

[ОПИСАНИЕ УСЛУГИ]

ВИРТУАЛЬНАЯ АТС

Версия: 3.3.4.3.47

Редакция: 20.03.2017

Этот документ входит в комплект поставки программного обеспечения, и на него распространяются все условия лицензионного соглашения. Ни одна из частей этого документа не может быть воспроизведена, опубликована, сохранена в электронной базе данных или передана в любой форме или любыми средствами, такими как электронные, механические, записывающие или иначе, для любой цели без предварительного письменного разрешения компании ПАО "МТС". Правообладатель оставляет за собой возможность изменять, дополнять и/или производить другие действия с данным документом без уведомления пользователя.

Все торговые марки и названия программ являются собственностью их владельцев.

СОДЕРЖАНИЕ

Часть I ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

1.1. Базовые услуги.....	6
1.1.1. Виртуальная АТС базовая.....	6
1.1.2. Виртуальная АТС стандартная.....	7
1.1.3. Виртуальная АТС расширенная.....	7
1.2. Групповые услуги.....	8
1.2.1. Очередь (Call Center).....	9
1.2.2. Факсовые сообщения (Fax Messaging).....	13
1.2.3. Группы обзвона (Hunt Group).....	13
1.2.4. История вызовов.....	14
1.2.5. Голосовое меню (Auto Attendant).....	15
1.2.6. Группа перехвата вызова (Call Pickup Group).....	17
1.2.7. Группа одновременного вызова (Instant Group Call).....	17
1.2.8. Гудок (Custom Ringback Group).....	17
1.2.9. Музыка на удержании (Music On Hold).....	17
1.2.10. Ограничение исходящей связи.....	18
1.2.11. Расписание.....	19
1.2.12. Голосовой портал (Voice Portal Calling).....	19
1.2.13. Коммуникатор.....	19
1.2.14. Транки.....	20
1.3. Пользовательские услуги.....	21
1.3.1. Дополнительные внутренние номера.....	21
1.3.2. История вызовов.....	21
1.3.3. Парковка вызова (Call Park).....	21
1.3.4. Перехват вызова (Call Pickup).....	22
1.3.5. Гудок (музыка) (Custom Ringback User).....	23
1.3.6. Музыка на удержании (Music/Video On Hold User).....	23
1.3.7. Найди меня.....	24
1.3.7.1. Параллельный вызов.....	24
1.3.7.2. Последовательный вызов.....	25
1.3.7.3. Переадресация.....	25
1.3.7.3.1. Переадресация безусловная.....	25
1.3.7.3.2. Переадресация по занятости.....	27
1.3.7.3.3. Переадресация по неответу.....	27
1.3.7.3.4. Переадресация по недоступности.....	28
1.3.8. Быстрый набор двумя цифрами (Speed Dial 100).....	29
1.3.9. Быстрый набор одной цифрой (Speed Dial 8).....	30
1.3.10. Чёрно-белые списки.....	30
1.3.11. Автодозвон (Automatic Callback).....	31
1.3.12. Ожидание вызова (Call Waiting).....	31
1.3.13. Удержание вызова с помощью Flash (Flash Call Hold).....	32
1.3.14. Перевод вызова (Call Transfer).....	33
1.3.14.1. Прямой перевод вызова (Blind Call Transfer).....	33
1.3.14.2. Перевод звонка с трёхсторонней конференцией (Call Transfer with Three-Way Consultation).....	33
1.3.14.3. Перевод звонка с предварительной консультацией (Call Transfer with Third-Party Consultation).....	34
1.3.15. Трёхсторонняя конференция (Three-Way Call).....	34
1.3.16. Многопользовательские конференции.....	34
1.3.17. Отказ от анонимных вызовов (Anonymous Call Rejection).....	37
1.3.18. Режим "Не беспокоить" (Do Not Disturb).....	38

1.3.19. Оповещение при важных вызовах.....	38
1.3.20. АнтиАОН.....	39

1

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

1. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Перечень услуг условно разбит на три группы:

- [Базовые услуги](#);
- [Групповые услуги](#);
- [Пользовательские услуги](#).

1.1. Базовые услуги

Услуга "Виртуальная АТС" поступает в предприятие из биллинговой системы. Услуга содержит пакет групповых и пользовательских услуг, которые автоматически становятся доступны сотрудникам подразделения. Перед тем, как начать использование услуг в своём подразделении, Администратору подразделения необходимо выполнить настройку данных услуг через веб-интерфейс.

МОДИФИКАЦИИ ВАТС

Услуга "Виртуальная АТС" может быть представлена одной из следующих модификаций:

- [Виртуальная АТС базовая](#);
- [Виртуальная АТС стандартная](#);
- [Виртуальная АТС расширенная](#).

ПАКЕТ	ВАТС РАСШИРЕННАЯ	ВАТС СТАНДАРТНАЯ	ВАТС БАЗОВАЯ
Многоканальность (возможность одновременных вызовов на/с внешние номера)	30	10	3
Количество включённых внутренних абонентов с короткими номерами	100	30	10
Группы обзвона	Да	Да	Да
Группы: парковки, перехват вызова	Да	Да	Нет
Группа мгновенного вызова, гудок	Да	Нет	Нет
Чёрно-белые списки (групповая услуга), голосовое меню, очередь вызовов	Да	Да	Нет
Возможность оплаты вызовов с внутренних и мобильных телефонов на одном номере ВАТС	Да	Да	Да
Вызовы между регионами присутствия на внешние номера по цене домашних	Да	Да	Да

1.1.1. Виртуальная АТС базовая

Услуга "Виртуальная АТС базовая" поступает в предприятие из биллинговой системы. Услуга содержит пакет групповых и пользовательских услуг, которые автоматически становятся доступны сотрудникам подразделения. Перед тем, как начать использование услуг в своём подразделении, Администратору подразделения необходимо выполнить настройку данных услуг через веб-интерфейс.

ПАКЕТ УСЛУГ

Услуга "Виртуальная АТС базовая" содержит следующий пакет услуг:

- Групповые услуги;
- Пользовательские услуги.

ГРУППОВЫЕ УСЛУГИ

- Услуга "[Факсовые сообщения](#)" (Fax Messaging) позволяет пользователям принимать факсовые сообщения через свою голосовую или электронную почту и управлять этими сообщениями;
- Услуга "[Группы обзвона](#)" (Hunt Group) позволяет выполнять большой объём звонков по одному номеру, распределяя входящие звонки по различным пользователям в зависимости от политики обзвона. Для этого абоненты объединяются в группу под единым номером, и задаётся тип распределения вызовов в группе;
- Услуга "[История вызовов](#)" позволяет получать информацию о исходящих, входящих и пропущенных вызовах по каждому пользователю в подразделении.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

- Услуга "[История вызовов](#)" позволяет пользователю получать информацию о своих исходящих, входящих и пропущенных вызовах.

1.1.2. Виртуальная АТС стандартная

Услуга "Виртуальная АТС стандартная" поступает в предприятие из биллинговой системы. Услуга содержит пакет групповых и пользовательских услуг, которые автоматически становятся доступны сотрудникам подразделения. Перед тем, как начать использование услуг в своём подразделении, Администратору подразделения необходимо выполнить настройку данных услуг через веб-интерфейс.

ПАКЕТ УСЛУГ

Услуга "Виртуальная АТС стандартная" дополняет пакет услуг "[Виртуальная АТС базовая](#)" несколькими новыми услугами. Услуга содержит следующий пакет услуг:

- Групповые услуги;
- Пользовательские услуги.

ГРУППОВЫЕ УСЛУГИ

- Услуга "Факсовые сообщения (Fax Messaging)" позволяет пользователям принимать факсовые сообщения через свою голосовую или электронную почту и управлять этими сообщениями. См. "[Факсовые сообщения \(Fax Messaging\)](#)";
- Услуга "Группы обзвона" (Hunt Group) позволяет выполнять большой объём звонков по одному номеру, распределяя входящие звонки по различным пользователям в зависимости от политики обзвона. Для этого абоненты объединяются в группу под единым номером, и задаётся тип распределения вызовов в группе. См. "[Группы обзвона \(Hunt Group\)](#)";
- Услуга "История вызовов" позволяет получать информацию о исходящих, входящих и пропущенных вызовах по каждому пользователю в подразделении. См. "[История вызовов](#)";
- Услуга "Голосовое меню" действует как автоматический секретарь ресепшн, который отвечает на звонок и воспроизводит абонентам сообщение, описывающее опции маршрутизации звонка. Голосовое меню может содержать до 9 настраиваемых вложенных меню (например, 1 – маркетинг, 2 – продажи и т.д.). См. "[Голосовое меню \(Auto Attendant\)](#)";
- Услуга "Очередь" – это пользовательская услуга, позволяющая участникам группы получать входящие вызовы с центрального телефонного номера. См. "[Очередь \(Call Center\)](#)". В пакет услуг "Виртуальная АТС стандартная" включена услуга "Очередь" типа "Базовая".

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

- Услуга "История вызовов" позволяет пользователю получать информацию о своих исходящих, входящих и пропущенных вызовах. См. "[История вызовов](#)";
- Услуга "Парковка вызова (Call Park)" позволяет пользователю установить вызов на удержание таким образом, что пользователи в группе или предприятии могут принять этот вызов. См. "[Парковка вызова \(Call Park\)](#)";
- Услуга "Перехват вызова" (Call Pickup) позволяет пользователям отвечать на вызов, поступивший на любой аппарат в группе перехвата. Состав группы перехвата определяется Администратором из пользователей, входящих в группу. См. "[Перехват вызова \(Call Pickup\)](#)".

1.1.3. Виртуальная АТС расширенная

Услуга "Виртуальная АТС расширенная" поступает в предприятие из биллинговой системы. Услуга содержит пакет групповых и пользовательских услуг, которые автоматически становятся доступны сотрудникам подразделения. Перед тем, как начать использование услуг в своём подразделении, Администратору подразделения необходимо выполнить настройку данных услуг через веб-интерфейс.

ПАКЕТ УСЛУГ

Услуга "Виртуальная АТС расширенная" дополняет пакет услуг "[Виртуальная АТС стандартная](#)" несколькими новыми услугами. Услуга содержит следующий пакет услуг:

- Групповые услуги;
- Пользовательские услуги.

ГРУППОВЫЕ УСЛУГИ

- Услуга "Факсовые сообщения (Fax Messaging)" позволяет пользователям принимать факсовые сообщения через свою голосовую или электронную почту и управлять этими сообщениями. См. ["Факсовые сообщения \(Fax Messaging\)"](#);
- Услуга "Группы обзвона" (Hunt Group) позволяет выполнять большой объём звонков по одному номеру, распределяя входящие звонки по различным пользователям в зависимости от политики обзвона. Для этого абоненты объединяются в группу под единым номером, и задаётся тип распределения вызовов в группе. См. ["Группы обзвона \(Hunt Group\)"](#);
- Услуга "История вызовов" позволяет получать информацию о исходящих, входящих и пропущенных вызовах по каждому пользователю в подразделении. См. ["История вызовов"](#);
- Услуга "Голосовое меню" действует как автоматический секретарь ресепшн, который отвечает на звонок и воспроизводит абонентам сообщение, описывающее опции маршрутизации звонка. Голосовое меню может содержать до 9 настраиваемых вложенных меню (например, 1 – маркетинг, 2 – продажи и т.д.). См. ["Голосовое меню \(Auto Attendant\)"](#);
- Услуга "Очередь" – это пользовательская услуга, позволяющая участникам группы получать входящие вызовы с центрального телефонного номера. См. ["Очередь \(Call Center\)"](#). В пакет услуг "Виртуальная АТС стандартная" включена услуга "Очередь" типа "Стандартная";
- Услуга "Группа одновременного вызова" (Instant Group Call) позволяет выполнять звонок группе пользователей, в соответствии с чем система извещает сигналом членов группы. Как только абоненты отвечают, они подключаются к многосторонней конференции. См. ["Группа одновременного вызова \(Instant Group Call\)"](#);
- Услуга "Гудок (Custom Ringback Group)" позволяет выбрать мелодию, которая будет использоваться вместо стандартного гудка, пока вызываемые абоненты ожидают соединения. См. ["Гудок \(Custom Ringback Group\)"](#);
- Услуга "Музыка на удержании" позволяет выбрать мелодию, которая будет воспроизводиться абоненту при постановке вызова на удержание, при парковке вызова и при использовании услуги "Очередь". См. ["Музыка на удержании \(Music On Hold\)"](#).

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

- Услуга "История вызовов" позволяет пользователю получать информацию о своих исходящих, входящих и пропущенных вызовах. См. ["История вызовов"](#);
- Услуга "Парковка вызова (Call Park)" позволяет пользователю установить вызов на удержание таким образом, что пользователи в группе или предприятии могут принять этот вызов. См. ["Парковка вызова \(Call Park\)"](#);
- Услуга "Перехват вызова" (Call Pickup) позволяет пользователям отвечать на вызов, поступивший на любой аппарат в группе перехвата. Состав группы перехвата определяется Администратором из пользователей, входящих в группу. См. ["Перехват вызова \(Call Pickup\)"](#);
- Услуга "Индивидуальная мелодия вызова" позволяет пользователю задать медиа-файл, который будет использоваться в качестве мелодии вызова при поступлении входящих звонков. См. ["Индивидуальная мелодия вызова \(Custom Ringback User\)"](#);
- Услуга "Гудок (музыка)" позволяет пользователю выбрать из списка мелодию, которая будет использоваться для вызова при поступлении входящих звонков. См. ["Гудок \(музыка\) \(Custom Ringback User\)"](#);
- Услуга "Музыка на удержании (Music On Hold User)" позволяет пользователю включать или отключать музыку, воспроизводимую абонентам при постановке вызова на удержание или при парковке вызова. Данная услуга связана с групповой услугой "Музыка на удержании" и требует, чтобы подразделению была назначена услуга "Музыка на удержании". См. ["Музыка/Видео на удержании \(Music/Video On Hold User\)"](#).

При поступлении в подразделение из биллинговой системы услуги должны быть настроены Администратором подразделения. Пользовательские услуги могут настраиваться пользователем самостоятельно.

1.2. Групповые услуги

Групповые услуги назначаются в подразделение и могут быть следующих категорий:

- Виртуальные услуги – услуги, назначаемые в подразделение и использующие виртуального пользователя, который выполняет определённые действия при приёме вызова (например, "Голосовое меню");
- Многопользовательские услуги – услуги, назначаемые в подразделение и обеспечивающие функциональность, которая вовлекает выбранных пользователей в группу (например, услуга "Перехват вызова");
- Общие (групповые) услуги – услуги, обеспечивающие функциональность, которая применяется ко всем пользователям в подразделении.

1.2.1. Очередь (Call Center)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга позволяет участникам группы получать входящие вызовы с центрального телефонного номера. Используя данную услугу, можно строить систему технической поддержки, поддержки пользователей, или систему принятия заказов. Может поддерживаться несколько очередей. Входящий вызов будет направляться агентам в соответствии с выбранной политикой обзвона. Система поддерживает три уровня очередей, что позволяет выбрать решение, наиболее удовлетворяющее нуждам бизнеса.

Администратор подразделения назначает очереди агентов и супервизоров. Каждый пользователь может быть агентом только одной очереди. Супервизором может быть любой сотрудник подразделения. Супервизор выполняет мониторинг агентов. Агенты, доступные для мониторинга, задаются Администратором.

УРОВНИ ОЧЕРЕДЕЙ

Система предоставляет трёхуровневую функциональность, позволяющую выбрать бизнес-решение, наилучшим образом подходящее под нужды организации:

- Очередь (Базовая) – данная опция предоставляет основные возможности по распределению вызовов между устройствами и людьми. Это недорогая опция для нескольких ресепшионистов и других приложений, удовлетворяющая основным требованиям очередей;
- Очередь (Стандартная) – данная опция в дополнение к опциям базовой очереди предоставляет такую функциональность, как, например, супервизоры;
- Очередь (Премиум) – опция с наибольшим количеством возможностей, предоставляемых системой. В дополнение к опциям, предоставляемым стандартной очередью, реализуются такие возможности, как получение статистики по очереди и другие функции для нужд бизнеса.

ОПЦИИ, ДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДЯМ (ПО ТИПАМ)

Следующая таблица отображает возможные опции очередей различных уровней:

ФУНКЦИЯ	БАЗОВАЯ	СТАНДАРТНАЯ	ПРЕМИУМ
Обработка вызовов			
Максимальное количество вызовов в очереди	25	50	525
Распределение вызовов по агентам	x	x	x
Эскалация вызова супервизору		x	x
Срочная эскалация		x	x
Очередь вызовов	x	x	x
Сброс статистики вызовов			x
Управление вызовами и объявлениями			
Основные объявления	x	x	x
Сообщения во время нахождения абонента в очереди			x
Выход из очереди	x	x	x
Поддержка агентов и супервизоров			
Поддержка очередей для клиентов агентов и супервизоров		x	x
Статус агента в очереди		x	x
Вход и выход агентов		x	x
Удержание и возобновление вызовов агентами		x	x
Поддержка супервизоров		x	x
Скрытый мониторинг		x	x

ФУНКЦИЯ	БАЗОВАЯ	СТАНДАРТНАЯ	ПРЕМИУМ
Статистика и отчёты			
Статус и статистика очередей			x

ВОЗМОЖНОСТИ УСЛУГИ "ОЧЕРЕДЬ"



ПРИМЕЧАНИЕ

Набор доступных опций зависит от уровня услуги "Очередь": "Базовая", "Стандартная" или "Премиум".

- Распределение вызовов по агентам – если хотя бы один агент доступен для принятия вызовов, входящие вызовы обрабатываются в соответствии с выбранной политикой. Политика может быть одной из следующих:
 - По списку – входящие звонки направляются первому пользователю и затем всем пользователям в списке по порядку, пока не будет найден свободный пользователь или не будет достигнут конец списка;
 - По кругу – входящие звонки направляются пользователю, следующему в списке за тем, кто ответил на предыдущий звонок. По достижении конца списка процесс повторяется с первого пользователя в списке. Процесс завершается, когда найден свободный пользователь или все пользователи заняты;
 - Находящиеся в простое дольше всех – входящий звонок перенаправляется на пользователя, свободного в течение наибольшего промежутка времени;
 - Одновременно – входящий звонок переправляется на всех свободных пользователей одновременно. Соединение производится с пользователем, который первым ответит на звонок;
 - Взвешенное распределение – входящие звонки направляются в псевдослучайном порядке пользователям, учитывая их статус согласно нагрузке (параметр "Вес"). Чем больше значение параметра "Вес", тем большее количество звонков будет направляться агенту;
- Эскалация вызова супервизору – агент может эскалировать вызов супервизору посредством набора кода доступа к услуге (#02). Текущий вызов устанавливается на удержание;



ПРИМЕЧАНИЕ

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Срочная эскалация – агенты могут срочно эскалировать вызов супервизору нажатием клавиши. Текущий вызов не ставится на удержание, а супервизор немедленно подключается к конференции;



ПРИМЕЧАНИЕ

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Постановка вызова в очередь – когда все агенты заняты, входящий звонок может быть поставлен в очередь, пока один из агентов не освободится;
- Сброс статистики вызовов – по умолчанию время ожидания вызова сохраняется, когда звонок переводится на новую очередь. Эта функция позволяет сбрасывать время ожидания вызова, звонок обрабатывается как новый звонок и ставится в конец очереди;



ПРИМЕЧАНИЕ

Данная опция доступна только для очереди уровня "Премиум".

- Основные объявления – вызывающим абонентам, поставленным в очередь, воспроизводятся специальные сообщения, после музыки или рекламного объявления, или периодических комфортных сообщений. Все объявления могут быть воспроизведены в аудио или видео форматах на основании профиля очереди и возможностей аппарата вызывающего абонента;
- Сообщения во время нахождения абонента в очереди – вызовы, ожидающие скорого ответа, могут сопровождаться альтернативным коротким комфортным сообщением вместо обычной обработки услугой "Музыка на удержании";

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очереди уровня "Премиум".

- Выход из очереди – вызывающие абоненты, поставленные в очередь, могут прекратить ожидание и оставить голосовое сообщение, нажав на клавишу;
- Поддержка очереди для клиентов – агентов и супервизоров – возможность предоставляет поддержку клиентских приложений агентов и супервизоров;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Статус агента в очереди – используется для определения доступности агента к принятию вызовов. Агенты могут установить статус через веб-интерфейс;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Вход/выход агентов – агенты могут входить и выходить из группы, таким образом, звонки будут направляться на активных агентов;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Установка на удержание/возобновление вызова агентом – возможность предотвращает постановку вызова на удержание на неопределённое время. Агент должен снять вызов с удержания или вернуть вызов в очередь;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Поддержка супервизора – супервизоры назначаются для одной или нескольких очередей и могут выбирать очереди и агентов для мониторинга;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Скрытый мониторинг – супервизоры могут бесшумно отслеживать вызов агента. Агент может как уведомляться, так и не уведомляться о том, что его звонок прослушивается;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

- Отчёты по очереди: Статистические отчёты могут генерироваться и группироваться несколькими способами;

**ПРИМЕЧАНИЕ**

Данная опция доступна только для очереди уровня "Премиум".

ОТЧЁТЫ ПО ОЧЕРЕДИ

Статистика по очереди предоставляется как по очереди в целом, так и по каждому агенту очереди. Отображается:

- Начало и окончание периода;
- Количество отвеченных вызовов;
- Количество переведённых вызовов;

- Количество вызовов с превышением времени ожидания;
- Отображается среднее количество агентов, занятых разговором;
- Среднее количество агентов в работе;
- Среднее время ожидания;
- Среднее время неответа.

По каждому агенту показывается количество обработанных и неотвеченных вызовов, средняя продолжительность вызова и продолжительность разговоров, общее время в работе.



ПРИМЕЧАНИЕ

Статистика и отчёты предоставляются для очереди типа "Премиум".

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Очереди создаются на уровне подразделения. На странице настройки услуги "Очередь" Администратор может настроить очереди и выбрать пользователей, которым следует быть частью этой очереди. См. раздел "Очередь" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

Настройка очереди включает установку следующих параметров и ввод следующей информации:

- Основная информация, такая как название очереди, телефонный номер, длина очереди;
- Политика распределения вызовов по агентам – если хотя бы один агент доступен для принятия вызовов, входящие вызовы обрабатываются в соответствии с выбранной политикой. Политика может быть одной из следующих;
- По списку – входящие звонки направляются первому пользователю и затем всем пользователям в списке по порядку, пока не будет найден свободный пользователь или не будет достигнут конец списка;
- По кругу – входящие звонки направляются пользователю, следующему в списке за тем, кто ответил на предыдущий звонок. По достижении конца списка процесс повторяется с первого пользователя в списке. Процесс завершается, когда найден свободный пользователь или все пользователи заняты;
- Находящиеся в простое дольше всех – входящий звонок перенаправляется на пользователя, свободного в течение наибольшего промежутка времени;
- Одновременно – входящий звонок переправляется на всех свободных пользователей одновременно. Соединение производится с пользователем, который первым ответит на звонок;
- Взвешенное распределение – входящие звонки направляются в псевдослучайном порядке пользователям, учитывая их статус согласно нагрузке (параметр "Вес"). Чем больше значение параметра "Вес", тем большее количество звонков будет направляться агенту;
- Агенты, назначенные в очередь. Администратор выбирает агентов из списка доступных агентов (сотрудников подразделения) и добавляет их в список агентов очереди;
- Супервизоры, назначенные в очередь. Администратор выбирает супервизоров из списка доступных агентов (сотрудников подразделения) и добавляет их в список супервизоров очереди;
- Агенты, доступные каждому супервизору для мониторинга. Для каждого супервизора Администратор выбирает агентов из списка доступных агентов (сотрудников подразделения) и добавляет их в список агентов, контролируемых данным супервизором.



ПРИМЕЧАНИЕ

Настройка супервизоров и агентов для мониторинга супервизором доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ С ПОМОЩЬЮ КОДА ДОСТУПА К УСЛУГЕ

Для того, чтобы эскалировать вызов супервизору:

- Для IP-телефона: наберите на своём IP-телефоне #02;
- Для мобильного телефона: наберите #02 и нажмите **Вызов**. Текущий вызов устанавливается на удержание.



ПРИМЕЧАНИЕ

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

СКРЫТЫЙ МОНИТОРИНГ

Супервизор может прослушивать вызовы агентов, которых он контролирует. Опционально может быть настроен звуковой сигнал для уведомления агентов, что они находятся под наблюдением. Для прослушивания:

- Для IP-телефона: снимите трубку своего IP-телефона и наберите #79;
- Для мобильного телефона: наберите #79 и нажмите **Вызов**.



ПРИМЕЧАНИЕ

Данная опция доступна только для очередей уровня "Стандартная" и "Премиум".

1.2.2. Факсовые сообщения (Fax Messaging)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Факсовые сообщения (Fax Messaging)" позволяет пользователям принимать факсовые сообщения через свою голосовую или электронную почту и управлять этими сообщениями. Пользователь может включить/отключить данную услугу через веб-интерфейс.

Услуга "Факсовые сообщения" в голосовых почтовых ящиках действует аналогично голосовым и видео сообщениям: пользователь может прослушать заголовок сообщения (вызывающий номер, дату и время записи, количество страниц), удалить сообщение, переслать сообщение на другой почтовый ящик. Пользователь также может распечатать факсовое сообщение, переслав его на телефонный номер факсового аппарата. Факсовое сообщение, пришедшее по электронной почте, конвертируется в изображение в формате *.tiff, и прикрепляется к e-mail, так же, как голосовое или видео сообщение.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга настраивается через веб-интерфейс. Пользователь задаёт следующие настройки:

- Номер факса. Единоразово настроенный в качестве номера факса, данный номер становится недоступным для других устройств;
- Адрес электронной почты, на которую будут приходить принятые факсы.

Пользователь может включить/отключить услугу через веб-интерфейс. Настройка услуги описана в разделе **Факс** руководства MTS.VPBX.MN.AdministratorInterprises.pdf.

1.2.3. Группы обзвона (Hunt Group)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Группой обзвона является метод распределения телефонных вызовов с одного телефонного номера на группу из нескольких телефонных линий. Услуга "Группы обзвона" позволяет выполнять большой объём звонков по одному номеру, распределяя входящие звонки по различным пользователям в зависимости от политики обзвона. Для этого абоненты объединяются в группу под единым номером, и задаётся тип распределения вызовов в группе. После создания группы обзвона пользователи распределяются по списку. В процессе обзвона определяется, как обработать данный список с целью определения свободного пользователя.

Существуют следующие типы распределения входящих вызовов в группе обзвона (политики обзвона):

- По списку – входящие звонки направляются первому пользователю и затем всем пользователям в списке по порядку, пока не будет найден свободный пользователь или не будет достигнут конец списка;
- По кругу – входящие звонки направляются пользователю, следующему в списке за тем, кто ответил на предыдущий звонок. По достижении конца списка процесс повторяется с первого пользователя в списке. Процесс завершается, когда найден свободный пользователь или все пользователи заняты;
- Находящиеся в простое дольше всех – входящий звонок перенаправляется на пользователя, свободного в течение наибольшего промежутка времени;
- Одновременно – входящий звонок переправляется на всех свободных пользователей одновременно. Соединение производится с пользователем, который первым ответит на звонок;
- Взвешенное распределение – входящие звонки направляются в псевдослучайном порядке пользователям, учитывая их статус согласно нагрузке (параметр "Вес"). Чем больше значение параметра "Вес", тем большее количество звонков будет направляться агенту.

Во всех случаях, если все пользователи в группе обзвона заняты, звонок будет обработан по сценарию "Занято".

Группе обзвона назначается обычный телефонный номер. Пользователи, включённые в группу обзвона, могут иметь собственный телефонный номер, а также свои собственные услуги (независимо от услуг группы обзвона).

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С УСЛУГАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обеспечения целостности политики обзвона при обзвоне пользователей по списку звонки взаимодействуют с услугами пользователя следующим образом:

- Ожидание вызова (Call Waiting) – если пользователь в группе обзвона занят, но, согласно политике, может принимать звонки обзвона, то звонки ему будут направляться в любом случае;
- Переадресация вызова (Call Forwarding) (все типы) – полный запрет на переадресацию звонков на группу обзвона любой услугой переадресации, назначенной участнику группы обзвона;
- Перевод звонка (Call Transfer) – звонки политики обзвона не могут быть переведены (или переведены напрямую (Blind transfer)), пока пользователь не ответит.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Администратор подразделения может зарегистрировать любое количество групп обзвона в подразделении. Пользователь может входить более чем в одну группу обзвона. Для группы обзвона задаются следующие параметры:

- Имя группы – наименование подставляется перед идентификаторов вызывающей линии, передаваемым пользователю при входящем звонке в группу обзвона. Таким образом, если звонок от Ивана Петрова поступает к пользователю группы обзвона "Поддержка", то CLID, отображаемый на аппарате пользователя, будет выглядеть так: "Поддержка – Иван Петров";
- Телефонный номер – номер должен быть предварительно авторизован для группы и быть доступным;
- Добавочный номер группы – будет использован пользователями в подразделении для доступа к группе обзвона. По умолчанию выставляется как последние N цифр телефонного номера группы, и может быть изменено Администратором;
- Политика группы – возможные политики описаны в предыдущем разделе;
- Пользователи – выбираются из числа сотрудников подразделения. Добавляются в список.

Администратор может включить/отключить услугу через веб-интерфейс. Настройка услуги описана в разделе "Группы обзвона" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.2.4. История вызовов

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "История вызовов" позволяет пользователям получать информацию о исходящих, входящих и пропущенных вызовах. Пользователи могут просматривать историю вызовов через веб-интерфейс. Услуга позволяет хранить всю историю вызовов по каждому пользователю. История удаляется по истечении периода хранения.



ПРИМЕЧАНИЕ

Максимальный период хранения истории вызовов – 1 год.

Администратору доступна история вызовов по всем подразделениям. Пользователю доступна только собственная история вызовов. Администратор/пользователь могут выбрать период, за который будут отображены записи о звонках. По каждому вызову в истории предоставляется следующая информация:

- Дата и время вызова;
- Номер вызывающего и вызываемого абонента;
- Длительность вызова;
- Направление вызова (входящий, исходящий).

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Просмотр истории вызовов Администратором подразделения и пользователем описаны в разделе "История вызовов" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.2.5. Голосовое меню (Auto Attendant)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Голосовое меню" (Auto Attendant) предоставляет гибкий и мощный интерактивный функционал по доставке звонков напрямую желаемому абоненту. Услуга является неотъемлемой частью системы и не требует отдельно установленных приложений.

Услуга "Голосовое меню" действует как автоматический секретарь ресепшн, который отвечает на звонок и воспроизводит абонентам персональное сообщение, описывающее опции, доступные для маршрутизации звонка. Доступ к услуге "Голосовое меню" может быть получен при наборе определённого телефонного номера или добавочного номера. Меню может содержать до 9 настраиваемых переходов (например, 1 – маркетинг, 2 – продажи и т.д.). Голосовое меню – это виртуальная пользовательская услуга. Подразделение может иметь несколько голосовых меню, как индивидуально настроенных (например, пользовательская услуга с отдельными рабочими часами), так и интегрированных в многоуровневое голосовое меню (например, основное голосовое меню организации настраивается с опциями маршрутизации на конкретные отделы или отдельные локации).

Меню настраивается Администратором подразделения и предоставляет вызывающему абоненту следующие возможности:

- Набор номера одной клавишей – пользователь нажимает определённую клавишу на аппарате для звонка на определённый номер или добавочный номер внутри подразделения. Также данная опция используется для построения многоуровневого меню IVR;
- Звонок на добавочный номер – пользователь вводит добавочный номер вызываемого абонента, после чего производится перевод вызова.

ВОЗМОЖНОСТИ ГОЛОСОВОГО МЕНЮ

- Перевод на добавочный номер сотрудника;
- Перевод на телефонный номер сотрудника;
- Перевод на сотрудника подразделения;
- Перевод на группу обзвона;
- Перевод на голосовое меню;
- Повтор действия;
- Выход из голосового меню.

Можно настроить различное поведение голосового меню в рабочее и нерабочее время:

- Расширенная поддержка расписания рабочих часов – Администратор подразделения может задать расписание времени для подразделения. В нерабочее время вызывающие абоненты будут слышать приветствие для нерабочего времени и голосовое меню. Администратор также может задать опцию 24/7;
- Расписание выходного дня – Администратор подразделения может определить расписание выходного дня, которое будет назначено голосовому меню. Абоненты будут слышать приветствие для выходного дня и голосовое меню.

ОГРАНИЧЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ СВЯЗИ ДЛЯ ГОЛОСОВОГО МЕНЮ

Услуга позволяет установить для любого голосового меню ограничения на входящую связь. Существует возможность отказаться от приёма вызовов с определённых номеров (или масок номеров). Вызовы, поступившие с заданных номеров, будут отклонены голосовым меню. Остальные вызовы будут обработаны обычным способом. Кроме того, можно наоборот, принимать только те вызовы, которые поступили с определённых номеров (или масок номеров). Вызовы с других номеров будут отклонены и обработаны по сценарию "занято" – переведены на голосовую почту или на системные оповещения.

ВЫБОРОЧНАЯ ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ВХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ

Услуга предоставляет возможность выполнять переадресацию звонков, поступающих с определённых номеров, на заданный пользователем номер или меню. Если звонок не соответствует заданным параметрам, он будет обработан стандартным способом. Пользователь указывает номер, на который будет переключен входящий звонок при соответствии условиям, или голосовое меню (если звонок должен быть перенаправлен на голосовое меню). Администратор подразделения может задать до 50 номеров и/или масок номеров для выборочной переадресации входящих вызовов. Выборочная переадресация входящих вызовов может быть настроена для голосового меню любого уровня.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка голосового меню подразделения выполняется Администратором подразделения через веб-интерфейс. Подробная информация по настройке голосового меню содержится в разделе "Голосовое меню" руководства [MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf](#).

ВНИМАНИЕ!



Возможное количество голосовых меню соответствует количеству меню, заданному параметром IVR при создании услуги из биллинговой системы. Голосовые меню могут быть подчинены друг другу в любом порядке. Переход на другое меню осуществляется по одной из настраиваемых клавиш с действиями.

Для каждого голосового меню требуется указать его название, добавочный номер, телефонный номер (необязательный параметр), приветствие (выбрать из существующих или загрузить своё). Выбрать расписание, в соответствии с которым будет воспроизводиться приветствие и выполняться маршрутизация. Администратор может задать настройки ограничения входящей связи и настройки выборочной переадресации входящих вызовов. Также требуется определить список действий, которые будет выполнять голосовое меню при нажатии вызывающим абонентом на клавиши 0-9, *, #, а также при бездействии вызывающего абонента.

Для каждого действия Администратор задаёт соответствующий параметр:

- "Перевод на добавочный номер": требуется ввести номер для перевода вызова;
- "Перевод на номер": требуется ввести номер для перевода вызова;

- "Перевод на сотрудника подразделения": требуется выбрать ФИО сотрудника для перевода вызова;
- "Перевод на группу обзвона: требуется выбрать группу обзвона (добавочный номер) из выпадающего списка групп обзвона в подразделении;
- "Перевод на голосовое меню": требуется выбрать из выпадающего списка активных меню добавочный номер меню;
- "Повторить";
- "Выход".

1.2.6. Группа перехвата вызова (Call Pickup Group)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Перехват вызова" (Call Pickup) позволяет пользователям отвечать на вызов, поступивший на любой аппарат в группе перехвата. Состав группы перехвата определяется Администратором из пользователей, входящих в подразделение.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Администратор подразделения определяет группы перехвата с помощью веб-интерфейса. В одном подразделении может быть задано несколько групп перехвата, но пользователь может входить только в одну из них. Настройка группы перехвата вызовов описана в разделе "Перехват вызова" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.2.7. Группа одновременного вызова (Instant Group Call)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Группа одновременного вызова" (Instant Group Call) позволяет выполнять звонок группе пользователей, в соответствии с чем система извещает сигналом членов группы. Как только абоненты отвечают, они подключаются к многосторонней конференции.

1.2.8. Гудок (Custom Ringback Group)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Гудок (Custom Ringback Group)" позволяет выбрать мелодию, которая будет использоваться вместо стандартного гудка, пока вызывающие абоненты ожидают соединения.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется Администратором подразделения через веб-интерфейс. Требуется выбрать мелодию из списка доступных. См. раздел "Гудок" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.2.9. Музыка на удержании (Music On Hold)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Музыка на удержании" позволяет выбрать мелодию, которая будет воспроизводиться абоненту при постановке вызова на удержание, при парковке вызова и при использовании услуги "Очередь". Данная услуга назначается подразделению. Мелодия предоставляется Администратором МТС путём загрузки медиафайлов в систему. Данные мелодии доступны для выбора Администратору подразделения.

Услуга "Музыка на удержании" может использоваться со следующими услугами:

- Удержание вызова;
- Парковка вызова;
- Ожидание вызова;
- Удержание для консультации – Перевод вызова, Трёхсторонняя конференция.

Если ни одна мелодия не выбрана, или услуга "Музыка на удержании" отключена для одной из вышеперечисленных услуг, то абонентам не будет воспроизводиться оповещение.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется Администратором подразделения через веб-интерфейс. Администратору требуется выбрать мелодию из списка доступных. См. раздел "Музыка на удержании" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ "МУЗЫКА НА УДЕРЖАНИИ" ДЛЯ ТЕКУЩЕГО ВЫЗОВА

Вы можете отменить использование музыки на удержании для текущего вызова. Для этого необходимо ввести код доступа к услуге:

- Для IP-телефона: наберите на своём IP-телефоне #70;
- Для мобильного телефона: наберите #70 и нажмите **Вызов**.

1.2.10. Ограничение исходящей связи

ОПИСАНИЕ

Групповая услуга "Ограничение исходящей связи" позволяет устанавливать ограничения на исходящую связь. Пользователь услуги "Ограничение исходящей связи" может выполнять только те вызовы, которые разрешены ему Администратором подразделения.

Исходящие вызовы включают следующие типы вызовов:

- Внутри подразделения;
- Внутри предприятия;
- Домашний регион;
- Бесплатные номера;
- Междугородние;
- Международные.

Перечисленные типы исходящих вызовов являются системными, предустановленными.

По умолчанию ограничения исходящей связи действуют для всех абонентов подразделения. То есть, если Администратор подразделения запрещает вызовы на определённое направление, ни один абонент подразделения не будет иметь возможность произвести вызов на данное направление. Но при этом Администратор подразделения может запретить/разрешить определённые типы исходящих вызовов непосредственно абоненту. Например, во всём подразделении отключены международные звонки, а определённому сотруднику необходимо включить данный функционал.

Услуга позволяет Администратору подразделения расширить системный список типов исходящих вызовов. У Администратора существует возможность помимо предустановленных типов исходящих вызовов создать на уровне подразделения новые типы вызовов и установить им в соответствие цифровые последовательности. Например, Администратор может добавить тип вызова Москва495 с маской 8495*. Вызовы на это направление будут запрещены всем абонентам подразделения. При этом новые типы вызовов, так же, как и системные, могут быть разрешены/запрещены на уровне отдельного абонента.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка ограничений исходящей связи абонентов выполняется Администратором подразделения через веб-интерфейс. Настройки будут действовать для всего подразделения. Администратор на уровне подразделения может добавлять, изменять ограничения исходящей связи, устанавливать им в соответствие телефонные номера или маски номеров. Ограничения исходящей связи на уровне подразделения включаются/отключаются и дополняются Администратором при настройке услуги "Ограничение исходящей связи". См. раздел "Ограничение исходящей связи" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

Администратор подразделения может запретить/разрешить определённые типы исходящих вызовов непосредственно абоненту. Для того, чтобы ограничить/разрешить исходящую связь для данного абонента, Администратору требуется на странице настройки пользовательской услуги "Чёрно-белые списки" для данного абонента перевести в активное положение бегунок **Включить персональные настройки**, а затем включить/отключить требуемые типы вызовов. См. раздел "Чёрно-белые списки" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf. При этом на уровне абонента используются списки, созданные на групповом уровне. В результате абоненту будет разрешено выполнять вызовы только на те номера, которые разрешены ему Администратором.

1.2.11. Расписание

ОПИСАНИЕ

Услуга "Расписания" позволяет пользователям настраивать различные расписания для рабочего и нерабочего времени. Расписания используются в системе для настройки таких услуг, как "Автосекретарь", "Найди меня", "Выборочная переадресация вызовов", "Чёрно-белые списки" и др. – то есть услуг, обрабатывающих вызовы различным образом в зависимости от определённых временных критериев. Расписание обычно содержит один или несколько временных интервалов, определяющих, когда следует применять данное расписание.

В системе имеется три типа расписаний:

- Системные: рабочее время и выходные. Системные расписания не редактируются и не удаляются;
- Расписания на уровне подразделения, создаются Администраторам. Данные расписания выбираются для настройки групповых услуг и доступны всем пользователям подразделения;
- Персональные расписания, принадлежащие абоненту. Доступны для использования только абоненту.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка групповых расписаний для их последующего использования в различных услугах выполняется Администратором подразделения через веб-интерфейс. Настройки будут действовать для всего подразделения. Администратор на уровне подразделения может добавить, изменить расписание для рабочего и нерабочего времени, создать для них одно или несколько событий.

Абонент может использовать как расписания, созданные Администратором для всего подразделения, так свои собственные. Персональные расписания абонента создаются пользователем самостоятельно через веб-интерфейс. См. раздел "Настройка расписаний" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf. Также абонент может создать персональное расписание непосредственно при настройке пользовательской услуги "Найди меня".

1.2.12. Голосовой портал (Voice Portal Calling)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Данная услуга позволяет пользователю инициировать вызовы с голосового портала. Услуга особенно полезна для пользователей, совершающих деловые поездки или работающих из дома. Услуга предоставляет возможность совершать продолжительные или международные звонки. Набор голосового портала позволяет отнести совершаемый вызов на счёт предприятия вместо домашней линии пользователя. После того, как голосовой портал идентифицирует пользователя, пользователь может выполнять звонки, как будто они выполняются с его обычного телефона. Услуга "Голосовой портал" предоставляет пользователям удобный механизм управления услугами с любого аппарата: управление голосовым почтовым ящиком, запись сообщений при занятости, совершение исходящих вызовов. Для доступа к голосовому portalу пользователь совершает вызов на номер голосового портала и проходит аутентификацию.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

Для активации услуги снимите трубку своего IP-телефона и наберите #84.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

Для активации услуги наберите на своём мобильном телефоне #84 и нажмите **Вызов**.

1.2.13. Коммуникатор

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Коммуникатор" представлена в виде отдельного приложения, выполняющего следующие функции:

- Голосовые вызовы (выполнение и приём вызовов, установка на удержание, перевод вызова (напрямую или с предварительной консультацией), добавление участников к вызову, инициирование конференции);
- Поиск по списку контактов;
- Управление контактами (добавление, редактирование, удаление контактов);
- Просмотр истории вызовов и выполнение вызовов непосредственно из истории вызовов;

- Выполнение настройки вызовов;
- Установка параметров работы приложения.

Приложение "Коммуникатор" может быть установлено на мобильный телефон пользователя (Android или iPhone) или на компьютер. Подробная информация по работе с приложением "Коммуникатор" содержится в документе "Приложение "Коммуникатор. Руководство пользователя" соответствующей версии (версия для Android, iPhone или ПК).

НАЗНАЧЕНИЕ УСЛУГИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ

Назначение услуги пользователям выполняется непосредственно в биллинговой системе либо Администратором подразделения через веб-интерфейс. Администратор подразделения может назначить услугу внутренним пользователям, не имеющим подключённого коммуникатора. См. раздел "Коммуникатор" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.2.14. Транки

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Транковое подключение между АТС предприятия и платформой FMC предоставляет мобильному абоненту возможность совершать вызовы со своего мобильного телефона, используя короткий набор в корпоративной офисной сети. Также любой абонент корпоративной телефонной сети может выполнить вызов сотруднику с мобильным телефоном, набрав его короткий номер.

VoIP-транк – это виртуальный канал между платформой FMC и клиентской АТС, работающий поверх сети IP, аналог E1 в традиционной телефонии. В отличие от канала E1 транк может иметь произвольную ёмкость линий. В системе транк может подключаться как по IP (для регионов), так и по E1 (только Москва).

К системе может быть подключено два вида IP-транков:

- С регистрацией – данный транк позволяет зарегистрировать клиентскую АТС на платформе FMC;
- Без регистрации – данный транк не регистрирует клиентскую АТС на платформе FMC.

Абоненты с двумя локациями – мобильной и транковой – называются конвергентными или FMC-абонентами. При вызовах на мобильный номер пользователя осуществляется вызов на его мобильную локацию, а при вызовах на короткий номер осуществляется одновременный вызов как на мобильную, так и на транковую локацию. Создание конвергентных (FMC) абонентов описано в разделе "Администрирование абонентов" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

В системе существуют три типа абонентов:

- Конвергентный абонент или FMC-абонент – абонент с двумя локациями: транковой (телефон в корпоративной сети, имеет короткий номер из диапазона, назначенного транку) и мобильной (телефон в мобильной сети МТС);
- Мобильный абонент – собственно абонент с мобильным номером (одна локация), поступивший из биллинговой системы. Может иметь добавочные номера, в том числе короткие. Если ему назначить свободный короткий номер из транкового диапазона, становится конвергентным абонентом (FMC);
- Внутренний абонент – внутренний абонент виртуальной АТС с коротким номером. Также поступает из биллинговой системы, может иметь добавочные номера, в том числе короткие, но не из транкового диапазона. См. раздел "Настройка транков" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройки подключения транка выполняются Администратором платформы. Для того, чтобы вызовы маршрутизировались в транк, для него необходимо задать номерную ёмкость. Номерные ёмкости разных транков в предприятии не должны пересекаться. После задания номерной ёмкости на платформе FMC формируются конвергентные абоненты с короткими номерами согласно указанной размерности номерной ёмкости.

Транки добавляются из биллинговой системы. После того, как услуга поступает в систему, необходима её настройка Администратором платформы, затем на почту Администратору предприятия приходит письмо, что создан транк определённой ёмкости с определённым именем в соответствующем подразделении. Администратору предприятия

требуется настроить АТС для соединения с платформой FMC, добавить в транк диапазоны номеров, добавить мобильных абонентов в транк.

1.3. Пользовательские услуги

Пользовательские услуги назначаются определённому пользователю системы. Такие услуги используются, управляются и настраиваются индивидуально пользователем.

1.3.1. Дополнительные внутренние номера

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Дополнительные внутренние номера" (Alternate Numbers) позволяет пользователю иметь до 5 телефонных номеров в дополнение к основному номеру. Пользователь будет доступен по любому из своих дополнительных номеров. Каждый дополнительный номер может быть, как прямым номером, так и добавочным. Пользователь также может обеспечиваться дополнительными номерами и без предоставления основного номера – в этом случае пользователь не может выполнять вызовы, за исключением обратного вызова с портала.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Дополнительные внутренние номера выбираются для каждого абонента Администратором из списка доступных номеров. Доступные номера поступают из биллинговой системы.

1.3.2. История вызовов

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "История вызовов" позволяет пользователям получать информацию о исходящих, входящих и пропущенных вызовах. См. "[История вызовов](#)".

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Просмотр истории вызовов пользователя рассматривается в разделе "История вызовов" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.3. Парковка вызова (Call Park)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Парковка вызова (Call Park)" позволяет пользователю установить вызов на удержание таким образом, что пользователи в группе или предприятии могут принять этот вызов. Пользователь может приостановить звонок на неопределённый промежуток времени. В течение этого времени данный пользователь может свободно выполнять другие звонки и использовать остальные возможности портала. Затем пользователь может выполнить подбор запаркованного звонка с любого аппарата. Припаркованный звонок может быть подобран любым пользователем с помощью функции "Снятие вызова с парковки".



ПРИМЕЧАНИЕ

Для подбора припаркованного звонка, требуется ввести код доступа к услуге "Снятие вызова с парковки". Для этого наберите на своём IP-телефоне #29. Если телефон – мобильный, наберите #29 и нажмите **Вызов**.

Для выполнения парковки звонка пользователь во время соединения нажимает на Flash (или кратковременно нажимает на рычаг завершения вызова), а затем вводит код доступа к услуге. Затем пользователь вводит номер телефона пользователя, на которого будет запаркован звонок (этот пользователь должен находиться в той же группе). Если номер не введён, то звонок будет запаркован на пользователя, выполнившего парковку.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Пользовательская услуга "Парковка вызова" не требует настройки. Администратору подразделения необходимо предварительно создать группу парковки и добавить в неё пользователя услуги. См. раздел "Парковка вызова" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

Для активации услуги снимите трубку своего IP-телефона и наберите #28.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

Для активации услуги наберите на своём мобильном телефоне #28 и нажмите кнопку **Вызов**.

1.3.4. Перехват вызова (Call Pickup)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Перехват вызова" (Call Pickup) позволяет пользователям отвечать на вызов, поступивший на любой аппарат в группе перехвата. Состав группы перехвата определяется Администратором из пользователей, входящих в подразделение. Для подбора вызова, поступившего другому пользователю в группе, пользователь поднимает трубку и вводит код доступа к услуге, после чего производится соединения с абонентом. Если вызов поступает более чем на один аппарат, подбирается звонок, поступивший первым. Если пользователь уже выполняет звонок, то он может нажать на рычажный переключатель, поставив таким образом абонента на удержание, и подобрать звонок, поступивший на другой аппарат. Затем, при нажатии на рычажный переключатель происходит переключение между абонентами.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Пользовательская услуга "Перехват вызова" не требует настройки. Администратору подразделения необходимо предварительно создать группу перехвата вызовов и добавить в неё пользователя услуги. См. раздел "Перехват вызова" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

Для активации услуги снимите трубку своего IP-телефона и наберите #30.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

Для активации услуги наберите на своём мобильном телефоне #30 и нажмите кнопку **Вызов**.

1.3.5. Гудок (музыка) (Custom Ringback User)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Гудок (музыка)" позволяет пользователю выбрать медиа-файл, который будет использоваться в качестве мелодии вызова при поступлении входящих звонков. Когда пользователю звонят, система распределяет медиа-источники и воспроизводит вызывающему абоненту пользовательский файл, содержащий мелодию, вместо стандартных сигналов.

При поступлении звонка происходит сравнение с профилем пользователя. Если находится соответствие, то используется связанный с профилем медиа-файл, иначе проверяется групповая услуга "Гудок". Если активна групповая услуга, то используется выбранный медиа-файл подразделения, в противном случае воспроизводится мелодия вызова по умолчанию.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга настраивается через веб-интерфейс. Требуется выбрать медиа-файл из списка доступных. См. раздел "Гудок" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.6. Музыка на удержании (Music/Video On Hold User)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Музыка на удержании (Music/Video On Hold User)" позволяет пользователю включать или отключать музыку, воспроизводимую абонентам при постановке вызова на удержание или при парковке вызова. Данная услуга связана с групповой услугой "Музыка на удержании" и требует, чтобы подразделению была назначена услуга "Музыка на удержании". Для того, чтобы при удержании и парковке вызовов можно было воспроизвести музыку, пользователю необходимо выбрать мелодию из списка доступных мелодий. При отключённой услуге абоненты при вызовах на удержании или парковке не будут слышать ничего. Данная возможность доступна всем пользователям подразделения, для которого назначена услуга "Музыка на удержании". Данная услуга не доступна виртуальным пользователям и не применяется к пользователям услуги "Очередь".

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Пользователь может отключить музыку на время одного звонка, набрав код доступа к услуге как перед набором номера, так и в процессе звонка. Услуга будет отключена до окончания соединения. После окончания соединения услуга восстанавливается. Пользовательская услуга "Музыка на удержании" требует, чтобы была назначена групповая услуга "Музыка на удержании".

Услуга настраивается через веб-интерфейс (на постоянной основе) или с помощью кода доступа к услуге (на время одного звонка). Пользователю требуется выбрать медиа-файл из списка доступных. Если пользователю не назначена услуга "Музыка на удержании", но при этом ему назначена групповая услуга "Музыка на удержании", пользователь может включать/отключать услугу на уровне подразделения. Настройка услуги через веб-интерфейс описана в разделе "Музыка на удержании" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ "МУЗЫКА/ВИДЕО НА УДЕРЖАНИИ" ДЛЯ ТЕКУЩЕГО ВЫЗОВА

Вы можете отменить использование музыки на удержании для текущего вызова. Для этого необходимо ввести код доступа к услуге:

- Для IP-телефона: наберите на своём IP-телефоне #70;
- Для мобильного телефона: наберите #70 и нажмите **Вызов**.

1.3.7. Найди меня

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Найди меня" позволяет перенаправить входящий вызов с одного номера пользователя на другой. В результате пользователь может, например, принять вызов, поступивший на его рабочий телефон, со своего домашнего или мобильного телефона.

Услуга "Найди меня" представляет собой блок следующих услуг:

- Параллельный вызов – услуга позволяет определить список телефонных номеров, по которым пользователь может быть доступен. Входящий звонок, подходящий по критериям, будет передаваться одновременно на все активные номера. Все телефонные аппараты пользователя будут звонить одновременно. Соединение будет установлено с тем аппаратом, на котором пользователь поднимет трубку. См. "[Параллельный вызов](#)";
- Последовательный вызов – услуга позволяет определить список телефонных номеров, по которым пользователь может быть доступен. Входящий звонок, подходящий по критериям, будет передаваться поочерёдно на все эти номера. При этом вызывающий абонент будет информироваться о попытках дозвониться. Вызывающий абонент может прервать процесс дозвона и оставить сообщение. См. "[Последовательный вызов](#)";
- Переадресация – услуга позволяет автоматически переводить вызовы на другой номер. В зависимости от различных условий пользователь может настроить переадресацию нескольких видов:
 - Переадресация безусловная – услуга позволяет автоматически переводить все входящие вызовы на другой номер. См. "[Переадресация безусловная](#)";
 - Переадресация по занятости – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя занят. См. "[Переадресация по занятости](#)";
 - Переадресация по неотвечу – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя не отвечает после определённого количества сигналов. См. "[Переадресация по неотвечу](#)";
 - По недоступности – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя недоступен.

При этом для услуги "Найди меня" задаётся расписание, определяющее, в какое время следует выполнять поиск. Для вызовов, поступивших не в период действия расписания, поиск доступного номера пользователя не выполняется. См. "[Расписание](#)". Для того, чтобы система могла выполнять поиск доступного номера, необходимо включить и настроить услугу. Включение/Отключение и настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс. Подробное описание настройки содержится в разделе "Найди меня" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.7.1. Параллельный вызов

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Параллельный вызов" позволяет оповещать пользователя о входящем звонке на его номер посредством нескольких аппаратов. Пользователь может определить до 12 телефонных номеров, по которым он может быть доступен (например, мобильный телефон, домашний телефон, рабочий телефон и т.д.).

Когда вызывающий абонент пытается связаться с пользователем услуги, услуга переводит его на все указанные пользователем телефонные номера. Аппарат, с которого пользователь ответил на звонок, считается активным, на остальные аппараты поступление входящего вызова прекращается. Все звонки обрабатываются согласно сценариям. Например, при поступлении звонка на рабочее место, если пользователь не ответил, звонок может быть переведён на голосовую почту. При этом вызов по всем остальным аппаратам также будет прекращён. Если локация занята, то звонок будет обработан по сценарию "Занято", остальные локации не звонят.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга настраивается через веб-интерфейс. Пользователю необходимо создать список локаций, сделать необходимые локации активными и указать расписание, в соответствии с которым вызовы будут распределяться на все активные номера. В качестве локаций пользователь может задать до 12 телефонных номеров. См. раздел "Найди меня" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.7.2. Последовательный вызов

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга позволяет определить до 5 телефонных номеров, по которым пользователь может быть доступен. Входящий звонок, подходящий по критериям, будет передаваться поочередно на все эти номера. При этом вызывающий абонент будет информироваться о попытках дозвониться. Вызывающий абонент может прервать процесс дозвона и оставить сообщение.

В процессе работы услуги "Последовательный вызов" при входящем звонке, данная услуга берет на себя управление звонком и воспроизводит вызывающему абоненту информацию о том, что система будет выполнять поиск доступной локации пользователя. Затем услуга пытается дозвониться до пользователя посредством последовательного набора телефонных номеров, указанных в списке номеров для услуги "Последовательный вызов". Поиск доступного номера начинается со звонка ту локацию, которую пользователь установил как первую при настройке услуги. Это может быть основная локация пользователя. Если основной номер пользователя занят, система продолжает выполнять поиск доступного номера (если соответствующая опция установлена при настройке услуги). После звонка по последнему номеру, если пользователь не ответил, выполнение обзвона прекращается. После этого звонок обрабатывается по сценарию неотвеченного (например, переводится на голосовую почту). Обратите внимание, что пользователю ничего не мешает ввести одну и ту же локацию дважды или указать свой собственный телефонный номер первым в очередности обзвона, а основную локацию поставить, например, на последнее место.

Для каждого телефонного номера производятся следующие действия:

- Звонок поступает на номер телефона, и включается таймер. Таймер настраивается отдельно для каждого номера;
- Если вызываемый номер занят, то звонок завершается и происходит дозвон по следующему номеру. Также основной номер может быть сконфигурирован так, что предоставление услуги прекратится, если по основному номеру пользователь оказался занят (при этом звонок обрабатывается по сценарию "занято"). Если все номера заняты, то звонок также будет обработан по сценарию "занято";
- Если вызываемый абонент ответил по одному из номеров, устанавливается соединение, и работа услуги завершается;
- Если количество сигналов достигло заданного параметра, то происходит вызов следующего номера в списке;
- Если в это время вызывающий абонент нажал на #, то звонок будет обработан по сценарию "неотвеченный", процесс обзвона будет прерван. При этом вызывающий абонент может оставить пользователю сообщение.

Следует отметить, что вызываемый абонент может быть вызван сколько угодно раз. Во время поиска доступного номера вызывающему абоненту предоставляются оповещения.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги "Последовательный вызов" выполняется через веб-интерфейс. Пользователь выполняет следующие действия:

- Задаёт до 5 телефонных номеров;
- Определяет, производить ли поиск по другим номерам, если основной номер занят;
- Задаёт очередность перебора телефонных номеров;
- Количество гудков для каждого номера. При достижении заданного количества вызов поступает на следующий номер;
- Расписание, определяющее, в какое время следует выполнять последовательный вызов. При этом может быть выбрана опция "Всегда", а также может быть создано собственное персональное расписание. Для вызовов, поступивших не в период действия расписания, последовательный поиск доступного номера не выполняется.

См. раздел "Найди меня" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.7.3. Переадресация

1.3.7.3.1. Переадресация безусловная

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Безусловная переадресация вызовов" (Call Forwarding Always) позволяет автоматически переводить все входящие вызовы на другой номер. Номер, на который совершается дозвон, принимает входящий вызов и автоматически отправляет его на другой телефонный номер.

Услуга перенаправляет входящие вызовы на другой номер без каких-либо специальных условий, независимо от того, занята ли линия пользователя, доступна она или нет и т.д. Нет никаких ограничений на количество одновременно переадресованных вызовов. Услуга "Переадресация безусловная" позволяет создать замкнутую цепь вызовов. Например, рассмотрим ситуацию, которая возникает, когда абонент А активировал услугу и настроил переадресацию всех вызовов на абонента В, а абонент В звонит абоненту А. Чтобы избежать возникновения условий замкнутой цепи, перед тем, как разрешить переадресацию, система выполняет верификацию, чтобы убедиться, что такая попытка переадресации не создаст замкнутую цепь вызовов. Система понимает такую переадресацию как замкнутую, если соблюдается любое из следующих условий:

- Система определяет, что направление переадресации привязано к пользователю, который известен системе (входит в подразделение) и уже вовлечён в текущее взаимодействие;
- Система находит соответствие между телефонным номером направления, на который выполняется переадресация, с телефонным номером инициатора вызова, который переадресуется.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. Пользователю требуется задать телефонный номер, на который будет выполнена переадресация и расписание, определяющее, в какое время следует выполнять переадресацию. При этом может быть выбрана опция "Всегда", а также может быть создано собственное персональное расписание. Для вызовов, поступивших не в период действия расписания, переадресация не выполняется. Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Найди меня" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #10. Затем введите номер, на который необходимо перенаправлять вызовы.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #11.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), снимите трубку своего IP-телефона и наберите #12. Если услуга включена, то пользователь также услышит телефонный номер, на который осуществляется переадресация.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #10 и нажмите **Вызов**. Затем введите номер, на который необходимо перенаправлять вызовы.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #11 и нажмите **Вызов**.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите на своём мобильном телефоне #12 и нажмите **Вызов**.

1.3.7.3.2. Переадресация по занятости

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Переадресация по занятости" (Call Forwarding Busy) позволяет автоматически переводить все входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя занят. Услуга "Переадресация по занятости" расценивает пользователя как занятого, если у него слишком много активных вызовов или действует услуга, которая делает его телефон занятым для вызывающих абонентов (например, включён режим "Не беспокоить" или "Выборочный отказ от вызовов").

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. Пользователю требуется задать телефонный номер, на который будет выполнена переадресация и расписание, определяющее, в какое время следует выполнять переадресацию. При этом может быть выбрана опция "Всегда", а также может быть создано собственное персональное расписание. Для вызовов, поступивших не в период действия расписания, переадресация не выполняется. Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Найди меня" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #15.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #16.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), снимите трубку своего IP-телефона и наберите #17. Если услуга включена, то пользователь также услышит направление, на которое осуществляется переадресация.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #15 и нажмите **Вызов**.

Деактивация

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #16 и нажмите **Вызов**.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите на своём мобильном телефоне #17 и нажмите **Вызов**.

1.3.7.3.3. Переадресация по неответу

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Переадресация по неответу" (Call ForwardingNo Answer) позволяет автоматически переводить все входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя не отвечает после определённого количества сигналов.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. Пользователю требуется задать телефонный номер, на который будет выполнена переадресация и указать количество сигналов, по истечении которого услуга будет считать, что телефон пользователя не отвечает. Также требуется задать расписание, определяющее, в какое время следует выполнять переадресацию. При этом может быть выбрана опция "Всегда", а также может быть создано собственное персональное расписание. Для вызовов, поступивших не в пери-

од действия расписания, переадресация не выполняется. Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Найди меня" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, выполните следующие действия:

- Снимите трубку своего IP-телефона;
- Наберите #20;
- Введите номер телефона, на который необходимо перенаправлять вызовы.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #21.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), снимите трубку своего IP-телефона и наберите #22. Если услуга включена, то пользователь также услышит направление, на которое осуществляется переадресация.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #20 и нажмите **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #21 и нажмите **Вызов**.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите на своём мобильном телефоне #22 и нажмите **Вызов**.

1.3.7.3.4. Переадресация по недоступности

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Переадресация по недоступности" (Call Forwarding Not Reachable) позволяет автоматически переводить все входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя недоступен.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. Пользователю требуется задать телефонный номер, на который будет выполнена переадресация и расписание, определяющее, в какое время следует выполнять переадресацию. При этом может быть выбрана опция "Всегда", а также может быть создано собственное персональное расписание. Для вызовов, поступивших не в период действия расписания, переадресация не выполняется. Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Найди меня" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, выполните следующие действия:

- Снимите трубку своего IP-телефона;
- Наберите #25;
- Введите номер телефона, на который необходимо перенаправлять вызовы.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #26.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), снимите трубку своего IP-телефона и наберите #27. Если услуга включена, то пользователь также услышит направление, на которое осуществляется переадресация.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #25 и нажмите **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #26 и нажмите **Вызов**.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите на своём мобильном телефоне #27 и нажмите **Вызов**.

1.3.8. Быстрый набор двумя цифрами (Speed Dial 100)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Режим "Быстрый набор двумя цифрами (Speed Dial 100)" позволяет выполнять набор номера посредством двух цифр. Для набора номера пользователь вводит заданный для этого номера двузначный код.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. Пользователю требуется выбрать двухзначный код, ввести для него телефонный номер, на который будет выполняться дозвон при наборе данного двухзначного кода, и описание номера. Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Быстрый набор двумя цифрами" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.



ПРИМЕЧАНИЕ

Вы можете задать любой телефонный номер для быстрого набора двумя цифрами, кроме номеров вызова срочных служб 01,02,03,04.

Также пользователь может настраивать кнопки быстрого дозвона при вводе кода доступа к услуге (#80) со своего аппарата. В ответ он услышит специальный тональный сигнал. Затем пользователю предлагается задать параметры быстрого набора номера. После этого пользователь вводит 2 цифры быстрого доступа, а затем номер телефона, после чего нажимает #. После этого система выдаёт подтверждающее сообщение, и пользователь отключается.

Например, пользователь хочет назначить на номер 89161234567 код быстрого доступа 23. Для этого он вводит:
#80 [сигнал] 23 89161234567# [сообщение]

АКТИВАЦИЯ С ПОМОЩЬЮ КОДА ДОСТУПА К УСЛУГЕ

- Для IP-телефона: снимите трубку своего IP-телефона и наберите #80. Введите две цифры быстрого доступа, затем номер телефона и нажмите #;
- Для мобильного телефона: наберите на своём мобильном телефоне #80 и нажмите **Вызов**. Введите две цифры быстрого доступа, затем номер телефона и нажмите #.

Для изменения номера выполните те же действия, что и для добавления номера.

1.3.9. Быстрый набор одной цифрой (Speed Dial 8)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Режим "Быстрый набор одной цифрой" (Speed Dial 8)" позволяет пользователю назначить часто используемые или трудно запоминаемые номера на одну цифру. После этого для связи с номером потребуется просто ввести эту цифру.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. Пользователю требуется для каждой цифры с 2 до 9 задать телефонный номер, который будет набираться при нажатии на эту цифру, и описание.

Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Быстрый набор одной цифрой" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf. Также пользователь может настраивать кнопки быстрого дозвона при вводе кода доступа к услуге (#81) со своего аппарата. В ответ он услышит специальный тональный сигнал. Затем пользователю предлагается задать параметры быстрого набора номера. После этого пользователь вводит одну цифру быстрого доступа, а затем номер телефона, после чего нажимает #. После этого система выдаёт подтверждающее сообщение, и пользователь отключается.

Например, пользователь хочет назначить на номер 89161234567 код быстрого доступа 5. Для этого он вводит:

#81 [сигнал] 5 89161234567# [сообщение]

АКТИВАЦИЯ С ПОМОЩЬЮ КОДА ДОСТУПА К УСЛУГЕ

- Для IP-телефона: снимите трубку своего IP-телефона и наберите #81. Введите одну цифру быстрого доступа, затем номер телефона и нажмите #;
- Для мобильного телефона: наберите на своём мобильном телефоне #81 и нажмите **Вызов**. Введите одну цифру быстрого доступа, затем номер телефона и нажмите #. Для изменения номера выполните те же действия, что и для добавления номера.

1.3.10. Чёрно-белые списки

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Пользовательская услуга "Чёрно-белые" списки позволяет устанавливать ограничения на входящую связь.

Существует возможность отказаться от приёма вызовов с определённых номеров. Вызовы, поступившие с заданных номеров, будут отклонены. Остальные вызовы будут обработаны обычным способом. Кроме того, можно наоборот, принимать только те вызовы, которые поступили с определённых номеров. Вызовы с других номеров будут отклонены и обработаны по сценарию "занято" – переведены на голосовую почту или на системные оповещения. Ограничения входящей связи задаются пользователем самостоятельно через веб-интерфейс.

Ограничения входящей связи могут быть использованы не только для пользователя, но также и для голосового меню. Администратор подразделения может настроить голосовое меню любого уровня таким образом, чтобы принимать (или наоборот, отклонять) вызовы с определённых номеров и/или масок номеров. В результате входящие вызовы, попадающие под ограничения голосового меню, отклоняются.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Ограничения на входящие вызовы накладываются пользователем самостоятельно на странице настроек услуги "Чёрно-белые списки". См. раздел "Чёрно-белые списки" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

Пользователю требуется указать следующие параметры:

- Телефонный номер вызываемого абонента (могут быть использованы маски номеров). Вызовы с этого номера будут обрабатываться согласно выбранному правилу;
- Правило – разрешить или запретить вызовы с этого номера;
- Расписание. Абонент может использовать как расписания, созданные Администратором для всего подразделения, так свои собственные. Персональные расписания абонента создаются пользователем самостоятельно через веб-интерфейс.

Настройка ограничений входящей связи для голосового меню выполняется Администратором подразделения на странице настроек голосового меню. См. раздел "Голосовое меню" руководства MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.11. Автодозвон (Automatic Callback)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Автодозвон" (Automatic Callback) используется при исходящих вызовах. Если у вызываемого абонента занята линия, пользователь может автоматически устанавливать соединение, когда линия освободится. При включённой услуге пользователь услышит запрос на отслеживание состояния линии и автоматический звонок, когда линия освободится. Как только вызываемый абонент освободится, услуга "Автодозвон" предпринимает попытку соединения.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Пользователь может включить/отключить услугу через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите код доступа к услуге. Все запросы для услуги "Автодозвон" будут отменены.

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #06;
- Для мобильного телефона: наберите #06 и нажмите **Вызов**.

ДОСТУП К МЕНЮ АВТОДОЗВОНА

С помощью интерактивного меню пользователь может получить информацию о текущих запросах для автодозвона и отменить конкретные запросы. Для доступа к интерактивному меню:

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #07;
- Для мобильного телефона: наберите #07 и нажмите **Вызов**.

1.3.12. Ожидание вызова (Call Waiting)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Ожидание вызова" (Call Waiting) позволяет отвечать на вызов в то время, как пользователь уже занят другим вызовом. При нажатии на кнопку **Принять вызов** на мобильном телефоне, **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне, происходит соединение с абонентом, ожидающим звонка. Первый абонент переводится в режим ожидания. Смена абонентов производится через меню мобильного телефона, **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Пользователь может включить/отключить услугу через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #36. Услуга будет активирована для всех вызовов.

ДЕАКТИВАЦИЯ ДЛЯ ВСЕХ ВЫЗОВОВ

Для того, чтобы деактивировать услугу для всех вызовов, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #37.

ДЕАКТИВАЦИЯ ДЛЯ СЛЕДУЮЩЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ВЫЗОВА

Для того, чтобы деактивировать услугу для следующего пользовательского вызова, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #43.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), снимите трубку своего IP-телефона и наберите #35.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите #36 и нажмите **Вызов**. Услуга будет активирована для всех вызовов.

ДЕАКТИВАЦИЯ ДЛЯ ВСЕХ ВЫЗОВОВ

Для того, чтобы деактивировать услугу для всех вызовов, наберите #37 и нажмите **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ ДЛЯ СЛЕДУЮЩЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ВЫЗОВА

Для того, чтобы деактивировать услугу для следующего пользовательского вызова, наберите #43 и нажмите **Вызов**.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите #35 и нажмите **Вызов**.

1.3.13. Удержание вызова с помощью Flash (Flash Call Hold)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Удержание вызова с помощью Flash" (Flash Call Hold) позволяет пользователю удержать один звонок на любой период времени до тех пор, пока абонент на другом конце линии не повесит трубку. Удержание вызова во время разговора на мобильном телефоне осуществляется с помощью соответствующего пункта меню, **flash** либо кратковременным нажатием на рычажный переключатель на аналоговом телефоне. Удерживание осуществляется до момента пока абонент на другом конце линии не повесит трубку.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Пользователь может включить/отключить услугу с помощью кода доступа к услуге. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

АКТИВАЦИЯ И ДЕАКТИВАЦИЯ УСЛУГИ НА IP-ТЕЛЕФОНЕ

При работе со звонками по двум линиям одновременно пользователь может поставить звонок на удержание, для этого он нажимает Flash (или кратковременно нажимает на рычажный переключатель), получает специальный сигнал и набирает код доступа к услуге "Удержание вызова с помощью Flash" – #58. В результате звонок удерживается.

Услуга деактивируется при возникновении какого-либо из перечисленных ниже событий:

- Если пользователь, который поставил звонок на удержание, кладёт трубку, то звучит предупреждающий сигнал, пользователь снимает трубку и возвращает удержанный звонок;
- Удержанный абонент кладёт трубку, разрывая соединение;
- Пользователь, удерживающий звонок, ещё раз нажимает на Flash (получает специальный сигнал) и ещё раз набирает код доступа к услуге "Удержание вызова с помощью Flash" – #58. Соединение с удержанным абонентом восстанавливается.

АКТИВАЦИЯ И ДЕАКТИВАЦИЯ УСЛУГИ НА МОБИЛЬНОМ ТЕЛЕФОНЕ

При работе со звонками по двум линиям одновременно пользователь может поставить звонок на удержание, для этого он нажимает ##, получает специальный сигнал и набирает код доступа к услуге "Удержание вызова с помощью Flash" – *58. В результате звонок удерживается.

Услуга деактивируется при возникновении какого-либо из перечисленных ниже событий:

- Если пользователь, который поставил звонок на удержание, кладёт трубку, то звучит предупреждающий сигнал, пользователь снимает трубку и возвращает удержанный звонок;
- Удержанный абонент кладёт трубку, разрывая соединение;
- Пользователь, удерживающий звонок, ещё раз набирает ## (получает специальный сигнал) и код доступа к услуге "Удержание вызова с помощью Flash" – *58. Соединение с удержанным абонентом восстанавливается.

1.3.14. Перевод вызова (Call Transfer)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Перевод вызова" (Call Transfer) позволяет выполнять перевод входящего звонка на абонента без его консультирования или с предварительной консультацией.

1.3.14.1. Прямой перевод вызова (Blind Call Transfer)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Прямой перевод вызова (Blind Call Transfer)" позволяет пользователю перевести активный звонок на абонента без предварительной консультации с ним. Для выполнения перевода звонка без предварительной консультации пользователь на мобильном телефоне сначала ставит вызов на удержание (с помощью соответствующего пункта меню), **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне. Далее вызывает второго абонента и нажимает на мобильном телефоне *1, **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне. Пока телефон звонит, пользователь кладёт трубку, изначальный вызывающий абонент слышит гудок и соединяется с конечным абонентом, если он отвечает на вызов.

1.3.14.2. Перевод звонка с трёхсторонней конференцией (Call Transfer with Three-Way Consultation)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Перевод звонка с трёхсторонней конференцией (Call Transfer with Three-Way Consultation)" позволяет пользователю создать конференцию между двумя абонентами, прежде чем соединить одного абонента с другим. Для выполнения перевода звонка пользователь на мобильном телефоне сначала ставит вызов на удержание (с помощью соответствующего пункта меню), **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне, и после длинного гудка вызывает второго абонента. Когда второй абонент отвечает на звонок, пользователь собирает конференцию на мобильном через меню телефона, на аналоговых **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель и далее нажимает *1 на мобильном телефоне, **flash** на аналоговом телефоне. Устанавливается конференция между тремя абонентами. Для перевода звонка с одного абонента на второго пользователь просто вешает трубку.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Для обеспечения выполнения данной услуги на аналоговых телефонах пользователей должны быть установлены опции "The Flash 3WC" и "Перевод звонка с помощью Flash" (Flash Transfer).

1.3.14.3. Перевод звонка с предварительной консультацией (Call Transfer with Third-Party Consultation)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Перевод звонка с предварительной консультацией (Call Transfer with Third-Party Consultation)" позволяет пользователю перевести активный звонок на абонента после предварительной консультации с ним. Для выполнения перевода звонка с предварительной консультацией на мобильном телефоне пользователь сначала ставит вызов на удержание (с помощью соответствующего пункта меню), **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне, и после длинного гудка вызывает второго абонента. Когда второй абонент отвечает на звонок, пользователь собирает конференцию на мобильном через меню телефона, на аналоговых **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель и далее нажимает *1 на мобильном телефоне, **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Для обеспечения выполнения данной услуги на аналоговых телефонах пользователей должна быть установлена опция "Перевод звонка с помощью Flash".

1.3.15. Трёхсторонняя конференция (Three-Way Call)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Трёхсторонняя конференция" (Three-Way Calling) позволяет пользователю вызывать одновременно двух абонентов и устанавливать между ними конференцсвязь. Создать конференцию во время звонка пользователь на мобильном телефоне может через меню мобильного телефона, **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне. Перед ответом или после ответа второго абонента пользователь собирает конференцию на мобильном через меню телефона, на аналоговых **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель и далее нажимает *1 на мобильном телефоне, **flash**, либо кратковременное нажатие на рычажный переключатель на аналоговом телефоне. Когда пользователь кладёт трубку, конференция заканчивается (это не относится к случаю, когда пользователю разрешается осуществлять перевод звонка, при котором звонок между двумя другими сторонами остается активным). Пользователь может инициировать приватный разговор с второстепенным абонентом перед объединением в конференцию (т.н. консультация). Если во время этого пользователь кладёт трубку, звонок основного абонента ставится на удержание, и телефон звонит снова.

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ "ТРЕХСТОРОННЯЯ КОНФЕРЕНЦИЯ" ДЛЯ IP-ТЕЛЕФОНА

IP телефон предоставляет такие же возможности, как и аналоговый телефон, но они дополняются следующими возможностями (в зависимости от модели и производителя телефона):

- Перевод вызова – используется кнопка **Transfer**;
- Ответ на вызов – используется кнопка **Anser**;
- Конференция – используется кнопка **Conf**.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.16. Многопользовательские конференции

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Многопользовательские конференции" (Meet-Me Conferencing) предоставляет следующие возможности:

- До 294-сторонних аудиоконференций;
- Конференции как запланированные (по расписанию), так и без резервирования;
- Выключение микрофонов участников конференций и приглашение новых участников модератором;
- Веб-интерфейс для настройки конференции;
- DTMF-команды для доступа к опциям конференции;
- Высокое разрешение аудио (HD).

Администратор подразделения создаёт конференцию через веб-интерфейс. При этом автоматически создаётся идентификатор конференции и PIN-код модератора для доступа к конференции в качестве модератора.

Модераторам доступны следующие опции:

- Режим лекции – в данном режиме отключаются микрофоны у всех участников конференции, кроме модератора, включившего режим лекции. Микрофон автоматически отключается у любого участника, который присоединяется к конференции. В режиме лекции участники конференции не могут самостоятельно включить свои микрофоны;
- Приглашение нового участника посредством выполнения вызова данному участнику – модератор может инициировать вызов из конференции для того, чтобы добавить нового участника. Для этого он набирает телефонный номер участника. К данному вызову применяются такие услуги, как "Ограничение исходящей связи" и "Конференц-мост". Когда вызываемый абонент отвечает на вызов, воспроизводится сообщение, приглашающее пользователя присоединиться к конференции;
- Блокировка конференции – когда конференция блокируется, новые участники к ней присоединиться не могут, однако модератор при этом всё ещё может пригласить новых участников при помощи исходящих вызовов. Для того, чтобы новые участники снова могли присоединяться к конференции, её необходимо сначала разблокировать. Когда последний модератор конференции покидает конференцию, конференция автоматически разблокируется. Данный способ позволяет новому модератору присоединиться к конференции и выполнять дальнейшее управление конференцией;
- Выключение микрофона – модератор может отключить микрофон у своей телефонной линии. При этом остальные участники могут продолжать разговор;
- Набор клавиш DTMF – позволяет получать доступ к опциям конференции при помощи набора определённых клавиш на телефонном аппарате;
- Воспроизведение списка участников – модератор нажимает на определённую клавишу, и ему называется количество участников конференции. Если при этом включена опция записи имён при присоединении к конференции, также воспроизводятся имена участников. Опция переключки отключается, если в конференции участвует более 20 пользователей.

Участникам конференции без полномочий модератора доступны следующие опции:

- Включение/выключение микрофона у своей телефонной линии. При этом остальные участники могут продолжать разговор. Участник конференции не может включить микрофон, если микрофон был отключен модератором;
- Воспроизведение списка участников конференции. Если Администратор включил опцию записи имён при присоединении к конференции, участнику при присоединении к конференции предлагается произнести своё имя. Записанные имена участников конференции доступны для прослушивания любым участником конференции при нажатии на определённую клавишу;
- Выполнение входа в конференцию в качестве модератора (с последующим набором PIN-кода модератора).

ДОСТУП К МНОГОПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ

Для доступа к конференции участники конференции выполняют вызов на номер конференц-моста, набирают идентификатор конференции (ID) и нажимают на клавишу "#". В качестве номера конференц-моста может использоваться как основной, так и добавочный телефонный номер. Пользователь, который вводит PIN-код модератора для доступа к конференции, становится модератором данной конференции и получает права на управление конференцией.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Администратор создаёт многопользовательскую конференцию через веб-интерфейс. Пользователь с правами Администратора может просмотреть настройки конференции, добавить новую конференцию, удалить неактуальную.

Администратор определяет название и тип конференции в зависимости от расписания:

- Однократная конференция;
- Повторяющаяся конференция;
- Конференция без резервирования.

В зависимости от расписания Администратор задаёт параметры конференции, такие как дата и время начала, окончания, продолжительность, периодичность.

- Для однократных конференций Администратор указывает дату и время начала и продолжительность;
- Для повторяющихся конференций Администратор задаёт дату и время начала, продолжительность, частоту повторений (ежедневно или еженедельно), интервал повторений (количество дней или дни недели);
- Для конференций без резервирования задаёт дату и время начала и окончания (либо опцию "Никогда").

Администратор определяет общие настройки конференции, такие как:

- Включение/выключение микрофонов всех участников конференции при входе (участники могут включить микрофоны, нажав на клавишу "1");
- Завершать ли конференцию при выходе модератора.

Также Администратор выбирает тип звукового оповещения при входе/выходе участников конференции. Администратор также может включить опцию записи имён участников при присоединении к конференции. В этом случае при входе участника в конференцию ему предлагается произнести своё имя. Тогда при нажатии на клавишу "2" производится не только количество участников конференции, но и их имена. См. раздел "Настройка многопользовательских конференций" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

КОМАНДЫ DTMF, ДОСТУПНЫЕ МОДЕРАТОРУ КОНФЕРЕНЦИИ

Для доступа к меню DTMF во время конференции наберите на своём телефонном аппарате клавишу "*". При прослушивании меню DTMF модератором конференции другие участники конференции могут продолжать общение. Но модератор при этом не слышит конференцию.

При помощи команд DTMF модератору доступны следующие опции:

- * – Повтор опций меню;
- 1 – Включение или выключение своего микрофона;
- 2 – Получение списка участников;
- 3 – Включение или выключение режима лекции;
- 4 – Блокировка или разблокировка конференции;
- 6 – Приглашение нового участника посредством выполнения ему исходящего вызова;
- 8 – Завершение конференции;
- # – Возврат в конференцию.

КОМАНДЫ DTMF, ДОСТУПНЫЕ УЧАСТНИКУ КОНФЕРЕНЦИИ

Некоторые опции управления конференцией с помощью меню DTMF доступны также обычным участникам конференции. Для доступа к меню DTMF во время конференции участник конференции набирает на своём телефонном аппарате клавишу "*". При прослушивании меню DTMF участником конференции другие участники конференции могут продолжать общение.

При помощи команд DTMF участнику конференции доступны следующие опции:

- * – Повтор опций меню;
- 1 – Включение или выключение своего микрофона;
- 2 – Получение списка участников;
- 9 – Выполнение входа в конференцию в качестве модератора (с последующим набором PIN-кода модератора);
- # – Возврат в конференцию.



ПРИМЕЧАНИЕ

Если Вы не хотите прослушивать меню DTMF, Вы можете пропустить прослушивание нажатием на клавишу "*" с последующим набором соответствующей клавиши для доступа к нужной опции.

ВХОД В КАЧЕСТВЕ МОДЕРАТОРА

При наборе клавиши 9 для доступа к конференции в качестве модератора у участника конференции запрашивается PIN-код модератора. Требуется ввести PIN-код модератора и нажать на клавишу "#". Если PIN-код правильный, участник конференции становится модератором конференции и может выполнять команды DTMF, доступные модератору.

ВКЛЮЧЕНИЕ/ВЫКЛЮЧЕНИЕ МИКРОФОНА

Участник конференции может включать и выключать микрофон только у своей собственной линии. При этом если модератор выключает микрофон у линии участника, участник не может его включить. То есть, если для конференции установлена опция "Выключать микрофоны участников при входе", участники самостоятельно включают свои микрофоны при помощи клавиши "1". Но если модератор во время конференции включает режим лекции, участники не могут самостоятельно включить свои микрофоны.

ПОЛУЧЕНИЕ СПИСКА УЧАСТНИКОВ

При наборе клавиши 2 для получения списка участников модератору или участнику конференции воспроизводится количество участников. Если при этом включена опция записи имён при присоединении к конференции, также воспроизводятся имена участников. Опция воспроизведения имён отключается, если в конференции участвует более 20 пользователей. воспроизведение имён участников задаётся настройкой "Записывать имена при входе в конференцию". Если данная опция выбрана, то участнику при входе в конференцию предлагается произнести своё имя. Записанные имена участников конференции доступны для прослушивания любым участником конференции при нажатии на клавишу 2. Данная настройка определяется Администратором предприятия через веб-интерфейс. См. руководство MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.17. Отказ от анонимных вызовов (Anonymous Call Rejection)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Отказ от анонимных вызовов" (Anonymous Call Rejection) предоставляет возможность отказаться от звонков абонентов, запретивших свою идентификацию. При включённой услуге абоненты, запретившие идентификацию, будут проинформированы о том, что вызываемый абонент не принимает неопознанные звонки. Телефон пользователя звонить не будет, и информация о входящем вызове не поступит.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Пользователь может включить/отключить услугу через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём IP-телефоне #03.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём IP-телефоне #04.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите на своём IP-телефоне #05.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #03 и нажмите **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #04 и нажмите **Вызов**.

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы узнать состояние услуги (активирована услуга или деактивирована), наберите на своём мобильном телефоне #05 и нажмите **Вызов**.

1.3.18. Режим "Не беспокоить" (Do Not Disturb)

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Режим "Не беспокоить" (Do Not Disturb) позволяет включить режим "Не беспокоить". Все вызовы, адресованные пользователю, будут обрабатываться по сценарию "Занято". При этом вызывающий абонент не информируется о состоянии вызываемого.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга включается/отключается пользователем через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ IP-ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #53.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, снимите трубку своего IP-телефона и наберите #54.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы активировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #53 и нажмите **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

Для того, чтобы деактивировать услугу, наберите на своём мобильном телефоне #54 и нажмите **Вызов**.

1.3.19. Оповещение при важных вызовах

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Оповещение при важных вызовах" позволяет воспроизводить отличительный сигнал при внешних входящих вызовах согласно заданным критериям. Услуга применяется при поступлении внешних вызовов, удовлетворяющих выбранным критериям. Пользователь может определить такие критерии, как номер вызывающего абонента, время дня и день недели. Критерии могут быть скомбинированы.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется пользователем через веб-интерфейс. Пользователю необходимо включить услугу и выбрать критерий оповещения. Для этого пользователю требуется указать следующие параметры критерия оповещения:

- Расписание, в соответствии с которым будут обрабатываться входящие вызовы. Абонент может использовать как расписания, созданные Администратором для всего подразделения, так свои собственные. Персональные расписания абонента создаются пользователем самостоятельно через веб-интерфейс;
- Вызовы, о которых будет выполняться оповещение. Это могут быть любые внешние номера или определённые номера (пользователю требуется добавить данные номера). Пользователь может добавить до 12 номеров или масок номеров. См. раздел "Оповещение при важных вызовах" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.20. АнтиАОН

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "АнтиАОН" (Calling Line Identification Restriction) используется при исходящих вызовах. Услуга позволяет скрывать свой телефонный номер при выполнении вызова какому-либо абоненту. При включённой услуге вызываемый абонент не увидит на своём аппарате номер вызывающего абонента. При отключённой услуге вызываемый абонент при поступлении входящего вызова будет видеть информацию о вызывающем абоненте.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Услуга не требует настройки. Пользователь может включить/отключить услугу через веб-интерфейс или с помощью кода доступа к услуге. См. раздел "Услуги, не требующие настроек" в руководстве MTS.VPBX.AdministratorInterprises.pdf.

ЗАПРОС СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

Для того, чтобы получить информацию о том, включена или отключена услуга "АнтиАОН", наберите код доступа к услуге.

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #38;
- Для мобильного телефона: наберите #38 и нажмите **Вызов**.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ "АНТИАОН" ДЛЯ ОДНОГО ОТДЕЛЬНОГО ВЫЗОВА

Вы можете скрыть свой телефонный номер для одного отдельного вызова. Для этого перед началом звонка наберите код доступа к услуге, а затем выполните вызов по обычному сценарию.

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #41;
- Для мобильного телефона: наберите #41 и нажмите **Вызов**.

АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ "АНТИАОН" ДЛЯ ВСЕХ ВЫЗОВОВ

Вы можете включить постоянный запрет на отображение своего номера у вызываемого абонента.

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #39;
- Для мобильного телефона: наберите #39 и нажмите **Вызов**.

ОТОБРАЖЕНИЕ НОМЕРА ВЫЗЫВАЮЩЕГО АБОНЕНТА ДЛЯ ОДНОГО ОТДЕЛЬНОГО ВЫЗОВА

При включённой услуге "АнтиАОН" существует возможность временно отменить запрет на отображение своего телефонного номера для одного отдельного вызова. Ваш телефонный номер станет доступен вызываемому абоненту. После завершения данного вызова при совершении новых вызовов информация о телефонном номере передаваться не будет. Для того, чтобы разрешить отображение своего телефонного номера для определённого вызова, этого перед началом вызова наберите код доступа к услуге, а затем выполните вызов по обычному сценарию.

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #42;
- Для мобильного телефона: наберите #42 и нажмите **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ УСЛУГИ "АНТИАОН" ДЛЯ ВСЕХ ВЫЗОВОВ

Вы можете отменить запрет на отображение своего номера у вызываемого абонента.

- Для IP-телефона: снимите трубку на своём IP-телефоне и наберите #40;
- Для мобильного телефона: наберите #40 и нажмите **Вызов**.