



Skype
for Business

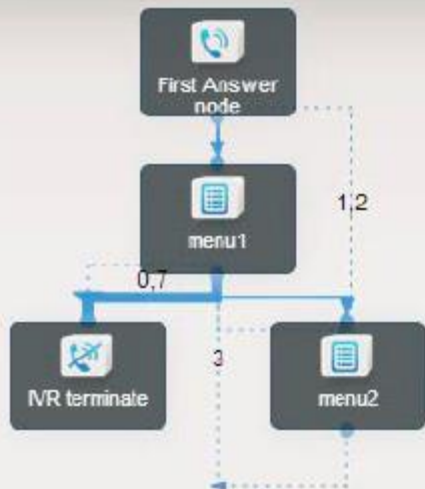
**Audiocodes AUTO
ATTENDANT for SfB**
自動總機系統



- IVR 主要動作:
 - 撥放語音提示
 - 轉接電話(SIP URI or Tel URI)
 - 提供選單 (DTMF選擇、語音控制、錯誤處理)
 - 轉至自動派Call系統 (Send to ACD)
 - 掛斷
 - 進階功能: 啟動新通話、橋接兩通電話、送出DTMF、記錄功能
- 支援多階層式IVR
- 支援多重存取撥入號碼
- 支援語音宣告播放與語音辨識(Prompts and TTS)
- 支援上班/非上班時間及假日語音播放分類
- 支援多國語言選單
- IVR 階層式設定 (系統, IVR, 節點)

- Agents 人員
 - Lync 使用者或是外部電話號碼
- Groups 群組
 - 振鈴方式: 循序、平行、輪詢、最長待機人員
 - 根據Agent線上狀態(有空/沒空)來分配話務
- Queue 佇列
 - 控制佇列時間與逾時行為(例如: 掛斷、送至語音信箱、或分送其他佇列)
 - 控制佇列滿線貨滿線行為(例如: 掛斷、送至語音信箱、或分送其他佇列)
 - 根據佇列播放語音提示或等待音樂
 - 非上班時間/假日時控制行為

Add
Commit
Revert
Refresh
Settings
Prompts
MOH



IVR Menu - Menu1

Name

Description

ID



Main Prompt

Add Menu Choice

Condition	Action	Data
When user selects <input type="text" value="0"/> or says <input type="text"/>	<input type="text" value="-----"/>	<input type="button" value="X"/>

If no choice is selected and

input is between and digits

or