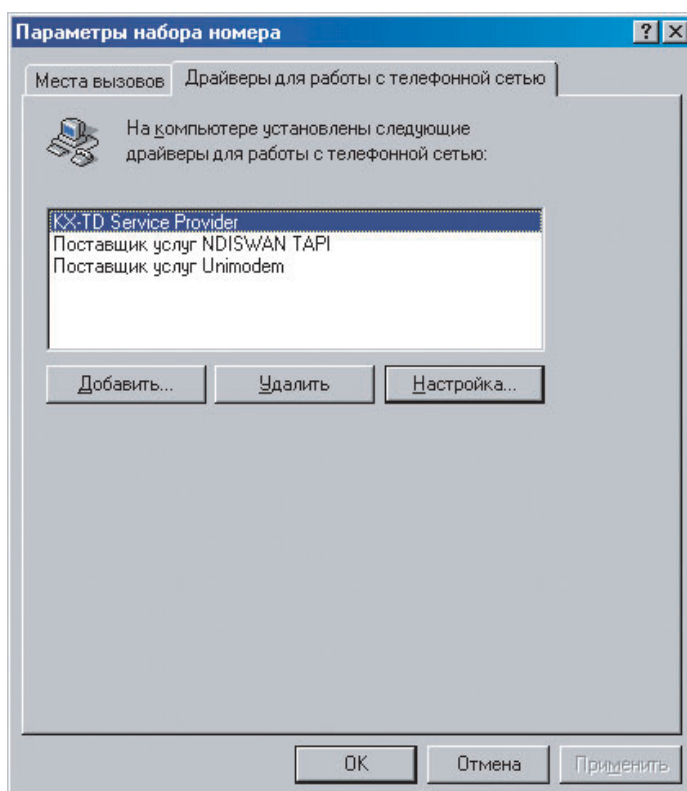
Выберите **Телефонная сеть** и откройте "Параметры набора номера".

Откройте закладку **Драйверы для работы с телефонной сетью** и выберите "KX-TD816/1232/500 Service Provider" или "KX-TD Service Provider".

### При использовании Windows 2000:

Выберите **Опции телефона и модема** и откройте "Опции телефона и модема".

Откройте закладку **Дополнительно** и выберите "KX-TD816/1232/500 Service Provider" или "KX-TD Service Provider".

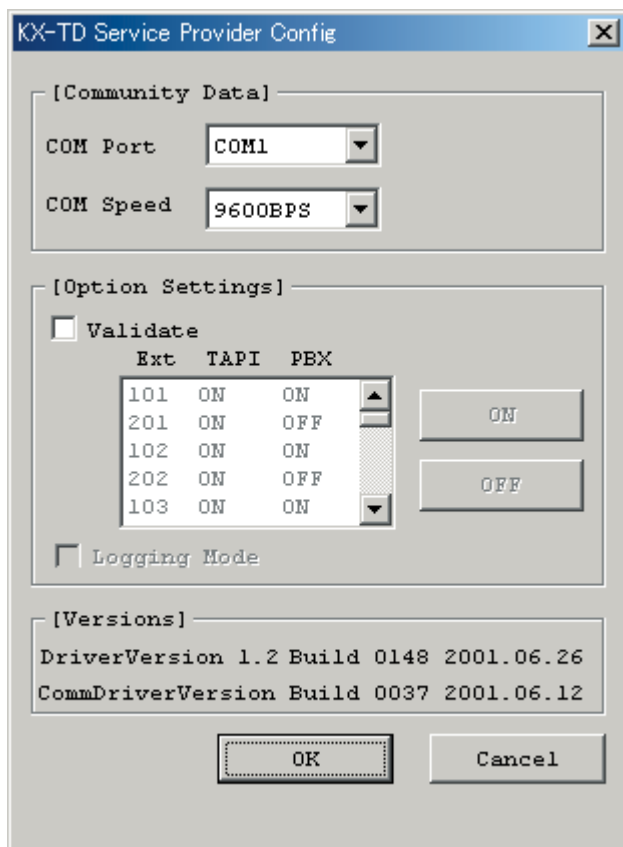


3. Выберите **Настройка...**, чтобы открыть экран "KX-TD816/1232/500 Service Provider Config" или "KX-TD Service Provider Config".

Если в окне "Validate" раздела "Option Settings" ничего нет, следует:

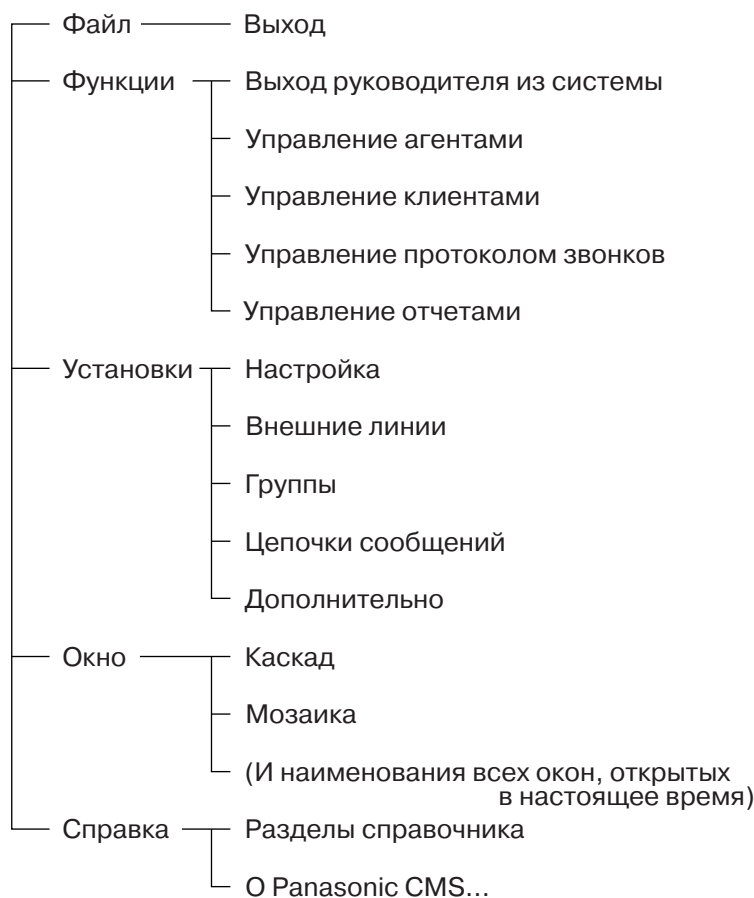
Убедиться, что используется правильный COM-порт.

Проверить соответствие установленной и используемой АТС скорости передачи в бодах.









Подробнее об установке КМЕ TAPI TSP см. "Установка КМЕ TAPI TSP" в "4.1.1 Установка CMS".

## Выпадающие меню в строке меню



## Использование значков на панели инструментов:

Значки на панели инструментов обеспечивают быстрый доступ к некоторым из функций CMS. Описание значков см. в таблице:

<p><b>Значок выхода руководителя из системы</b></p>  <p>Позволяет руководителю выходить из системы CMS*.</p>	<p><b>Значок управления агентами</b></p>  <p>Открывает экран управления агентами.</p>	<p><b>Значок управления клиентами</b></p>  <p>Открывает экран управления клиентами.</p>
<p><b>Значок управления протоколом вызовов</b></p>  <p>Открывает экран управления протоколами вызовов.</p>	<p><b>Значок управления отчетами</b></p>  <p>Открывает экран управления отчетами.</p>	<p><b>Значок справки</b></p>  <p>Открывает экран оперативной справочной информации для помощи пользователю.</p>

\* CMS продолжает работу даже после выхода руководителя из системы.

## 2.1.2 Завершение работы CMS

При завершении работы CMS все операции CMS, включая регистрацию информации о вызовах, завершаются. Это также выводит из системы всех агентов.

1. В строке меню выберите **Файл** → **Выход**.
2. Введите **Имя** и **Пароль**, затем нажмите кнопку **Да**.  
*Имя и пароль – те же, которые использовались при входе в систему.*


## 2.1.3 Регистрация и выход из системы руководителя

### Выход из системы CMS


Работа CMS продолжается даже после выхода руководителя из системы CMS.

1. На панели инструментов выберите .

2. При появлении подтверждающего сообщения нажмите кнопку **Да**.

 **Значок** по-прежнему находится на панели задач (в нижнем правом углу экрана ПК). Это означает, что CMS по-прежнему работает.

### Повторный вход в систему CMS

1. На панели задач произведите двойной щелчок на значке .

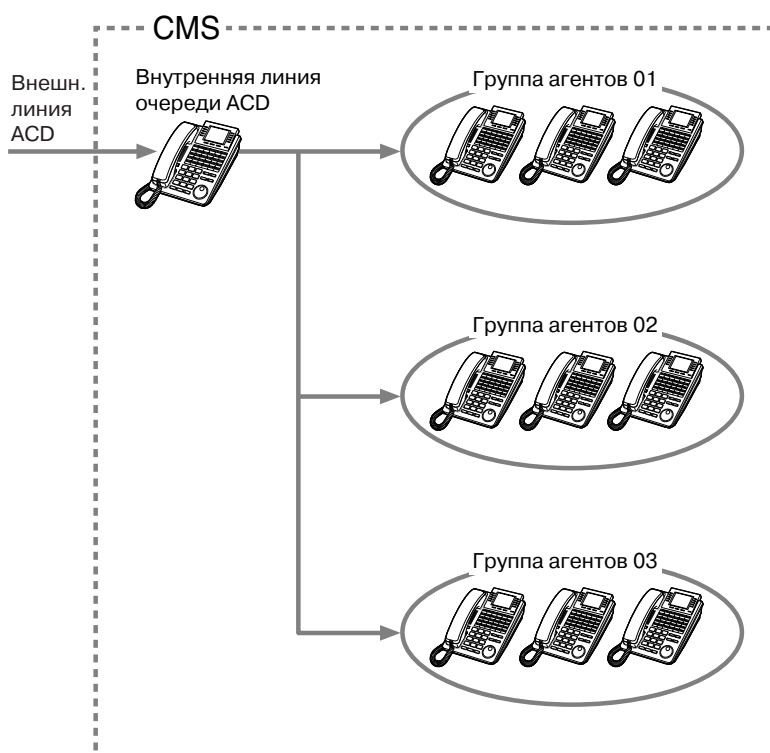
2. Введите **Имя** и **Пароль**, затем нажмите **Да**.

## 2.2 Выбор схемы распределения вызовов

Возможны следующие схемы распределения вызовов:

- Прямое автоматическое распределение вызовов (ACD)
- Автомат. распредел. переводимых вызовов [автомат. режим]
- Автомат. распредел. переводимых вызовов [фиксир. режим]

### 2.2.1 Прямое автоматическое распределение вызовов (ACD)



Прямые вызовы ACD представляют собой входящие вызовы, которые поступают **непосредственно** на внутреннюю линию очереди ACD и управляются CMS. CMS автоматически распределяет входящие вызовы предварительно запрограммированными способами. При формировании схемы распределения вызовов должны учитываться:

- Принимающая группа агентов
- Принимающий агент
- Цепочка сообщений
- Переполнение
- Таймер резервной внутренней линии

## Выбор группы агентов для приема вызовов

Существуют два способа распределения вызовов среди различных групп агентов:

### 1. Распределение вызовов, основанное на номере DDI/DID (рекомендуется)

Руководитель может назначить определенный(е) номер(а) DDI/DID требуемой группе агентов. Входящие вызовы с указанным(и) номером(ами) DDI/DID будут автоматически распределены назначенной группе агентов (см. также "5.1.3 Настройка номера DDI/DID").

**Номера DDI/DID могут также быть назначены агенту(ам).**

### 2. Распределение вызовов, основанное на номере внешней линии

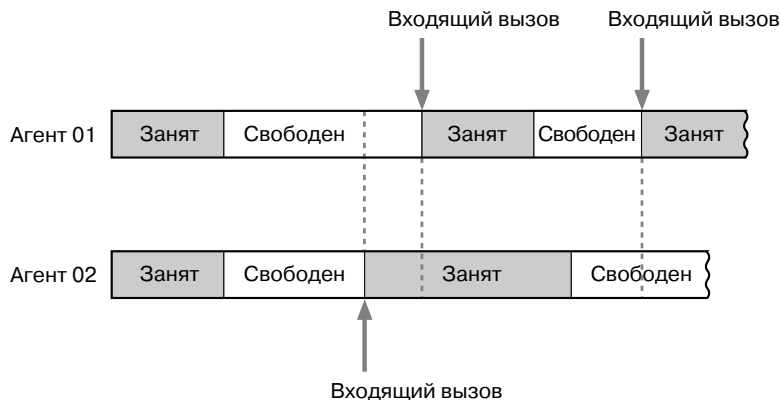
Руководитель может назначить требуемой группе агентов определенный(е) номер(а) внешней(их) линии(й). Вызовы без номеров DDI/DID также могут быть автоматически распределены назначенной группе агентов на основании номера внешней линии (см. также "5.1.4 Назначение номера внешней линии").

## Выбор агента для приема вызовов

Существует два способа распределения вызовов среди различных агентов внутри определенной группы агентов (см. также "5.2.1 Формирование группы агентов"):

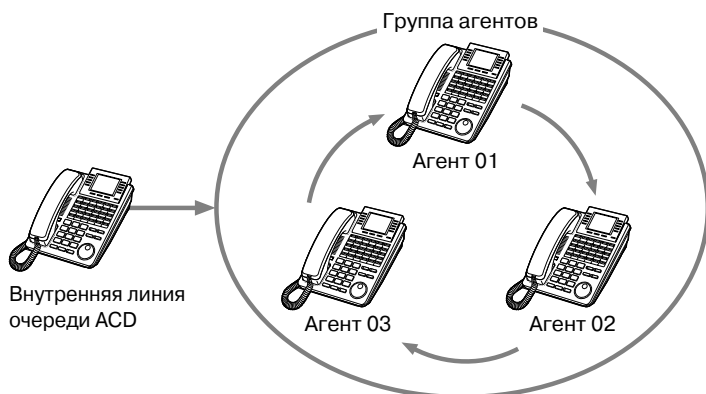
### 1. Свободному дольше всех

Следующий входящий вызов поступает на внутреннюю линию агента, который к настоящему моменту был свободен в течение самого длительного времени.



## 2. Равномерное распределение вызовов (UCD)

Входящие вызовы распределяются среди агентов внутри группы независимо от времени, в течение которого они свободны.



## Выбор времени и группы переполнения

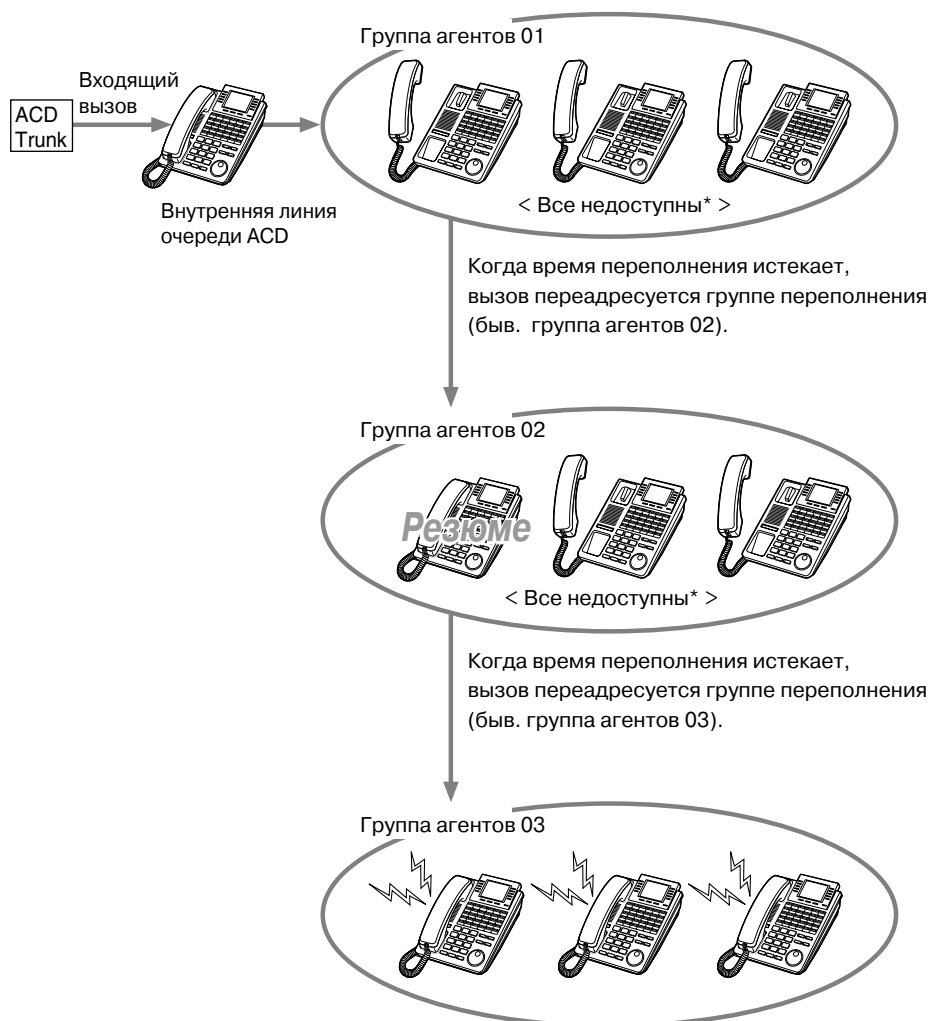
Если трафик вызовов слишком велик для обработки группой агентов, или когда все члены группы находятся на перерыве, CMS может переадресовывать вызовы, ожидающие в очереди ACD, другой группе агентов в порядке их поступления в call-центр. Для каждой группы агентов руководитель может устанавливать следующие параметры (см. также "5.2.1 Формирование группы агентов"):

### 1. Время переполнения

**Время переполнения** - это время, в течение которого вызов должен ожидать в группе ACD. Если **время переполнения** истекает раньше, чем вызов будет распределен, вызов передается в другую группу агентов.

### 2. Группа переполнения

**Группа переполнения** - это группа агентов, которой передаются вызовы, если **время переполнения** истекает, пока они ожидают в очереди ACD.



\* недоступен = занят, на перерыве, в режиме резюме, или установлен режим FWD/DND

## Выбор таймера для резервной внутренней линии

Как сказано выше, если время ожидания вызовов превышает таймер переполнения, они могут быть переадресованы в группу агентов переполнения. Однако может оказаться, что агенты в этой группе агентов заняты.

Поэтому руководитель может определить еще одну систему из таймера и места назначения переадресации: таймер резервной внутренней линии и резервную внутреннюю линию (см. также "5.1.1 Настройка параметров системы"):

### 1. Таймер резервной внутренней линии

**Таймер резервной внутренней линии** - это максимальная продолжительность общего времени ожидания вызовов считая от их первого поступления в call-центр и распределения в очередь ACD. Если **таймер резервной внутренней линии** истекает до того, как вызов получает ответ, поскольку вызов находится в очереди, вызов переадресуется на резервную внутреннюю линию. Если телефон агента начинает звонить, продолжительность звонка телефона не ограничивается данным таймером.

В CMS может быть установлен **только один таймер резервной внутренней линии**.

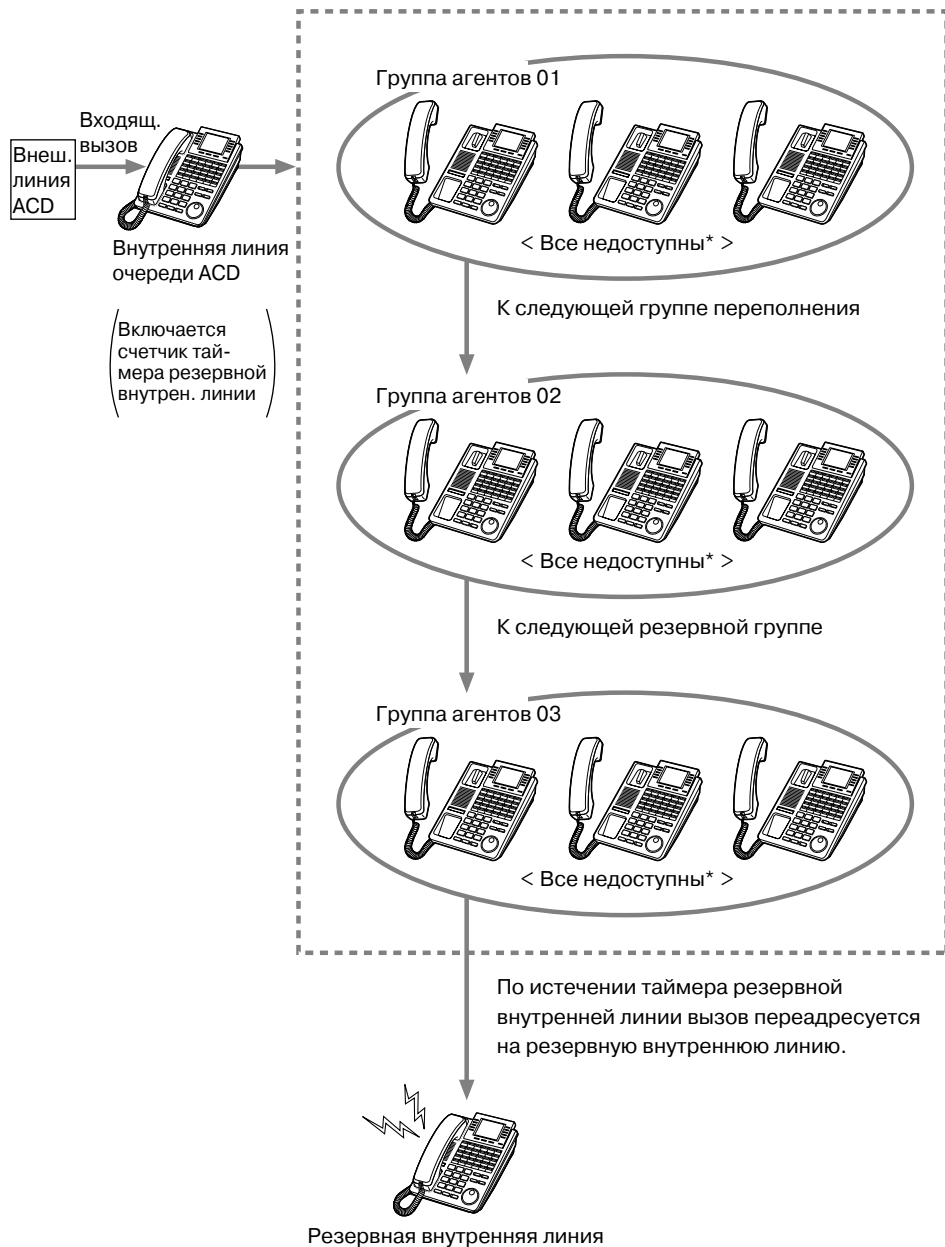
## 2. Резервная внутренняя линия

Если **таймер резервной внутренней линии** истекает во время ожидания вызовов, вызовы переадресуются на **резервную внутреннюю линию**. Если эта внутренняя линия также занята, вызовы могут быть посланы обратно в очередь ACD, и соединение с ними установится, как только **резервная внутренняя линия** или агент станут доступны.

Поскольку **резервная внутренняя линия** является последней возможностью приема входящих вызовов, настоятельно рекомендуется подключение системы обработки речи Panasonic. Проконсультируйтесь с дилером относительно "волшебных деловых решений", предлагаемых VPS. Например, абоненты, ожидающие в течение долгого времени, получают возможность оставить сообщение или послать факс. Для этого абонент переадресуется автоматизированному оператору-телефонисту (службе клиентов), и ему предоставляется выбор дальнейших действий, например:

*"Благодарим Вас за звонок в ABC Travel и за ожидание. Чтобы оставить сообщение, касающееся путешествия по стране, нажмите кнопку 1. Чтобы оставить сообщение, касающееся путешествия за границу, нажмите кнопку 2. Чтобы послать факс, нажмите кнопку 3. Один из наших агентов ответит на Ваш звонок".*

Существует широкий выбор размеров портов и объемов памяти VPS Panasonic. Посоветуйтесь с дилером по поводу нужной модели - правильного решения - для конкретного бизнеса.



\* недоступен = занят, на перерыве, в режиме резюме, или установлен режим FWD/DND.

**Примечание**

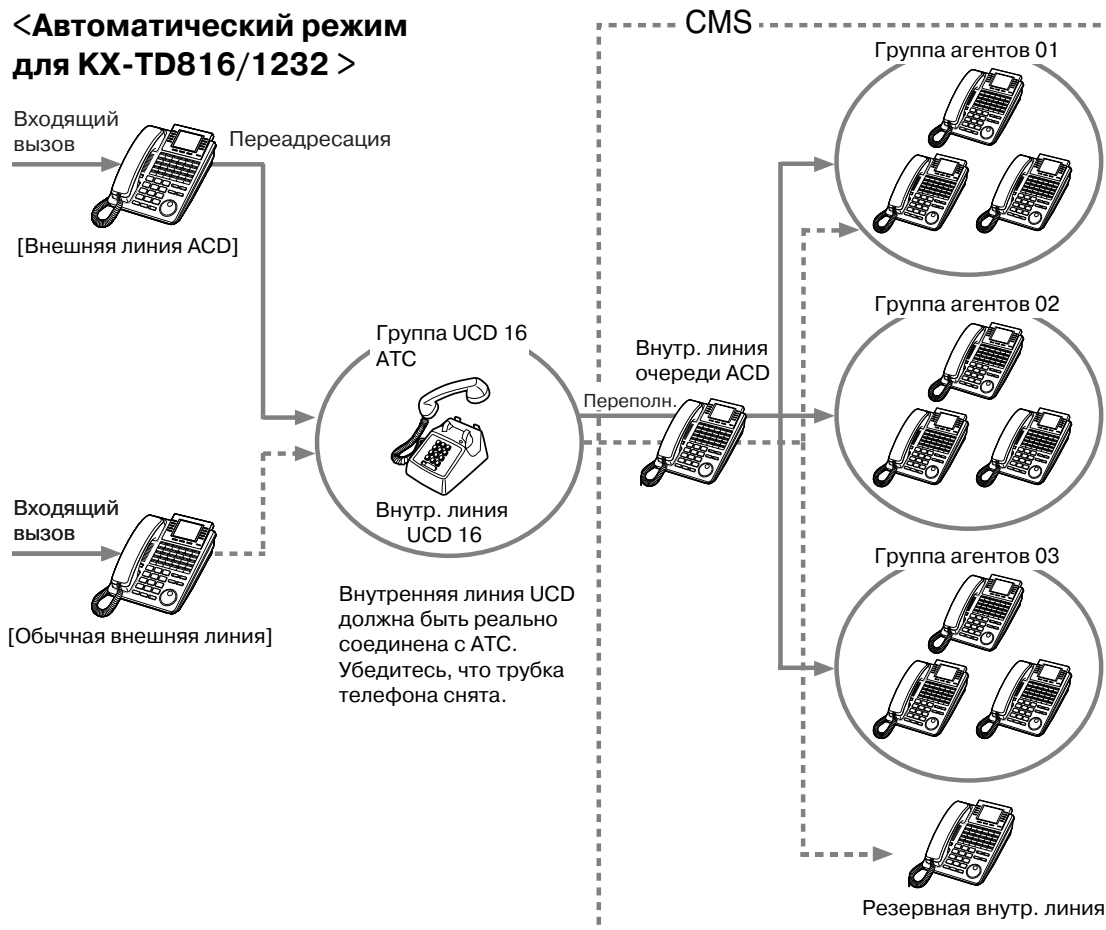
Вызов, поступающий в очередь ACD непосредственно с обычной внешней линии, распределяется на резервную внутреннюю линию.

## 2.2.2 Автоматическое распределение переводимых вызовов [автоматический режим]

Переводимый вызов ACD (Т-ACD) - это вызов, поступивший с внешней линии ACD или с обычной внешней линии, который был получен на внутренней линии, отличной от внутренней линии очереди ACD, и который впервые переадресуется на внутреннюю линию очереди ACD через группу UCD ATC.

Вызовы Т-ACD в автоматическом режиме автоматически распределяются так же, как и вызовы D-ACD.

### <Автоматический режим для КХ-TD816/1232 >

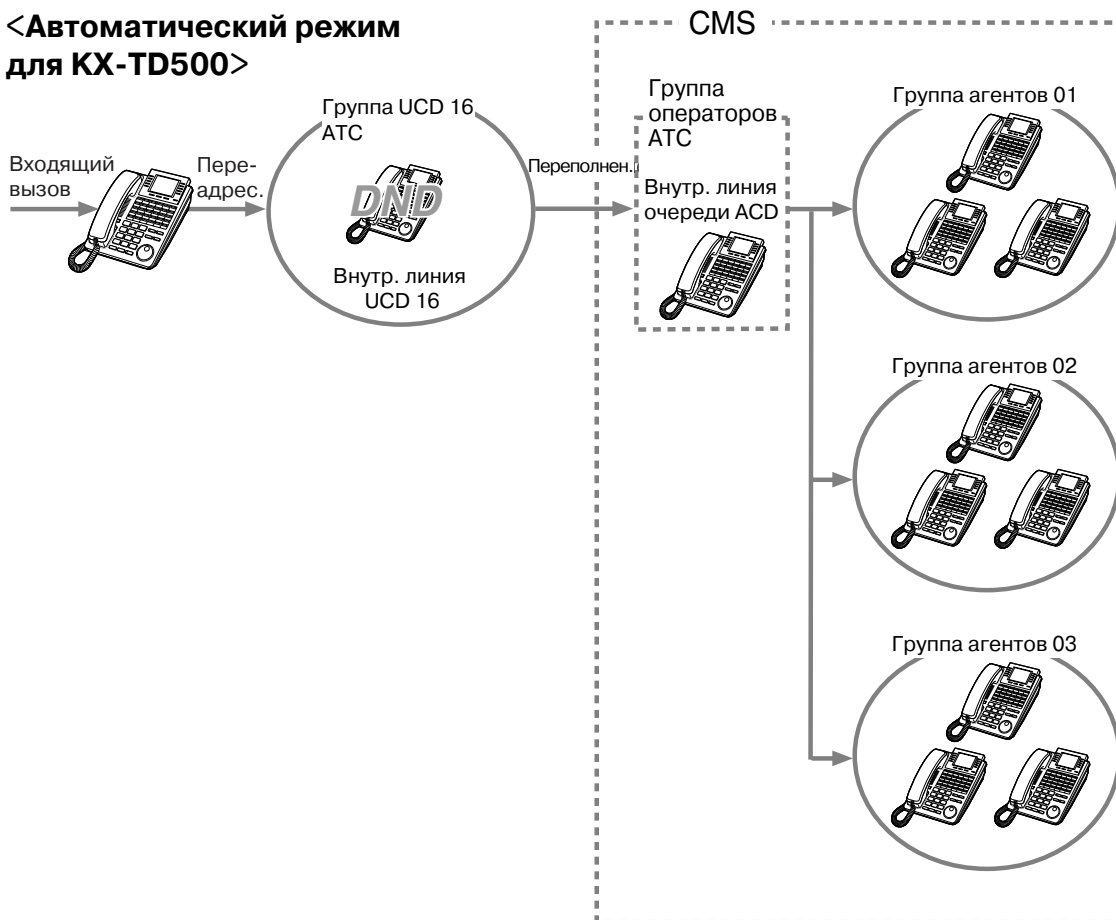


#### **Примечание**

Если вызов, поступивший с обычной внешней линии, переадресуется способом переводимого вызова ACD (в автоматическом режиме), он сначала распределяется группе агентов 01. Если все агенты в группе агентов 01 недоступны, вызов переадресуется на резервную внутреннюю линию.

Если группа агентов 01 не была определена в качестве адресата вызовов ACD, переводимый вызов ACD (в автоматическом режиме) распределяется непосредственно на резервную внутреннюю линию.

### <Автоматический режим для КХ-TD500>



При правильном программировании ATC и CMS (см. Руководство по установке и Руководство пользователя для ATC) CMS автоматически устанавливает на данной внутренней линии UCD режим DND. Таким образом, когда вызов переадресуется на FDN данной группы UCD, он переадресуется в результате переполнения через группу операторов ATC на внутреннюю линию ACD. При формировании схем распределения вызовов должны учитываться:

- Принимающая группа агентов
- Принимающий агент
- Цепочка сообщений
- Переполнение
- Таймер резервной внутренней линии

Подробности см. на стр. 21 - 23.

В следующих случаях необходимо, чтобы внутренняя линия был реально подсоединена:

- КХ-TD500 с СТ XDP
- КХ-TD500 с платами DLC или PLC

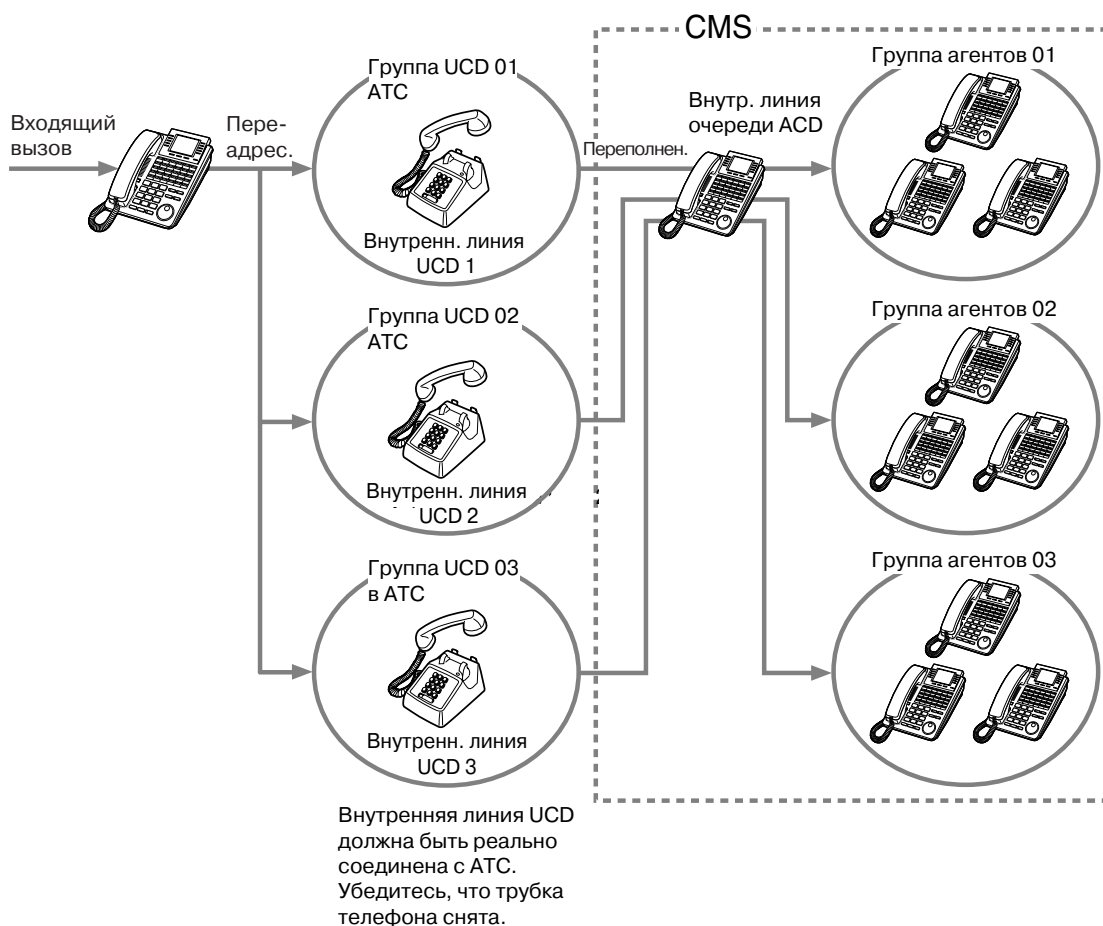
В этих случаях к ATC должен быть подсоединен телефон.

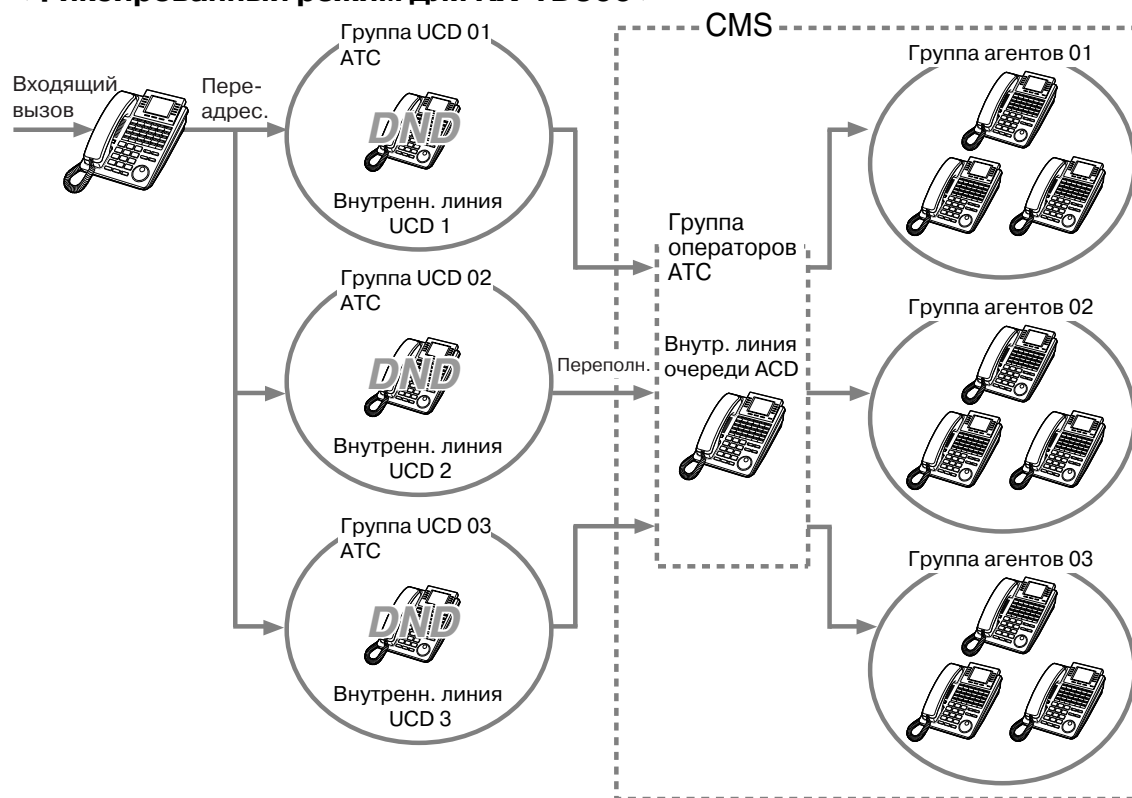
## 2.2.3 Автоматическое распределение переводимых вызовов [фиксированный режим]

Переводимый вызов ACD (Т-ACD) - это вызов, поступивший с внешней линии ACD или с обычной внешней линии, который был получен на внутренней линии, отличной от внутренней линии очереди ACD, и который впервые переадресуется на внутреннюю линию очереди ACD через группу UCD ATC.

Вызов Т-ACD в фиксированном режиме распределяется вручную. Выбором группы UCD ATC вызов направляется в определенную группу агентов. Для групп UCD ATC и групп агентов устанавливаются взаимно однозначные соответствия.

### <Фиксированный режим для КХ-TD816/1232>



**<Фиксированный режим для KX-TD500 >**

При правильном программировании АТС и CMS (см. Руководство по установке и Руководство пользователя для АТС), CMS автоматически устанавливает на данной внутренней линии UCD режим DND. Таким образом, когда вызов переадресуется на FDN данной группы UCD, он переадресуется в результате переполнения через группу операторов АТС на внутреннюю линию АСД.

Для групп UCD АТС и групп агентов CMS устанавливаются взаимно однозначные соответствия.

После того, как переводимые вызовы АСД переводятся в call-центр, вызовами управляет CMS.

Переводимые вызовы АСД всегда передаются в call-центр через группы внутренних линий. К каждой группе агентов должна быть приписана отдельная группа внутренних линий.

При формировании схем распределения вызовов должны учитываться:

- Принимающий агент
- Цепочка сообщений
- Переполнение
- Таймер резервной внутренней линии

Подробности см. на стр. 21 - 23.

В следующих случаях необходимо, чтобы внутренняя линия был реально подсоединена:

- KX-TD500 с СТ XDP
- KX-TD500 с платами DLC или PLC

В этих случаях к АТС должен быть подсоединен телефон.

## 3 Настройка АТС

### 3.1 Конфигурация аппаратных средств

#### 3.1.1 Подсоединение

##### Подсоединение АТС

1. Соедините цифровую гибридную суперсистему фирмы Panasonic (например, КХ-TD500) с ПК подготовленным заранее кабелем последовательного интерфейса (RS-232C). При использовании с системным подсоединением доступны только внутренние линии, соединенные с ведущей АТС.
2. Подключите питание АТС и включите ее. Убедитесь, что АТС работает. (Чтобы убедиться, что АТС работает, попробуйте выполнить внутренний вызов).

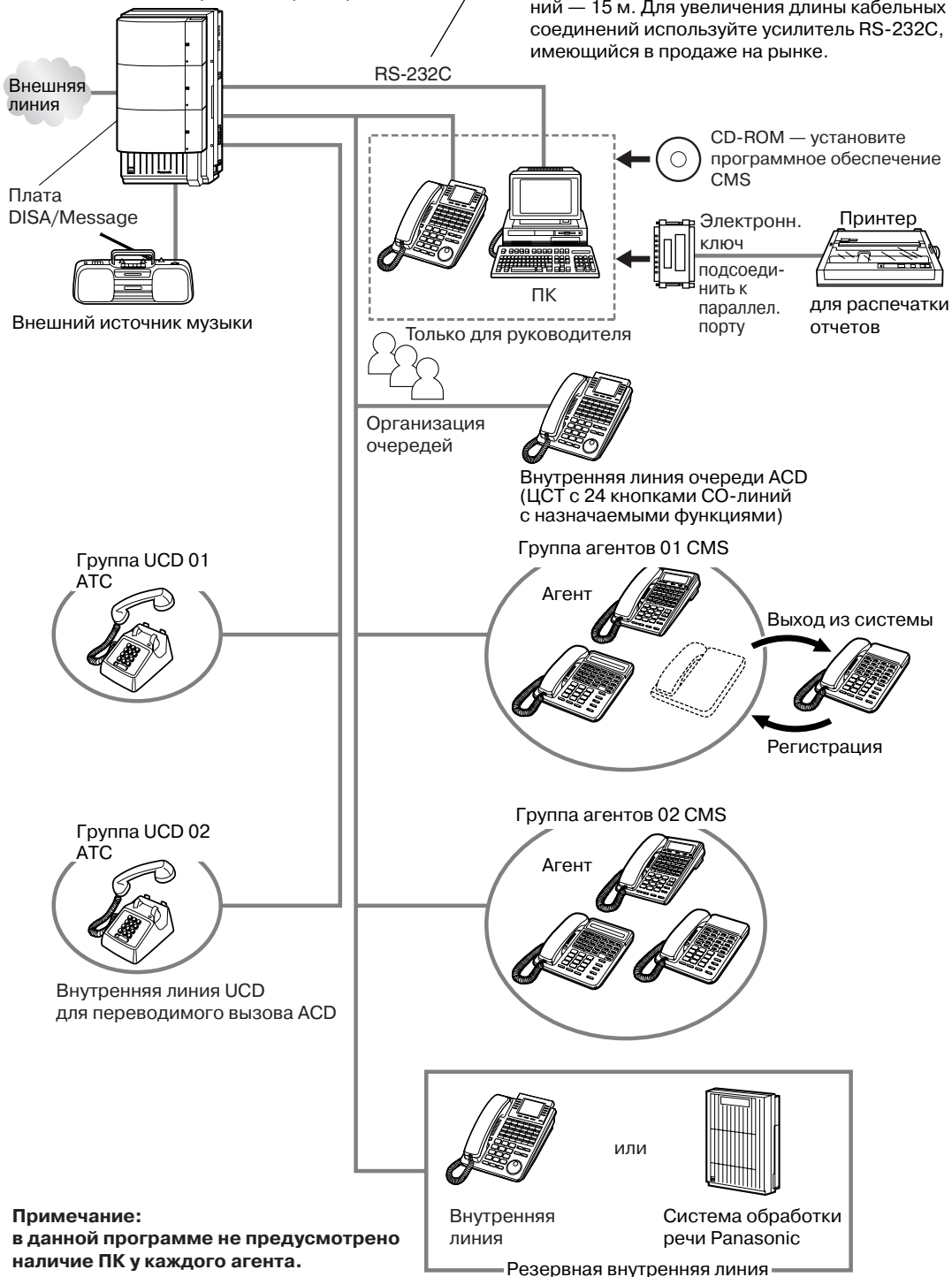
Поддерживаются следующие устройства:

	Устройства
Внутренняя линия	Аналоговые телефонные аппараты (ТА) и аналоговые/цифровые системные телефоны (АСТ/ЦСТ)
Внешняя линия	Аналоговая и цифровая линия
Очередь ACD	DPT с 24 кнопками СО-линий с назначаемыми функциями
Дополнительное оборудование	Плата прямого доступа к ресурсам системы (DISA)/Message (в качестве источника OGM)

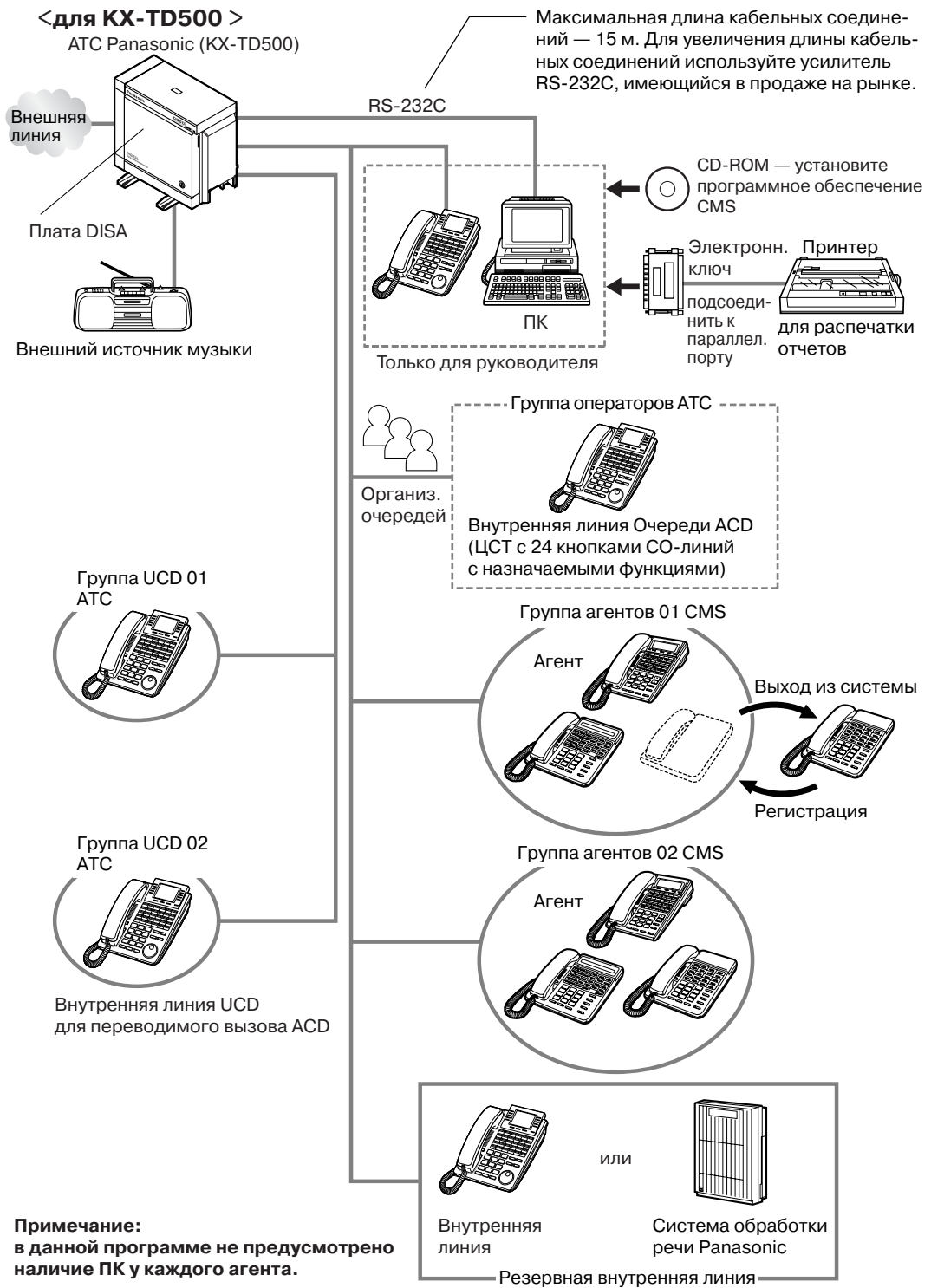
### Схема соединений системы

<для KX-TD816/1232 >

АТС Panasonic (KX-TD816/1232)



**Примечание:**  
в данной программе не предусмотрено наличие ПК у каждого агента.



**Примечание:**  
 в данной программе не предусмотрено наличие ПК у каждого агента.

## Подсоединение электронного ключа

CMS оборудовано защитными аппаратными средствами для предотвращения несанкционированного воспроизведения и использования. Для установки данной программы необходимо вставить электронный ключ.

Электронный ключ можно подсоединить к принтеру. На работу принтера электронный ключ не влияет.

1. Вставьте электронный ключ в порт принтера/параллельный порт ПК.



2. Включите ПК.

## Кабельное соединение

Следующие операции следует произвести, только если есть основания полагать, что соединение между АТС и ПК выполнено неправильно.

- а) После присоединения 25-контактного разъема кабеля RS-232C к АТС, а 9-контактного или 25-контактного разъема кабеля - к ПК, убедитесь, что кабель присоединен правильно.
- б) Воспользуйтесь гипертерминалом или аналогичным программным обеспечением ПК. Выберите нужный COM-порт и необходимую скорость передачи в бодах. Установите печать SMDR на ON, а затем выполните внешний вызов. (Для КХ-TD500 используйте порт SMDR). Информация SMDR должна появиться на экране ПК. Если этого не происходит, выполните следующие инструкции.

1. Еще раз проверьте кабель.

### Подсоединение контактов кабеля RS-232C Схема соединения 1 (с 9-конт. разъемом для IBM-PC)

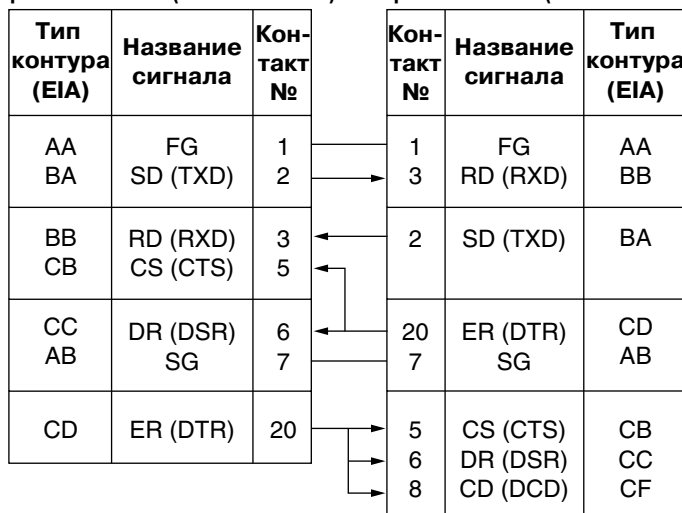
Порт RS-232C АТС (25-контакт.)

Порт RS-232C на ПК (9-контакт.)

Тип контура (EIA)	Название сигнала	Контакт №	Контакт №	Название сигнала	Тип контура (EIA)
AA BA	FG SD (TXD)	1 2	2	RD (RXD)	BB
BB CA	RD (RXD) RS (RTS)	3 4	3 4	SD (TXD) ER (DTR)	BA CD
CB CC	CS (CTS) DR (DSR)	5 6	5 6	SG DR (DSR)	AB CC
AB CC	SG ER (DTR)	7 20	7 8	RS (RTS) CS (CTS)	CA CB

**Схема соединения 2 (25-контактный разъем)**

Порт RS-232C АТС (25-контактный)      Порт RS-232C ПК (25-контактный)



Подробности о подсоединении контактов см. в Руководстве по конкретной АТС.

### 3.1.2 Программирование АТС

#### Настройка, необходимая для распределения прямых вызовов АСД на АТС

##### Описание

Общее назначение для распределения входящих внешних вызовов

Для правильного распределения входящих внешних вызовов они должны сначала поступить на СТ, который назначен специально для управления распределением (то есть, на внутреннюю линию очереди АСД). Поэтому в АТС должны быть сделаны следующие назначения.

Функции	Элементы	Описание	
Базовая настройка для распределения входящих внешних вызовов	Внутренняя линия очереди АСД	Определяет, какой порт внутренней линии (номер внутренней линии) используется для внутренней линии очереди АСД.	
	СО-линия /внешняя линия для SMS	Назначает СО-линии, через которые вход. внеш. вызовы поступают на внутр. линию очереди АСД КХ-TD816/КХ-TD1232: макс. 12 СО-линий * <sup>4</sup> КХ-TD500: макс. 192 внешние линии* <sup>5</sup>	
	Определение адресата для СО-линии/внешней линии, используемой для SMS	Назначает распределение входящих внеш. вызовов через СО-линию/внешнюю линию, приписанную, как описано выше, к внутр. линии очереди АСД в DIL 1:1 (например, для режимов День/Ночь). Если схема DIL 1:1 недоступна с назначенной СО-линией/внешней линией, установите распределение, используя номера DID/DDI (наприм., для режимов День/Ночь). См. схему обслуживания вызовов АТС. Пример: назначение при использовании порта ISDN (BRI)	
		Плата расширения: назначает тип блока расширения ISDN.	
		Служба звонка ISDN: назначает тип службы звонка ISDN для каждой внешней линии.	
		Тип порта ISDN: назначает тип каждого порта внешней или внутренней линии для каждого порта ISDN (BRI).	
		Назначение адресата для DIL1:1	
Адресат DDI			
Назнач. кнопки Single-CO <только КХ-TD816/1232>	Приписывает каждую СО-линию/внешнюю линию к кнопкам СО-линий на СТ внутренней линии очереди АСД в режиме Single-CO.		
Назнач. кнопки Loop CO <только КХ-TD500>	Приписывает № организации очередей на внутр. линии очереди АСД (напр., № СО-линии/внеш. линии, при вызове по которой система выдает вызывающему абоненту вызывной сигнал или OGM) к Loop CO (рекомендованы 24 кнопки СО-линий).		
Действие функции для внутр. линии очереди АСД	Назначает включение BSS с оповещением об ожидающем вызове для внутренней линии очереди АСД вводом номера функции.		
Регулятор громкости — звонок	Устанавливает громкость звонка СТ внутренней линии очереди АСД на «0» (во избежание ошибочных ответов на вызов).		

Для активизации SMS параметры, выделенные жирным шрифтом, должны быть назначены. Подробности см. в Руководстве по программированию. Проверьте суффикс используемой модели АТС: \*1: Доступно для КХ-TD816BX/КХ-TD1232BX. \*2: Доступно для КХ-TD816G/КХ-TD1232G \*3: Доступно для КХ-TD816CE/КХ-TD1232CE.

\*4: При использовании более чем 24 СО-линий при помощи установленного на КХ-TD816/1232 блока расширения можно использовать до 24 СО-линий в след. случаях:  
• общее число СО-линий, используемых АТС, не должно превышать 24. Кроме того, SMS может распределять вызовы с СО-линий, только если все СО-линии могут быть приписаны к внутренней линии очереди АСД в режиме Single-CO.

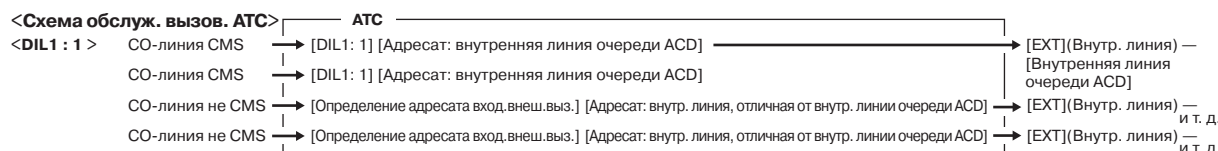
(Такие услуги как «Частичное обслуживание» могут приниматься при помощи PRI/E1 в зависимости от телефонной компании).

**Частичное обслуживание:** аренда канала PRI в неполном режиме. Данная услуга входит в число услуг телефонных компаний; проконсультируйтесь в телефонной компании.

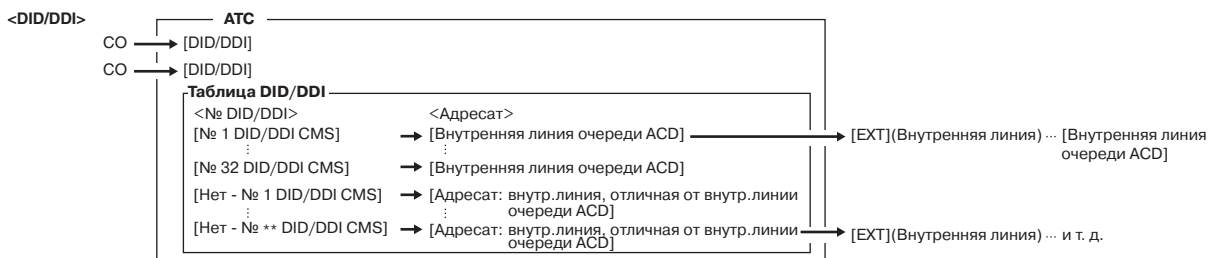
**Важно:** для правильного распределения вызовов SMS убедитесь, что:

- вызов с внешней линии, которая не была назначена как Single-CO, не может попасть на внутреннюю линию очереди АСД.
- очередь АСД назначена только как Single-CO.

\*5: Если в соответствии с настройками АТС на внутреннюю линию очереди АСД поступает более 24 внешних вызовов, внутренняя линия очереди АСД может принимать до 24 вызовов одновременно. Вызовы, отличные от этих 24 вызовов, могут попадать на внутреннюю линию очереди АСД неподконтрольно SMS и не могут отслеживаться SMS.



Проверка/настройка АТС		Настройка CMS [поле] (параметр)
KX-TD816/KX-TD1232 [Программа] параметр	KX-TD500 [Программа] параметр	
—	—	Установки - > Настройка - > Общие - > Обязательные параметры - > [Внутр.№ Очереди АСД] (Все доступные внутр.линии кроме резервн.внутр. линии). См. 5.1.1 Настройка параметров системы.
—	—	Установки - > Внешние линии - > Назначение DDI/DID - > [№ DDI/DID] / [Группа Агентов] (до 30 цифр)/ (имена всех групп). См. 5.1.3 Настройка номера DDI/DID.
Информацию о назначении адресатов для входящих внешних вызовов см. в Руководстве по АТС.		Установки - > Внешние линии - > Назначение внешней линии - > [Внешняя линия] / [Имя Группы] (названия всех внешних линий) / (названия всех групп) См. 5.1.4 Назначение номера внешней линии.
Пример: KX-TD286 [109] <b>S6</b> <sup>*1</sup> [109] <b>S2</b> <sup>*2</sup> [109] <b>S2</b> <sup>*3</sup>	Пример: KX-TD50288 и TD500V2.4 [1-1: Назначение слотов /Тип платы] <b>BRI</b>	
Пример: KX-TD286 [420] <b>Regular</b> <sup>*1</sup> [420] <b>Disable</b> / [429] <b>Disable</b> <sup>*2</sup> [452] <b>Disable</b> <sup>*3</sup>	—	
Пример: KX-TD286 [423] <b>CO</b> <sup>*1</sup> [440] <b>CO</b> <sup>*2</sup> [424] <b>CO</b> <sup>*3</sup>	Пример: KX-TD50288 и TD500V2.4 [1-8: Назначение порта BRI /Тип] <b>CO</b> [4-1 Внешняя линия: Входящий тип] <b>DDI</b> [4-1 Внешняя линия: Удаление цифр] <b>0</b> [4-1 Внешняя линия: Добавление номера] <b>не сохранен</b> [4-1 Внешняя линия: Принять цифр DDI/DID] <b>16</b>	
Пример: KX-TD286 [407] Адресат: <b>№ внутр. линии очереди АСД</b> . [408] Адресат: <b>№ внутр. линии очереди АСД</b> .	—	
—	Пример: KX-TD50288 и TD500V2.4 [9-1 Преобразование №: № DDI/DID] <b>№ DDI, используемый для CMS</b> [9-1 Преобразование №: адресат в режиме День] <b>№ внутр. линии очереди АСД</b> . [9-1 Преобразование №: адресат в режиме Ночь] <b>№ внутр. линии очереди АСД</b> .	
[005] <b>Single CO (№ порта CO)</b>	—	
—	[4-2: Внутренняя линия/Кнопка СО-линии] <b>Loop-CO (№ внешней линии)</b>	
[Поднятая трубка] + <b>7311</b> <sup>*1,2,3</sup>	[Поднятая трубка] + <b>7311</b>	—
Непосредственно устанавливает громкость звонка СТ внутренней линии очереди АСД на «ZERO».		—



## Настройка АТС, необходимая для CMS

Функции	Элементы	Описание
Настройка номера функции CMS	Назначение собранных цифр	Гибкий номер: назначает номер функции для регистрации агента или его выхода из системы. Этот номер функции необходимо установить для управления введением кодов регистрации/выхода из системы/перерыва/работы/результата с цифрового системного телефона. Подробности об использовании см. в Кратком руководстве.
Настройка таймера повторного вызова: позволяет внешнему вызову, переводимому или находящемуся на удержании CMS, избегать приема предупреждающего сигнала повторного вызова с АТС.	Назначение таймера повторного вызова	Таймер повторного вызова при удержании: указывает длительность времени в секундах, в течение которого система должна ждать перед оповещением пользователя внутренней линии, который поставил вызов на удержание, вызывным сигналом напоминания о вызове на удержании.
		Таймер повторного вызова при переводе: определяет число звонков перед повторным вызовом при переводе.
Установка порта SMDR для KX-TD500	Назначение порта SMDR	SMDR: автоматически записывает подробную информацию по внешним вызовам.
		Формат SMDR: назначает различные параметры SMDR.
Настройка OGM: позволяет агенту в группе агентов, которому неудобно отвечать на вызов, послать абоненту сообщение.	Назначение группы OGM CMS	Назначает группу OGM CMS. KX-TD816/KX-TD1232: число групп OGM (макс. 4 группы) KX-TD500: число групп OGM (макс. 8 групп)
	Назначение группы OGM	Группа исходящих сообщений (группа OGM): приписывает группу OGM к внешним линиям.
		Таймер исходящего сообщения: устанавливает максимально допустимое время записи для исходящих сообщений.
Запись OGM	Записывает сообщение (например, руководство) для каждой группы OGM.	

Для активизации CMS параметры должны быть выделены жирным шрифтом. Подробности см. в Руководстве по программированию. Проверьте суффикс используемой модели АТС:

\*1: Доступно для KX-TD816BX/KX-TD1232BX. \*2: Доступно для KX-TD816G/KX-TD1232G

\*3: Доступно для KX-TD816CE/KX-TD1232CE.

Проверка/настройка АТС		Настройка CMS [Поле] (Параметр)
KX-TD816/KX-TD1232 [Программа] Параметр	KX-TD500 [Программа] Параметр	
[100] <b>71: Routing</b> <sup>*1</sup> <b>81: Gather</b> <sup>*2</sup> <b>88: Gather</b> <sup>*3</sup> <b>Необходимо назначить незанятый номер.</b>	[2-2 План нумерации: <b>99 Информация о набранном номере (СТI):</b> <b>Необходимо назначить незанятый номер.</b>	—
[200] 0-240 (сек.) <b>Должен задавать более длительное время, чем таймер резервной внутренней линии</b>	[2-4 Систем.таймер 1/2: Время возврата вызова из режима удержания (0-240 сек.)] <b>Должен задавать более длительное время, чем таймер резервной внутренней линии</b>	—
[201] 3-48 (звонков) <b>Должен задавать более длительное время, чем таймер резервной внутренней линии</b>	[2-4 Систем.таймер 1/2: Время повторного вызова при переводе (0-48 звонков)] <b>Должен задавать более длительное время, чем таймер резервной внутренней линии</b>	—
—	[10-2 SMDR: подсоединение SMDR] <b>Yes</b>	—
—	[10-4 Систем.параметры: Порт последоват. интерфейса: SMDR (скорость в бодах)] <b>Должна быть равна значению параметра TSP Com Speed.</b>	—
—	—	Установки - > Настройка - > Общие - > Настройки OGM - > [Активно] ( — ) OGM 5-8 доступны только для KX-TD500.
[215] <b>0, 16, 32 или 64 (s)</b> <sup>*1,3</sup> [216] <b>0, 16, 32 или 64 (s)</b> <sup>*2</sup>	[1-7 Назначение порта DISA: № платы/номер группы OGM] <b>Необходимо назначить № платы DISA/№ группы OGM, используемой для CMS.</b>	Установки - > Настройка - > Общие - > Настройки OGM - > [Порт] KX-TD816/KX-TD1232: (1, 2) KX-TD500: (4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32) См. 5.1.1 Настройка системных параметров.
Записывает OGM при наборе № функции с внутренней линии оператора. [Поднят. трубка] <b>361 (№ группы OGM)</b> <sup>*1,3</sup> [Поднят. трубка] <b>7121 (№ группы OGM)</b> <sup>*2</sup> [Поднят. трубка] <b>361 (№ группы OGM)</b> <sup>*3</sup>	Записывает OGM при наборе номера функции с внутренней линии оператора. [Поднят. трубка] <b>361 (№ группы OGM)</b> <sup>*1,3</sup> [Поднят. трубка] <b>7121 (№ группы OGM)</b> <sup>*2</sup>	—

## Настройка, необходимая для распределения переводимых вызовов ACD (T-ACD) на АТС

Функции	Элементы	Описание
<p>Настройка, позволяющая поступать переводимым вызовам ACD (T-ACD)</p> <p>[Автоматический режим] [Фиксированный режим]</p>	<p>Настройка группы операторов АТС Только для внутренней линии очереди ACD</p>	<p>Настраивает группу внутр.линий (группу операторов АТС), к которой принадлежит только внутр.линия очереди ACD.</p> <p><b>Следует приписать к группе операторов АТС только одну внутреннюю линию очереди ACD.*</b></p> <p>Устанавливает FDN группы операторов АТС, к которой принадлежит только внутренняя линия очереди ACD.</p>
	<p>Назначение группы операторов АТС для внутренней линии очереди ACD</p>	<p>Тип поиска свобод. терминала: для группы операторов АТС устанавливался тип поиска свобод. терминала (оператора).</p> <p>Назначает FDN для группы операторов АТС, к которой принадлежит только внутренняя линия очереди ACD.</p> <p>Назначает «Вызовы в пустую группу» группы операторов АТС, к которой относится только внутренняя линия очереди ACD.</p> <p>Назначает параметры переполнения группы операторов АТС, к которой относится только внутренняя линия очереди ACD.</p> <p>Назначает настройку операторов группы операторов АТС, к которой относится только внутренняя линия очереди ACD.</p> <p>Назначает внутр. линию очереди ACD для группы операторов АТС. <b>К группе UCD АТС должен принадлежать только внутр. линия очереди ACD.*</b></p>
	<p>Назначение группы операторов (вне CMS)</p>	<p>Назначает FDN для группы операторов (вне CMS).</p>
	<p>Назначение группы операторов (при вызове оператора по внутренней линии)</p>	<p>Назначает группу операторов (вне CMS) для вызова оператора по внутренней линии.</p>
	<p>Группа UCD АТС для настройки вызова T-ACD</p>	<p>Устанавл. группу внутр.линии (группа UCD в АТС) для вызова T-ACD. Количество групп: &lt;Автомат. режим&gt; Число групп ограничено 1. макс.6<sup>*1,3</sup> / макс. 16<sup>*2</sup> (для KX-TD816/1232) &lt;Фиксир. режим &gt; макс. 16 (для KX-TD500)</p> <p>Устанавливает FDN каждой группы UCD АТС, использ. для вызова T-ACD.</p> <p>Устанавливает расписание группы UCD АТС, использ. для вызова T-ACD.</p>
	<p>Группа UCD АТС для назначения вызова T-ACD</p>	<p>Тип поиска свободного терминала: для каждой группы UCD АТС устанавливался тип поиска свободного терминала.</p> <p>Назначает FDN каждой группы UCD АТС, используемой для вызова T-ACD.</p> <p>Назначает разреш. устан. режима FWD/DND для каждой группы UCD АТС для вызова T-ACD.</p> <p>Назнач. разреш. настр. «Вызовы в пустую группу» для каждой группы UCD АТС для вызова T-ACD.</p> <p>Назначает «Переполнение» каждой группе UCD АТС для вызова T-ACD, когда группа UCD АТС для вызова ACD недоступна. <b>&lt;Только KX-TD816G/KX-TD1232G&gt;</b></p> <p>Определяет внутреннюю линию адресата и расписание для вызова T-ACD, переадресованного в группу UCD АТС в результате переполнения. Каждой группе UCD АТС следует приписать внутреннюю линию адресата и расписание.</p> <p>Назначает порядок номеров расписаний UCD, которые группа UCD АТС использует для вызова T-ACD.</p>
	<p>Настройка внутренней линии UCD для вызова T-ACD (принадлежащей группе UCD АТС)</p>	<p>Устанавливает внутр. линию группы UCD для вызова T-ACD.</p> <p><b>Назначенное число внутренних линий UCD должно быть равно числу групп UCD АТС для вызова T-ACD*</b></p>
	<p>Назначение одной внутренней линии UCD (группы UCD АТС для вызова T-ACD)</p>	<p>Назнач. внутр. линию UCD каждой группе UCD АТС для вызова T-ACD.</p> <p><b>Каждой группе UCD АТС должна быть назначена только одна внутренняя линия UCD для вызова T-ACD*.</b></p>
	<p>Работа телефона (как внутренней линии UCD для вызова T-ACD) &lt;только KX-TD816/1232&gt;</p>	<p>Трубка телефона, используемого на внутренней линии UCD (для вызова T-ACD), должна быть поднята.</p>

Проверка/настройка АТС		Настройка CMS [Поле] (Параметр)
КХ-TD816/КХ-TD1232 [Программа] Параметр	КХ-TD500 вер. 2.4 или позднее (Q211AA или позднее) [Программа] Параметр	
—	—	—
—	—	—
—	[3-2 Группа внутренних линий] Тип группы: <b>Operator</b>	—
—	[3-2 Группа внутренних линий] FDN: <b>FDN очереди ACD</b>	—
—	[3-2 Группа внутренних линий] Вызовы в пустую группу: <b>Enable</b>	—
—	[3-2 Группа внутренних линий] Настройка переполнения: <b>пусто</b>	—
—	[3-2 Группа внутренних линий] Приоритет вызовов Вызов СО: <b>1</b> / Маршрут. при перехвате: <b>2</b> Повтор.вызов: <b>3</b> / Вызов внутр.линии: <b>4</b> Тип вызова: <b>Single</b>	—
—	[1-3 Назначение порта внутренней линии] № порта (внутр.линия очереди ACD) / <b>№ группы операторов АТС</b>	—
—	[3-2 Группа внутренних линий] (Оператор) FDN: <b>FDN оператора (неиспользуемый в CMS)</b>	—
—	[2-1 Арендатор] FDN оператора: <b>FDN оператора (неиспользуемый в CMS)</b>	—
—	—	Установки - > Настройка -> Переводимые выз. ACD Настройка вызова [Передаваемая группа] [Группа UCD АТС] [Внутренняя линия UCD] См. 5.1.2 Настройка передачи переводимого вызова ACD.
—	—	
—	—	
[106] номер группы: UCD *1 [106] номер группы: UCD *2 [106] номер группы: UCD *3	[3-2 Группа внутренних линий] Тип группы: <b>UCD</b>	
[813] Группа E: виртуальный номер (FDN для T-ACD) *1,3	[3-2 Группа внутренних линий] FDN: <b>FDN для T-ACD</b>	
—	[3-2 Группа внутр. линий] режим FWD/DND: <b>Enable</b>	
—	[3-2 Группа внутр. линий] Вызовы в пустую группу: <b>Enable</b>	
[133] Номер группы поиска Переполнение номер в очереди: 8 *2	—	
[122] Номер группы UCD/Номер внутренней линии переполнения (номер внутренней линии очереди ACD)/ Номер расписания (номер расписания UCD для T-ACD) *1 [126] Номер группы UCD /Номер внутренней линии переполнения (номер внутренней линии очереди ACD)/	[3-2 Группа внутренних линий] Настройка переполнения [адресат День/Ночь]: <b>FDN для группы операторов АТС</b> , к которой принадлежит внутренняя линия очереди ACD. Настройка UCD [№ расписания]: <b>№ расписания UCD для T-ACD</b>	
[123] Номер расписания T-ACD UCD/Прием-передача за 1 шаг *1 [127] Номер расписания T-ACD UCD/Прием-передача	[5-13 Расписание UCD] № расписания UCD для T-ACD <b>Прием-передача</b> за 1 шаг	
—	—	
[131] Номер группы поиска (группы UCD) Номер внутренней линии UCD *2 [602] Номер разъема (внутренняя линия группы UCD) Номер группы UCD *1,3	[1-3 Назначение порта внутренней линии] № порта (внутренняя линия UCD) <b>№ группы UCD</b>	
[Поднятая трубка] (состояние телефона)	—	—

---

Для активизации CMS параметры, выделенные жирным шрифтом, должны быть назначены. Проверьте суффикс используемой модели АТС: \*1: доступно для КХ-TD816/1232ВХ. \*2: доступно для КХ-TD816/1232G. \*3: доступно для КХ-TD816/1232СЕ. Подробности см. в Руководстве по программированию.

**Примечание**

&lt;КХ-TD500&gt;

- \* При активизации функции вызова Т-АСД внутр. линия очереди АСД должна относиться к группе операторов CMS.

&lt;КХ-TD816/1232&gt;

- \* Внутренняя линия (ВЛ) UCD, которая относится к группе UCD для вызова Т-АСД, должна быть соединена с телефоном. Поскольку вызов переадресуется на ВЛ адресата переполнения, если только одна ВЛ зарегистрирована в группе UCD, и она недоступна, трубка подсоединенного телефона должна быть поднята. В этом случае, если на этой ВЛ установлен режим DND, вызов не переадрес. на ВЛ адресата переполнения.

- \* Ограничение числа групп UCD (групп внутренних линий) Т-АСД:

  - Одна группа внутренних линий: для всех внутренних линий

  - Одна группа внутренних линий: для группы внутр. линий (группы UCD) вызова Т-АСД (в автомат. режиме)

  - Остальные группы внутр. линии: доступны для групп внутр. линий (групп UCD) вызова Т-АСД (в фиксир. режиме):

    - [КХ-TD816/1232ВХ, СЕ] до **6** групп внутр. линий доступны для групп внутр. линий вызова Т-АСД (в фикс. режиме).

    - [КХ-TD816/1232G] до **16** групп внутр. линий доступны для группы поиска вызова Т-АСД (в фикс. режиме).

&lt;КХ-TD816/1232G&gt;

При активизации функции вызова Т-АСД (в автом./фиксир. режиме) используйте группу поиска 01 (рекоменд.). Некоторые версии ROM работают неправильно, если в кач-ве группы UCD CMS при вызове Т-АСД (в автом./фиксир. режиме) используется не группа поиска 01.

# 4 Установка программного обеспечения

## 4.1 Установка

### 4.1.1 Установка CMS

Установка состоит из двух этапов:

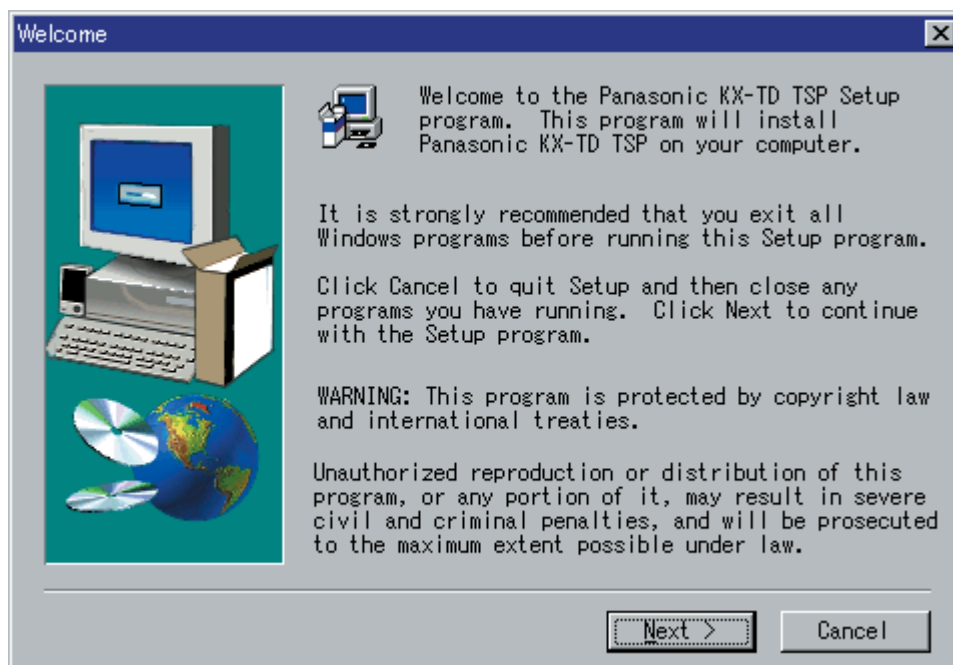
1. Установка на ПК КМЕ TAPI TSP  
*АТС необходима версия КМЕ TAPI 2.1 или более поздняя.*
2. Установка на ПК CMS

#### Примечание

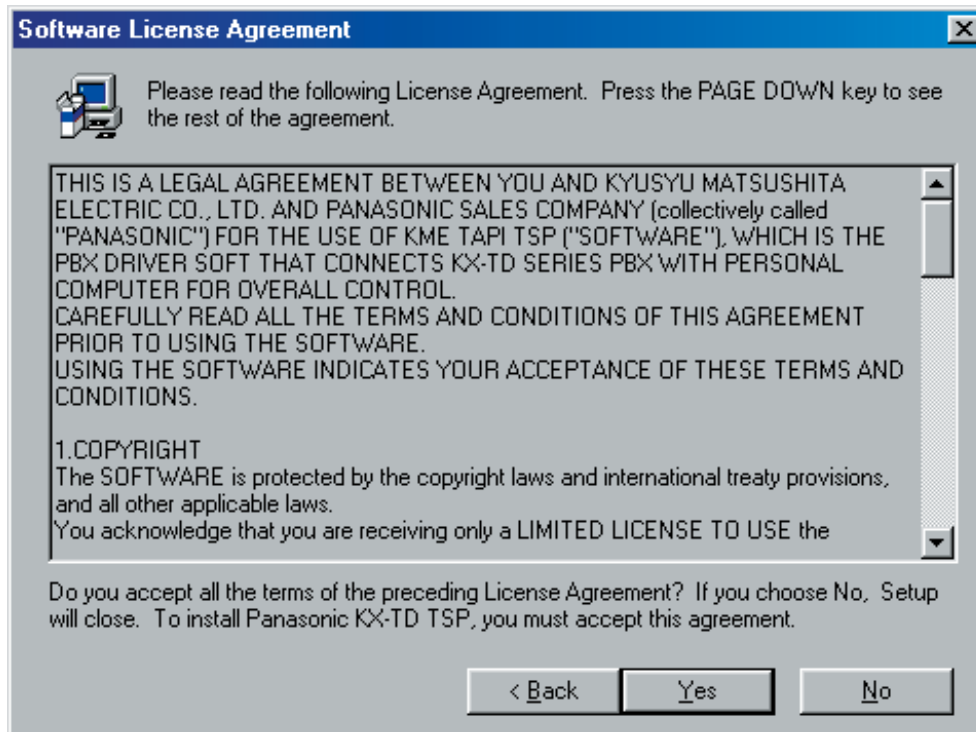
*Не устанавливайте программное обеспечение интерфейса КМЕ TAPI TSP, если кабельное соединение не работает должным образом.*

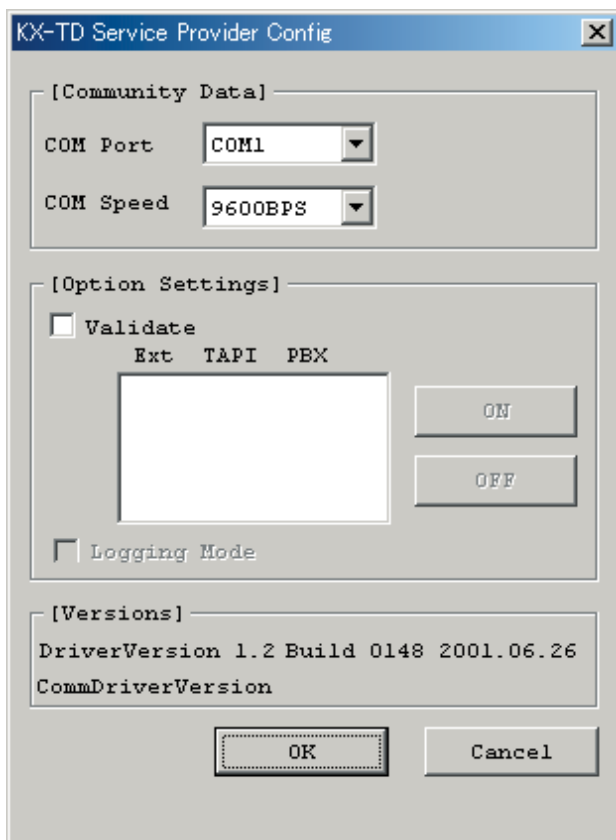
#### Установка КМЕ TAPI TSP

1. Запустите "PanasonicKX-TDTSPInstaller.exe" в папке *d: \ TSP*, где *d:* - дисковод CD-ROMа.



2. Нажмите кнопку **Next** для продолжения установки.





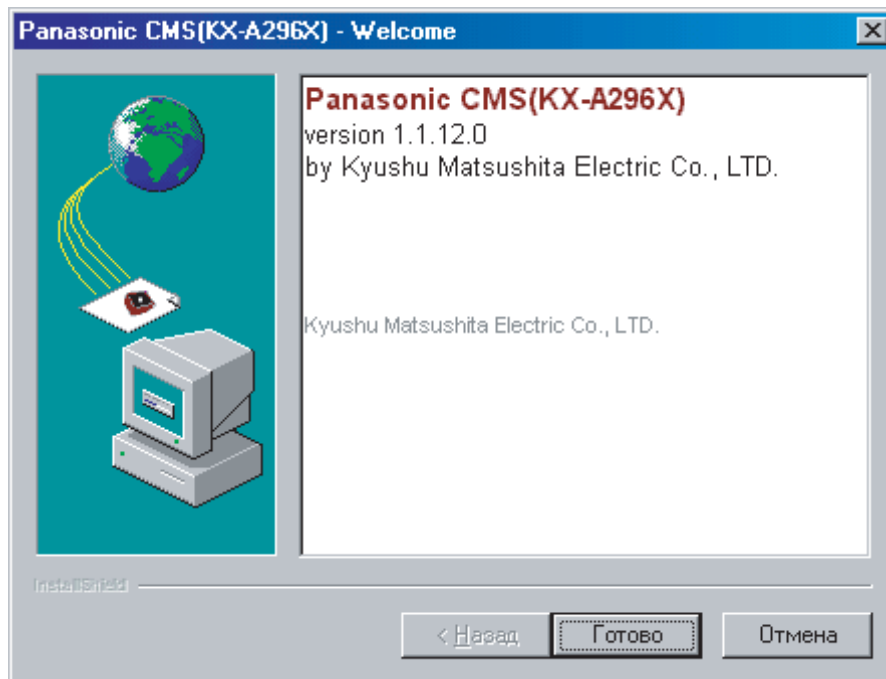
- 3.** При соединении с KX-TD816/KX-TD1232 установите “COM Speed” на “9600BPS” (по умолчанию). При соединении с KX-TD500 установите “COM Speed” на “19200BPS” (по умолчанию). (Если система не работает должным образом, попробуйте установить соответствующую скорость COM-порта в настройках АТС). Нажмите кнопку **OK**.

**Обратите внимание, что параметры “COM Port” и “COM Speed” используются CMS для связи с АТС.**

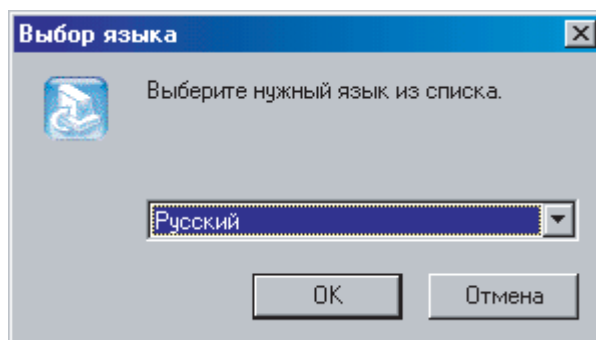
- 4.** Нажмите кнопку **Finish** для завершения установки.

## Установка CMS

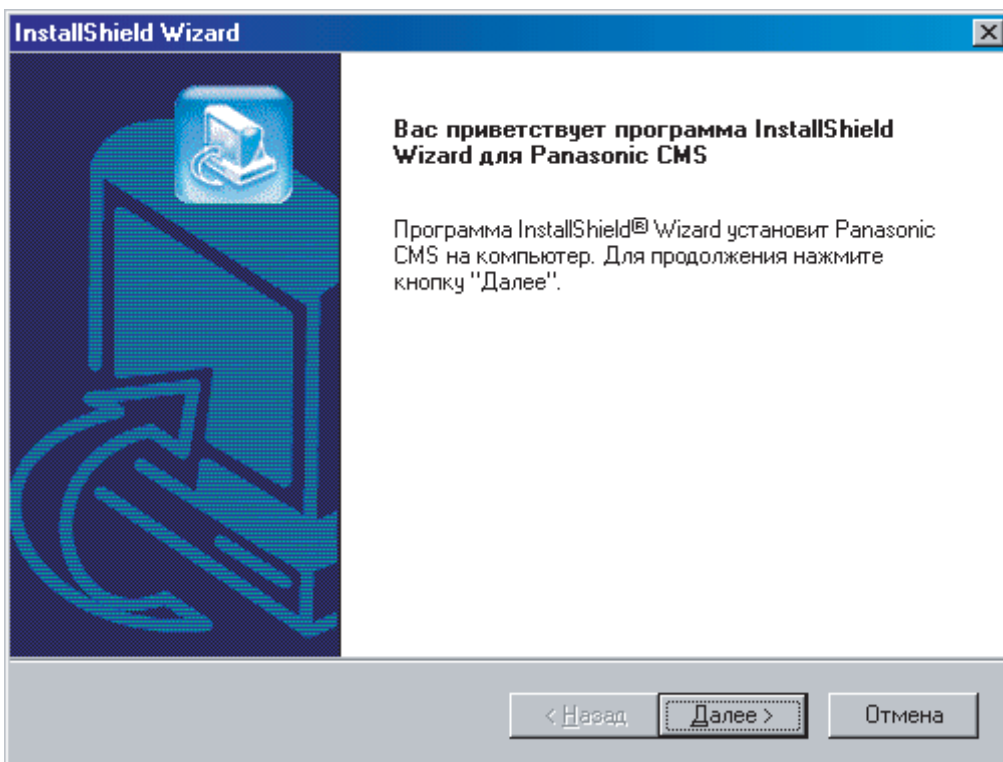
1. Запустите "setup.exe" в папке *d:\CMS*, где *d:* - дисковод CD-ROMа.



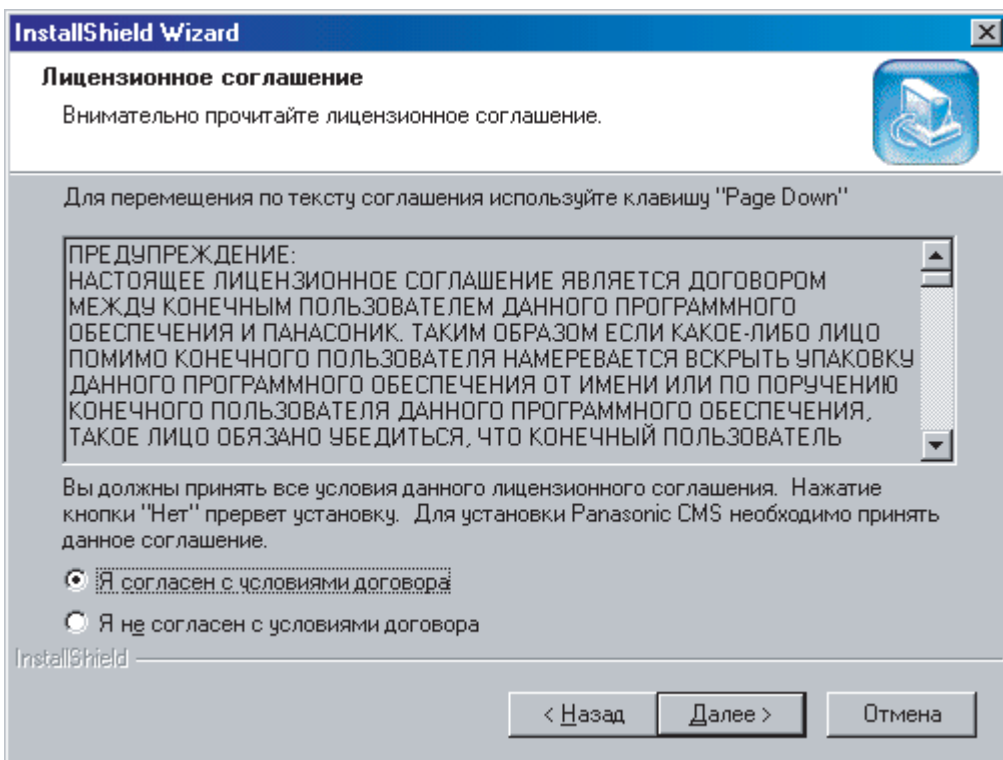
2. На исходном экране нажмите кнопку **Готово**.



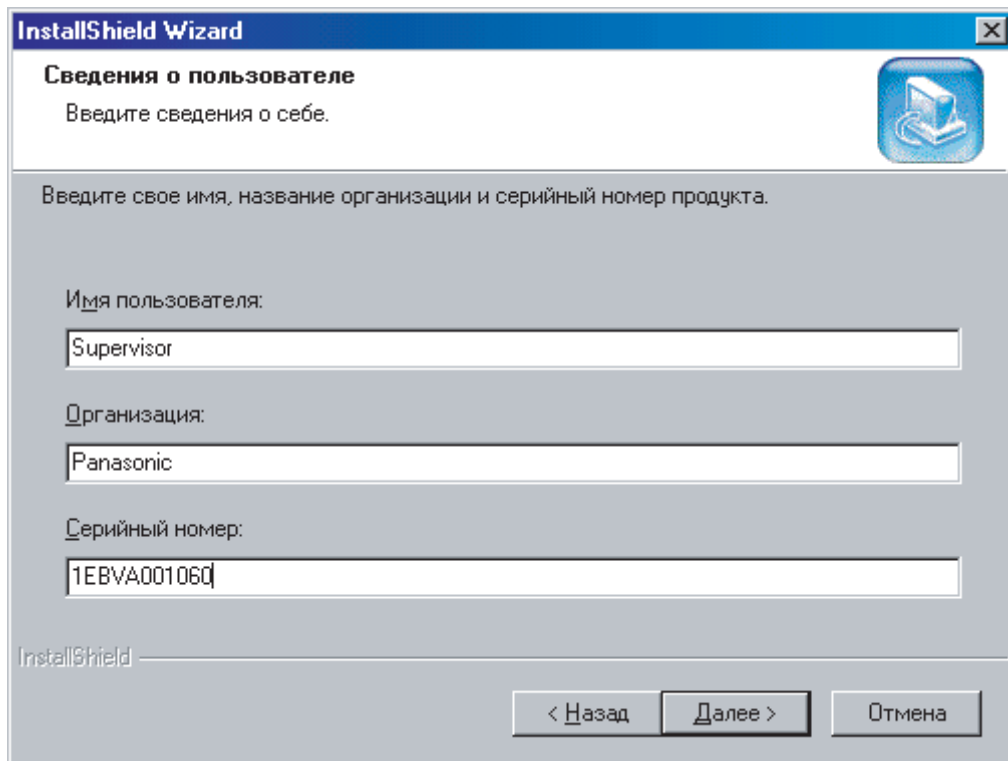
3. Выберите требуемый язык и нажмите кнопку **ОК**.
4. Подождите, пока InstallShield Wizard не будет готов к работе.



5. На экране приветствия нажмите кнопку **Далее** для продолжения установки.



6. Нажмите кнопку **Далее**, приняв все условия лицензионного соглашения.



**InstallShield Wizard**

**Сведения о пользователе**  
Введите сведения о себе.

Введите свое имя, название организации и серийный номер продукта.

Имя пользователя:

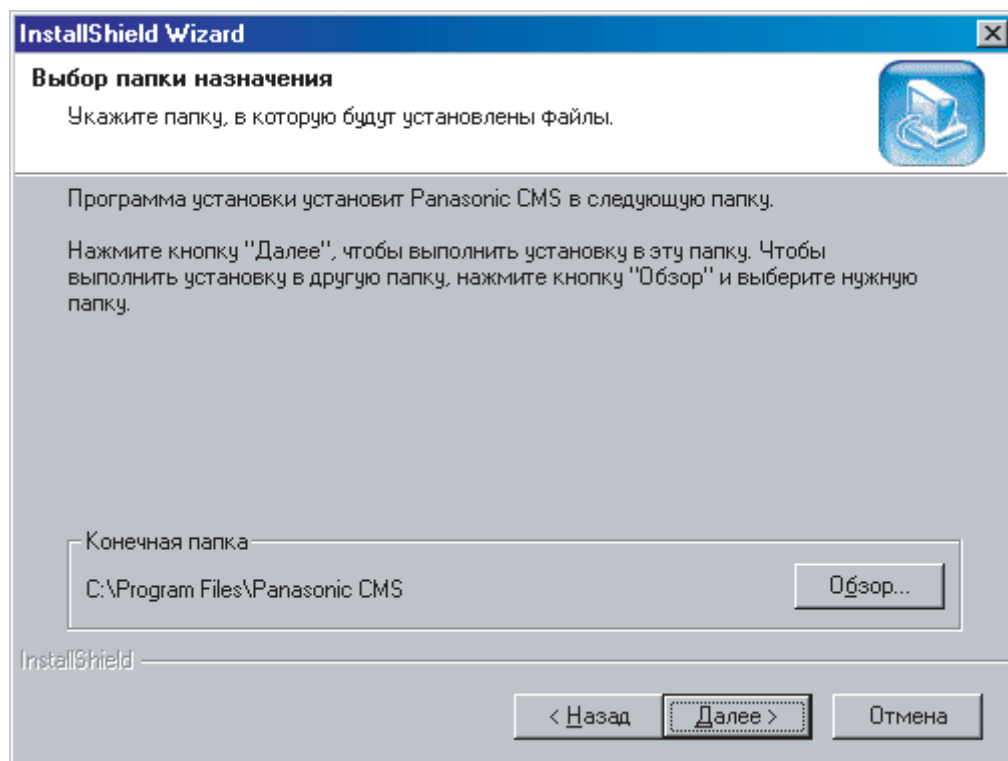
Организация:

Серийный номер:

InstallShield

< Назад    Далее >    Отмена

7. На экране "Сведения о пользователе" введите "Имя пользователя", "Организацию" (не обязательно), и "Серийный номер" (находится на ярлыке изделия, прилагающемся к комплекту). Нажмите кнопку **Далее**.  
**Для продолжения установки необходимо ввести "Имя пользователя" и "Серийный номер".**



**InstallShield Wizard**

**Выбор папки назначения**  
Укажите папку, в которую будут установлены файлы.

Программа установки установит Panasonic CMS в следующую папку.

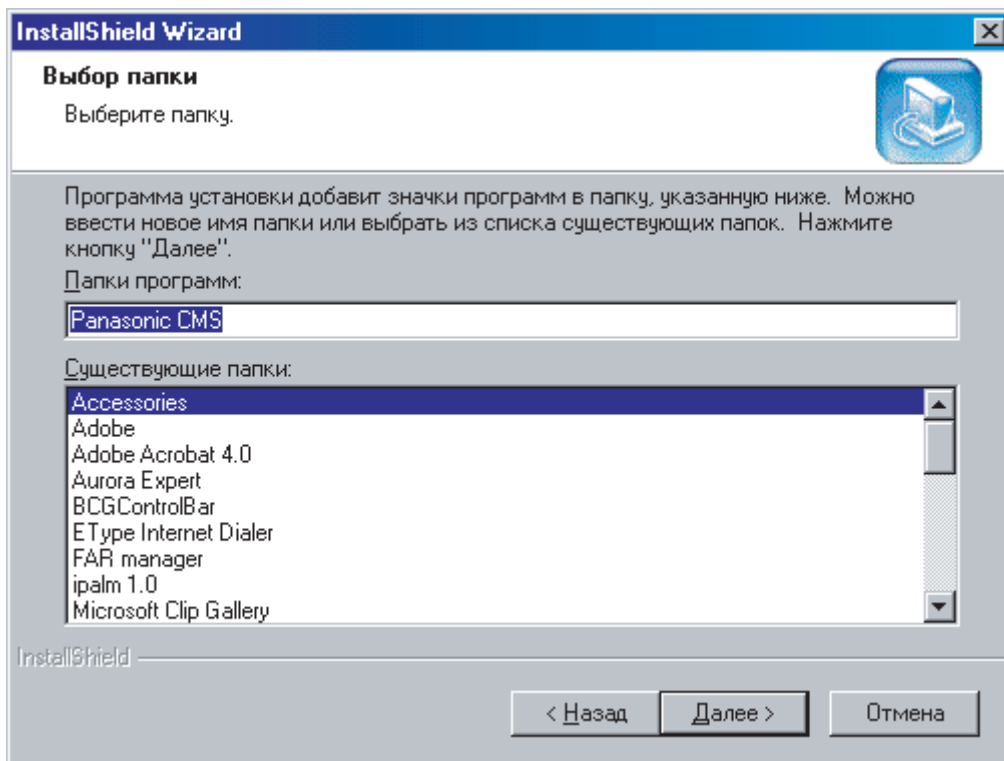
Нажмите кнопку "Далее", чтобы выполнить установку в эту папку. Чтобы выполнить установку в другую папку, нажмите кнопку "Обзор" и выберите нужную папку.

Конечная папка  
    Обзор...

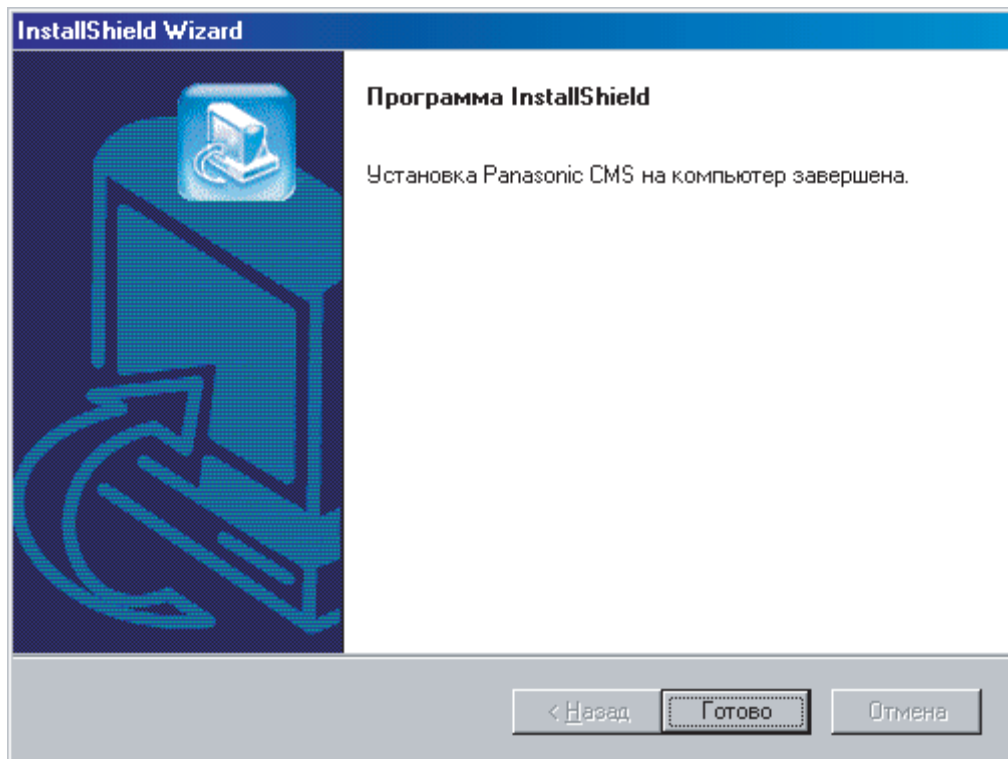
InstallShield

< Назад    Далее >    Отмена

8. На экране "Выбор папки назначения" нажмите кнопку **Далее** для продолжения установки с именем папки по умолчанию или **Обзор...** для выбора папки.



9. На экране "Выбор папки" нажмите кнопку **Далее** для продолжения установки с именем папки по умолчанию. Перед нажатием кнопки **Далее** можно также переименовать папку или выбрать имя из списка "Существующие папки", расположенного ниже.



- 10.** После завершения установки нажмите кнопку **Готово**. При установке для Windows 98 и Windows Me после установки необходимо перезагрузить систему.

**Примечание**

При первом открытии CMS после установки, повторной установки КМЕ TAPI TSP или изменения настройки АТС нажмите кнопку **Отменить** при отображении экрана авторизации руководителя, а затем снова откройте CMS. Иначе АТС не будет взаимодействовать с CMS.

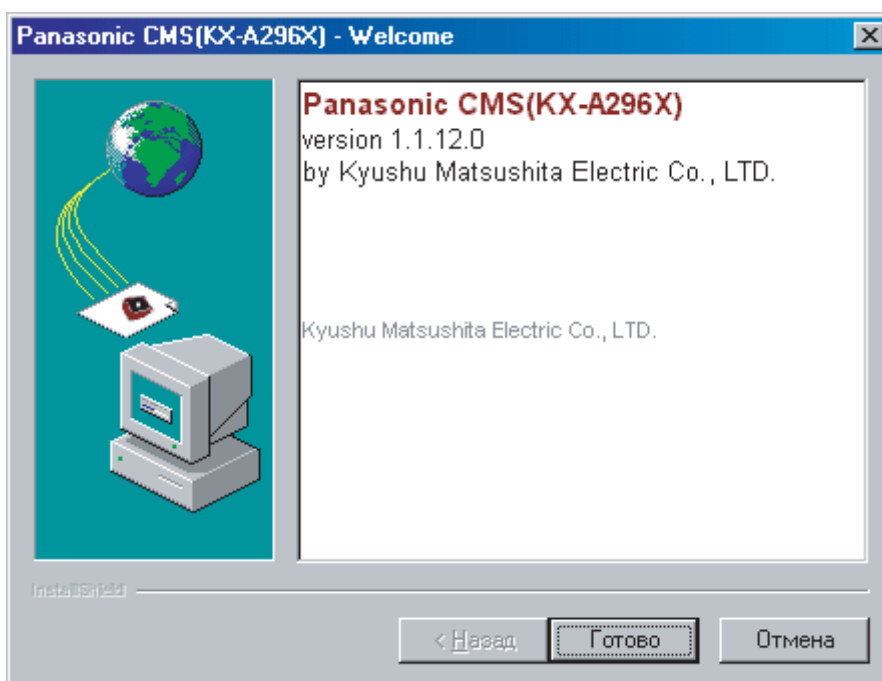
## 4.2 Переустановка

### 4.2.1 Переустановка CMS

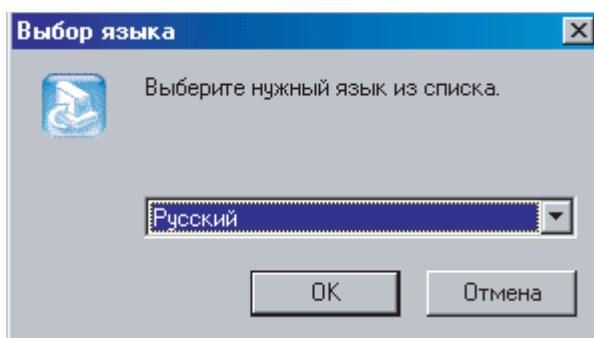
Используйте эту функцию для модификации программного обеспечения CMS. Переустанавливаются следующие файлы:

- Приложение CMS
- Справочный файл
- Лингвистическая информация

1. Запустите "setup.exe" в папке *d: \ CMS*, где *d:* - дисковод CD-ROMа.

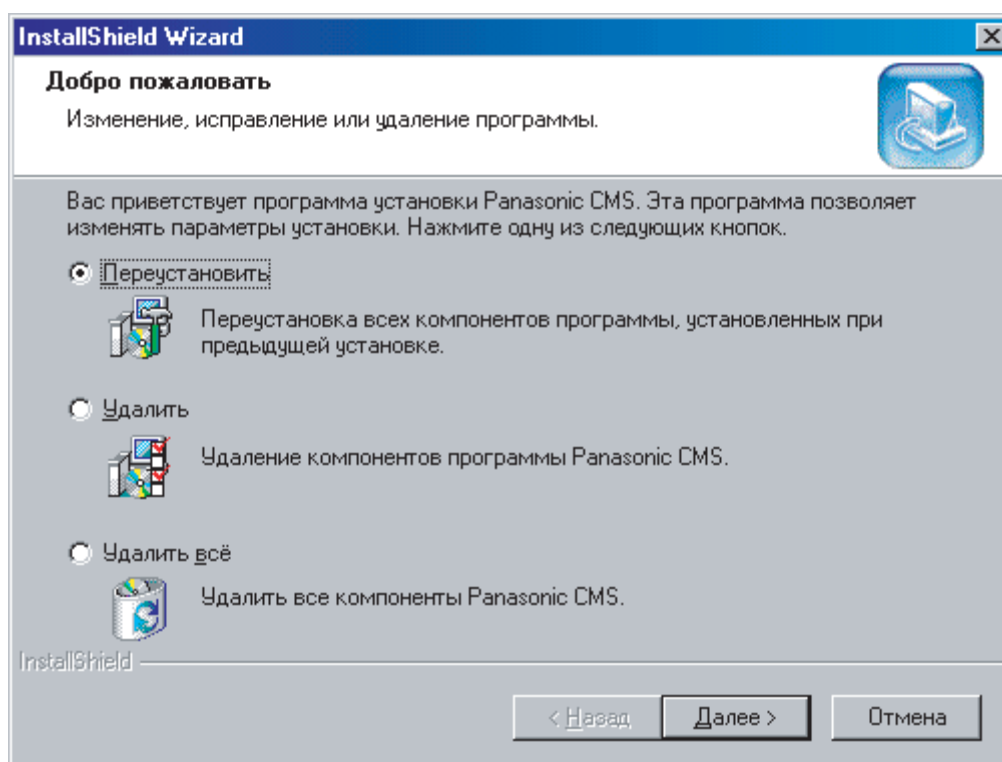


2. На исходном экране нажмите кнопку **Готово**.

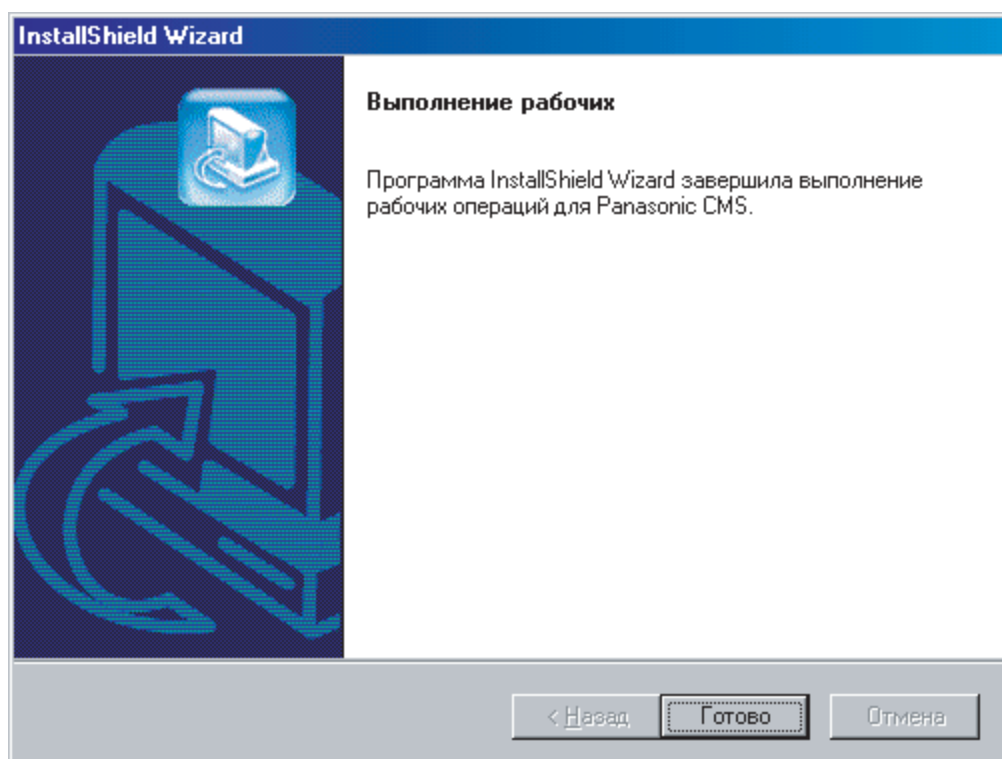


3. Выберите требуемый язык и нажмите кнопку **ОК**.

4. Подождите, пока InstallShield Wizard не будет готов к работе.



5. На экране "Добро пожаловать" выберите "Переустановить" и нажмите кнопку **Далее**. Переустановка начинается немедленно.



6. По завершении переустановки нажмите кнопку **Готово**. При переустановке для Windows 98 и Windows Me после переустановки необходимо перезагрузить систему.

## 4.3 Удаление

### 4.3.1 Удаление CMS

Удаление включает 2 шага:

1. Удаление CMS
2. Удаление TAPI TSP

#### Удаление CMS

Удаление CMS может быть двух типов.

**Удалить:** удаляет компоненты программы Panasonic CMS.

Удаляются следующие файлы:

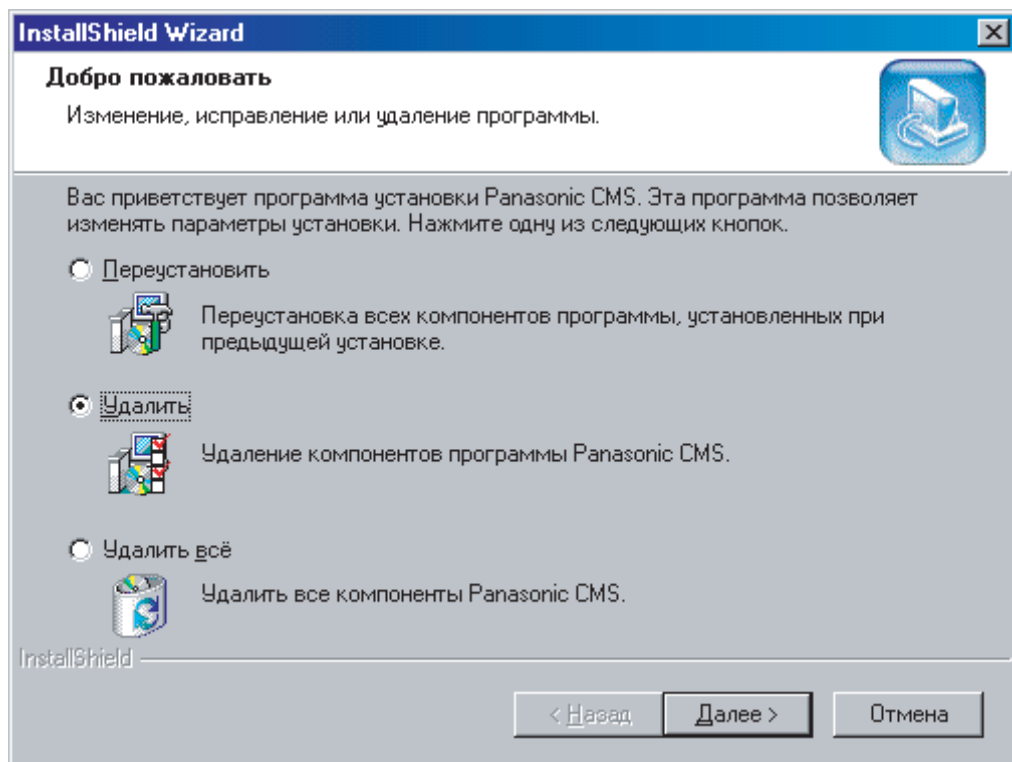
- Приложение CMS
- Справочный файл
- Лингвистическая информация

Установки CMS и файлы регистрации CMS не удаляются.

**Удалить всё:** полностью удаляет компоненты Panasonic CMS.

- Приложение CMS
- Справочный файл
- Лингвистическая информация
- Настройки CMS
- Файлы регистрации CMS

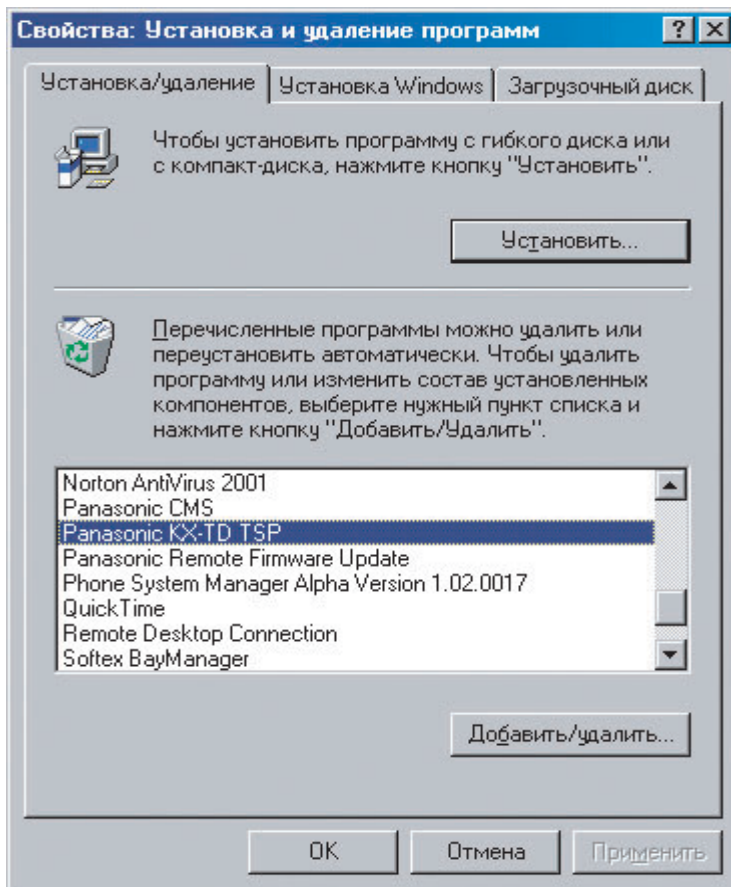
1. В меню "Пуск" выберите *Настройка\Панель управления*.
2. Откройте "Свойства: Установка и удаление программ". Выберите "Panasonic CMS" и нажмите кнопку **Добавить/удалить....**
3. На экране выбора языка выберите язык для данного удаления и нажмите кнопку **ОК**.



4. Выберите "Удалить" и нажмите кнопку **Далее**.  
или  
Выберите "Удалить всё" и нажмите кнопку **Далее**.
5. Нажмите кнопку **Да** в окне подтверждения "Вы хотите полностью удалить выбранное приложение и все его компоненты?".
6. Нажмите кнопку **Завершить** для завершения удаления.

## Удаление КМЕ TAPI TSP

1. В меню "Пуск" выберите *Настройка\Панель управления*.
2. Откройте "Свойства: Установка и удаление программ".



3. Выберите "Panasonic KX-TD TSP " и нажмите кнопку **Добавить/удалить**.
4. Нажмите кнопку **Да** при появлении окна подтверждения "Вы уверены в том, что хотите удалить 'Panasonic KX-TD TSP' и все его компоненты? ".
5. Нажмите кнопку **Да**.

## 5 Настройка CMS

### 5.1 Базовая конфигурация

#### 5.1.1 Настройка параметров системы

В этом разделе описывается, как настроить параметры системы. Изменения, сделанные на экране "Настройка", воздействуют на работу всей системы.

В строке меню выберите **Установки** → **Настройка** .

Настройка

Общие | Переводимые вызовы ACD | Язык

**Обязательные параметры**

Внутр.№ Очереди ACD: 102

Резервный Внутр.№: 101

Таймер Резервного: 3600 Сек(0сек-3600сек)

Реальный системный телефон, выделенный для приложения CMS, который будет принимать звонки DIL 1:1

Внутр. № для звонков, на которые не ответили Агенты. (IRNA для CMS)

**Настройки даты и времени**

Формат даты: YYYY/MM/DD

Формат времени: 24hr

**Другие настройки**

Расширенные настройки

Пороговое время неправильного звонка: 0 Сек(0сек-3600сек)

Время обнуления ACD: 00 : 00

Вид "Управления Агентами": List

Автоматическая регистрация данных о Клиентах

**Настройки OGM**

Активно	Порт
<input checked="" type="checkbox"/>	OGM1 2
<input checked="" type="checkbox"/>	OGM2 2
<input type="checkbox"/>	OGM3 2
<input type="checkbox"/>	OGM4 2
<input type="checkbox"/>	OGM5
<input type="checkbox"/>	OGM6
<input type="checkbox"/>	OGM7
<input type="checkbox"/>	OGM8
<input type="checkbox"/>	OGM9

Да | Применить | Отменить

Описание каждого поля:

Необходимо определить каждый параметр в каждом поле кроме "Активно" и "Порт" настроек OGM.

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Внутр№ Очереди ACD	Любой доступный внутренний номер кроме номера резервной внутренней линии (—)	Реальный системный телефон, выделенный для приложения CMS, который будет принимать звонки DIL 1:1 или вызовы DDI/DID. Рекомендуется использовать ЦСТ с 24 кнопками СО-линий с назначаемыми функциями. При соединении VPS с резервной внутренней линией внутренняя линия очереди ACD не должна иметь почтового ящика.  <b>Все входящие вызовы поступают к агентам через внутреннюю линию очереди ACD. Без внутренней линии очереди ACD CMS не работает.</b> <b>Не производите никаких операций с этой внутренней линией вручную; зарезервируйте эту внутреннюю линию только для использования при приеме/передаче.</b>
Резервный Внутр.№	Любой доступный внутренний номер кроме номера внутренней линии очереди ACD (—)	Определяет внутренний номер адресата, которому посылается вызов, если он остается без ответа в очереди ACD к моменту истечения <b>таймера резервной внутренней линии</b> . Поэтому рекомендуется указать порт системы обработки речи Panasonic (VPS) или оператора, который всегда доступен.
Таймер Резервного	0-3600 (3600)	Определяет максимальную продолжительность времени ожидания (в секундах) входящих вызовов, считая с момента их первого поступления в call-центр.  <b>Если этот лимит истекает во время ожидания вызовов, они передаются резервной внутренней линии.</b> <b>Рекомендуется установить таймер резервной внутренней линии более длительный, чем общее время переполнения</b> (см. "Время переполнения" в "5.2.1 Формирование группы агентов"). <b>Если определение лимита не требуется, установите этот параметр на "0".</b>
Активно	—	Если поле отмечено, разрешается использование соответствующего речевого приветствия системы (OGM) (см. "5.2.2 Настройка цепочек сообщений").  <b>OGM5-8 доступны только для пользователей KX-TD500.</b>

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Порт	<p><b>Для КХ-TD816/1232:</b> 1, 2 (2)</p> <p><b>Для КХ-TD500:</b> 4, 8, 12, 16, 20, 24 (4)</p>	<p>Определяет номер порта OGM, если оно отмечено.</p> <p>Для КХ-TD816/1232</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекомендуется выбор порта OGM номер 2.</li> </ul> <p>Для КХ-TD500</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Каждой платой DISA поддерживается 4 порта OGM. Таким образом, поскольку можно установить до 8 плат DISA, поддерживается до 24 портов OGM.</li> <li>• Группа OGM Одной группой OGM могут поддерживаться от 4 до 24 портов. Поэтому системным программированием может управляться до 8 групп OGM.</li> </ul> <p><b>Максимальное число зависит от модели конкретной АТС.</b> (Подробнее см. "1.1.3 Конфигурация системы".)</p>

### Для конфигурации системных параметров:

1. Определите настройку.
2. Выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы обновить данные.
  - Нажмите кнопку **Да**, чтобы обновить данные и закрыть экран "Настройка".
  - Нажмите кнопку **Отменить**, чтобы отменить установки и закрыть экран "Настройка".

## 5.1.2 Настройка переадресации переводимого вызова ACD

Настройка переадресации переводимого вызова ACD не нужна, если данная функция не используется.

В данном разделе описывается, как определить настройку для вызовов ACD, переадресуемых предварительно назначенным группам агентов в call-центре.

**Переводимый вызов ACD (в автоматическом режиме)** всегда переадресуется в call-центр через группу UCD ATC, к которой относится конкретная внутренняя линия (внутренняя линия UCD), назначенная для переводимого вызова ACD, и CMS распределяет этот вызов автоматически.

**Переводимый вызов ACD (в фиксированном режиме)** всегда переадресуется в call-центр через группу UCD ATC, к которой относится конкретная внутренняя линия (внутренняя линия UCD), назначенная для переводимого вызова ACD, и которая соответствует группе агентов, которой передается вызов.

После того, как переводимые вызовы ACD (в автоматическом/фиксированном режиме) переадресуются в call-центр, они управляются так же, как и вызовы ACD в CMS.

<для KX-TD816/1232>

Трубка телефона внутренней линии UCD должна быть снята.

<для KX-TD500>

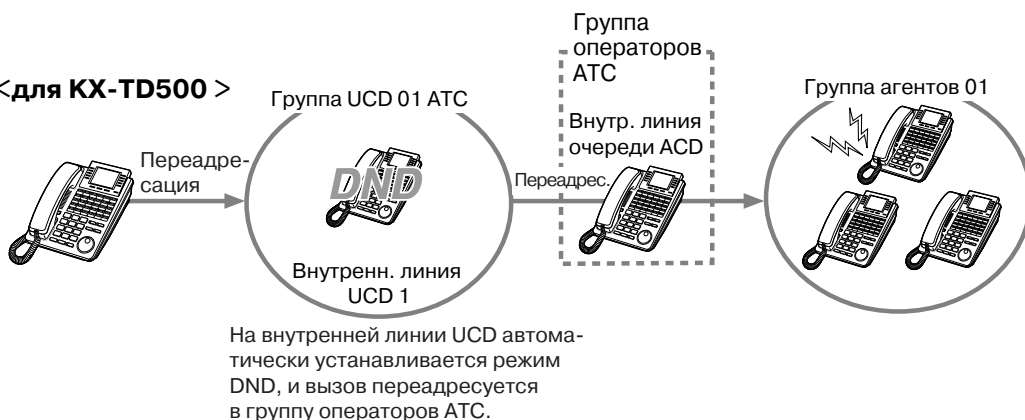
Незанятая внутренняя линия UCD, на которой устанавливается режим DND для переводимого вызова ACD, должна принадлежать к группе UCD ATC.

Подробнее о настройках ATC см. "3.1.2 Программирование ATC".

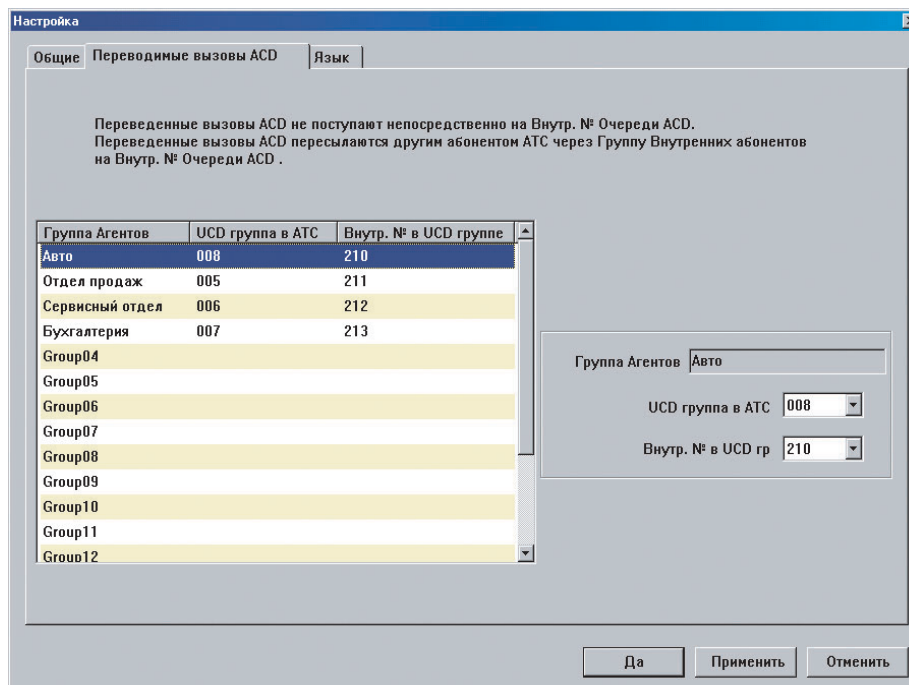
<для KX-TD816/1232 >



<для KX-TD500 >



В строке меню выберите **Установки** → **Настройка**. Появится экран "Настройка".  
Откройте закладку **Переводимые вызовы ACD**



### Примечание

Для установки автоматического режима в окне списка "Группа Агентов" выберите **Авто**.

Описание каждого поля:

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Группа Агентов	—	Автоматически отражает название группы агентов, которая была выбрана в окне списка "Группа Агентов".
UCD группа в АТС	— (Нет)	Автоматически распределяет переводимый вызов с помощью CMS или выбирает <b>группу UCD АТС</b> , соответствующую группе агентов, которой должны переадресовываться переводимые вызовы ACD. При переадресации переводимых вызовов ACD call-центру необходимо назначить <b>группы UCD АТС</b> , назначенные в данном поле.  <b>Настройка переводимых вызовов ACD связана с программированием АТС.</b> (см. "3.1.2 Программирование АТС".) <b>Более подробную информацию можно получить у дилера.</b>

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Внутр. № в UCD группе	Любой доступный номер внутренней линии (Нет)	<p>Выбирает свободный внутренний номер как номер <b>внутренней линии UCD</b>, который относится к <b>группе UCD АТС</b>, выбранной в следующем поле. &lt;для KX-TD816/1232&gt;</p> <p>Внутренняя линия UCD должна быть реально соединена с АТС. Трубка подсоединенного телефона снята. &lt;KX-TD500&gt;</p> <p>CMS автоматически устанавливает режим DND на внутренней линии UCD.</p> <p>Необходимо реально подсоединить внутреннюю линию в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KX-TD500 с СТ XDP</li> <li>• KX-TD500 с платами DLC или PLC</li> </ul> <p>В этих случаях необходим телефон, соединенный с АТС.</p> <p><b>Эта внутренняя линия должна быть незадействована и входить в группу внутренних линий.</b></p>

**Для настройки места назначения переадресации для переводимых вызовов АСD:**

1. Выберите требуемую **группу агентов** в окне списка "Группа Агентов". Название выбранной группы агентов отображается в поле **Группа Агентов**.
2. Определите настройку.  
*Для всех групп агентов должны быть назначены группа UCD АТС и внутренняя линия UCD.  
Группе UCD АТС должна быть приписана внутренняя линия UCD; иначе переводимые вызовы АСD не будут распределяться правильно. Получите у дилера список групп UCD АТС и соответствующих им внутренних линий UCD.*

**Примечание**

Внутренняя линия UCD должна быть приписана к группе UCD АТС при программировании АТС.

3. Выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы обновить данные.
  - Нажмите кнопку **Да**, чтобы обновить данные и закрыть экран.
  - Нажмите кнопку **Отменить**, чтобы отменить установки и закрыть экран.

### 5.1.3 Настройка номера DDI/DID

В этом разделе описывается, как распределять вызовы по конкретным адресатам в зависимости от их номеров DDI(прямой набор)/DID (прямой входящий набор). К каждому индивидуальному номеру DDI/DID можно приписать агента или группу агентов.

Для распределения вызовов с использованием их номеров DDI/DID выберите все номера внешних линий, используемые в CMS, и **припишите внешнюю линию к конкретной группе агентов** на экране "Назначение Внеш. лин" (см. "5.1.4 Назначение номера внешней линии").

В строке меню выберите **Установки** → **Внешние линии**.

Внешние линии

Назначение DDI/DID | Назначение Вн. лин

Выберите Группы Агентов для распределения звонков на основе номеров прямого набора (DDI/DID).

Номер DDI/DID	Место назначения	Уровень
0163381001	Отдел продаж	1
0163381002	Сервисный отдел	1
0163381003	Бухгалтерия	1

Номер DDI/DID: 0163381003

Группа Агентов: Бухгалтерия

Предпочитаемый: Нет

Уровень приоритета: 1 [максимум 9]

Изменить | Удалить

Заккрыть

Описание каждого поля:

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Номер DDI/DID	До 30 цифр (Нет)	<p>Определяет номер DDI/DID каждого агента или группы агентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Прямой набор номера (DDI)—обеспечивает автоматическое направление входящих вызовов через линию ISDN к конкретным адресатам.</li> <li>Прямой входящий набор номера (DID)—обеспечивает автоматическое направление входящих вызовов к конкретным адресатам в соответствии с номерами абонента, посылаемыми с центральной станции.</li> </ul> <p><b>Вызовы без номеров DDI/DID распределяются на основании назначения номера внешней линии</b> (подробнее см. "5.1.4 Назначение номера внешней линии").</p>
Группа Агентов	Любая группа (Название первой группы агентов)	Определяет группу агентов, в которую посылаются вызовы с номером DDI/DID, указанным в поле <b>Номер DDI/DID</b> .
Предпочитаемый	Любой агент (Нет)	Определяет агента, которому посылаются вызовы с номером DDI/DID, указанным в поле <b>Номер DDI/DID</b> . Данная настройка возможна, только если агент принадлежит к назначенной группе агентов.
Уровень приоритета	1-9 (1)	Определяет порядок приоритета вызовов. Если несколько вызовов, распределенных одному и тому же агенту или группе агентов, ожидают в очереди ACD, сначала получит ответ вызов, номеру DDI/DID которого был назначен самый высокий уровень (от 9 до 1, от самого высокого к самому низкому).

### Для назначения нового номера DDI/DID:

1. Определите настройку.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Введенные данные, добавляются к базе данных DDI/DID и отображаются в последней записи в окне списка DDI/DID.  
**После добавления кнопка "Добавить" сменяется кнопкой "Изменить"**.

#### Примечание

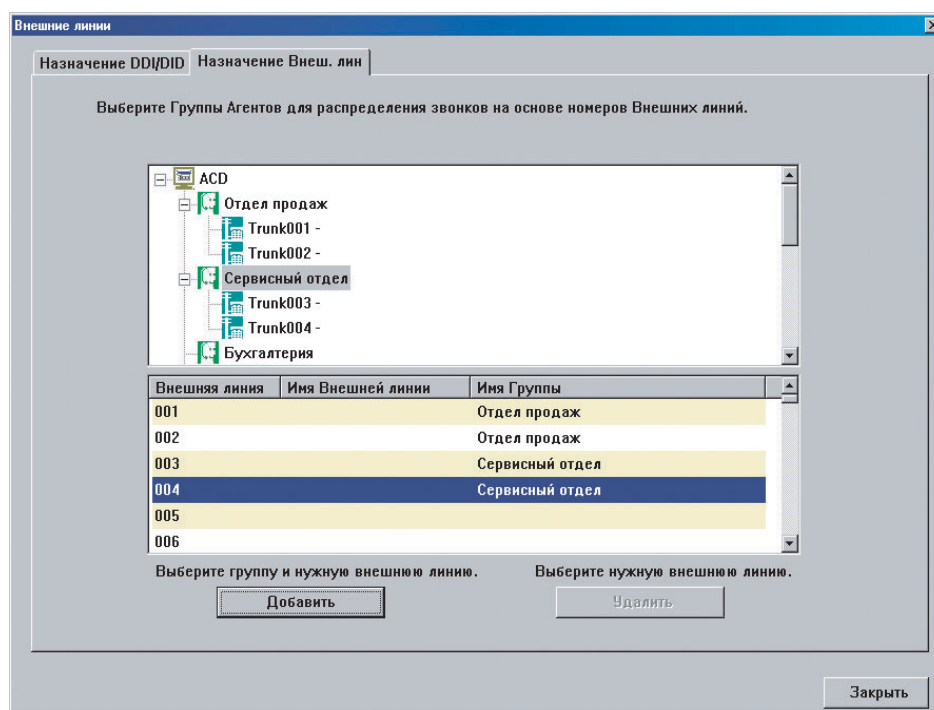
Для распределения вызовов с использованием их запрограммированных номеров DDI/DID важно "научить" CMS распознавать эти номера. Поэтому на экране "Назначение Внеш. лин" необходимо указать, что внешние линии могут обрабатывать вызовы с информацией DDI/DID (см. также "5.1.4 Назначение номера внешней линии").

## 5.1.4 Назначение номера внешней линии

В этом разделе описывается, как назначать номер внешней линии требуемой группе агентов; после назначения вызовы, не использующие номера DDI/DID, распределяются конкретной группе агентов на основании указанного номера внешней линии.

Для распределения вызовов с использованием только их номеров DDI/DID выберите все номера внешних линий, используемые в CMS, и **припишите внешнюю линию к конкретной группе агентов**.

В строке меню выберите **Установки** → **Внешние линии**. Откройте закладку **Назначение Внesh. лин.**



### Примечание

При соединении с KX-TD816/1232 трехзначный номер внешней линии в окне означает номер СО- линии. (например, 001=СО01)

### Назначение внешней линии конкретной группе агентов

Чтобы приписать номер внешней линии к конкретной группе агентов, выполните следующие действия:

### Примечание

Чтобы обеспечить достижение всеми вызовами (включая незарегистрированные вызовы DDI/DID) какого-нибудь адресата, рекомендуется всегда приписывать каждой внешней линии группу.

1. Выберите соответствующие элементы в следующих окнах:
  - Группа агентов (в окне просмотра дерева внешних линий ACD)
  - Номер внутренней линии (в нижнем окне)
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Данные внешней линии обновятся. Номер и название группы агентов адресата появятся в соответствующей строке в нижнем окне; выбранная внешняя линия появится под названием выбранной группы агентов в окне просмотра дерева внешних линий ACD.

### **Напоминание**

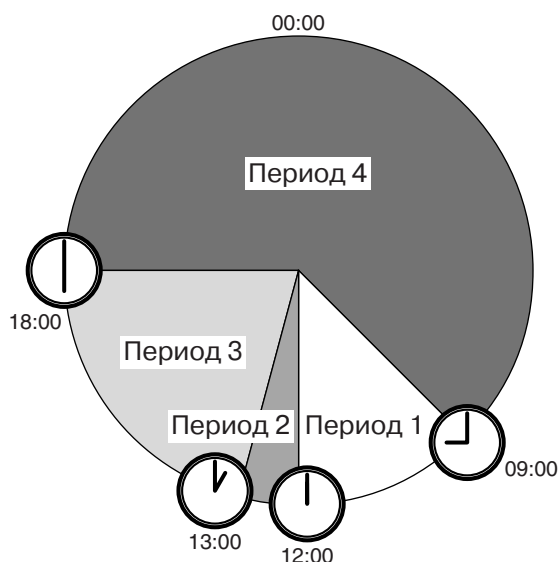
Для назначения внешней линии конкретной группе агентов запрограммируйте АТС так, чтобы внешняя линия приходила на внутреннюю линию очереди ACD.

## 5.2 Перед управлением агентами

### 5.2.1 Формирование группы агентов

В этом разделе описывается, как формировать отдельные группы агентов. Всего может быть сформировано до 16 групп агентов, каждая со своей настройкой. Каждая группа агентов может устанавливать свои собственные схемы распределения вызовов и речевые приветствия, разделяя день на 6 **временных периодов** (24-часовой цикл).

В данном руководстве это называется настройкой **периодов**.



В строке меню выберите **Установки** → **Группы** .

Группы

Отдел продаж | Сервисный отдел | Бухгалтерия | Group04 | Group05 | Group06 | Group07 | Group08 | Group09 | Group10

Действующая

Имя Группы:

Время резюме:  Сек(0сек - 3600сек)

	Время начала	Распределение	Сообщения	Время	Резервная Группа
<input checked="" type="checkbox"/> Период 1	09 : 00	ДольшеСвобо	A	60 Сек	Сервисный отг
<input checked="" type="checkbox"/> Период 2	12 : 00	ДольшеСвобо	A	60 Сек	Нет
<input checked="" type="checkbox"/> Период 3	13 : 00	ДольшеСвобо	A	60 Сек	Сервисный отг
<input checked="" type="checkbox"/> Период 4	18 : 00	Нет	B	60 Сек	Нет
<input type="checkbox"/> Период 5	00 : 00	Нет	Нет	60 Сек	Нет
<input type="checkbox"/> Период 6	00 : 00	Нет	Нет	60 Сек	Нет

Выходные:  Вс  Пн  Вт  Ср  Чт  Пт  Сб

Распределение: Нет | Сообщения: C | Время: 60 Сек | Резервная Группа: Нет

Описание каждого поля:

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Действующая	(отмечен)	Если параметр отмечен, группа агентов работает в call-центре. Чтобы вывести группу агентов из рабочего состояния в call-центре не отмечайте этот параметр. Если этот параметр не отмечен, при нажатии кнопки "Применить" все зарегистрированные агенты выводятся из системы.
Имя группы	До 20 знаков (Группа 01)	Определяет название для группы агентов, которое отображается в окне просмотра дерева экрана управления ACD.  <b>Название закладки отражает введенное название группы.</b>
Время резюме	0-3600 (0)	Определяет длительность времени (в секундах), оставляемого агентам для записи результата вызова после каждого вызова. В течение <b>времени резюме</b> вызовы агенту не распределяются. В течение этого времени агент может завершить работу с документами, сделать замечания и подготовиться к следующему вызову. Агент может также ввести код результата. Если установлено значение <b>0</b> , режим резюме недоступен. <b>Ввод кодов результата резюме</b> (см. "5.3.1 Настройка кодов функций") <b>автоматически завершает резюме; после этого агент готов к приему вызовов.</b>
Период 1-6	—	Можно разделить день на 6 периодов (24-часовой цикл) и указать схемы распределения вызовов и приветственное сообщение для каждого периода. Если параметр отмечен, разрешается настройка соответствующего периода. <b>Должен быть активизирован, по крайней мере, 1 период.</b>
Время начала	00:00-23:59 (09:00)	Определяет время начала соответствующего периода. <b>Времена начала не могут перекрываться.</b>

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Распределе- ние	Дольше Свободный /UCD/Нет (Дольше Свободный)	<p>Определяет схему распределения вызовов для каждой зоны. Существует 3 варианта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Дольше Свободный” - следующий входящий вызов попадает на внутреннюю линию агента, который на данный момент был свободен в течение самого длительного времени. Таким образом, это приводит к оптимальному использованию кадров.</li> <li>• “Равномерное распределение вызовов (UCD)” - распределяет входящие вызовы среди агентов внутри группы агентов независимо от времени бездействия.</li> <li>• “Нет” - никакой агент в группе агентов не может отвечать на входящие вызовы. Если все агенты, для которых определено указанное распределение заняты, или при выборе опции “Нет”:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Воспроизводится указанное сообщение.</li> <li>2) По истечении времени переполнения вызов переадресуется в <b>группу переполнения</b>.</li> <li>3) По истечении <b>таймера резервной внутренней линии</b> вызов переадресуется на резервную внутреннюю линию (см. “5.1.1 Настройка параметров системы”).</li> </ol>
Сообщения	Нет, A-Z (Нет)	<p>Определяет сообщение для воспроизведения во время ожидания вызова в очереди ACD для каждого периода.</p> <p><b>Для установления последовательности сообщений нажмите “Цепочки сообщений...” и откройте экран “Цепочки сообщений”.</b></p> <p>Подробнее см. “5.2.2 Настройка цепочек сообщений”.</p>
Время	10-3600 (10)	<p>Определяет длительность времени (в секундах), в течение которого вызов должен ожидать в очереди ACD прежде, чем он может быть передан в <b>группу переполнения</b>, для каждого периода.</p>
Резервная группа	Любая группа (Нет)	<p>Определяет группу агентов, в которую вызов переадресуется, если <b>время переполнения</b> истекает, а вызов ожидает в очереди ACD, для каждого периода.</p> <p><b>Если “Резервная Группа” не определена, вызов переадресуется на резервную внутреннюю линию.</b> Подробнее см. “5.1.1 Настройка параметров системы”.</p>
Выходные	Воскресенье- Суббота (—)	<p>Определяет требуемый(ые) выходной(ые) день(дни) недели.</p> <p><b>См. “Рекомендуемая настройка” в конце данного раздела.</b></p>

### **Примечания**

- Когда телефон агента или резервная внутренняя линия принимает вызов, телефон звонит, пока не истекает таймер повторного вызова при переадресации АТС.
- Когда находящийся в очереди вызов с наведением OGM передается в группу агентов, для которой не определена цепочка сообщений, автоматически воспроизводится BGM1, чтобы избежать отсутствия сообщений после того, как закончится воспроизведение OGM.

### **Для настройки схем распределения вызовов для групп агентов:**

- 1.** Откройте закладку требуемой группы агентов и определите настройку.
- 2.** Выполните одно из следующих действий:
  - Для обновления данных и настройки другой группы агентов нажмите кнопку **Применить**. Повторите шаги 1 и 2.
  - Для завершения настройки нажмите кнопку **Да**. Данные обновятся, и экран "Группы" закроется.
  - Для отмены установок нажмите кнопку **Отменить**. Экран "Группы" закроется.

### **Рекомендуемая настройка**

Для нерабочего времени и выходных дней может потребоваться воспроизведение специальных сообщений для обеспечения вызывающих абонентов информацией, например, о рабочем времени офиса, вместо распределения вызовов внутри группы агентов, как в нормальные рабочие часы.

Для осуществления такой настройки выполните следующие действия:

- 1.** Выполните одну из следующих операций:
  - Для настройки сообщений для нерабочего времени:  
Укажите время начала нерабочего времени в требуемом поле **Время начала** для требуемого периода 1-6 и включите настройку, отметив соответствующее поле (**Период 1-6**).
  - Для настройки сообщения для выходных дней:  
Укажите требуемый день (дни) недели как выходной(-ые) в поле **Выходные**.
- 2.** Установите для параметров **Распределение** и **Резервная Группа** значение **Нет** и выберите требуемый тип сообщения (**A-Z**) в поле **Сообщения**.
- 3.** Нажмите кнопку **Да** или **Применить**.

---

## Рекомендуемая настройка системы обработки речи для нерабочих часов

Использование сообщений OGM, видимо, удовлетворяет потребности небольшого офиса, но для большинства офисов рекомендуется использовать систему обработки речи Rapasonic (VPS) для обработки вызовов в нерабочие часы. Можно обеспечить разнообразные ответные действия: (1) предоставление вызывающим абонентам речевой информации в формате доски объявлений, (2) систематическую запись речевой информации, (3) переадресацию вызова в офис службы охраны и (4) переадресацию вызова на факсимильный аппарат. Все эти ответные действия возможны при использовании службы обслуживания клиентов VPS.

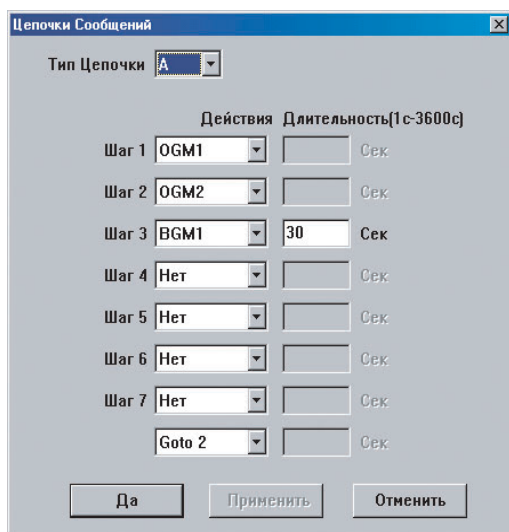
### Процедура:

1. Следуйте процедуре по "Рекомендуемой настройке OGM для нерабочего времени", кроме настройки группы переполнения "Резервной внутренней линии".
2. Подключите VPS к **резервной внутренней линии**.
3. Запрограммируйте порт VPS для обслуживания клиентов.
4. Попросите дилера запрограммировать VPS для оказания требуемых услуг. Поскольку существует 100 меню службы клиентов, при желании можно иметь 100 досок объявлений, и они могут быть записаны на любом языке по желанию пользователя. Каждой клавише на клавиатуре телефона может быть приписан определенный язык.

## 5.2.2 Настройка цепочек сообщений

В этом разделе описывается, как установить до 26 схем (A-Z) цепочек сообщений. Каждая цепочка сообщений может включать до 7 шагов (см. таблицу ниже) определенной продолжительности. Цепочка сообщений определяет, какое(ие) приветствие(я) и/или музыку слышат абоненты на удержании при ожидании в очереди ACD.

В строке меню выберите **Установки** → **Цепочки сообщений** .



Пример цепочки сообщений

Шаг 1	OGM1:	“Добрый день. Говорит Panasonic”.
Шаг 2	OGM2:	“К сожалению, все наши агенты сейчас заняты. Пожалуйста, не вешайте трубку. Благодарим Вас”.
Шаг 3	BGM1:	(30 секунд)
(Нижняя рамка)	Goto 2:	Возврат к шагу 2 и повторение, пока вызов не получит ответа или не будет переадресован.

Описание каждого поля:

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Тип цепочки	A-Z (A)	Определяет настраиваемую цепочку сообщений (A-Z).

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Действия	Нет, OGM1-4 (8), BGM1-2 (Нет)	<p>Определяет, какое речевое приветствие системы (OGM) или фоновая музыка (BGM) звучит во время удержания абонента для каждого <b>шага 1-7</b>.</p> <p>Для назначения номера OGM параметр "Активно" этого OGM должен быть отмечен в "5.1.1 Настройка параметров системы".</p> <p>Длительность OGM зависит от времени его записи.</p> <p><b>Максимальное число доступных OGM зависит от модели используемой АТС.</b> (Подробнее см. "1.1.3 Конфигурация системы".)</p>
Длительность	1-3600 (—)	<p>Устанавливает продолжительность времени (в секундах), в течение которого абонент слышит фоновую музыку, если в качестве шага выбрана <b>BGM1</b> или <b>BGM2</b>.</p> <p><b>При выборе OGM параметр "Длительность" недоступен.</b></p>
(Нижняя рамка)	Нет, Goto 1-7, OGM, BGM, Разъединение (Нет)	<p>Можно также указать настройку в поле в нижней части экрана:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Нет"—прекращает цепочку сообщений, вызов остается в очереди ACD до ответа или передачи.</li> <li>• Goto 1-7—возвращает цепочку сообщений к указанному шагу; цепочка сообщений повторяется до ответа на вызов или переадресации.</li> <li>• "OGM"—воспроизводит выбранное речевое приветствие системы (OGM) до ответа на вызов или переадресации.</li> <li>• "BGM"—воспроизводит выбранную BGM до ответа на вызов или переадресации; необходимо также указать время ее воспроизведения в поле "Длительность".</li> <li>• "Разъединение"—разъединяет вызов.</li> </ul>

**Примечания**

- Для использования OGM необходимо активизировать их использование. См. "5.1.1 Настройка параметров системы". Отметьте параметр "Активно" и выберите номер порта.
- Если в конце цепочки определено OGM, а в нижней рамке указано "Нет", автоматически воспроизводится BGM1, чтобы избежать отсутствия сообщений после того, как закончится воспроизведение OGM.

### Для настройки схемы цепочки сообщений:

1. Выберите цепочку сообщений в поле **Тип цепочки**.
2. Выберите сообщение или фоновую музыку для воспроизведения на **шаге 1-7**. При выборе **BGM1** или **BGM2** необходимо также указать в поле **Длительность** время ее воспроизведения, в течение которого абонент слышит BGM.
3. Выполните одно из следующих действий:
  - Для настройки другого **Типа Цепочки** нажмите кнопку **Применить**. Цепочка сообщений будет зарегистрирована. Повторите шаги 1-3.
  - Для завершения настройки нажмите кнопку **Да**. Настройка обновится, и экран "Цепочки сообщений" закроется.

### Примечание

Записывать и воспроизводить OGM можно с СТ.

Для записи:

1. Снимите трубку.
2. Нажмите **номер функции\*** и **номер OGM**.
3. Запишите сообщение.
4. Нажмите **кнопку** Сохранить. Можно услышать записанное сообщение.
5. Положите трубку.

Для воспроизведения:

1. Снимите трубку.
2. Нажмите **номер функции\*** и **номер OGM**. Можно услышать сообщение.
3. Повесьте трубку.

\* Номера функций устанавливаются при программировании АТС. Узнайте номер функции у дилера.

## 5.2.3 Регистрация агента

В этом разделе описывается, как зарегистрировать нового агента, а также удалить/изменить существующие данные.

**При установке руководителем кода и пароля данная информация автоматически регистрируется в экране "Данные Агента".**

В строке меню выберите **Функции** → **Управление Агентами**. На экране "Управление Агентами" выберите **Новый агент**.

Данные Агента

Имя Агента: Алекс \*  Руководитель

Код Агента: 2001 \* (Только цифры)

Пароль: \*\*\*\* (Только цифры)

Подтвердить: \*\*\*\* (Только цифры)

Полное имя: Александр Иванов \*

\* Этот параметр должен быть определен.

Заданный Вн. №: 108 Текущий Вн. №:

Заданная: Сервисный отдел Текущая:

Информация: Отвечает за Телекоммуникационную продукцию

Дата регистрации:

Дата обновления:

Добавить Обновить Удалить Закреть

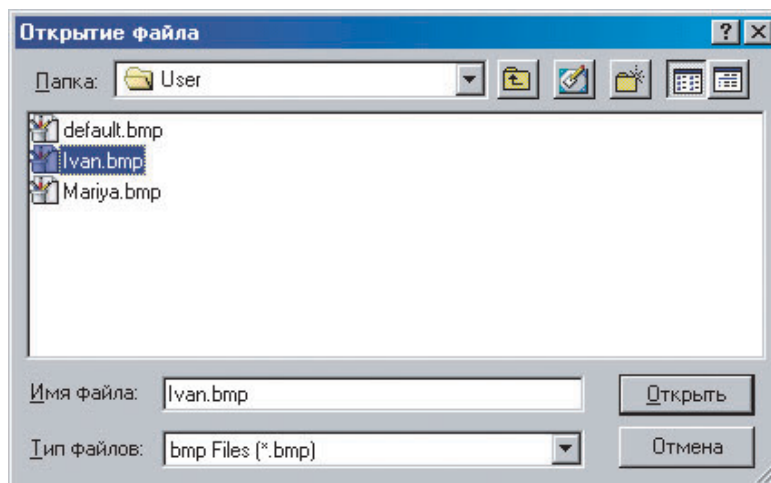
Описание каждого поля:

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Имя Агента	До 20 знаков (Нет)	Определяет имя или псевдоним агента. <b>Это имя появляется в окне просмотра дерева экрана "Управление ACD"</b> (для справки см. "4.1.2 Контроль состояния call-центра" в Руководстве пользователя).
Руководитель	—	Предоставляет агенту полномочия руководителя. <b>Агент с полномочиями руководителя может управлять CMS (запускать CMS и выходить из CMS, осуществлять регистрацию руководителя) вводом кода агента (с паролем или без него)</b> (см. также "2.1.1 Запуск CMS").

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Код агента	До 5 цифр (Нет)	Определяет <b>код агента</b> для введения при регистрации агента или его выходе из системы (см. "Краткое руководство").
Пароль	До 5 цифр (Нет)	Определяет пароль агента, который вводится при регистрации агента. Каждой вводимой цифре соответствует появляющийся символ "*".  <b>Зарегистрироваться в группе агентов можно также без указания пароля.</b>
Подтвердить	До 5 цифр (Нет)	Используется для подтверждения пароля. Каждой вводимой цифре соответствует появляющийся символ "*".
Полное имя	До 50 знаков (Нет)	Определяет полное имя агента.
Заданный Вн. №	Любой доступный номер внутренней линии (Нет)	Определяет номер внутренней линии, по которому агент регистрируется, если не указан другой номер.
Заданная группа	01-16 (Нет)	Определяет группу агентов, в которую агент назначается, если не указана другая группа.
Текущий Вн. №	—	Показывает внутренний номер, по которому агент зарегистрирован в настоящее время.
Текущая группа	—	Показывает группу агентов, в которую в настоящее время назначен агент.
Информация	До 252 знаков (Нет)	Определяет дополнительную информацию об агенте.
Дата регистрации	—	Показывает дату первой регистрации данных агента.
Дата обновления	—	Показывает дату последнего изменения существующих данных.
Портрет	—	Определяет файл изображения агента (BMP/JPG-файл). Если файл изображения не определен, временно используется файл изображения по умолчанию CMS.

**Для регистрации нового агента:**

1. Определите настройку.
2. Выполните следующие действия:
  - Для указания файла изображения агента:
    - 1) Нажмите кнопку **Портрет**.



- 2) Укажите файл изображения (BMP- или JPG-файл) и нажмите кнопку **Открыть**. Выбранное изображение появится в поле **Изображение**.

3. Нажмите кнопку **Добавить**. Данные добавятся в базу данных агента.

**Максимальное число агентов, которые могут быть зарегистрированы в системе, зависит от подсоединенной АТС** (подробнее см. "1.1.3 Конфигурация системы").

## 5.3 Дополнительная настройка

### 5.3.1 Настройка кодов функций

Экран "Свойства кодов" показывает коды доступа к функциям, которые агенты или руководитель вводят со своих телефонов. (Подробные инструкции о том, как использовать телефон, см. в "Кратком руководстве"). Агент может вводить код результата в режиме резюме.

В строке меню выберите **Установки** → **Дополнительно**.

#### Пояснение к кодам доступа к функциям

Описание каждого поля:

**Коды доступа к функциям не могут быть изменены.**

Поле	Код	Описание
Вход	10	Используется для регистрации в группе агентов по умолчанию.
Выход	11	Используется для выхода из группы агентов по умолчанию.
Вход в Группу	12	Используется для регистрации в конкретной группе агентов.
Выход из Группы	13	Используется для выхода из конкретной группы агентов.

Поле	Код	Описание
Режим "Перерыв"	20	Используется для входа в режим перерыва. В режиме перерыва агент может отказываться от приема всех входящих вызовов. <b>Время, в течение которого агент находится в режиме перерыва, включается во время работы.</b>
Агент активен	21	Используется для выхода из режима перерыва. Агент снова может принимать входящие вызовы.

## Назначение кодов результатов для резюме

Описание каждого поля:

**Коды результатов можно изменять.**

Поле	Параметр (по умолчанию)	Описание
Код 1-10	50-98 (Нет)	Определяет код, который агенты вводят с телефона для сохранения результатов вызова после каждого разговора. Ввод конкретного <b>кода результата</b> выводит его соответствующее <b>описание</b> на экран "Протокол звонков" (см. также "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов" в Руководстве пользователя). <b>Режим резюме автоматически заканчивается после ввода кодов результата для резюме</b> (см. "5.2.1 Формирование группы агентов").
Описание 1-10	До 8 знаков (Нет)	Определяет <b>описание</b> для соответствующего <b>кода результата</b> ; <b>описание</b> выводится на экран "Протокол звонков" (см. также "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов" в Руководстве пользователя).

### Для определения кодов результатов для резюме:

1. Определите настройку.
2. Выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы обновить данные.
  - Нажмите кнопку **Да**, чтобы обновить данные и закрыть экран "Дополнительно".
  - Нажмите кнопку **Отменить**, чтобы отменить сделанные изменения и закрыть экран "Дополнительно".

### Примечание

Если описания кодов результата изменены, существующий протокол вызовов обновляться не может.





# Panasonic

## Call Centre Management Software

# Краткое руководство

Модель KX-A296/KX-A297

## Введение

---

Краткое руководство разработано специально для использования агентами при работе. Оно обеспечивает информацию о том, как пользоваться телефоном для применения следующих функций:

Используя телефон можно:

- **Вход**<sup>\*1</sup> в группу агентов.  
Перед началом сеанса работы следует войти в группу агентов.  
(Можно войти в группу по умолчанию или в конкретную группу агентов.)
- **Выход**<sup>\*1</sup> из группы агентов.  
Выйдите из группы агентов при окончании сеанса работы.  
(Можно выйти из группы по умолчанию или из конкретной группы агентов.)
- **Вход** в режим **перерыва**.  
Находясь в режиме перерыва, можно временно отказаться от приема вызовов, не выходя из группы агентов.
- **Выход** из режима **перерыва**.  
Для возобновления приема вызовов можно выйти из режима перерыва.
- **Ввод кодов результата**<sup>\*2</sup>.  
В режиме резюме (т. е., во время, зарезервированное после каждого вызова для записей), можно ввести код результата, определяющий результат вызова.





\*1: Руководитель может также изменять состояние регистрации/выхода из системы агента.

\*2: Коды результата определяются руководителем.

**В этом руководстве суффиксы номеров моделей опущены.**









**Примечание:** информация о мерах безопасности при использовании телефона и более подробные инструкции по его использованию, содержатся в Руководстве по использованию телефона.

# Эксплуатация телефона

 Трубка снята   
  Трубка повешена   
  Код системы   
  Кнопка разделителя   
  Кнопка памяти

## Примечания:

- Номера функций зависят от установок телефонной системы. Получите информацию о номерах функций у руководителя.
- Изображения кнопок могут немного отличаться от вида реальных кнопок на используемом телефоне.

Требуем. функция	Эксплуатация
Регистрация	 ► № функции ► <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">             В группу агентов по умолчанию              [ 1 0 ]              В определенную группу агентов              [ 1 2 ] ► № группы (01-16) *           </div> ► Код агента ► * ► пароль ► # ►  <Если требуется>
Выход из системы	 ► № функции ► <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">             Из группы агентов по умолчанию              [ 1 1 ]              Из определенной группы агентов              [ 1 3 ] ► № группы (01-16)           </div> ► # ► 
Режим перерыва вход/выход	 ► № функции ► <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">             Вход в режим перерыва              [ 2 0 ]              Выход из режима перерыва              [ 2 1 ]           </div> ► # ► 
Ввод кодов результата	 ► № функции ► <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">             [ 5 0 ]              [ 9 8 ]           </div> ► # ►  Введите требуемый код результата.

Выдайте это руководство руководителю или агентам.