



Виртуальная АТС

Руководство пользователя
программным телефоном для Windows



Оглавление

Термины и сокращения.....	4
1. О Программном телефоне.....	6
2. Установка.....	6
2.1. Системные требования.....	6
2.2. Установить Программный телефон.....	7
3. Регистрация.....	9
4. Интерфейс Программного телефона.....	11
5. Панель управления.....	13
6. Адресная книга.....	14
6.1. Описание раздела «Адресная книга».....	14
6.2. Работа с группами контактов.....	15
7. История.....	17
7.1. Описание раздела «История».....	17
7.2. Фильтрация записей журнала.....	19
7.3. Просмотр информации о вызове. Повторный вызов абонента.....	20
7.4. Запись разговора.....	20
8. Телефония.....	21
8.1. Исходящий аудиовызов.....	21
8.2. Входящий аудиовызов.....	23
8.2.1. Принять аудиовызов.....	23
8.2.2. Окно активного вызова.....	24
8.3. Отклонить / завершить вызов.....	27
8.4. Переадресация аудиовызова.....	27
8.4.1. Перевод вызова вводом номера.....	27
8.4.2. Перевод вызова выбором пользователя/группы из контакт-листа.....	28
8.4.3. Перевод вызова через режим тонового набора.....	28
8.4.4. Сценарии перевода вызова.....	29
8.4.4.1. Перевод вызова «С контролем».....	29
8.4.4.2. Перевод вызова «Вслепую».....	29
8.5. Удержание вызова.....	30
8.6. Определение номера.....	30
9. Дополнительные возможности.....	31
9.1. Режим тонового набора.....	31
9.2. Локальная запись разговоров.....	32
9.3. Аудиоконференции.....	33
9.4. Режим «Не беспокоить».....	34
9.5. Обмен текстовыми сообщениями между пользователями домена.....	35
9.5.1. Отправка сообщений.....	35

9.5.2.	Получение сообщений	36
9.6.	Объединение нескольких входящих звонков на одной панели вызовов.....	37
10.	Настройки	38
10.1.	Настройки приложения	40
10.2.	Аудио/видео.....	42
10.3.	Кодеки.....	44
10.4.	Подписки.....	44
11.	Выход из приложения	46
Приложение 1 – Устранение конфликта Программного телефона и «Антивируса Касперского»		48

Термины и сокращения

- Абонент — пользователь услуги телефонной связи
- Администратор — абонент, имеющий право на настройку Услуги в рамках функциональности приобретенного пакета (например, добавление или удаление пользователей, составление отчетов и пр.)
- ВАТС — виртуальная АТС
- Внутренний вызов — вызов между абонентами одного домена
- Входящая линия — телефонный номер домена, на который поступаю вызовы от клиентов Компании
- Вызов — телефонная заявка на установление соединения, которая поступает от абонентского телефонного устройства на телефонную станцию
- Вызов АСД — в рамках данного документа – входящий вызов, который:
 - сначала был переадресован на группу операторов с АСД — алгоритмом распределения;
 - затем распределён на конкретного оператора из этой группы
- Голосовая почта — система для записи и хранения голосовых сообщений; абонент может прослушать оставленные ему сообщения в удобное время
- Группа обработки вызовов — группа операторов виртуального контактного центра; для таких групп в Системе настроен один из алгоритмов автоматического распределения вызовов
- Домен — информационный объект в Системе, выделяемый каждому Клиенту при предоставлении Услуги. Содержит информацию о профиле Услуги данного Клиента, а также информацию о внутренних пользователях Клиента. Название домена также используется для авторизации пользователей в Системе и для доступа к личному Web — кабинету
- Кодек — программа, которая преобразует цифровые данные в формат звукового файла или звукового потока
- Контакт — лицо, чьи контактные данные (имя, номер телефона) сохранены в Программном телефоне
- Компания — физическое или юридическое лицо, заключившее с ПАО «Ростелеком» договор на использование услуги «Виртуальная АТС»
- КЦ — контакт — центр
- ЛК — личный кабинет
- Модальное окно — окно в графическом интерфейсе пользователя, которое блокирует работу пользователя с приложением до тех пор, пока пользователь это окно не закроет; модальными преимущественно реализованы диалоговые окна
- ПК — персональный компьютер
- ПО — программное обеспечение
- Поле — элемент графического пользовательского интерфейса, позволяющий пользователю вводить текстовые данные. Также используется для отображения пользователю текстовых данных с возможностью или без возможности редактирования
- Пользователь — физическое лицо, которому предоставлена учетная запись от личного кабинета в Системе
- ПТ — программный телефон
- РМО — рабочее место оператора
- Системный трей — элемент панели инструментов среды рабочего стола («панель задач» в Windows), используемый для нужд длительно запущенных, но при этом не постоянно используемых программ.

- Система — существующая программно— аппаратная система предоставления услуги «Виртуальная АТС» на федеральном уровне, установленная на сетях ПАО «Ростелеком», функционирующая в полном соответствии с требованиями ПАО «Ростелеком»
- Услуга — услуга «Виртуальная АТС», предоставляемая ПАО «Ростелеком» на федеральном уровне
- Учетная запись — учетная запись пользователя в Системе; совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа в ЛК
- ACD — automatic call distribution; система, распределяющая входящие и исходящие звонки в соответствии с заранее определенными правилами
- BLF — Busy Lamp Field; механизм BLF позволяет пользователям системы просматривать текущее состояние линий других абонентов своего домена на аппаратном SIP— устройстве; доступны следующие состояния линий:
 - «Свободно» – линия абонента свободна, он ни с кем не разговаривает, не пытается дозвониться до другого абонента и ему никто в данный момент не звонит;
 - «Линия используется» – абонент разговаривает с другим абонентом или пытается дозвониться до другого абонента.
- PLC — Packet Loss Concealment; метод сокрытия потерянных пакетов в передаче голоса по IP
- SIP — Session Initiation Protocol; протокол установления мультимедийных сессий по сетям IP, реализованный в соответствии с рекомендациями RFC 2543 и RFC 3261 IETF
- SIP-адрес (SIP URI) — адрес, подобный адресу электронной почты, использующийся для взаимодействия с существующими приложениями IP— сетей
- VAD — Voice Activity Detection; обнаружение голосовой активности во входном акустическом сигнале для отделения активной речи от фонового шума или тишины

1. О Программном телефоне

Программный телефон «Ростелеком ВАТС» — это соффон, предназначенный для пользователей услуги «Виртуальная АТС» компании ПАО «Ростелеком».

Пользователю Программного телефона «Ростелеком ВАТС» (далее — ПТ или Программный телефон) доступны следующие возможности и инструменты:

- Программный телефон на базе протокола SIP:
 - входящие и исходящие вызовы по коротким номерам внутри компании;
 - входящие и исходящие вызовы в телефонную сеть общего пользования (местные, международные, междугородные) и на SIP— номера;
 - отслеживание статуса присутствия в ПТ сотрудников компании;
 - аудиоконференции;
 - поддержка команд тонового набора (сигналы DTMF);
 - отключение микрофона, режим громкой связи;
 - разные мелодии вызова.
- Функциональная адресная книга:
 - адресная книга сотрудников компании;
 - личная адресная книга сотрудника;
 - общая адресная книга компании (клиенты, партнёры и пр.);
- Журнал вызовов пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. В Программном телефоне возможны следующие роли пользователя и сочетания ролей:

- пользователь;
- пользователь с включенной опцией «Оператор контакт-центра»;
- пользователь, для которого одновременно включены опции «Администратор домена» и «Оператор контакт-центра».

Данное руководство предназначено для обычных пользователей Программного телефона.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. В Виртуальной АТС существует пользовательская роль «Наблюдатель». Возможности Программного телефона для обычных пользователей домена и Наблюдателей не отличаются.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Для пользователей Программного телефона, для которых доступен функционал «Оператора контакт-центра», разработано отдельное руководство (см. документ «Программный телефон (Windows). Руководство оператора»).

2. Установка

2.1. Системные требования

Минимальные системные требования для установки программного телефона:

- Минимальная версия ОС — Windows 8.1;

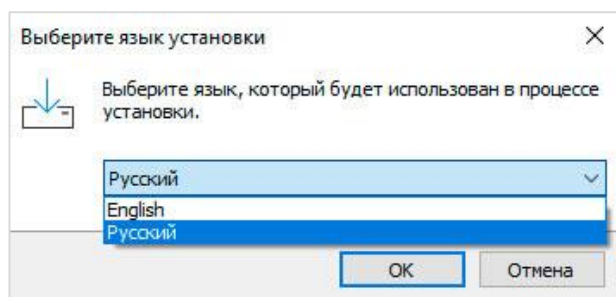
- x86_64 CPU, 2 ядра;
- 2 Гб оперативной памяти;
- Разрешение — WXGA (1366 x 768);
- Свободное место на диске - 5.0 Гб.

2.2. Установить Программный телефон

Для установки Программного телефона выполните следующие действия:

1. Запустите установочный файл.
2. Выберите язык установки:

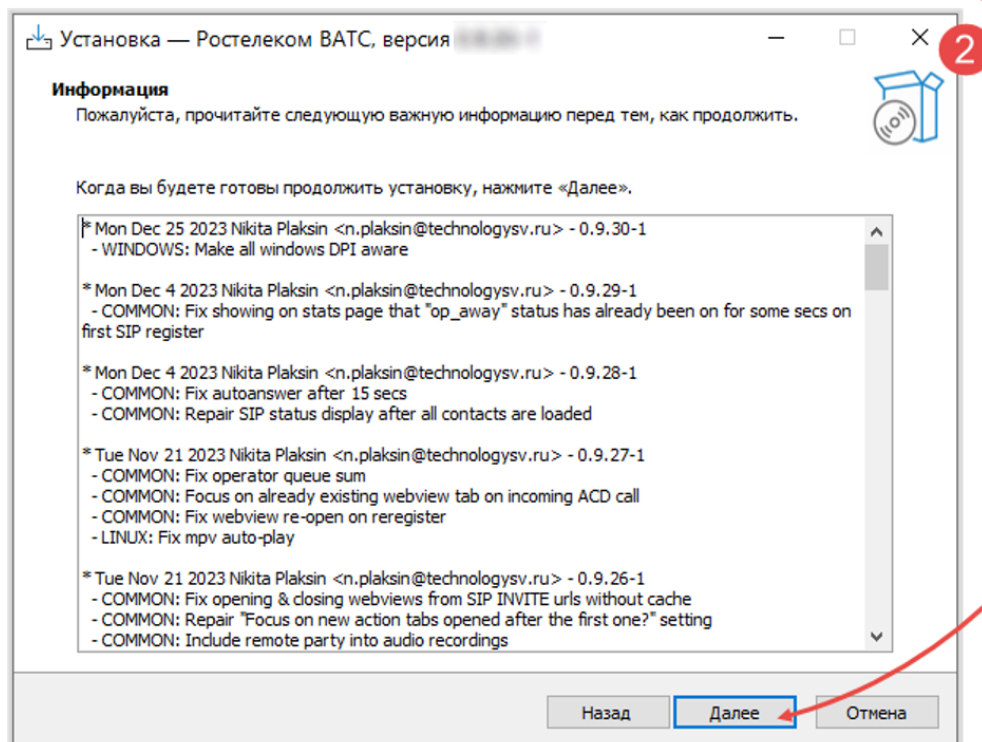
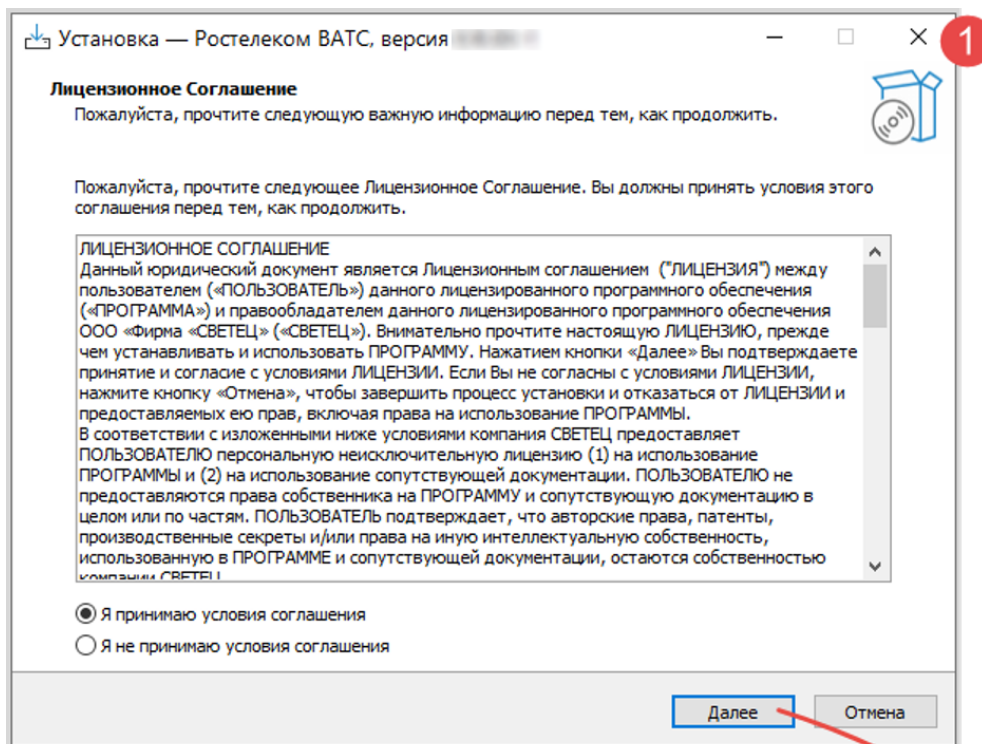
Рисунок 1



3. Ознакомьтесь с положениями лицензионного соглашения (1, Рисунок 2).
4. Ознакомьтесь со списком последних изменений в текущей версии ПТ (2, Рисунок 2).

ПРИМЕЧАНИЕ. Для ОС «младше» Windows 8.1 некоторые функции ПТ (например, системные уведомления от ПТ) могут быть недоступны.

Рисунок 2



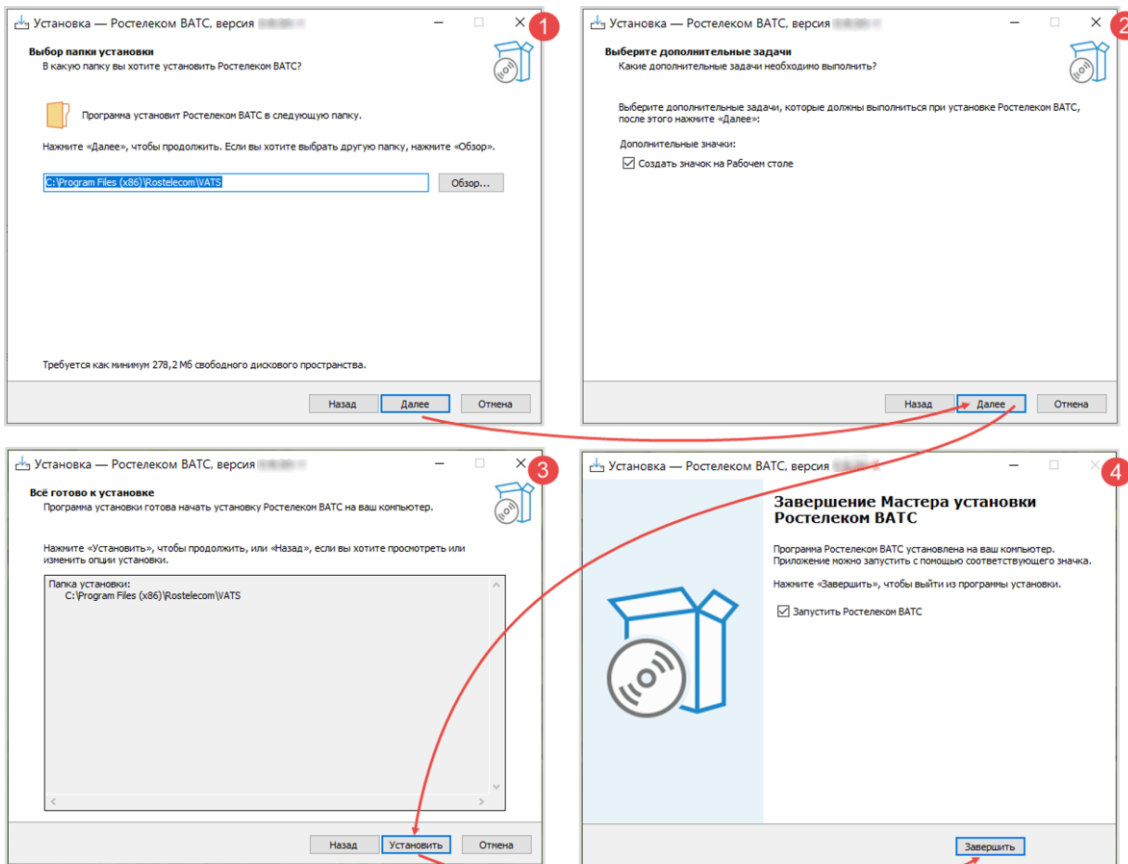
5. Выберите директорию для установки ПО (1, Рисунок 3).
6. Выберите дополнительные задачи, которые должны выполняться при установке Программного телефона (2, Рисунок 3).

ПРИМЕЧАНИЕ. К дополнительным задачам может относиться, например, создание иконки приложения на рабочем столе.

7. Когда мастер установки сообщит вам о завершении подготовительных работ нажмите «Установить» (3, Рисунок 3).

- По окончании установки нажмите «Завершить» (4, Рисунок 3).

Рисунок 3

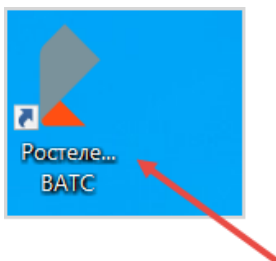


3. Регистрация

Для работы в программном телефоне, пройдите регистрацию на SIP—сервере. Для этого:

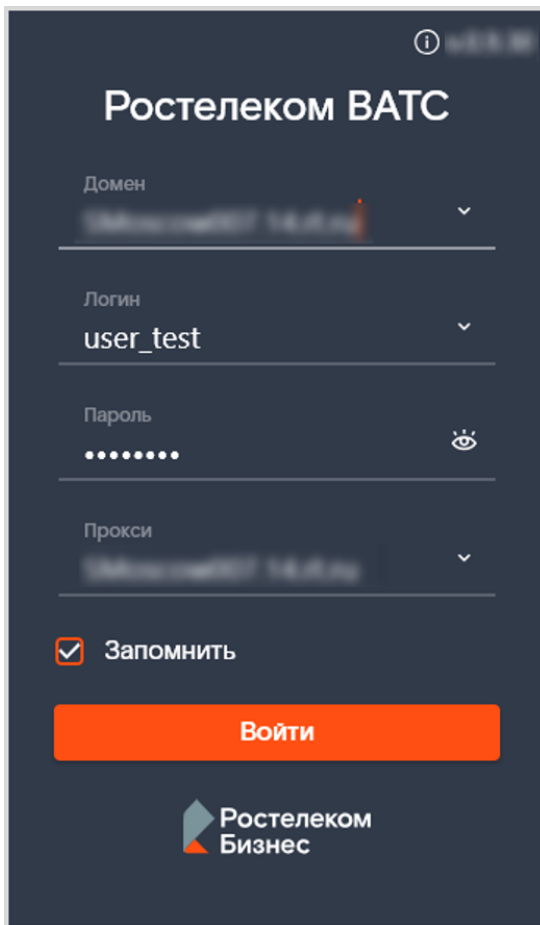
- Запустите Программный телефон щелчком мыши по иконке приложения на рабочем столе.

Рисунок 4



- В окне ввода регистрационных данных укажите:
 - домен;
 - персональные логин и пароль;
 - SIP-прокси.

Рисунок 5



3. Установите отметку в чек-боксе для опции «Запомнить» — ПТ запомнит авторизационные данные, и вам не придётся вводить их каждый раз при регистрации.
1. Убедитесь в корректности введённых авторизационных данных и нажмите на кнопку «Войти».

Окно ввода регистрационных параметров отображается:

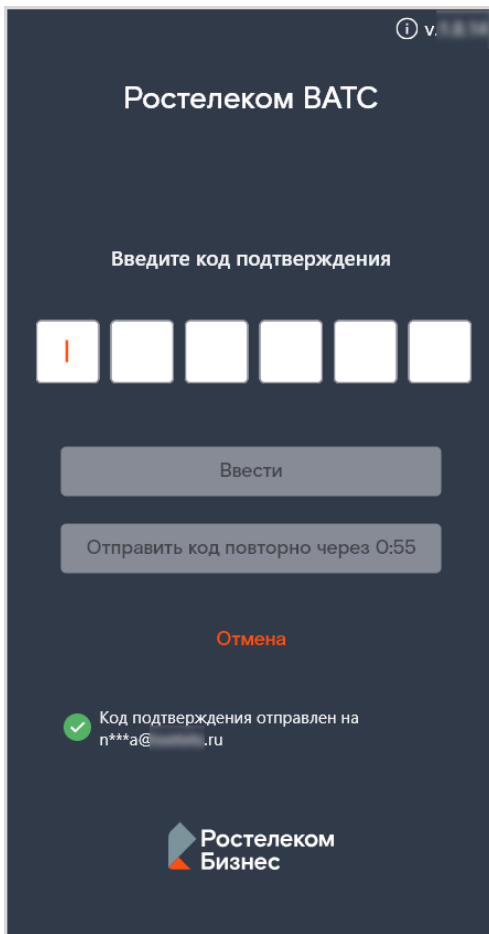
- при запуске Программного телефона;
- при выборе пункта меню «Перерегистрация» (см. подраздел 10.1).

ПРИМЕЧАНИЕ. Логин и пароль для регистрации на SIP-сервере совпадают с логином и паролем от личного кабинета пользователя в WEB-интерфейсе ВАТС.

Для решения технических проблем, связанных с авторизацией в приложении (например, внесения вашего IP-адреса в белый список), обратитесь к администратору.

ВАЖНО! Если для пользователей домена включена двухфакторная аутентификация, ПТ запросит код подтверждения:

Рисунок 6





4. Интерфейс Программного телефона

Основное окно Программного телефона пользователя содержит следующие элементы:

Рисунок 7



1. Панель управления (см. раздел 5).
2. Окно данных. Его наполнение меняется в зависимости от выбранного на панели управления раздела. Например, при выборе раздела «Адресная книга» здесь отобразятся группы контактов (см. раздел 6).
3. Поле для ввода номера.
4. Регулятор и индикатор громкости динамика Программного телефона:
 - перетяните ползунок регулятора для изменения громкости динамика, или нажмите на иконку  для отключения звука.
5. Регулятор и индикатор микрофона Программного телефона:
 - перетяните ползунок регулятора для изменения громкости микрофона, или нажмите на иконку  для отключения микрофона.
6. Кнопка «Позвонить».
7. Кнопка «Завершить вызов».

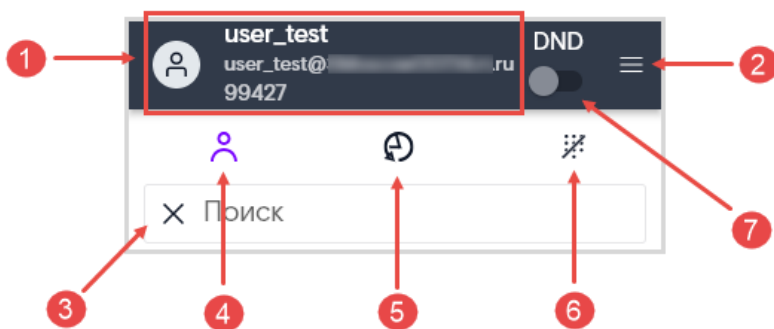
8. Клавиатура для ввода номера.
9. Кнопка «Заккрыть окно».

ПРИМЕЧАНИЕ. Нажатие на кнопку «Заккрыть окно» в правой верхней части окна Программного телефона (9, Рисунок 7) приводит к сворачиванию приложения в системный трей, а не к выходу из приложения.

5. Панель управления

На панели управления Программного телефона отображаются следующие элементы:

Рисунок 8



1. Данные зарегистрированного пользователя:
 - отображаются следующие данные:
 - регистрационное имя;
 - отображаемое имя;
 - внутренний номер.
2. Кнопка для перехода к настройкам ПТ:
 - подробнее см. раздел 10.
3. Поиск номера:
 - поиск номера в списке контактов или журнале вызовов;
 - поиск возможен по номеру или имени контакта.
4. Адресная книга:
 - по нажатию открывается список общих и личных контактов зарегистрированного пользователя (см. раздел 6).
5. История:
 - по нажатию открывается Журнал вызовов зарегистрированного пользователя (см. раздел 7).
6. Кнопка для отображения / сокрытия клавиатуры программного телефона.
7. Кнопка для включения режима «Не беспокоить» — позволяет временно отключить переадресацию всех вызовов на контактные номера авторизованного в ПТ пользователя (см. подраздел 0).

6. Адресная книга

6.1. Описание раздела «Адресная книга»


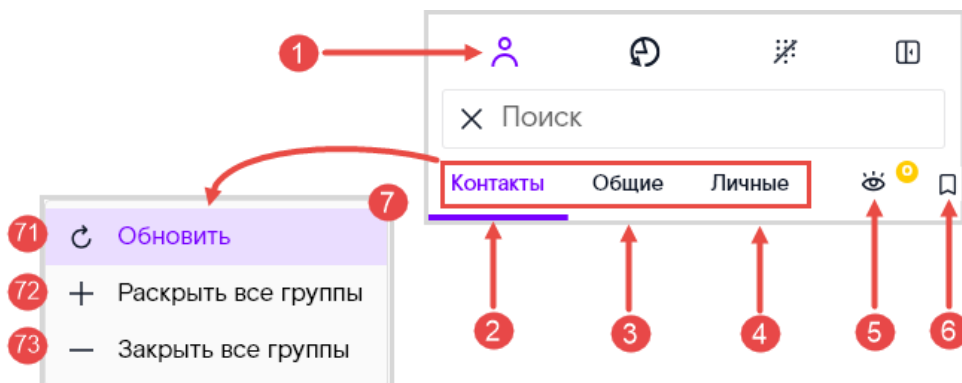



Чтобы перейти в раздел «Адресная книга», нажмите на кнопку  (1, Рисунок 9) на панели управления:

Рисунок 9



В разделе контактов отображаются:

2. вкладка «Контакты» — содержит список пользователей домена, разбитых на группы.
3. вкладка «Общие» — список общих контактов из адресной книги домена; общие контакты создаются администратором и отображаются в программных телефонах всем пользователям домена.
4. вкладка «Личные» — список личных контактов пользователя. Просмотреть и настроить список личных контактов пользователь может в разделе «Адресная книга» ЛК ВАТС.
5. вкладка «Подписки» — здесь отображается список пользователей, за чьим актуальным статусом в Программном телефоне вы следите;
 - включить отслеживание статуса для пользователя можно в разделе «Настройки / Подписки» (подробнее см. в подразделе 10.4);
 - для пользователей, на которых оформлена подписка, возможно увидеть не только информацию о регистрации в ПТ, но и точный статус, например:
 -  — разговаривает;
 -  — вызывается;
 -  — в перерыве;
 - рядом с иконкой вкладки указано количество контактов онлайн.
6. вкладка «Избранные» — список контактов для быстрого доступа.
7. контекстное меню – вызывается по нажатию правой кнопкой мыши по подразделам Адресной книги; здесь отображаются следующие дополнительные возможности:
 - кнопка «Обновить» (71, Рисунок 9) – по нажатию происходит обновление адресной книги без обрыва соединения;

- кнопки «Раскрыть все группы» (72, Рисунок 8) и «Заккрыть все группы» (73, Рисунок 8) — по нажатию происходит одновременное отображения или сокрытие контактов для всех групп открытой вкладки (см. подраздел 6.2).

6.2. Работа с группами контактов

Список контактов упорядочен по группам:

- контакты из числа пользователей домена;
- общие контакты;
- личные контакты.

Пользователи домена и общие контакты разделены на группы, которые настроил администратор домена через WEB-интерфейс управления доменом; редактировать состав этих групп, перемещать или удалять пользователей нельзя.

Личные контакты тоже разделены на группы, авторизованный пользователь может управлять ими в разделе «Адресная книга» в своём ЛК ВАТС.

Для каждой группы контактов отображается следующая информация:

- название группы;
- количество контактов внутри группы;
- внутренний номер группы.

Чтобы просмотреть / скрыть контакты, входящие в группу, нажмите на строку с названием группы (Рисунок 10).

Вызовите контекстное меню и выберите опцию «Раскрыть все группы» (72, Рисунок 9), чтобы просмотреть контакты всех групп открытой вкладки (Рисунок 10).

Нажмите на пустое место в строке контакта, чтобы просмотреть подробную информацию о нём.

Для каждого контакта доступны следующие данные:

- статус в виде иконки, например:



— обычный пользователь офлайн;




— оператор офлайн;



— обычный пользователь онлайн;



— оператор онлайн;

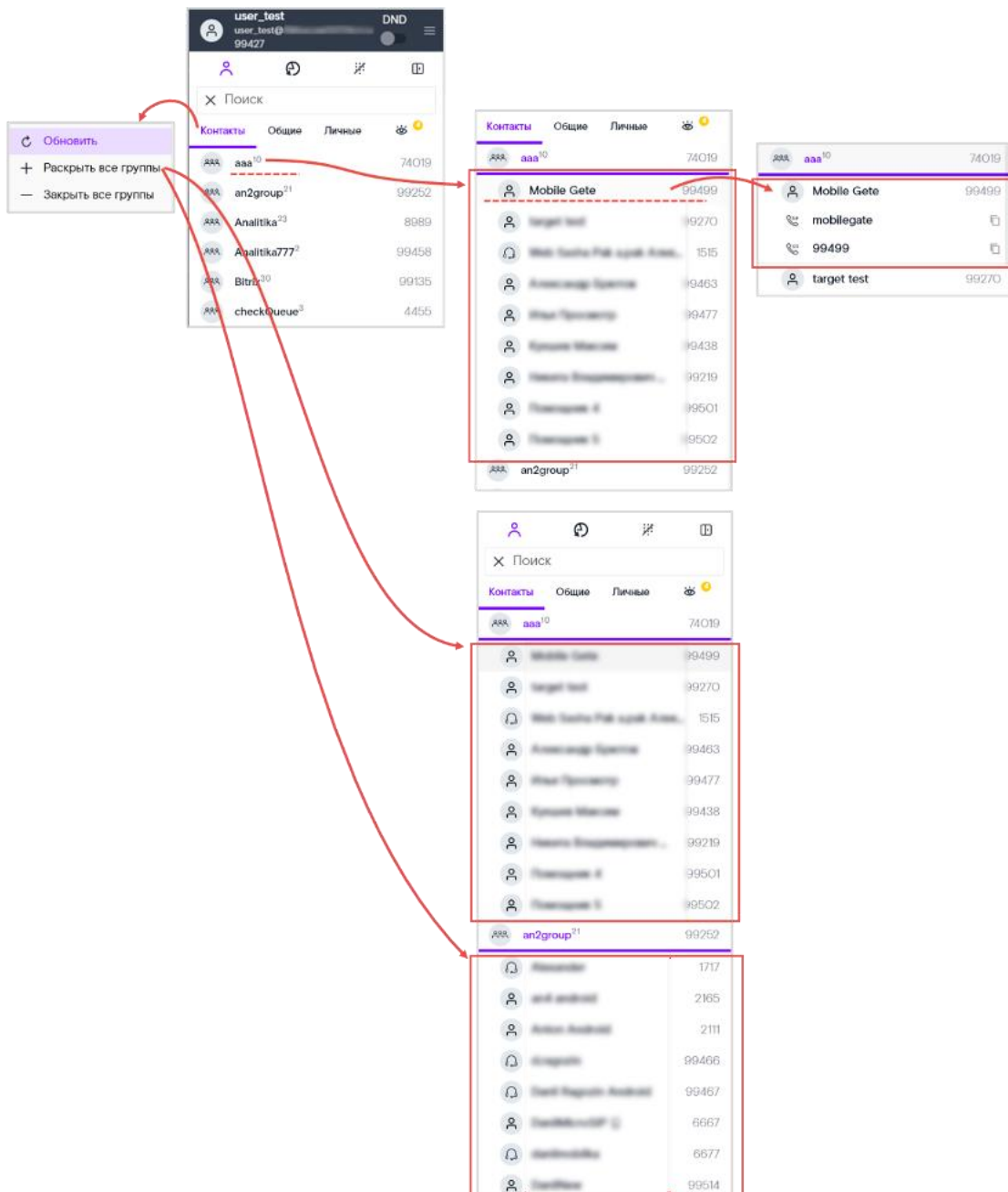
- отображаемое имя;
- внутренний номер;
- контактные номера (могут отсутствовать);
- для каждого номера доступна кнопка копирования в буфер обмена .

По наведению мышки на иконку контакта, появляется возможность добавить контакт в избранное:



Чтобы просмотреть список избранных контактов, перейдите на вкладку «Избранные» (6, Рисунок 9).

Рисунок 10



7. История

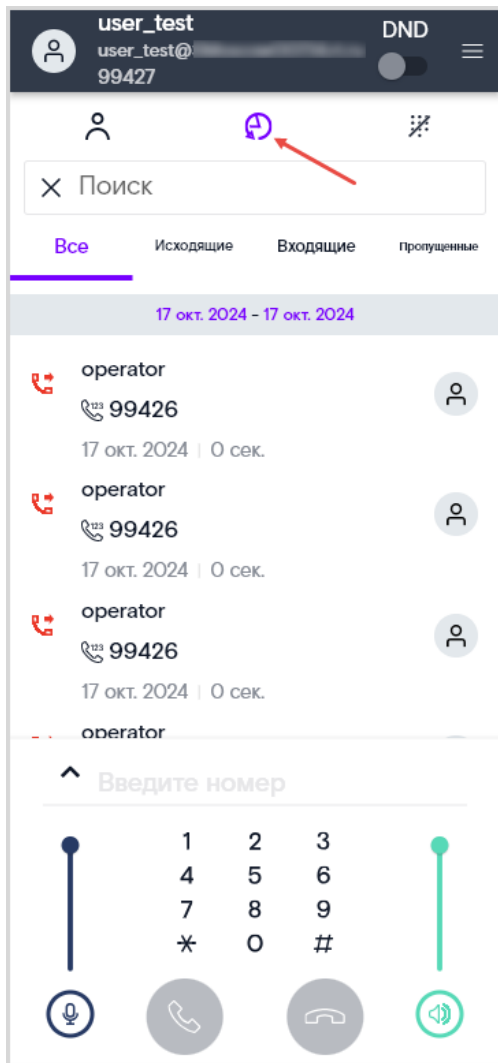
7.1. Описание раздела «История»

Чтобы просмотреть историю вызовов зарегистрированного пользователя, нажмите на кнопку



на панели управления.






Рисунок 11



В журнале вызовов программного телефона вы можете:

1. просмотреть список вызовов пользователя; вызовы можно отфильтровать:
 - по направлению — входящие, исходящие, пропущенные, все вызовы;
 - по диапазону дат;
2. прослушать запись вызова (если запись была сделана);
3. перезвонить абоненту.


О каждом вызове отображается следующая информация:

- направление и статус вызова в виде иконки:
 -  — удачный исходящий (соединение было установлено с абонентом);
 -  — неудачный исходящий (соединение не было установлено с абонентом);
 -  — входящий принятый;
 -  — входящий пропущенный;
 -  — во время вызова была создана конференция средствами Системы;
- отображаемое имя абонента (для вызовов от / на абонентов из списка контактов);

- номер абонента (для вызовов от / на абонентов не из списка контактов);
- дата и время вызова;
- продолжительность разговора;
- инструменты для прослушивания файла записи разговора или голосового сообщения (если запись была сделана).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. На вкладке «Пропущенные» раздела «История» отображаются все пропущенные вызовы авторизованного пользователя — внешние и внутренние.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. При появлении пропущенных вызовов над иконкой раздела «История»

отображается цифровой индикатор — . Значение индикатора равно количеству пропущенных вызовов. Над названием вкладки «Пропущенные» также отображается индикатор количества пропущенных вызовов.

7.2. Фильтрация записей журнала

В журнале вызовов по умолчанию отображаются вызовы авторизованного пользователя за текущие сутки.

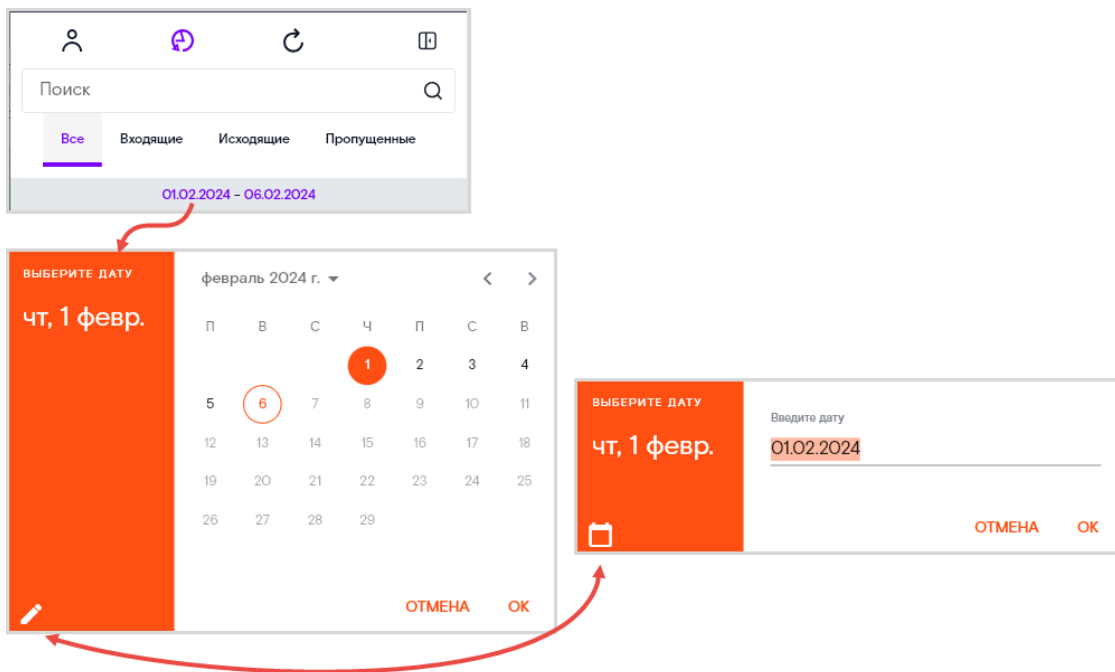
В зависимости от выбранной вкладки можно увидеть:

- все вызовы пользователя;
- только входящие вызовы;
- только исходящие вызовы;
- только пропущенные вызовы.

Чтобы изменить период, за который отображается журнал:

2. Щёлкните мышкой по дате начала и окончания периода фильтрации.
3. Выберите новую дату на календаре или введите дату вручную.
4. Нажмите «ОК».

Рисунок 12



7.3. Просмотр информации о вызове. Повторный вызов абонента

Чтобы просмотреть подробную информацию о вызове, нажмите на строку вызова в журнале.

О вызове в журнале отображаются следующие данные:

- отображаемое имя абонента (если контакт добавлен в адресную книгу);
- номер абонента – по нажатию на номер происходит повторный вызов абонента (1, Рисунок 13);
- дата и время вызова.

7.4. Запись разговора

Если для пользователя ПТ включена постоянная запись разговоров, в журнале вызовов для звонка будет доступно прослушивание записи.

Строка воспроизведения записи разговора включает следующие инструменты:

- кнопку воспроизведения / установки на паузу (2, Рисунок 13);
- регулятор скорости воспроизведения (3, Рисунок 13);
- регулятор громкости (4, Рисунок 13);
- слайдер для выбора места воспроизведения (5, Рисунок 13).

Включить постоянную запись разговоров для пользователя домена может администратор домена в WEB-интерфейсе управления этим доменом.

Пользователь может записать конкретный разговор, обратившись к контекстному меню на панели активного вызова (Рисунок 14). Записи разговоров, сделанные локально, хранятся в папке на ПК пользователя. Выбрать папку можно в настройках ПТ (см. подраздел 10.1).

Рисунок 13

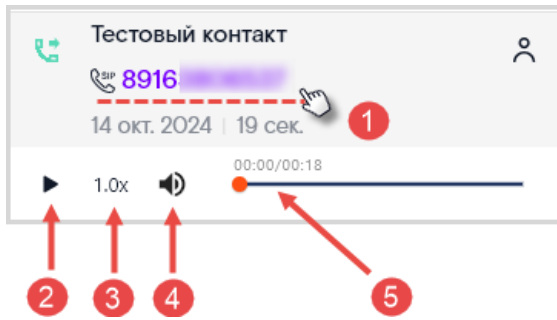
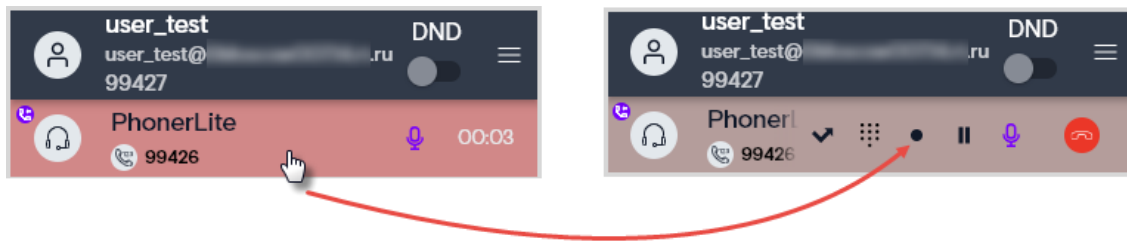


Рисунок 14



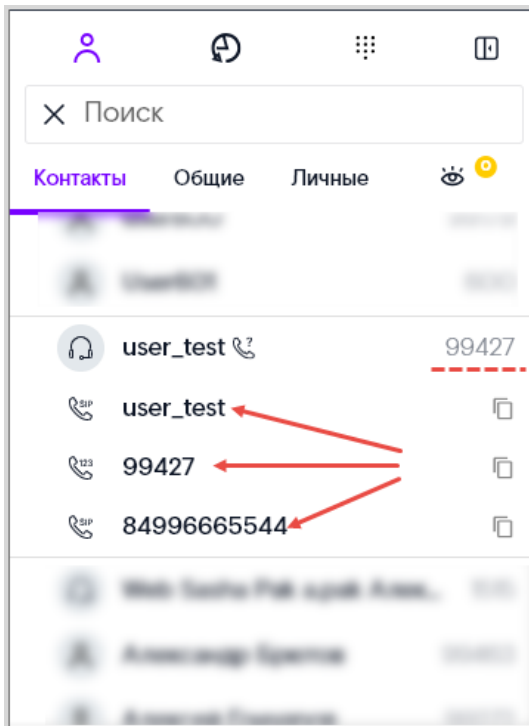
8. Телефония

8.1. Исходящий аудиовывод

Сделать исходящий аудиовывод в Программном телефоне можно следующими способами:

4. Из адресной книги программного телефона (Рисунок 15):
 - найдите пользователя в списке контактов и щёлкните мышкой по его короткому номеру – в этом случае звонок пойдёт по настроенному для пользователя сценарию распределения вызовов между контактными номерами;
 - или откройте список номеров абонента и щёлкните по конкретному номеру.

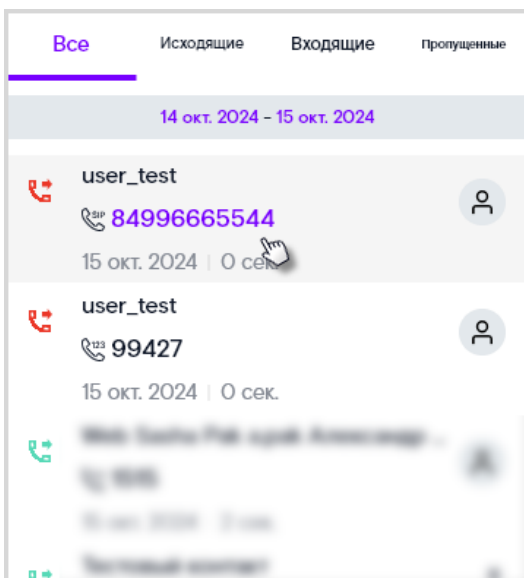
Рисунок 15



5. Из журнала вызовов (Рисунок 16):

- перейдите в журнал вызовов;
- найдите в журнале строку разговора с нужным вам абонентом и щёлкните по ней мышкой;
- нажмите на номер.

Рисунок 16



6. Через ввод номера в строке или на клавиатуре телефона:

- нажмите на кнопку «Показать клавиатуру» (6, Рисунок 8);
- установите курсор на строку ввода номера;
- введите номер на цифровой клавиатуре (или на клавиатуре ПК);


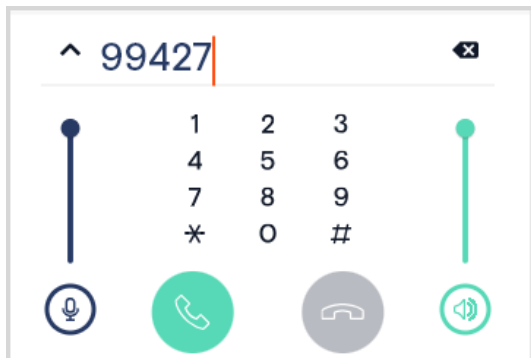
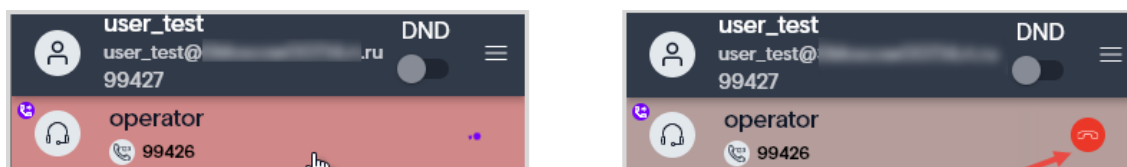
- нажмите на кнопку  (или на клавишу Enter на клавиатуре ПК).

Рисунок 17



При поступлении входящего вызова или при совершении исходящего звонка в левой части Программного телефона отображается горизонтальная панель вызова. Панель исходящего вызова выглядит следующим образом (Рисунок 18).

Рисунок 18



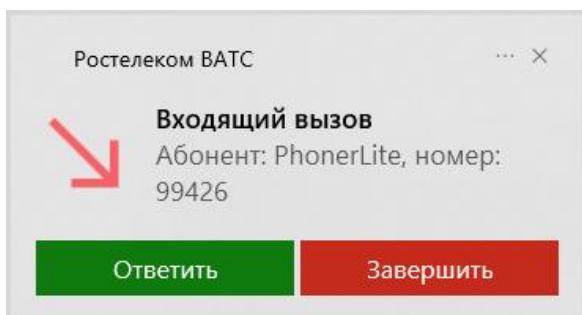
8.2. Входящий аудиовызов

8.2.1. Принять аудиовызов

Когда поступает входящий вызов одновременно происходят следующие события:

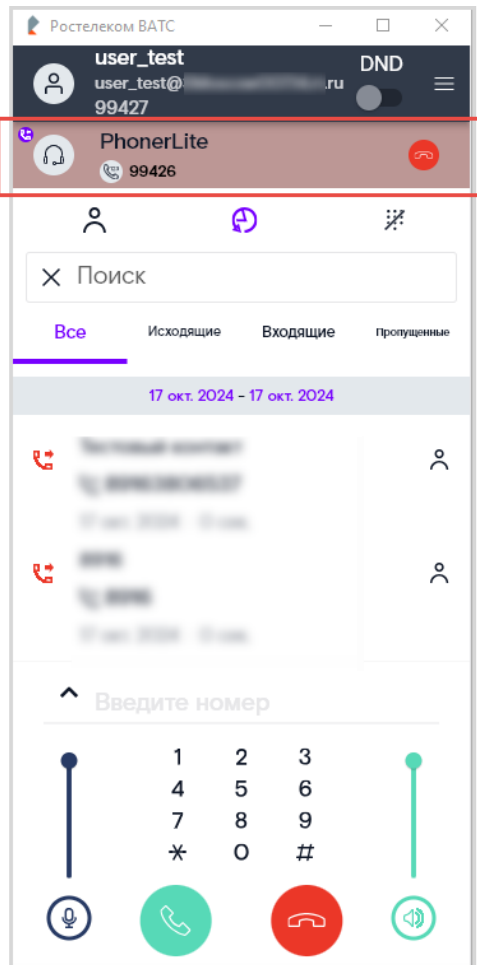
1. звучит сигнал оповещения о вызове через динамики;
2. на рабочем столе ПК пользователя отображается всплывающее окно, которое содержит следующие элементы (Рисунок 19):
 - информацию о номере вызывающего абонента;
 - кнопку «Ответить»;
 - кнопку «Завершить»;

Рисунок 19



3. в программном телефоне слева отображается панель вызова (Рисунок 20).

Рисунок 20



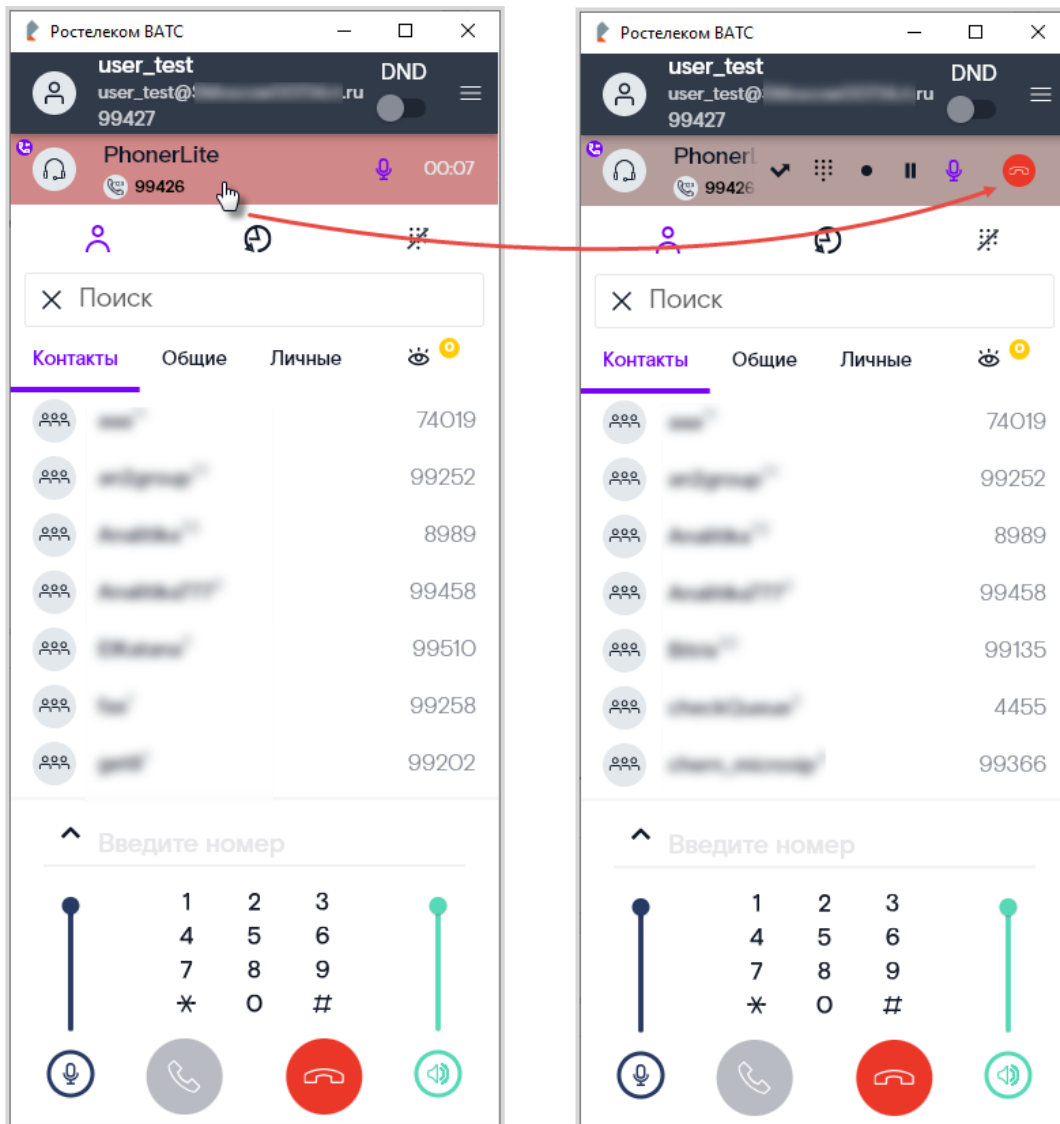
Чтобы ответить на вызов:


- нажмите «Ответить» на всплывающем окне
- или щёлкните мышкой по панели вызова.


8.2.2. Окно активного вызова

Активный вызов (входящий и исходящий) на панели вызова отображается следующим образом (Рисунок 21).

Рисунок 21



Чтобы отключить микрофон в рамках конкретного вызова, но при этом оставить микрофон Программного телефона включенным, нажмите  на панели этого вызова.

Нажмите  на панели вызова, чтобы снова включить микрофон в разговоре с выбранным собеседником.

Чтобы отключить микрофон Программного телефона полностью:



- если клавиатура ПТ развёрнута, нажмите на кнопку  (см. Рисунок 22)
- или, если клавиатура ПТ скрыта (Рисунок 23):
 1. нажмите на кнопку  – отобразится регулятор громкости микрофона;
 2. измените громкость микрофона с помощью регулятора до минимума.

Рисунок 22

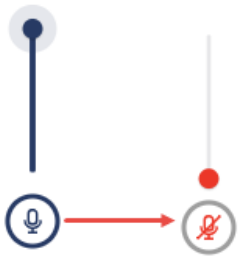





Рисунок 23



Чтобы включить микрофон Программного телефона:

- если клавиатура ПТ развёрнута, нажмите на кнопку 
- или, если клавиатура ПТ скрыта:
 1. нажмите на кнопку  – отобразится регулятор громкости микрофона;
 2. установите нужный уровень громкости с помощью регулятора.

Чтобы изменить громкость микрофона:

- если клавиатура ПТ развёрнута, воспользуйтесь регулятором громкости микрофона (5, Рисунок 7);
- если клавиатура ПТ скрыта:
 1. нажмите на кнопку  – отобразится регулятор громкости микрофона;
 2. измените громкость с помощью регулятора.

Чтобы отрегулировать громкость динамика Программного телефона:


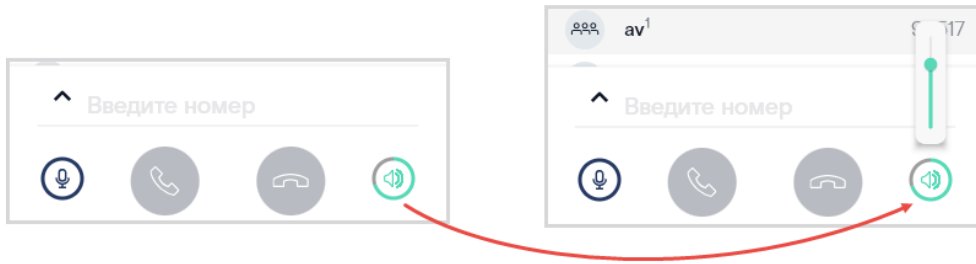

- если клавиатура ПТ развёрнута, воспользуйтесь регулятором динамика (4, Рисунок 7);
- если клавиатура ПТ скрыта:
 1. нажмите на кнопку  – отобразится регулятор громкости динамика;
 2. измените громкость с помощью регулятора.


Рисунок 24



8.3. Отклонить / завершить вызов

Чтобы отклонить вызов:

- нажмите «Завершить» на всплывающем окне (Рисунок 19)
- или кнопку  на панели вызова (Рисунок 20).

Чтобы завершить активный вызов, нажмите на кнопку  на панели вызова (Рисунок 21).

8.4. Переадресация аудиовызова

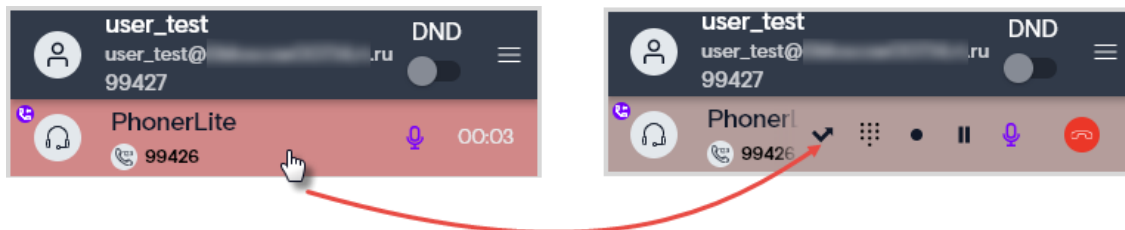
В программном телефоне возможно перевести вызов во время разговора:

- на другого пользователя или абонента из списка контактов;
- на группу пользователей;
- на произвольный телефонный номер внешнего абонента.

8.4.1. Перевод вызова вводом номера

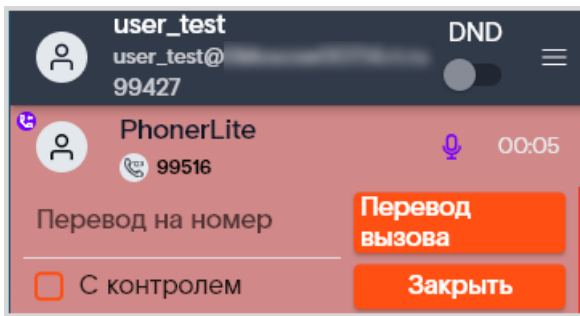
1. Во время разговора наведите курсор на панель вызова.
2. В контекстном меню выберите «Перевести вызов».

Рисунок 25



3. Введите номер для перевода:
 - внутренний номер пользователя или группы;
 - контактный номер пользователя или любой внешний номер.
4. Выберите вариант перевода — с контролем или вслепую (подробнее см. пункт 8.4.4).

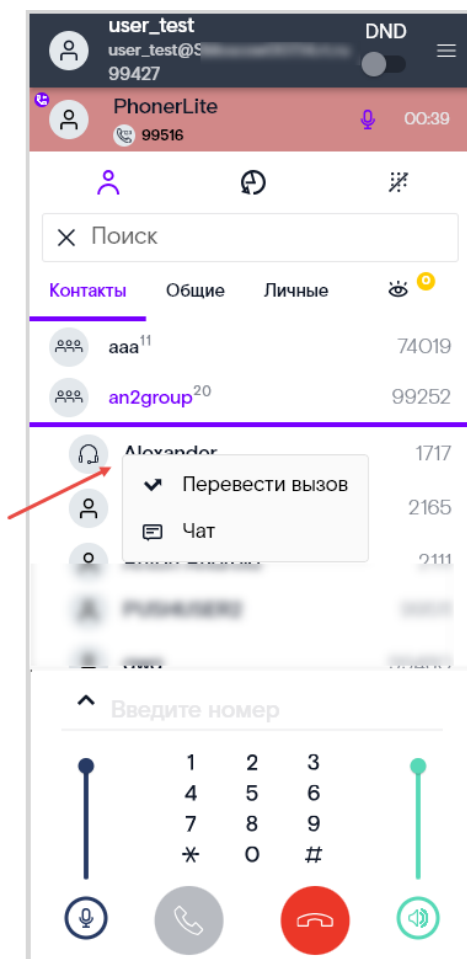
Рисунок 26



8.4.2. Перевод вызова выбором пользователя/группы из КОНТАКТ-ЛИСТА

1. Во время разговора перейдите в список контактов.
2. Выберите пользователя или группу для перевода вызова.
3. Щёлкните по строке с именем пользователя или названием группы правой кнопкой мыши.
4. В контекстном меню выберите «Перевести».

Рисунок 27



8.4.3. Перевод вызова через режим тонового набора

1. Во время разговора нажмите кнопку вызова клавиатуры тонового набора.
2. На клавиатуре тонового набора нажмите: #<заданная комбинация>#<телефонный номер>#;

3. Нажмите кнопку отправки команды.

Подробнее о работе команд тонового набора см. в подразделе 9.1.

8.4.4. Сценарии перевода вызова

8.4.4.1. Перевод вызова «С контролем»

Если при переводе вызова выбран вариант «С контролем» (Рисунок 26):

1. Система разъединит оператора контакт-центра с абонентом. Абонент будет поставлен на удержание и услышит музыкальную заставку.
2. Оператор дожидается соединения с пользователем, выбранным для переадресации.
3. После соединения и передачи информации по вызову, оператор нажимает кнопку «Передать абонента».
4. Абонент перестаёт слышать музыку и соединится с новым пользователем.

Если вариант «С контролем» выбран для перевода вызова на группу:

1. Система разъединит оператора с абонентом. Абонент будет поставлен на удержание и услышит музыкальную заставку.
2. Оператор встаёт в очередь вызовов выбранной группы и дожидается ответа оператора этой группы.
3. После ответа нового оператора и передачи ему информации по вызову, исходный оператор нажимает кнопку «Передать абонента».
4. Абонент перестаёт слышать музыку и соединится с новым оператором.


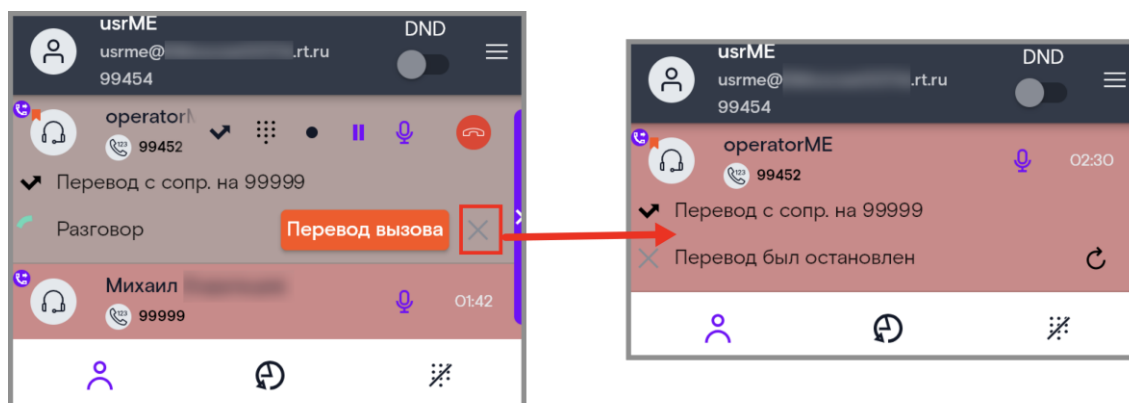
В моменте переадресации вызова, пока пользователь или группа пользователей не приняла переводимый вызов, нажмите  для остановки перевода и возвращению к разговору с абонентом (Рисунок 28):

Рисунок 28



8.4.4.2. Перевод вызова «Вслепую»

Если перевод вызова «Вслепую» выбран для переадресации на пользователя или внешнего абонента (Рисунок 26):

1. Система разъединит оператора с абонентом.
2. Оператор кладёт трубку до соединения с пользователем или внешним абонентом, на которого был переведён вызов.
3. Абонент остаётся на линии в ожидании ответа нового пользователя.

Если перевод вызова «Вслепую» выбран для переадресации на другую группу операторов:

1. Система развединит исходного оператора с абонентом.
2. Абонент встанет в очередь вызовов выбранной для переадресации группы.
3. Программный телефон исходного оператора перейдёт в режим «Ожидая звонок».

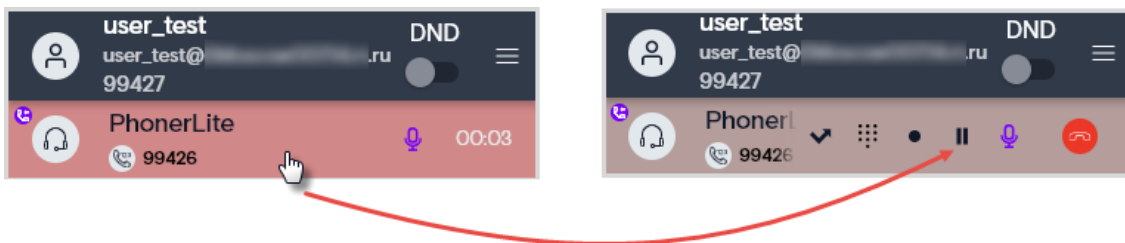
ПРИМЕЧАНИЕ. Перевод вызова на группу доступен, если в группе хотя бы один пользователь / оператор находится в статусе «Онлайн» / «Ожидая звонок».

8.5. Удержание вызова

Чтобы перевести активный вызов в режим удержания:

1. Во время разговора наведите курсор на панель вызова.
2. В контекстном меню выберите пункт «Пауза».

Рисунок 29



3. На панели вызова отобразится иконка удержания.

Рисунок 30



Чтобы снять вызов с удержания, нажмите на кнопку **||** на панели вызова.

8.6. Определение номера

В Программном телефоне автоматически определяется и отображается номер вызывающего абонента.

Для внутренних вызовов отображается имя пользователя.

Для номеров из списка Личных контактов пользователя отображается имя контакта.

Для номеров из Общей адресной книги домена отображается только номер абонента.

9. Дополнительные возможности

9.1. Режим тонового набора

Через контекстное меню активного вызова можно открыть клавиатуру тонового набора.

Для ввода команд тонового набора:


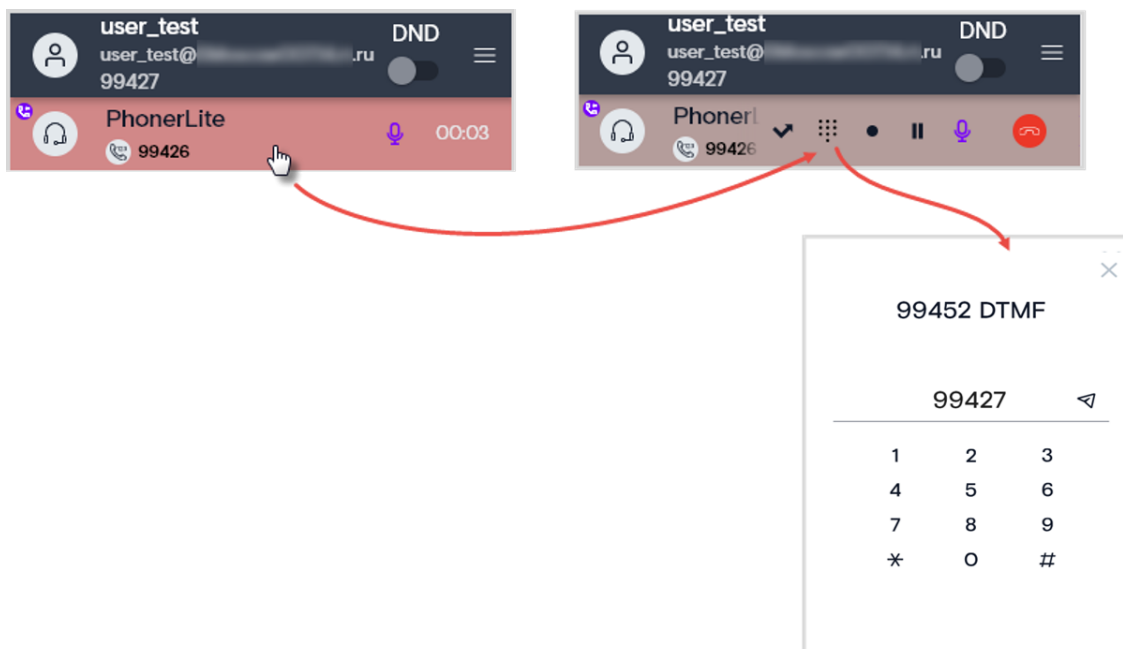
- наведите курсор на панель активного вызова;
- нажмите на кнопку «Показать клавиатуру»;
- в модальном окне ввода команды тонового набора установите курсор на строку ввода номера и введите команду на цифровой клавиатуре (или на клавиатуре ПК);
- нажмите кнопку  для отправки команды.

Рисунок 31



В режиме тонового набора можно ввести комбинации клавиш для следующих команд:

- **перевод вызова** на другого пользователя или произвольный телефонный номер;
 - на клавиатуре тонового набора нажмите:
#<заданная комбинация>#<телефонный номер>#;
 - пользователь, на которого перевели вызов, может в свою очередь перевести вызов или подключить звонящего к конференции;
 - перевод вызова может быть:
 - с консультацией – пользователь предварительно соединяется с абонентом, на которого осуществляется перевод;
 - без консультации – пользователь домена переводит вызов на другого абонента и сразу кладёт трубку;
- **перевод на факс-аппарат** пользователя или группы;
 - во время разговора на клавиатуре тонового набора нажмите:
#<заданная комбинация>#;

- вызов перейдёт на виртуальный факс, который сохранит факсимильный документ в базе данных Системы и отправит его на e-mail пользователя или группы (если адрес указан в настройках профиля пользователя/группы);
- просмотреть полученный факсимильный документ также возможно:
 - в ЛК ВАТС пользователя в разделе «Факсы»;
 - в ЛКАД на странице группы или пользователя в разделе «Факсы»;
- **подключение к аудиоконференции** нового участника средствами Системы:
 - аудиоконференция – телефонный разговор между более чем двумя участниками, при этом каждый из участников сможет слышать беседу и участвовать в разговоре;
 - в конференции могут участвовать внутренние и внешние абоненты;
 - чтобы подключить к разговору нового участника, на клавиатуре тонового набора нажмите:

#<заданная комбинация>#<телефонный номер пользователя>#;
- **отключение от конференции участника** – во время разговора наберите на тоновой клавиатуре:

#<заданная комбинация>#<телефонный номер участника>#;
- **удержания вызова и снятия вызова с удержания** – во время разговора (или на удержании) наберите:

#<заданная комбинация>#.

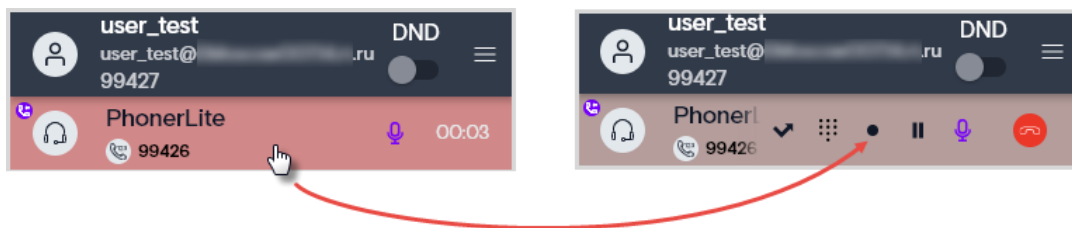
ПРИМЕЧАНИЕ. Комбинации клавиш для команд тонового набора, которые работают в вашем домене, может сообщить администратор домена.

9.2. Локальная запись разговоров

Чтобы включить запись конкретного вызова:

1. Во время разговора наведите курсор на панель вызова.
2. В контекстном меню выберите «Включить запись».

Рисунок 32

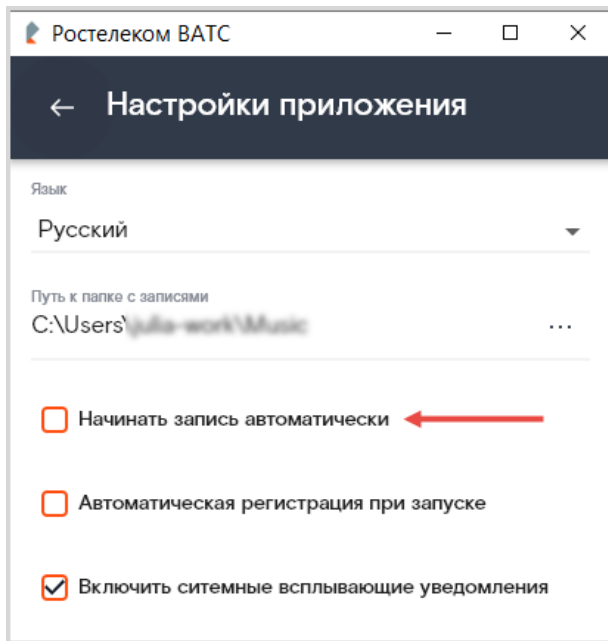


Нажмите на ту же кнопку повторно, чтобы отключить локальную запись вызова.

Чтобы локальная запись включалась автоматически во время вызова:

1. Перейдите в раздел настроек.
2. Выберите пункт «Настройки приложения».
3. Поставьте отметку для опции «Начинать запись автоматически».

Рисунок 33



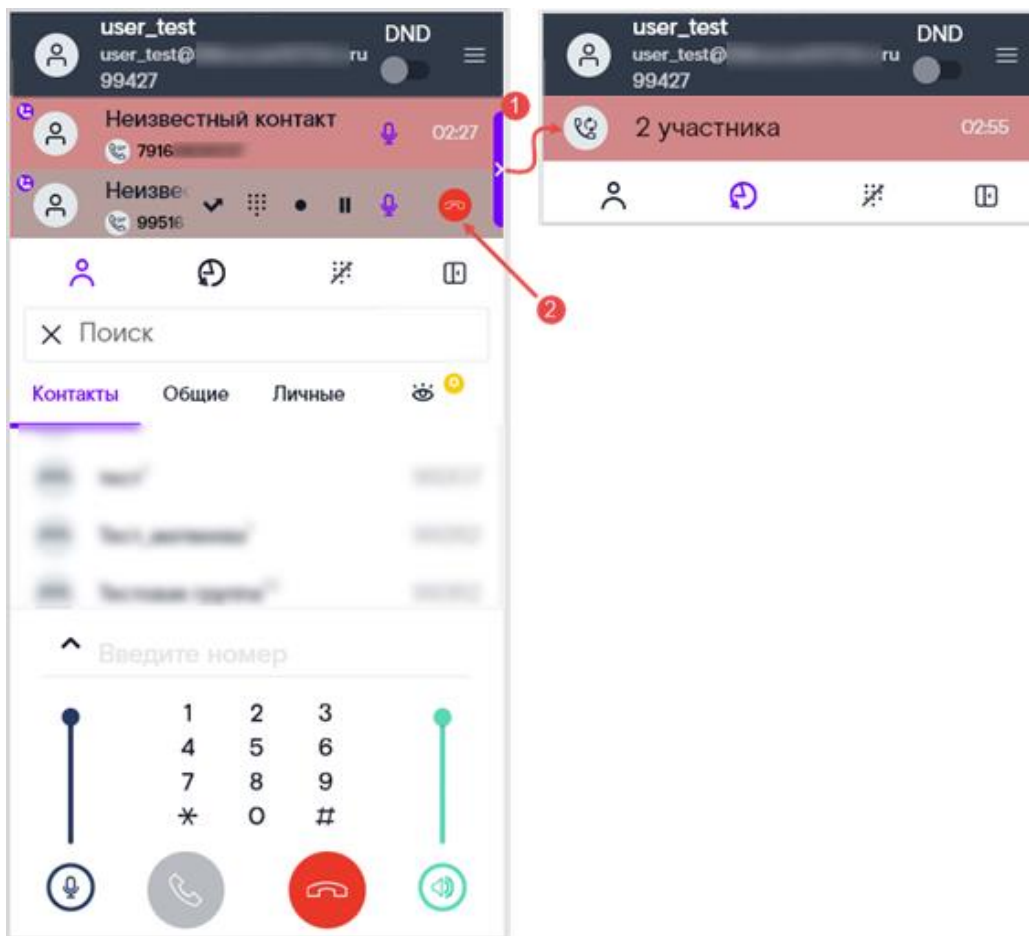
Записи разговоров, сделанные локально, хранятся в папке на ПК пользователя. Путь к локальной папке указан в поле «Путь к папке с записями» в настройках ПТ (Рисунок 33).

9.3. Аудиоконференции

Чтобы создать аудиоконференцию средствами Программного телефона:

1. Через Программный телефон установите соединение с первым абонентом.
2. Не прекращая разговора с первым собеседником, установите соединение со вторым абонентом.
3. И т.д.

Рисунок 34




Максимальное количество участников конференции ограничено только пропускной способностью каналов всех участников.

Если во время конференции один из участников ответит на входящий вызов, вызывающий абонент присоединится к конференции.

Во время конференции участников можно ставить на удержание (см. подраздел 8.5).

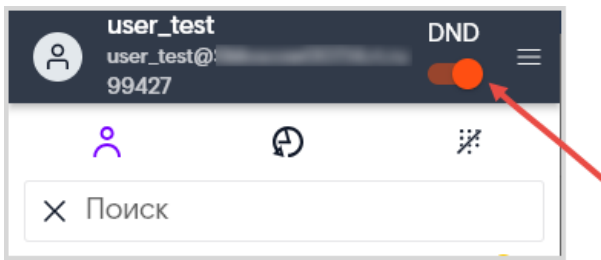
Панели вызовов, относящиеся к разным участникам конференции, можно свернуть в единую панель (1, Рисунок 34).

Чтобы отключить одного из абонентов от конференции, нажмите на кнопку  на панели разговора с этим участником (2, Рисунок 34).

9.4. Режим «Не беспокоить»

Чтобы включить режим «Не беспокоить», поставьте переключатель «DND» на панели управления в положение «Включено».

Рисунок 35



Если для пользователя включён режим «Не беспокоить»:

- переадресация входящих вызовов на его контактные номера будет приостановлена;
- при попытке вызова вызывающий абонент будет слышать голосовое сообщение, сообщающее о недоступности абонента в текущее время (или сообщение голосовой почты, если подключена).

9.5. Обмен текстовыми сообщениями между пользователями домена

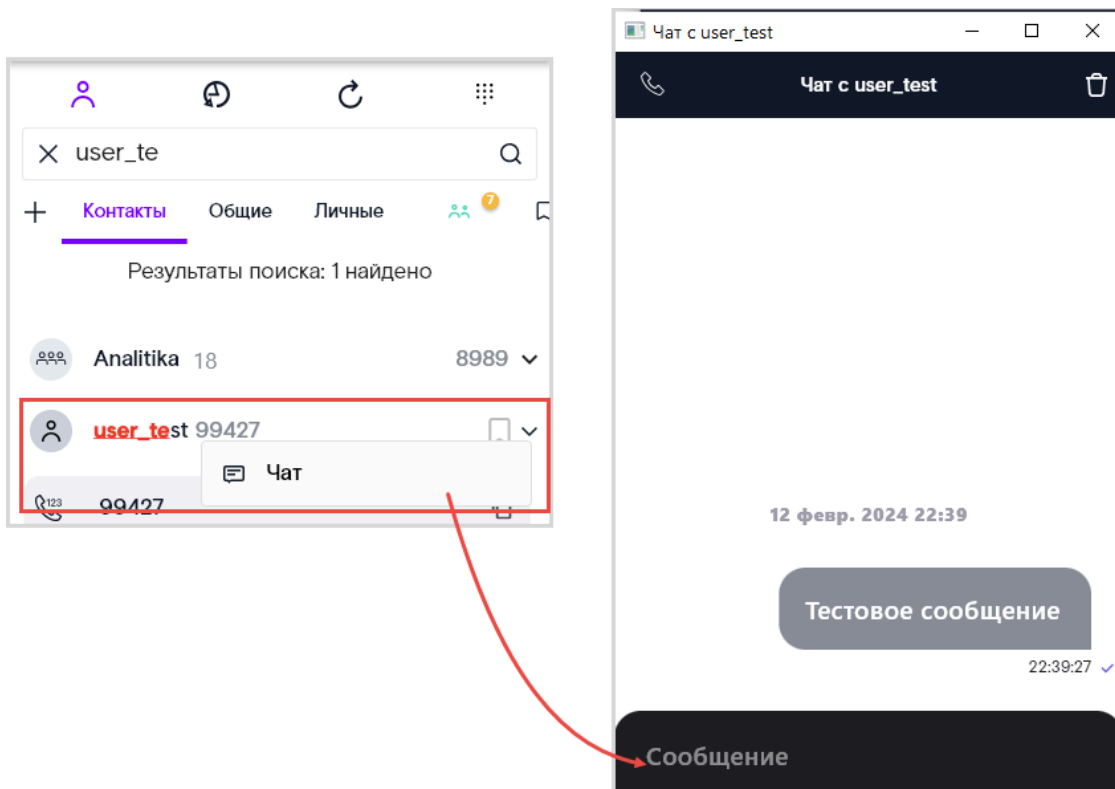
В программном телефоне предусмотрена возможность обмена текстовыми сообщениями между пользователями домена.

9.5.1. Отправка сообщений

Чтобы отправить сообщение другому пользователю домена:

1. В «Адресной книге» выберите вкладку «Контакты».
2. В списке контактов выберите абонента.
3. Щёлкните правой кнопкой мыши по его имени, в контекстном меню выберите пункт «Чат».
4. Начните общение в открывшемся окне.

Рисунок 36



9.5.2. Получение сообщений

Когда авторизованному в ПТ пользователю приходит новое текстовое сообщение:

1. отображается системное уведомление о новом сообщении (
2. Рисунок 37);
 - нажмите на кнопку «Открыть чат», чтобы прочитать сообщение;
3. в разделе «Адресная книга / Контакты» напротив группы, в которой состоит отправитель сообщения, начинает мигать индикатор нового текстового сообщения (Рисунок 38).

Рисунок 37

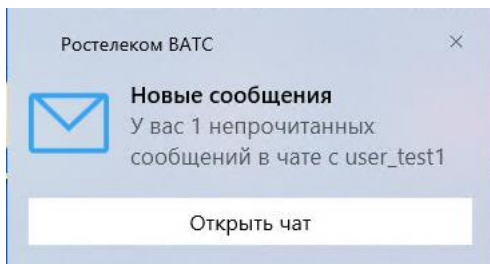
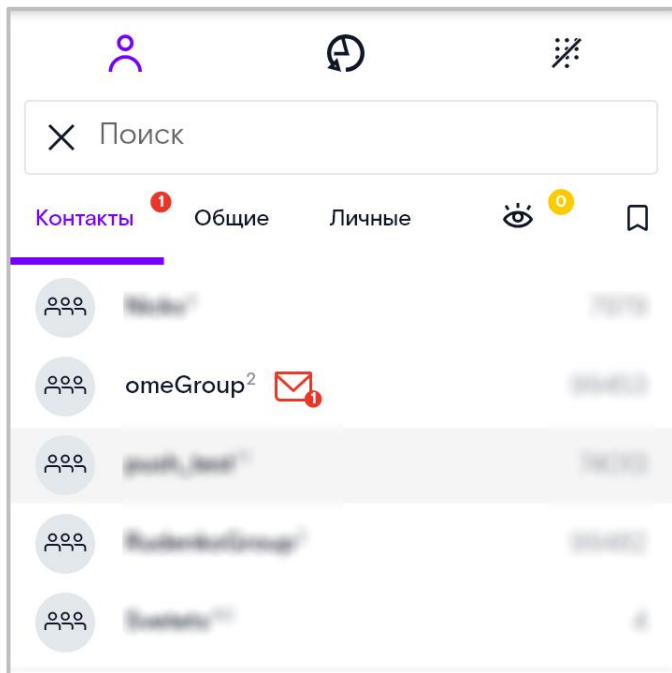


Рисунок 38



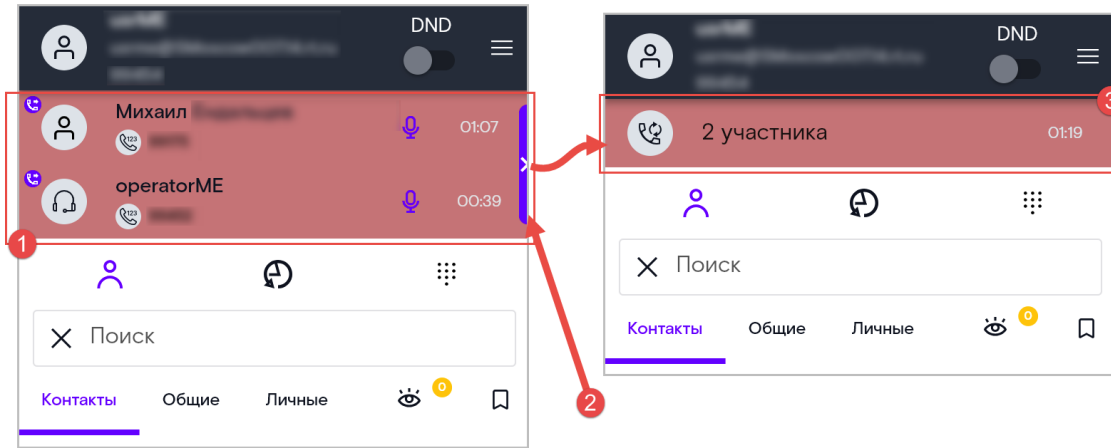
9.6. Объединение нескольких входящих звонков на одной панели вызовов

Если:

- на программный телефон пользователя в один момент времени пришло более одного вызова;
- или пользователь участвует в аудиоконференции между тремя и более абонентами,

в левой части программного телефона для каждого вызова (собеседника) отобразится отдельная панель (1, Рисунок 39).

Рисунок 39

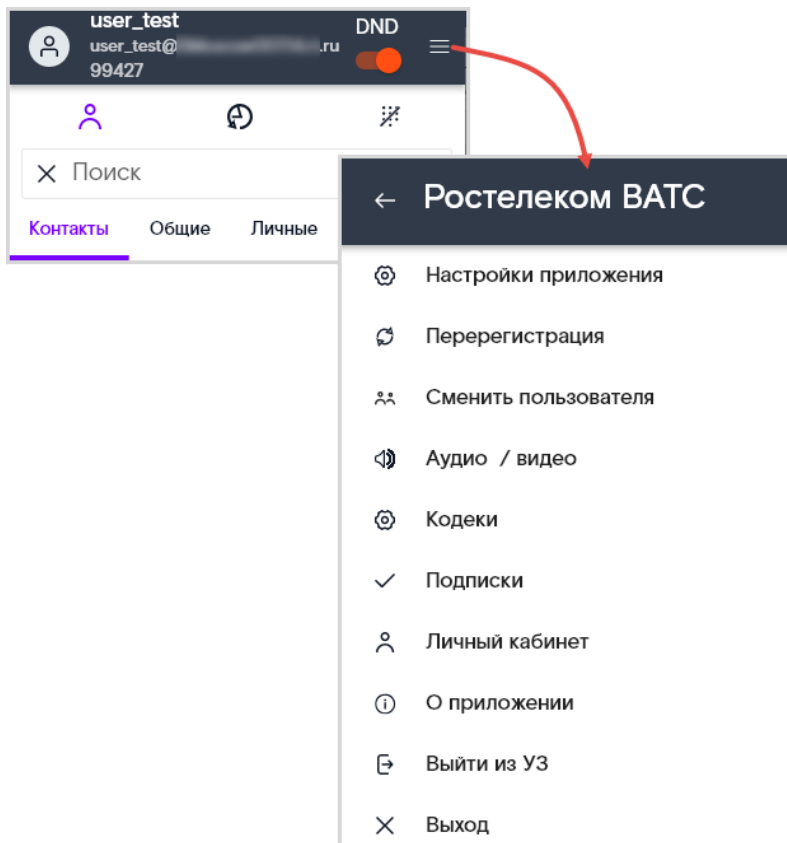


Если вызовов (собеседников) больше 5, их панели автоматически схлопнутся в одну с указанием количества участников. Если вызовов (собеседников) 5 или меньше, схлопывание панелей можно осуществить вручную по нажатию на кнопку (2 и 3, Рисунок 39). Это действие позволит очистить интерфейс ПТ от элементов, мешающих обзору.

10. Настройки

Чтобы перейти к настройкам Программного телефона, нажмите на кнопку «Открыть боковое меню» на панели управления.

Рисунок 40

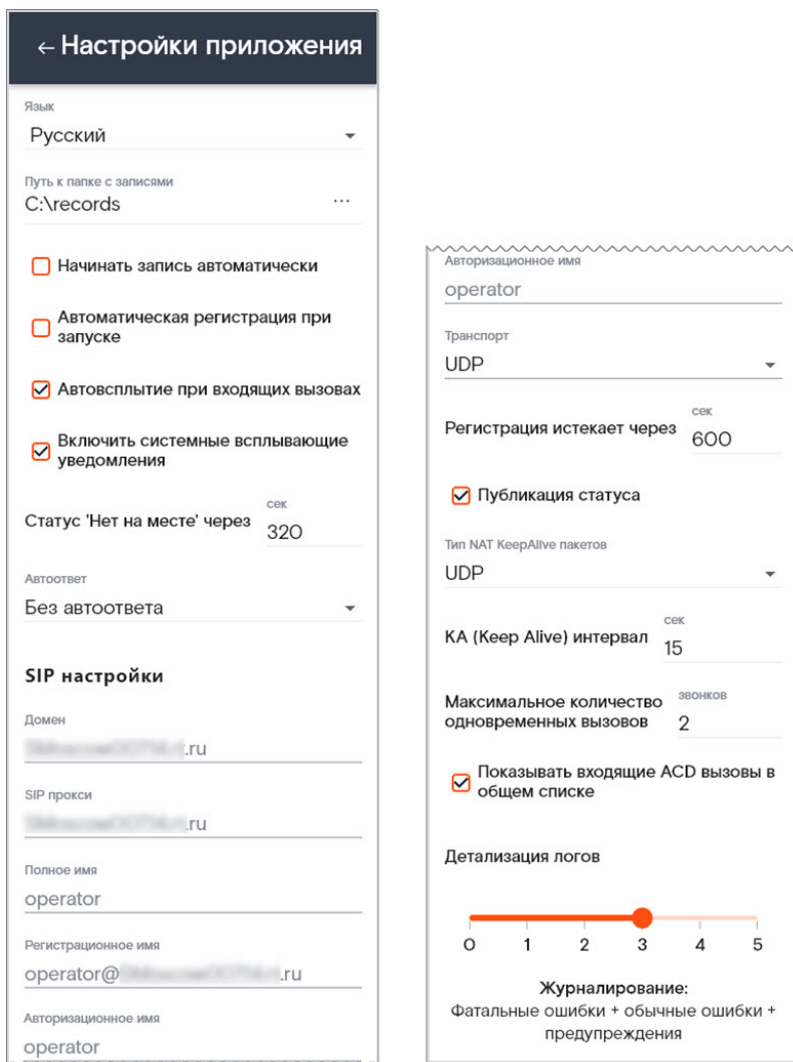


В меню настроек доступны возможности:

1. Настройки приложения (см. пункт 10.1).
2. Перерегистрация — выполнить повторную регистрацию на SIP—сервере от имени того же пользователя.
3. Сменить пользователя — авторизоваться в программном телефоне под другими учетными данными (см. раздел 3).
4. Аудио/видео — базовые настройки записи и воспроизведения медиафайлов (см. пункт 10.2).
5. Кодеки — управление кодеками ПТ (см. пункт 10.3).
6. Подписки — выбор пользователей для отслеживания их актуального статуса в ПТ (см. подпункт 10.4 и подраздел 6.1).
7. Личный кабинет — при выборе этого пункта:
 - будет запущен интернет—браузер;
 - в браузере откроется ЛК авторизованного пользователя в WEB—интерфейсе Виртуальной АТС.
8. О приложении — актуальная информация о версии Программного телефона, используемых библиотеках, лицензии, переход в папку с логами ПТ.
9. Выйти из УЗ — выход из текущей учётной записи.
10. Выход — отключение Программного телефона.

10.1. Настройки приложения

Рисунок 41



В меню «Настройки приложения» доступны следующие опции и настройки:

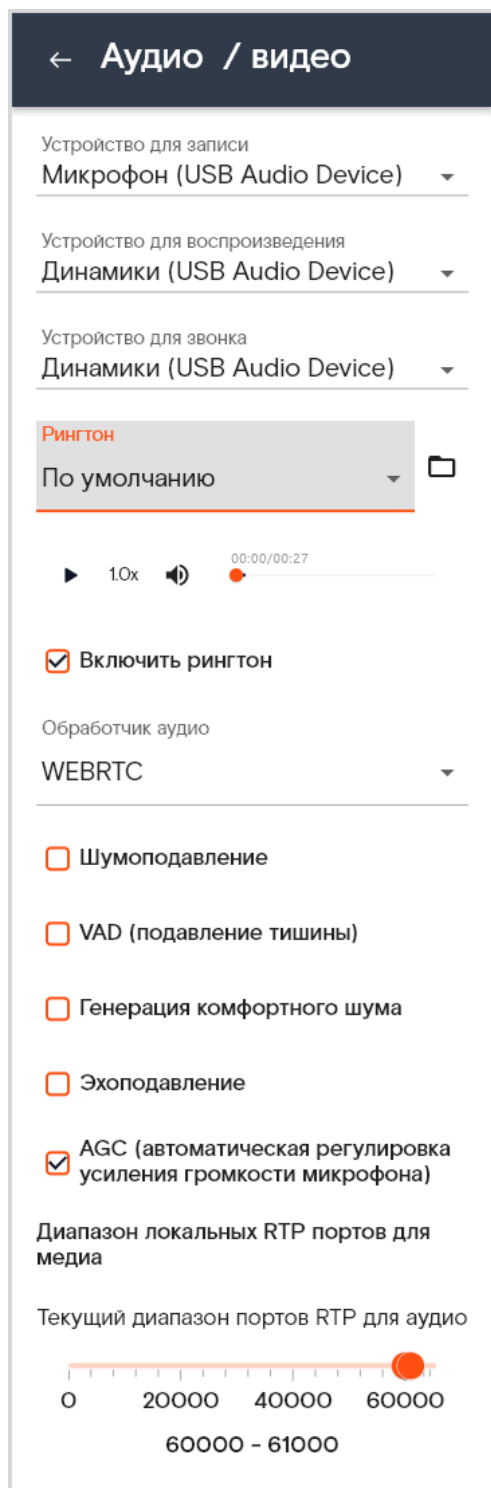
1. Общие настройки ПТ:

- **Язык** — выбор языка (русский или английский).
- **Путь к папке с записями:**
 - определяет путь для сохранения локальных записей разговоров (см. подраздел 9.1);
 - нажмите **...**, чтобы выбрать другой путь для сохранения записей;
- **Опция «Начинать запись автоматически»** — поставьте отметку в чек-бок напротив опции, чтобы локальная запись для всех разговоров пользователя начиналась автоматически без дополнительных действия с вашей стороны.
- **Опция «Автоматическая регистрация при запуске»** — поставьте отметку в чек-бок напротив опции, чтобы ПТ запускался автоматически под вашей УЗ при запуске компьютера.
- **Опция «Автовсплытие при входящих вызовах»** – поставьте отметку в чек-бок напротив этой опции, чтобы после ответа на вызов во всплывающем окне автоматически происходили следующие события:
 - ПТ разворачивался из системного трея или из минимизированного состояния;

- фокус устанавливался на окне программного телефона.
 - **Опция «Включить системные всплывающие уведомления»** — поставьте отметку в чек-бокс напротив опции, чтобы на рабочем столе вашего ПК отображались системные уведомления о входящем вызове (Рисунок 19);
 - **Статус «Нет на месте»** — определяет интервал времени, через который РМО должно переходить в состояние «Нет на месте», если компьютер не используется.
 - **Автоответ** — автоматический приём входящих вызовов; для выбора доступны следующие варианты:
 - без автоответа — прием входящего вызова осуществляется пользователем программного телефона;
 - сразу (безусловный автоответ) — прием входящего вызова происходит автоматически программным телефоном сразу же при поступлении;
 - 5 сек/ 15 сек — прием входящего вызова осуществляется автоматически программным телефоном через установленное время.
2. SIP настройки:
- **Домен** — домен, используемый при SIP регистрации абонента.
 - **SIP прокси** — обычно значение этого поля равно значению поля «Домен».
 - **Полное имя** — отображаемое имя пользователя, авторизованного в ПТ.
 - **Регистрационное имя** — уникальный SIP URI пользователя (выдается администратором)
 - **Авторизационное имя** — имя для проведения аутентификации и авторизации (обычно соответствует логину пользователя для авторизации в ЛК ВАТС).
 - **Транспорт** — транспортный протокол, который следует использовать для работы с протоколом SIP (TCP или UDP).
 - **Регистрация истекает** — интервал в секундах, после которого будет выполнена повторная регистрация.
 - **Публикация статуса** — включает / отключает отображение вашего статуса другим пользователям в реальном времени.
 - **Тип NAT KeepAlive пакетов** — «keepalived» механизм, который используется программным телефоном для оповещения SIP— сервера, о том, что ПТ после регистрации в нём пользователя продолжает быть активным; для выбора доступны следующие варианты:
 - UDP;
 - SIP OPTIONS.
 - **Keep Alive интервал** — интервал отправки KeepAlive пакетов.
 - **Максимальное количество одновременных вызовов** — укажите максимальное количество, которое может быть распределено на ПТ пользователя одновременно; вызовы сверх указанного количества не будут распределяться на ПТ пользователя.
 - **Опция «Показывать входящие ACD вызовы в общем списке»** — поставьте отметку в чек-бокс напротив опции, чтобы поступившие на оператора вызовы ACD отображались в горизонтальной панели вызовов.
 - **Детализация** — выбор уровня детализации логов работы ПТ;
 - чтобы изменить уровень детализации, подвиньте ползунок влево или вправо;
 - под ползунком перечислены данные, которые будут попадать в лог при каждом уровне детализации.

10.2. Аудио/видео

Рисунок 42



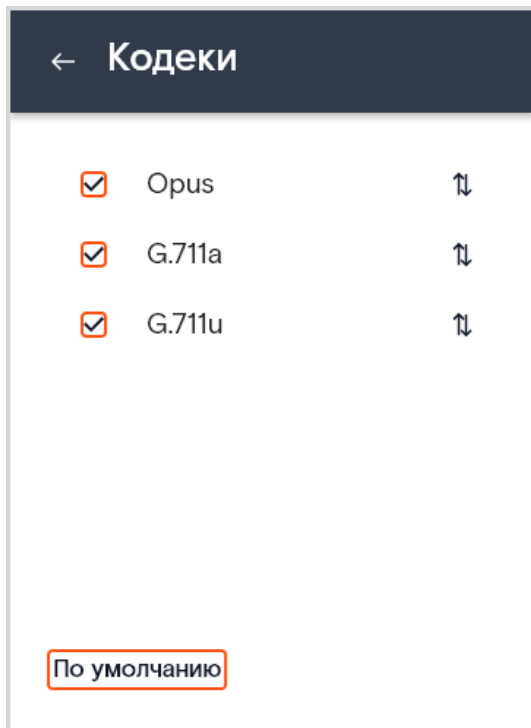
В меню «Аудио / видео» доступны следующие настройки:

- **Устройство для записи** — звуковое устройство, используемое при разговоре с удаленным абонентом; для выбора доступны следующие варианты:
 - «По умолчанию» — микрофон;
 - название гарнитуры (при наличии).

- **Устройство для воспроизведения** — звуковое устройство, используемое для воспроизведения голоса удаленного абонента; для выбора доступны следующие варианты:
 - «По умолчанию» — динамик;
 - название гарнитуры (при наличии).
- **Устройство для звонка** — звуковое устройство, необходимое для воспроизведения сигнала (звукового файла) о входящем вызове; для выбора доступны следующие варианты:
 - «По умолчанию» — динамик;
 - название гарнитуры (при наличии).
- **Рингтон** — звуковой сигнал, оповещающий о поступлении нового входящего вызова; здесь можно:
 - выбрать одну из предустановленных мелодий;
 - загрузить свой файл .wav или .mp3;
 - прослушать установленный рингтон;
 - включить / отключить воспроизведение рингтона при поступлении входящего вызова.
- **Обработчик аудио** — технология для обработки и передачи медиапоток; для выбора доступны следующие варианты:
 - нет;
 - SPEEX;
 - WEBRTC.
- **Шумоподавление** — функция снижения посторонних шумов при передаче звука.
- **VAD (подавление тишины)** — функция обнаружения голосовой активности во входящем акустическом сигнале для отделения активной речи от фонового шума или тишины.
- **Генерация комфортного шума** — разрешает/ запрещает работу алгоритма VAD (отключение передачи голоса в моменты низкой активности микрофона).
- **Эхоподавление** — функция удаления эха из передаваемых звуков.
- **AGC (автоматическая регулировка усиления громкости микрофона)** — функция позволяет добиться высокой детализации речи, даже если собеседник говорит тихо или находится на удалении от микрофона.
- **Настройка диапазона RTP-портов для медиа.**


10.3. Кодеки

Рисунок 43



В меню настроек в разделе «Кодеки» можно выбрать поддерживаемые кодеки:

- G711a — обеспечивает необходимое телефонное качество.
- OPUS — аудиокодек для сжатия с потерями.
- G711u — обеспечивает необходимое телефонное качество.

Чтобы изменить приоритет кодеков, нажмите значок  и перетащите строку с названием кодека вверх или вниз. Чем выше строка, тем выше приоритет кодека.

Чтобы сбросить приоритеты кодеков в их изначальное значение, нажмите на кнопку «По умолчанию».

10.4. Подписки

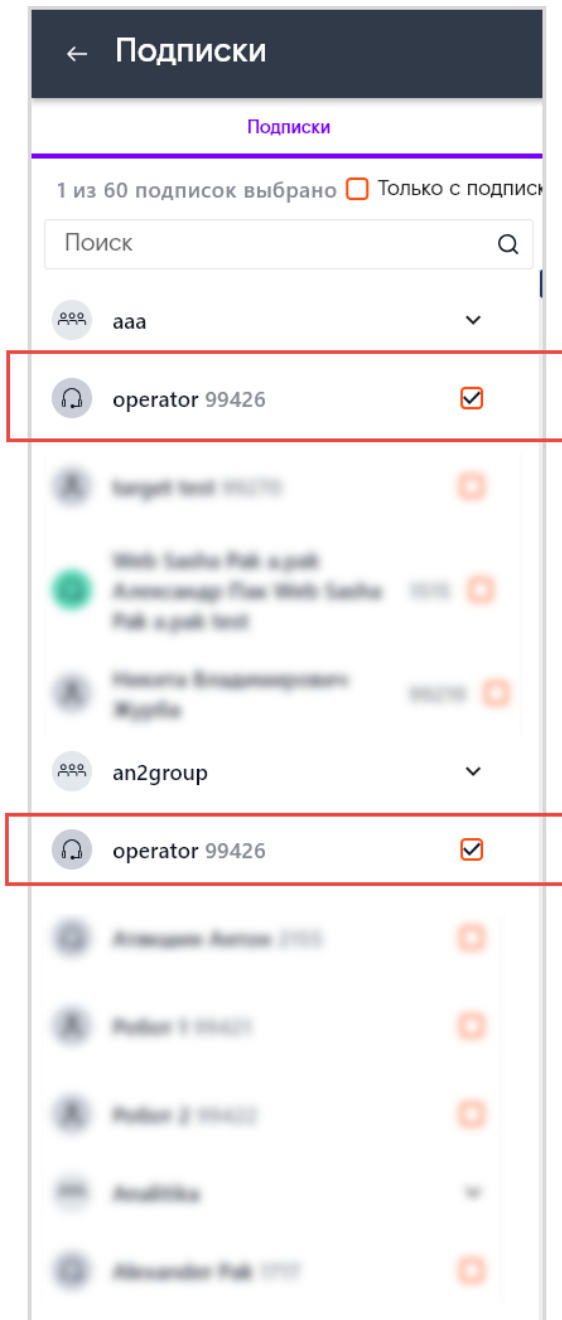
Пользователь Программного телефона может отслеживать актуальный статус других пользователей домена.

Чтобы настроить подписку на отображение статуса для контакта:

1. Откройте меню Программного телефона.
2. Выберите раздел «Подписки».
3. В списке пользователей домена найдите нужные контакты и поставьте отметку напротив них.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи домена в этом списке разбиты на группы в соответствии с распределением пользователей на группы в настройках домена. Если нужный вам пользователь состоит более чем в одной группе, отметьте его один раз — в остальных группах, он будет помечен автоматически.

Рисунок 44



Возможно настроить до 60 подписок.

Для пользователей, на которых оформлена подписка, возможно увидеть не только информацию о регистрации в ПТ, но и точный статус, например:



— разговаривает;



— вызывается;



— в перерыве;

Просмотреть пользователей с отслеживанием актуального статуса можно в разделе «Адресная книга / Подписки» (см. подраздел 6.1).

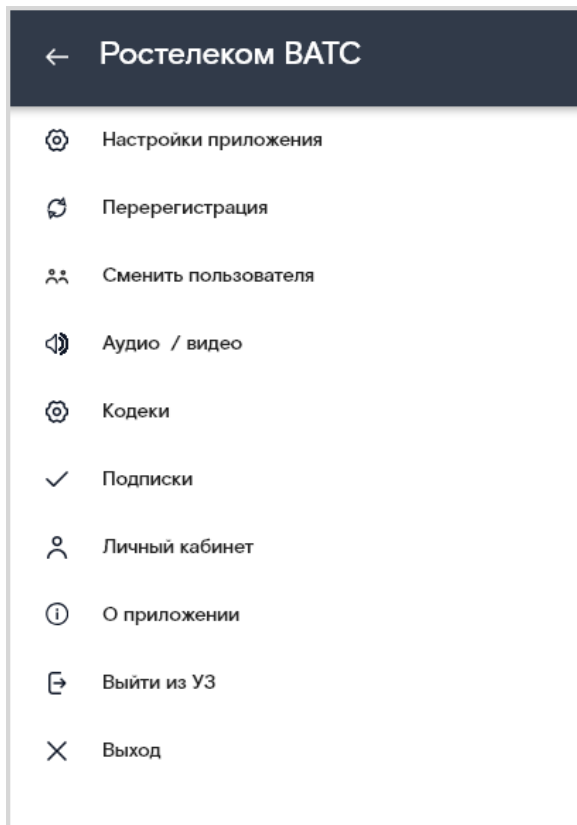
ПРИМЕЧАНИЕ. Нажатие на кнопку «Закреть окно» в правой верхней части окна Программного телефона приводит к сворачиванию приложения в системный трей, а не к выходу из приложения.

11. Выход из приложения

Выйти из Приложения можно одним из способов:

1 способ – Перейдите в боковое меню по кнопке  и нажмите «Выход».

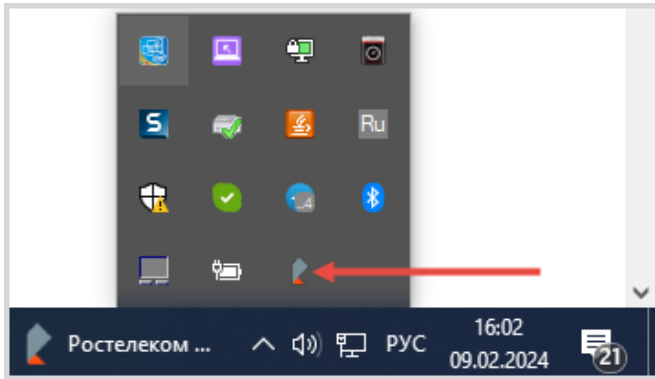
Рисунок 45



2 способ:

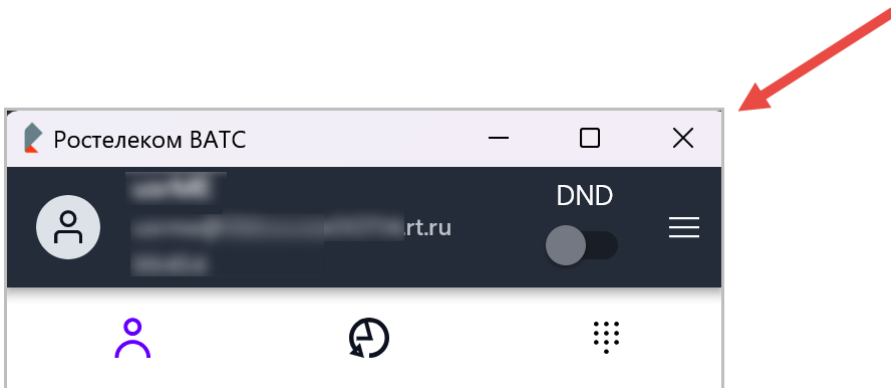
1. Откройте системный трей.
2. Щёлкните правой кнопкой мыши по иконке Программного телефона.
3. Нажмите «Выход».

Рисунок 46



ПРИМЕЧАНИЕ. Нажатие на кнопку «Закреть окно» в правой верхней части окна Программного телефона приводит к сворачиванию приложения в системный трей, а не к выходу из приложения.

Рисунок 47



Приложение 1 – Устранение конфликта Программного телефона и «Антивируса Касперского»

В некоторых случаях «Антивирус Касперского» может блокировать запуск Программного телефона или его отдельные функции (например, приём входящих вызовов).

В таких ситуациях нужно добавить Программный телефон «Ростелеком» в список доверенных приложений антивирусного ПО:

- указать абсолютные пути к исполняемым файлам Программного телефона;
- указать абсолютные пути к пользовательским данным ПТ.

Настройки можно сделать:

- локально — на компьютере пользователя ПТ;
- на стороне сервера администратора корпоративной сети.

На рисунках 48 и 49 показан пример настроек исключений «Антивируса Касперского» на стороне пользователя Программного телефона.

Рисунок 48

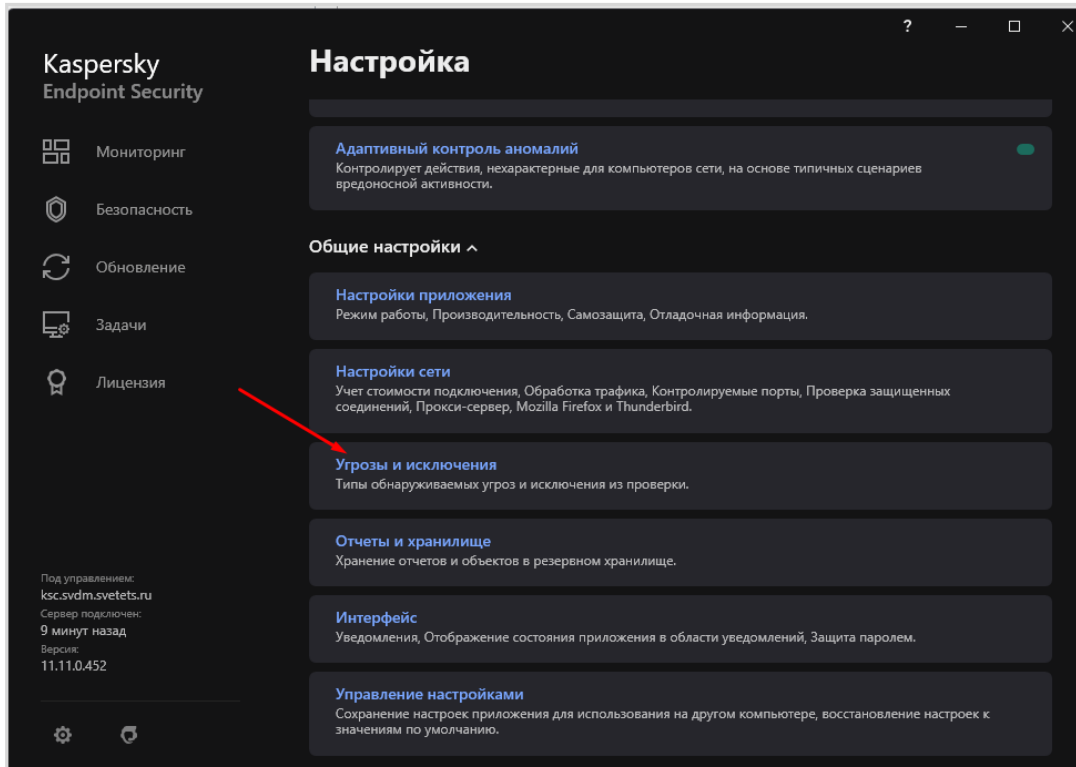
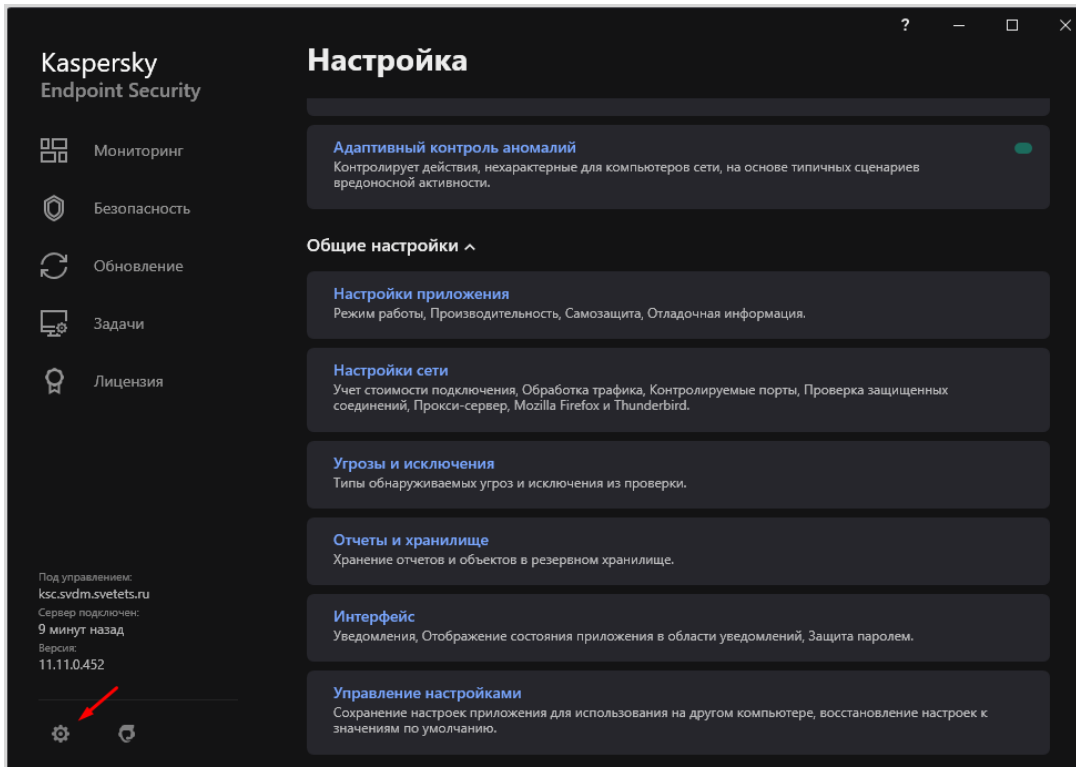
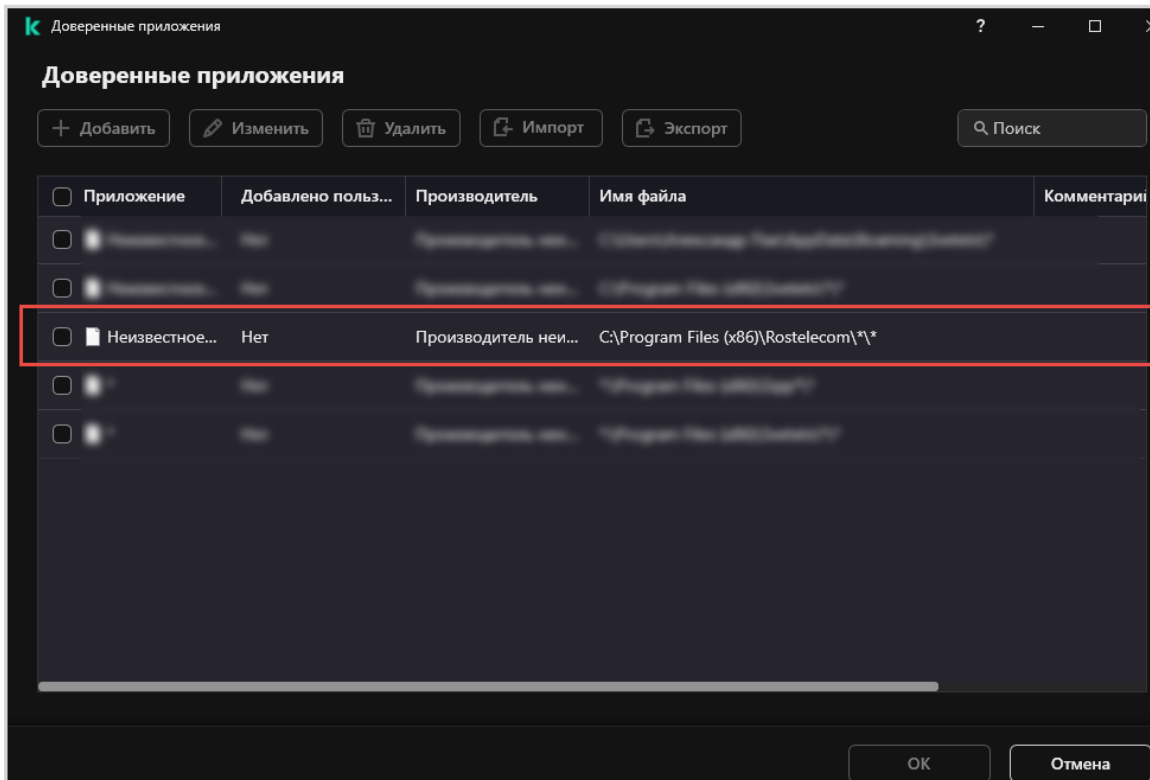
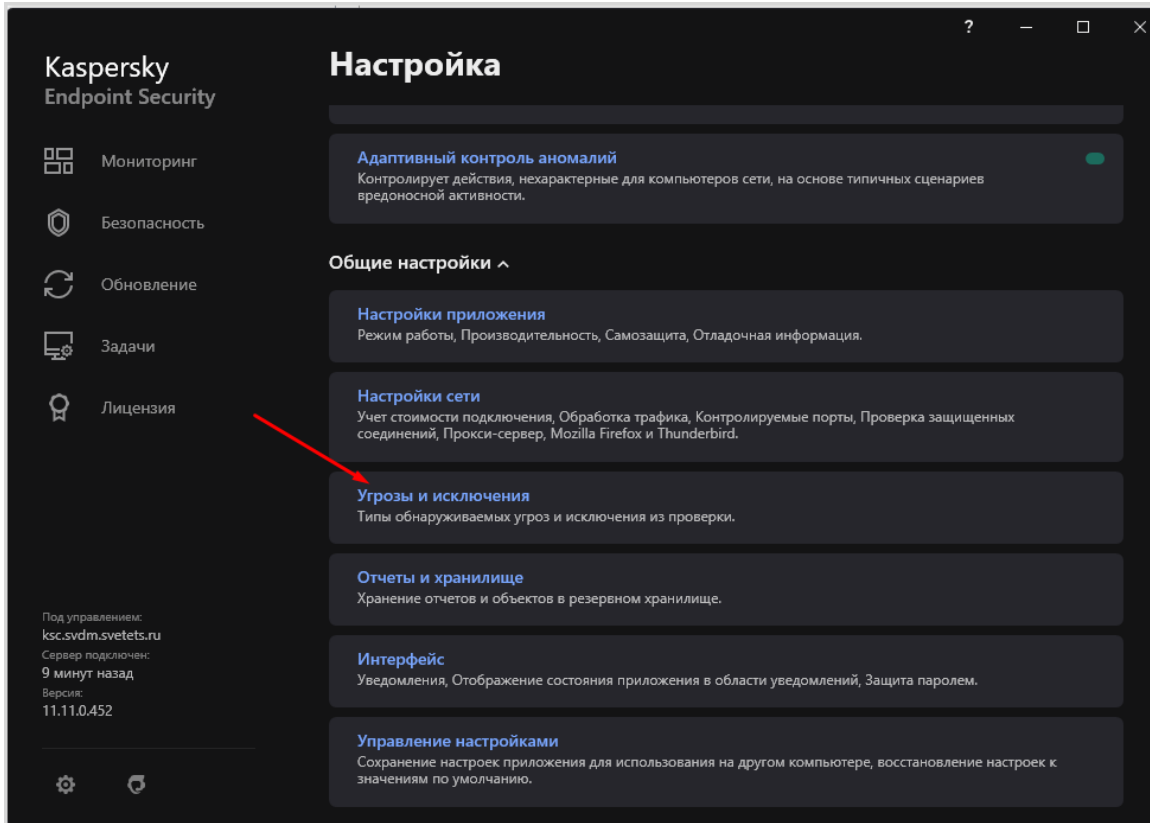


Рисунок 49





Надежный партнер
для роста и развития
вашего бизнеса

Решения
для бизнеса