

[ОПИСАНИЕ УСЛУГИ]

РУКОВОДСТВО ПО УСЛУГАМ FMS

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.....	5
1.2. Групповые услуги.....	6
1.2.1. История вызовов.....	6
1.2.2. Коммуникатор.....	7
1.2.3. Расписание.....	7
1.2.4. Ограничение исходящей связи.....	8
1.2.5. Транклинки.....	9
1.2.6. Запись разговоров.....	9
1.3. Пользовательские услуги.....	10
1.3.1. История вызовов.....	10
1.3.2. Найди меня.....	10
1.3.2.1. Параллельный вызов.....	11
1.3.2.2. Последовательный вызов.....	11
1.3.2.3. Переадресация.....	12
1.3.2.3.1. Переадресация безусловная.....	12
1.3.2.3.2. Переадресация по занятости.....	13
1.3.2.3.3. Переадресация по неответу.....	14
1.3.2.3.4. Переадресация по недоступности.....	15
1.3.3. Чёрно-белые списки.....	16
1.3.4. Автодозвон (Automatic Callback).....	17
1.3.5. Ожидание вызова (Call Waiting).....	18
1.3.6. Удержание вызова с помощью Flash (Flash Call Hold).....	18
1.3.7. Перевод вызова (Call Transfer).....	19
1.3.7.1. Прямой перевод вызова (Blind Call Transfer).....	19
1.3.7.2. Перевод звонка с трёхсторонней конференцией (Call Transfer with Three-Way Consultation)...	19
1.3.7.3. Перевод звонка с предварительной консультацией (Call Transfer with Third-Party Consultation).....	19
1.3.8. Трёхсторонняя конференция (Three-Way Call).....	20
1.3.9. Отказ от анонимных вызовов (Anonymous Call Rejection).....	20
1.3.10. Режим "Не беспокоить" (Do Not Disturb).....	21
1.3.11. Оповещение при важных вызовах.....	21

1

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

1. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Перечень услуг условно разбит на три группы:

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

1.1. Базовые услуги

Услуга "Администратор FMC" – это объединение коротких номеров фиксированной офисной телефонной сети (в одном или нескольких офисах, в одном или разных регионах) и мобильных номеров сотрудников в одну общую сеть, с возможностью общаться внутри данной сети по единой короткой нумерации с выгодными тарифами.

Мобильный и стационарный телефоны сотрудника действуют под единым коротким номером. Сотрудники могут со своих мобильных телефонов набирать любые внутренние короткие номера учрежденческой АТС. Услуга "Администратор FMC" поступает в предприятие из биллинговой системы. Услуга содержит пакет групповых и пользовательских услуг, которые автоматически становятся доступны сотрудникам компании. Управление услугой выполняется Администратором предприятия и пользователем (абонентом).

ГРУППОВЫЕ УСЛУГИ

- Услуга "История вызовов" позволяет получать информацию о исходящих, входящих и пропущенных вызовах по каждому пользователю в регионе. См. "[История вызовов](#)";
- Услуга "Коммуникатор" представлена в виде отдельного приложения, реализующего основные функции телефонии и управление услугами с помощью мобильного телефона. См. "[Коммуникатор](#)";
- Услуга "Ограничение исходящей связи" позволяет накладывать ограничения на исходящие вызовы. См. "[Ограничение исходящей связи](#)";
- Услуга "Расписание" позволяет пользователям настраивать различные расписания для рабочего и нерабочего времени. Расписания используются в системе для настройки услуг, обрабатывающих вызовы различным образом в зависимости от определённых временных критериев.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ

- Услуга "История вызовов" позволяет пользователю получать информацию о своих исходящих, входящих и пропущенных вызовах. См. "[История вызовов](#)";
- 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. См. "[Режим «Не беспокоить» \(Do Not Disturb\)](#)";
- 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. Услуга "Параллельный вызов" (расширенный) имеет преимущество над услугой "Параллельный вызов". См. "[Параллельный вызов](#)";
 - Последовательный вызов – услуга позволяет определить список 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. 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 неответу – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя не отвечает после определенного количества сигналов. См. "[Переадресация по неответу](#)";
- По недоступности – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя не доступен;
- Услуга "Чёрно-белые списки" позволяет пользователю устанавливать ограничения на входящую связь;
- Услуга "Автодозвон" используется при исходящих вызовах. Если у вызываемого абонента занята линия, пользователь может автоматически устанавливать соединение, когда линия освободится. При включенной услуге пользователь услышит запрос на отслеживание состояния линии и автоматический звонок, когда линия освободится;
- Услуга "Ожидание вызова" позволяет отвечать на вызов в то время, как пользователь уже занят другим вызовом;
- Услуга "Удержание вызова с помощью Flash" позволяет пользователю удержать один звонок на любой период времени до тех пор, пока абонент на другом конце линии не повесит трубку;
- Услуга "Перевод вызова" позволяет пользователю переводить входящий вызов другому пользователю различными способами (без консультирования данного абонента или с предварительной консультацией);
- Услуга "Трёхсторонняя конференция" позволяет вызывать одновременно двух абонентов и устанавливать между ними конференц-связь. Также пользователь может инициировать приватный разговор с абонентом перед объединением в конференцию (так называемая консультация);
- Услуга "Отказ от анонимных вызовов" предоставляет возможность отказаться от звонков абонентов, запретивших свою идентификацию. При включенной 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;
- Услуга "АОН" позволяет получать информацию о вызывающем абоненте;
- Услуга "АнтиАОН" позволяет заблокировать передачу информации о вызывающем абоненте на аппарате вызываемого абонента;
- Услуга "Оповещение при важных вызовах" позволяет воспроизводить отличительный сигнал при внешних входящих вызовах.

1.2. Групповые услуги

Групповые услуги назначаются в регион и могут быть следующих категорий:

- Виртуальные услуги – услуги, назначаемые в регион и использующие виртуального пользователя, который выполняет определенные действия при приёме вызова;
- Многопользовательские услуги – услуги, назначаемые в регион и обеспечивающие функциональность, которая вовлекает выбранных пользователей в группу;
- Групповые услуги – услуги, обеспечивающие функциональность, которая применяется ко всем пользователям в регионе.

1.2.1. 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](#).

1.2.2. 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](#).

1.2.3. 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 Администратором. 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".

1.2.4. 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.

1.2.5. Транклиннии

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ



ПРИМЕЧАНИЕ

Услуга "Транклиннии" по умолчанию не входит в сервисный пакет услуги "Администратор FMC", но может быть приобретена дополнительно.

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.FMC.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.FMC.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 регионе.

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

1.2.6. Запись разговоров

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга "Запись разговоров" позволяет записывать разговоры абонентов. Для этого Администратор устанавливает признак записи для необходимых пользователей. После этого будет выполняться запись всех вызовов выбранных

абонентов. В дальнейшем Администратор предприятия может получить информацию по записям разговоров, просмотреть записи, прослушать, загрузить записи на свой компьютер. По каждому вызову предоставляется следующая информация:

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

При просмотре списка записей Администратор может ограничить список вызовов, задав период, за который предоставляется информация (за неделю, месяц или за год).



ПРИМЕЧАНИЕ

Максимальный период хранения записей – 1 год.

Также существует возможность выполнить поиск по пользователям и номерам.



ПРИМЕЧАНИЕ

Запись выполняется в формате ASF. Для прослушивания записей необходим установленный кодек WMA9.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

Настройка услуги выполняется Администратором предприятия через веб-интерфейс на странице настройки услуги "Запись разговоров". Требуется выбрать абонентов и установить для них признак записи.

1.3. Пользовательские услуги

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

1.3.1. 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.

1.3.2. 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 поочередно 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 неответу – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя не отвечает после определенного количества сигналов. См. "[Переадресация по неответу](#)";
 - По недоступности – услуга позволяет автоматически переводить входящие вызовы на другой номер, если телефон пользователя недоступен.

При этом для услуги "Найди меня" задается 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.FMC.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.2.1. 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 переведен на голосовую почту. При этом вызов по всем остальным аппаратам также будет прекращен. 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.FMC.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.2.2. 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 пользо-

ватель 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 вызываемому 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.FMC.AdministratorInterprises.pdf.

1.3.2.3. Переадресация

1.3.2.3.1. 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/регион) и уже вовлечен 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.FMC.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 кнопку **Вызов**. Затем введите номер, на который необходимо перенаправлять вызовы.

ДЕАКТИВАЦИЯ

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

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

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

1.3.2.3.2. 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, включен 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.FMC.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 кнопку **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

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

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

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

1.3.2.3.3. 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 период действия расписания, переадресация не выполняется. Настройка через веб-интерфейс описана в разделе "Найди меня" руководства MTS.VPBX.FMC.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 кнопку **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

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

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

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

1.3.2.3.4. 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.FMC.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 кнопку **Вызов**.

ДЕАКТИВАЦИЯ

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

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

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

1.3.3. Чёрно-белые списки

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

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



ПРИМЕЧАНИЕ

Услуга "Чёрно-белые списки" по умолчанию не входит в сервисный пакет услуги "Администратор FMC", но может быть приобретена дополнительно.

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.

В состав групповых лицензий входят 3 блока:

- [Ограничения исходящей связи](#);
- [Список персональных ограничений](#);
- [Ограничения входящей связи](#).

ОГРАНИЧЕНИЯ ИСХОДЯЩЕЙ СВЯЗИ

- **Групповая лицензия** – распространяет своё действие на всех абонентов только своего подразделения, без ограничений по количеству. Выполненные на портале групповые настройки в соответствии с данной лицензией распространяются на всех абонентов этого же подразделения, за исключением тех абонентов, у которых настроены персональные ограничения;
- **Корпоративный пакет** – распространяет своё действие на всех абонентов предприятия, без ограничений по количеству. Групповые настройки на портале для конкретного подразделения распространяются только на абонентов данного подразделения. Например, в предприятии А куплен корпоративный сервисный пакет 3, поэтому право на ограничение исходящих есть и у подразделения А1, и у подразделения А2. Однако, ограничения вызовов настраиваются для каждой группы отдельно и распространяются только на абонентов своей группы.

Блок позволяет просматривать список исходящих вызовов, которые разрешены Администратором подразделения. Разрешённые типы вызовов обозначены иконкой . Запрещённые – иконкой . По умолчанию списки имеют статус – вызов разрешён. Эта настройка на уровне подразделения автоматически применяется ко всем абонентам подразделения. В случае если Администратор подразделения на уровне подразделения запрещает вызовы на определённый тип, то это значит, что ни один абонент подразделения не будет иметь возможности произвести вызов на запрещённое направление.

СПИСОК ПЕРСОНАЛЬНЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ

Ограничение исходящих:

- **Лицензия "Ограничение входящей связи"**. Может прийти только на мобильного абонента (на его GP) и может использоваться только им;
- **Пользовательский пакет**. Добавляет возможность включить персональные настройки для имеющихся групповых ограничений или добавить возможность ограничения исходящих персонально абоненту:
 - При отсутствии групповых лицензий на исходящие добавляет персональные права на ограничение исходящих владельцу пакета, при этом все типы вызовов по умолчанию разрешены и могут быть изменены;
 - При наличии групповых лицензий на исходящие пакет добавляет права на персональные ограничения исходящих, т.е. даёт возможность изменять выставленные групповые настройки. Изменения применяются только к данному абоненту и не действуют на других абонентов группы.

Ограничение входящих:

- **Пользовательский пакет**. Включает ограничение входящих для обладателя пакета;
- **Лицензия "Групповое ограничение исходящей связи" мобильного пользователя**. Включает ограничение входящих только для этого пользователя.

Абонент не имеет права менять данные настройки. Управление списками осуществляется Администратором подразделения, который может добавлять, изменять списки, и ставить им в соответствие цифровые последовательности. Например, добавить список, Москва495 – 8495*. Цифровые последовательности задаются на уровне подразделения.

ОГРАНИЧЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ СВЯЗИ

- **Лицензия "Групповое ограничение исходящей связи" на групповом GP** – распространяет своё действие на всех абонентов своего подразделения. Имеет ограничение по количеству, которое указано в запросе на подключение от Foris. При наличии нескольких лицензий в подразделении их количество суммируется. Администратор распределяет выделенное число лицензий на соответствующее количество абонентов, явно выбрав их в соответствующем интерфейсе. На мобильных пользователей эти групповые лицензии назначить нельзя. При необходимости на них подключается персональная лицензия через Foris;
- В состав корпоративных пакетов ограничение входящих не входит.

Абонент может самостоятельно установить ограничения на входящую связь. Услуга "Чёрно-белые списки" позволяет 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.

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.FMC.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 региона, так свои собственные. Персональные расписания абонента создаются пользователем самостоятельно через веб-интерфейс.

1.3.4. 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**.

1.3.5. 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.FMC.AdministratorInterprises.pdf.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К УСЛУГЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА

АКТИВАЦИЯ

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

ДЕАКТИВАЦИЯ ДЛЯ ВСЕХ ВЫЗОВОВ

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

ДЕАКТИВАЦИЯ ДЛЯ СЛЕДУЮЩЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ВЫЗОВА

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

ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГИ

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

1.3.6. 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.

1.3.7. 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.

1.3.7.1. 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.

1.3.7.2. 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).

1.3.7.3. 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".

1.3.8. 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 **Ansfer**;
- Конференция – используется кнопка **Conf**.

НАСТРОЙКА УСЛУГИ

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

1.3.9. 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**.

1.3.10. 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**.

1.3.11. 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](#).