

**ООО «Информационные розничные интегрированные системы»**

**Инструкция администратора  
для web-интерфейса  
«контакт-центра IRISKA»**

**Пермь 2023 г.**

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Общие сведения .....  | 3  |
| Введение .....  | 3  |
| Термины и определения .....   | 3  |
| 1. Конфигурирование КЦ IRISKA посредством WEB-интерфейса .....                        | 4  |
| 2. Создание учетных записей веб-пользователей .....                                   | 4  |
| 3. Настройка конфигурации КЦ IRISKA .....   | 6  |
| 3.1. Настройка проекта контакт-центра в базовой архитектуре КЦ IRISKA .....           | 6  |
| 3.2. Создание виртуальных номеров приема входящих звонков .....                       | 7  |
| 3.2.1. Создание интерактивного голосового меню (IVR) .....                            | 9  |
| 3.2.2. Создание темы (шаблона скрипта) для интерактивного голосового меню (IVR) ..... | 11 |
| 3.3. Создание виртуальных номеров исходящих звонков .....                             | 14 |
| 3.4. Создание конечных устройств для приема звонков .....                             | 16 |
| 3.4.1. Создание профилей абонентских устройств .....                                  | 16 |
| 3.4.2. Создание абонентских устройств .....   | 17 |
| 3.5. Создание операторов .....  | 18 |
| 3.6. Создание очередей вызовов .....  | 20 |
| 3.7. Добавление транковых SIP шлюзов .....  | 22 |

## Общие сведения

«ПО массовой обработки обращений» контакт-центра IRISKA (далее КЦ IRISKA) представляет собой программное средство, построенное на платформе Microsoft ASP.Net и web-сервера под управлением операционной системы Linux RED OS, обеспечивающее взаимодействие операторов контакт-центра с функционалом «АТС ИРИС».

## Введение

В данной инструкции представлено описание необходимых действий администратора для создания собственной конфигурации программного комплекса «ПО массовой обработки обращений» контакт-центра IRISKA и дальнейшего его обслуживания.

## Термины и определения

**Автоматическая телефонная станция** (далее – АТС) - это устройство или комплекс взаимосвязанных устройств, обеспечивающих автоматическое (без участия человека) предоставление телекоммуникационных услуг абонентам, взаимодействующим с АТС с помощью оконечных терминальных устройств.

**SIP** (англ. *Session Initiation Protocol*) - протокол передачи данных, описывающий способ установления и завершения пользовательского сеанса связи, включающего обмен мультимедийным содержимым (IP-телефония, видео- и аудио-конференции, мгновенные сообщения, онлайн-игры).

**Диалплан** - скриптовый язык, который определяет инструкции, которые определяют действия ПО АТС Asterisk в ответ на вызовы, поступающие через телекоммуникационные каналы.

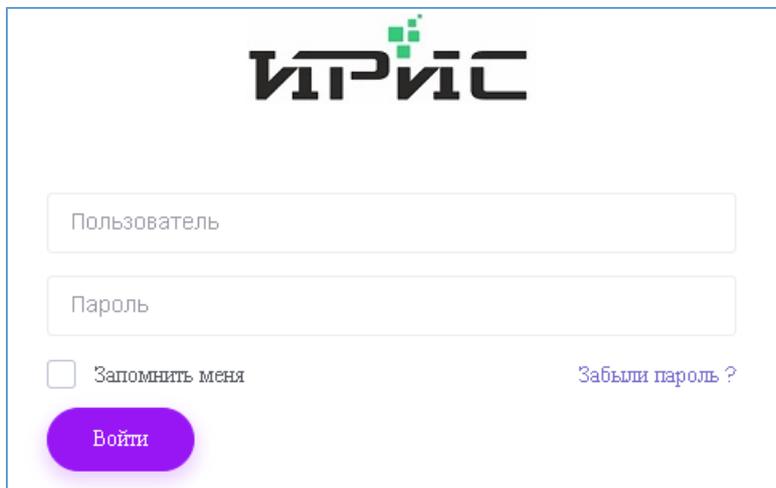
**Экстеншен (extension)** - определяется как перечень приложений (applications) и их аргументов, выполняемых в определённом порядке. Порядок выполнения определяется приоритетами (priority). Когда экстеншен набран приоритеты выполняются до разъединения вызова, или перенаправления на другой экстеншен.

**Транк** – SIP транк в Asterisk, это совокупность объектов для совершения исходящих и приема входящих вызовов по протоколу SIP.

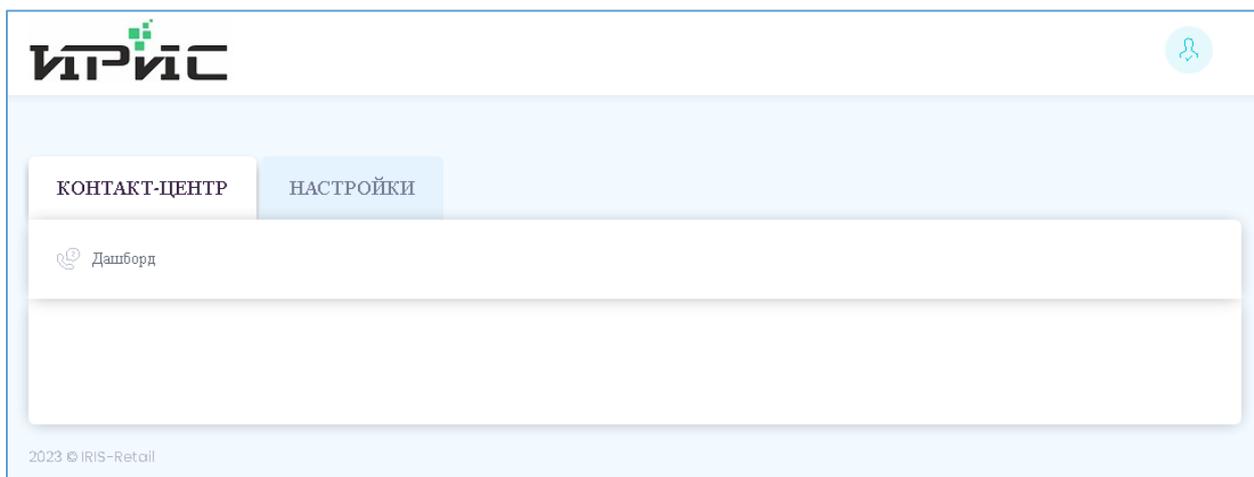
**IVR** (англ. *Interactive Voice Response*) или **интерактивное голосовое меню** - система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Маршрутизация, выполняемая с помощью IVR-системы, обеспечивает правильную загрузку операторов контакт -центра.

## 1. Конфигурирование КЦ IRISKA посредством WEB-интерфейса

Для создания настроек группы АТС входящих в комплекс КЦ IRISKA необходимо зайти на страничку <http://xxx.xxx.xxx.xxx/admin/>, где xxx.xxx.xxx.xxx – локальный IP-адрес web-сервера КЦ IRISKA. Первоначальный вход на сервер производится под учетной записью администратора КЦ IRISKA, с логином admin и паролем admin:



При успешном входе появится главное меню настройки КЦ IRISKA:

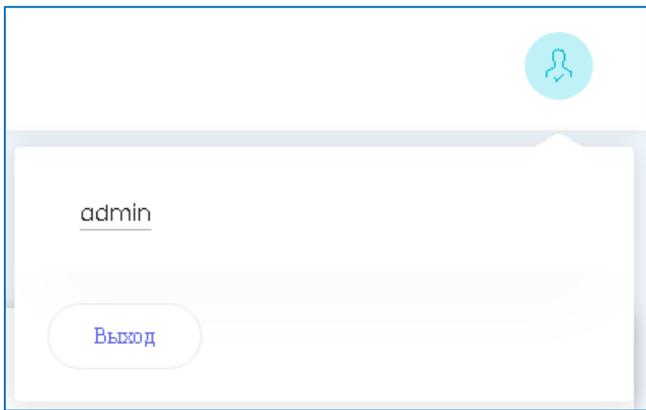


Все дальнейшие настройки КЦ IRISKA производятся в меню Настройки.

## 2. Создание учетных записей веб-пользователей

Сразу после входа под пользователем admin измените пароль администратора на свой.

Для этого кликните пиктограмму  в правой верхней части экрана и кликните гиперссылку admin.



В открывшемся разделе **Пользователи** кликните кнопку 

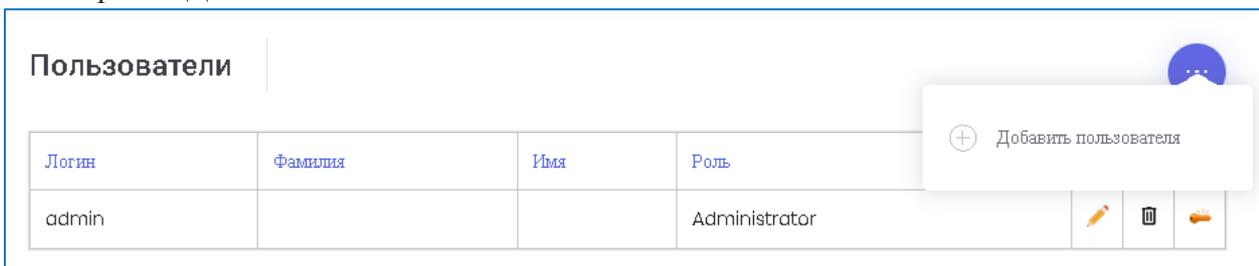
| Логин | Фамилия | Имя | Роль          |   |   |   |
|-------|---------|-----|---------------|---|---|---|
| admin |         |     | Administrator |  |  |  |

и введите свой пароль:

Изменить пароль

Новый пароль:

Далее необходимо добавить пользователя с правами только создания учетных записей операторов контакт-центра. В правом верхнем углу раздела **Пользователи** кликаем значок  и выбираем «Добавить пользователя»



Заполняем поля Логин, Пароль, Имя, Фамилия, выбираем роль для пользователя в зависимости от выполняемых функций (User – только отчеты, Supervisor – может создавать настройки операторов и видеть их статистику работы, Administrator – права администратора).

Добавить пользователя

Логин:

Пароль:

Имя:

Фамилия:

Роль:

Применить Отменить

Кликаем кнопку [Применить], чтобы сохранить изменения или кнопку [Отменить], чтобы закрыть окно без сохранения.

Отредактировать созданные учетные данные можно непосредственно в разделе **Пользователи**, кликнув на значок  в правой части строки учетных данных пользователя:

|            |  |            |   |   |   |
|------------|--|------------|---|---|---|
| supervisor |  | Supervisor |  |  |  |
|------------|--|------------|---|---|---|

Редактируемые данные будут выведены в поля ввода данных:

|   |                      |                      |  |   |   |   |
|---|----------------------|----------------------|--|---|---|---|
| <input type="text" value="supervisor"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Supervisor  |  |  |  |
|   |                      |                      |  |  |   |   |

Для сохранения изменений кликните значок , для отмены изменений – значок .

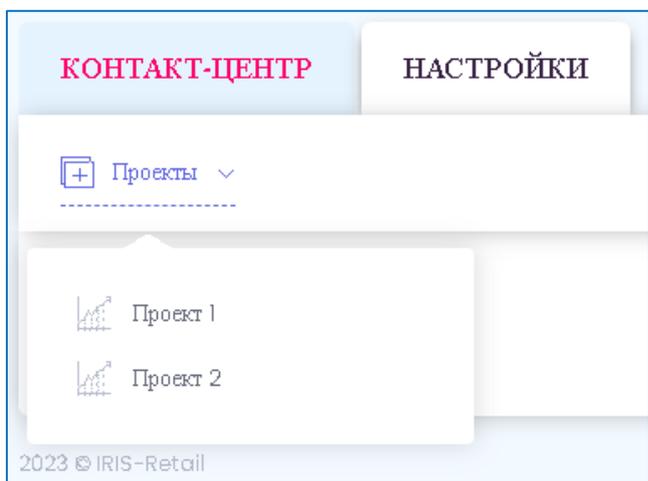
Чтобы удалить учетные данные пользователя кликните значок .

### 3. Настройка конфигурации КЦ IRISKA.

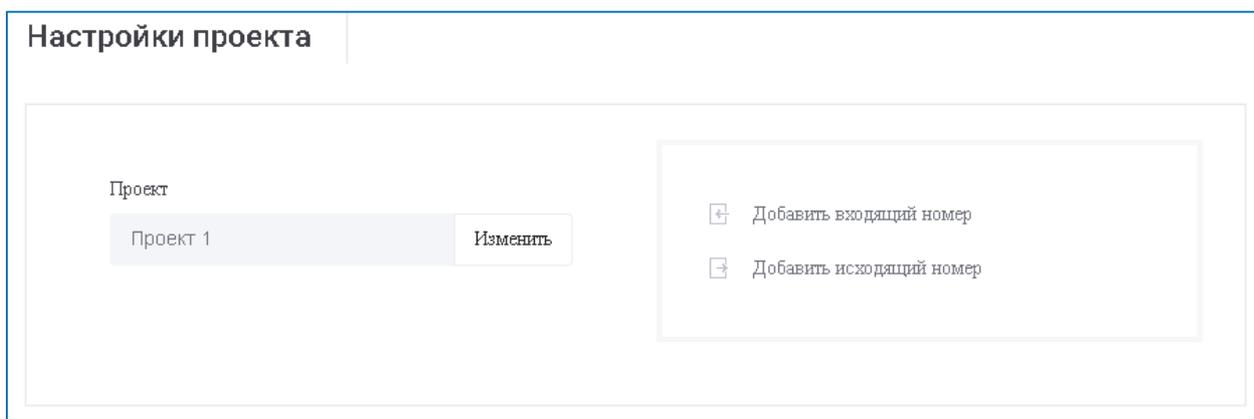
#### 3.1. Настройка проекта контакт-центра в базовой архитектуре КЦ IRISKA

Базовая лицензия контакт-центра поддерживает ведение двух отдельных проектов со своей структурой обработки входящих звонков и расположенных на изолированных АТС.

Для выбора проекта необходимо зайти на вкладку **Настройки** и кликнуть меню проекты. В выпадающем списке проектов выбрать необходимый проект:



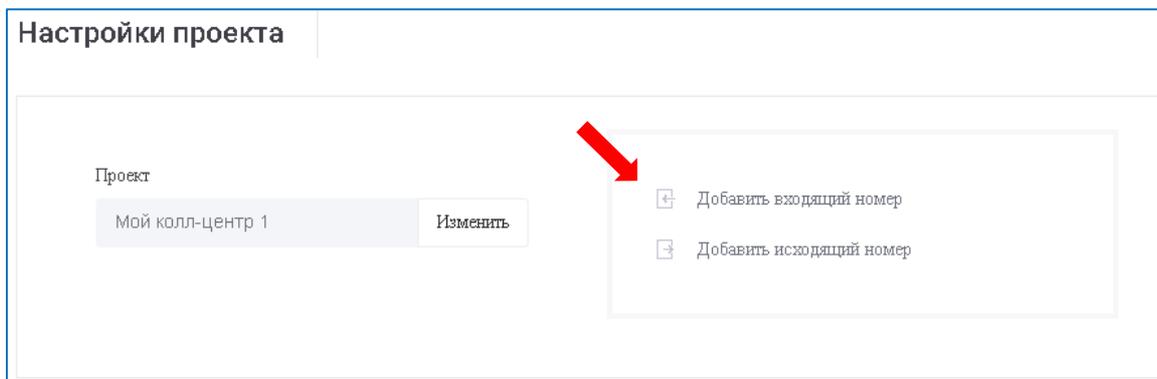
В настройках проекта кликаем кнопку [Изменить], задаем имя проекта в поле **Проект**, например – “Мой контакт-центр 1”, и подтверждаем ввод нажатием “Ok”.



### 3.2. Создание виртуальных номеров приема входящих звонков

Для обработки массовых входящих звонков применяется механизм подмены реального номера входящего звонка на удобный для обработки “виртуальный”, в нашем случае называемый точкой входа или входящим номером.

Для создания нового входящего номера необходимо кликнуть ссылку “Добавить входящий номер ” как показано на рисунке.



На форме добавления входящего номера необходимо внести виртуальный входящий номер, описание и сценарий вызова операторов очереди в формате extensions.conf языка asterisk (описание см. <https://wiki.asterisk.org/wiki/pages/viewpage.action?pageId=4620445>).

### Добавить входящий номер

Проект: Мой колл-центр 1

Номер:

Описание:

Сценарий: 

```
same => n,Set(q=101)
same => n,Dial(SIP/101@unit02)
same => n,Hangup()
```

Например:

Номер: 10021

Описание: Тестовая точка входа

Сценарий:

same => n,Set(q=101)

same => n,Dial(SIP/101@unit02)

same => n,Hangup()

Для сохранения новых данных кликните [Применить].

Сохраненный входящий номер появится в разделе **Входящие номера** на странице **Настройки проекта**

### Настройки проекта

Проект:

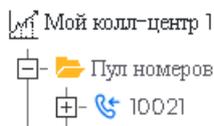
#### Входящие номера

| Номер | Описание             |  |  |  |
|-------|----------------------|--|--|--|
| 10021 | Тестовая точка входа |  |  |  |

#### Исходящие номера

| Номер | Описание |  |  |  |
|-------|----------|--|--|--|
|       |          |  |  |  |

и в меню в левой части экрана в виде значка  с исходящим номером



Отредактировать входящий номер можно непосредственно в разделе **Настройки проекта**, кликнув на значок  в правой части строки входящего номера.

Для сохранения изменений кликните значок , для отмены изменений – значок .

Сценарий редактируется, если кликнуть значок .

### Изменить сценарий для входящего номера

Входящий номер: 10021

Сценарий:

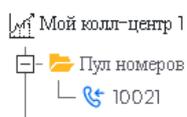
```
same => n,Set(q=101)
same => n,Dial(SIP/101@unit02)
same => n,Hangup()
```

[Применить](#) [Отменить](#)

Чтобы удалить входящий номер кликните значок .

### 3.2.1. Создание интерактивного голосового меню (IVR)

Для создания интерактивного голосового меню для точки входа, необходимо в левом меню кликнуть в списке номеров (пул номеров) входящий номер (значок )



и зайти в настройку входящего номера. В настройке входящего номера кликнуть ссылку **Добавить IVR (голосовое меню)**:

### Настройка входящего номера

Входящий номер: 10021 [Edit](#)

Описание: Тестовая точка входа [Edit](#)

[Изменить сценарий](#)

[Добавить IVR \(голосовое меню\)](#)

На форме **Добавить IVR (голосовое меню)** необходимо внести номер интерактивного голосового меню, описание и сценарий в формате extensions.conf языка asterisk:

### Добавить IVR (голосовое меню)

Входящий номер: 10021

Номер:

Описание:

Сценарий:

Например:

Номер: 121

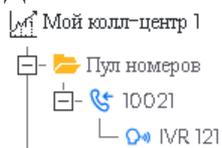
Описание: Perm IVR

Сценарий:

same => n,Goto(from-wlc,1121,1)

Для сохранения новых данных нажмите [Добавить].

Добавленное интерактивное голосовое меню отобразится в списке меню слева:



и в нижней части экрана **Настройка входящего номера**:

### Настройка входящего номера

Входящий номер:

Описание:

Изменить сценарий

Добавить IVR (голосовое меню)

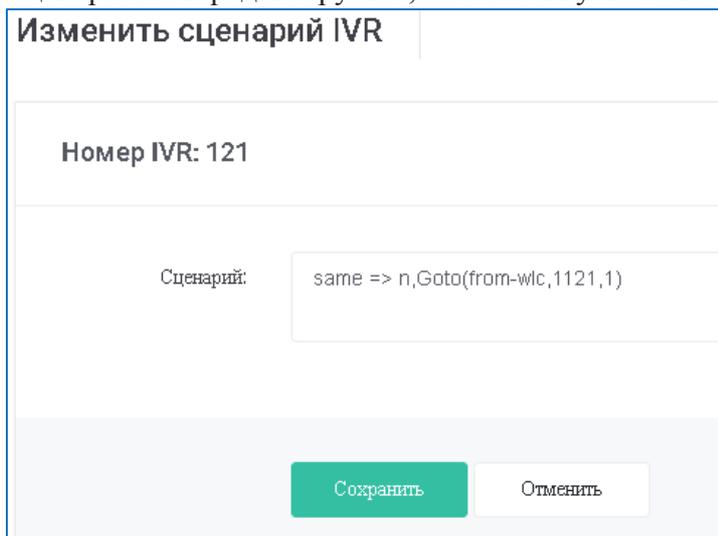
#### Список IVR (голосовые меню)

| Номер IVR | Описание |  |  |  |
|-----------|----------|--|--|--|
| 121       | Perm IVR |  |  |  |

Отредактировать интерактивное голосовое меню можно непосредственно в разделе **Настройка входящего номера**, кликнув на значок  в правой части строки входящего номера.

Для сохранения изменений кликните значок , для отмены изменений – значок .

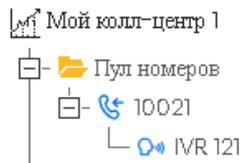
Сценарий IVR редактируется, если кликнуть значок  в таблице **Список IVR (голосовое меню)**:



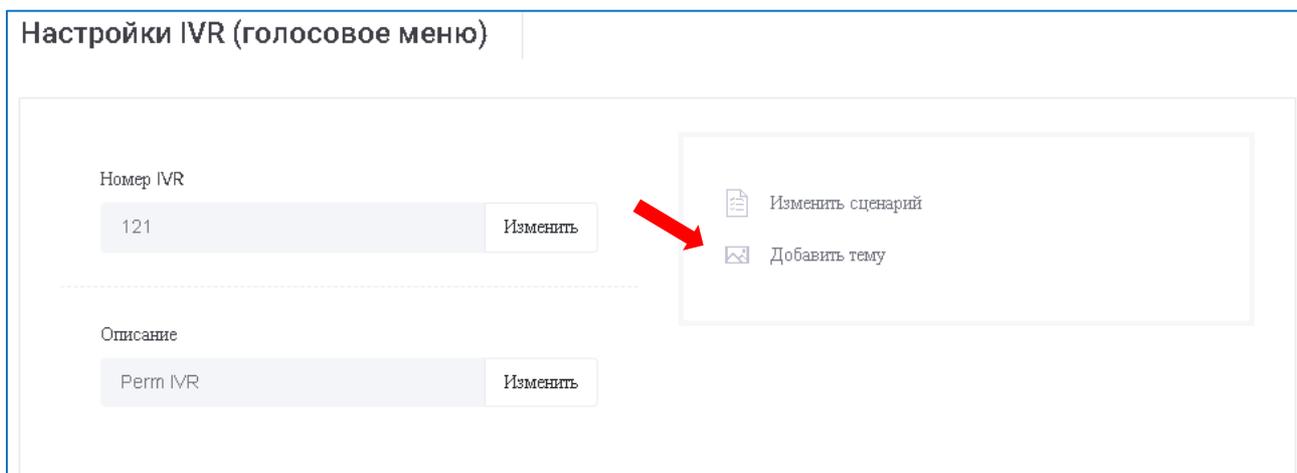
Чтобы удалить IVR кликните значок .

### 3.2.2. Создание темы (шаблона скрипта) для интерактивного голосового меню (IVR)

Чтобы добавить тему (шаблон скрипта) для использования в скрипте интерактивного голосового меню, необходимо в левом меню выбрать номер интерактивного голосового меню (IVR) и кликнуть значок .



На экране **Настройки IVR (голосовое меню)** входящего номера кликнуть ссылку **Добавить тему**:



На форме **Добавить тему** необходимо внести имя темы, номер (обязательно совпадающий с указанным в сценарии IVR), описание темы и сценарий в формате extensions.conf языка asterisk, который будет использоваться как шаблон в сценарии IVR. В приведенном ранее примере сценария IVR, в качестве шаблона (темы) использован номер **1121**: `same => n,Goto(from-wlc,1121,1)`.

## Номер IVR: 121

Имя: theme1121

Номер: 1121

Описание: theme1121\_perm\_ivr

URL:

Сценарий:

```
same => n,Progress()
same => n,BackGround(/opt/cc/ivr/vote1/opros)
same => n,set(CDR(qname)=queue_main)
same => n,Queue(queue_main,Cct,,,,,macro-record)
same => n,GotoIf(${DIALSTATUS}=BUSY)?busy:answered)
same => n(busy),Hangup()
same => n(answered),Goto(assessment,vote,1)
same => n,Hangup()
```

Сохранить

Отменить

Например:

Имя: theme1121

Номер: 1121

Описание: theme1121\_perm\_ivr

URL: http://url.ru/lalala=\$NUMBER&\$IDAGENT

Сценарий:

```
same => n,Progress()
```

```
same => n,BackGround(/opt/cc/ivr/vote1/opros)
```

```
same => n,set(CDR(qname)=queue_main)
```

```
same => n,Queue(queue_main,Cct,,,,,macro-record)
```

```
same => n,GotoIf(${DIALSTATUS}=BUSY)?busy:answered)
```

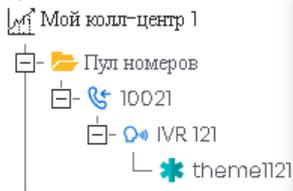
```
same => n(busy),Hangup()
```

```
same => n(answered),Goto(assessment,vote,1)
```

```
same => n,Hangup()
```

Для сохранения новых данных кликните [Сохранить].

Добавленная тема для интерактивного голосового меню отобразится в списке меню слева:



и в нижней части экрана **Настройки IVR (голосовое меню)**:

### Настройки IVR (голосовое меню)

Номер IVR: 121

Описание: Perm IVR

#### Список тем

| Номер | Имя       | Описание           | URL |   |  |  |
|-------|-----------|--------------------|-----|---|--|--|
| 1121  | theme1121 | theme1121_perm_ivr |     | <input type="button" value="Изменить"/> | <input type="button" value="Редактировать"/> | <input type="button" value="Удалить"/> |

Отредактировать тему интерактивного голосового меню можно непосредственно в разделе **Настройки IVR (голосовое меню)**, кликнув на значок  в правой части строки в списке тем.

Для сохранения изменений кликните значок , для отмены изменений – значок .

Сценарий темы (шаблон для сценария IVR) редактируется, если кликнуть значок  в таблице **Список тем**:

### Изменить сценарий для темы

Номер темы: theme1121

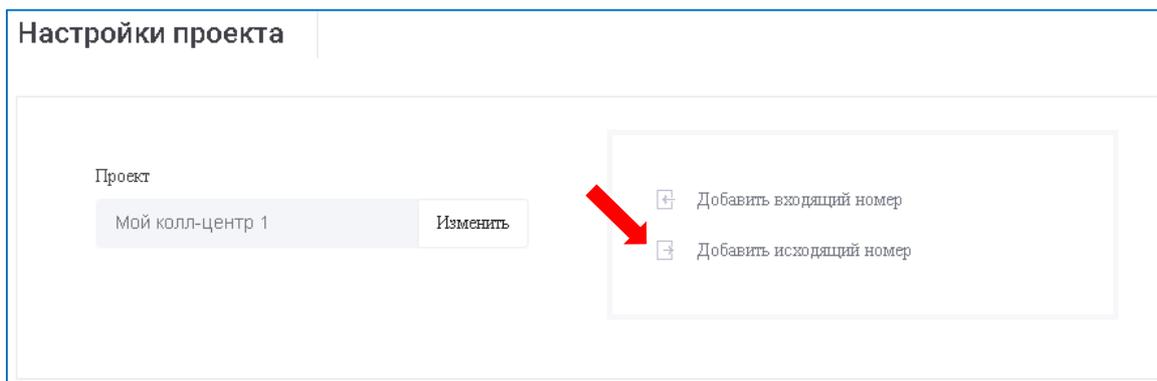
Сценарий:

```
same => n,Progress()
same => n,BackGround(/opt/cc/ivr/vote1/opros)
same => n,set(CDR(qname)=queue_main)
same => n,Queue(queue_main,Cct,,,,macro-record)
same => n,GotoIf(${DIALSTATUS}=BUSY)?busy:answered)
same => n(busy),Hangup()
same => n(answered),Goto(assessment,vote,1)
same => n,Hangup()
```

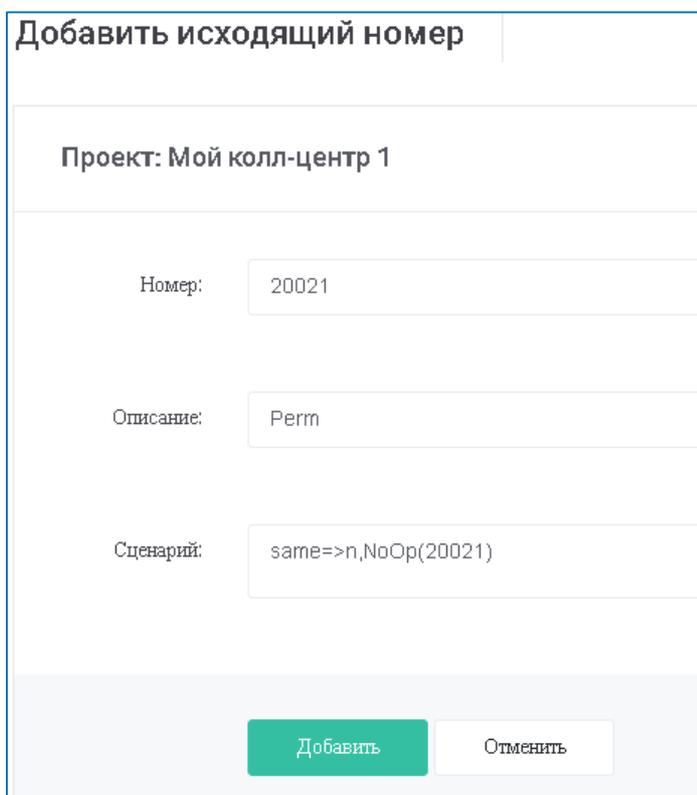
Чтобы удалить тему кликните значок .

### 3.3. Создание виртуальных номеров исходящих звонков

Для создания нового исходящего номера необходимо кликнуть ссылку “Добавить исходящий номер” как показано на рисунке.



На форме добавления входящего номера необходимо внести виртуальный исходящий номер, описание и сценарий вызова операторов очереди в формате extensions.conf языка asterisk (описание см. <https://wiki.asterisk.org/wiki/pages/viewpage.action?pageId=4620445>).

The image shows a form titled 'Добавить исходящий номер'. At the top, it says 'Проект: Мой колл-центр 1'. Below that are three input fields: 'Номер:' with the value '20021', 'Описание:' with the value 'Perm', and 'Сценарий:' with the value 'same=>n,NoOp(20021)'. At the bottom, there are two buttons: a green 'Добавить' (Add) button and a white 'Отменить' (Cancel) button.

Например:

Номер: 20021

Описание: Perm

Сценарий:

same=>n,NoOp(20021)

Для сохранения новых данных кликните кнопку [Применить].

Сохраненный исходящий номер появится в разделе **Исходящие номера** на странице **Настройки проекта**

Настройки проекта

Проект  
Мой колл-центр 1 Изменить

+ Добавить входящий номер  
+ Добавить исходящий номер

**Входящие номера**

| Номер | Описание             |  |  |  |
|-------|----------------------|--|--|--|
| 10021 | Тестовая точка входа |  |  |  |

**Исходящие номера**

| Номер | Описание |  |  |  |
|-------|----------|--|--|--|
| 20021 | Perm     |  |  |  |

и в меню в левой части экрана в виде значка с исходящим номером

Мой колл-центр 1

Пул номеров

- 10021
- 20021

Отредактировать исходящий номер можно непосредственно в разделе **Настройки проекта**, кликнув на значок в правой части строки исходящего номера.

Для сохранения изменений кликните значок , для отмены изменений – значок .

Сценарий редактируется, если кликнуть значок .

Изменить сценарий для исходящего номера

Исходящий номер: 20021

Сценарий:

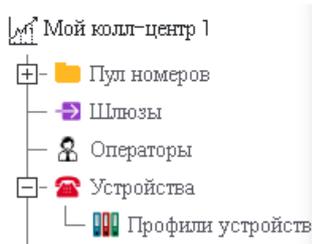
Применить Отменить

Чтобы удалить входящий номер кликните значок .

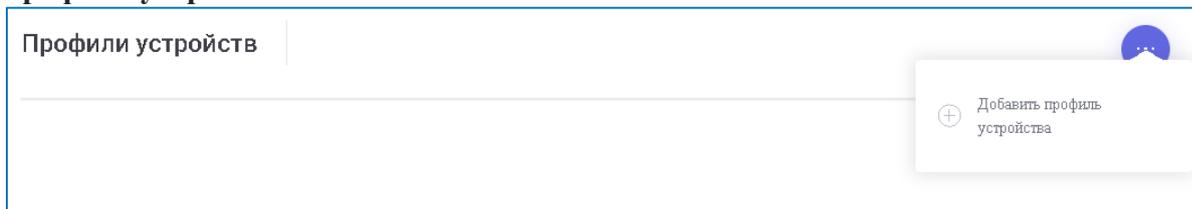
## 3.4. Создание конечных устройств для приема звонков

### 3.4.1. Создание профилей абонентских устройств

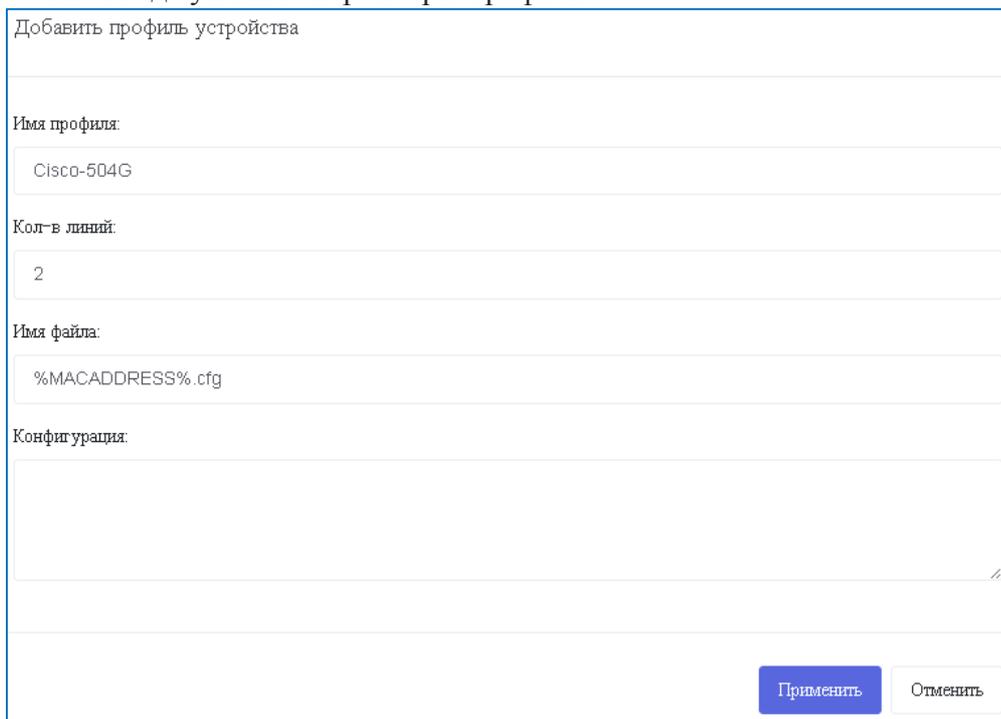
Для создания профилей абонентских устройств в меню **Устройства** кликните подраздел – **Профили устройств**:



На экране **Профили устройств** в правом верхнем углу кликните значок  и «**Добавить профиль устройства**»



В окне ввода укажите параметры профиля:

A screenshot of the 'Добавить профиль устройства' (Add device profile) form. The form has a title bar 'Добавить профиль устройства'. Below the title bar are four input fields: 'Имя профиля:' (Profile name) with the value 'Cisco-504G', 'Кол-в линий:' (Number of lines) with the value '2', 'Имя файла:' (File name) with the value '%MACADDRESS%.cfg', and 'Конфигурация:' (Configuration) which is an empty text area. At the bottom right of the form are two buttons: 'Применить' (Apply) and 'Отменить' (Cancel).

**Имя профиля:** имя для отображения в настройках, обычно соответствует модели телефона, например Cisco-504G;

**Количество линий:** количество линий телефонного аппарата;

**Имя файла:** имя файла конфигурации устройства для функции автонастройки (autoprovision), например: %MACADDRESS%.cfg;

**Конфигурация:** имя текущей версии конфигурационного файла (не обязательно).

Для сохранения новых данных кликните [Применить].

Добавленный профиль отобразится в таблице **Профили устройств**:

| Профили устройств |              |   |
|-------------------|--------------|---|
| Имя профиля       | Кол-во линий |   |
| Cisco-504G        | 2            |  |

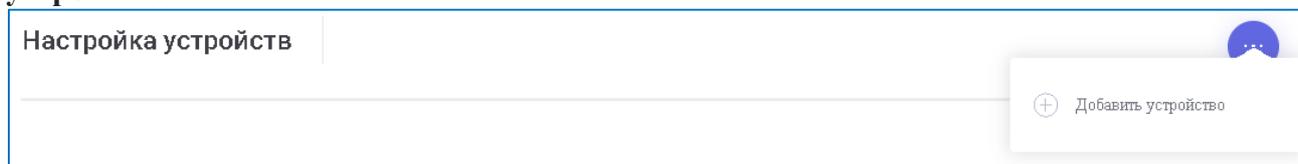
Изменить параметры профиля можно кликнув на строку редактируемого профиля. При этом откроется форма редактирования, аналогичная форме добавления с заполненными параметрами.. Чтобы удалить профиль кликните значок  .

### 3.4.2. Создание абонентских устройств

Для создания абонентских устройств в меню кликните раздел **Устройства**:  Устройства



На экране **Настройка устройств** в правом верхнем углу кликните значок  и «Добавить устройство»



В окне ввода укажите параметры устройства:

Добавить устройство

Имя устройства:

MAC:

Профиль:

Номер (Workplace extension):

Пароль:

Заполняемые поля:

**Имя устройства** - имя производителя аппарата или программного SIP клиента для отображения в настройках, например 20021\_softphone;

**MAC** - MAC-адрес физического устройства (телефонного аппарата) или “none” для программного SIP клиента;

**Профиль** - имя профиля настроек для автоматического конфигурирования разных моделей телефонов (выбирается из списка ранее созданных профилей устройств);

**Номер (Workplace extensions)** – номер экстеншенс рабочего места (номер телефона);

**Пароль** – пароль доступа к учетной записи профиля абонента.

Для сохранения новых данных кликните кнопку [Применить].

Добавленное устройство отобразится в таблице **Настройка устройств**:

| Настройка устройств |              |      |          |   |
|---------------------|--------------|------|----------|---|
| Имя                 | Номер (Ext.) | MAC  | Профиль  |   |
| 20021_softphone     | 20021        | none | microsip |  |

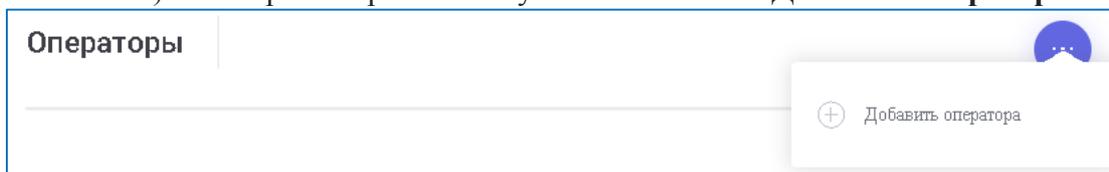
Изменить параметры устройства можно, кликнув на строку редактируемого устройства. При этом откроется форма редактирования, аналогичная форме добавления с заполненными параметрами.

Чтобы удалить устройство кликните значок  .

### 3.5. Создание операторов

Для создания учетных записей операторов КЦ IRISKA необходимо кликнуть в меню **Операторы** (

 Операторы) и на экране справа кликнуть значок  и «Добавить оператора»



В окне введите данные для добавления оператора:

Добавить оператора

ID оператора:  Pin:  Номер (Ext.):

Фамилия:  Имя:  Отчество:

Пароль:

Автоконфигурирование  
 Роль Supervisor

Заполняемые поля:

**ID оператора** - идентификатор оператора для отображения в настройках;

**Pin** - пин код доступа к дополнительным функциям;

**Номер (Ext.)** - экстеншенс диалплана АТС (выбирается из списка созданных устройств);

**Фамилия** - фамилия оператора для отображения в отчетах;

**Имя** - имя оператора для отображения в отчетах;

**Отчество** – отчество оператора для отображения в отчетах;

**Пароль** - пароль учетной записи SIP клиента;

**Автоконфигурирование** – признак определяющий функцию автоконфигурирования, если оператор использует аппаратный телефон;

**Supervisor** – признак определяющий роль Supervisor оператора.

Для сохранения новых данных кликните кнопку [Применить].

Добавленный оператор отобразится в таблице **Операторы**:

| Операторы    |      |                                     |              |                 |         |      |          |                                     |   |
|--------------|------|-------------------------------------|--------------|-----------------|---------|------|----------|-------------------------------------|---|
| ID оператора | Pin  | Автоконфиг.                         | Номер (Ext.) | Устройство      | Фамилия | Имя  | Отчество | Роль Supervisor                     |   |
| 30021        | 1234 | <input checked="" type="checkbox"/> | 20021        | 20021_softphone | Иванов  | Иван | Иванович | <input checked="" type="checkbox"/> |  |

Изменить данные оператора можно кликнув на строку редактируемого оператора. При этом откроется форма редактирования, аналогичная форме добавления с заполненными параметрами.

Чтобы удалить данные оператора кликните значок  .

Для привязки оператора к определенному исходящему номеру выберите исходящий номер из пула номеров и кликните значок  .

В окне настройки исходящего номера, в таблице Список операторов установите флажок в колонке **Привязка** и кликните кнопку [Сохранить]

### Настройка исходящего номера

Исходящий номер  
20021

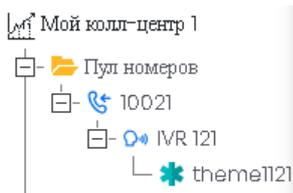
Описание  
Regm

#### Список операторов

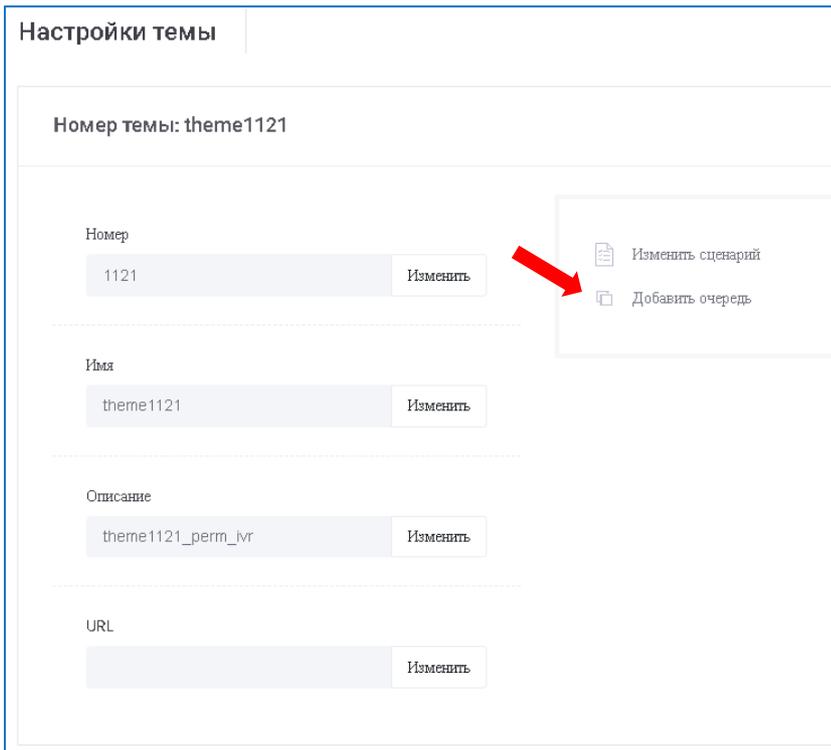
| ID оператора | Фамилия | Имя  | Отчество | Привязка                 |
|--------------|---------|------|----------|--------------------------|
| 30021        | Иванов  | Иван | Иванович | <input type="checkbox"/> |

### 3.6. Создание очередей вызовов

Для создания очереди приема звонков, необходимо в левом меню выбрать имя темы и кликнуть значок \*



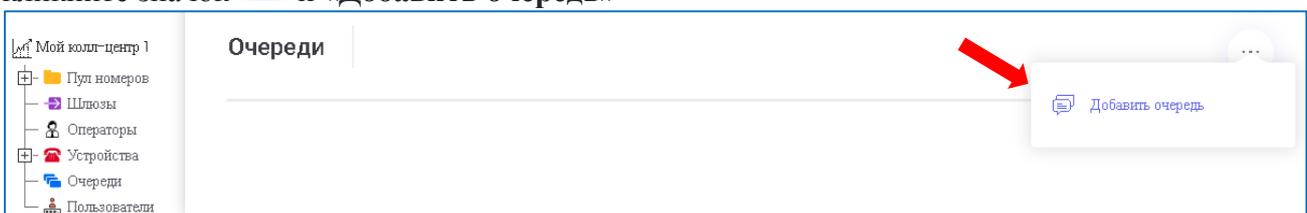
На экране **Настройки темы** входящего кликнуть ссылку **Добавить очередь**, чтобы перейти в настройки очередей:



Также, можно непосредственно из меню выбрать пункт **Очереди**  **Очереди**, чтобы войти в настройки очередей:



Для создания новой очереди приема звонков, на экране **Очереди** в правом верхнем углу раздела кликните значок  и «Добавить очередь»



В окне ввода укажите параметры очереди:

**Имя очереди** (используется в сценариях, например: same => n,Queue(queue\_main,Cst,,,,,macro-record))

**Стратегия:** стратеги выбора подключаемого оператора:

ringall – звонок всем операторам одновременно;

leastrecent - вызвать оператора дольше всех не принимавшего вызовы;

fewestcalls - вызвать оператора принявшего меньше всего вызовов;

random - распределить вызовы случайным образом;

rrmemory - по кругу (round robin), после агента отвечавшего крайним;

**Время обработки (wrapuptime):** временная пауза после завершения вызова оператора для выполнения операций по обработке вызова (документирование и т.п.) во время которой на оператора не направляются другие вызовы;

**Сообщение (announce):** объявлять среднее время ожидания ответа оператора, Yes – объявлять, No – не объявлять, Once – объявлять один раз;

**Интервал сообщения:** повторять объявление через указанное количество секунд;

**Музыка в ожидании:** наименование музыкального файла проигрываемого абоненту в процессе ожидания ответа оператора;

**Описание:** краткое описание назначения очереди;

**Запись разговора:** разрешить запись разговора абонента и оператора;

**Порог (threshold-time):** среднее время ожидания.

Добавить очередь

|                               |            |                       |            |
|-------------------------------|------------|-----------------------|------------|
| Имя очереди:                  | queue_main | Стратегия:            | ringall    |
| Время обработки (wrapuptime): | 10         | Сообщение (announce): | Yes        |
| Интервал сообщения:           | 30         | Музыка в ожидании:    | default    |
| Запись разговора:             | Разрешено  | Описание:             | queue_main |
| Порог (threshold-time):       | 15         |                       |            |

Применить Отменить

Для сохранения новых данных кликните кнопку [Применить].

Добавленная очередь для интерактивного голосового меню отобразится в таблице **Очереди**:

| Имя        | Описание   | Стратегия (strategy) | Время обработки (wrapuptime) | Сообщение (announce) | Время объявления (announcetime) | Музыка на удержании | Порог (threshold-time) | Запись разговора (recording)        |  |  |
|------------|------------|----------------------|------------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------------------------|--|--|
| queue_main | queue_main | ringall              | 10                           | yes                  | 30                              | default             | 15                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |

Изменить параметры очереди можно кликнув на строку редактируемой очереди. При этом откроется форма редактирования, аналогичная форме добавления с заполненными параметрами.

Чтобы удалить очередь кликните значок .

Чтобы привязать к очереди определенных операторов, кликните значок  в правой части строки очереди.

В окне привязки операторов в очередь кликните флажок в колонке **Привязка** и выберите приоритет из списка в колонке **Приоритет**:

### Привязка операторов в очередь

Очередь: queue\_main

| ID оператора | Фамилия | Имя  | Привязка                 | Приоритет |
|--------------|---------|------|--------------------------|-----------|
| 30021        | Иванов  | Иван | <input type="checkbox"/> | 1 ▾       |

Для сохранения привязки кликните кнопку [Сохранить].

### 3.7. Добавление транковых SIP- шлюзов

В завершение настройки КЦ IRISKA необходимо добавить транковые линии взаимодействия с внешними АТС. Для этого необходимо кликнуть в меню **Шлюзы** ( Шлюзы) и на экране справа

кликнуть значок  и «Добавить шлюз»

### Шлюзы

В окне введите данные для добавления шлюза:

### Добавить шлюз

Имя:  Описание:  IP:

Порт:  Протокол:  NAT:

Контекст:  DTMF mode:  Qualify:  Enabled

Кодеки:  G711U  
 G711A

Заполняемые параметры:

**Имя** - имя транка;

**Описание** - метка транка;

**IP** – IP-адрес удаленного шлюза;

**Порт** - номер порта сигнализации;

**Протокол** - выбор транспортного протокола UDP, TCP;

**NAT** - выбор используемого режима NAT;

**Контекст** – параметр conext в определении настроек Asterisk

**DTMF mode** - используемый режим передачи DTMF сигналов;

**Qualify** - выбор контроля состояния транка;

**Кодеки** - выбор аудиокодеков и их приоритета при использовании (перетаскивается мышкой).

Для сохранения новых данных кликните кнопку [Добавить].

Добавленный шлюз отобразится в таблице **Шлюзы**:

| Шлюзы     |              |   |   |
|-----------|--------------|---|---|
| Имя       | Описание     |   |   |
| gw01_perm | Main gateway |  |  |

Изменить настройки шлюза можно кликнув на значок  в правой части строки шлюза. Форма редактирования, аналогична форме добавления.

Чтобы удалить шлюз кликните значок  .