



Orange[uc]e

Unified Communications

Руководство пользования Orange[uc]e Smart Office



Оглавление

Введение.....	4
Раздел I Orange[uc]e Smart Office	
1. Основные возможности.....	4
1.1. Функции вызовов.....	4
1.2. Сервисы групповой работы.....	5
1.3. Персональный помощник.....	5
1.4. Интерфейс управления.....	5
1.5. Прочие функции.....	6
1.6. Возможности подключения.....	6
1.7. Совместимость.....	7
1.8. Надежность.....	7
1.9. Технические характеристики.....	7
2. Ключевые преимущества.....	8
2.1. Отличительные особенности Orange[uc]e Smart Office с другими PBX.....	9
3. Руководство пользователя.....	20
3.1. Установка и запуск приложения.....	21
3.1.1. Системные требования.....	21
3.1.2. Запуск Personal Assistant.....	21
3.1.3. Вход в программу.....	21
3.1.4. Обновление программы.....	23
3.2. Начало работы.....	24
3.2.1. Окно Personal Assistant.....	24
3.2.2. Контакты.....	30
3.2.3. Коммуникации.....	37
3.2.4. История коммуникаций.....	39
3.3. Управление коммуникациями.....	47
3.3.1. Звонки	47
3.3.1.1. Управление терминалами.....	47
3.3.1.2. Настройка переадресации звонков.....	49
3.3.1.3. Прием и выполнение вызовов.....	51
3.3.1.4. Работа с текущими звонками.....	54
3.3.1.5. Просмотр пропущенных звонков.....	56
3.3.1.6. Завершение вызовов.....	57
3.3.1.7. Перевод вызова на другой номер.....	58
3.3.1.8. Перевод вызова на голосовую почту.....	60
3.3.1.9. Парковка вызова.....	61
3.3.1.10. Поиск вызовов.....	63
3.3.1.11. Прослушивание и сохранение записи разговоров.....	64
3.3.2. Факсимильные сообщения.....	66
3.3.2.1. Передача факсимильных сообщений.....	66
3.3.2.2. Прием факсимильных сообщений.....	68
3.3.2.3. Просмотр новых факсимильных сообщений.....	69
3.3.2.4. Поиск факсимильных сообщений.....	69
3.3.2.5. Загрузка и просмотр «факса».....	71
3.3.3. Голосовая почта.....	72
3.3.3.1. Просмотр новых голосовых сообщений.....	72

3.3.3.2. Поиск голосовых сообщений.....	73
3.3.3.3. Прослушивание и сохранение голосовых сообщений.....	74
3.3.4. Голосовые конференции.....	76
3.3.4.1. Создание конференции.....	76
3.3.4.2. Планирование конференций.....	81
3.3.4.3. Работа с текущими конференциями.....	83
3.3.4.4. Приглашение собеседников.....	84
3.3.4.5. Отключение от конференции.....	85
3.3.4.6. Завершение конференции.....	85
3.3.4.7. Поиск прошедших конференций.....	86
3.3.4.8. Прослушивание и сохранение записи конференции.....	87
3.3.5. Очереди.....	89
3.3.5.1. Подключение к очереди.....	89
3.3.5.2. Прием звонков из очереди.....	91
3.3.5.3. Отключение от очереди.....	91
3.3.5.4. Просмотр информации об очереди.....	93
3.3.5.5. Контроль операторов очереди.....	94
4. Основные термины.....	98

Введение

Orange[uc]e - новый продукт, IP-АТС нового поколения. Программно-аппаратный комплекс.

Orange[uc]e - это небольшое по своим размерам довольно простое коммуникативное устройство, которое включает в себя объединение всех способов связи, включая телефонную, факсимильную и видеосвязь, мгновенные сообщения, функции контроля присутствия и другие формы коммуникаций.

Сервер универсальных коммуникаций Orange[uc]e Smart Office – это современная телефонная станция, способная обеспечить Ваш бизнес полным набором современных услуг связи. Технологические решения, используемые в Smart Office позволяют легко встроить систему в имеющуюся инфраструктуру связи, а так же организовать работу сотрудников, работающих вне офиса.

1. Основные возможности системы

1.1. Функции вызовов

Телефонная связь

Важнейшей частью универсальных коммуникаций являются телефонные услуги. Orange[uc]e Smart Office реализует множество сервисов помогающих доставить входящий вызов по назначению, минимизировав время ожидания на линии и вовлечение в обработку звонка персонала.

Групповые сервисы обработки входящих вызовов

- IVR
- Очереди и группы распределения вызовов
- Группы подбора

Персональные сервисы обработки входящих вызовов

- Базовые и интеллектуальные функции переадресации
- Перевод вызова
- Мгновенная многосторонняя конференция
- Универсальный почтовый ящик (голос, факс)
- Поддержка нескольких пользовательских терминалов, включая внешние (PSTN)
- Не беспокоить

Функции центра обработки вызовов

Центр обработки вызовов подразумевает множество дополнительных возможностей помимо очередей и групп распределения вызовов. Orange[uc]e Smart Office поддерживает необходимые услуги для создания ЦОВ.

- Мониторинг состояния очередей
- Множество алгоритмов распределения вызовов между агентами
- Возможность агента временно включить/выключить прием вызовов из очереди
- Прослушивание вызовов супервизором в режиме онлайн
- Перехват вызовов супервизором от агента
- Возможность агента забрать вызов из середины очереди
- Расширенная статистика по очередям
- Расширенная статистика по агентам

Мобильный офис

Мобильный офис – это возможность доступа к исходящей связи, звонкам на короткие номера, голосовой почте и настройкам персональных услуг с произвольного телефона, в том числе внешнего – городского или мобильного.

Гибкая маршрутизация исходящих вызовов

Гибкая настройка исходящих маршрутов позволяет администратору достичь высокой надежности связи при использовании резервных маршрутов, а так же сократить затраты на телефонную связь установив приоритеты использования поставщиков услуг телефонной связи.

- Маршрутизация по префиксу
- Ограничение использования исходящих маршрутов для разных групп пользователей
- Резервные маршруты
- Гибкие правила трансляции номеров А- и В-
- Поддержка вызова экстренных служб

Другие телефонные функции

- Запись разговоров всех/по требованию
- Многосторонние конференции (dial-in и dial-out)
- *-коды для настройки услуг
- Музыка на удержании

1.2. Сервисы групповой работы

Другой важной частью концепции универсальных коммуникаций является поддержка групповой работы – функции, помогающие сотрудникам организовать эффективное взаимодействие и облегчающие создание распределенных команд.

- Контроль присутствия
- Общий телефонный справочник
- Общий доступ к истории коммуникаций

1.3. Персональный помощник

Интеллектуальные функции системы требуют приложения, работающего на компьютере для полного раскрытия их потенциала. Приложение «Персональный помощник» предназначено для работы под всеми популярными операционными системами – Windows, Linux и MacOS X. Технология Java гарантирует совместимость со всеми будущими версиями OS, а так же возможность апгрейда версий ПО без участия системного администратора.

«Персональный помощник» предоставляет пользователю простой и понятный интерфейс для управления звонками, адресной книгой, функциями контроля присутствия, а так же выполнять роль агента или супервизора центра обработки вызовов. Кроме того «Персональный помощник» дает пользователю возможность управления настройками всех его персональных сервисов.

1.4. Интерфейс управления

Интерфейс управления системой на базе web-технологий не требует установки специализированного программного обеспечения и совместим со всеми популярными браузерами на всех популярных платформах. Основные возможности и особенности интерфейса управления системой:

- Постоянно пополняемый список шаблонов конфигурации популярных поставщиков телефонных услуг
- Шаблоны конфигурации IP-телефонов и шлюзов
- Детальное описание каждого пункта конфигурации доступное в виде онлайн подсказок
- Детальный системный журнал
- Индикация состояния всех подсистем устройства

1.5. Прочие функции

- DHCP сервер с возможностью назначения статических привязок
- Сервер автоконфигурации VoIP-устройств (TFTP/HTTP/HTTPS)

1.6. Возможности подключения

Orange[uc]e Smart Office имеет 2 сетевых интерфейса 100Base-TX. Возможности их настройки позволяет вписать систему практически в любую имеющуюся инфраструктуру, в том числе в локальную сеть, построенную с использованием маршрутизаторов и коммутаторов SOHO-класса, имеющих ограниченные возможности настройки. Возможные топологии включают в себя:

- Общий маршрутизатор и канал доступа в интернет для голосового трафика и трафика данных;
- Выделенный VoIP-маршрутизатор и/или канал доступа в интернет;

Предпочтительным способом подключения является назначение публичного IP-адреса на WAN-интерфейс Smart Office, однако система имеет механизмы, обеспечивающие успешную работу в конфигурациях со статической и динамической трансляцией адресов и портов (NAT, PAT).

При наличии унаследованных аналоговых или цифровых подключений к классической телефонной сети (POTS) возможно их подключение к серверу с использованием FXO или BRI/PRI шлюзов, обеспечивающих трансляцию классических телефонных сигнализаций и способов передачи речи в SIP.

Таким же образом, при помощи GSM шлюзов с поддержкой протокола SIP возможно напрямую подключиться к сетям подвижной телефонной связи. Мобильный номер при этом может использоваться как в качестве резервного способа связи на случай проблем с подключением к интернету, так и для снижения затрат на мобильную связь.

Типовая схема подключения Orange[uc]e Smart Office к сети организации приведена на следующей диаграмме.

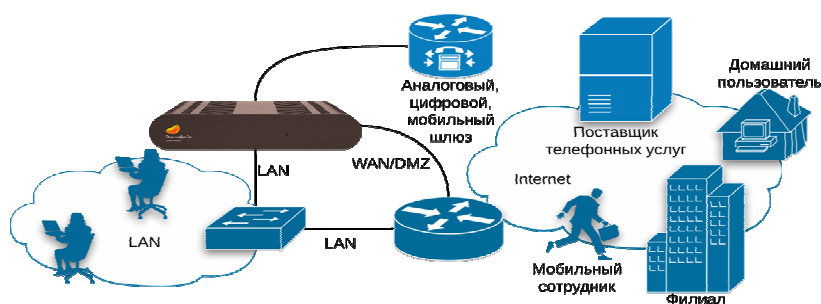


Рис.1

1.7. Совместимость

Smart Office – это решение, полностью основанное на технологиях IP. Сервер поддерживает популярный стек протоколов SIP 2.0, который обеспечивает совместимость со множеством имеющихся на рынке устройств VoIP: IP-телефонов, программных телефонов, аналоговых шлюзов и терминальных адаптеров (АТА). Протокол SIP широко используется современными операторами телефонной связи для предоставления услуг, что позволяет использовать Smart Office для подключения к большинству операторов связи, работающих на российском рынке, а так же к зарубежным операторам.

Для обеспечения высокого уровня совместимости необходимы

- Гибкий стек протоколов SIP. Orange[uc]e Smart Office использует SIP-стек Sofia SIP, разработанный компанией Nokia и максимально полно и гибко реализующий более 50 RFC (http://sofia-sip.sourceforge.net/refdocs/sofia_sip_conformance.html).
- Возможность контроля форматов номеров, кодеков, способов передачи DTMF и других параметров высокого уровня. Smart Office позволяет настраивать множество таких параметров включая:
 - о необходимость регистрации;
 - о форматы А- и В-номеров;
 - о способы передачи/получения А- и В-номеров;
 - о списки используемых кодеков;
 - о способы передачи DTMF;

1.8. Надежность

Коммуникации – критически важный для бизнеса сервис. Надежность программного и аппаратного обеспечения Orange[uc]e Smart Office обеспечивается следующими факторами:

- Безвентиляторная конструкция корпуса
- Твердотельные конденсаторы, рассчитанные на длительный срок беспереывной службы
- SSD накопитель
- Возможность резервного копирования и восстановления конфигурации
- Возможность быстрого восстановления системы «с нуля»

1.9. Технические характеристики

Габариты, условия работы, электропитание:

Габариты:	50x240x124 мм
Электропитание:	Внешний блок питания 120 – 240В, 50-60Гц
Рабочая температура:	0-45 °С
Рабочая влажность:	5-95% без конденсации

Возможности подключения:

Сеть: 2x1000 Base-TX
USB: 2xUSB 2.0

Емкость системы:

Максимальное количество пользователей:	до 80
Максимальное количество одновременных вызовов:	до 50
Емкость системы хранения записей (SSD):	1000 часов

Поддерживаемые протоколы:

SIP 2.0, SDP, RTP, RTCP

Поддерживаемые кодеки:

Аудио (транскодинг)

G.711a

G.711u

G.722

G.726 (16-40Kbit/s)

GSM

Speex

iLBC

Broadvoice

CELT

Аудио (без транскодинга)

G.723

G.729

AMR

AMR-WB Видео (без транскодинга)

H.261

H.263

H.263-1998

H.263-2000

H.264

Theora

MP4

2. Ключевые преимущества.

- Позволяет объединить все средства связи сотрудников, создать общую адресную книгу и обеспечить доступ к истории коммуникаций каждого оператора;
- Вам не нужно менять интернет провайдера, подключение в действующую локальную сеть, АТС совместима со многими популярными моделями телефонов и программных устройств. Во все ваши филиалы, вне зависимости от их географического положения достаточно купить всего 1 устройство. Для внедрения не требуется больших вложений и затрат по времени с вашей стороны;
- Все звонки внутри Вашей компании будут бесплатными по коротким трехзначным номерам, вне зависимости от того в каком городе, области или стране находится Ваш офис;
- Вам не придется покупать телефонные аппараты каждому сотруднику, все звонки сотрудник может осуществлять с компьютера через специальное программное обеспечение SoftPhone. Тем самым, вы сократите расходы на связь;
- Вы сможете организовывать конференции с удаленными офисами, это поможет вам сократить расходы на командировки для проведения совещаний, например, или обучения удаленных сотрудников;
- Все телефонные разговоры сотрудников записываются. Вы сможете прослушать даже активные телефонные звонки сотрудников компании, забрать их себе и продолжить беседу. Система не предупреждает операторов, что их звонок прослушивается, но они будут предупреждены о возможном контроле, что повысит производительность работы и качество обслуживания;

- Наше решение включает в себя простой, интуитивно понятный интерфейс, вам не придется привлекать сторонние организации для настроек и нести дополнительные затраты в случае расширения;
- Все входящие звонки могут поступать на единый внешний номер, вставать в очередь на обработку звонка, и могут быть обработаны даже одним оператором;
- В случае, если оператора нет на месте, звонки могут быть переадресованы на мобильный, на городской (вне зависимости от города, страны), на другого менеджера, либо на голосовую почту. Кроме того, вы сможете посмотреть информацию обо всех пропущенных вызовах с указанием номера вызывавшего абонента, даты и времени поступления вызова. Таким образом, ни один звонок не будет потерян, а вашим клиентам не придется перезванивать;
- Возможность запарковать вызов;

Поддерживается функция голосового меню, с помощью которого осуществляется распределение звонков внутри компании. Вы сможете самостоятельно менять текст, без сторонней помощи в любое время, а так же настраивать музыкальный фон и голосовое приветствие. Это поможет вам создать имидж престижной компании!

2.1. Отличительные особенности Orange[uc]e Smart Office с другими PBX

Сравнение Orange[uc]e Smart Office с другими PBX

Аналоговые и гибридные решения от традиционных производителей

Сравнение делается для АТС Panasonic. Решения других производителей (LG-Ericsson, Samsung) обладают аналогичными особенностями и позиционируются в той же ценовой нише.

Аналоговые и гибридные АТС крайне ограничены в возможностях использования сетей IP для организации распределенной телефонной системы или подключения к операторам связи по протоколу SIP.

Отличительные особенности решений данного типа

Плюсы

- базовый сервис (звонки) доступны прямо из коробки практически без настройки
- Хорошая реализация базовых телефонных сервисов
- Дешево
- Не нужны дорогие IP-телефоны
- Возможность подключения домофонов

Минусы

- Большая конкуренция, низкая маржа
- Низкие возможности масштабирования
- Требуется отдельная медная проводка «лапша»
- Сложность тонкой настройки
- Малая гибкость
- Стоимость системных телефонов сравнима или выше стоимости SIP-телефонов
- Невозможно использовать программные телефоны.
- Невозможность объединения удаленных офисов в единую сеть без VoIP.

- VoIP функциональность лицензируется отдельно, может использоваться только для подключения к VoIP-провайдерам или организации связи между офисами. Достаточно дорого
- Возможности интеграции с Outlook или CRM предлагаются сторонними производителями. Дорогие и, обычно работают только под Windows (randersoft.com, www.blitz-cti.com)
- Возможности интеграции с CRM ограничены и дорогостоящи
- Есть наследственные болезни («зависание» аналоговых линий при переводах внешних вызовов)

Orange[uc]e vs. Panasonic KX-TEM824RU

KX-TEM824RU – минимально возможное аналоговое решение от Panasonic.

Розничная цена базовой системы на 16 пользователей составляет около 21 000 рублей. Дилерская скидка составляет около 1 600 рублей.

Таблица 1

	Smart Office HW	Smart Office SW	KX-TEM824RU
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	16/24
Внешних линий	6/50 (одновременные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	6/8
Портов конференций	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов	5
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	21 000 руб
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Плата на 8 пользователей и 2 СО: 9200 руб
Функциональность			
Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	+
Подключение к VoIP оператору	+	+	-
IP-абоненты (в том числе удаленные)	+	+	-
Мобильные экстеншены	+	+	-
Возможности центра обработки вызовов	+	+	-
Приложение для	+	+	-

управления вызовами			
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)	+ (Требуется отдельный сервер и стороннее ПО)
Запись телефонных разговоров	+	+	-
Голосовая почта	+	+	Опция
Безбумажный факс	+	+	-

Рис.2.

Orange[uc]e vs. Panasonic KX-TDA30RU

KX-TDA30RU – минимально возможное гибридное решение от Panasonic. Из плюсов системы можно отметить возможность подключения DECT телефонов. Розничная цена базовой системы на 4 пользователей составляет около 17 000 рублей. Дилерская скидка составляет около 1 500 рублей.

Таблица 2

	Smart Office HW	Smart Office SW	KX-TDA30RU
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	8/52
Внешних линий	6/50 (одновременные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	0/12
Портов конференций	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов	32
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	17 000 руб
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Плата VoIP шлюза на 4 канала: 32000 руб Плата DISA: 8000 руб Плата на 8 аналоговых линий: 5000 рублей Плата Caller ID на 4 аналоговых линии: 5000 руб
Функциональность			
Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	+
Подключение к	+	+	+ (необходима

VoIP оператору			дополнительная плата)
IP- абоненты (в том числе удаленные)	+	+	-
Мобильные экстеншены	+	+	-
Возможности центра обработки вызовов	+	+	+ (только очереди)
Приложение для управления вызовами	+	+	+ (опция, доступная только с цифровыми системными телефонами, либо с использованием стороннего ПО)
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)	+ (Требуется отдельный сервер и стороннее ПО)
Запись телефонных разговоров	+	+	-
Голосовая почта	+	+	+ (Опция. Требуется внешняя система голосовой почты)
Безбумажный факс	+	+	-

IP-решения от традиционных производителей

Сравнение делается для АТС Panasonic и Avaya. Решения предлагают отличную функциональность, при этом дороги, особенно, если дело касается функциональности, касающейся центров обработки вызовов или управления вызовами с ПК. В среднем, сравнивая по емкости и функциональности система Smart Office в 4-5 раз дешевле решения от Panasonic или Avaya. Кроме того, сложная система лицензирования требует опытных менеджеров по продажам и pre-sale инженеров. Сложная установка и настройка требует наличия в штате обученного и сертифицированного инженера.

Отличительные особенности решений данного типа

Плюсы

- Надежность
- Множество уникальных функций
- Возможности интеграции

Минусы

- Высокая цена для конечного пользователя
- Десятки и сотни позиций в прайс-листе
- Необходимость в дорогих специалистах для установки и настройки

- Высокая стоимость установки и настройки фвктически удваивает стоимость станции для конечного клиента
- Привязка пользователя к собственным телефонам вендора
- Дорогая поддержка

Orange[uc]e vs. Panasonic KX-NS1000

KX-NS1000 – современная IP-АТС с возможностями объединения нескольких офисов и подключения IP-абонентов. Даже без продвинутых опции KX-NS1000 в разы дороже решения Orange[uc]e. Например стоимость системы на 30 SIP-абонентов и 16 IP-trunk с записью разговоров, возможностями приема и отправки факсов и ПО для управления вызовами для 10 пользователей составит ~250 000 рублей.

Таблица 3

	Smart Office HW	Smart Office SW	KX-NS1000
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	8/1000
Внешних линий	6/50 (одновременные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	0/256
Портов конференций	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов	72
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	56000 руб
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Полный прайс лист можно посмотреть, например здесь: http://orgteleservice.ru/katalog/kx-ns1000
Функциональность			
Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз
Подключение к VoIP оператору	+	+	+ (нужны лицензии, например 8 транков: 14500 руб)
IP- абоненты (в том числе удаленные)	+	+	+ (нужны лицензии, например 10 SIP Extensions: 26000 руб)
Мобильные экстеншены	+	+	+ (нужны лицензии, например: 10 Mobile Users: 7000 руб)
Возможности центра обработки вызовов	+	+	+ (супервизорам нужны лицензии на ПО, СА ACD Monitor: 33000 руб)

Приложение для управления вызовами	+	+	+ (нужны лицензии, например CA PRO 10 Users: 34000 руб)
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)	+ (Требуется отдельный сервер и стороннее ПО)
Запись телефонных разговоров	+	+	+ (Нужны лицензии, например Запись 10 Users: 3500 руб, память, например: 200 часов: 38000 руб)
Голосовая почта	+	+	+ (в базе – 2 канала и 2 часа на систему, можно расширить до 15/24)
Безбумажный факс	+	+	+ (необходима плата KX-NS0106X: 46000 руб)

Orange[uc]e vs. Avaya IP-Office 500

Avaya IP-Office 500 – решение для небольших компаний от Avaya. Предоставляет широкий набор услуг, включая СТИ и возможности центра обработки вызовов. Позволяет подключать как IP так и аналоговых или цифровых абонентов. Например стоимость системы на 30 SIP-абонентов и 16 IP-trunk с функциями центра обработки вызовов, VoiceMail Pro и ПО для управления вызовами для 10 пользователей составит ~290 000 рублей.

Таблица 4

	Smart Office HW	Smart Office SW	Avaya IP-Office 500
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	0/384
Внешних линий	6/50 (одновременные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	0/??
Портов конференций	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов	
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	33 000 руб. базовый модуль + 32 VCM
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Полный прайс лист можно посмотреть, например здесь: http://www.huawei-stock.ru/shop.php?cid=71
Функциональность			

Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	Необходимы модули расширения, например 16 FXS: 50000 руб.
Подключение к VoIP оператору	+	+	+ (нужны лицензии, например 10 транков: 15000 руб)
IP- абоненты (в том числе удаленные)	+	+	+ (нужны лицензии, например 5 SIP Extensions: 18000 руб)
Мобильные экстеншены	+	+	+ (нужны лицензии, например: 5 Power User: 17000 руб)
Возможности центра обработки вызовов	+	+	+ (нужны лицензии, например Advanced edition: 50000руб, Статистика: 7500 руб на 1 агента
Приложение для управления вызовами	+	+	+ (нужны лицензии, например: 1 Phone Manager Pro: 2500 руб, консоль секретаря: 14000 руб)
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)	+ (нужны лицензии, например 1 CTI-link: 15000 руб)
Запись телефонных разговоров	+	+	+ (входит в пакет центра обработки вызовов)
Голосовая почта	+	+	+ (нужны лицензии, например: 4 канала VoiceMail Pro: 50000 руб
Безбумажный факс	+	+	+

Коммерческие программные АТС

Сравнение делается для программной АТС 3CX.

Решение 3CX дороже Orange[uc] Smart Office SW, при этом уступает ему в части организации связи для домашних пользователей при использовании аппаратных SIP-телефонов из-за худшей поддержки прохождения NAT. Silverlight приложение для управления вызовами не слишком удобно, громоздко и отсутствует на некоторых платформах. 3CX предлагает интеграцию с рядом CRM, среди которых отсутствует безусловный лидер российского рынка – 1С. Стабильная работа телефонной системы под Windows часто вызывает скепсис у IT персонала клиентов.

Отличительные особенности решения 3CX

Плюсы

- Давно на рынке
- Хорошая функциональность
- Возможности интеграции (к сожалению, с нетипичными для российского рынка решениями)
- Недорого
- Есть собственный SIP-софтфон

Минусы

- Базируется на экосистеме Windows.
- Требуется лицензия Windows 7/Windows Server.
- ПО для управления вызовами использует Silverlight и недоступно или частично доступно на платформах Linux и Mac.
- Плохо работает с устройствами за NAT

Orange[uc]e vs. 3CX

Таблица 5

	Smart Office HW	Smart Office SW	3CX
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	- (не ограничивается)
Внешних линий	6/50 (одновремен ные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	4/1024 (одновременные вызовы)
Портов конференций	Ограничено количеством одновременн ых вызовов	Ограничено количеством одновременн ых вызовов	
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	15 000 руб.
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователе й: 8000 руб Лицензия на 5 пользователе й 1С: 7500 руб	Лицензия на 10 пользователе й: 8000 руб Лицензия на 5 пользователе й 1С: 7500 руб	Полный прайс-лист доступен здесь: http://www.3cx.com/ordering/pricing/
Функциональность			
Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз
Подключение к VoIP оператору	+	+	+

IP- абоненты (в том числе удаленные)	+	+	+ (для удаленных IP-абонентов может потребоваться SBC/ЗСХ проху)
Мобильные экстеншены	+	+	+/- (только переадресация)
Возможности центра обработки вызовов	+	+	+ (нужны лицензии: 25%-50% к стоимости базовой версии)
Приложение для управления вызовами	+	+	+
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)	+ (нужны лицензии: 1 пользователь: 1600 руб)
Запись телефонных разговоров	+	+	+
Голосовая почта	+	+	+
Безбумажный факс	+	+	+/- (только fax2email)

Недорогие PBX

Yeastar, Grandstream.

Решения предлагаются в основном производителями IP-телефонов и нацелены на то, чтобы удовлетворить потребность клиента в комплексном решении. К сожалению, тот факт, что основную прибыль производитель получает от продаж телефонов делает PBX неким бесплатным приложением с вытекающими отсюда проблемами: вялое развитие функциональности, невысокое качество поддержки, низкая или даже отрицательная маржа для розничных продавцов.

Отличительные особенности решений данного типа

Плюсы

- Хорошая работа с собственными телефонами
- Низкая цена для конечного пользователя

Минусы

- Небогатая функциональность
- Вялое развитие
- Низкая или отрицательная маржа
- Отсутствие возможностей интеграции с бизнес ПО
- Привязка пользователя к собственным телефонам вендора
- Возможны проблемы с поддержкой

Orange[uc]e vs. Yealink MyPBX U300

MyPBX U300 – это аппаратная IP-PBX, использующая Астериск в качестве телефонного ядра. Емкость встроенной Flash-памяти 512Mb.

Таблица 6

	Smart Office HW	Smart Office SW	MyPBX U300
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	100/100
Внешних линий	6/50 (одновременные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	50/50 (одновременные вызовы)
Портов конференций	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	66 500 руб.
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	-
Функциональность			
Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз
Подключение к VoIP оператору	+	+	+
IP- абоненты (в том числе удаленные)	+	+	+
Мобильные экстеншены	+	+	+/- (только переадресация)
Возможности центра обработки вызовов	+	+	+/- (только очередь)
Приложение для управления вызовами	+	+	-
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+(лицензия 1С)	+(лицензия 1С)	-
Запись телефонных разговоров	+	+	+
Голосовая почта	+	+	+
Безбумажный факс	+	+	-

Бесплатные или «условно-бесплатные» обертки вокруг Asterisk

FreePBX, NeoPBX

На рынке во множестве представлены АТС, представляющие собой веб-админки для Asterisk или локализованные и облагороженные модификации FreePBX – популярной веб-админки с открытыми исходными кодами. Такие АТС могут поставляться в виде ПО или предустановленными на недорогие бытовые ПК. Типичные решения такого рода используют FOP2 – flash приложения для управления вызовами, которое плохо локализовано и не слишком стабильно. Интерфейс управления такими PBX чаще всего прямо повторяет структуру конфигурационных файлов Астериска. В связи с низкой розничной ценой таких решений, возможность заработать лежит только в продаже услуг по установке и обслуживанию.

Отличительные особенности решений данного типа

Плюсы

- Гибкость настройки, т.к. фактически прямое редактирование конфигурационных файлов Астериска
- Низкая цена для конечного пользователя

Минусы

- «лоскутность» решения – части решения разработаны разными производителями
- Бытовая аппаратная платформа, не предназначенная для работы в режиме 24x7
- Низкая или отрицательная маржа
- Возможности по интеграции с бизнес ПО – низкоуровневый интерфейс астериск
- Необходим инженерный ресурс с большим опытом работы с Астериск

Orange[uc]e vs. NeoPBX

Таблица 7

	Smart Office HW	Smart Office SW	NeoPBX Средний бизнес
Емкость (Базовая/максимальная)			
Абонентов	10/80	Ограничено ресурсами сервера	250/250
Внешних линий	6/50 (одновременные вызовы)	Ограничено ресурсами сервера	120/120 (одновременные вызовы)
Портов конференций	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов	Ограничено количеством одновременных вызовов
Стоимость базовая	32 000 руб	15 000 руб	52 400 руб.
Стоимость опций	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб	Лицензия на 10 пользователей: 8000 руб	Интеграция с 1С: 9600 руб AMI API: 9600 руб

	Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	Лицензия на 5 пользователей 1С: 7500 руб	
Функциональность			
Аналоговые абоненты	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз	Необходим FXS-шлюз
Подключение к VoIP оператору	+	+	+
IP- абоненты (в том числе удаленные)	+	+	+
Мобильные экстеншены	+	+	+/- (только переадресация)
Возможности центра обработки вызовов	+	+	+/- (только очередь)
Приложение для управления вызовами	+	+	+/- (стороннее приложение FOP2)
Возможности интеграции с бизнес приложениями	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)	+ (лицензия 1С)
Запись телефонных разговоров	+	+	+
Голосовая почта	+	+	+
Безбумажный факс	+	+	+

3. Руководство пользователя

Personal Assistant- Персональный помощник, приложение для управления Вашими контактами и коммуникациями, включая вызовы, факсимильные и голосовые сообщения, голосовые конференции и т.д., а также просмотра подробной истории всех коммуникаций.

Personal Assistant предоставляет следующие возможности:

- просмотр истории коммуникаций с фильтрацией по периоду времени, средствам коммуникаций, контактам;
- ведение адресной книги с подробной информацией по каждому контакту;
- вызов абонента из окна приложения;
- перевод и парковка активного вызова;
- просмотр пропущенных звонков;
- прослушивание и загрузка на компьютер записей телефонных звонков;
- отправка и прием факсимильных сообщений;
- просмотр и загрузка на компьютер факсимильных сообщений;
- организация голосовых конференций;
- прослушивание и загрузка на компьютер сообщений голосовой почты;

- управление вызовами в рамках очереди;
- изменение статуса присутствия в сети;
- управление терминалами пользователя и выбор режима приема звонков;
- настройка переадресации входящих вызовов.

3.1. Установка и запуск приложения

3.1.1. Системные требования

Personal Assistant может быть запущен на компьютере, отвечающем следующим требованиям:

- Операционная система Microsoft Windows, Mac OS или Linux с поддержкой JavaFX.
- Последняя версия среды выполнения Java приложений - Java Runtime Environment (JRE). При ее отсутствии на компьютере, загрузите JRE с официального сайта <http://www.oracle.com/technetwork/java/javase/downloads/index.html> и установите. Данное программное обеспечение поставляется бесплатно.
- Более 100 Мб свободной оперативной памяти.

3.1.2. Запуск Personal Assistant

Personal Assistant не требует установки на компьютер, поэтому для его запуска достаточно кликнуть по файлу приложения с названием **OrangePA.jar**.



Рис .2

Откроется окно авторизации, которое служит для входа в программу.

3.1.3. Вход в программу


Personal Assistant поддерживает несколько вариантов локализации. Выберите наиболее удобный для Вас язык в верхней части окна приложения. Он будет использован как для окна авторизации, так и интерфейса программы.



Рис.3

Вход в Personal Assistant осуществляется по Вашим имени и паролю в системе Orange[uc]e. Введите их в поля **Имя пользователя** и **Пароль** соответственно. Если Вы единственный пользователь приложения на компьютере, кликните по переключателю **Запомнить меня**, установив его в активное положение ("включен"). Это позволит Вам входить в программу автоматически при ее запуске, без ввода данных.

В поле **Сервер** укажите IP-адрес либо доменное имя сервера Orange[uc]e. Если Вы верно ввели все данные, кнопка **Войти** станет активной. Нажмите ее для входа в Personal Assistant.

Вход в Personal Assistant осуществляется по Вашим имени и паролю в системе Orange[uc]e. Введите их в поля **Имя пользователя** и **Пароль** соответственно. Если Вы единственный пользователь приложения на компьютере, кликните по активное положение  ("включен"). Это позволит Вам входить в программу автоматически при ее запуске, без ввода данных.

В поле **Сервер** укажите IP-адрес либо доменное имя сервера Orange[uc]e. Если Вы верно ввели все данные, кнопка **Войти** станет активной. Нажмите ее для входа в Personal Assistant. переключателю **Запомнить меня**, установив его



Рис.4

Если Вы не знаете адрес сервера, свои имя пользователя и пароль либо забыли их, обратитесь к Администратору Orange[uc]e.

Обратите внимание, что автоматический вход в программу будет действовать, если по завершении работы Вы закроете окно Personal Assistant. В случае использования команды Выход главного меню, при следующем запуске приложения потребуется вновь ввести имя пользователя и пароль в окне авторизации.

Personal Assistant запоминает введенные ранее имена пользователей и адреса сервера на текущем компьютере. Вы можете быстро выбрать эти данные, введя первую букву имени пользователя либо начальные символы адреса Orange[uc]e. Для удаления сохраненной записи из предлагаемого списка, нажмите ✕ напротив нее.

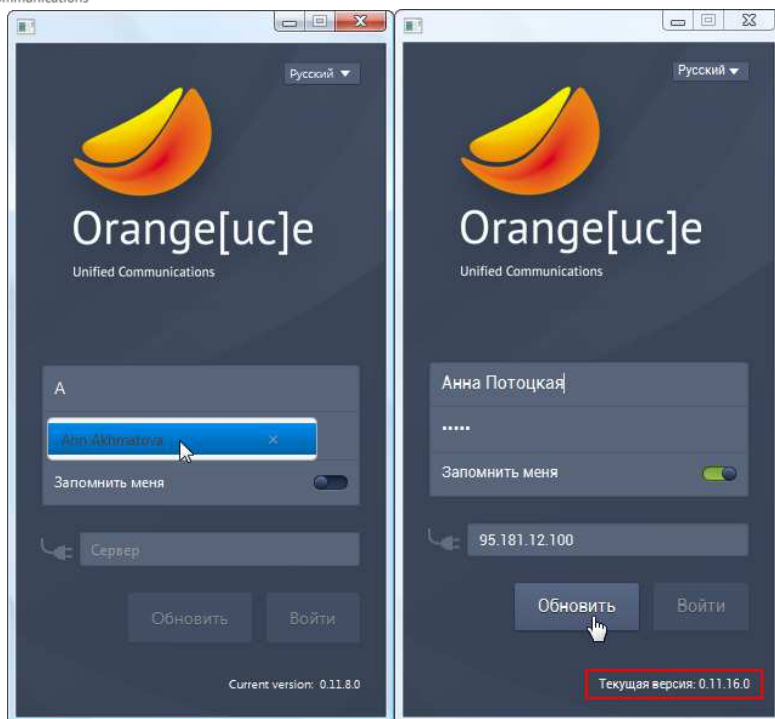


Рис.5

3.1.4. Обновление программы

Версия Personal Assistant на Вашем компьютере указана в окне авторизации. При наличии доступных обновлений будет активна кнопка Обновить. Нажмите ее для получения новой версии программы.

Обновление Personal Assistant происходит в автоматическом режиме. По завершении данного процесса приложение будет перезапущено, и Вы сможете продолжить работу.

3.2. Начало работы

3.2.1. Окно Personal Assistant

Основные элементы интерфейса Personal Assistant обозначены на изображении ниже.

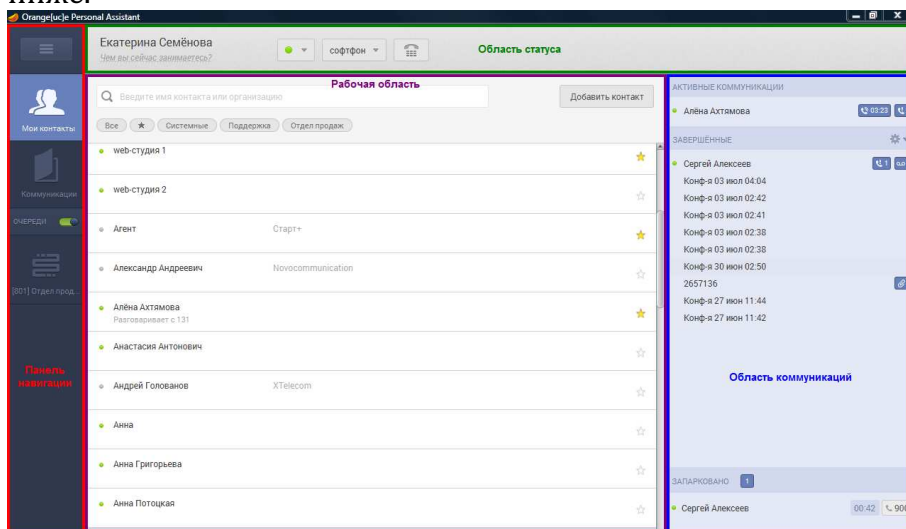


Рис.6

Панель навигации позволяет перейти к настройкам Personal Assistant, списку Ваших контактов (**Мои контакты**) и истории Ваших коммуникаций (**Коммуникации**), а также работать с сервисом распределения входящих вызовов (**Очереди**). Для этого используйте главное меню, кнопки с названиями разделов и область очередей. Главное меню включает следующие пункты:

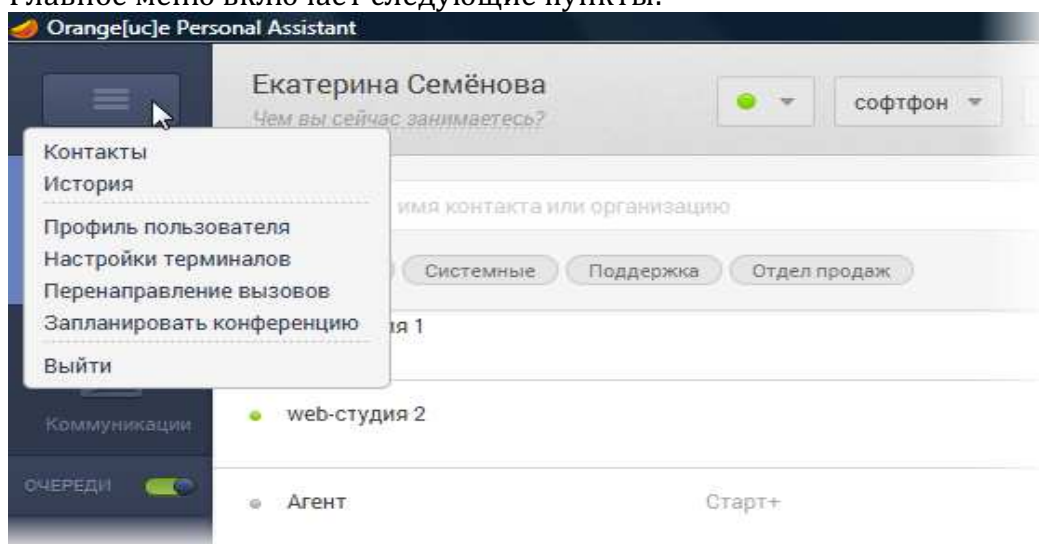


Рис.7

- **Контакты** - переход в раздел **Мои контакты**, содержащий контактные данные Ваших собеседников. Для удобства кнопка перехода к Вашим контактам также доступна на панели навигации;
- **История** - переход в раздел **Коммуникации**, содержащий историю всех Ваших коммуникаций. Для удобства кнопка перехода к истории коммуникаций также доступна на панели навигации;
- **Профиль пользователя** - просмотр и редактирование Вашей контактной информации;
- **Настройки терминалов** - просмотр и редактирование списка Ваших телефонов с возможностью выбора режима приема звонков;
- **Перенаправление вызовов** - настройка переадресации входящих вызовов;
- **Запланировать конференцию** – планирование голосовых конференций и управление запланированными конференциями;
- **Выйти** - выход из Personal Assistant.

Кнопки **Мои контакты** и **Коммуникации** на панели навигации предназначены для перехода в одноименные разделы Personal Assistant, где Вы сможете управлять своими контактами и работать с историей коммуникаций. Если Вы находитесь в одном из указанных разделов, соответствующая ему кнопка на панели навигации будет иметь синий фон. Для удобства данные разделы также доступны из главного меню при выборе пунктов Контакты и История. Подробнее см. параграфы "**Контакты**" и "**История коммуникаций**" настоящего раздела.

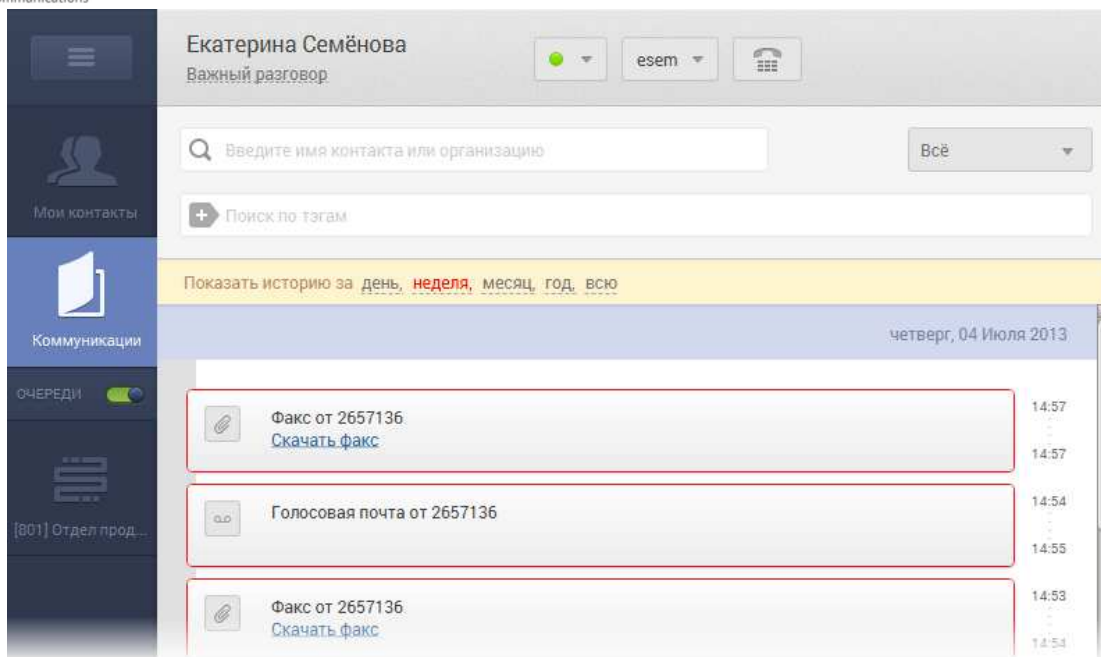


Рис. 8

В области очередей на панели навигации отображаются все очереди, участником которых Вы являетесь. При клике по очереди Вы перейдете на ее страницу, где сможете просмотреть подробную информацию о данной очереди, включая загруженность других операторов. Переключатель позволяет подключиться к очередям для приема входящих звонков либо отключиться от них.

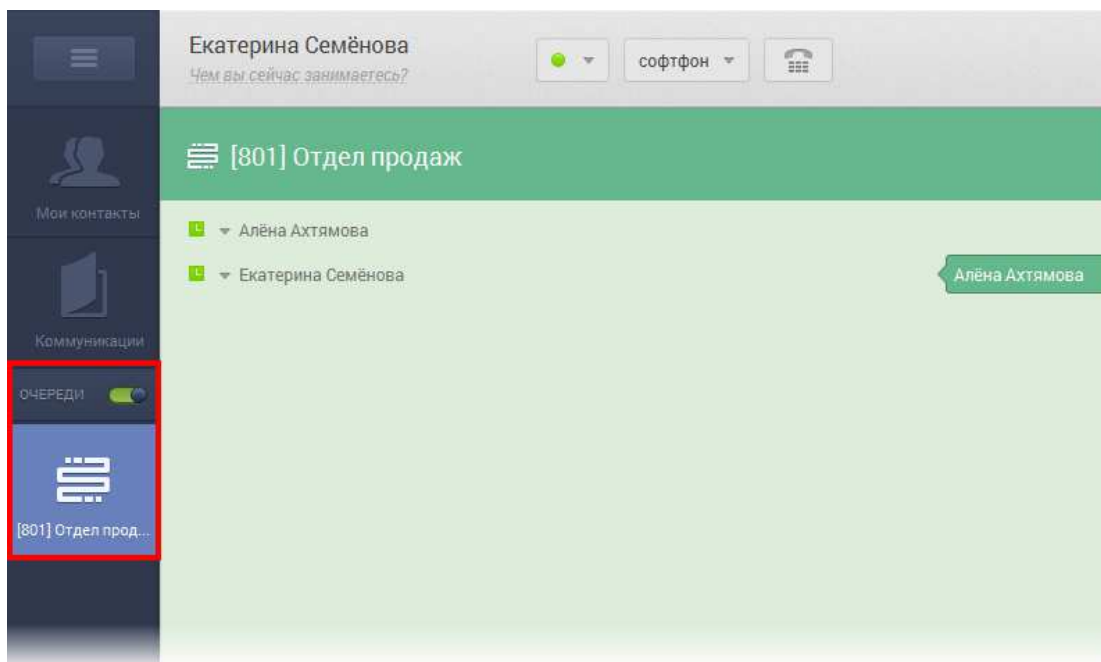


Рис.9

В области статуса окна Personal Assistant отображается Ваше имя и статус присутствия в сети. Здесь Вы также можете изменить его, выбрать телефон для текущих звонков (активный телефон) и набрать номер при помощи панели Dialpad. Кликните по своему имени, чтобы изменить Вашу контактную информацию.

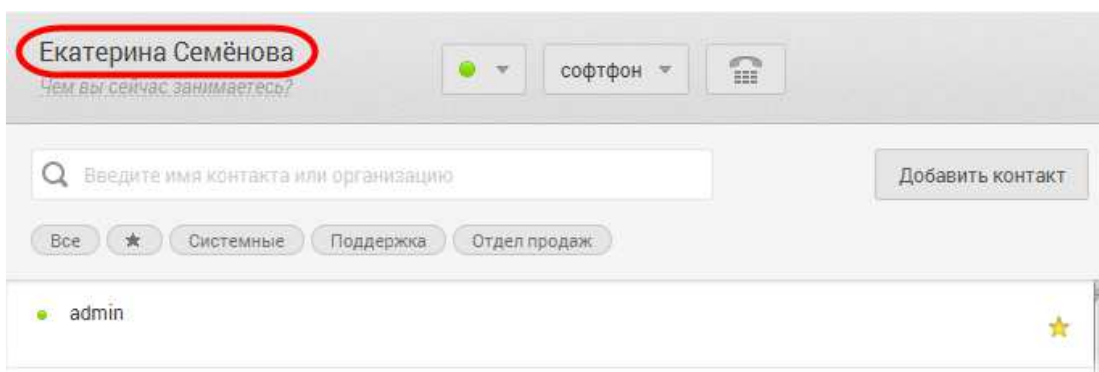


Рис. 10

По умолчанию указан только Ваш трехзначный внутренний номер телефона в компании. Нажмите кнопку **Добавить** и выберите другой способ связи с Вами. После ввода контактной информации нажмите клавишу **Enter** на клавиатуре. Чтобы изменить контактные данные дважды кликните по ним мышью. Для удаления способа связи наведите на него курсор мыши и нажмите. Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать контактные данные, нажмите кнопку **Отмена**.

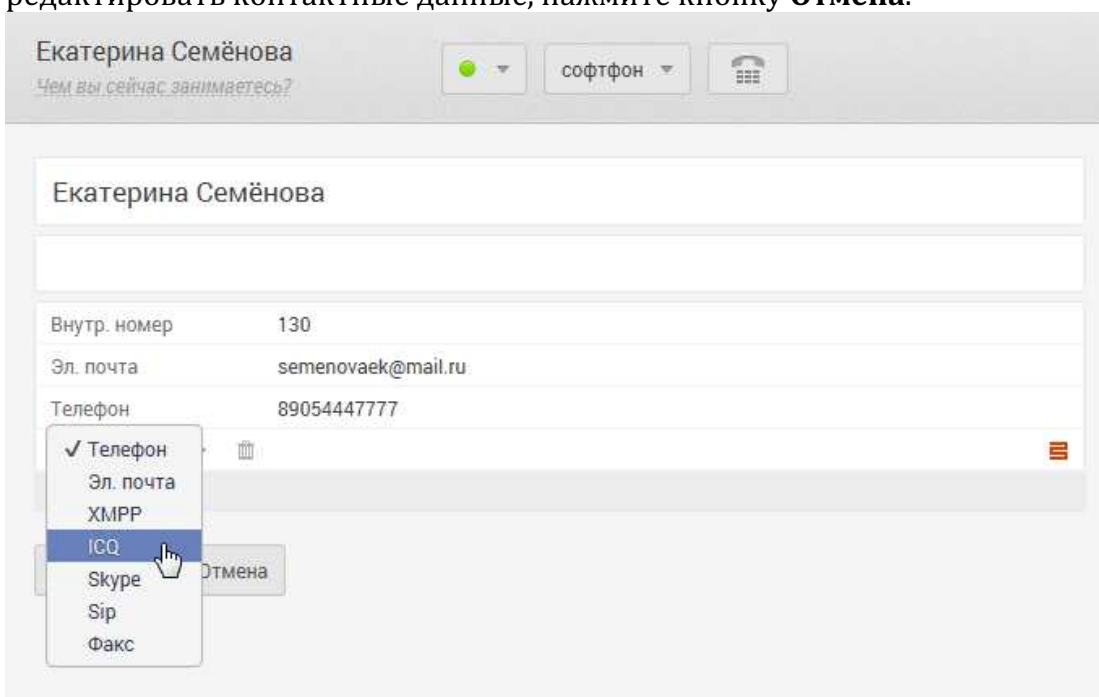


Рис.11

Статус служит индикатором присутствия в сети и готовности к общению, и предназначен для информирования коллег о Вашем текущем состоянии. Статус присутствия также определяет правила обработки поступающих Вам звонков. Вы можете выбрать один из следующих статусов:

- **Доступен** - Вы находитесь на рабочем месте;
- **Не беспокоить** - Вы очень заняты;
- **Не доступен** - Вы отсутствуете на рабочем месте;
- **Вне офиса** - Вы отсутствуете в офисе;
- **Другое** - текстовый статус Вашего текущего состояния.

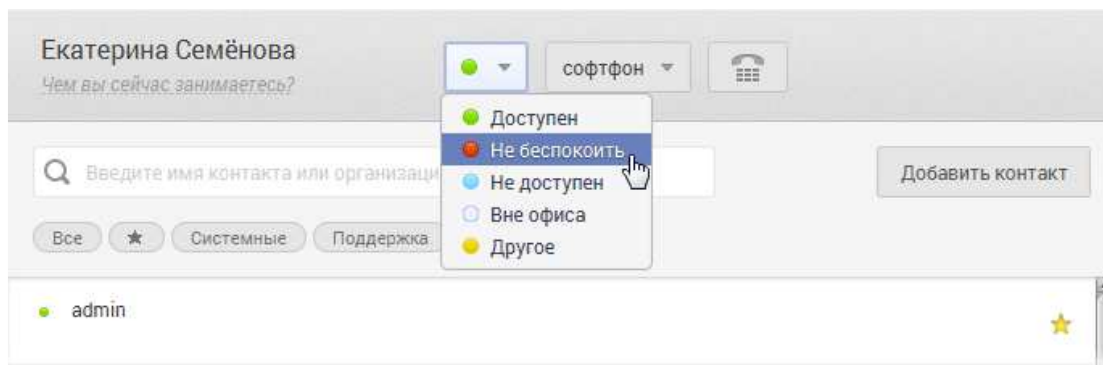


Рис.12

Статус **Другое** позволяет отображать произвольный текст, например, сообщить собеседникам, чем Вы занимаетесь в настоящее время. Введите его в поле **Чем вы сейчас занимаетесь?** под Вашим именем и нажмите клавишу **Enter** на клавиатуре.

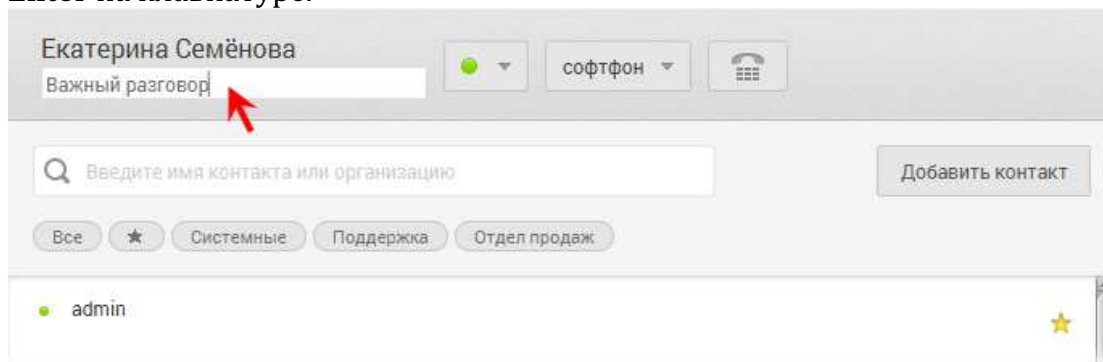


Рис.13

Вы можете установить статус присутствия не только в Personal Assistant, но и с Вашего телефонного аппарата, набрав на нем специальный код ***5X**, где X - номер устанавливаемого статуса от 1 до 5 в порядке расположения статусов в списке.

Сотрудники с правами Администратор и Супервизор имеют возможность изменять статусы присутствия других пользователей в разделе **Мои контакты**.

Активный телефон - это телефон для текущих звонков. Обязательно выберите активный телефон, если Вы используете несколько телефонных аппаратов, сотовый телефон или программы для звонков с компьютера и мобильных устройств.

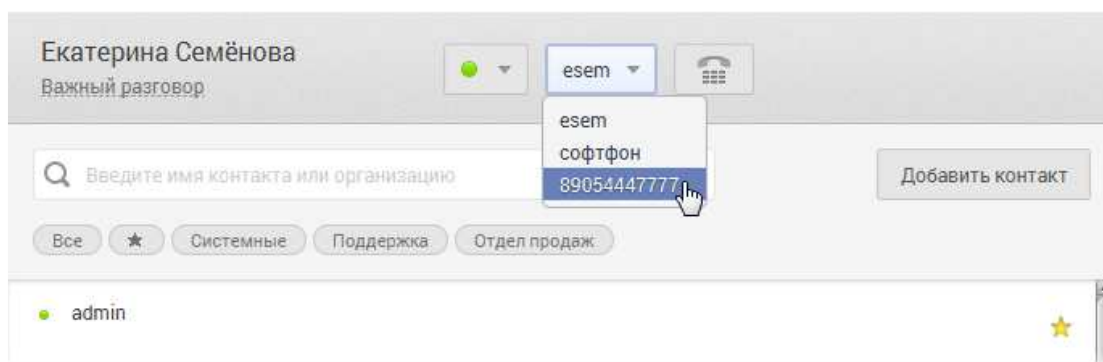


Рис. 14

Dialpad - это панель набора телефонных номеров, которая позволяет ввести номер при исходящих звонках. Для этого используйте цифровые кнопки Dialpad либо клавиши на клавиатуре Вашего компьютера. После ввода номера, нажмите кнопку Позвонить, чтобы выполнить вызов. Orange[uc]e автоматически инициализирует вызов на Ваш активный телефон, а затем на телефон вызываемого абонента. Поднимите трубку на своем телефоне и дождитесь ответа собеседника.

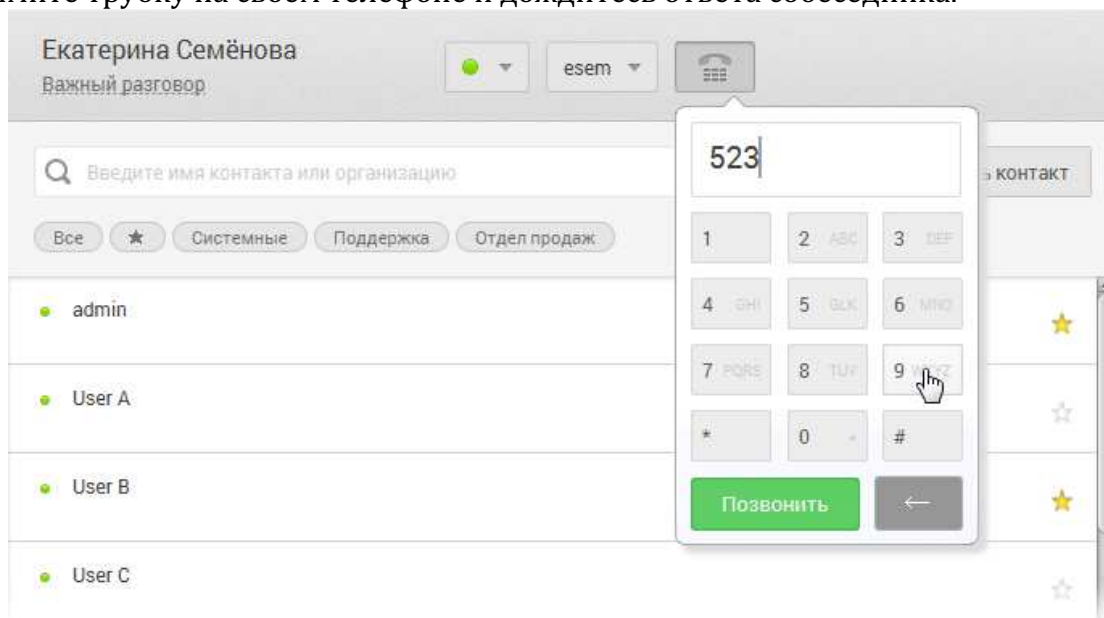


Рис. 15

В области коммуникаций окна Personal Assistant отображается список контактов, с которыми Вы общаетесь в данный момент (**Активные коммуникации**) либо общались некоторое время назад (**Завершённые**), а также вызовы, находящиеся в состоянии парковки (**Запарковано**). При этом "общение" подразумевает не только телефонные звонки, но и конференции, "факсы", сообщения голосовой почты. Содержимое рабочей области будет изменяться в зависимости от того, какой пункт меню, раздел или контакт Вы выберете. Например, при выборе раздела Коммуникации на панели навигации откроется история всех Ваших коммуникаций, а, выделив абонента в списке Завершённые, Вы перейдете к истории коммуникаций только с этим контактом.

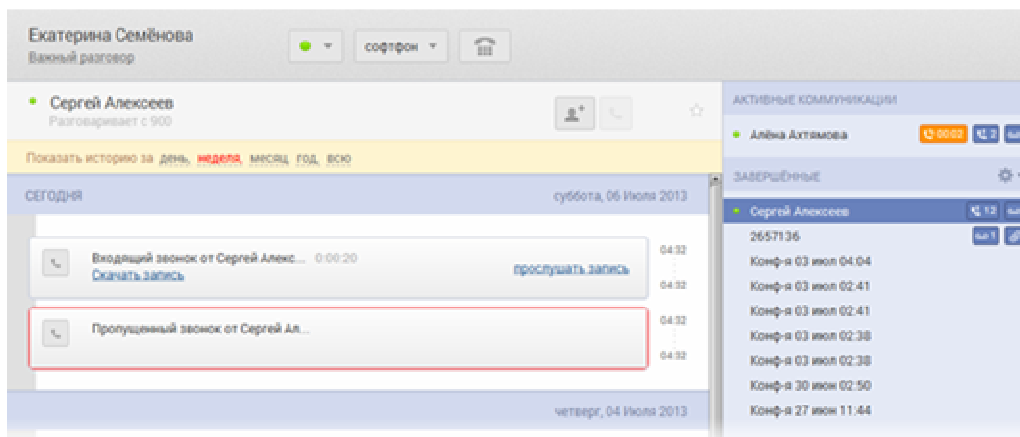


Рис. 16

Содержимое рабочей области будет изменяться в зависимости от того, какой пункт меню, раздел или контакт Вы выберете. Например, при выборе раздела

Коммуникации на панели навигации откроется история всех Ваших коммуникаций, а, выделив абонента в списке **Завершённые**, Вы перейдете к истории коммуникаций только с этим контактом.

3.2.2. Контакты

В разделе **Мои контакты** хранится контактная информация Ваших собеседников, наподобие адресной или телефонной книги. Для перехода в данный раздел нажмите одноименную кнопку на панели навигации Personal Assistant либо выберите пункт **Контакты** в главном меню приложения.

По умолчанию в разделе **Мои контакты** содержатся только сведения о Ваших коллегах, которые, как и Вы, зарегистрированы на сервере универсальных коммуникаций. Чтобы добавить новый контакт, воспользуйтесь одним из следующих способов:

Способ 1

В разделе **Мои контакты** нажмите кнопку **Добавить контакт**.



Рис.17

Способ 2

Выделите контакт в списке **Активные коммуникации** или **Завершённые** и нажмите кнопку **Добавить в контакты**.

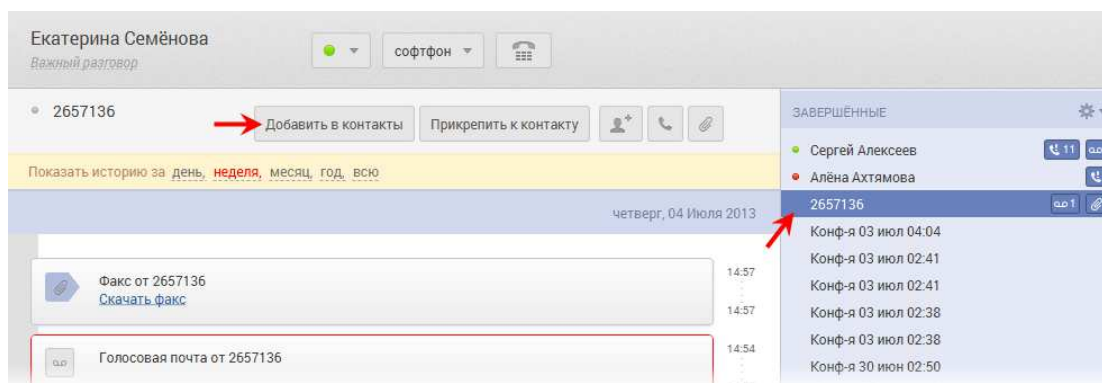



Рис.18

Затем выполните следующие действия:

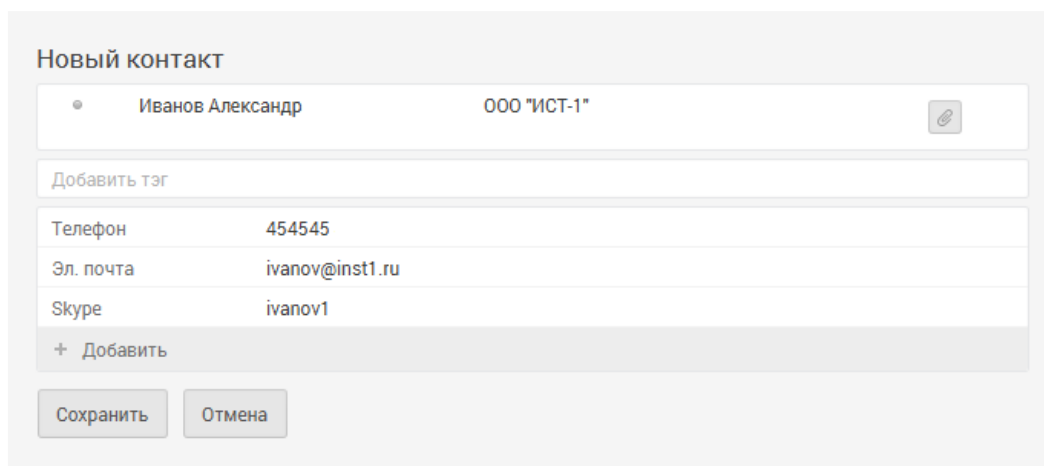
1. Введите имя, фамилию контакта и название организации.
2. Укажите способы связи с контактом (телефон, e-mail и т.п.). Чтобы добавить способ связи нажмите кнопку **Добавить** и выберите подходящий вариант из списка. После ввода контактной информации нажмите клавишу **Enter** на клавиатуре. Для удаления способа связи наведите на него курсор мыши и нажмите .

При вводе номеров телефонов не используйте знак "-", пробелы и прочие символы.


При вводе номеров телефонов не используйте знак "-", пробелы и прочие символы.

3. Добавьте тэги - группы, к которым можно отнести контакт. Для этого кликните в соответствующем поле и начните вводить первые символы в названии группы. Если подходящая группа есть в предложенном списке, кликните по ней мышью. Группы создаются Администратором Orange[uc]e и предназначены для систематизации контактов.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**. Новый контакт появится в списке Ваших контактов.



Новый контакт

• Иванов Александр ООО "ИСТ-1" 

Добавить тэг

Телефон	454545
Эл. почта	ivanov@inst1.ru
Skype	ivanov1

+ Добавить

Сохранить Отмена

Рис.19

Сохраненный ранее контакт может использовать другой способ связи, например, новый номер телефона. В этом случае выберите его в списке коммуникаций и нажмите кнопку **Прикрепить к контакту**. После чего выделите подходящий контакт в списке и нажмите **Выбрать**.

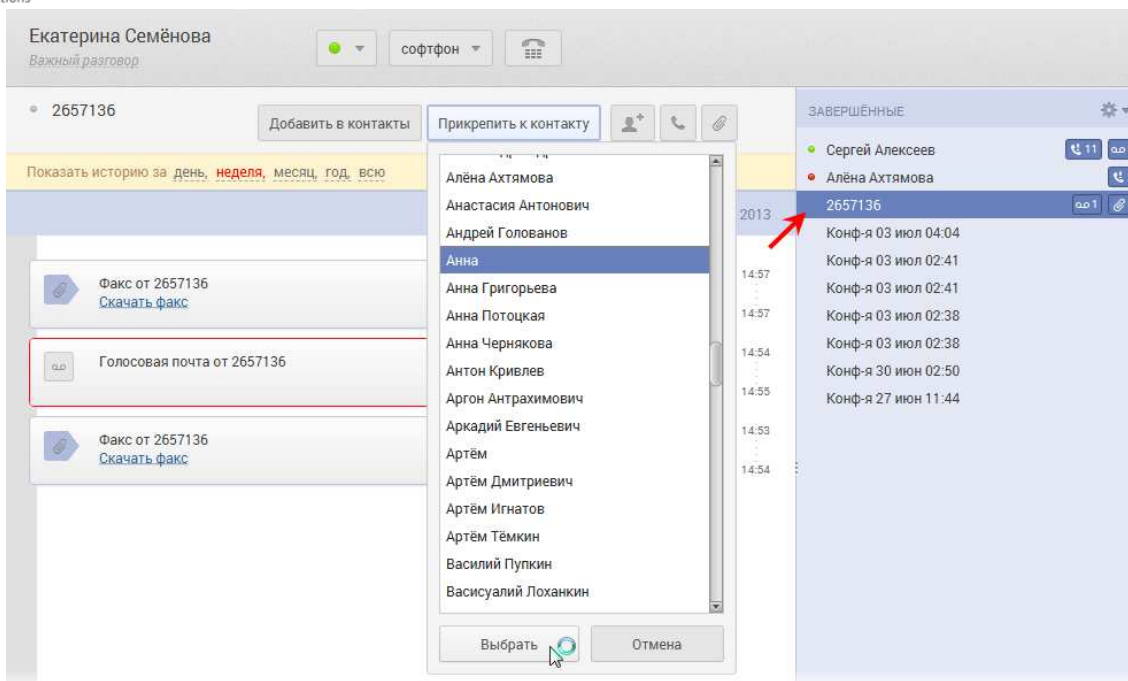
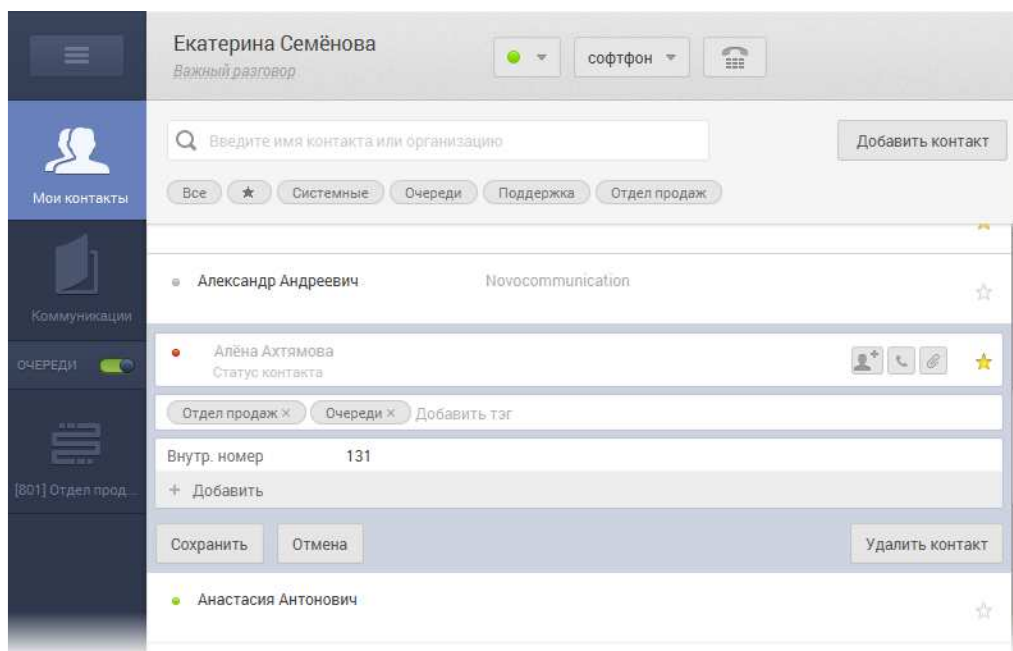


Рис. 20

Информация о контакте представлена в виде карточки. Для того чтобы раскрыть карточку контакта щелкните по нему мышью. В карточке Вы можете изменить сведения о контакте, кликнув в соответствующее поле. Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Для удаления контакта нажмите кнопку **Удалить контакт**.



Рядом с именем контакта отображается его статус присутствия в сети.

Рис. 21

Пользователи Orange[uc]e могут установить свой текущий статус через Personal Assistant и с телефонного аппарата. Администратору системы и пользователям с правами Супервизор доступна возможность изменения статуса присутствия других сотрудников, в том числе и текстового статуса их состояния. Супервизор может выбрать статус только тех коллег, с которыми он находится в одной группе, а Администратор - всех пользователей Orange[uc]e.

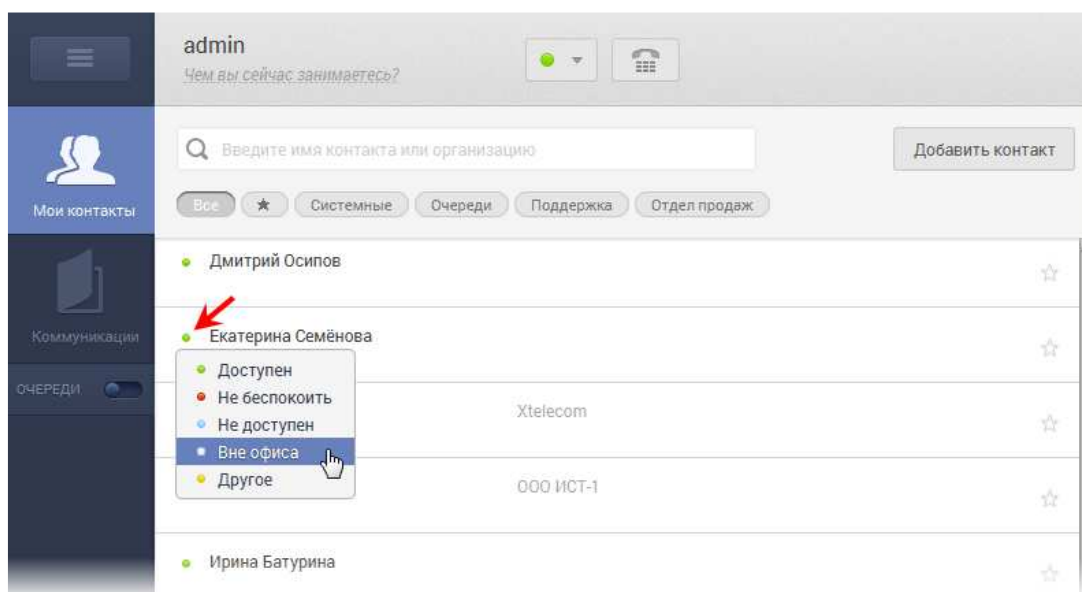


Рис. 22

Для изменения текстового статуса необходимо сначала раскрыть карточку контакта, а после ввода текста сохранить изменения.

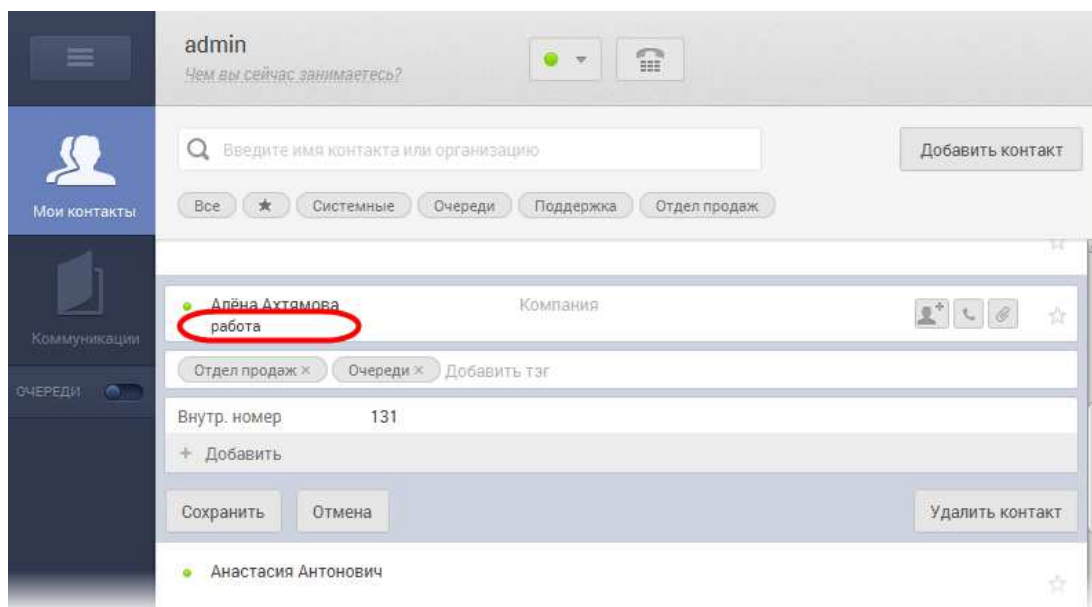







Рис. 23

В области имени контакта расположены кнопки, позволяющие выполнять различные действия с ним:

-  Создать голосовую конференцию с контактом
-  Позвонить контакту
-  Отправить факс
-  Добавить в Избранное
-  Удалить из Избранного

Данные кнопки дублируют команды контекстного меню, вызываемого кликом правой кнопкой мыши в области имени контакта при раскрытой карточке.

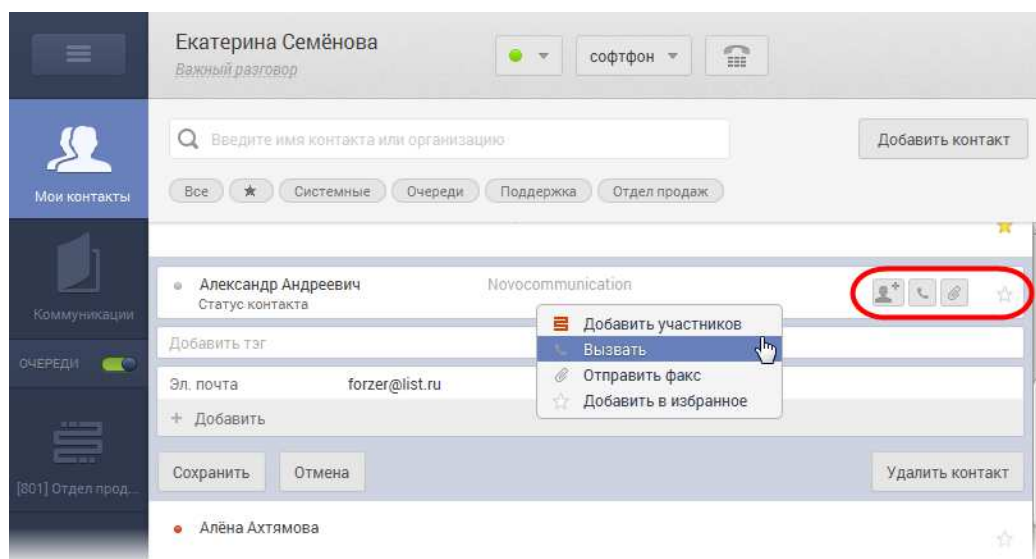



Рис.24

Если контакт важен для Вас, добавьте его в Избранное. Для этого нажмите  либо при раскрытой карточке контакта кликните правой кнопкой мыши в области его имени и выберите команду **Добавить в избранное** контекстного меню.

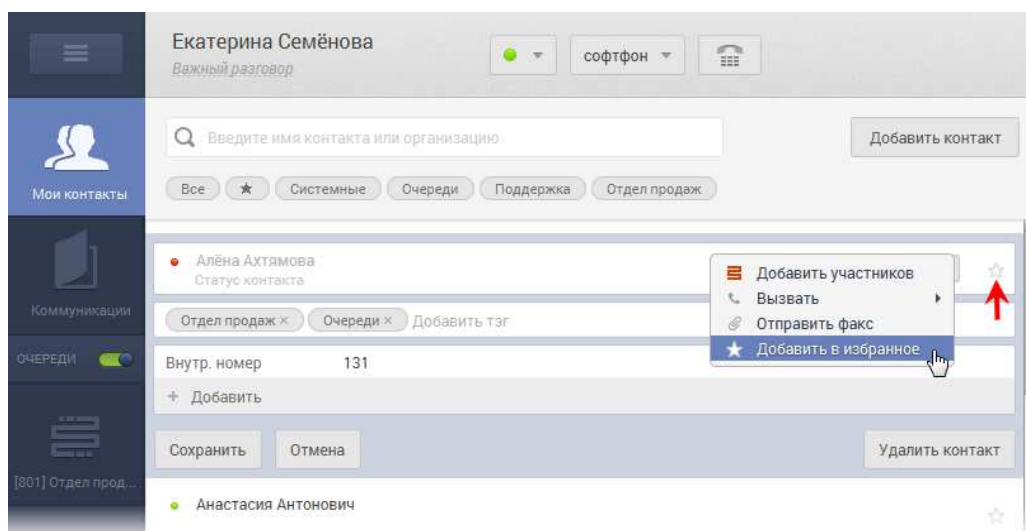


Рис. 25

Если требуется удалить контакт из Избранного, нажмите ★ либо при раскрытой карточке контакта кликните правой кнопкой мыши в области его имени и выберите команду **Удалить из избранного** контекстного меню.

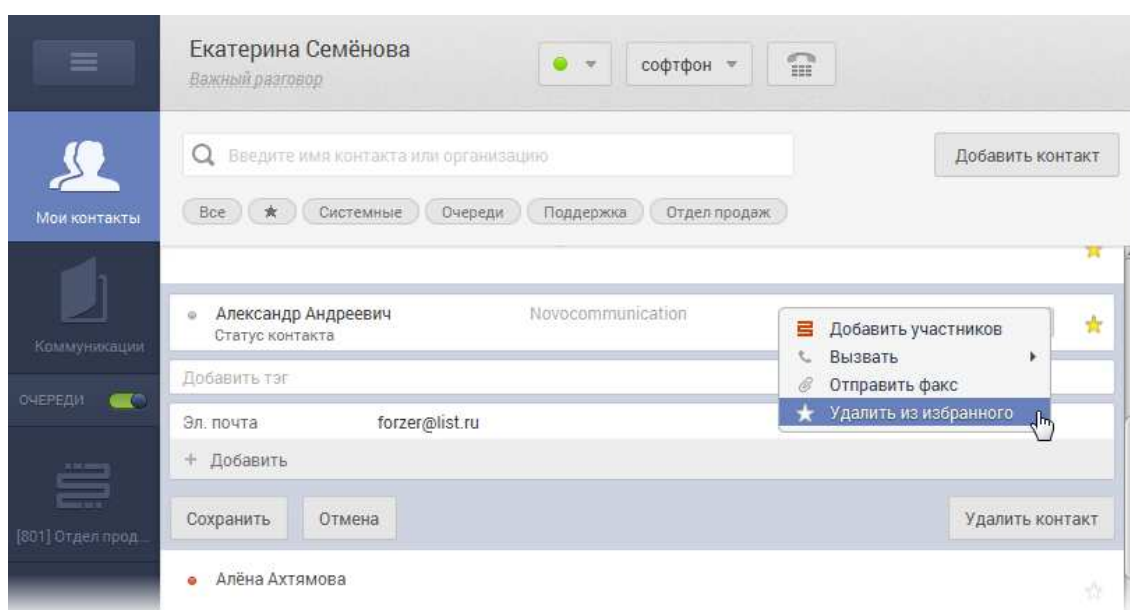


Рис. 26

Избранное, как и группы, помогает быстро найти нужный контакт. Для этого нажмите ★. Чтобы отфильтровать контакты по определенной группе, нажмите кнопку с ее названием. Выберите **Все** для отмены всех фильтров и отображения полного списка контактов.

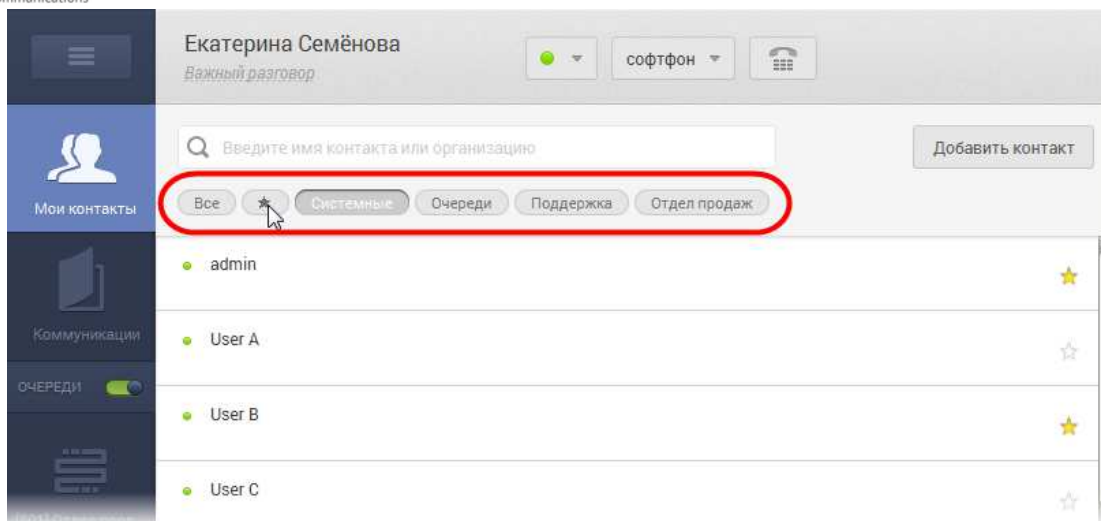


Рис 27.

Вы также можете использовать поиск по имени контакта и названию организации. Для этого введите их в соответствующее поле. По мере ввода в списке останутся только подходящие контакты. Для отмены фильтра нажмите **✕**.

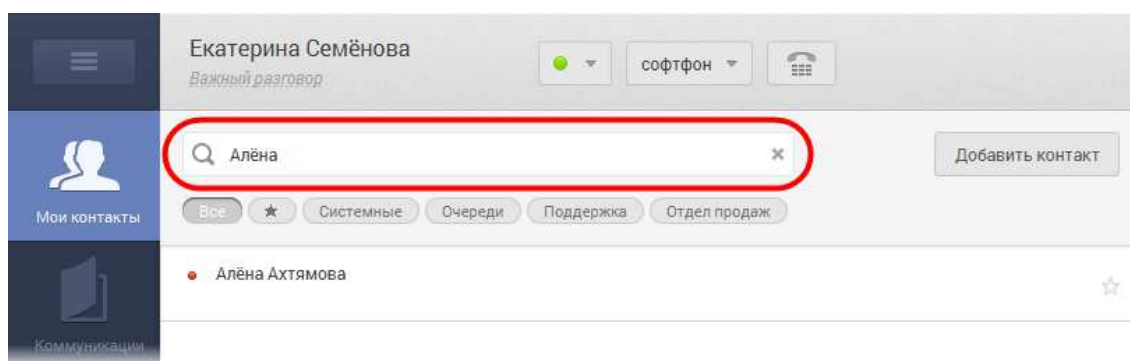





Рис. 28

3.2.3. Коммуникации

Все Ваши текущие и недавние коммуникации отображаются в области коммуникаций в правой части окна Personal Assistant. Они объединены в две группы:

- **Активные коммуникации** - текущие звонки и конференции;
- **Завершенные** - завершенные и пропущенные звонки, прошедшие конференции, новые сообщения голосовой почты и новые факсимильные сообщения.

В зависимости от того, добавлены ли собеседники в список Ваших контактов, в области коммуникаций будут отображаться имена, под которыми Вы их ранее сохранили в разделе **Мои контакты**, либо номера телефонов для не сохраненных

контактов. Вы можете скрыть звонки, факсимильные и голосовые сообщения от таких контактов в списке **Завершённые коммуникации**. Для этого нажмите  и кликните по переключателю, установив его в положение "выключен" . При этом будут скрыты и прошедшие конференции. Чтобы вновь отобразить неизвестные контакты, кликните по переключателю, установив его в положение "включен" .

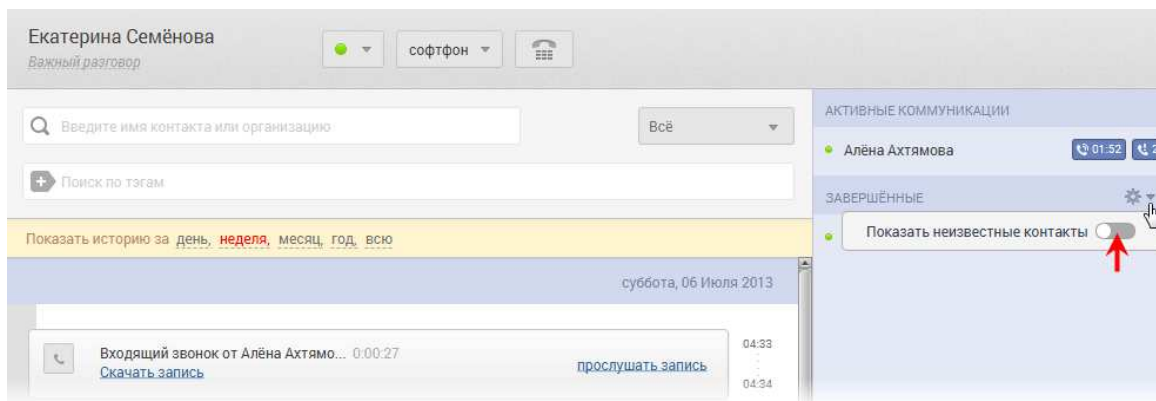











Рис.29

Рядом с контактом, как правило, отображаются иконки, обозначающие используемое средство коммуникаций и дополнительную информацию:

 Телефонный звонок с указанием времени ожидания ответа при дозвоне  либо продолжительности разговора 

 Пропущенный телефонный звонок с указанием количества принятых вызовов от данного абонента 

 Факсимильное сообщение с указанием количества новых "факсов" от данного абонента 

 Сообщение голосовой почты с указанием количества новых сообщений от данного абонента 

У Ваших коллег напротив имени будут показаны их статусы присутствия в сети, которые они установили в Personal Assistant или с телефонного аппарата.

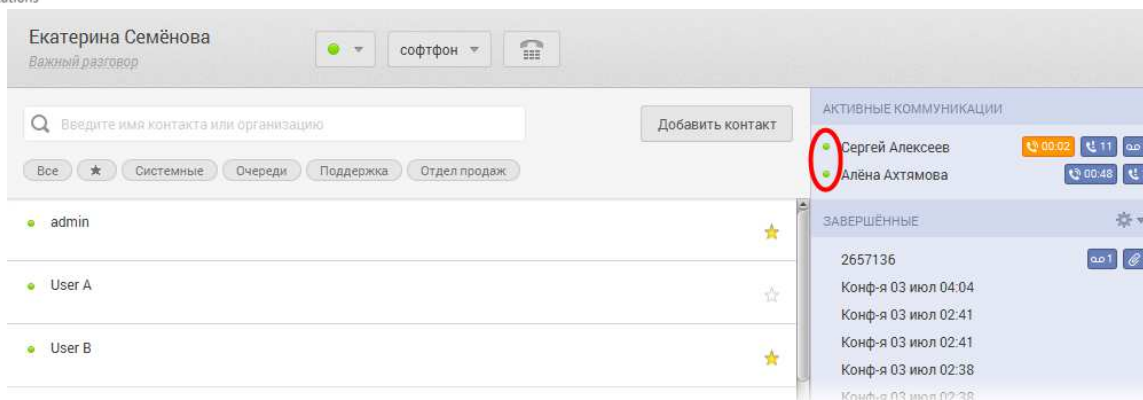


Рис.30

Определенные действия с контактом доступны в контекстном меню, которое открывается при клике правой кнопкой мыши по контакту в списке **Завершенные** или **Активные коммуникации**. Набор команд контекстного меню будет зависеть от используемого средства и состояния коммуникации. Например:

- для активного вызова - это перевод, сброс и парковка звонка;
- для завершенного вызова, полученных факсимильного и голосового сообщений - возможность перезвонить абоненту;
- для завершенной конференции - ее повтор с тем же составом участников.

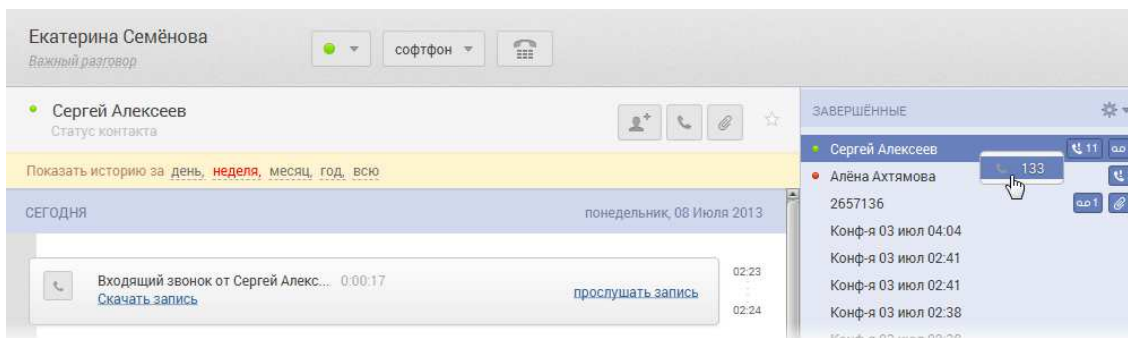


Рис.31

При выделении контакта в списке активных или завершенных коммуникаций откроется страница данного контакта с историей коммуникаций с ним. На странице контакта Вы также сможете выполнить различные действия. Например, перевести активный звонок, отправить факс абоненту или начать конференцию.

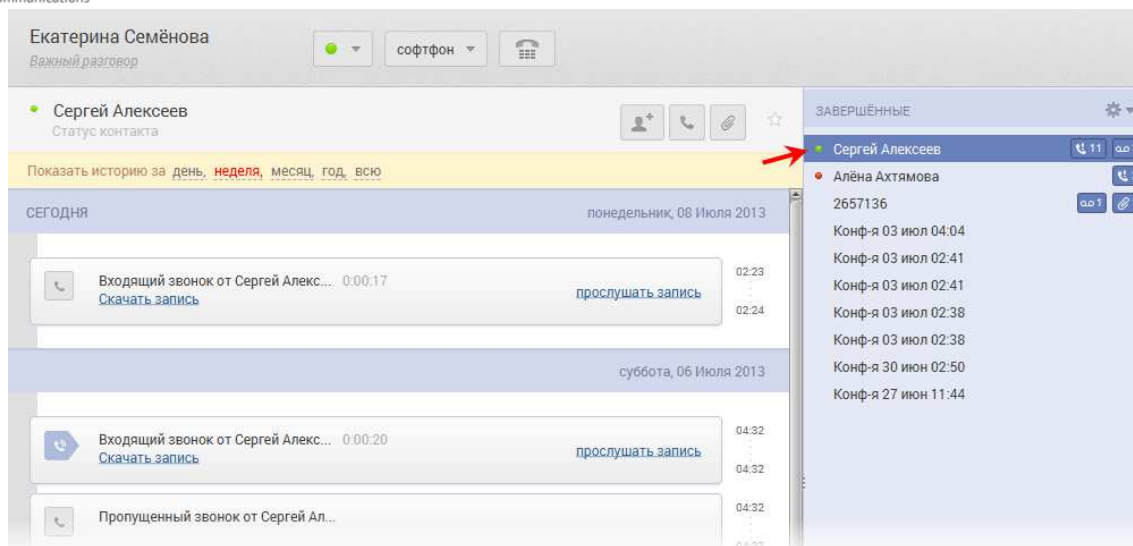


Рис 32.

3.2.4. История коммуникаций

История коммуникаций содержит статистику всех Ваших звонков, конференций, "факсов" и сообщений голосовой почты. Вы можете просматривать общую историю коммуникаций со всеми контактами и использовать различные фильтры для поиска нужного события в ней, а также историю коммуникаций с отдельным контактом на его странице.

Для перехода к общей истории коммуникаций выберите раздел **Коммуникации** на панели навигации либо пункт **История** в главном меню Personal Assistant.

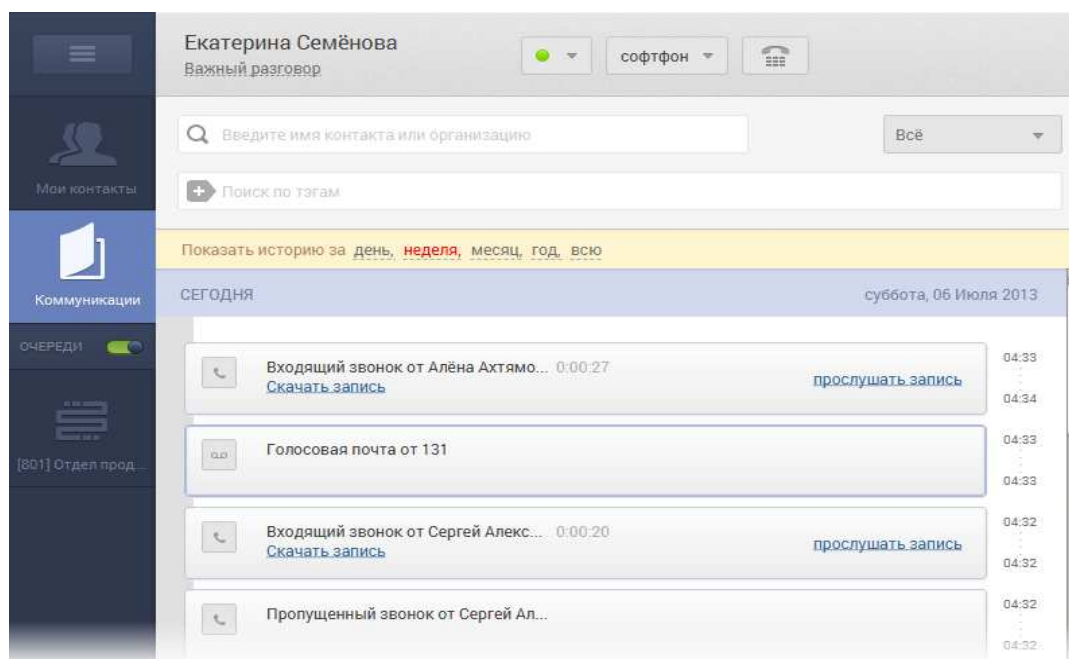


Рис.33

Для перехода к истории коммуникаций с отдельным контактом воспользуйтесь одним из следующих способов.

Способ 1

Выделите нужный контакт в списке **Завершённые** или **Активные коммуникации**.

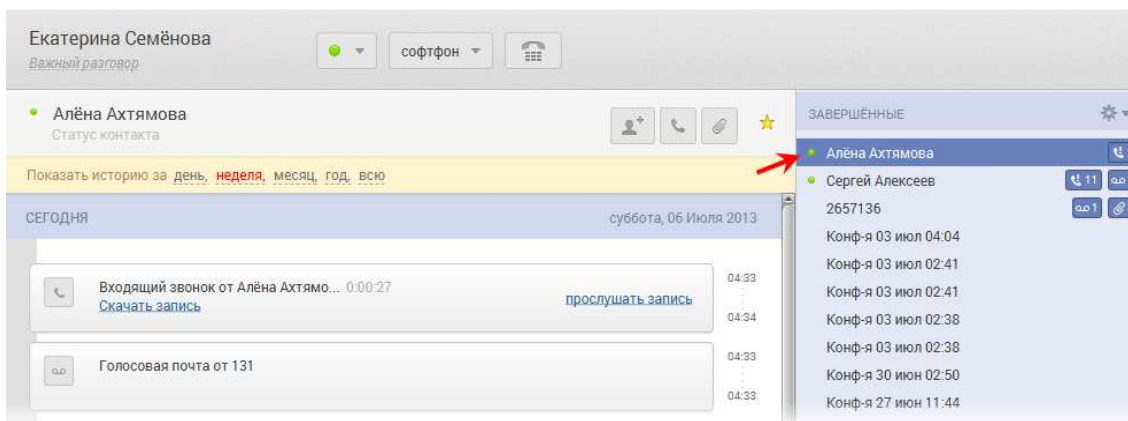


Рис.34

Способ 2

Кликните правой кнопкой мыши по событию с нужным контактом в разделе **Коммуникации** и в контекстном меню выберите команду **Открыть историю с контактом**.

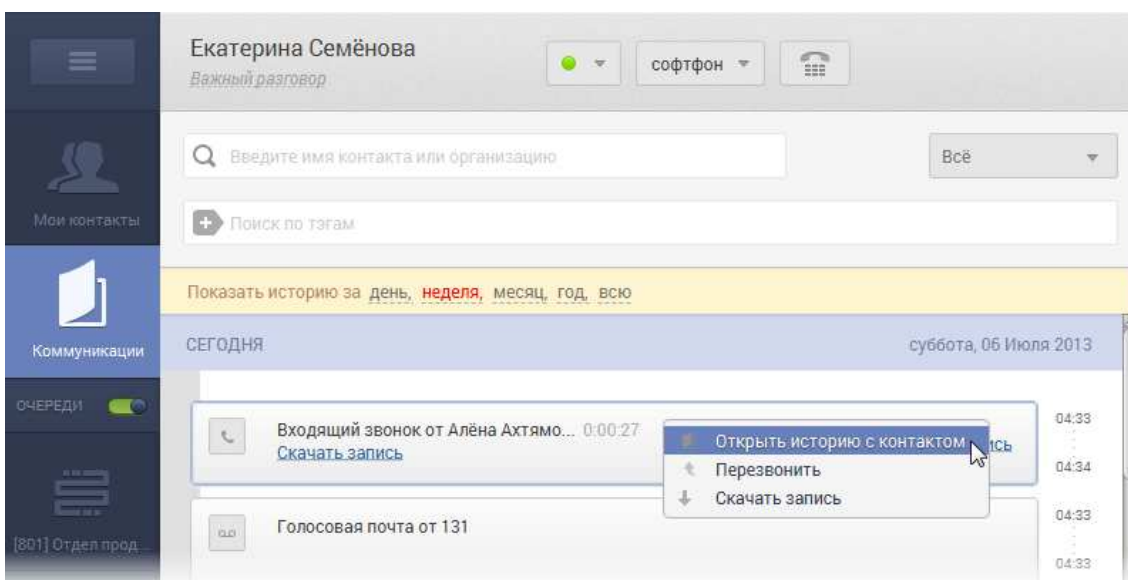


Рис.35

События в истории обозначены различными иконками в зависимости от использованного способа коммуникации:

Звонки

■ Конференции

Факсимильные сообщения

Сообщения голосовой почты

К каждому событию в истории коммуникаций Вы можете добавить комментарии и тэги, помогающие впоследствии отличить его от других. Для этого кликните по иконке события.

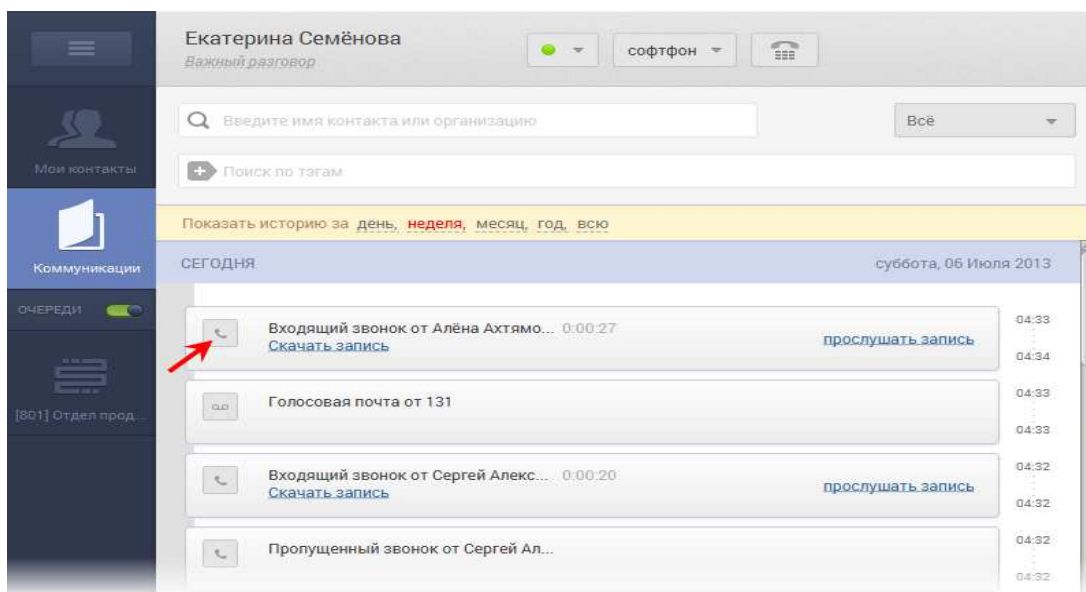


Рис.36

В поле **Комментарии события** укажите дополнительную информацию о нем. В поле **Добавить тэг** введите ключевые слова, которые описывают событие, например, тему телефонного разговора. Чтобы добавить несколько тэгов, нажимайте клавишу **Enter** на клавиатуре после ввода каждого тэга. При вводе первых букв, совпадающих с ранее добавленными тэгами, Вам будет предложено выбрать подходящий тэг из списка.

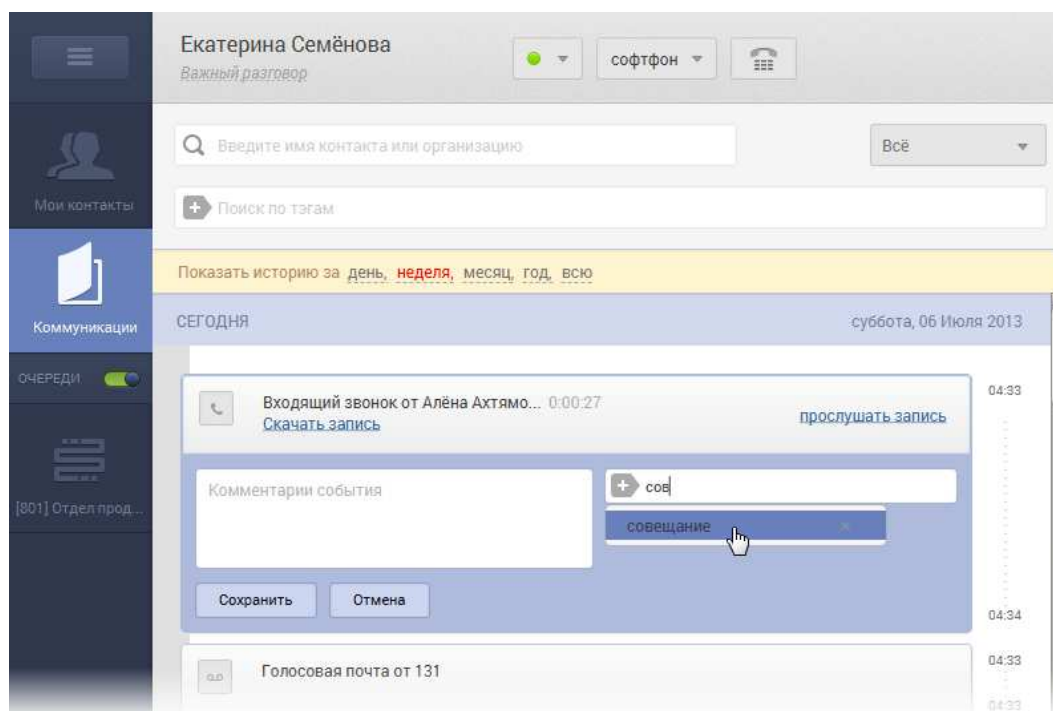


Рис.37

Для удаления добавленного тэга, кликните по нему мышью. Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать комментарии / тэги к событию, нажмите кнопку **Отмена**.

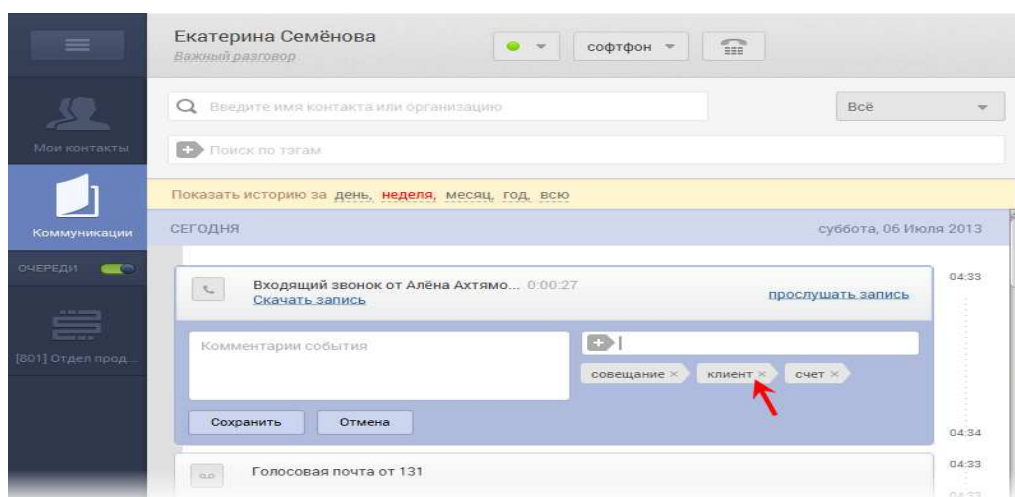


Рис.38

После добавлении комментария / тэгов иконка события изменится. Кликните по ней, чтобы просмотреть, отредактировать либо удалить добавленные комментарий или тэги.

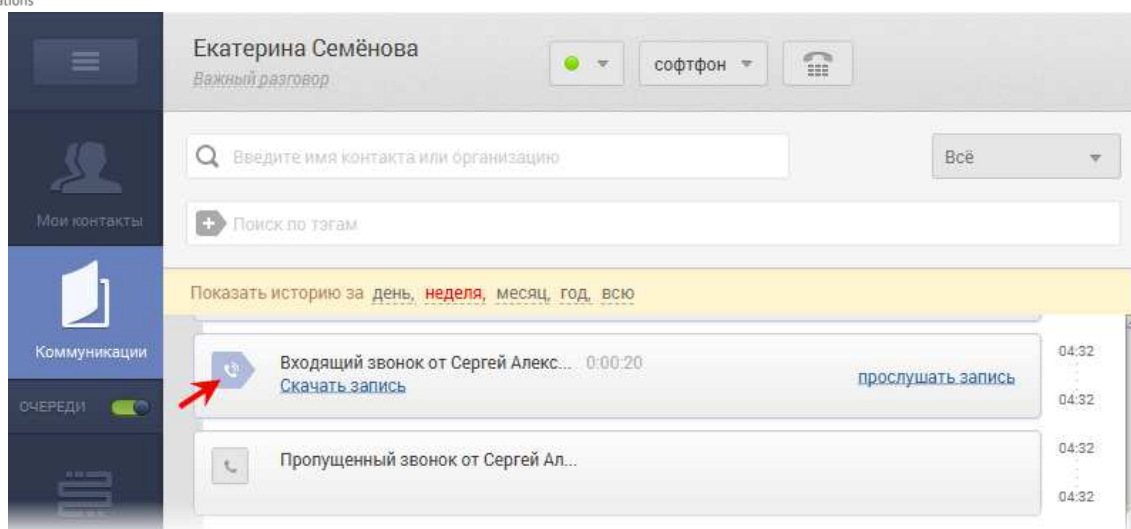


Рис.39

Клик правой кнопкой мыши по событию вызывает контекстное меню, которое позволяет выполнить дополнительные действия:

- **Открыть историю с контактом** - перейти к истории коммуникаций с контактом, участвовавшим в событии. Данный пункт контекстного меню доступен для звонков, факсимильных и голосовых сообщений.
- **Перезвонить** - вызвать абонента, участвовавшего в событии. Данный пункт контекстного меню доступен для звонков, факсимильных и голосовых сообщений.
- **Скачать запись** - загрузить аудиозапись разговора на компьютер. Данный пункт контекстного меню доступен для звонков, голосовых сообщений и конференций.
- **Скачать факс** - загрузить "факс" на компьютер. Данный пункт контекстного меню доступен только для факсимильных сообщений.
- **Повторить конференцию** - создать голосовую конференцию с аналогичным составом участников. Данный пункт контекстного меню доступен только для конференций.

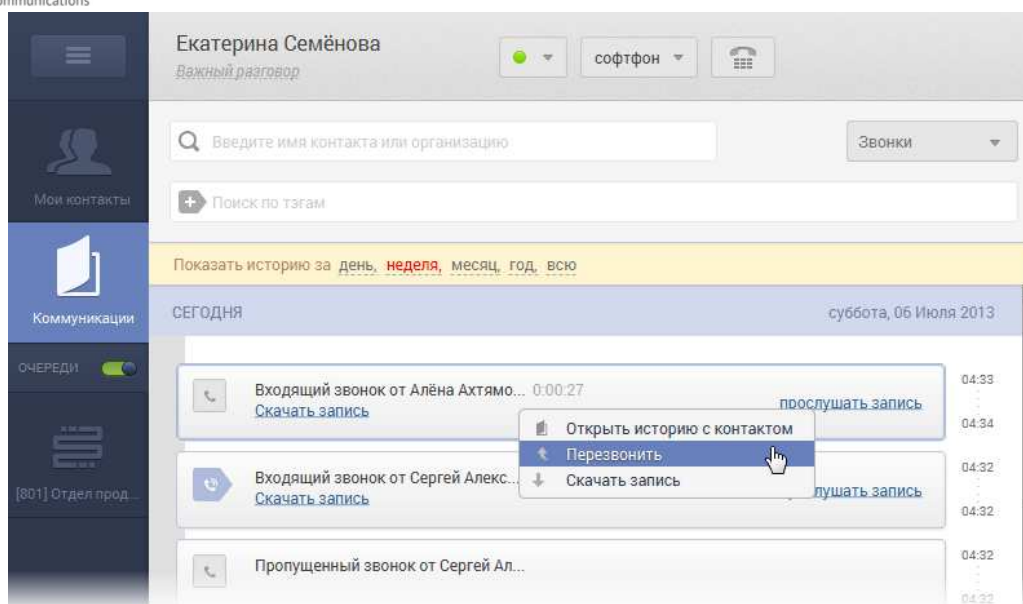


Рис.40

Возможность загрузки аудиозаписи телефонного разговора и факса также доступна при клике по ссылке **Скачать запись** и **Скачать факс** в области соответствующего события. Кроме того, Вы можете прослушивать записи звонков и сообщений голосовой почты непосредственно в истории коммуникаций, используя встроенный плеер Personal Assistant.

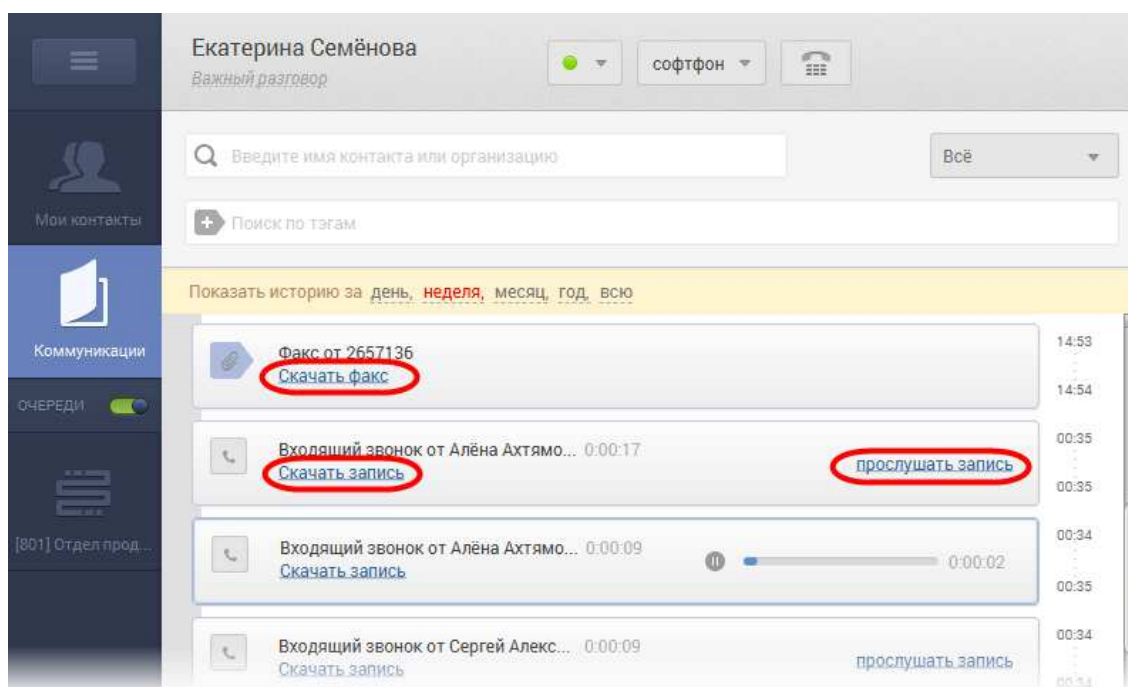


Рис.41

Найти нужный звонок, "факс", сообщение или конференцию в истории коммуникаций помогут фильтры, позволяющие сузить перечень отображаемых событий. Вы можете использовать следующие способы фильтрации:

1. По способу коммуникаций. Выберите способ коммуникаций, чтобы отобразить в истории только звонки, конференции, сообщения голосовой почты или "факсы". Для отмены фильтра выберите **Всё**.

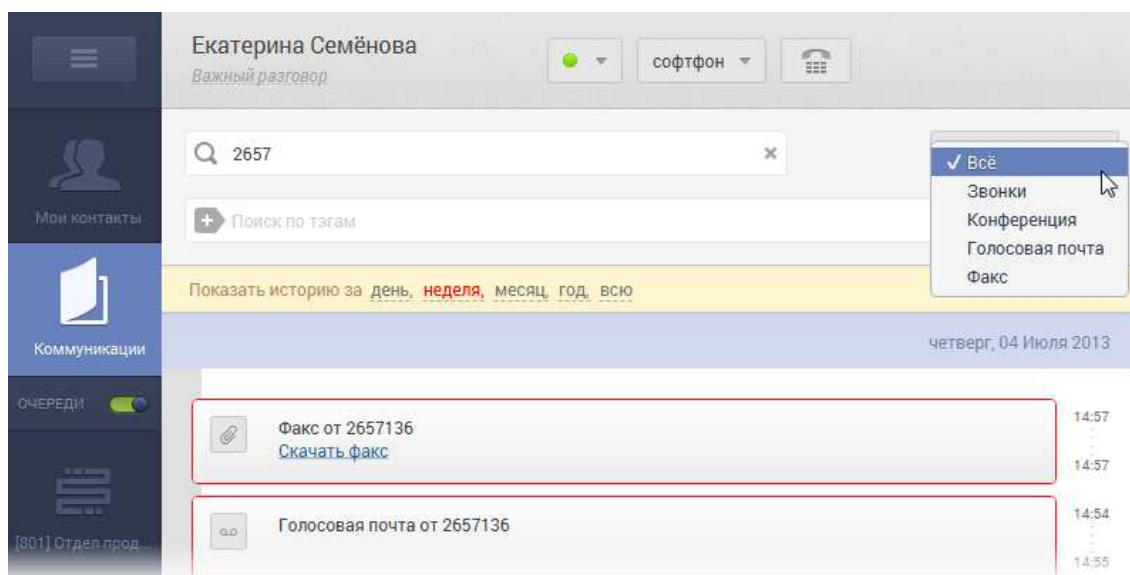


Рис.42

2. По имени контакта, названию организации или номеру телефона. Если контакт сохранен в разделе **Мои контакты**, введите его имя или название организации в соответствующее поле. Для прочих контактов введите номер телефона. Для отмены фильтра нажмите **×**.

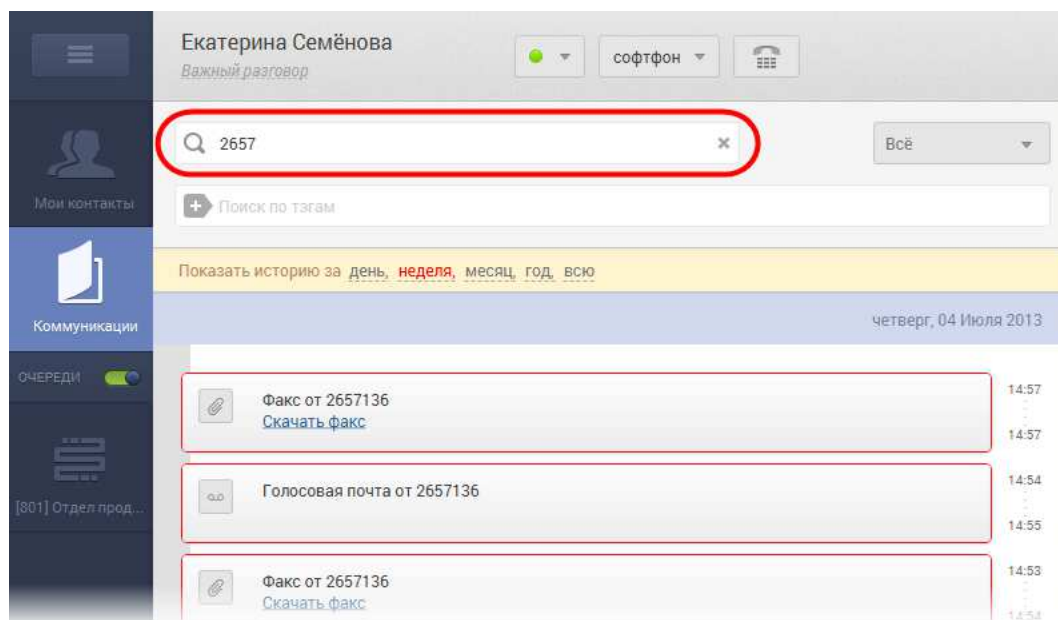


Рис.43

3. По тэгам. Введите первые символы тэга, а затем выберите подходящий тэг из предложенного списка. Для отмены фильтра нажмите **×** у соответствующего тэга.

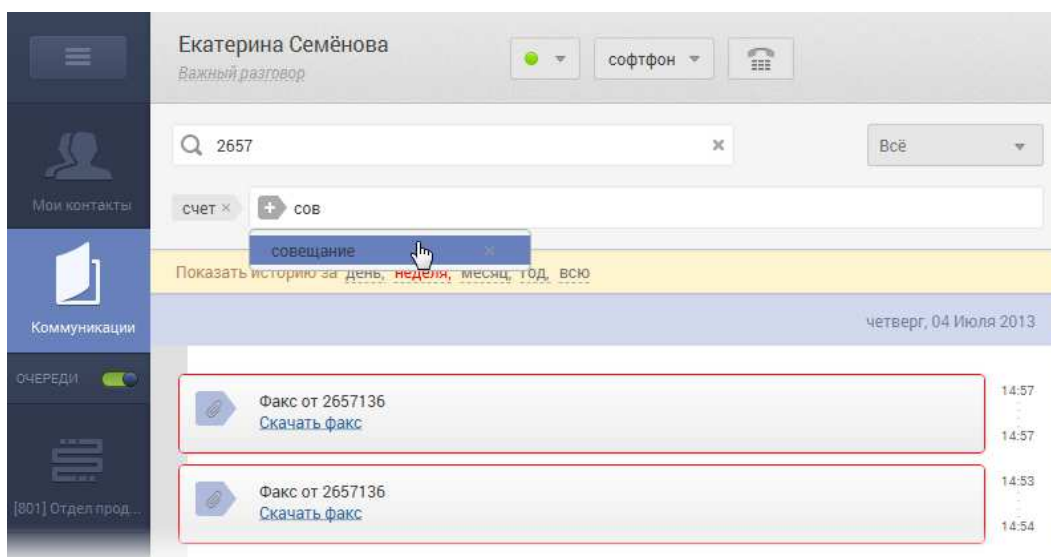


Рис.44

4. По времени. Выберите период времени, за который необходимо просмотреть статистику коммуникаций.

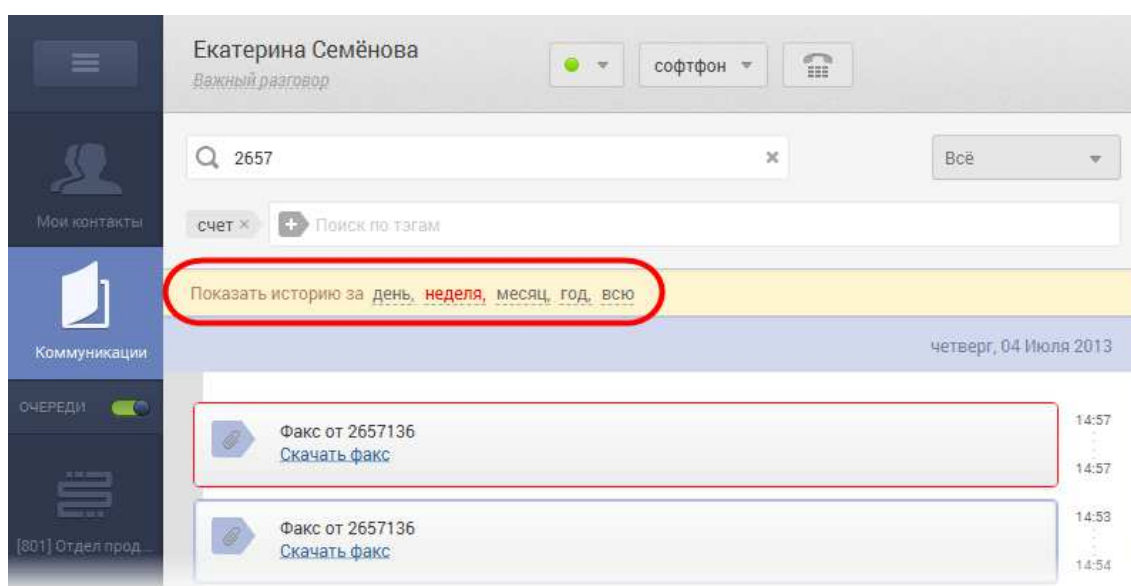


Рис.45

Вышеуказанные фильтры доступны в общей истории коммуникаций. В истории взаимодействия с отдельным контактом Вы сможете выбрать только период времени, за который следует отобразить события.

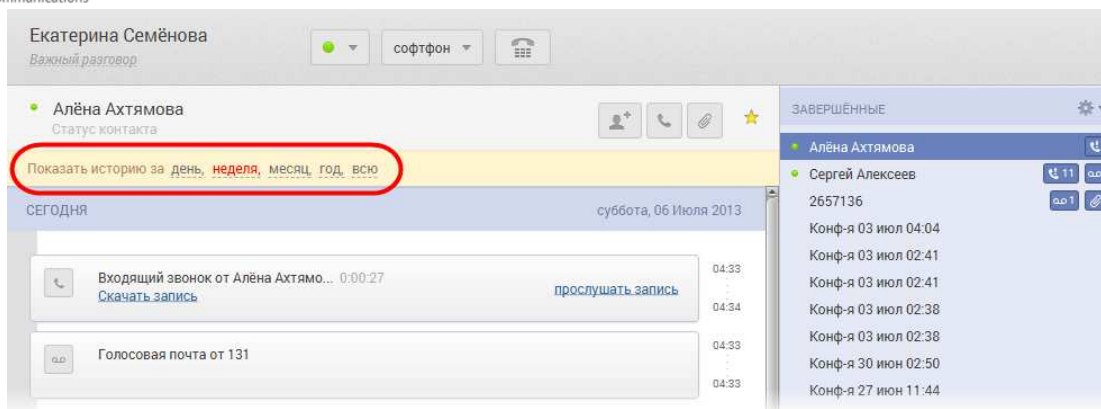


Рис.46

3.3. Управление коммуникациями

3.3.1. Звонки

3.3.1.1. Управление терминалами

При использовании нескольких телефонных аппаратов важно настроить их таким образом, чтобы не пропустить ни одного звонка. Все Ваши телефоны указаны в разделе **Терминалы** Personal Assistant. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Настройки терминалов** в главном меню приложения.

В разделе **Терминалы** перечислены телефоны, которые уже настроены для Вас Администратором Orange[uc]e. Как правило, это Ваши стационарные телефонные аппараты в организации и программы для звонков с компьютера или мобильного устройства.

Вы можете самостоятельно указать номера телефонов за пределами компании (внешние номера), которые желаете использовать для звонков. Например, мобильный телефон. Для этого нажмите кнопку **Добавить**, введите номер телефона и нажмите на клавиатуре клавишу **Enter**.

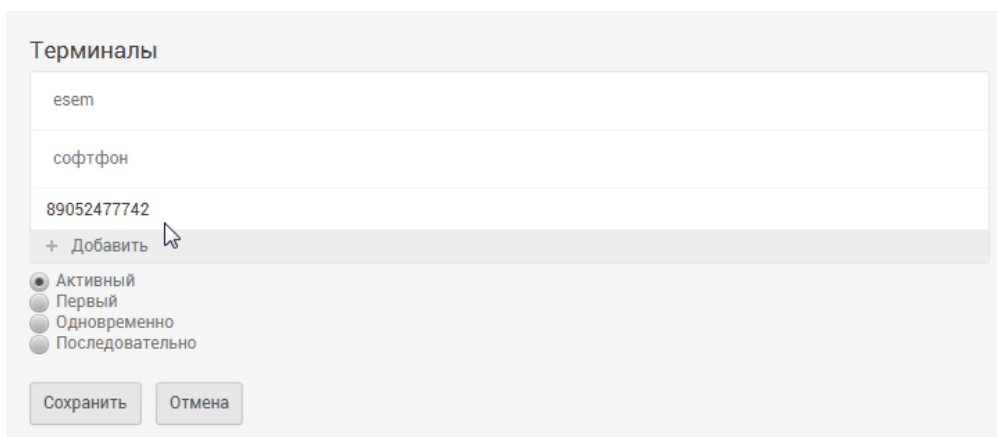


Рис.47

При необходимости, измените режим приема входящих вызовов на Ваши телефоны, отметив соответствующую опцию:

- **Активный** - звонки будут поступать только на активный телефон;
- **Первый** - звонки будут поступать только на первый телефон в списке;
- **Одновременно** - звонки будут поступать одновременно на все телефоны, пока Вы не ответите на любом из них;
- **Последовательно** - звонки будут поступать поочередно на все телефоны, пока Вы не ответите на любом из них.

Активный телефон - это телефон, на котором Вы доступны в текущий момент времени. Если у Вас несколько терминалов и Вы используете режим приема звонков **Активный**, обязательно выберите активный телефон в окне Personal Assistant.

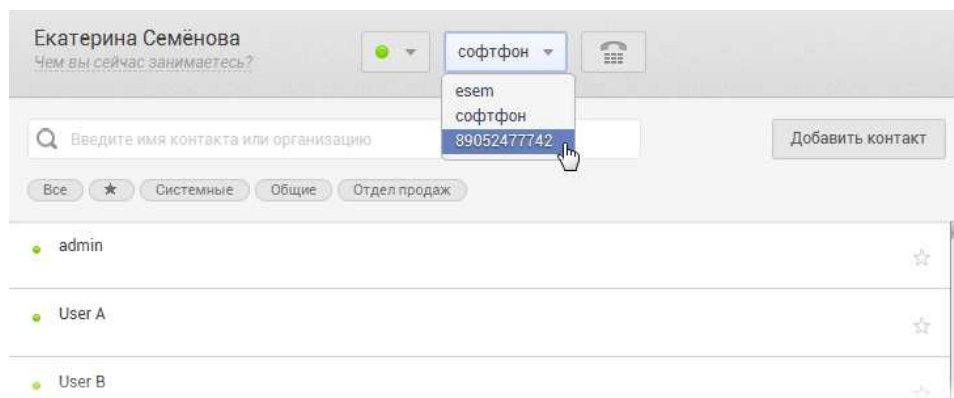



Рис.48

Активный телефон можно выбрать не только в Personal Assistant, но и с самого аппарата, набрав на нем специальный код *4.

При выборе режима **Первый** или **Последовательно** может потребоваться изменить порядок терминалов в списке. Для этого наведите на соответствующий телефон курсор мыши и нажмите ↑ (переместить выше) или ↓ (переместить ниже).



Рис.49

Если телефон более не используется, удалите его из списка. Для этого наведите на него курсор мыши и нажмите .

Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

3.3.1.2. Настройка переадресации звонков

В зависимости от Вашего текущего статуса присутствия в сети входящие вызовы могут быть автоматически перенаправлены на Вашу голосовую почту, определенный номер телефона или отклонены. Например, при отсутствии на рабочем месте все поступающие звонки могут быть переадресованы на мобильный телефон.

Вы можете настроить переадресацию входящих звонков в разделе **Перенаправление вызовов**. Для перехода в данный раздел выберите одноименный пункт в главном меню Personal Assistant.

Перейдите на вкладку соответствующего статуса и выберите действие, которое будет выполнено с входящими вызовами:

- **Сбросить** - входящий звонок будет отклонен;
- **Голосовая почта** – вызывающий абонент сможет оставить Вам голосовое сообщение или отправить "факс";
- **Перевести на** - входящий звонок будет перенаправлен на указанный номер телефона. Введите его в поле рядом. Это может быть Ваш внешний номер, например, мобильный. Если вызовы будут переведены на другого человека, контакт которого сохранен в разделе **Мои контакты** Personal Assistant, то введите первые буквы его

имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов.

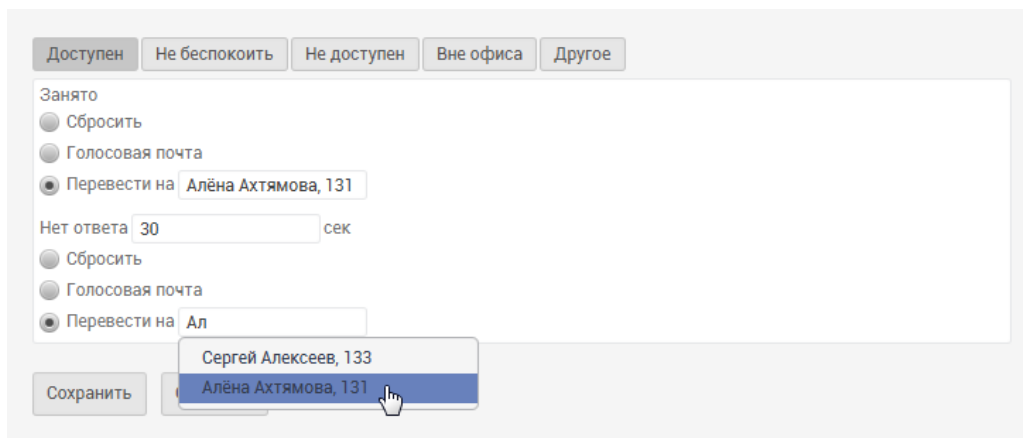


Рис.50

Для статусов **Доступен** и **Другое** настройте перенаправление входящих вызовов в случаях, когда Ваш телефон занят либо Вы не можете ответить на звонок в течение определенного времени. Время ожидания ответа перед применением правила укажите в секундах в поле **Нет ответа**. По умолчанию это 30 секунд.

Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отменить**.

Настройки переадресации входящих звонков будут действовать при соответствующем статусе присутствия в сети, который можно установить с Вашего телефонного аппарата, либо в Personal Assistant.

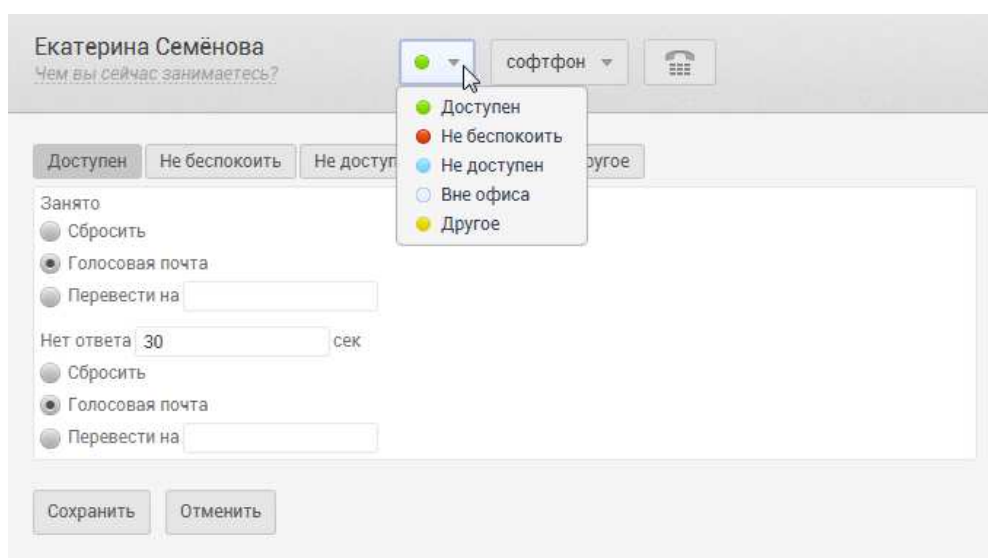




Рис.51

3.3.1.3. Прием и выполнение вызовов

Отвечайте на входящие звонки как обычно, со своего телефонного аппарата. Выполнить вызов в Personal Assistant Вы можете одним из следующих способов.

Способ 1

1. Откройте панель набора Dialpad, нажав  в окне приложения.
2. Введите номер вызываемого абонента с клавиатуры компьютера, либо наберите его при помощи цифровых кнопок Dialpad. Для того чтобы стереть введенные цифры, используйте кнопку .
3. Нажмите кнопку **Позвонить**.

Данный способ подходит для звонков на любые номера.

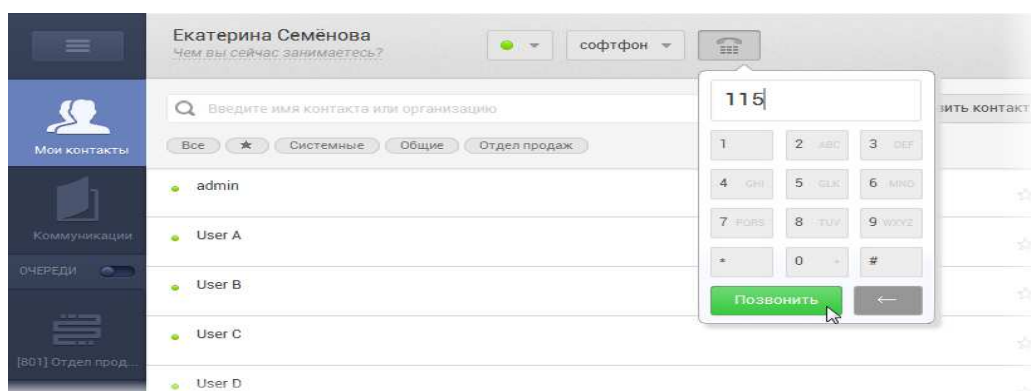


Рис.52

Способ 2

1. В списке **Завершенные** кликните правой кнопкой мыши по нужному абоненту.
2. В контекстном меню выберите номер для звонка.

Данный способ подходит только для звонков контактам, с которыми Вы недавно общались.

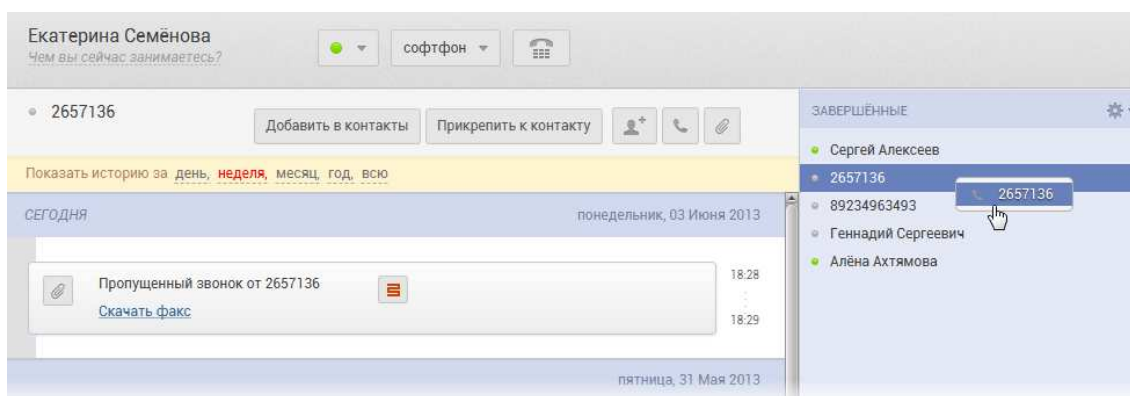



Рис.53

Способ 3

1. В списке **Завершенные** выделите нужного абонента.
2. Откроется страница данного контакта. Нажмите кнопку  и, при необходимости, выберите номер для звонка.

Данный способ подходит только для звонков контактам, с которыми Вы недавно общались.

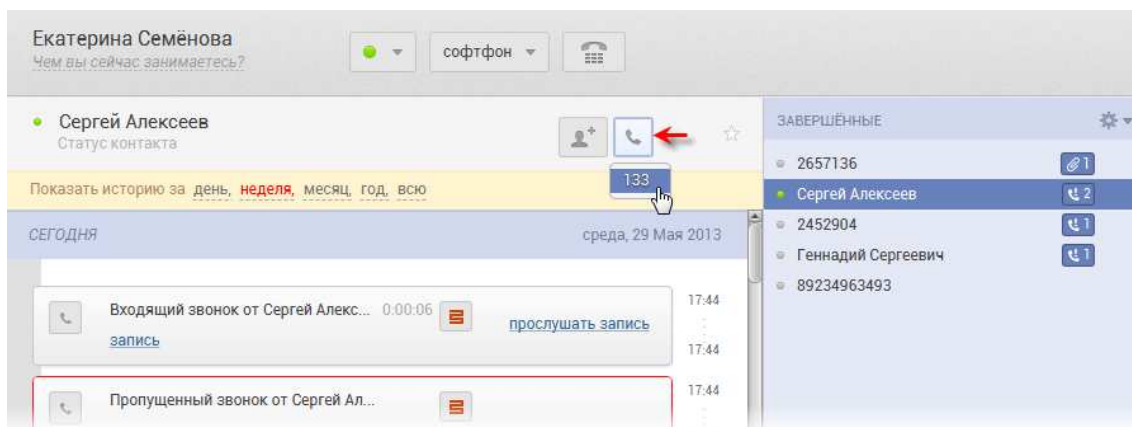


Рис.54

Способ 4

1. В списке **Завершенные** выделите нужного абонента.
2. Откроется страница данного контакта. В истории коммуникаций с ним кликните правой кнопкой мыши в области соответствующего события и выберите команду **Перезвонить** в контекстном меню.

Данный способ подходит только для звонков контактам, с которыми Вы недавно общались.

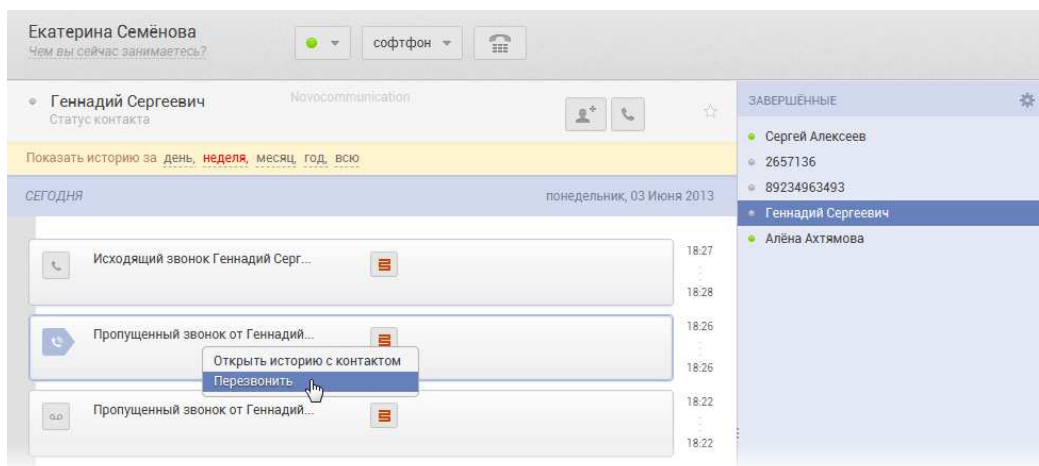


Рис.55

Способ 5

1. Откройте раздел **Коммуникации**.
2. При необходимости используйте поиск по средству коммуникаций, имени контакта и тэгам.
3. Кликните правой кнопкой мыши в области соответствующего события с нужным контактом и выберите команду **Перезвонить** в контекстном меню.

Данный способ подходит только для звонков контактам, с которыми Вы общались ранее.

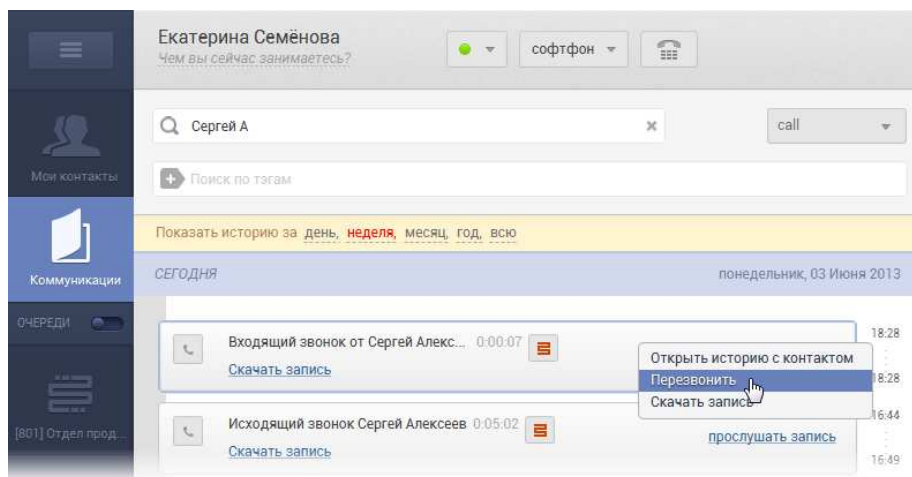



Рис.56

Способ 6

1. Откройте раздел **Мои контакты**.
2. Наведите курсор мыши на нужный контакт, нажмите кнопку  и выберите номер для звонка. Данная кнопка также будет доступна при раскрытой карточке контакта.

Данный способ подходит только для звонков контактам, которые Вы ранее сохранили в разделе **Мои контакты**.

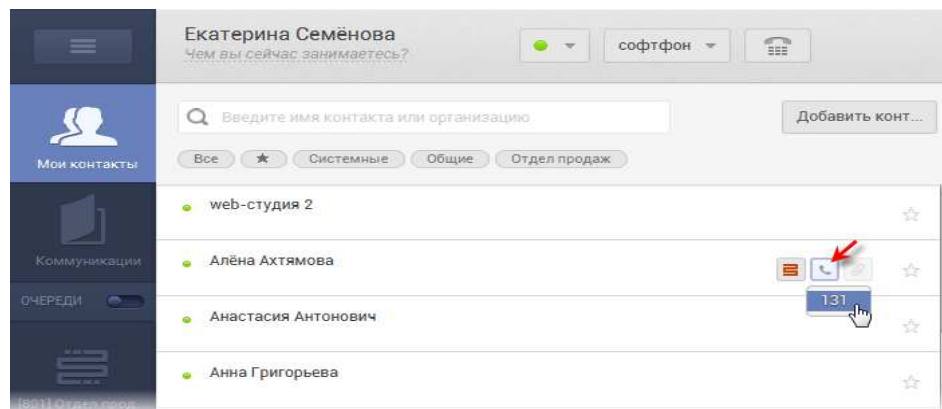


Рис.57

Способ 7

1. Откройте раздел **Мои контакты**.
2. Раскройте карточку нужного контакта.
3. Кликните правой кнопкой мыши в области имени контакта и в контекстном меню выберите команду **Вызвать**, а затем номер абонента для звонка.

Данный способ подходит только для звонков контактам, которые Вы ранее сохранили в разделе **Мои контакты**.

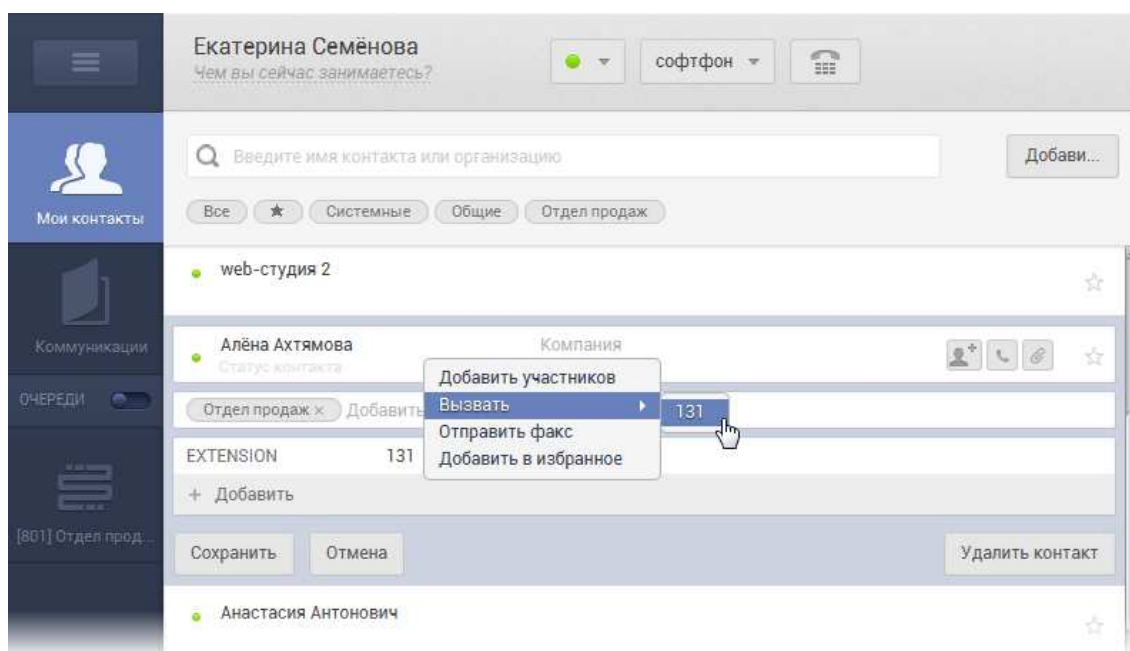


Рис.58

При использовании любого из описанных способов, Orange[uc]e автоматически инициализирует вызов на Ваш телефон, а затем на телефон вызываемого абонента. Примите звонок на своем телефоне и дождитесь ответа собеседника.

3.3.1.4. Работа с текущими звонками

Текущие вызовы отображаются в списке **Активные коммуникации** Personal Assistant.

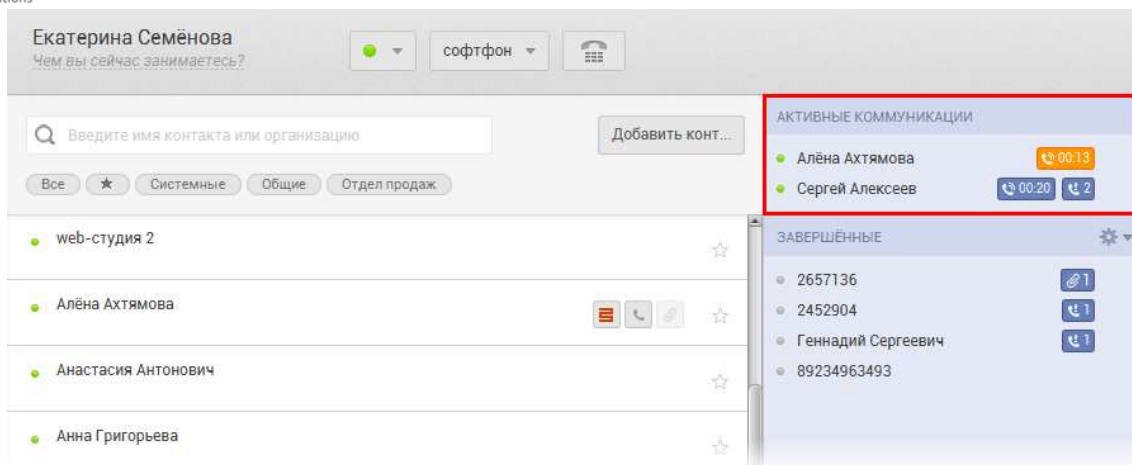


Рис.59

Иконка рядом с именем абонента информирует о состоянии звонка:



дозвон с указанием времени ожидания (мм:сс)



текущий разговор с указанием его продолжительности (мм:сс)

Выделите абонента в списке **Активные коммуникации**, чтобы открыть страницу контакта, где Вы сможете просмотреть историю взаимодействия с ним и выполнить дополнительные действия со звонком.

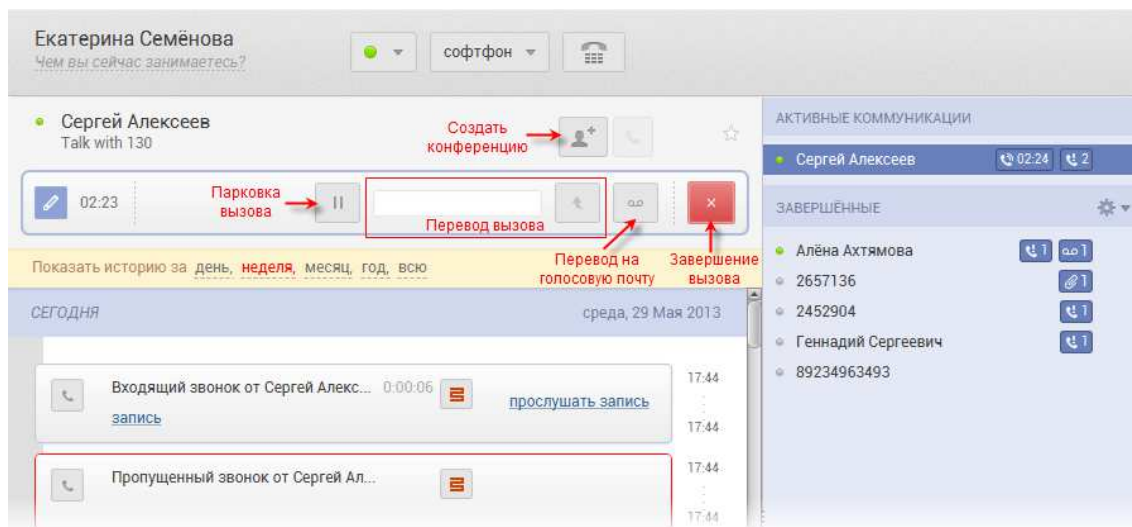


Рис.60

Если абонент отсутствует в списке Ваших контактов, Вы сможете добавить его либо прикрепить его номер телефона к имеющемуся контакту. Для внешних телефонных номеров будет доступна возможность отправки факсимильных сообщений.

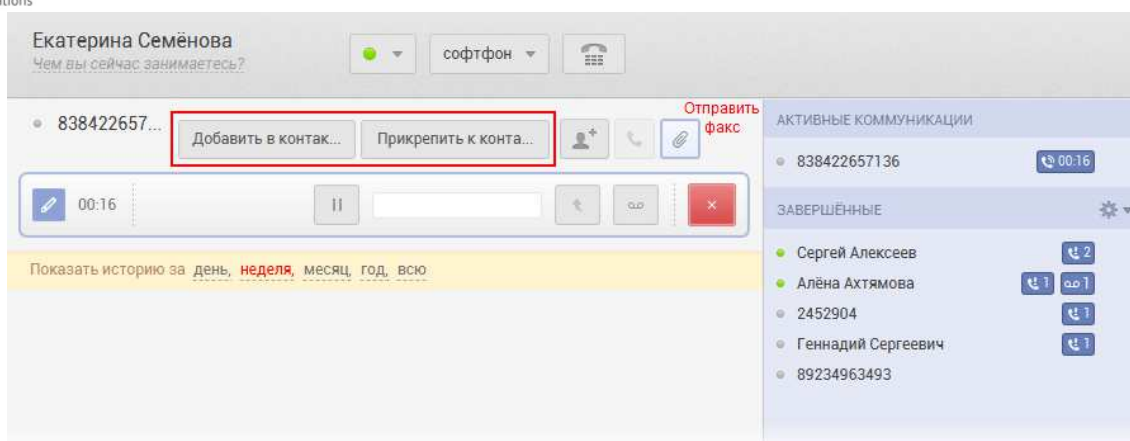


Рис.61

Выполнить основные действия со звонком также можно при помощи контекстного меню, кликнув правой кнопкой мыши по активному контакту:

- **Сбросить** – завершить (отклонить) звонок;
- **Перевод** - перевести звонок на другой номер телефона;
- **Голосовая почта** - перевести звонок на Вашу голосовую почту;
- **Парковка** – запарковать вызов.

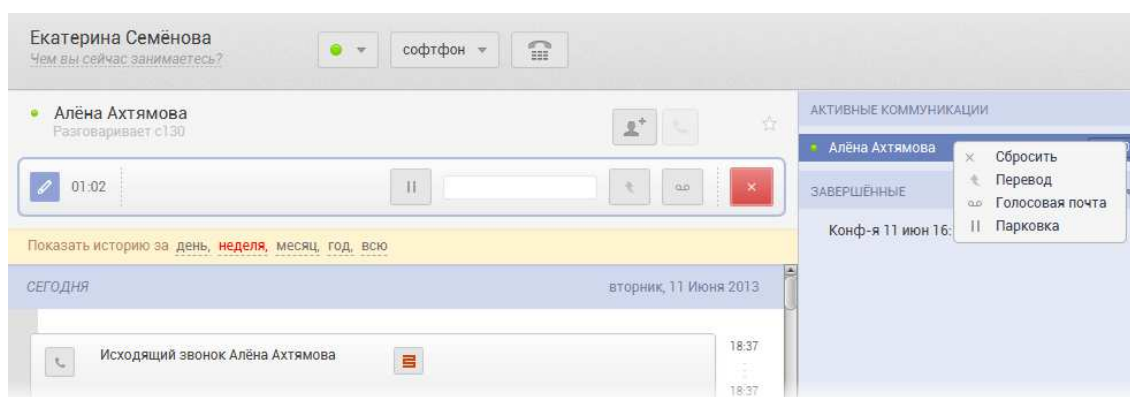



Рис.62

3.3.1.5. Просмотр пропущенных звонков

Пропущенные звонки отмечены иконкой  напротив соответствующего абонента в списке **Завершённые**. Цифра рядом с иконкой указывает количество пропущенных вызовов.

Для просмотра пропущенных звонков выделите абонента в списке **Завершённые**. Откроется страница данного контакта. В истории коммуникаций с ним непринятые вызовы будут обозначены красной рамкой. Чтобы звонок перестал отображаться как пропущенный, кликните по нему мышью.

Для вызова абонента нажмите кнопку **ПЕРЕЗВОНИТЬ**.

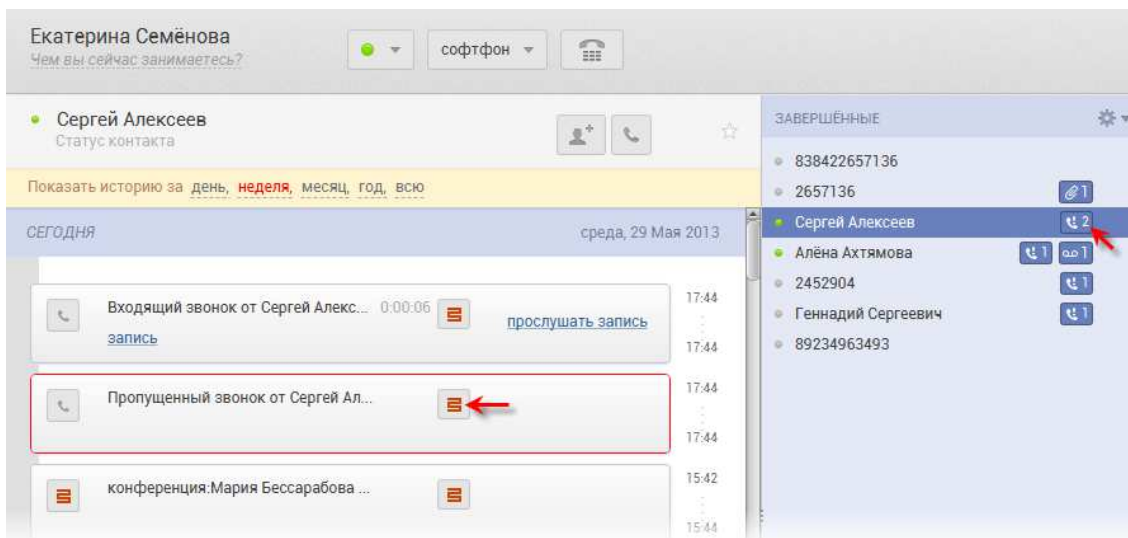


Рис.63

Вы также можете использовать команду **ПЕРЕЗВОНИТЬ** контекстного меню, кликнув по пропущенному звонку правой кнопкой мыши.

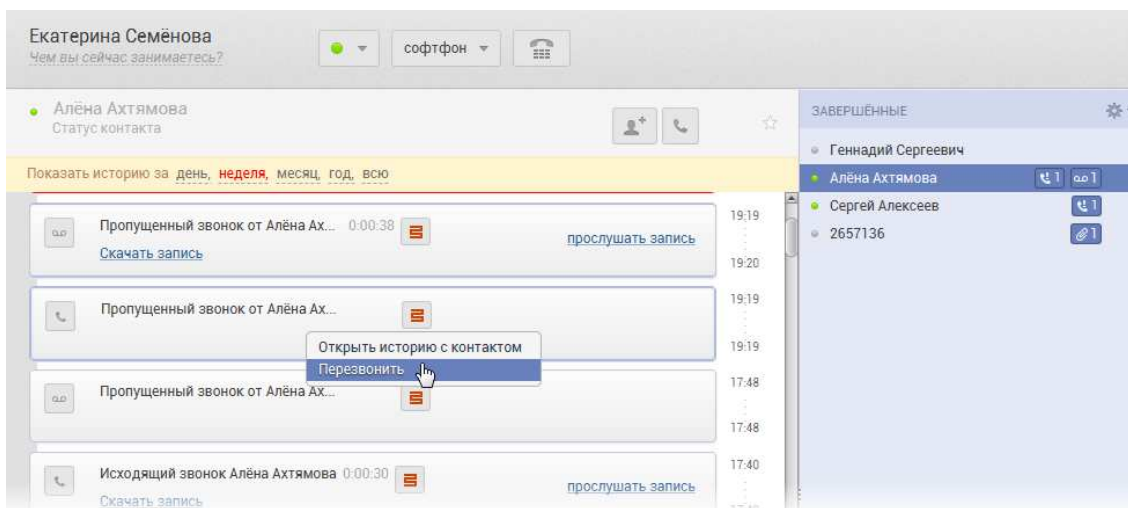


Рис.64

3.3.1.6. Завершение вызова

Завершить звонок в Personal Assistant Вы можете одним из следующих способов.

Способ 1

1. В списке **Активные коммуникации** кликните правой кнопкой мыши по нужному абоненту.
2. В контекстном меню выберите команду **Сбросить**.

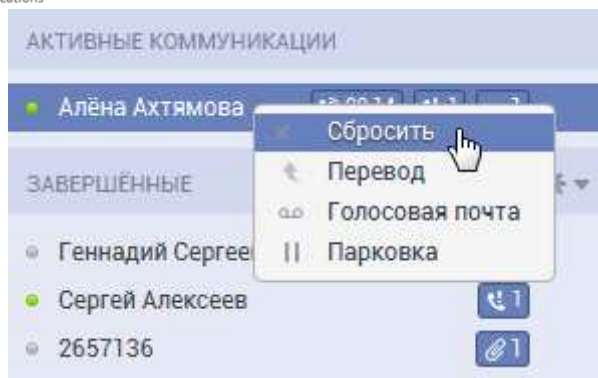



Рис.65

Способ 2

1. В списке **Активные коммуникации** выделите нужного абонента.
2. На странице данного контакта нажмите кнопку .

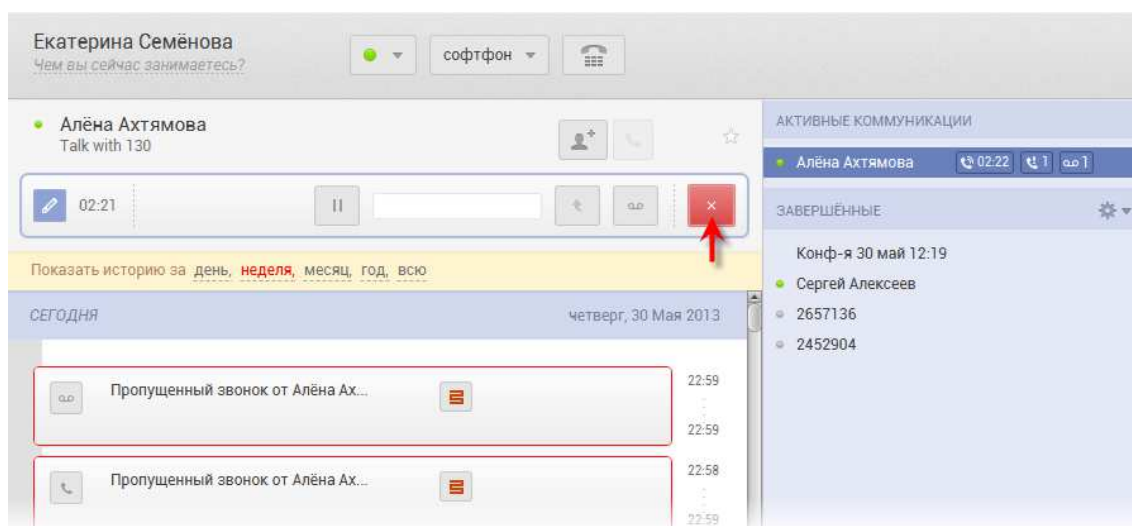


Рис.66

3.3.1.7. Перевод вызова на другой номер

В Personal Assistant Вы можете перевести входящий звонок на другой номер телефона одним из следующих способов.

Способ 1

1. В списке **Активные коммуникации** кликните правой кнопкой мыши по нужному абоненту.
2. В контекстном меню выберите команду **Перевод**.

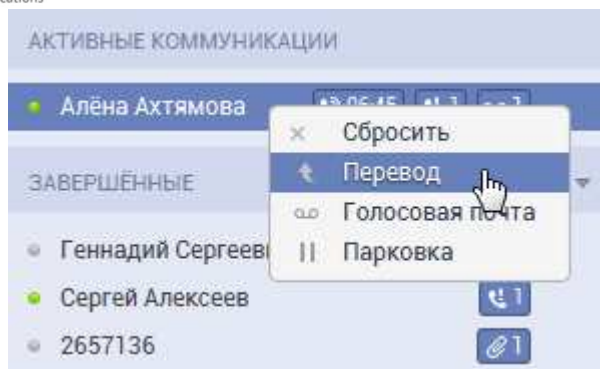


Рис.67

3. Введите номер, на который Вы хотите передать звонок. Если контакт, на который будет переведен вызов, сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов.

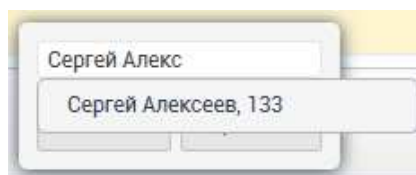


Рис.68

4. Нажмите кнопку **перевести**. Чтобы отменить перевод вызова и закрыть окно ввода номера, нажмите **отменить**.

Способ 2

1. Во время телефонного разговора выделите нужного абонента в списке **Активные коммуникации**.

2. На странице данного контакта введите в соответствующее поле номер телефона, на который Вы хотите передать звонок. Если контакт, на который будет переведен вызов, сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов.

3. Нажмите кнопку .

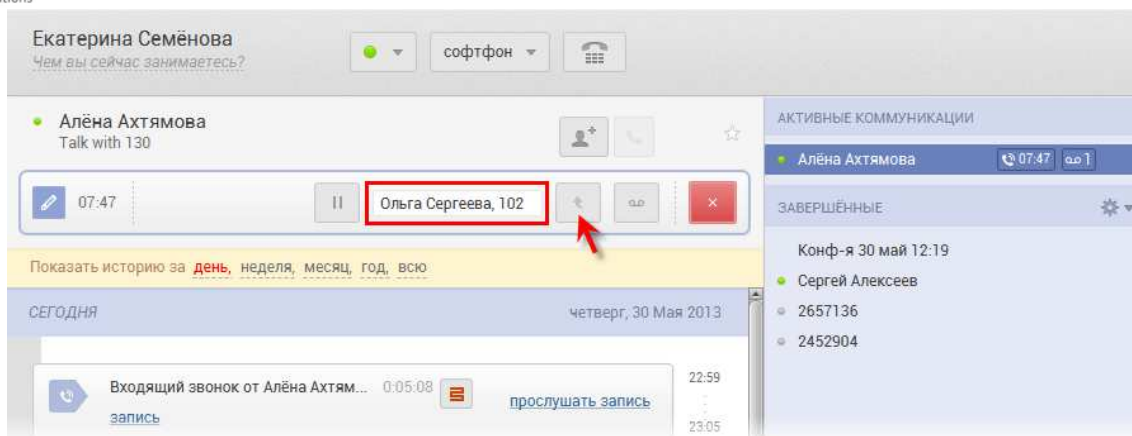


Рис.69

3.3.1.8. Перевод вызова на голосовую почту

В Personal Assistant Вы можете перевести входящий звонок на свою голосовую почту одним из следующих способов.

Способ 1

1. В списке **Активные коммуникации** кликните правой кнопкой мыши по нужному абоненту.
2. В контекстном меню выберите команду **Голосовая почта**.

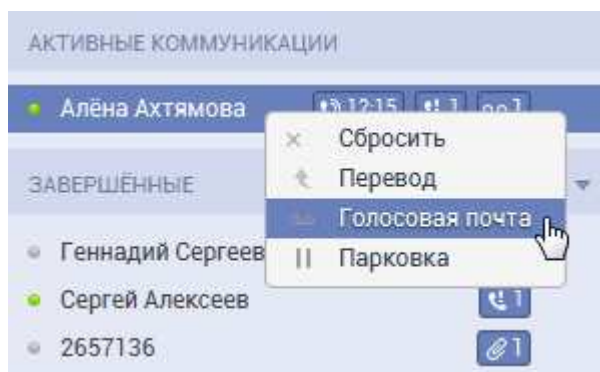



Рис.70

Способ 2

1. Во время телефонного разговора выделите нужного абонента в списке **Активные коммуникации**.
2. На странице данного контакта нажмите кнопку .

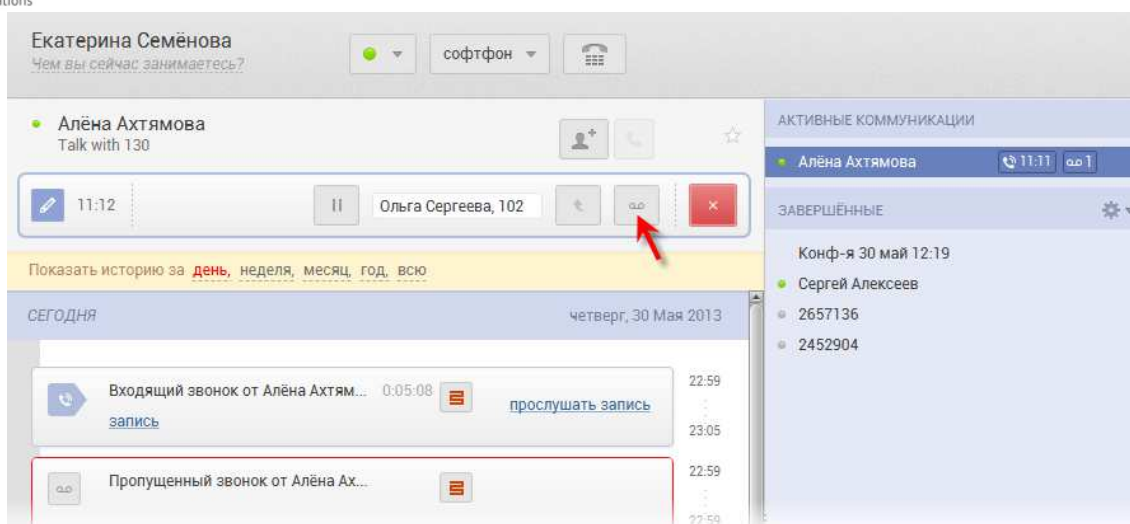


Рис. 71

После перевода звонка на голосовую почту вызывающий абонент сможет оставить Вам голосовое сообщение или отправить "факс".

3.3.1.9. Парковка вызова

Personal Assistant позволяет поставить текущий звонок на парковку. Запаркованный вызов впоследствии можно возобновить с любого телефона, набрав короткий номер соответствующего парковочного слота. Парковочные слоты имеют внутренние номера от 900 до 909, которые система автоматически присваивает запаркованным вызовам.

Для парковки звонка воспользуйтесь одним из следующих способов.

Способ 1

1. В списке **Активные коммуникации** кликните правой кнопкой мыши по нужному абоненту.
2. В контекстном меню выберите команду **Парковка**.

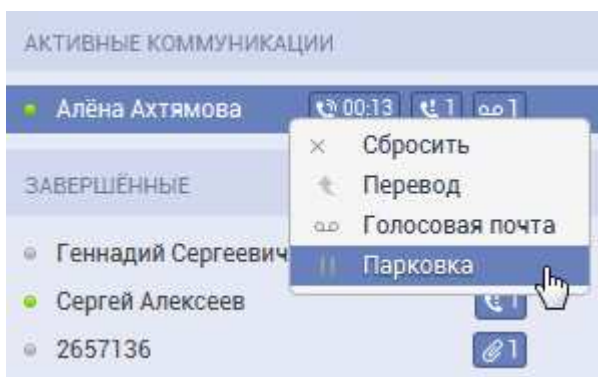


Рис.72

Способ 2

1. Во время телефонного разговора выделите нужного абонента в списке **Активные коммуникации**.

2. На странице данного контакта нажмите кнопку **||**.

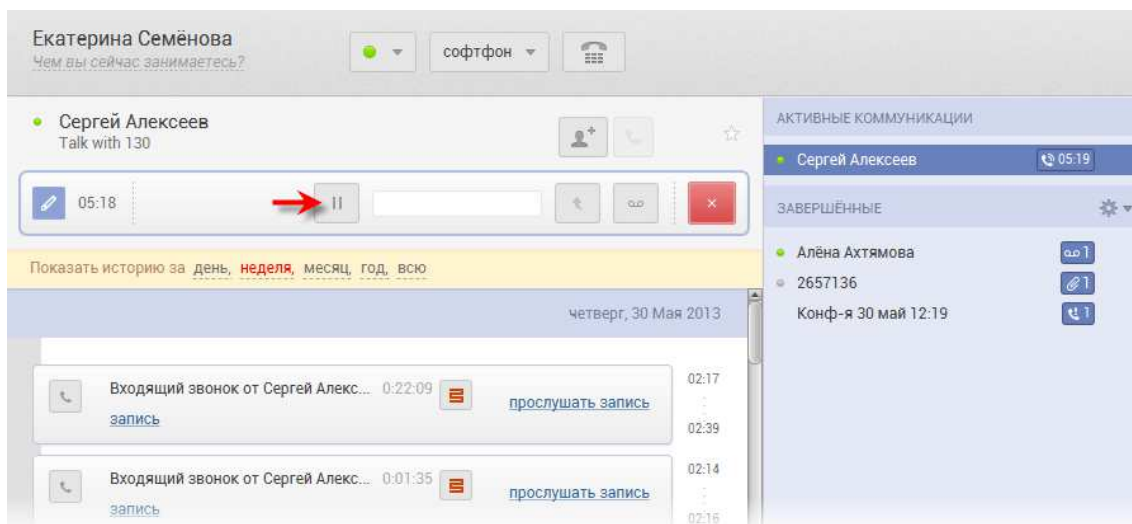


Рис.73

Все запаркованные в системе вызовы, как Вами, так и другими сотрудниками, отображаются в области **Запарковано**. Рядом с каждым звонком будет показано, сколько времени вызов находится в состоянии парковки и короткий внутренний номер от 900 до 909, на котором он доступен. Кликните мышью по этому номеру, чтобы принять вызов на своем телефоне.

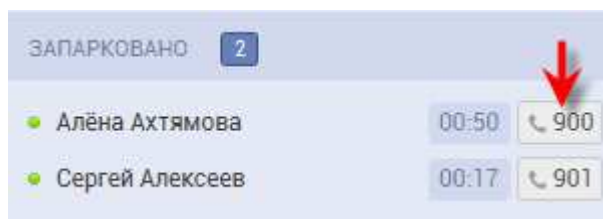


Рис.74

Для того чтобы скрыть (показать) запаркованные звонки, нажмите на соответствующую ссылку в области парковки вызовов.

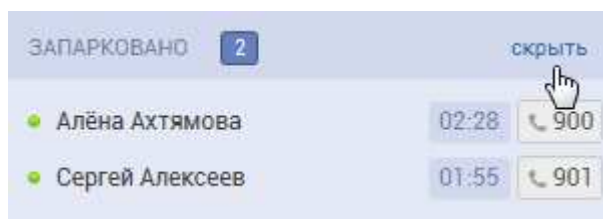




Рис.75

3.3.1.10. Поиск вызовов

Информация обо всех вызовах доступна в истории коммуникаций Personal Assistant, где они отмечены иконкой  либо , если к звонку добавлены комментарий или тэги. Вы можете найти нужный вызов в истории одним из следующих способов.

Способ 1

1. Откройте раздел **Коммуникации**.
2. Отфильтруйте события истории по средству коммуникаций - **Звонки**.

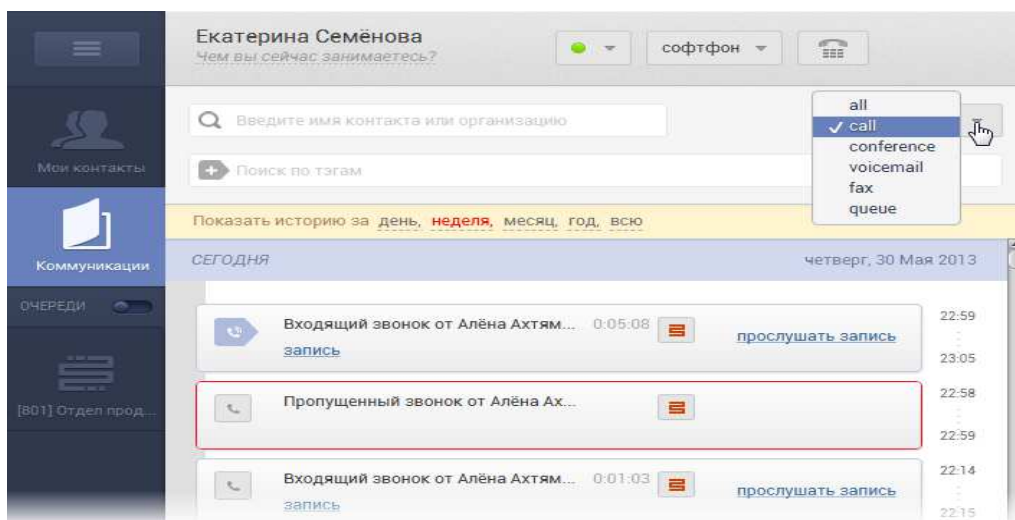


Рис.76

3. При необходимости используйте дополнительные фильтры: введите имя контакта или название организации и выберите период, за который следует отобразить историю звонков, а также укажите подходящие тэги.

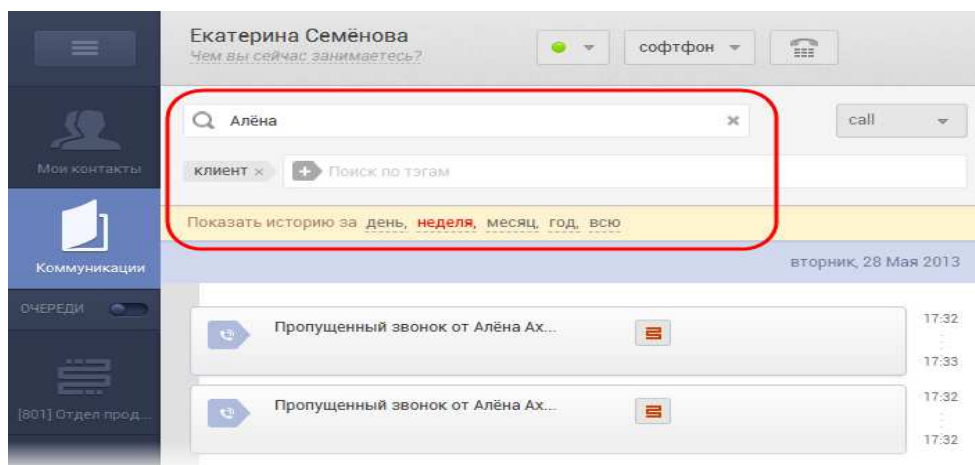


Рис.77

Способ 2

1. Перейдите в историю коммуникаций с определенным контактом.
2. Выберите период времени, когда состоялся звонок.

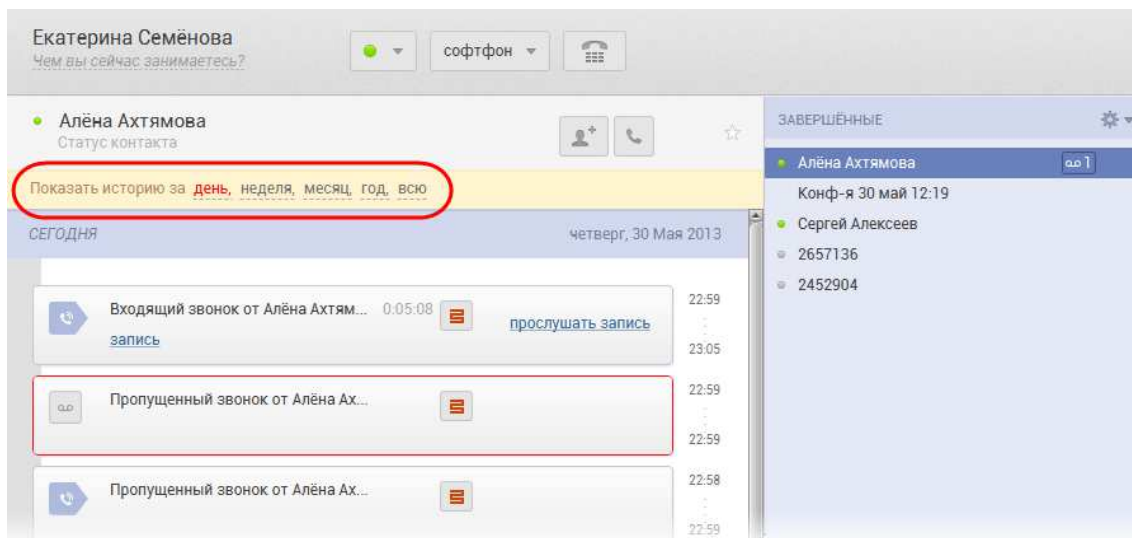


Рис.78

3.3.1.11. Прослушивание и сохранение записи разговора

Если Ваши звонки записываются, Вы можете прослушивать записи телефонных переговоров при помощи встроенного плеера Personal Assistant. Для этого в истории коммуникаций кликните по ссылке **прослушать запись** у требуемого вызова, а затем нажмите кнопку воспроизведения.

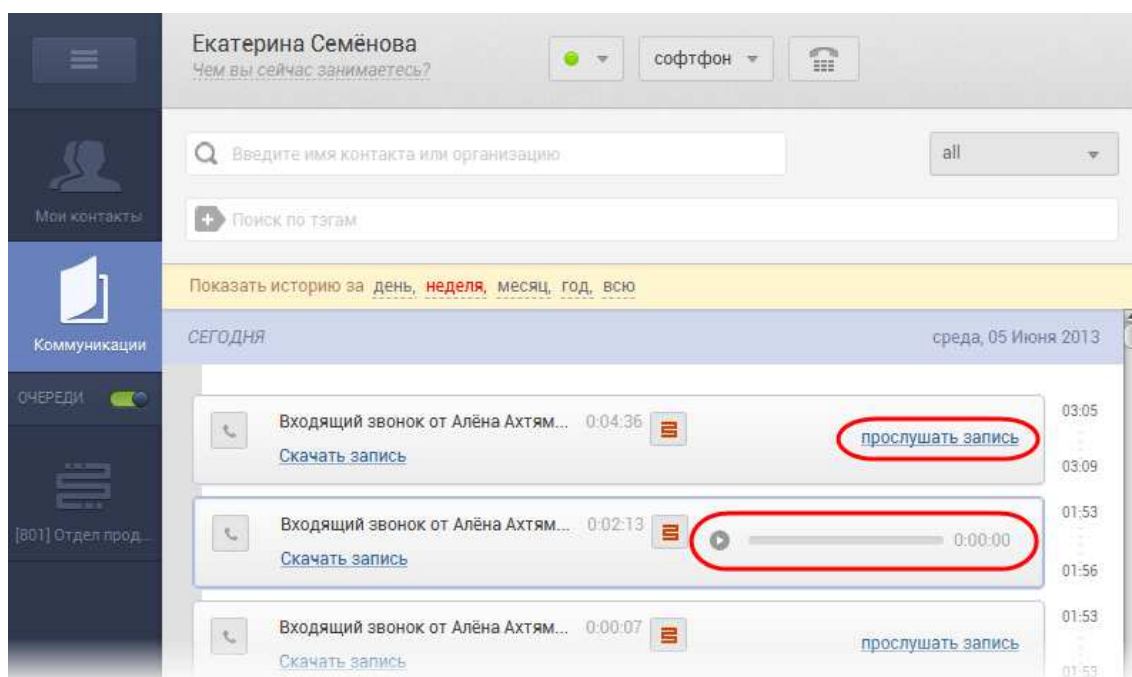


Рис.79

Вы также можете сохранить запись телефонного разговора на своем компьютере в виде аудиофайла формата *.wav. Для этого воспользуйтесь одним из следующих способов.

Способ 1

Нажмите ссылку **Скачать запись** у соответствующего вызова.

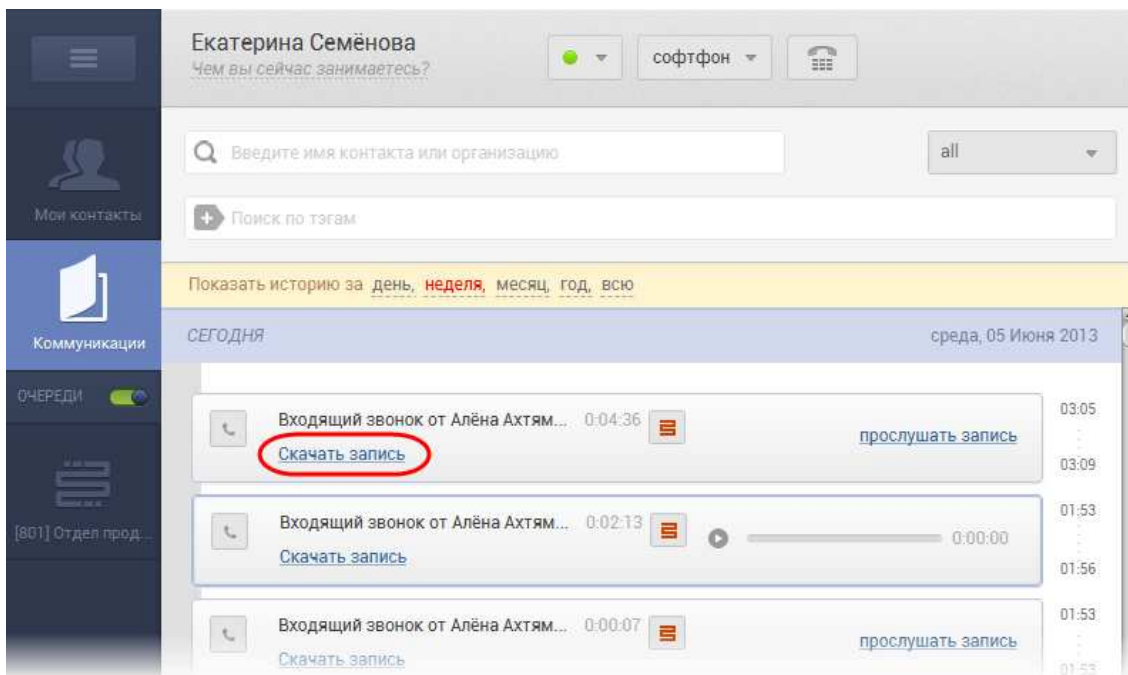


Рис.80

Способ 2

Кликните по вызову правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите команду **Скачать запись**.

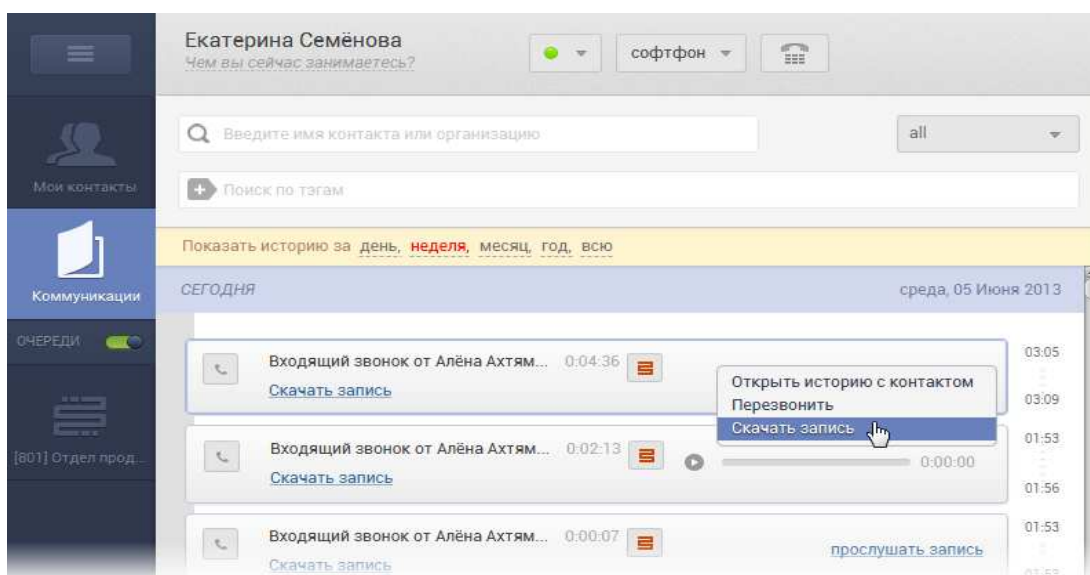


Рис.81

После загрузки дважды кликните по файлу с записью звонка для его прослушивания. Он откроется в установленном на Вашем компьютере аудиопроигрователе.

Активировать функцию записи звонков может только Администратор Orange[uc]e. Если вызовы в истории коммуникаций не имеют вышеуказанных ссылок, это означает, что запись Ваших телефонных разговоров не ведется.

3.3.2. Факсимильные сообщения

3.3.2.1. Передача факсимильных сообщений


Personal Assistant позволяет отправлять факсимильные сообщения с компьютера без использования стандартного факсимильного аппарата. Перед отправкой "факс" необходимо сохранить на компьютере в виде изображения формата *.tiff.

Вы можете отправлять "факсы" только на внешние номера телефонов. Для этого воспользуйтесь одним из следующих способов.

Способ 1

1. Во время телефонного разговора выделите нужный контакт в списке

Активные коммуникации.

2. На странице данного контакта нажмите кнопку .
3. Выберите файл с факсимильным сообщением на своем компьютере и дважды кликните по нему мышью.

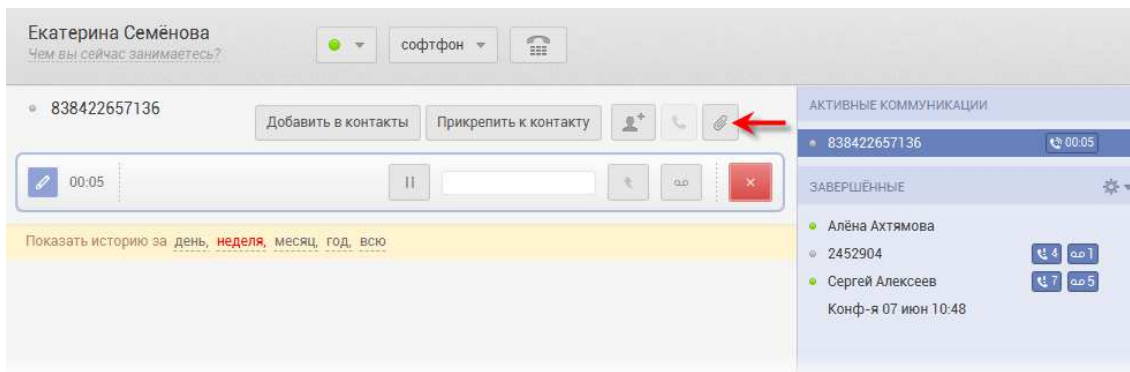



Рис.82

Способ 2

1. Выделите нужного абонента в списке **Завершённые**.
2. На странице данного контакта нажмите кнопку .
3. Выберите файл с факсимильным сообщением на своем компьютере и дважды кликните по нему мышью.

Данный способ не требует предварительного звонка и подходит только для отправки "факса" контакту, с которым Вы общались ранее.

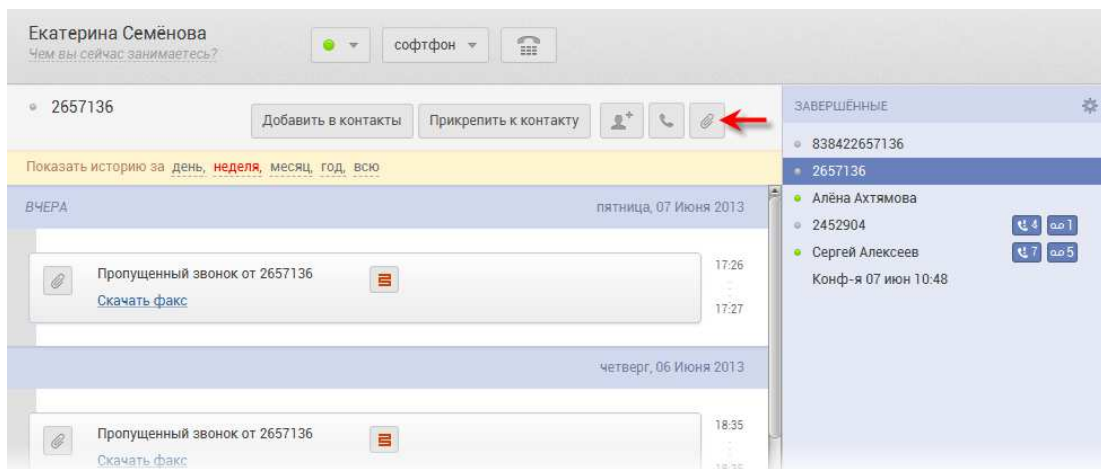



Рис.83

Способ 3

1. Откройте раздел **Мои контакты**.
2. Наведите курсор мыши на нужный контакт и нажмите кнопку . Данная кнопка также будет доступна при раскрытой карточке контакта.
3. Выберите файл с факсимильным сообщением на своем компьютере и дважды кликните по нему мышью.

Данный способ не требует предварительного звонка и подходит только для отправки "факса" контакту, который Вы ранее добавили в список контактов.

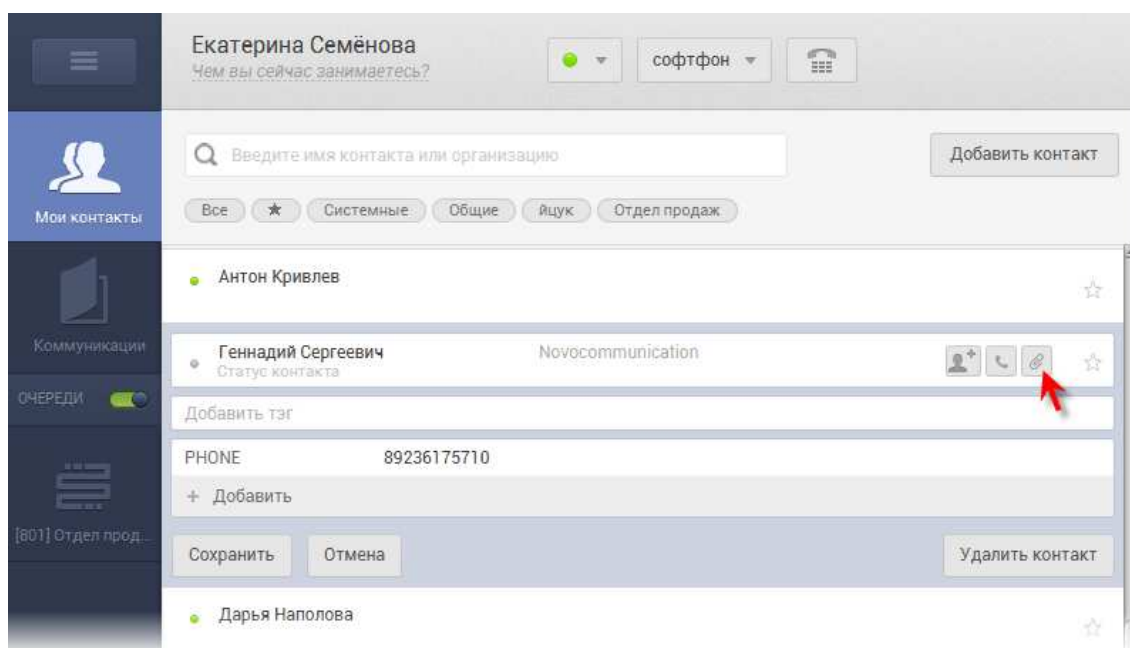


Рис.84

Способ 4

1. Откройте раздел **Мои контакты**.
2. Раскройте карточку контакта.
3. Кликните правой кнопкой мыши в области его имени и в контекстном меню выберите команду **Отправить факс**.
4. Выберите файл с факсимильным сообщением на своем компьютере и дважды кликните по нему мышью.

Данный способ не требует предварительного звонка и подходит только для отправки "факса" контакту, который Вы ранее добавили в список контактов.

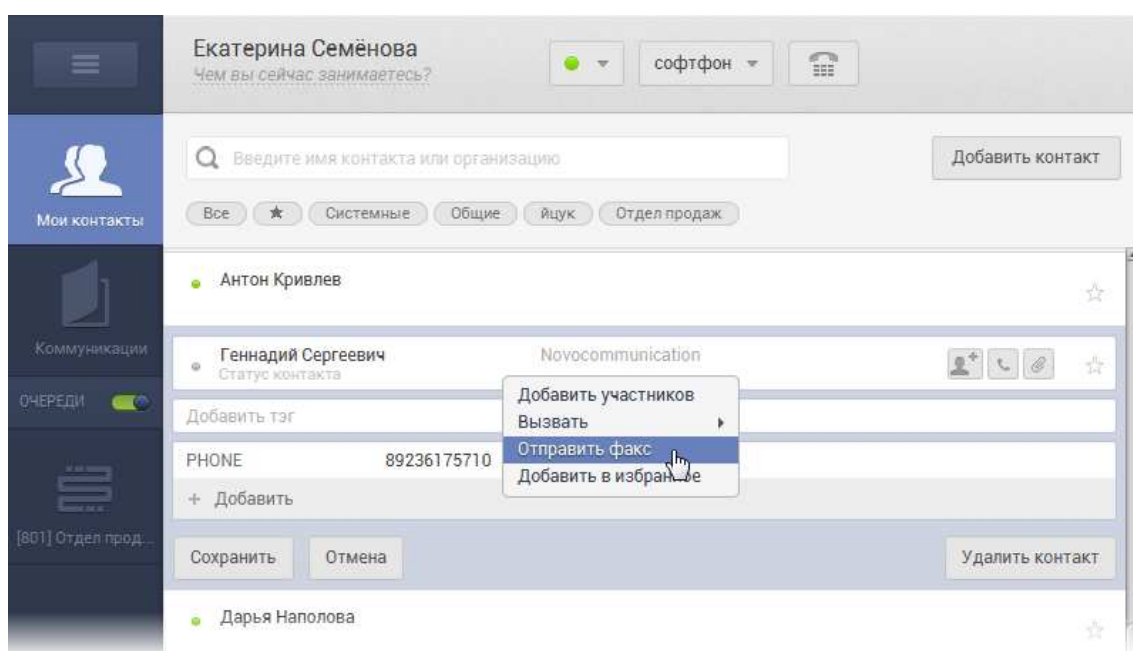



Рис.85

3.3.2.2. Прием факсимильных сообщений

Для приема факсимильного сообщения во время разговора переведите звонок на свою голосовую почту. *Подробнее см. параграф "Перевод вызова на голосовую почту" в разделе "Звонки"*. После этого вызывающий абонент сможет отправить Вам "факс".

Прием факсимильных сообщений возможен и в автоматическом режиме без телефонного разговора. Для этого настройте перенаправление входящих вызовов на Вашу голосовую почту и установите соответствующий статус в Personal Assistant. *Подробнее см. параграф "Настройка переадресации звонков" в разделе "Звонки"*.

3.3.2.3. Просмотр новых факсимильных сообщений

Новые факсимильные сообщения отмечены иконкой  напротив соответствующего абонента в списке **Завершённые**. Цифра рядом с иконкой указывает количество новых "факсов".

Для просмотра полученных "факсов" выделите абонента в списке **Завершённые**. Откроется страница данного контакта. В истории коммуникаций с ним новые факсимильные сообщения будут обозначены красной рамкой. Чтобы "факс" перестал отображаться как новый, кликните по нему мышью.

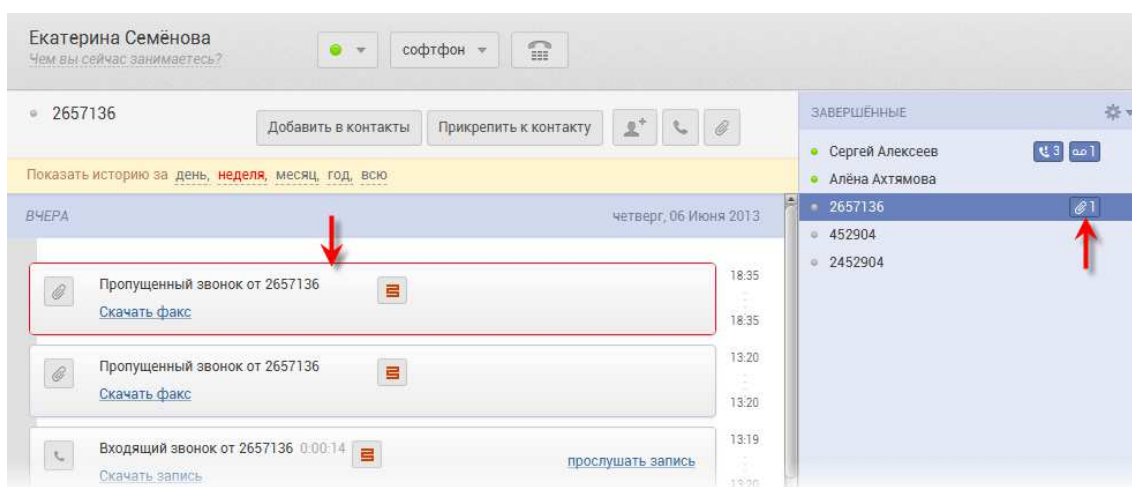




Рис.86

3.3.2.4. Поиск факсимильных сообщений

Информация обо всех факсимильных сообщениях доступна в истории коммуникаций Personal Assistant, где они отмечены иконкой  либо , если к "факсу" добавлены комментарий или тэги. Вы можете найти нужное факсимильное сообщение в истории одним из следующих способов.

Способ 1

1. Откройте раздел **Коммуникации**.
2. Отфильтруйте события истории по средству коммуникаций - **Факс**.

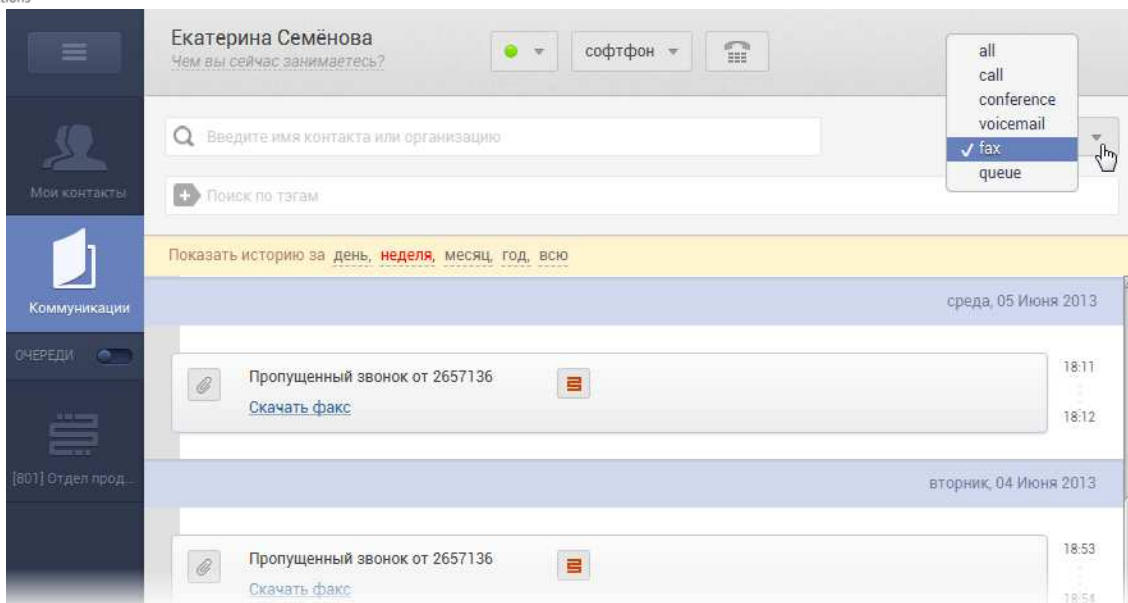


Рис.87

4. При необходимости используйте дополнительные фильтры: введите имя контакта или название организации и выберите период, за который следует отобразить историю факсимильных сообщений, а также укажите подходящие тэги.

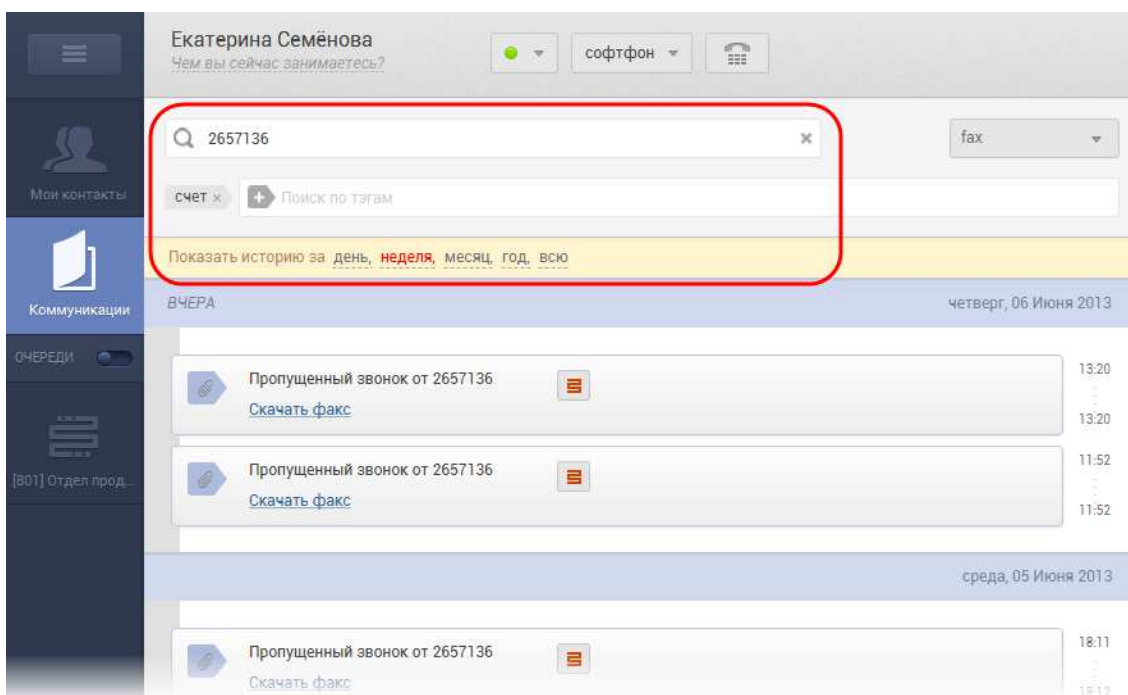


Рис.88

Способ 2

1. Перейдите в историю коммуникаций с определенным контактом.
2. Выберите период времени, когда был получен "факс".

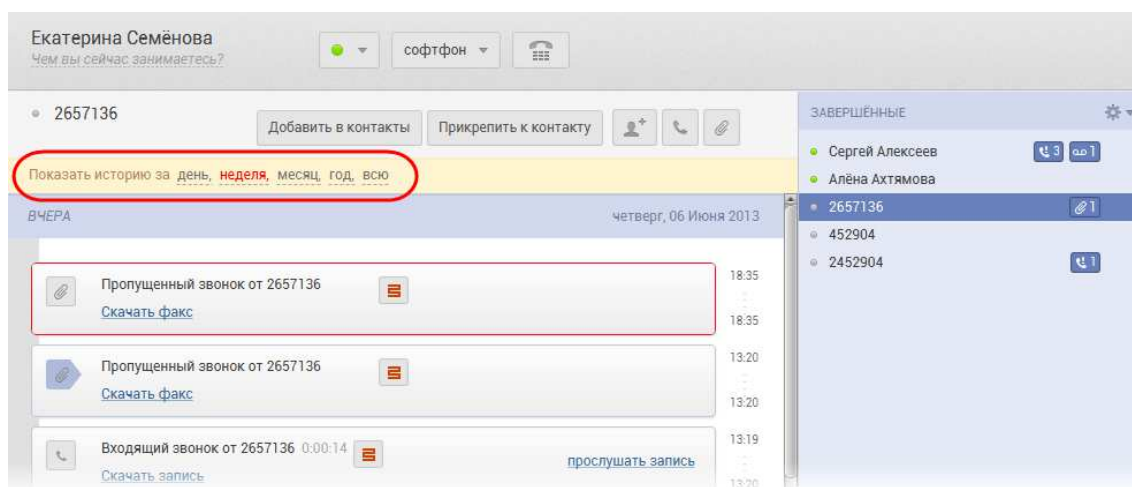


Рис.89

3.3.2.5. Загрузка и просмотр "факса"

Все факсимильные сообщения хранятся в системе Orange[uc]e в виде изображений формата *.tiff. Вы можете загрузить их на свой компьютер для просмотра и дальнейшей обработки одним из следующих способов.

Способ 1

Нажмите ссылку **Скачать факс** у соответствующего факсимильного сообщения.

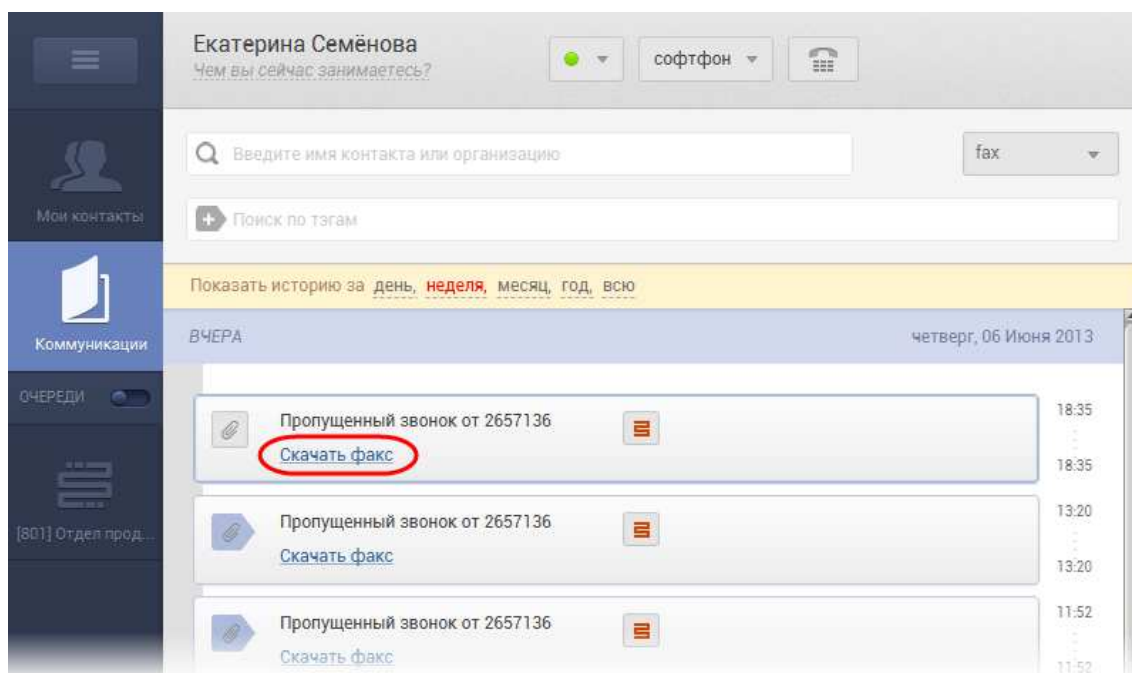


Рис.90

Способ 2

Кликните в области факсимильного сообщения правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите команду **Скачать факс**.

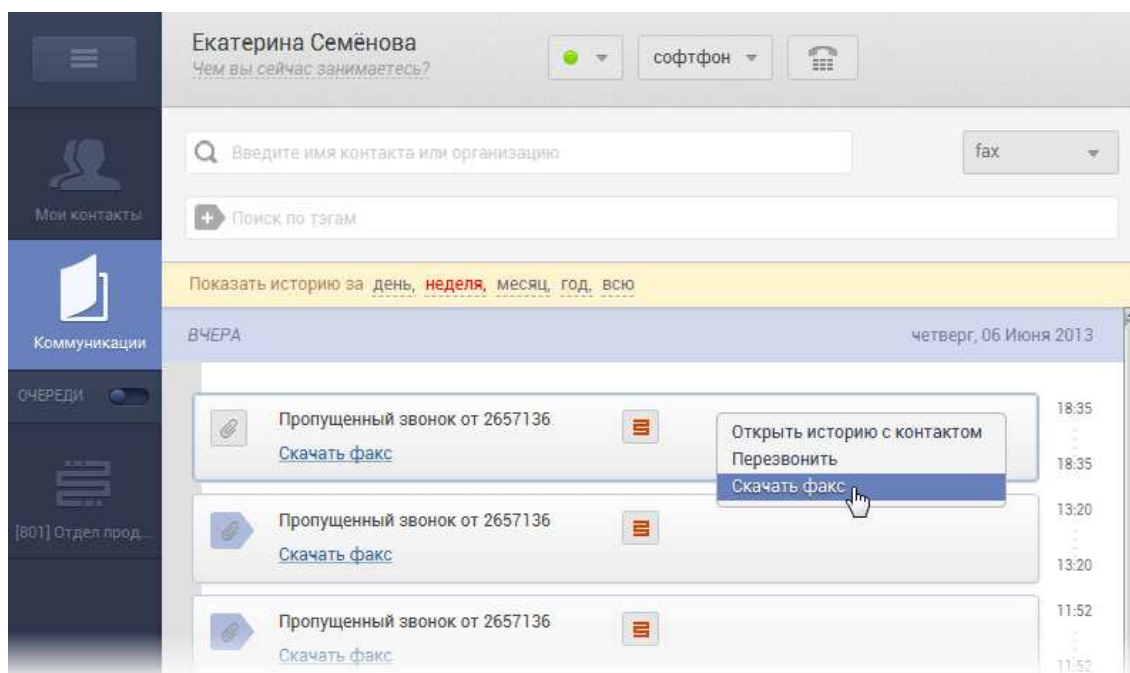



Рис.91

После загрузки дважды кликните по файлу с "факсом" для его просмотра.

Он откроется в установленной на Вашем компьютере программе для просмотра изображений или графическом редакторе.

3.3.3. Голосовая почта

3.3.3.1. Просмотр новых голосовых сообщений

Новые сообщения голосовой почты отмечены иконкой  напротив соответствующего абонента в списке **Завершенные**. Цифра рядом с иконкой указывает количество новых голосовых сообщений.

Для просмотра полученных голосовых сообщений выделите абонента в списке **Завершенные**. Откроется страница данного контакта. В истории коммуникаций с ним новые сообщения голосовой почты будут обозначены красной рамкой. Чтобы сообщение перестало отображаться как новое, кликните по нему мышью.

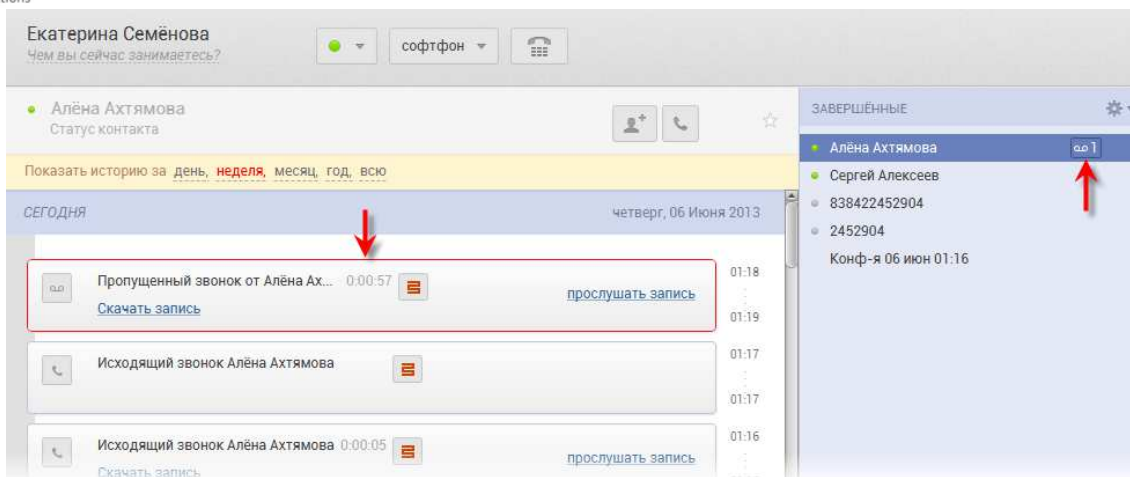




Рис.92

3.3.3.2. Поиск голосовых сообщений

Информация обо всех сообщениях голосовой почты доступна в истории коммуникаций Personal Assistant, где они отмечены иконкой  либо , если к сообщению добавлены комментарий или тэги. Вы можете найти нужное голосовое сообщение в истории одним из следующих способов.

Способ 1

1. Откройте раздел **Коммуникации**.
2. Отфильтруйте события истории по средству коммуникаций - **Голосовая почта**.

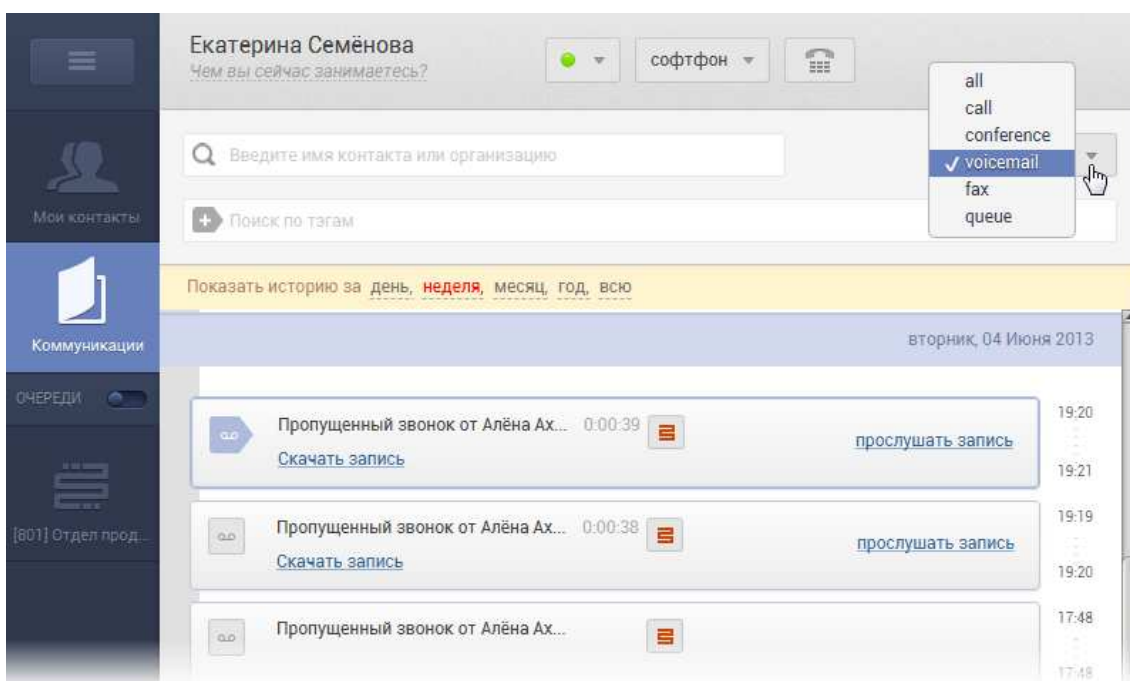


Рис.93

3. При необходимости используйте дополнительные фильтры: введите имя контакта или название организации и выберите период, за который следует отобразить историю голосовых сообщений, а также укажите подходящие тэги.

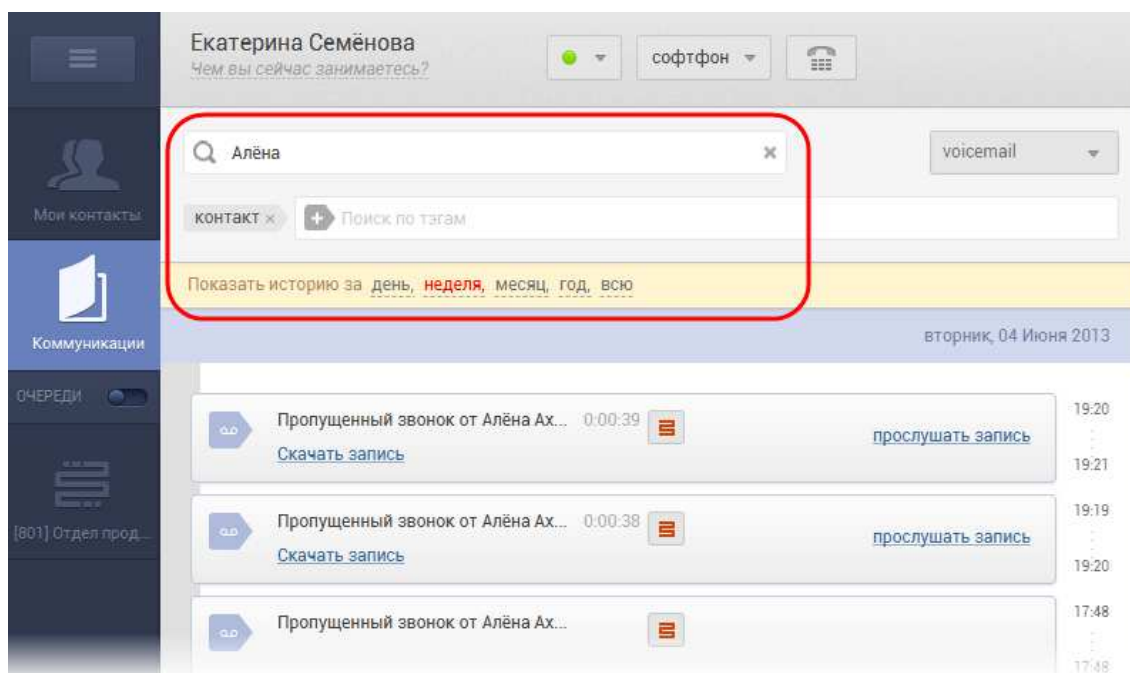


Рис.94

Способ 2

1. Перейдите в историю коммуникаций с определенным контактом.
2. Выберите период времени, когда было получено голосовое сообщение.

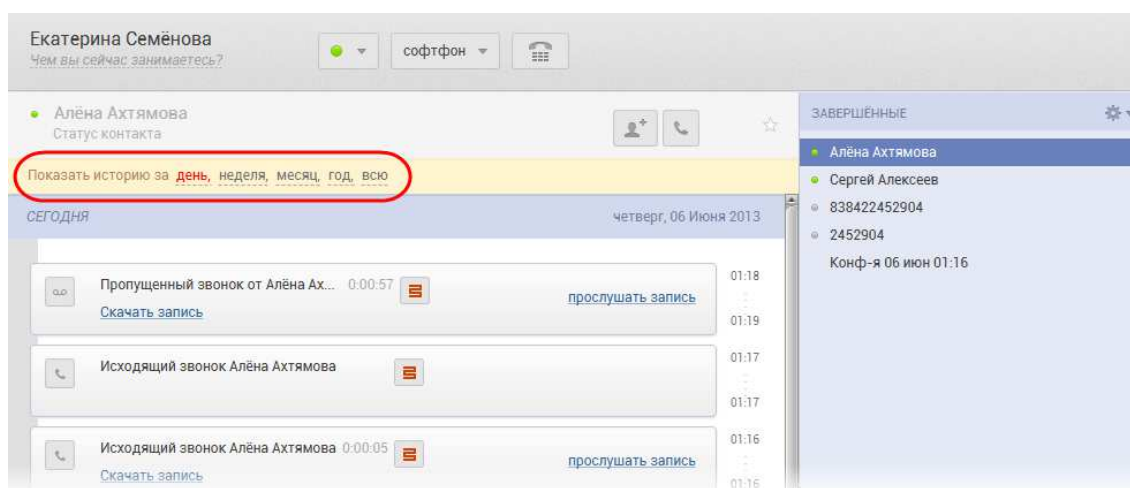


Рис.95

3.3.3.3. Прослушивание и сохранение голосового сообщения

Personal Assistant позволяет прослушивать сообщения голосовой при помощи встроенного плеера. Для этого в истории коммуникаций кликните по ссылке

прослушать запись у требуемого голосового сообщения, а затем нажмите кнопку воспроизведения.

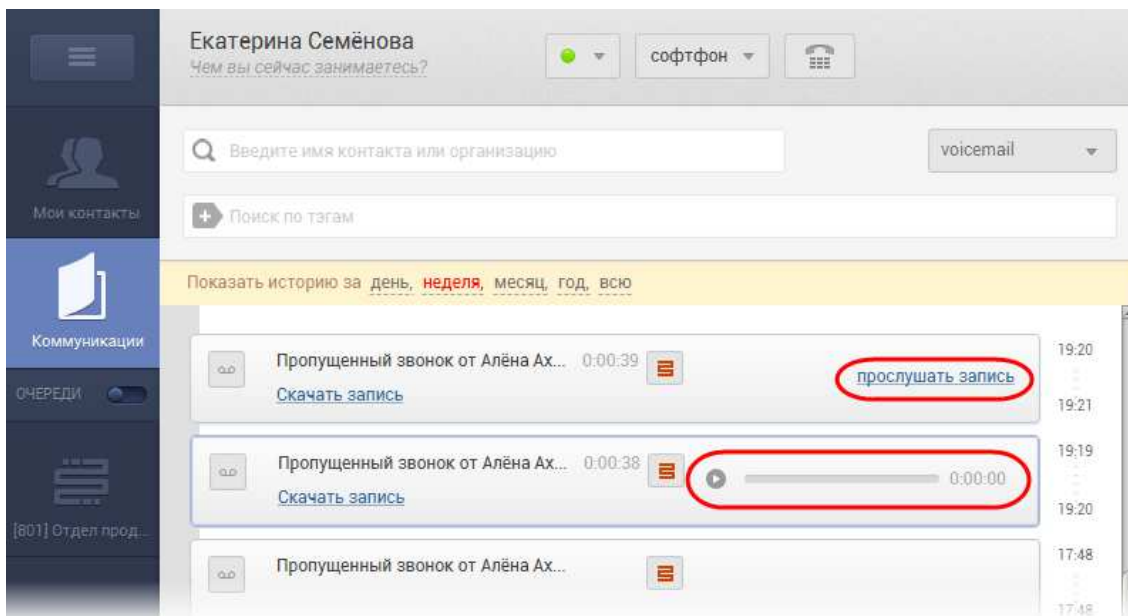


Рис.96

Вы также можете сохранить голосовое сообщение на своем компьютере в виде аудиофайла формата *.wav. Для этого воспользуйтесь одним из следующих способов.

Способ 1

Нажмите ссылку **Скачать запись** у соответствующего сообщения голосовой почты.

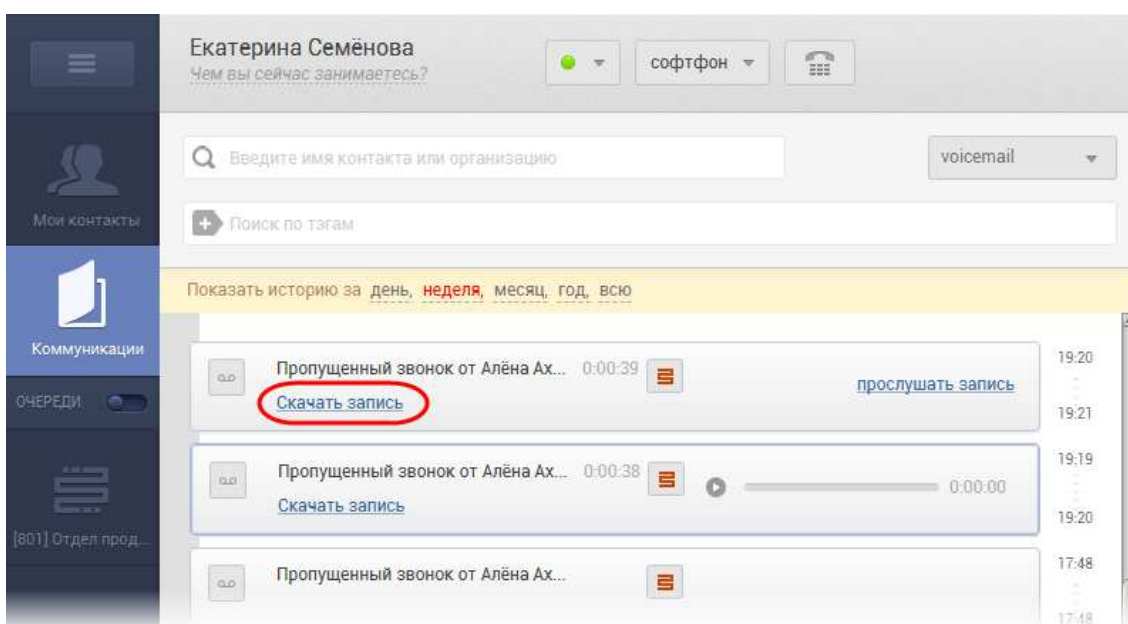


Рис.97

Способ 2

Кликните в области сообщения правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите команду **Скачать запись**.

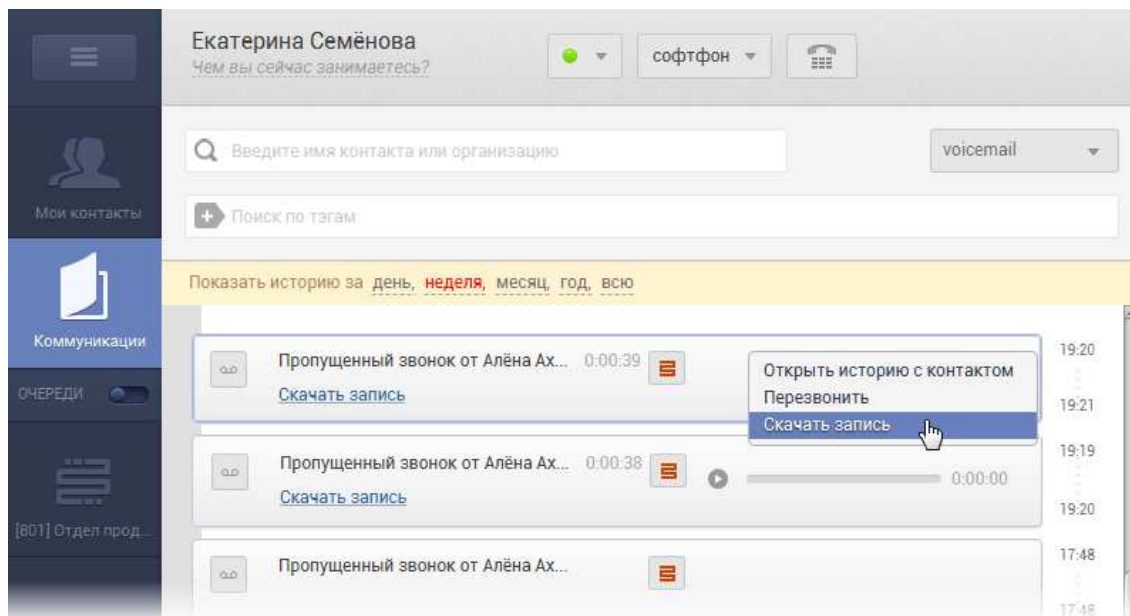


Рис.98

После загрузки дважды кликните по файлу с голосовым сообщением для его прослушивания.

Он откроется в установленном на Вашем компьютере аудиопроигрывателе.

3.3.4.1. Создание конференции

Вы можете начать голосовую конференцию в Personal Assistant одним из способов:

Способ 1

1. В списке **Активные коммуникации** выделите нужного абонента.
2. Откроется страница данного контакта. Нажмите кнопку **Добавить участников**.
3. Введите номер телефона абонента, которого Вы хотите подключить к конференции, и нажмите **Enter** на клавиатуре. Если контакт сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов. Подобным образом добавляйте в список приглашенных всех людей, которые будут участвовать в конференции.
4. Нажмите кнопку **Применить**.

Данный способ подходит для создания конференции из активного вызова с последующим подключением к текущему разговору других абонентов.

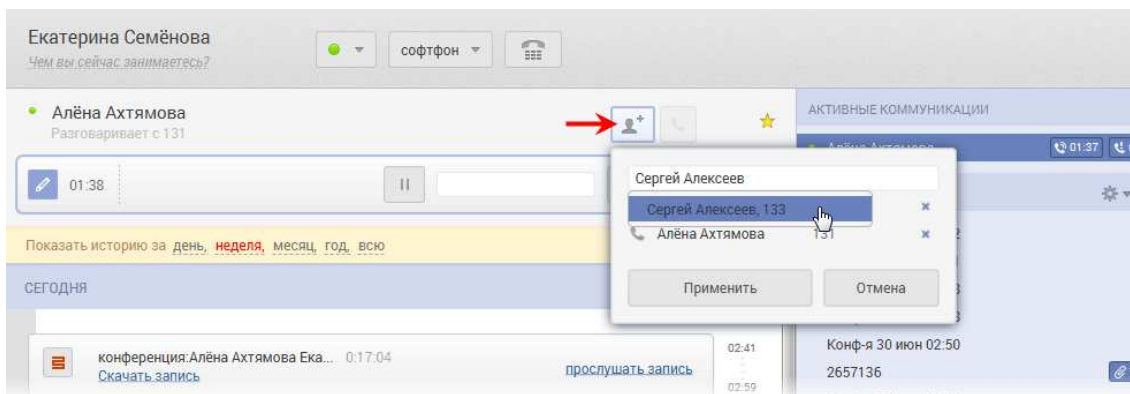


Рис.99

Способ 2

1. В списке **Завершённые** кликните правой кнопкой мыши по прошедшей конференции.
2. В контекстном меню выберите команду **Повторить конференцию**.
3. При необходимости пригласите в конференцию других участников.

Данный способ подходит для повторения конференций, которые были проведены ранее.



Рис.100

Способ 3

1. В списке **Завершённые** выделите абонента, который ранее участвовал в конференции.
2. Откроется страница данного контакта. В истории коммуникаций с ним найдите соответствующую конференцию, кликните по ней правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите команду **Повторить конференцию**.
3. При необходимости пригласите в конференцию других участников.

Данный способ подходит для повторения конференций, которые были проведены ранее.

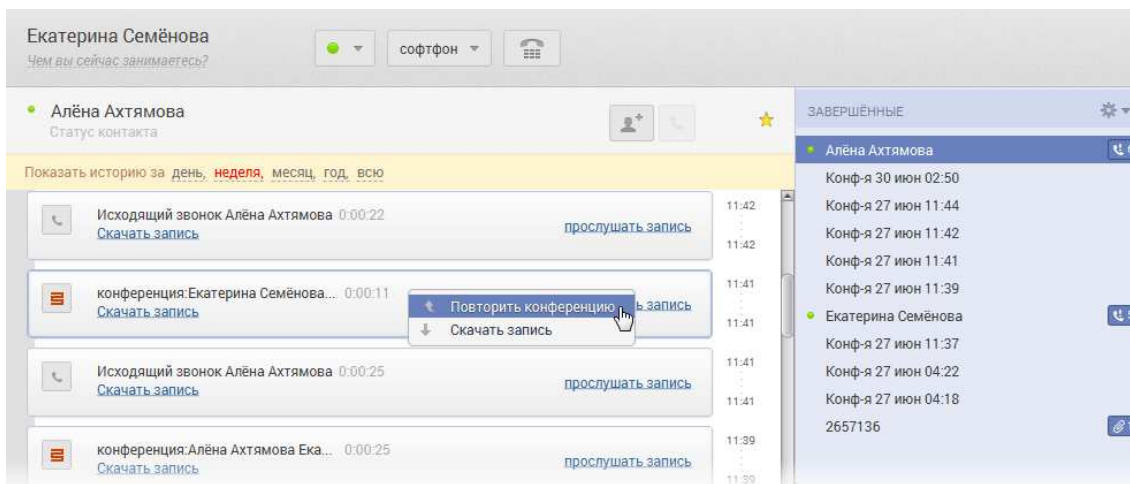


Рис.101

Способ 4

1. Откройте раздел **Коммуникации**.
2. Найдите нужную конференцию в истории коммуникаций.
3. Кликните правой кнопкой мыши в области данной конференции и выберите команду **Повторить конференцию** в контекстном меню. При необходимости пригласите в конференцию других участников.

Данный способ подходит для повторения конференций, которые были проведены ранее.

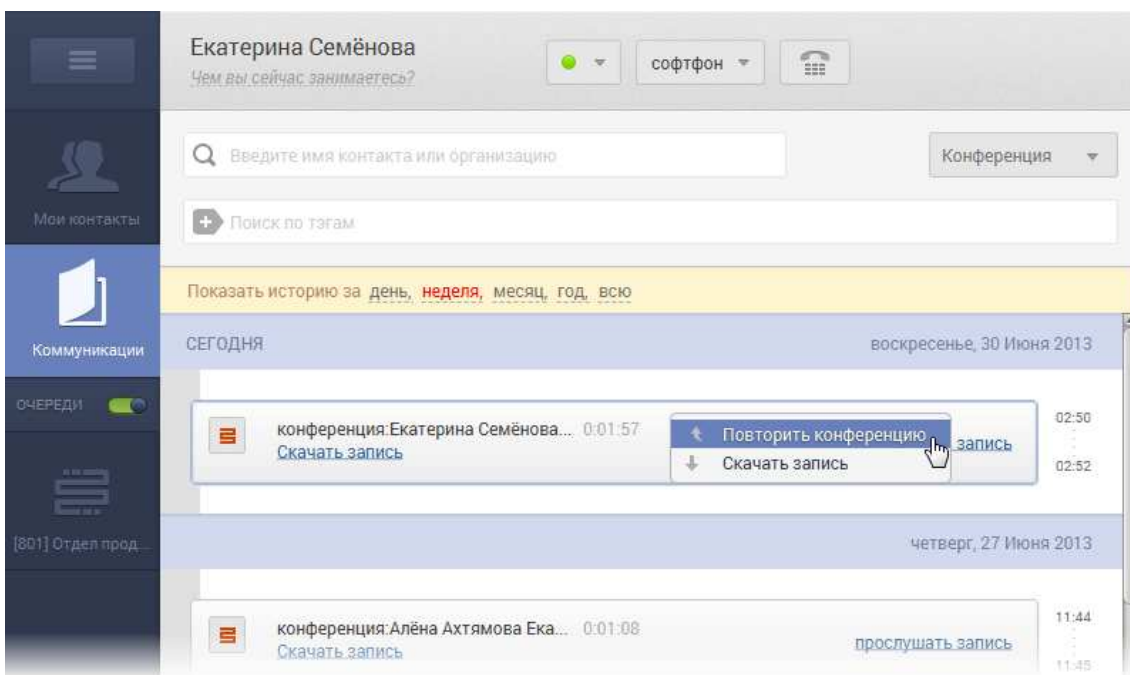


Рис.102

Способ 5

1. Откройте раздел **Мои контакты**.
2. Нажмите кнопку **Добавить участников** напротив нужного абонента. Данная кнопка также будет доступна при раскрытой карточке контакта.
3. Введите номер телефона абонента, которого Вы хотите подключить к конференции, и нажмите **Enter** на клавиатуре. Если контакт сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов. Подобным образом добавляйте в список приглашенных всех людей, которые будут участвовать в конференции.
4. Нажмите кнопку **Применить**.

Данный способ подходит только для начала конференции с контактами, которые Вы ранее сохранили в разделе **Мои контакты**.

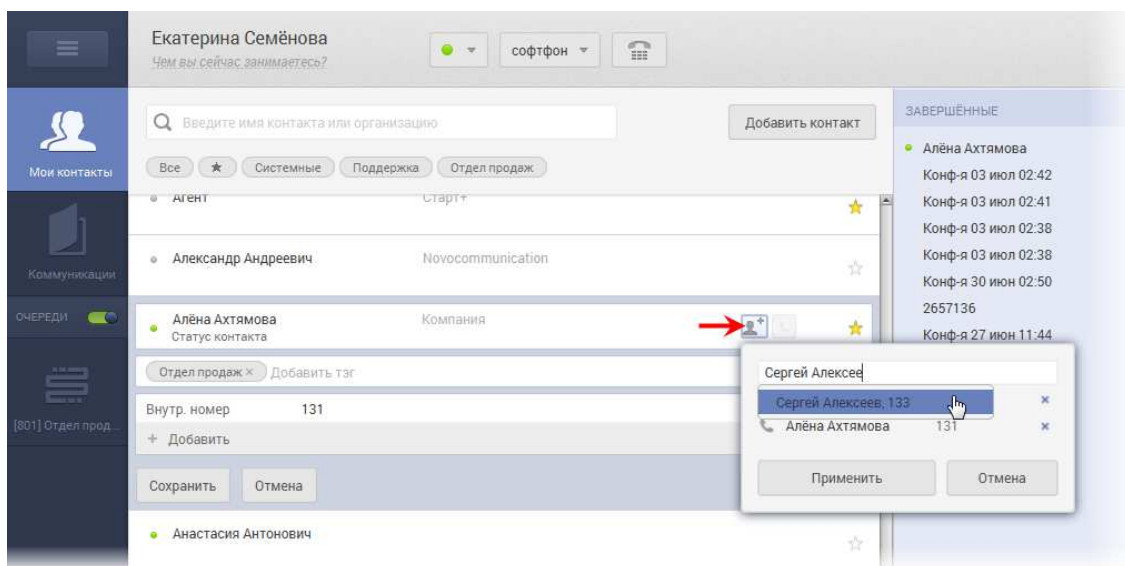


Рис.103

Способ 6

1. Откройте раздел **Мои контакты**.
2. Кликните правой кнопкой мыши в области имени контакта и выберите команду **Добавить участников** в контекстном меню.

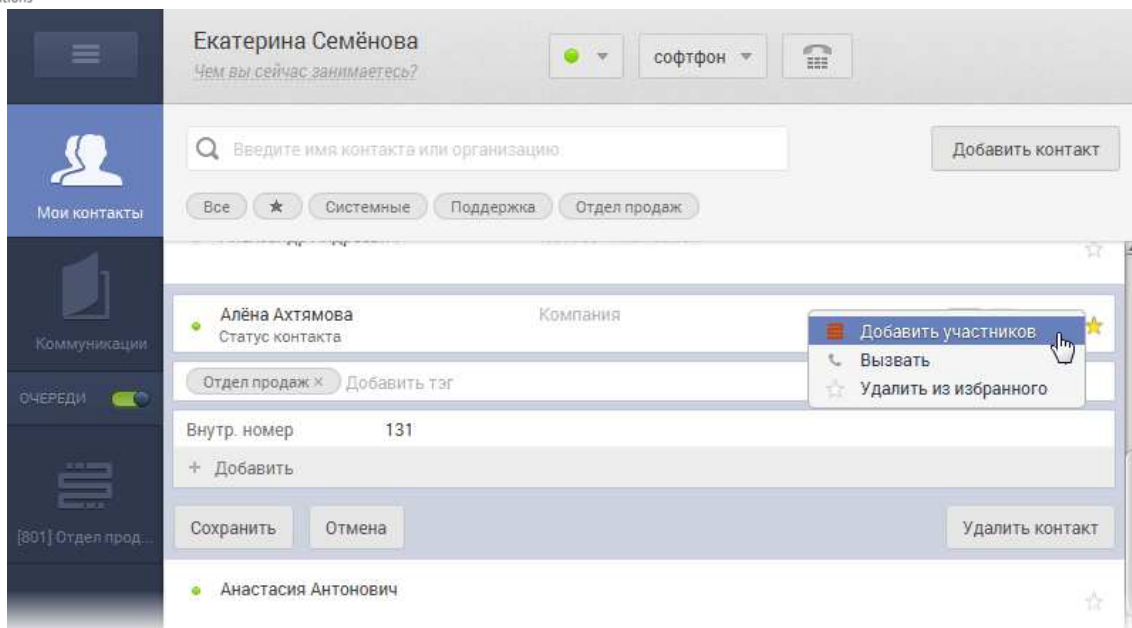


Рис.104

3. Введите номер телефона абонента, которого Вы хотите подключить к конференции, и нажмите **Enter** на клавиатуре. Если контакт сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов. Подобным образом добавляйте в список приглашенных всех людей, которые будут участвовать в конференции.

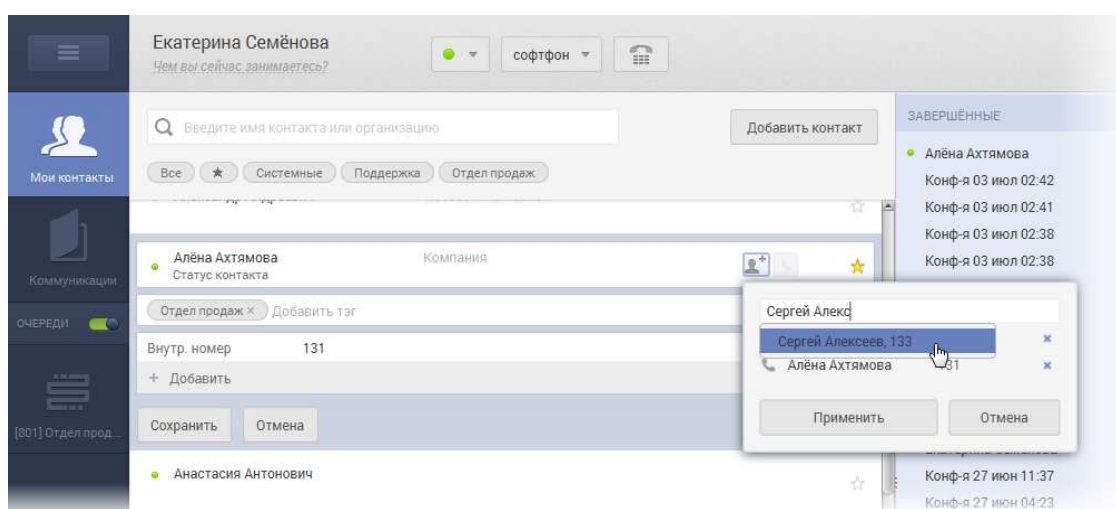


Рис.105

4. Нажмите кнопку **Применить**.

Данный способ подходит только для начала конференции с контактами, которые Вы ранее сохранили в разделе **Мои контакты**.

Приглашенному в конференцию абоненту поступит вызов. Для того чтобы подключиться к конференции, достаточно принять его.

3.3.4.2. Планирование конференций

Personal Assistant позволяет заранее планировать голосовые конференции, определяя дату и время их проведения, а также круг участников. Для того чтобы запланировать конференцию, выполните следующие действия.

1. Выберите пункт **Запланировать конференцию** в главном меню приложения.
2. На вкладке **Новая** укажите дату проведения конференции при помощи календаря.

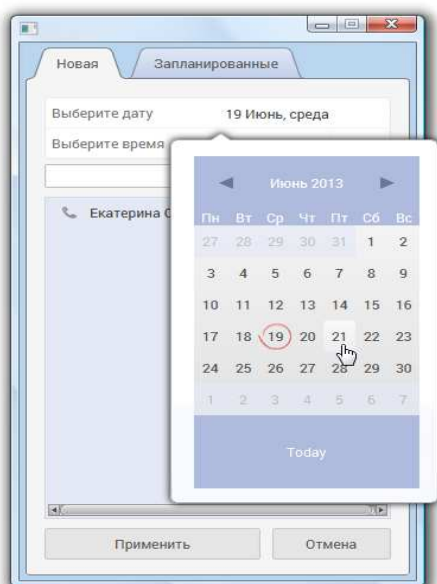


Рис.106

3. Введите время начала и окончания конференции. Обратите внимание, что часы и минуты необходимо разделять знаком двоеточия. Если время конференции указано в неверном формате, оно будет подсвечено красным фоном.

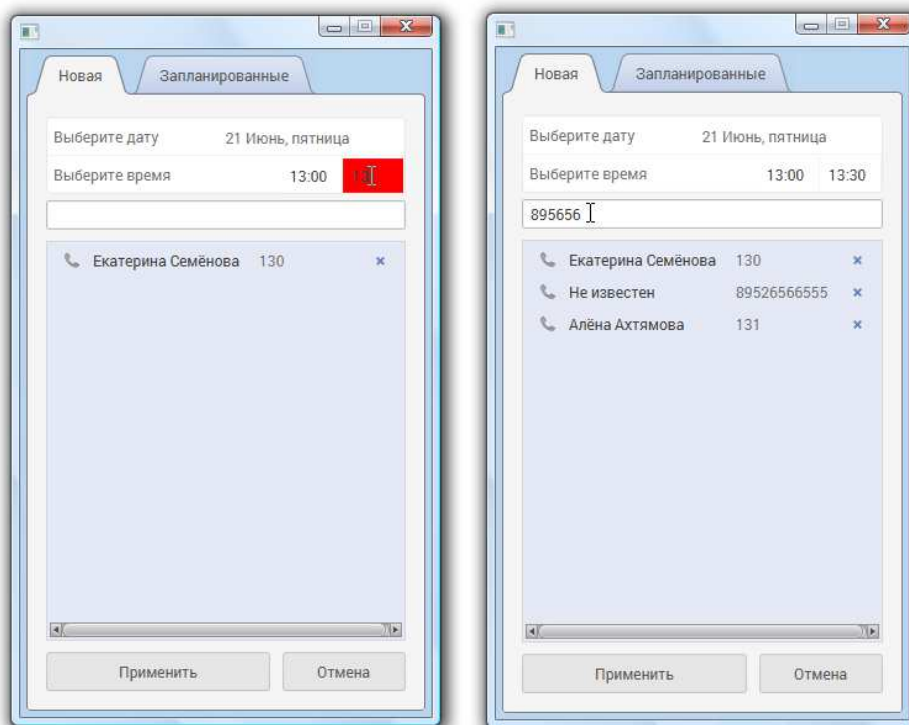


Рис.107

5. По умолчанию в конференции присутствует один пользователь - Вы. Добавьте других участников. Для этого введите номер телефона абонента, которого Вы хотите подключить к конференции, и нажмите **Enter** на клавиатуре.

Если контакт сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов. Подобным образом добавьте в список приглашенных всех людей, которые будут участвовать в конференции. Чтобы удалить участника из конференции, кликните **✕** напротив него.

6. Нажмите кнопку **Применить** для сохранения запланированной конференции.

В назначенное время Orange[uc]e автоматически инициализирует вызовы всем участникам конференции, включая Вас. Для подключения к конференции ответьте на звонок.

При необходимости Вы можете просмотреть ближайшие конференции. Для этого перейдите на вкладку **Запланированные**. Кликните по конференции, чтобы изменить дату, время проведения или состав участников. Используйте кнопку **Применить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать настройки конференции, нажмите кнопку **Отмена**.

3.3.4.3. Работа с текущими конференциями

Текущие конференции отображаются в списке **Активные коммуникации** Personal Assistant.

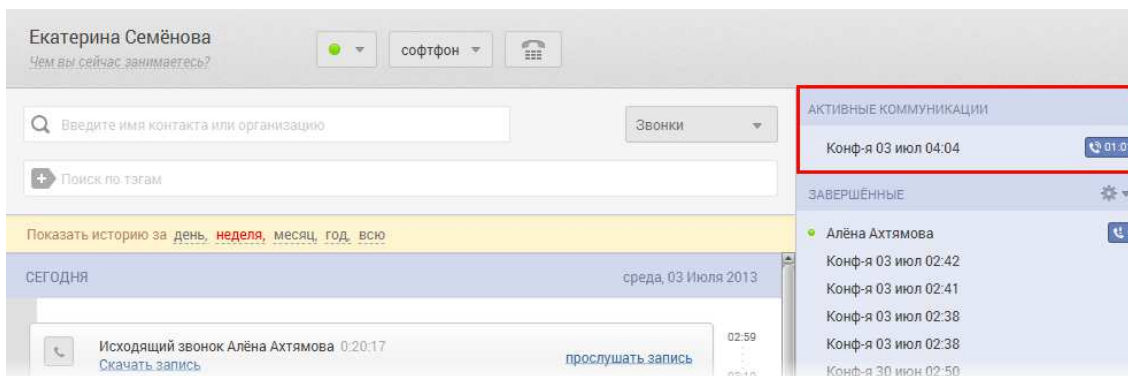


Рис.108

Иконка рядом с конференцией информирует о ее состоянии:



дозвон до приглашенного участника с указанием времени ожидания (мм:сс)



время продолжительности конференции (мм:сс)

Выделите конференцию в списке **Активные коммуникации**, чтобы открыть ее страницу, где Вы сможете просмотреть список участников, отключить их от конференции либо пригласить в нее новых собеседников. Обратите внимание, что при дозвоне до абонента, приглашенного в конференцию, его имя / номер телефона будет отображаться на сером фоне. Для того чтобы сбросить вызов, нажмите **X** напротив него.

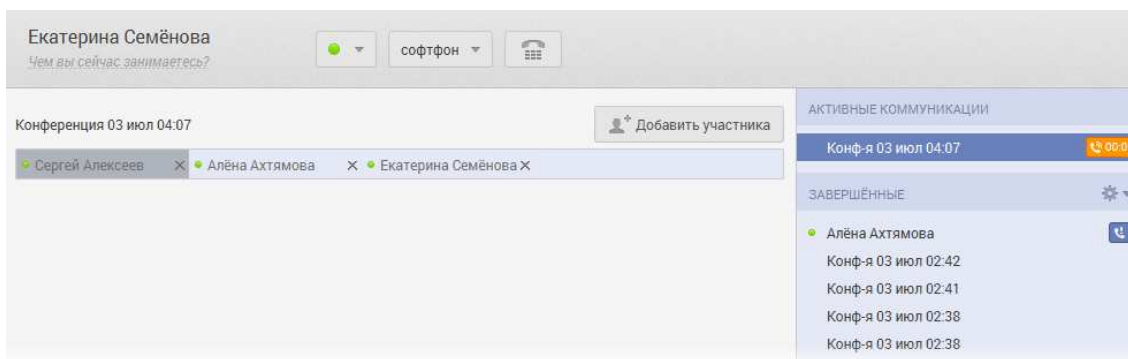


Рис.109

3.3.4.4. Приглашение собеседников

Во время голосовой конференции Вы можете приглашать в нее новых участников. Для этого выполните следующие действия:

1. Выделите конференцию в списке **Активные коммуникации**.
2. На странице конференции нажмите кнопку **Добавить участника**.

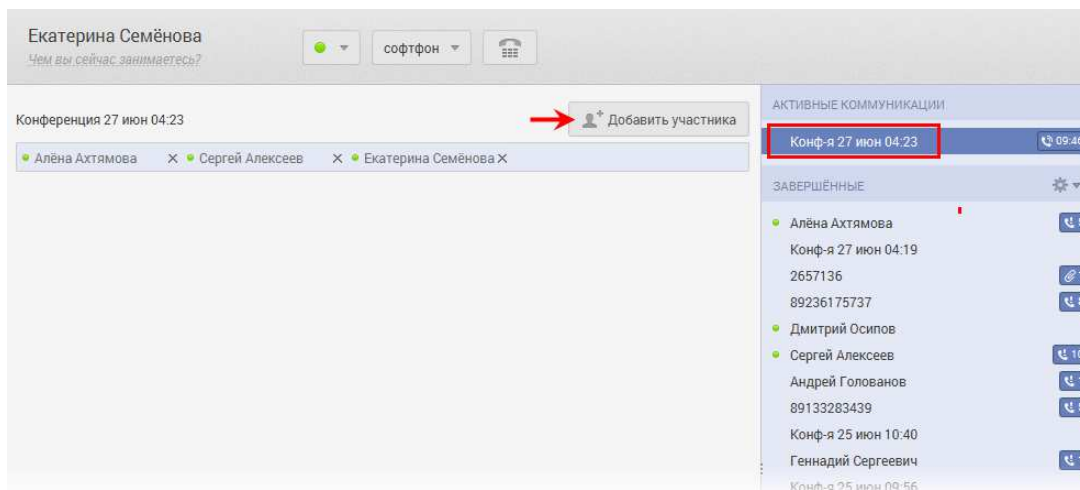


Рис.110

3. Введите номер телефона абонента, которого Вы хотите пригласить в конференцию, и нажмите **Enter** на клавиатуре. Если контакт сохранен в разделе **Мои контакты**, то введите первые буквы его имени или первые цифры его номера телефона, после чего выберите абонента из предложенного списка подходящих контактов. Подобным образом добавляйте в список приглашенных всех людей, которые будут участвовать в конференции. Чтобы удалить абонента из списка приглашаемых в конференцию, нажмите **X** напротив него.

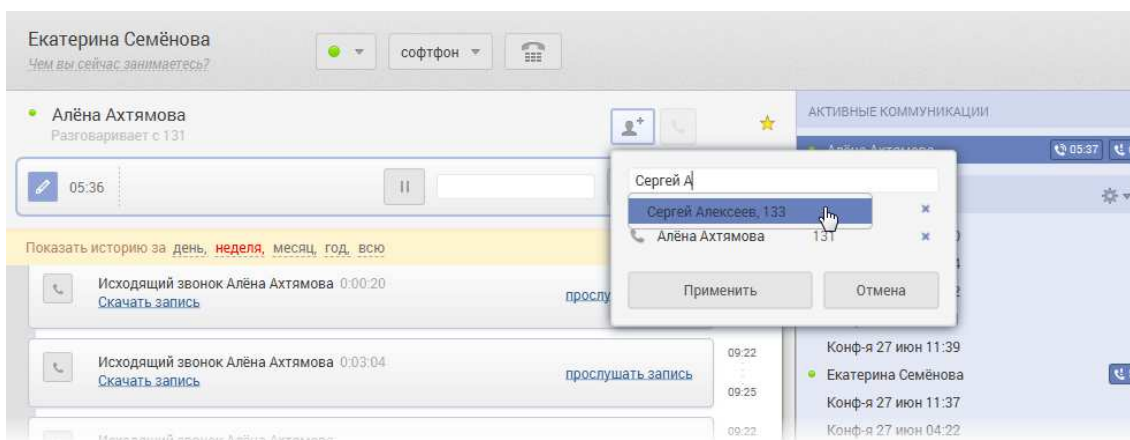


Рис.111

4. Нажмите кнопку **Применить**. Если Вы передумали приглашать абонента в конференцию, нажмите **Отмена**.

Абоненту поступит вызов из конференции. После ответа на звонок он будет подключен к ней и сможет принимать участие в обсуждении.

3.3.4.5. Отключение от конференции

Во время конференции Вы можете отключить от нее любого участника. Для этого выполните следующие действия:

1. Выделите конференцию в списке **Активные коммуникации**.
2. На странице конференции нажмите **X** рядом с тем участником, которого требуется отключить от нее. На стороне данного абонента вызов будет завершен.

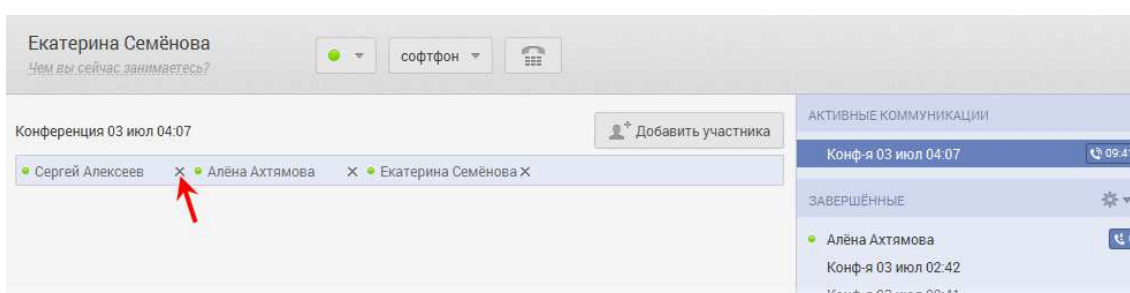


Рис.112

Для того чтобы покинуть конференцию, завершите вызов на своем телефоне либо нажмите **X** рядом с Вашим именем на странице конференции. После этого Вы увидите следующее сообщение на странице конференции.

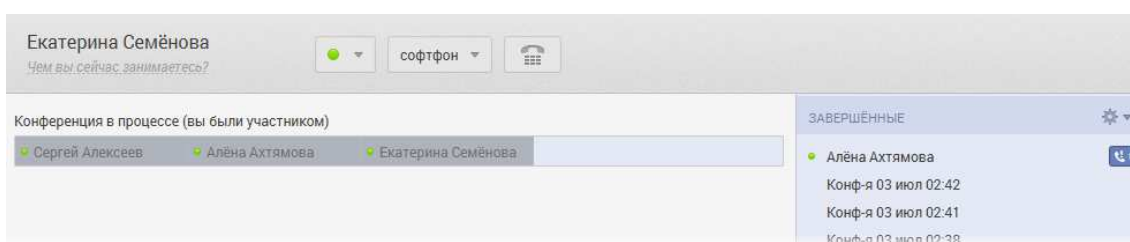


Рис.113

3.3.4.6. Завершение конференции

Конференция считается завершенной, когда в ней нет ни одного участника. Таким образом, абонентам достаточно завершить вызов на своей стороне либо Вы самостоятельно можете отключить от нее всех участников рассмотренным ранее способом.

3.3.4.7. Поиск прошедших конференций

Информация обо всех голосовых конференциях доступна в истории коммуникаций Personal Assistant, где они отмечены иконкой XXX либо XXX, если к конференции добавлены комментарий или тэги. Вы можете найти информацию о прошедшей конференции одним из следующих способов.

Способ 1

1. Откройте раздел **Коммуникации**.
2. Отфильтруйте события истории по средству коммуникаций - **Конференция**.

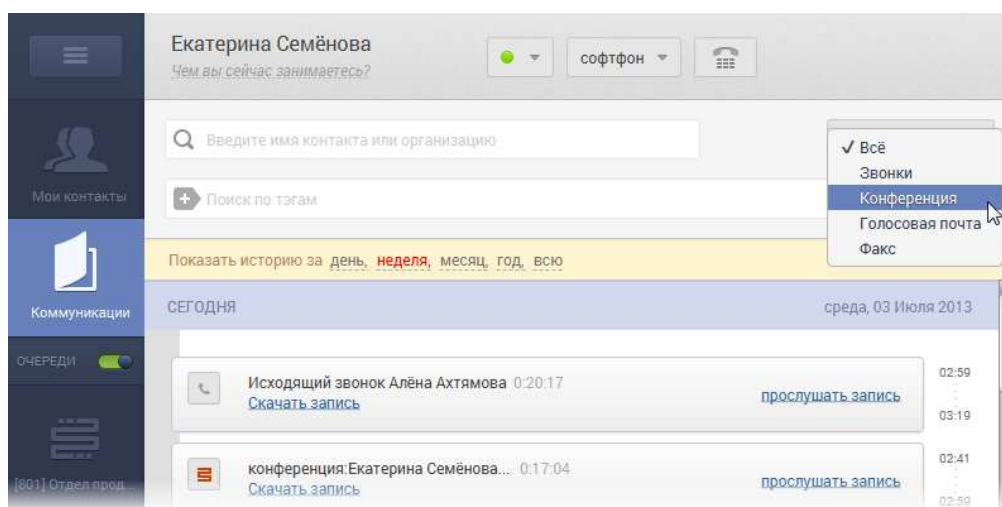


Рис.114

3. При необходимости используйте дополнительные фильтры: введите имя контакта - участника конференции или название организации и выберите период, за который следует отобразить историю конференций, а также укажите подходящие тэги.

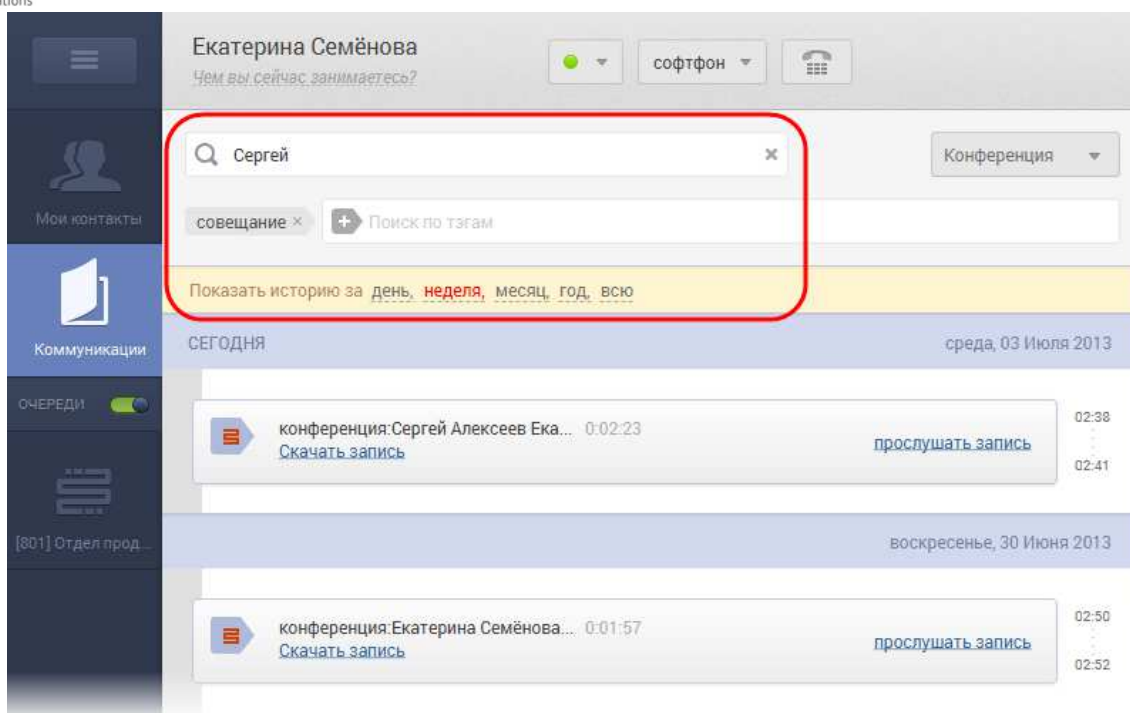


Рис.115

Способ 2

1. Перейдите в историю коммуникаций с определенным контактом - участником конференции, которую требуется найти.
2. Выберите период времени, когда состоялась конференция.

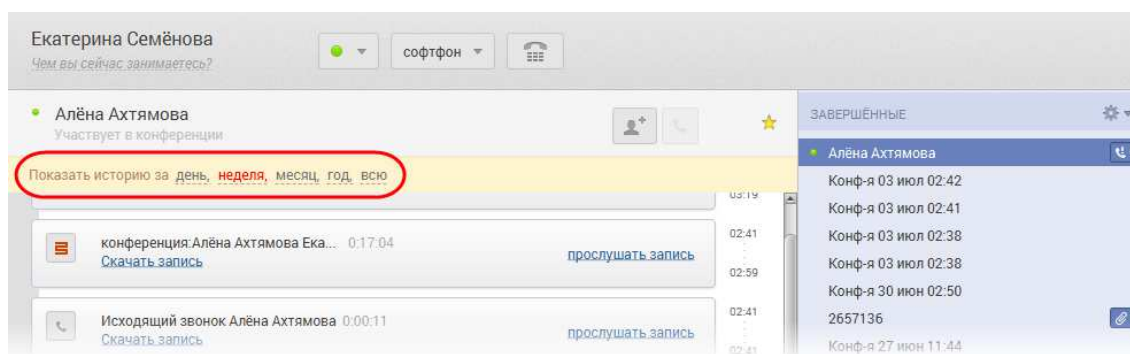


Рис.116

3.3.4.8. Прослушивание и сохранение записи конференции

Если Ваши звонки записываются, Вы можете прослушивать записи голосовых конференций при помощи встроенного плеера Personal Assistant.

Для этого в истории коммуникаций кликните по ссылке **прослушать запись** у требуемой конференции, а затем нажмите кнопку воспроизведения.

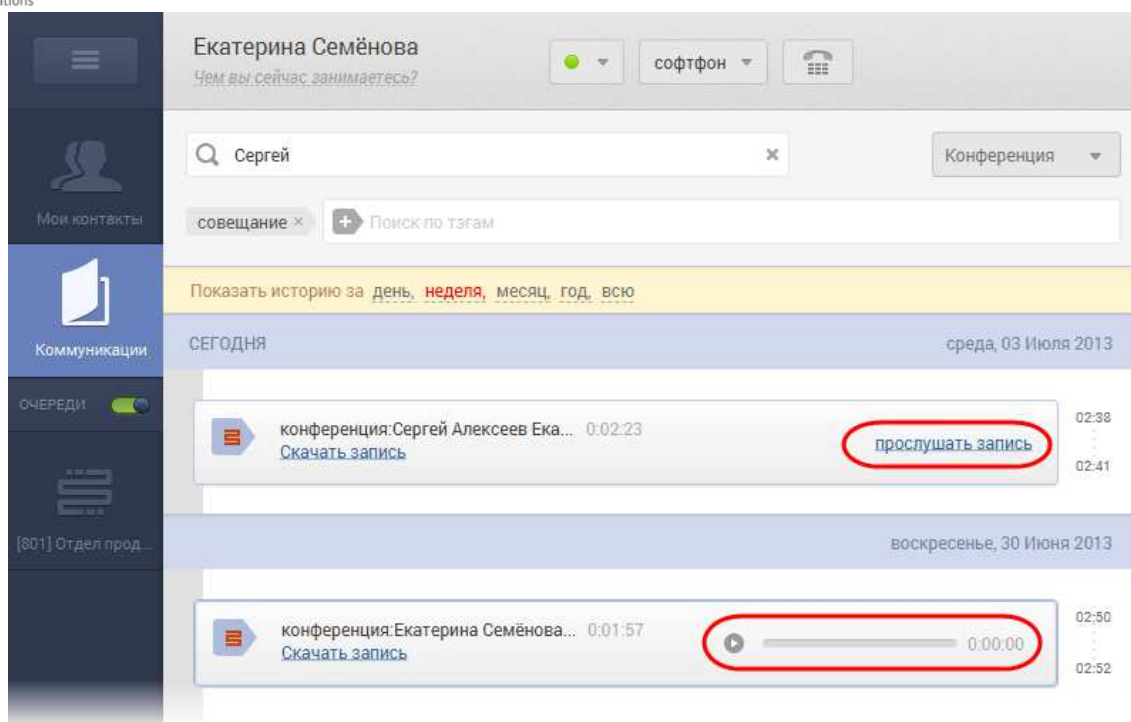


Рис.117

Вы также можете сохранить запись конференции на своем компьютере в виде аудиофайла формата *.wav. Для этого воспользуйтесь одним из следующих способов.

Способ 1

Нажмите ссылку **Скачать запись** у соответствующей конференции.

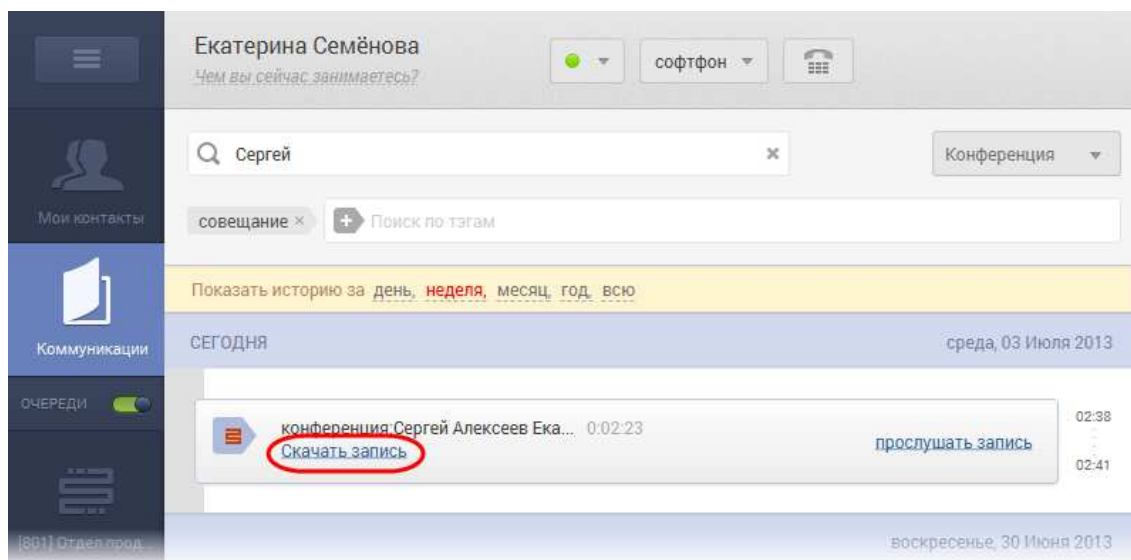


Рис.118

Способ 2

Кликните по конференции правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите команду **Скачать запись**.

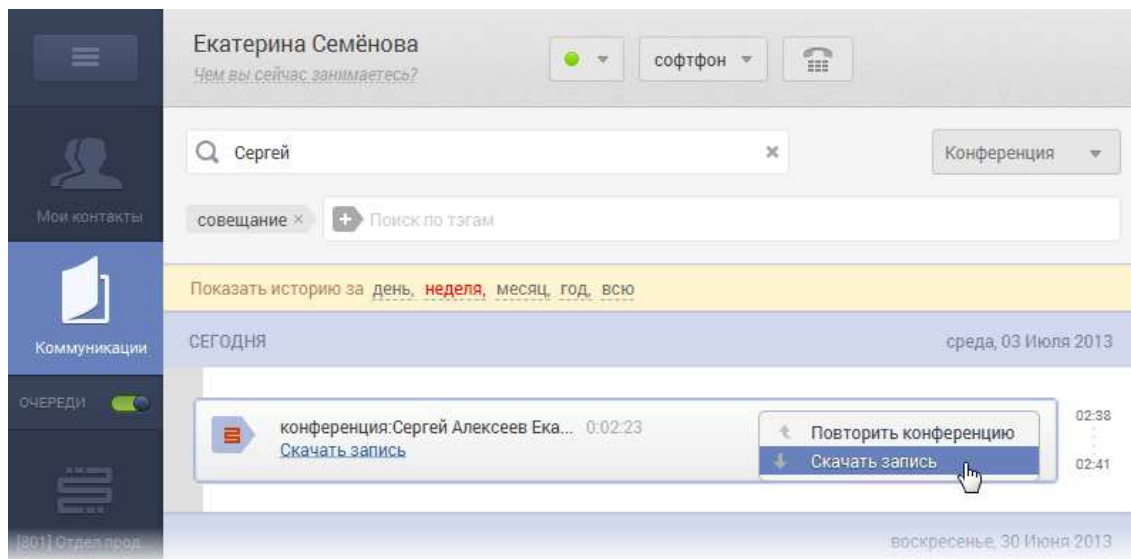


Рис.119

После загрузки дважды кликните по файлу с записью конференции для его прослушивания. Он откроется в установленном на Вашем компьютере аудиопроигрывателе.

3.3.5. Очереди

3.3.5.1. Подключение к очереди

Очереди, участником которых Вы являетесь, отображаются на панели навигации Personal Assistant. Для того чтобы начать прием звонков из очереди, подключитесь к ней одним из следующих способов.

Способ 1

Кликните по переключателю, установив его в активное положение 

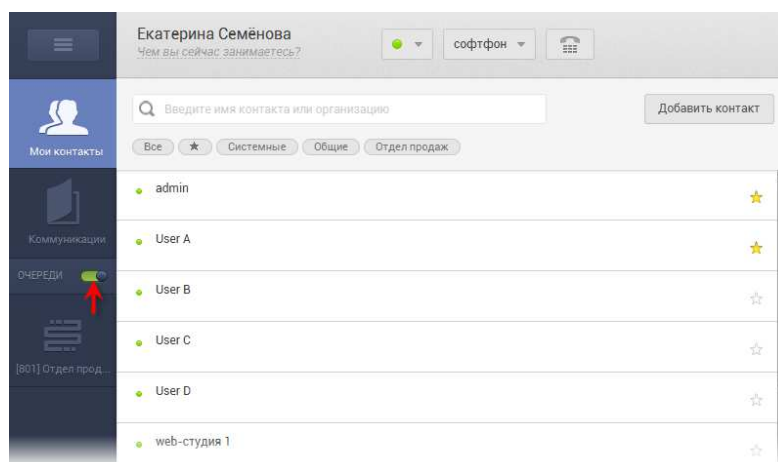


Рис.120

Способ 2

1. Кликните по очереди на панели навигации Personal Assistant.

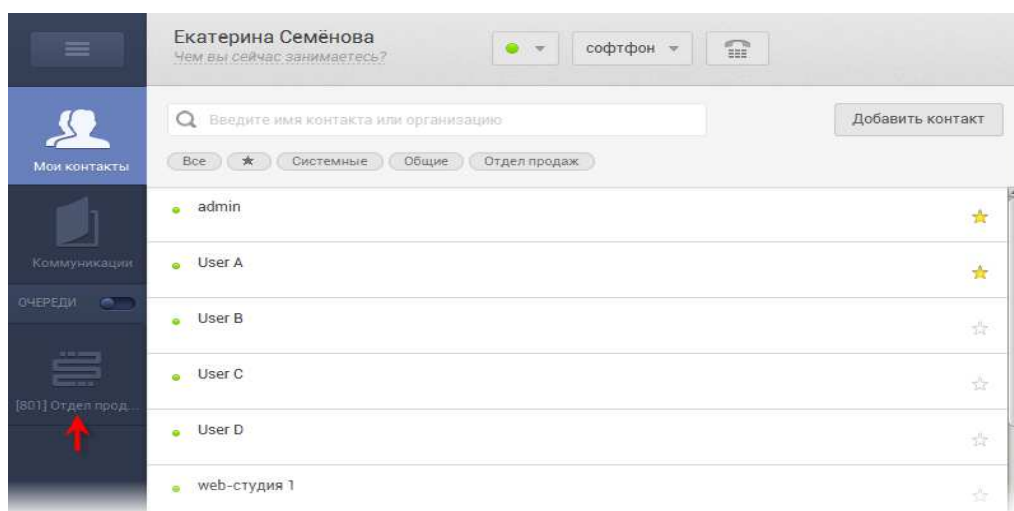


Рис.121

2. На странице очереди измените Ваш статус на **готов**.

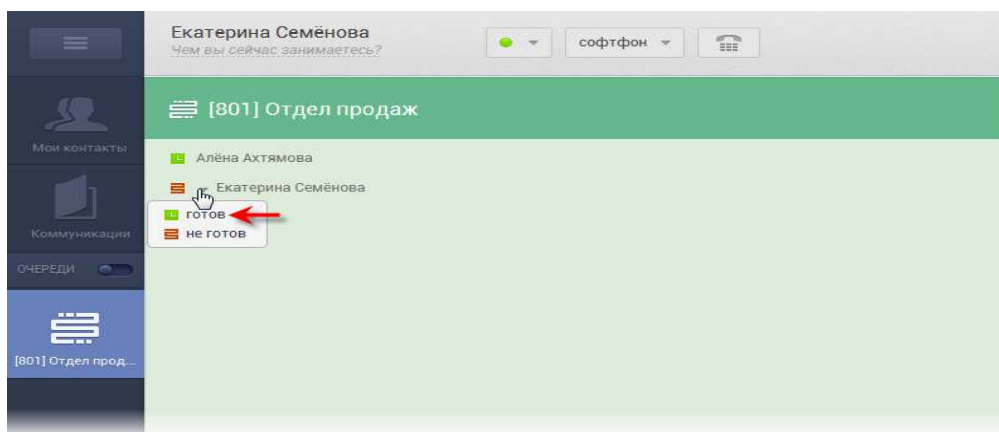


Рис.122

Обратите внимание, что при использовании любого из вышеописанных способов подключение будет произведено одновременно ко всем очередям, оператором которых Вы являетесь.

3.3.5.2. Прием звонков из очереди

Входящие вызовы распределяются между участниками очереди в соответствии с алгоритмом, заранее определенным Администратором Orange[uc]e. Количество ожидающих ответа звонков будет показано в области той очереди, на номер которой они поступили.

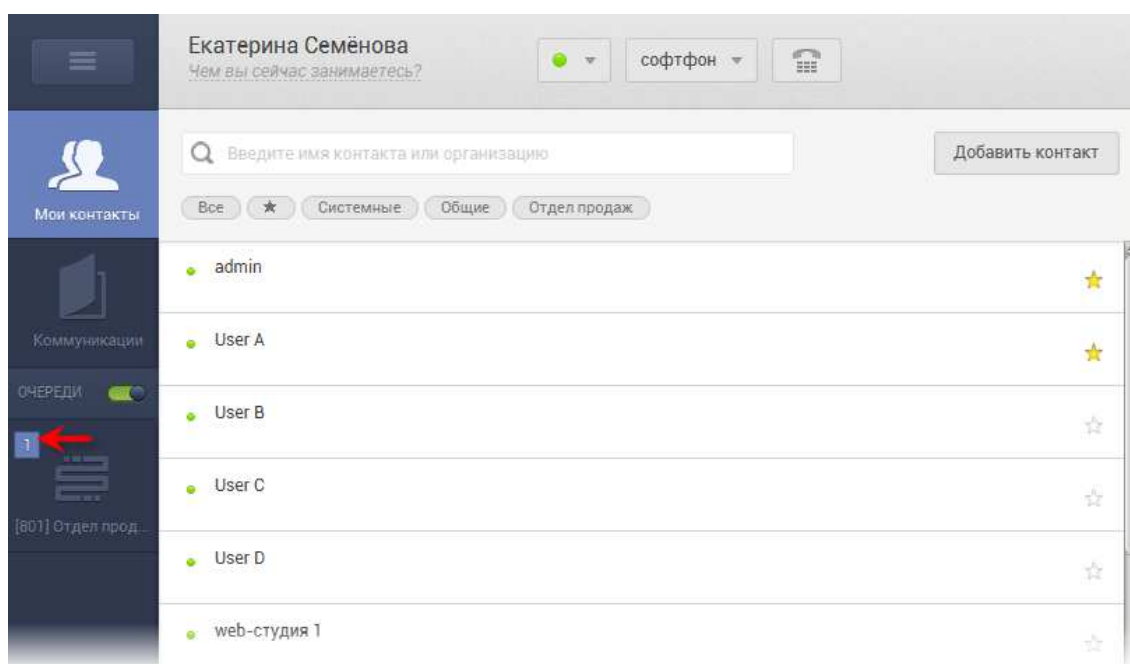


Рис.123

Когда звонок из очереди поступит на Ваш телефон, ответьте на него. Принятый вызов появится в списке **Активные коммуникации**. При обработке вызовов из очереди используйте те же приемы и инструменты, что при работе с обычными звонками.

3.3.5.3. Отключение от очереди

Вы можете прекратить прием звонков из очереди, отключившись от нее. Для этого используйте один из следующих способов.

Способ 1

Кликните по переключателю, установив его в положение "выключен" .

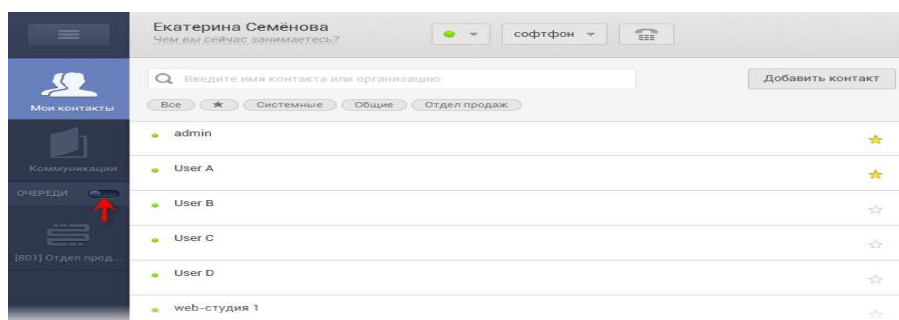


Рис.124

Способ 2

1. Кликните по очереди на панели навигации Personal Assistant.

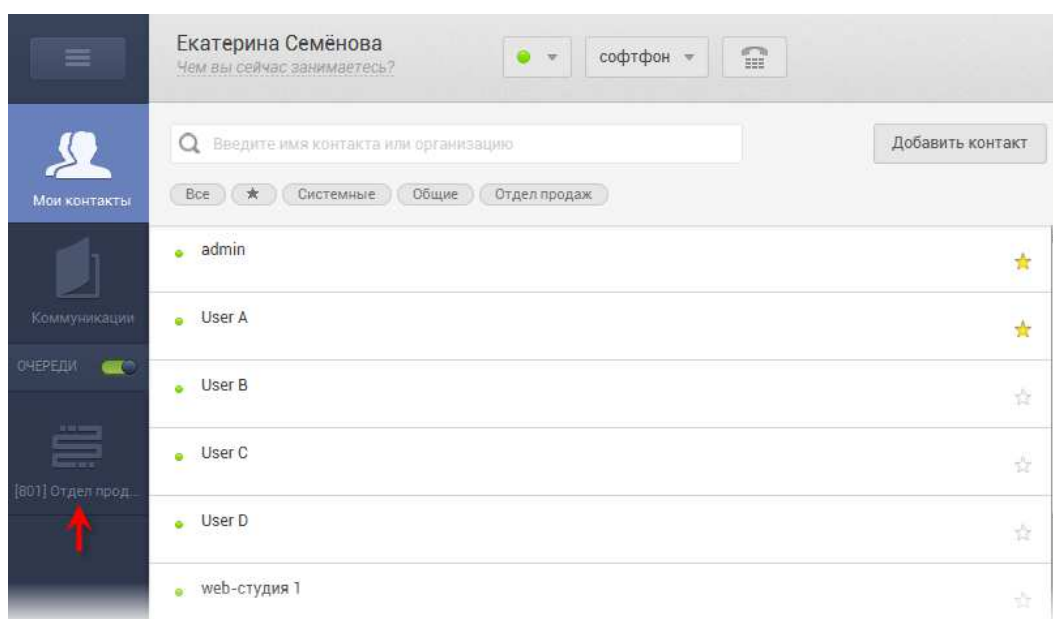


Рис.125

2. На странице очереди измените Ваш статус на **не готов**.

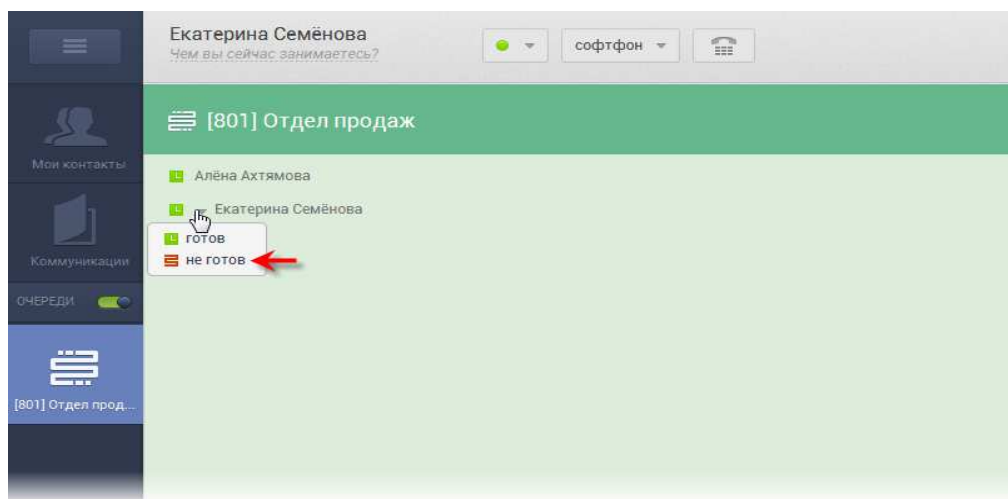


Рис.126

После отключения от очереди Вам не будут поступать вызовы из нее до тех пор, пока Вы вновь не подключитесь к ней.

Обратите внимание, что при использовании любого из вышеописанных способов отключение будет произведено одновременно ото всех очередей, оператором которых Вы являетесь.

3.3.5.4. Просмотр информации об очереди

На панели навигации Personal Assistant отображаются все очереди, оператором которых Вы являетесь. Кликните по очереди для просмотра подробной информации о ее состоянии и участниках.

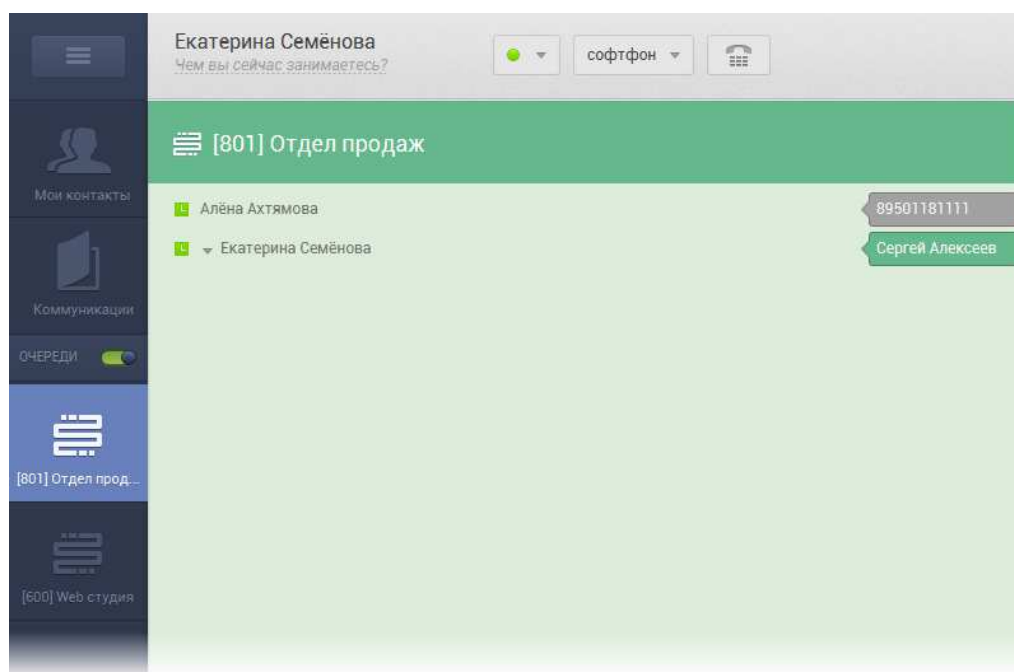


Рис.127

О каждой очереди представлена следующая информация:

- наименование и короткий внутренний номер очереди;
- операторы очереди с указанием имени и статуса подключения к очереди (**готов** либо **не готов**) каждого из них;
- ожидающие ответа входящие и исходящие звонки (отображаются на сером фоне напротив сотрудников, которые инициализировали вызов либо которым он поступил);
- активные входящие и исходящие звонки (отображаются на зеленом фоне напротив сотрудников, которые инициализировали либо приняли вызов).

На странице очереди Вы можете подключиться либо отключиться от нее, установив соответствующий статус:

- **готов** - Вам поступают вызовы из очереди;
- **не готов** - Вы отключены от очереди и не принимаете звонки из нее.

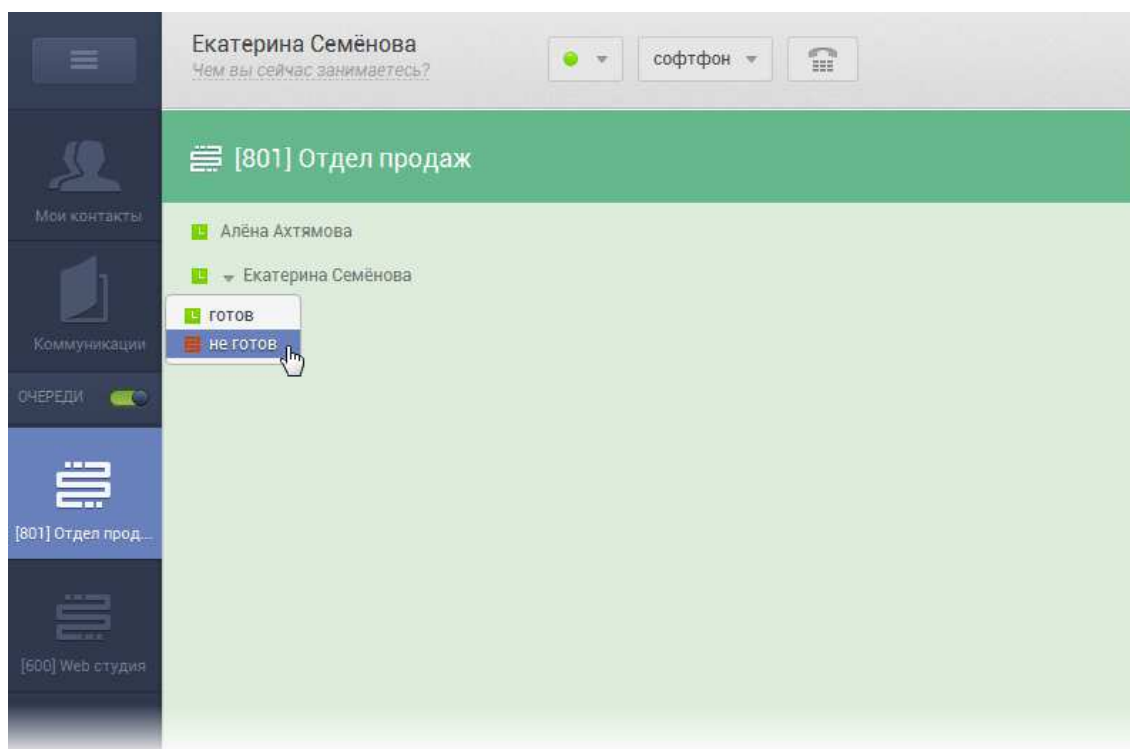


Рис.128

Вы можете изменить только свой статус подключения к очереди. Статусы прочих операторов может установить пользователь с правами Супервизор, которому доступны и другие возможности управления вызовами очереди. *Подробнее см. следующий параграф "Контроль операторов очереди".*

3.3.5.5. Контроль операторов очереди

Personal Assistant предоставляет пользователям с правами Супервизор расширенные функции контроля подчиненных операторов своей очереди:

- изменение статусов их подключения к очереди;
- прослушивание текущих разговоров;
- перехват текущих звонков у операторов.

Данные функции доступны Супервизору независимо от статуса его подключения к очереди.

А) Изменение статуса операторов в очереди

Статус оператора в очереди определяет готовность сотрудника принимать поступающие из очереди вызовы. При статусе **готов** происходит подключение пользователя к очереди, а при статусе **не готов**, соответственно, отключение от нее.

Для того чтобы изменить статус подключения к очереди у подчиненного оператора, выполните следующие действия:

1. Кликните по очереди на панели навигации Personal Assistant.

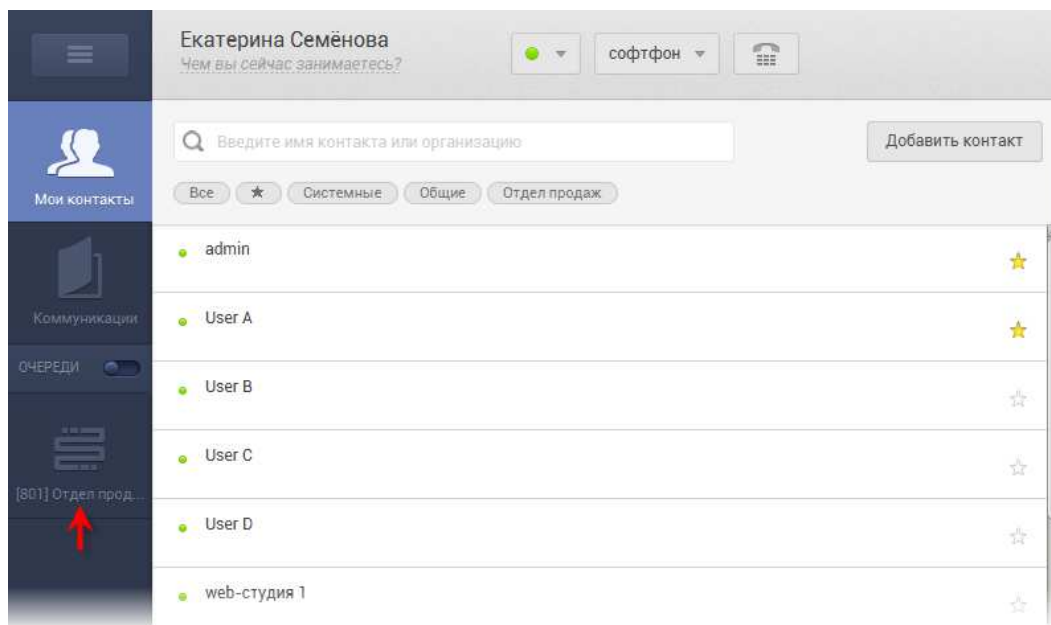


Рис.129

2. Напротив оператора очереди нажмите кнопку выбора статуса и установите требуемый статус:

- **готов** - оператор подключен к очереди и принимает вызовы из нее;
- **не готов** - оператор отключен от очереди и не принимает вызовы из нее.

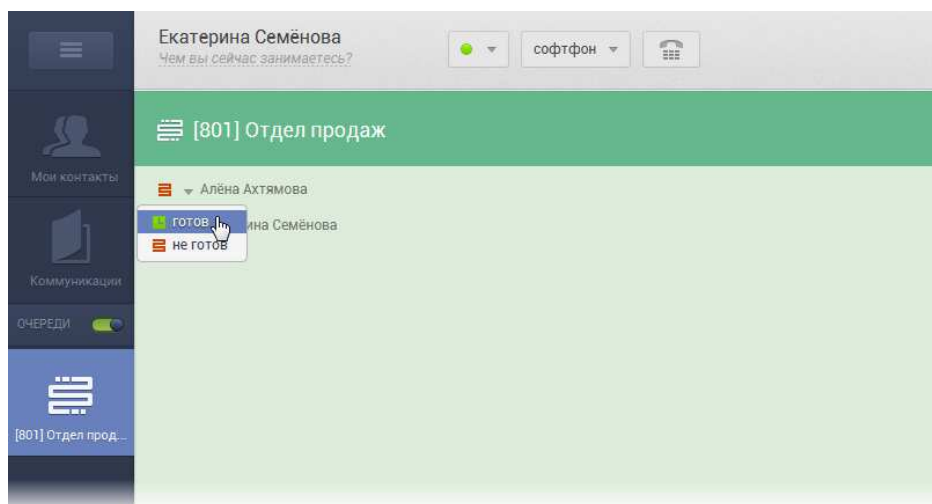


Рис.130

При изменении статуса оператора в очереди автоматически изменит свое положение и переключатель в области очередей на панели навигации в его приложении Personal Assistant.

Б) Прослушивание активного вызова

Данная функция позволяет Супервизору подслушать текущий телефонный разговор оператора с абонентом, дозвонившимся в очередь. При этом оператор не будет знать, что разговор прослушивается.

Для того чтобы прослушать текущий разговор подчиненного оператора, выполните следующие действия:

1. Кликните по очереди на панели навигации Personal Assistant.

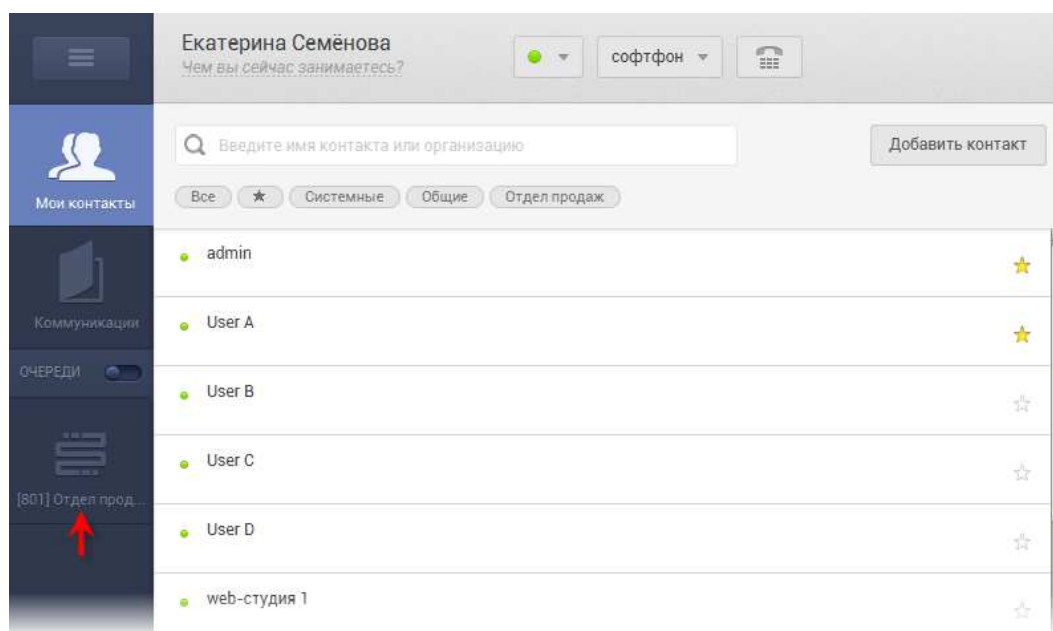


Рис.131

2. Наведите курсор мыши на активный звонок оператора, разговор которого требуется прослушать, и нажмите **Подслушать**.

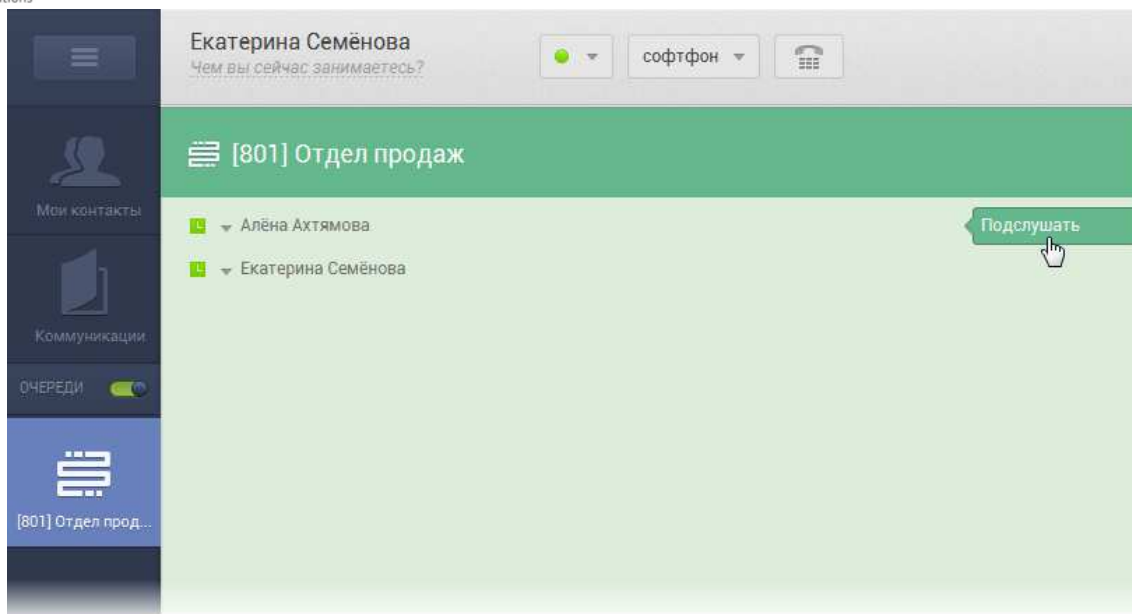


Рис.132

3. На Ваш телефон поступит вызов с номера *6XXX, где XXX - внутренний номер оператора, разговор которого Вы хотите прослушать. Примите вызов.

На странице управления очередью у Вас появится активный вызов с данного номера, а также информация о прослушиваемом звонке. Чтобы завершить прослушивание разговора, нажмите x.

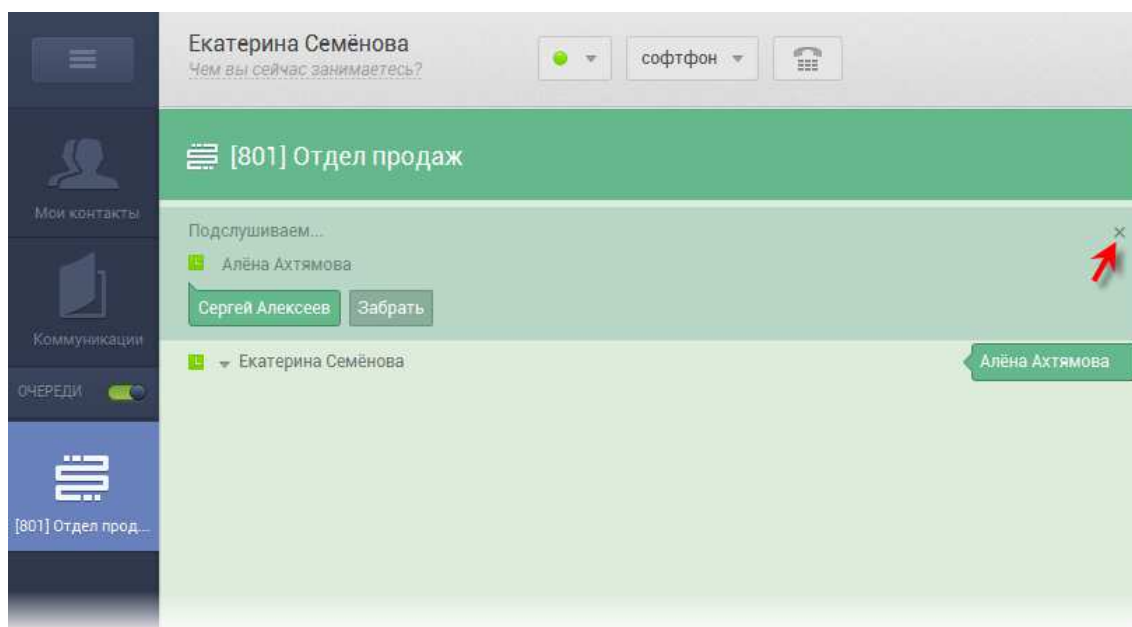


Рис.133

Вы также можете перевести прослушиваемый вызов на себя. *Подробнее см. следующий параграф "Перехват вызова".*

В) Перехват вызова

Функция перехвата вызовов из очереди позволяет Супервизору перевести на свой телефон звонок подчиненного оператора в процессе его разговора с абонентом.

Для того чтобы перехватить активный звонок у оператора очереди, в режиме подслушивания его разговора нажмите **Забрать**.

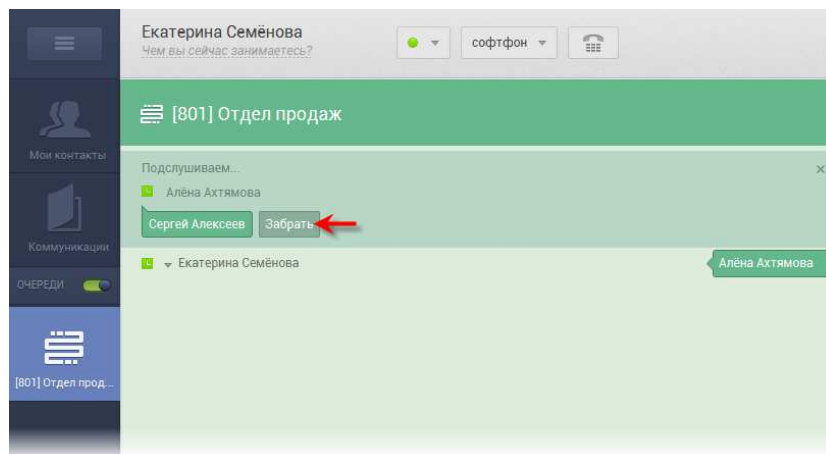


Рис.134

Перехваченный вызов появится в списке Ваших активных коммуникаций, а также текущих звонков на странице управления очередью. На стороне подчиненного оператора вызов будет завершен.

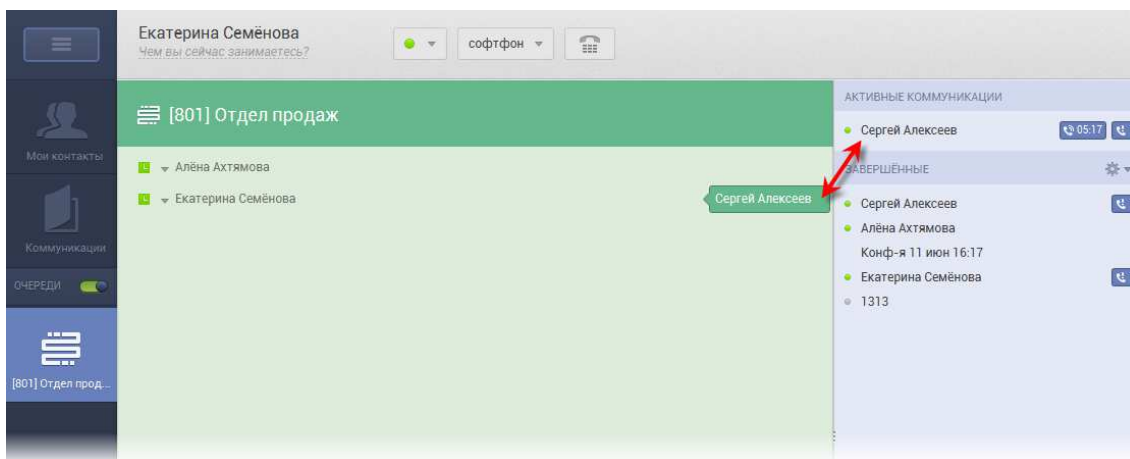


Рис.135

4. Основные термины

Абонент - потребитель услуг телефонной связи.

Администратор Orange[uc]e - сотрудник, отвечающий за настройку и администрирование системы.

Активный телефон - телефон, который Вы используете для текущих звонков в настоящее время.

Внешний номер - номер телефона, доступный для звонков за пределами компании.

Внутренний номер - (англ. extension number) трехзначный номер телефона, доступный для звонков только внутри телефонной сети компании.

Входящий вызов - входящий телефонный звонок.

Вызов - телефонный звонок.

Вызывающий абонент - абонент, который звонит Вам.

Вызываемый абонент - абонент, которому звоните Вы.

Голосовая конференция - конференция, осуществляемая средствами голосовой связи, например, по телефону.

Голосовая почта - система управления телефонными голосовыми сообщениями, позволяющая пользователям Orange[uc]e получать их в персональный почтовый ящик.

Группа подбора - группа пользователей, которые могут перехватывать входящие вызовы друг у друга путем набора специального кода * на своем телефоне.

Исходящий вызов - исходящий телефонный звонок.

Коммуникация - общение, процесс обмена информацией между двумя и более людьми.

Конференция - сервис, который обеспечивает возможность трем и более собеседникам одновременно участвовать в разговоре.

Мобильный офис - сервис Orange[uc]e, позволяющий пользователю получить доступ к телефонной сети компании и ее сервисам, находясь вне офиса.

Музыка на удержании - аудиозапись, которая воспроизводится вызываемому абоненту при удержании его звонка.

Оператор - 1) сотрудник компании, принимающий входящие телефонные звонки; 2) участник очереди.

Очередь - сервис распределения входящих вызовов между операторами, работающими на одном внешнем номере телефона.

Переадресация вызова - автоматическая отправка вызова на заданный номер либо голосовую почту.

Персональный помощник (Коммуникатор, файл OrangePA.jar) - (англ. Personal Assistant, PA) приложение для управления контактами и коммуникациями сотрудника.

Пользователь - сотрудник компании, имеющий учетную запись в системе Orange[uc]e.

Роль - права пользователя в системе Orange[uc]e (Пользователь, Супервизор, Администратор).

Средства коммуникаций - способы обмена информацией.

Телефон - устройство или программа, которое используется для звонков. Настоящее Руководство относится к таким типам телефонов, как VoIP телефонные аппараты, SIP-клиенты и мобильные устройства.

Терминал - телефон пользователя Orange[uc]e.

Туннель - защищенное логическое соединение между двумя конечными точками.

Экстренная служба - служба экстренного реагирования. Например, служба спасения, служба скорой медицинской помощи, полиция, служба пожарной охраны и т.п.

Android - операционная система от Google для смартфонов, планшетных компьютеров, электронных книг и других устройств.

CallerID - услуга телефонного обслуживания, позволяющая получить номер вызывающего абонента.

Extension number - внутренний номер телефона.

LDAP - это корпоративная служба каталогов. Если совсем просто, то это корпоративная адресная книга.

Orange[uc]e - сервер универсальных коммуникаций.

QSIG - это протокол сигнализации, обеспечивающий совместную работу любых цифровых АТС.

SIP - протокол передачи данных, который описывает способ установления и завершения пользовательского интернет-сеанса, включающего обмен мультимедийным содержимым (видео- и аудиоконференция, мгновенные сообщения, онлайн-игры)..

Soft-Phone - компьютерная программа (SIP-клиент, Softphone) для звонков по протоколу SIP с компьютера или мобильного телефона.