

IP-ATC Orange[uc]e

Руководство пользователя



Введение	4
1..... Основные возможности системы	4
1.1. Функции вызовов	4
1.2. Сервисы групповой работы.....	6
1.3. Персональный помощник.....	6
1.4. Интерфейс управления	6
1.5. Прочие функции	7
1.6. Возможности подключения	7
1.7. Совместимость	8
1.8. Надежность	9
1.9. Технические характеристики	9
2..... Ключевые преимущества.....	11
3..... «Быстрый старт» - базовая настройка Orange[uc]e	13
3.1. Подготовка Orange[uc]e к работе.....	13
3.2. Подключение к Orange[uc]e	13
3.3. Первичная конфигурация Orange[uc]e	13
3.3.1. Настройка сетевых параметров	13
3.3.2. Регистрация продукта.....	14
3.3.3. Вход в Панель управления Orange[uc]e.....	14
3.4. Настройка Orange[uc]e.....	16
3.4.1. Настройка времени и языка	16
3.4.2. Настройка правил набора телефонных номеров.....	16
3.4.3. Создание учетных записей пользователей	17
3.4.4. Настройка подключения к поставщику услуг телефонной связи ...	22
3.4.5. Настройка маршрутизации исходящих звонков	26
3.4.6. Настройка правил обработки входящих звонков	27
4. Руководство администратора	29
4.1. Панель управления Orange[uc]e	29
4.1.1. Назначение Панели управления	29
4.1.2. Вход в Панель управления.....	29
4.1.3. Интерфейс Панели управления Orange[uc]e	30
4.1.4. Изменение языка интерфейса Панели управления.....	33
4.1.5. Выход из Панели управления	34
4.1.6. Восстановление пароля администратора.....	34

4.2. Настройка Orange[uc]e	36
4.2.1. Порядок конфигурации Orange[uc]e	36
4.2.2. Общие настройки Orange[uc]e	37
4.2.2.1. Время и язык	37
4.2.2.2. Местоположение	39
4.2.3. Провайдеры	40
4.2.4. Исходящие вызовы	50
4.2.5. Входящие вызовы	54
4.2.6. Сетевые настройки Orange[uc]e	55
4.2.6.1. Имя устройства и DNS	55
4.2.6.2. Локальная сеть	56
4.2.6.3. Маршруты	62
4.2.7. Дополнительные параметры Orange[uc]e	63
4.2.7.1. Хранилище	63
4.2.7.2. SMTP-сервер	65
4.2.7.3. Системный журнал	66
4.2.7.4. Резервное копирование	67
4.3. Учетные записи и телефоны пользователей	69
4.3.1. Настройка пользователей	69
4.3.2. Телефоны пользователей	75
4.3.2.1. Аппаратный телефон	75
Подключение аппаратного телефона к Orange[uc]e	77
4.3.2.2. Программный телефон	78
Подключение программного телефона к Orange[uc]e	79
4.3.2.3. Внешний телефон	80
4.3.3. Настройка звонков	81
4.3.4. Доступ к Мобильному офису	83
4.3.5. Настройка перенаправления вызовов	84
4.3.6. Групповые настройки пользователей	85
4.4. Сервисы Orange[uc]e	86
4.4.1. Очереди	86
4.4.2. IVR	92
4.4.2.1. Голосовое сообщение	96
4.4.2.2. Группа действий	98
4.4.2.3. Перейти	101
4.4.2.4. Перевод на заданный номер	102

4.4.2.5. Набрать номер.....	104
4.4.2.6. Завершить вызов.....	106
4.4.2.7. Голосовая почта.....	106
4.4.3. Группы подбора	108
4.4.4. Музыка на удержании	110
4.4.5. Медиабиблиотека.....	114
4.5. Статистика звонков.....	118
4.6. Обслуживание Orange[uc]e	121
4.6.1. Обновление системы	121
4.6.2. Резервное копирование и восстановление конфигурации.....	123
4.6.3. Системный монитор	124
4.7. Техническая поддержка	127
4.8. Сервисы и *-коды Orange[uc]e	128

Введение

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 до 70 рабочих мест 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:

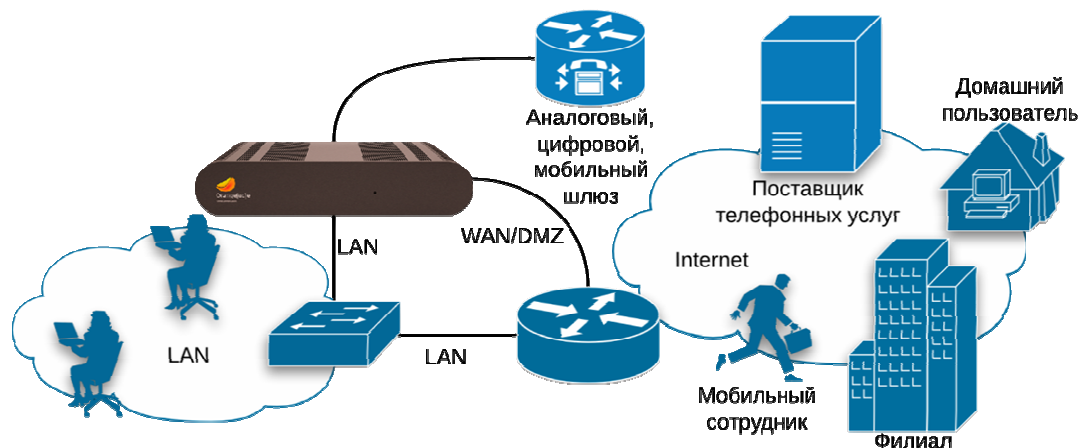
- Общий маршрутизатор и канал доступа в интернет для голосового трафика и трафика данных;
- Выделенный VoIP-маршрутизатор и/или канал доступа в интернет;

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.



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 (ATA). 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:
 - необходимость регистрации;
 - форматы А- и В-номеров;
 - способы передачи/получения А- и В-номеров;
 - списки используемых кодеков;
 - 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 непрерывной 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: 50

Максимальное количество одновременных вызовов: 20

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!

3. «Быстрый старт» - базовая настройка Orange[uc]e

3.1. Подготовка Orange[uc]e к работе

1. Включите Orange[uc]e в электросеть при помощи адаптера питания, поставляемого в комплекте с устройством.
2. Подключите Orange[uc]e к сети, вставив сетевой кабель в разъем LAN1 на задней панели устройства.
3. Включите Orange[uc]e, нажав и отпустив кнопку включения питания на задней панели устройства.

3.2. Подключение к Orange[uc]e

Откройте в веб-браузере страницу первичной конфигурации Orange[uc]e. Для этого введите в адресной строке браузера IP-адрес устройства по умолчанию - **192.168.0.200**

Внимание! Для успешного подключения к Orange[uc]e Ваш компьютер должен иметь IP-адрес из подсети 192.168.0.xxx. Если у него другой адрес, временно измените его. После настройки сетевых параметров устройства в соответствии с конфигурацией локальной сети (см. "Первичная конфигурация Orange[uc]e. Настройка сетевых параметров") Вы сможете изменить адрес своего компьютера на прежний.

3.3. Первичная конфигурация Orange[uc]e

3.3.1. Настройка сетевых параметров

Сетевые параметры Orange[uc]e должны быть указаны таким образом, чтобы устройство могло подключиться к интернету для регистрации и загрузки конфигурационного файла.

По умолчанию Orange[uc]e имеет следующие сетевые параметры: IP-адрес - 192.168.0.200, маска - 255.255.255.0, шлюз - 192.168.0.1, DNS - 8.8.8.8. Если они соответствуют настройкам Вашей локальной сети, Вы автоматически перейдете к форме регистрации устройства.

В случае если сетевые параметры по умолчанию не подходят Вашему сетевому окружению, потребуется изменить их в соответствии с настройками Вашей локальной сети:

- **IP** - IP-адрес Orange[uc]e;
- **Subnet mask** - маска подсети в соответствии с ранее указанным адресом;
- **Default gateway** - IP-адрес шлюза доступа в интернет;

- **DNS** - IP-адрес DNS-сервера. Как правило, это Ваш шлюз доступа в интернет или сервер DNS Вашего интернет-провайдера, но можно указать и общедоступный DNS-сервер, например, Google - 8.8.8.8

Нажмите кнопку **Apply** для сохранения настроек.



The screenshot shows the Orange[uc]e configuration interface. At the top is the logo and text 'Orange[uc]e Unified Communications'. Below are four input fields with labels and red asterisks: 'IP' with value '95.181.12.10', 'Subnet mask' with value '255.255.255.0', 'Default gateway' with value '95.181.12.1', and 'DNS' with value '8.8.8.8'. At the bottom is a grey button labeled 'Apply'.

3.3.2. Регистрация продукта

Введите регистрационный код, который Вы получили при покупке Orange[uc]e, в поле **License key**. Нажмите кнопку **Continue** для продолжения работы.



The screenshot shows the Orange[uc]e registration interface. At the top is the logo and text 'Orange[uc]e Unified Communications'. Below is a single input field labeled 'License key' with the placeholder text 'AAAA-AAAA-AAAA'. At the bottom is a grey button labeled 'Continue'.

3.3.3. Вход в Панель управления Orange[uc]e

После регистрации Вам будут предоставлены данные для доступа к Orange[uc]e:

- **IP-addresses** - IP-адрес устройства и страницы входа в Панель управления;
- **Username** - имя пользователя для входа в Панель управления;
- **Password** - пароль пользователя.

Сохраните или запишите их. Нажмите кнопку **Continue** для продолжения работы.



Orange[uc]e
Unified Communications

Administrative interface access parameters

IP-addresses
95.181.12.10

Username
admin

Password
admin

Continue

Для входа в Панель управления Orange[uc]e введите в форму авторизации полученные ранее имя пользователя и пароль, и нажмите кнопку **Sign in**.



Orange[uc]e
Unified Communications

Username

Password

Sign in [I forgot password](#)

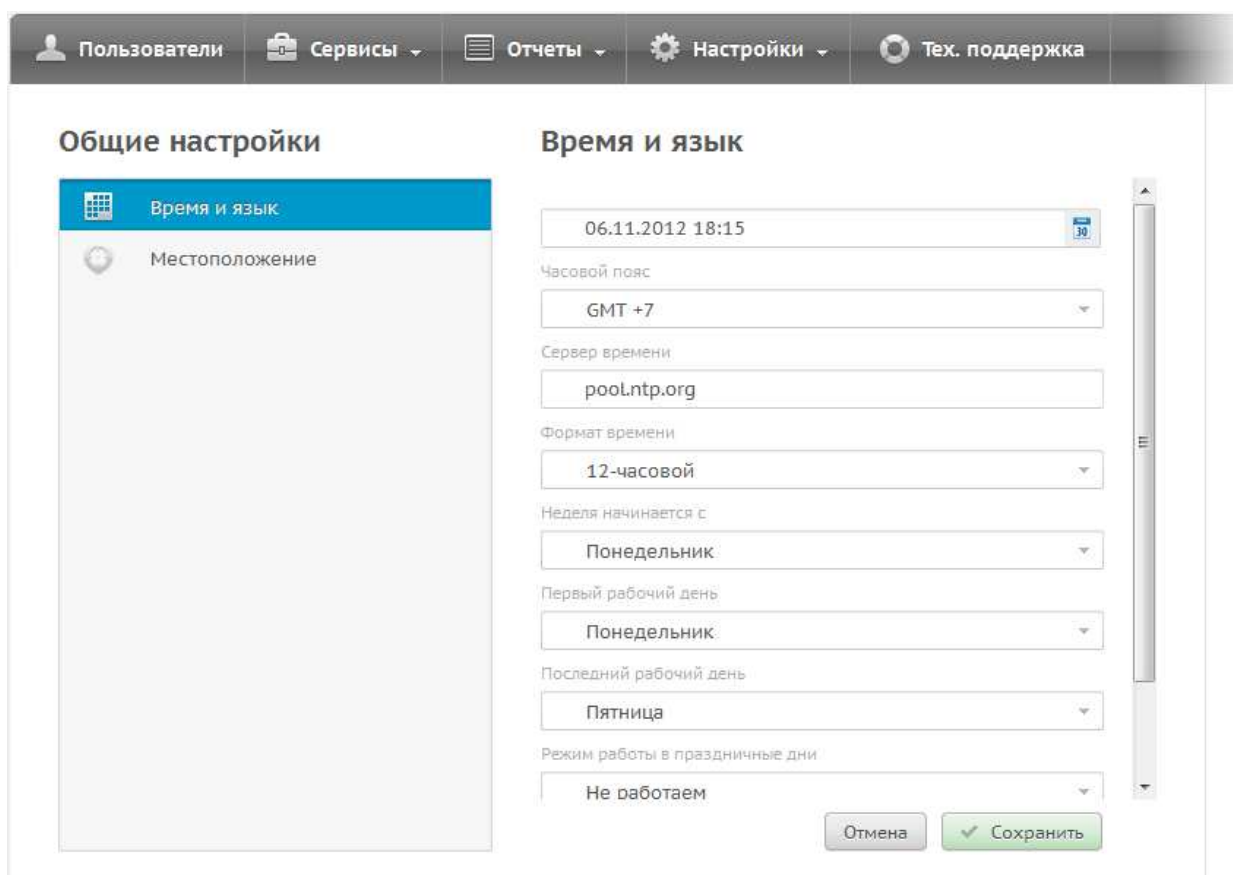
  

3.4. Настройка Orange[uc]e

Дальнейшие шаги, описанные в настоящем руководстве, помогут Вам настроить необходимые параметры системы, создать учетные записи первых пользователей и подключить Orange[uc]e к поставщику услуг телефонной связи.

3.4.1. Настройка времени и языка

1. В меню **Настройки** выберите пункт **Общие настройки** и перейдите в раздел **Время и язык**.
2. Выберите текущую дату, часовой пояс Вашего региона и формат исчисления времени.
3. Укажите режим рабочей недели Вашей компании.
4. В качестве языка интерфейса Orange[uc]e выберите наиболее удобный для Вас язык Панели управления.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы изменения вступили в силу.



The screenshot shows the 'Общие настройки' (General Settings) page in the Orange[uc]e interface. The top navigation bar includes 'Пользователи', 'Сервисы', 'Отчеты', 'Настройки', and 'Тех. поддержка'. The left sidebar shows 'Время и язык' and 'Местоположение'. The main content area is titled 'Время и язык' and contains the following settings:

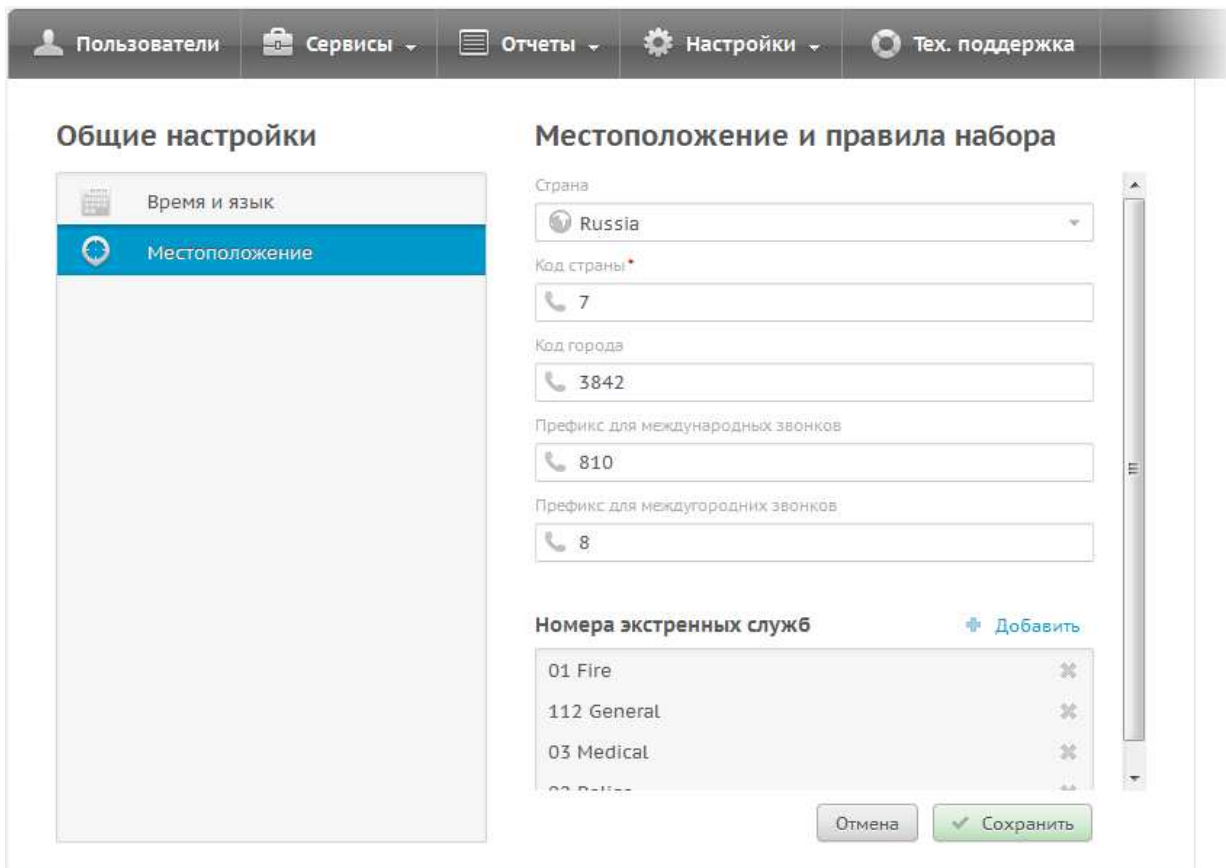
- Current date and time: 06.11.2012 18:15
- Часовой пояс (Time zone): GMT +7
- Сервер времени (Time server): pool.ntp.org
- Формат времени (Time format): 12-часовой
- Неделя начинается с (Week starts on): Понедельник
- Первый рабочий день (First working day): Понедельник
- Последний рабочий день (Last working day): Пятница
- Режим работы в праздничные дни (Holiday mode): Не работаем

At the bottom right, there are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save).

3.4.2. Настройка правил набора телефонных номеров

1. Перейдите в раздел **Местоположение** общих настроек.

2. Выберите из списка Вашу страну.
3. В поле **Код города** введите телефонный код Вашего населенного пункта.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы изменения вступили в силу.



The screenshot shows the 'Общие настройки' (General Settings) page in the Orange[uc]e interface. The left sidebar has 'Местоположение' (Location) selected. The main content area is titled 'Местоположение и правила набора' (Location and Dialing Rules). It contains several input fields: 'Страна' (Country) set to 'Russia', 'Код страны' (Country code) set to '7', 'Код города' (City code) set to '3842', 'Префикс для международных звонков' (International dialing prefix) set to '810', and 'Префикс для междугородних звонков' (Long-distance dialing prefix) set to '8'. Below these is a section for 'Номера экстренных служб' (Emergency numbers) with a '+ Добавить' (Add) button. A list shows '01 Fire', '112 General', and '03 Medical', each with a delete icon. At the bottom are 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons.

3.4.3. Создание учетных записей пользователей

1. Выберите меню **Пользователи**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Укажите обязательную информацию о пользователе:
 - **Номер** - трехзначный номер телефона сотрудника внутри компании (extension). Orange[uc]e автоматически предлагает внутренние номера по порядку начиная с 100, но Вы можете указать для пользователя любой свободный номер;
 - **Имя пользователя** - Фамилия и Имя сотрудника;
 - **Пароль** - пароль пользователя для входа в систему Orange[uc]e, а так же для приложения Personal Assistant. Пароль должен содержать от 5 до 100 символов и может включать буквы, специальные символы и цифры;
 - **Роль** - права пользователя в системе Orange[uc]e. Для звонков предоставьте сотруднику права **Пользователь**.

Пользователи

Добавить

Начните набирать имя

admin 100

Номер

101

Имя пользователя

Михаил Иванов

Пароль

dfrt34

Электронная почта

mail@domain.name

Роль

Пользователь

Группа подбора

Выберите группу

Комментарий

В комментарии лучше отразить какую-либо важную информацию о пользователе

Группы

Добавить

Отмена

Добавить

4. Добавьте в систему телефоны пользователя. Для этого в области **Телефонные аппараты** нажмите кнопку **Добавить** и выберите тип телефона сотрудника.

Пользователи

Добавить

Начните набирать имя

admin 100

Группы

Добавить

Очереди

Добавить

Телефонные аппараты

Добавить

Звонить

только на первый

☒ одновременно на все

☐ последовательно на все

☐ Расширенные настройки

Отмена

Добавить

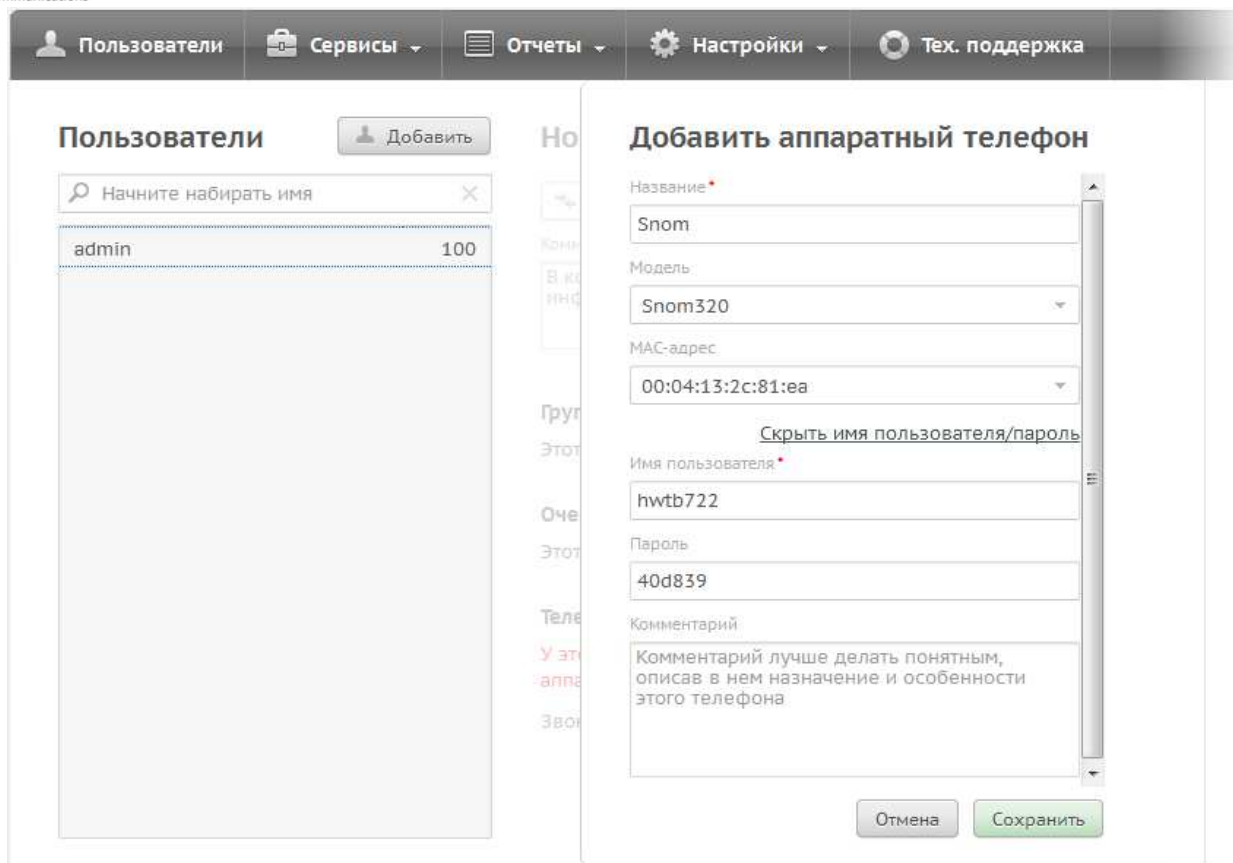
Аппаратный телефон

Программный телефон

Внешний телефон

Аппаратный телефон - стационарный VoIP-телефон (SIP-телефон, IP-телефон) сотрудника в организации. Укажите для него следующие параметры:

- **Название** — название телефона, которое будет отображаться в списке телефонов пользователя и на дисплее телефонного аппарата;
- **Модель** — модель телефонного аппарата. Если модели телефона сотрудника нет в списке, выберите **Стандартная**;
- **MAC-адрес** — MAC-адрес телефонного аппарата. Вводите его только для устройств с функцией автоматического получения настроек SIP (Auto Provisioning). Узнать, поддерживает ли Ваш телефон возможность автоматической конфигурации, можно из документации к аппарату. MAC-адрес, как правило, указан на обратной стороне телефона или в его настройках;
- **Имя пользователя** — уникальный идентификатор для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона имя пользователя будет сгенерировано автоматически, но Вы можете вручную ввести другое, более подходящее имя. Оно должно содержать только латинские буквы и цифры;
- **Пароль** — пароль для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона пароль будет сгенерирован автоматически, но Вы можете вручную ввести другой, более подходящий пароль. Он должен содержать от 5 до 100 символов и может включать буквы, специальные символы и цифры.



Программный телефон — компьютерная программа (SIP-клиент, Softphone) для звонков по протоколу SIP с компьютера или мобильного телефона. Укажите для него следующие параметры:

- **Название** — название телефона, которое будет отображаться в списке телефонов пользователя;
- **Имя пользователя** — уникальный идентификатор для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона имя пользователя будет сгенерировано автоматически, но Вы можете вручную ввести другое, более подходящее имя. Оно должно содержать только латинские буквы и цифры;
- **Пароль** — пароль для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона пароль будет сгенерирован автоматически, но Вы можете вручную ввести другой, более подходящий пароль. Он должен содержать от 5 до 100 символов и может включать буквы, специальные символы и цифры.

Пользователи

Добавить

Начните набирать имя

admin100

Добавить программный телефон

Название*
Софтфон

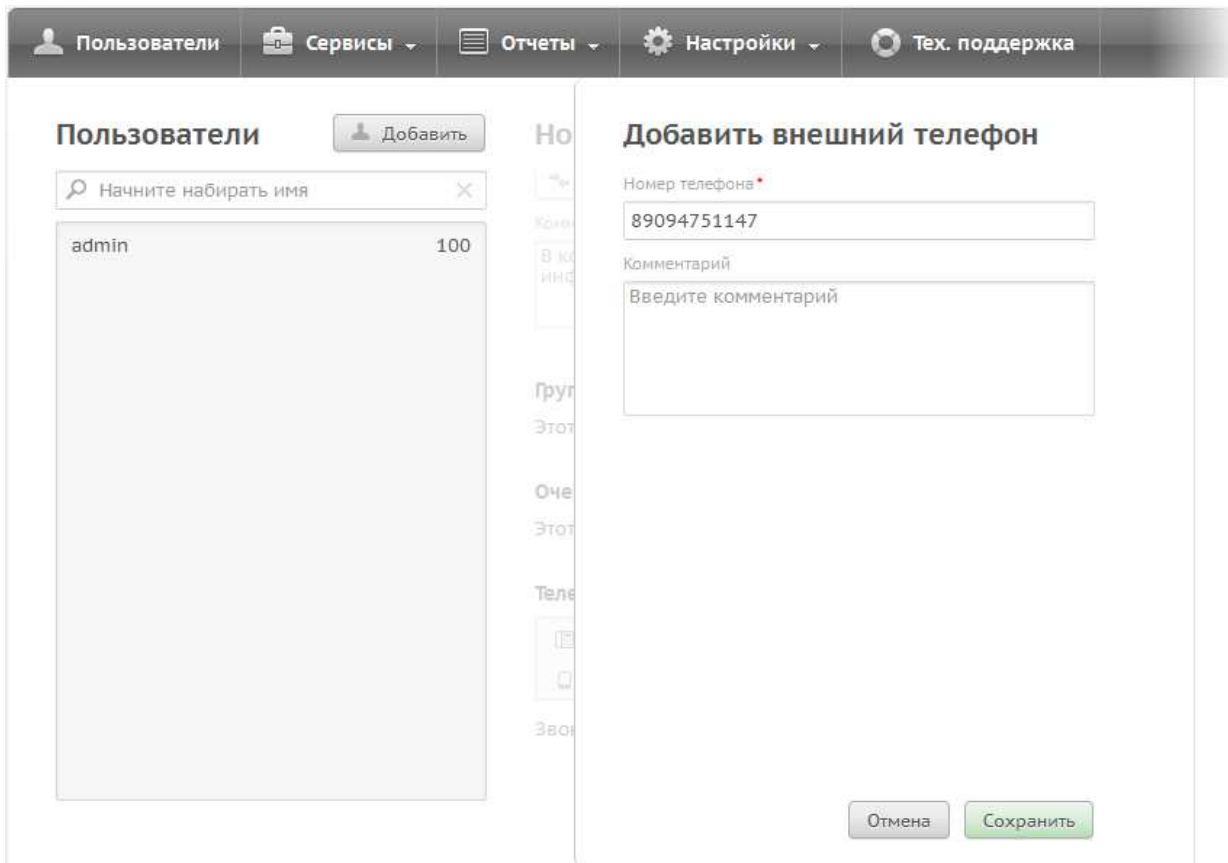
Имя пользователя*
maxivan

Пароль
a9c822e3

Комментарий
Комментарий лучше делать понятным, описав в нем назначение и особенности этого телефона

ОтменаСохранить

Внешний телефон - телефон, не подключенный непосредственно к Orange[uc]e. Например, мобильный или домашний. Этот телефон сотрудник может использовать почти так же, как и офисный, при помощи приложения Personal Assistant. Укажите номер внешнего телефона в формате, соответствующем правилам набора, заданным ранее.



The screenshot shows the 'Пользователи' (Users) section of the Orange[uc]e interface. On the left, a list of users includes 'admin' with a value of '100'. On the right, the 'Добавить внешний телефон' (Add external phone) form is open for the 'admin' user. The form contains the following fields:

- Номер телефона** (Phone number): 89094751147
- Комментарий** (Comment): Введите комментарий (Enter comment)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save).

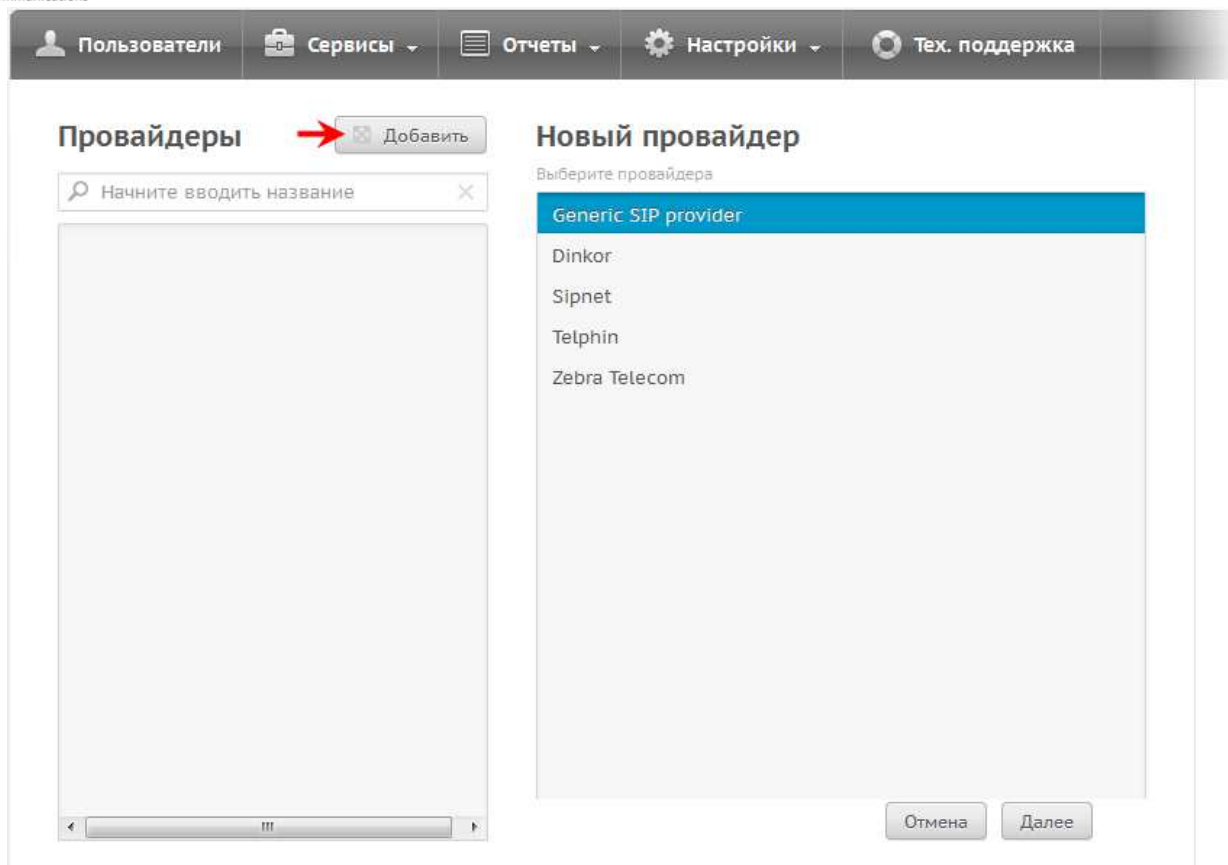
5. Нажмите кнопку **Сохранить** на странице настроек телефона, чтобы добавить его пользователю.

6. После того, как Вы добавите сотруднику все используемые им телефоны, нажмите кнопку **Сохранить** на странице пользователя.

Подобным образом создайте учетные записи пользователей и добавьте телефонные аппараты всем сотрудникам компании.

3.4.4. Настройка подключения к поставщику услуг телефонной связи

1. В меню **Настройки** выберите пункт **Провайдеры**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Выберите провайдера VoIP-телефонии, услугами которого Вы пользуетесь. Если его нет в списке, выберите пункт **Generic SIP provider**.
4. Нажмите кнопку **Далее**.



Пользователи Сервисы Отчеты Настройки Тех. поддержка

Провайдеры ➔ Добавить

Начните вводить название

Новый провайдер

Выберите провайдера

- Generic SIP provider
- Dinkor
- Sipnet
- Telphin
- Zebra Telecom

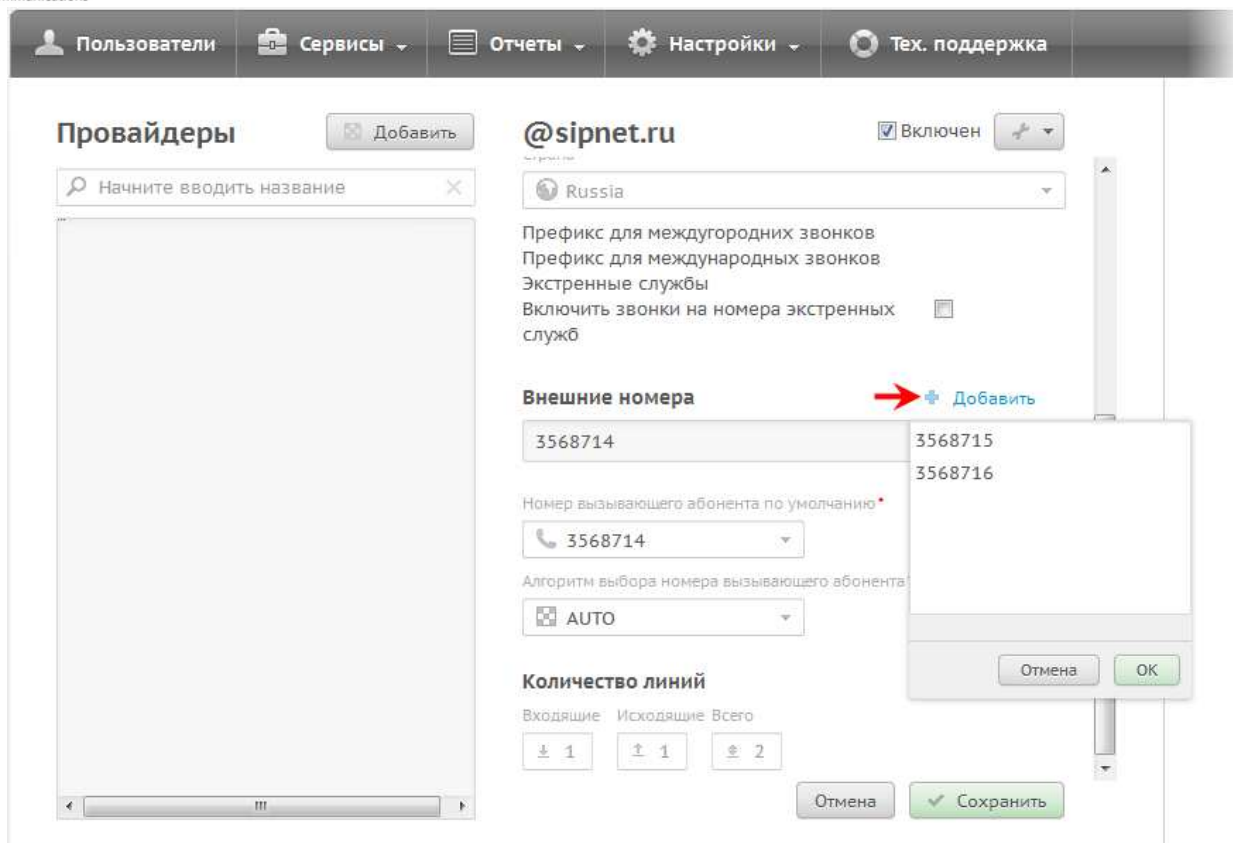
Отмена Далее

5. Введите данные Вашего SIP-аккаунта для подключения к провайдеру (предоставляются провайдером):

- **Имя пользователя** - идентификатор (Username, SIP Username, SIP ID), выданный Вам провайдером,
- **Адрес SIP-сервера** - IP-адрес или доменное имя SIP-сервера провайдера,
- **Пароль** - пароль для подключения к сервису, выданный Вам провайдером.

6. Выберите страну, в которой работает провайдер. Правила набора телефонных номеров для данной страны будут заданы автоматически.

7. Добавьте в список **Внешние номера** все городские номера, предоставленные Вам провайдером. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и введите номера без пробелов и знаков "-", каждый номер с новой строки.



8. В поле **Номер вызывающего абонента по умолчанию** выберите городской номер, который будет виден принимающим Ваши звонки абонентам.

9. В поле **Алгоритм выбора номера вызывающего абонента** выберите способ определения номера сотрудника, совершающего исходящий вызов:

- **DEFAULT** - принимающие Ваши звонки абоненты будут видеть внешний номер, указанный в поле **Номер вызывающего абонента по умолчанию**;
- **AUTO** - принимающие Ваши звонки абоненты будут видеть внешние номера, закрепленные за сотрудниками, совершающими исходящие вызовы.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы изменения вступили в силу. В случае успешного подключения Orange[uc]e к провайдеру, цвет индикатора состояния напротив данного поставщика изменится на зеленый.

Пользователи

Сервисы

Отчеты

Настройки

Тех. поддержка

Провайдеры

Добавить

2452904@10.112.0.2

Включен

Начните вводить название

2452904@10.112.0.2

Логин

2452904

Адрес SIP-сервера

@ 10.112.0.2

Пароль

.....

Комментарий

Хороший провайдер

Страна

Russia

Префикс для междугородних звонков

8

Префикс для международных звонков

810

Экстренные службы

01, 112, 03, 02

Включить звонки на номера экстренных служб

☐

Внешние номера

Отмена

Добавить

Сохранить

При необходимости укажите дополнительные параметры, предоставленные SIP-провайдером.

Пользователи

Сервисы

Отчеты

Настройки

Тех. поддержка

Провайдеры

Добавить

2452904@10.112.0.2

Включен

Начните вводить название

2452904@10.112.0.2

Логин

2452904

Адрес SIP-сервера

@ 10.112.0.2

Пароль

.....

Комментарий

Хороший провайдер

Страна

Russia

Префикс для междугородних звонков

8

Префикс для международных звонков

810

Экстренные службы

01, 112, 03, 02

Включить звонки на номера экстренных служб

☐

Внешние номера

Отмена

Добавить

Сохранить

Настройки SIP

Настройки аудио/видео

Настройки нумерации

Удалить

3.4.5. Настройка маршрутизации исходящих звонков

1. В меню **Настройки** выберите пункт **Исходящие вызовы**.
 2. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы создать новое правило маршрутизации исходящих вызовов.
 3. Укажите параметры правила:
 - **Название направления** - наименование правила или направления звонков;
 - **Префиксы направления** - коды направлений (стран, регионов, городов и т.п.) исходящих звонков. Нажмите кнопку **Добавить** и введите префикс в формате, включающем код страны. В конце префикса обязательно добавьте символ*, который обозначает набор любого количества цифр. При добавлении нескольких префиксов коды необходимо отделять друг от друга пробелами, запятыми или табуляцией, либо вводить каждый код с новой строки;
 - **Предпочитаемые провайдеры** - поставщики услуг телефонной связи, через которых предпочтительно звонить в данном направлении. Нажмите кнопку **Добавить** и отметьте поставщиков в списке;
 - **Альтернативный провайдер** - поставщики услуг телефонной связи, через которых Вы будете звонить в случае проблем со связью в сети основных провайдеров. Нажмите кнопку **Добавить** и отметьте поставщиков в списке;
 - **Пользователи данного правила** - сотрудники, которые могут звонить по данному направлению через указанных провайдеров. По умолчанию правило распространяется на всех пользователей системы.
 4. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы изменения вступили в силу.
- Если Вы подключены к одному провайдеру VoIP-телефонии, то создайте единственное правило с префиксом * и укажите данного провайдера в качестве предпочитаемого.

Пользователи

Сервисы

Отчеты

Настройки

Тех. поддержка

Исходящие

Добавить

всё

Добавить

☒ Все направления

Префиксы направления

Добавить

Предпочитаемые провайдеры

Добавить

Альтернативный провайдер

Добавить

Не указан ни один альтернативный провайдер

Пользователи данного правила


Добавить


Отмена


Сохранить


3.4.6. Настройка правил обработки входящих звонков


1. В меню **Настройки** выберите пункт **Входящие** вызовы.
2. Предоставьте внешние (городские) номера сотрудникам компании, которым они необходимы. Для этого напротив каждого внешнего номера выберите из списка пользователя, за которым будет закреплен данный номер.
3. Отметьте опцию **Принимать вызовы на неизвестные номера**, чтобы принимать звонки на номера, которые не закреплены ни за одним сотрудником или не указаны в списке внешних телефонных номеров.
4. В списке **Номер по умолчанию** выберите пользователя, которому будут поступать данные звонки.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы изменения вступили в силу.

 Пользователи

 Сервисы ▾

 Отчеты ▾

 Настройки ▾

 Тех. поддержка

Отмена

 Сохранить

Поздравляем! Вы завершили первичную настройку Orange[uc]e. Ваше устройство готово к работе.

Обратите внимание, что для звонков может потребоваться дополнительная настройка программных телефонов и VoIP телефонных аппаратов пользователей.

4. Руководство администратора

4.1. Панель управления Orange[uc]e

4.1.1. Назначение Панели управления

Панель управления - интерфейс администрирования Orange[uc]e.

Панель управления предназначена для настройки учетных записей пользователей, параметров и сервисов Orange[uc]e. Она также позволяет контролировать состояние устройства и выполнять задачи по резервному копированию и восстановлению конфигурации системы. При необходимости из интерфейса администрирования можно отправить запрос в службу технической поддержки.

В Панели управления также доступна детальная статистика всех входящих и исходящих вызовов, аудиозаписи звонков и факсимильные сообщения с возможностью их загрузки на компьютер.

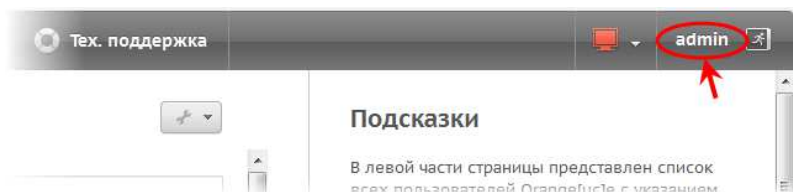
4.1.2. Вход в Панель управления

Панель управления разработана с использованием современных веб-технологий. Администратор может работать с ней в веб-браузере с любого компьютера, имеющего связь с устройством Orange[uc]e по локальной сети или через интернет. Вход в Панель управления осуществляется по уникальным имени пользователя и паролю. Незарегистрированным в системе сотрудникам будет отказано в доступе.

Для подключения к Панели управления введите IP-адрес Orange[uc]e в веб-браузере. При работе через интернет устройство должно иметь внешний IP-адрес. На странице авторизации введите Ваше имя пользователя и пароль, после чего нажмите кнопку **Войти**.

The image shows the login interface of the Orange[uc]e Unified Communications system. At the top, there is the Orange[uc]e logo and the text "Unified Communications". Below this, there are two input fields: "Имя пользователя" (Username) with the text "admin" entered, and "Пароль" (Password) with five dots representing the masked password. To the right of the password field is a link that says "Я забыл пароль" (I forgot my password). Below the input fields is a large button labeled "Войти" (Login). At the bottom of the form, there are three small icons representing different operating systems: Windows, Linux, and Apple (Mac OS).

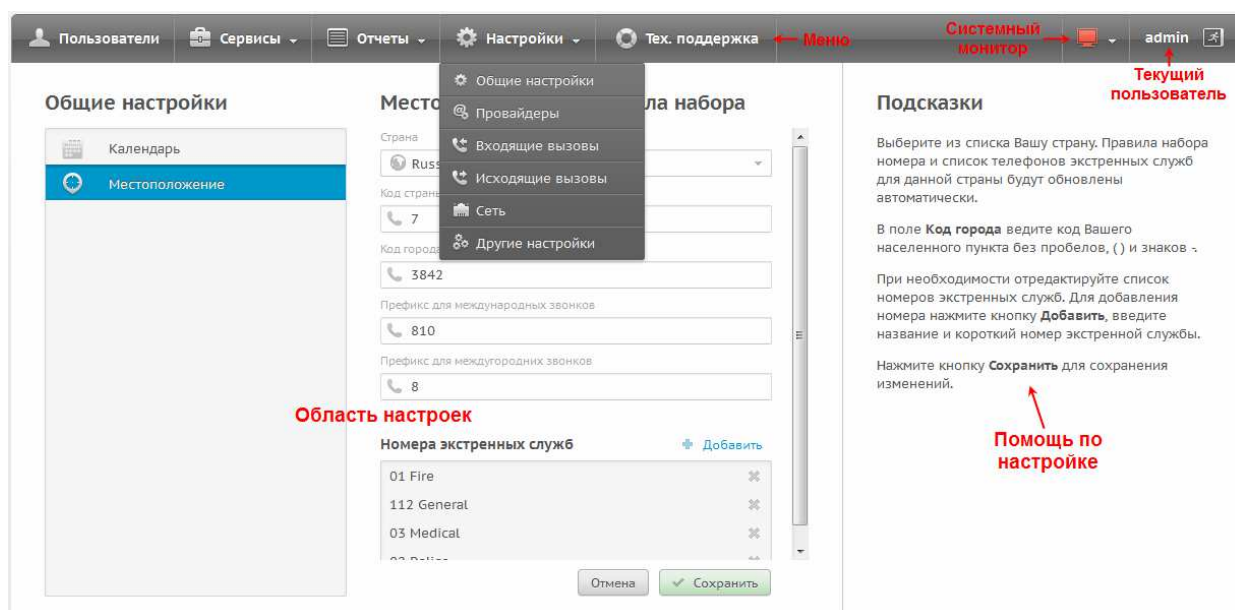
В случае успешной авторизации в правом верхнем углу Панели управления отображается имя пользователя, который вошел в систему.



По умолчанию в системе имеется единственный пользователь с правами Администратора. Его имя и пароль будут Вам предоставлены после регистрации Orange[uc]e. При первом входе в Панель управления используйте эти учетные данные. В дальнейшем Вы сможете их изменить и создать новых пользователей (*подробнее см. главу "6. Шаг 3. Создание учетных записей пользователей"*).

4.1.3. Интерфейс Панели управления Orange[uc]e

Основные элементы интерфейса Панели управления обозначены на изображении ниже.



Меню позволяет перейти в требуемый раздел Панели управления Orange[uc]e. Краткое описание пунктов меню и разделов представлено в таблице.

Меню	Назначение	Описание в настоящем Руководстве
Пользователи	Управление учетными записями сотрудников, подключение их телефонных аппаратов к Orange[uc]e, настройка звонков и доступа к сервису	Глава 4. Учетные записи и телефоны пользователей

	<p>Мобильный офис.</p> <p>Выбрав данное меню, Вы перейдете в раздел Пользователи Панели управления.</p>	
Сервисы	<p>Настройка сервисных функций Orange[uc]e.</p> <p>Выбрав соответствующие пункты в меню Сервисы, Вы можете перейти в следующие разделы Панели управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Очереди - настройка очередей входящих вызовов и правил их распределения между пользователями; • IVR - настройка голосовых сценариев (Interactive Voice Response); • Группы подбора - настройка групп перехвата входящих вызовов; • Музыка на удержании - выбор аудиозаписей, которые будут воспроизведены при удержании входящих вызовов; • Медиабиблиотека - управление аудиозаписями, предназначенными для использования в качестве музыки на удержании и в голосовых сценариях. 	<p>Глава 5. Сервисы Orange[uc]e</p>
Отчеты	<p>Просмотр детальной статистики всех входящих и исходящих звонков сотрудников, доступ к записям разговоров и факсимильным сообщениям.</p> <p>Выбрав в меню Отчеты пункт Детализация вызовов, Вы перейдете в раздел История вызовов Панели управления.</p>	<p>Глава 6. Статистика звонков</p>
Настройки	<p>Настройка параметров Orange[uc]e.</p> <p>Выбрав соответствующие пункты в меню Настройки, Вы можете перейти в следующие разделы Панели управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Общие настройки - настройка основных параметров Orange[uc]e: <ul style="list-style-type: none"> • Местоположение - выбор страны местонахождения компании и региональных правил набора телефонных номеров; • Время и язык - выбор часового пояса, формата времени и режима рабочей недели 	<p>Глава 3. Настройка Orange[uc]e</p> <p>Глава 7. Обслуживание Orange[uc]e (7.2. Резервное копирование и восстановление конфигурации)</p>

	<p>компании, а также изменение языка Панели управления Orange[uc]e.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провайдеры - настройка подключения Orange[uc]e к поставщикам услуг VoIP-телефонии; • Входящие вызовы – настройка маршрутизации входящих звонков; • Исходящие вызовы - настройка маршрутизации исходящих звонков; • Сеть - настройка сетевых параметров устройства Orange[uc]e: <ul style="list-style-type: none"> • Имя устройства и DNS - выбор домена, имени устройства Orange[uc]e в локальной сети и DNS-серверов; • Локальная сеть - настройка сетевых подключений, конфигурация встроенного DHCP-сервера; • Маршруты - настройка статической маршрутизации. • Другие настройки - настройка дополнительных функций Orange[uc]e: <ul style="list-style-type: none"> • Хранилище - выбор параметров хранения записей телефонных разговоров; • SMTP-сервер - настройка встроенного SMTP-сервера для рассылки уведомлений пользователям системы по электронной почте; • Системный журнал - выбор параметров ведения системного журнала; • Резервное копирование - резервное копирование и восстановление конфигурации системы; • Выгрузка - настройка доступа к облачному сервису Vox.net для сохранения резервных копий. 	
Тех. поддержка	<p>Настройка обновления системы, а также отправка запроса в службу технической поддержки Orange[uc]e.</p> <p>При помощи меню Тех. поддержка Вы можете перейти в следующие разделы Панели управления:</p>	<p>Глава 7. Обслуживание Orange[uc]e (7.1. Обновление системы)</p> <p>Глава 8. Техническая поддержка</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Компания - просмотр информации о Вашей компании; • Тех. поддержка - отправка сообщения в службу технической поддержки; • Обновление - контроль актуальности версии системы и обновление Orange[uc]e. 	
--	---	--

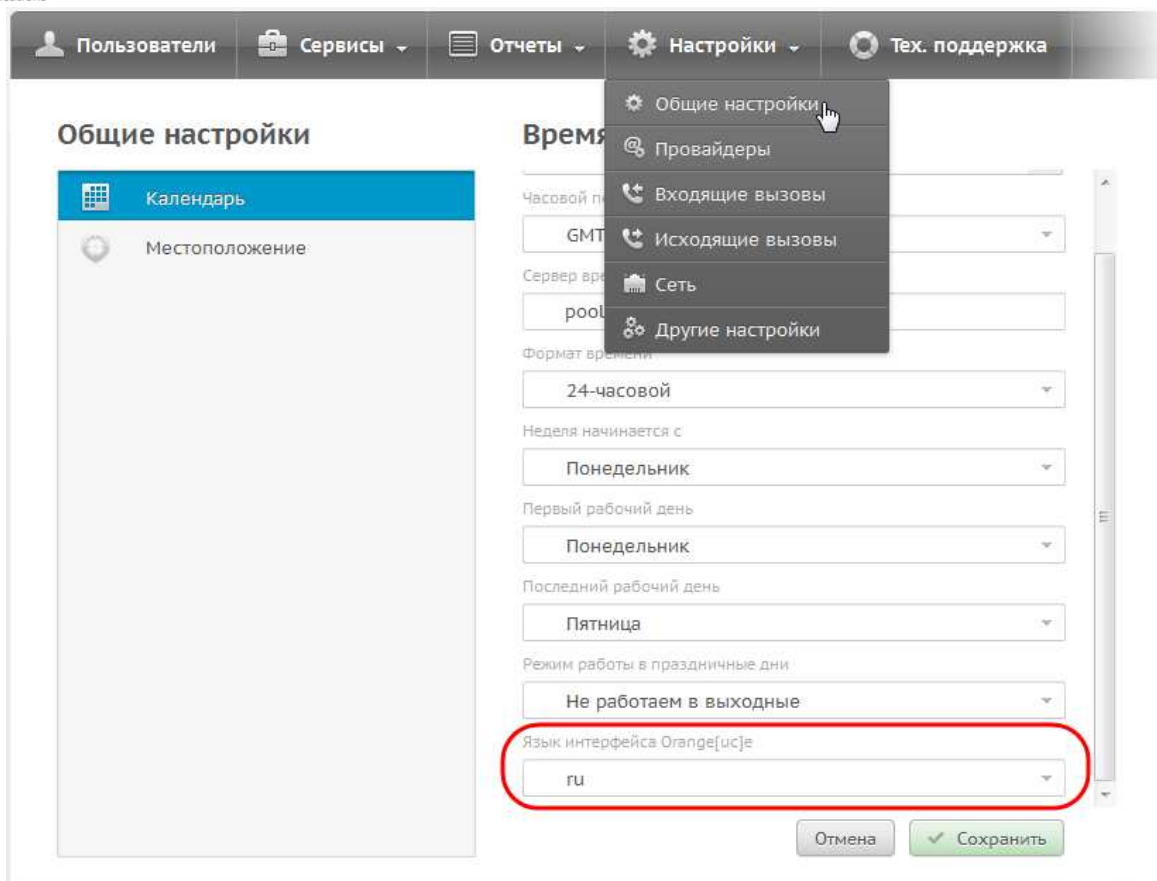
В области настроек каждого раздела Вы можете изменить соответствующие параметры Orange[uc]e. Обратите внимание на поля настроек, отмеченные знаком *. Они обязательны для заполнения. Для сохранения внесенных изменений используйте кнопку **Сохранить**. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**. В случае затруднений обратитесь к краткой справке по разделу в области **Подсказки**.

Системный монитор помогает контролировать работу устройства, в режиме реального времени предоставляя информацию о состоянии системы.

В области авторизации, рядом с иконкой системного монитора, отображается имя пользователя, вошедшего в Панель управления. Кнопка **Выход** служит для завершения текущего сеанса работы.

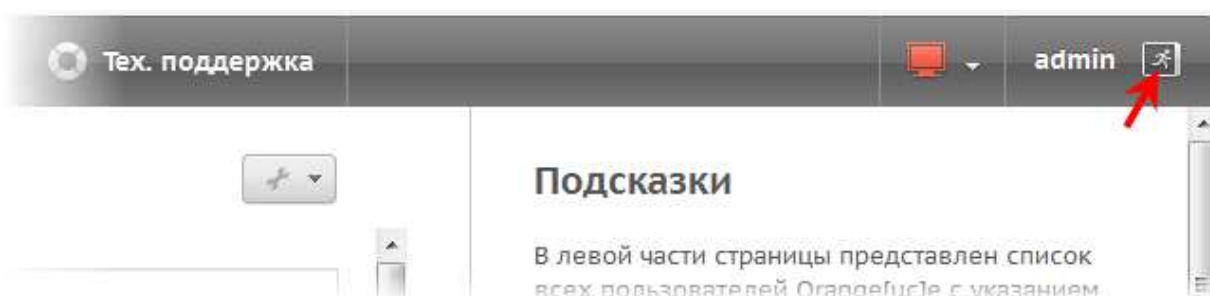
4.1.4. Изменение языка интерфейса Панели управления

Orange[uc]e поддерживает несколько вариантов локализации и позволяет выбрать наиболее удобный для работы язык интерфейса Панели управления. Для этого откройте меню **Настройки**, пункт **Общие настройки** и перейдите в раздел **Время и язык**. В поле **Язык интерфейса Orange[uc]e** выберите предпочтительный язык и нажмите кнопку **Сохранить**. Чтобы изменения полностью вступили в силу, выйдите из Панели управления и авторизуйтесь вновь.



4.1.5. Выход из Панели управления

Для завершения текущего сеанса работы в Панели управления нажмите кнопку **Выход** или закройте окно (вкладку) веб-браузера.

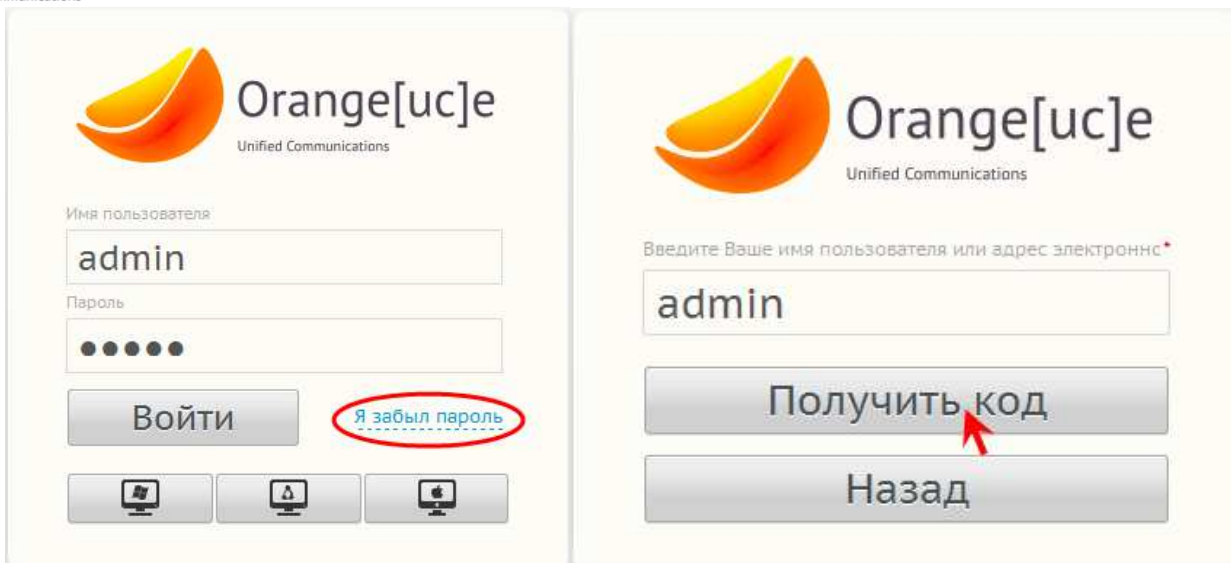


4.1.6. Восстановление пароля администратора

Восстановление пароля для входа в Панель управления Orange[uc]e осуществляется при помощи кода восстановления, который будет опрaвлен на адрес электронной почты администратора.

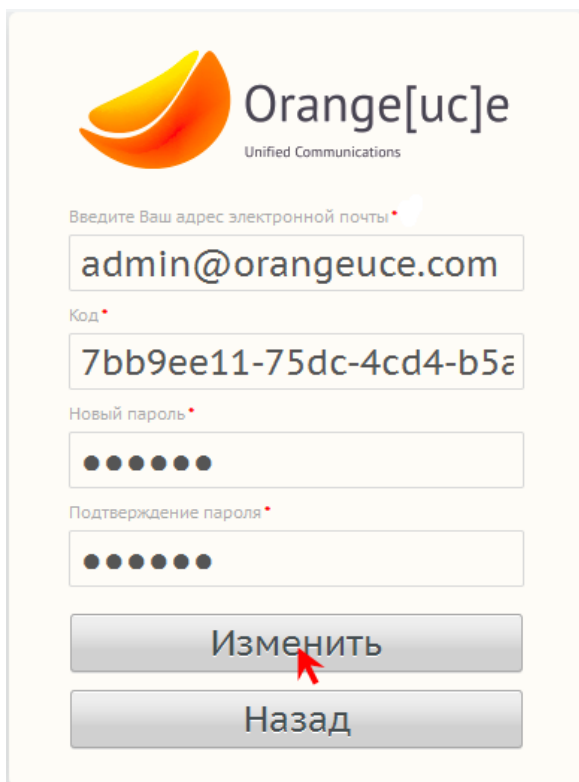
Для успешного восстановления пароля в настройках профиля пользователя с правами Администратор должен быть указан действующий адрес электронной почты.

Чтобы воспользоваться функцией восстановления пароля, прежде всего, нажмите ссылку **Я забыл пароль** на странице авторизации.



Введите имя пользователя или адрес электронной почты. Нажмите кнопку **Получить код**.

Проверьте электронную почту. На указанный адрес будет отправлено письмо, содержащее код для восстановления пароля. Введите адрес электронной почты и полученный код. В полях **Новый пароль** и **Подтверждение пароля** укажите новый пароль для входа в Панель управления. Нажмите кнопку **Изменить** для смены пароля.



При следующем входе в Панель управления используйте новый пароль.

4.2. Настройка Orange[uc]e

4.2.1. Порядок конфигурации Orange[uc]e

Панель управления позволяет настроить все необходимые для работы параметры Orange[uc]e, включая учетные записи пользователей системы, подключение к провайдерам услуг телефонной связи, правила обработки входящих и исходящих звонков. Первоначальную конфигурацию устройства рекомендуем производить, придерживаясь следующего порядка:

1. Настройка времени и языка. При необходимости измените язык интерфейса Панели управления Orange[uc]e на более удобный. Укажите региональные параметры времени и особенности режима работы Вашей компании. *Подробнее см. параграф "7.2.2.1. Время и язык"*.

2. Выбор местоположения и правил набора номеров. Определите региональные правила набора телефонных номеров для Вашей страны и города. *Подробнее см. параграф "7.2.2.2. Местоположение"*.

3. Настройка пользователей. Создайте учетные записи пользователей, добавьте в систему их телефонные аппараты и настройте параметры звонков. Подключите телефонные аппараты пользователей к Orange[uc]e. *Подробнее см. главу "8. Учетные записи и телефоны пользователей"*.

4. Настройка подключения к провайдерам VoIP-телефонии. Настройте подключение Orange[uc]e к поставщикам услуг VoIP-телефонии, через которых Вы будете совершать и принимать звонки. *Подробнее см. параграф "7.2.3. Провайдеры"*.

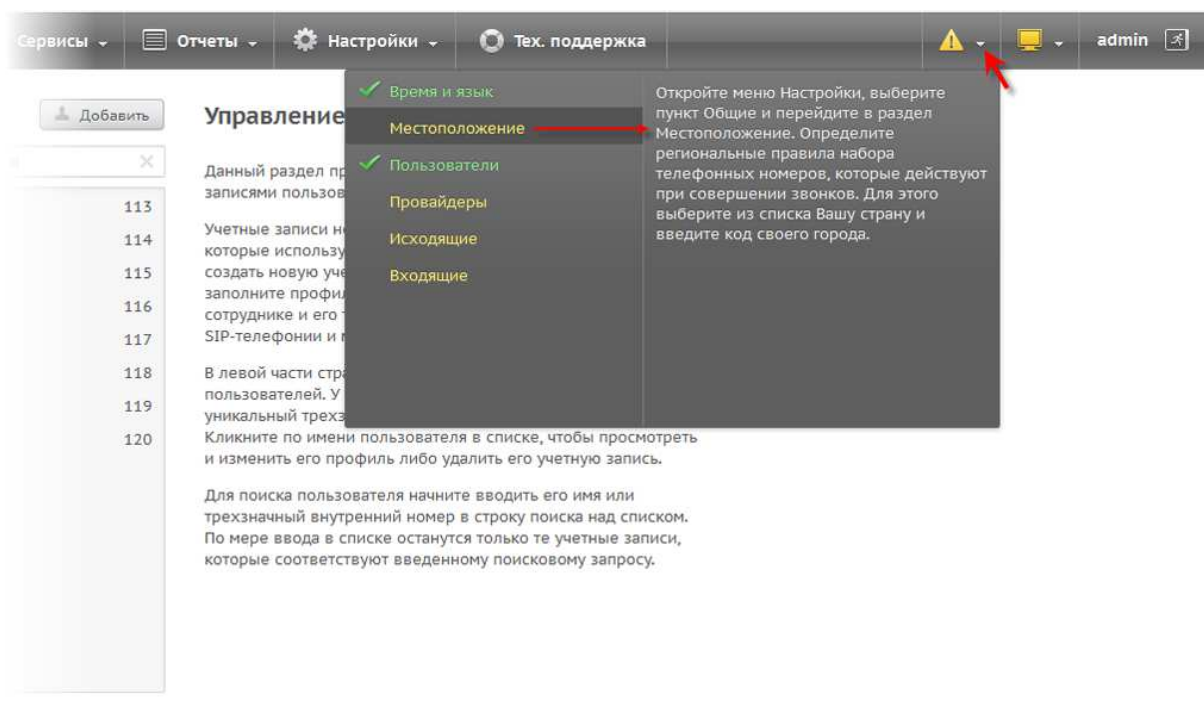
5. Настройка исходящих звонков. Настройте правила маршрутизации исходящих звонков по всем необходимым направлениям. *Подробнее см. параграф "7.2.4. Исходящие вызовы"*.

6. Настройка входящих звонков. Настройте правила обработки входящих звонков, предоставив городские номера сотрудникам компании и сервисам Orange[uc]e. *Подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы"*.

7. Настройка сетевых подключений. Важнейшие сетевые параметры Вы указали при первом включении Orange[uc]e (*Подробнее см. параграф "6.3.1. Настройка сетевых параметров"*). При необходимости измените данные параметры, настройте устройство для работы в нескольких сетях, включите встроенный DHCP-сервер и определите статические маршруты до отдельных узлов и подсетей. *Подробнее см. параграф "7.2.6. Сетевые настройки Orange[uc]e"*.

8. Настройка дополнительных параметров. При необходимости настройте сервер исходящей почты Orange[uc]e, параметры резервного копирования, уровень журналирования и выберите место для хранения файлов записей телефонных разговоров. *Подробнее см. параграф "7.2.7. Дополнительные параметры Orange[uc]e".*

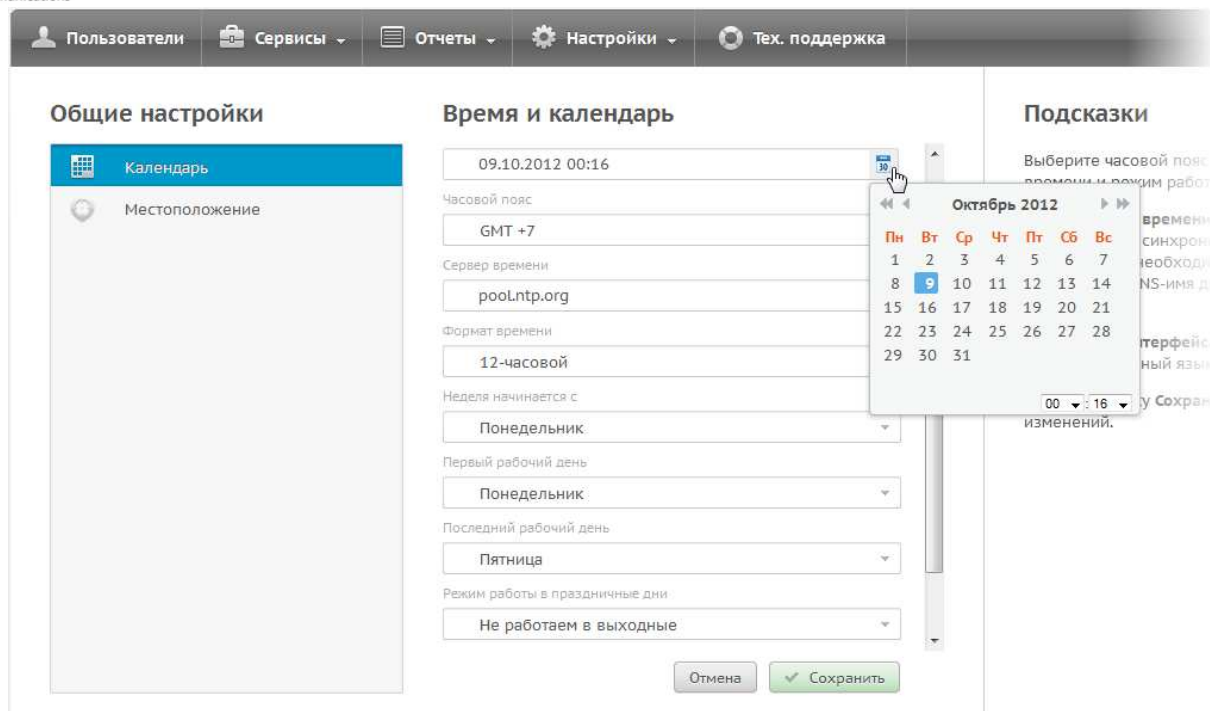
Обратите внимание, что для работы Orange[uc]e обязательно должны быть настроены параметры из вышеперечисленных пунктов 1-6. В противном случае Вы увидите соответствующее уведомление в верхней части окна Панели управления. Кликните по нему, чтобы просмотреть, какие еще параметры системы необходимо настроить. Они будут выделены желтым цветом, а те, которые уже сконфигурированы - зеленым. Для получения подсказки по настройке тех или иных параметров, кликните по их наименованию в списке.



4.2.2. Общие настройки Orange[uc]e

4.2.2.1. Время и язык

Настройка параметров времени и языка интерфейса Orange[uc]e производится в разделе **Время и язык** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Общие настройки** в меню **Настройки**.



В первом поле региональных настроек выберите текущие дату и время при помощи календаря. Затем укажите параметры времени и режим работы Вашей компании:

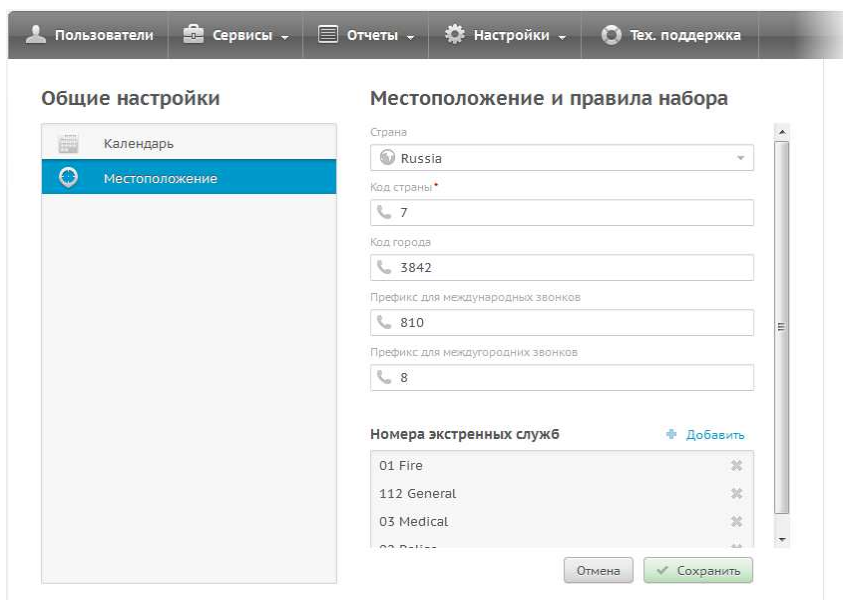
- **Часовой пояс** - часовой пояс Вашего региона;
- **Сервер времени** - адрес сервера в интернете для синхронизации текущей даты и времени. По умолчанию используется pool.ntp.org. При необходимости введите IP-адрес или DNS-имя другого сервера точного времени (NTP);
- **Формат времени** - стандартный формат исчисления времени в Вашей стране;
- **Неделя начинается с** - первый день недели в соответствии с календарем Вашей страны;
- **Первый рабочий день** - первый рабочий день недели в соответствии с режимом работы Вашей компании;
- **Последний рабочий день** - последний рабочий день недели в соответствии с режимом работы Вашей компании;
- **Режим работы в праздничные дни** - укажите, работает ли Ваша компания в дни государственных праздников.

При необходимости измените язык интерфейса Панели управления на более удобный, выбрав его в поле **Язык интерфейса Orange[uc]e**.

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

4.2.2.2. Местоположение

При исходящих вызовах действуют правила набора телефонных номеров страны и города местонахождения Вашей компании. Настройка региональных правил набора производится в разделе **Местоположение** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Общие настройки** в меню **Настройки**.

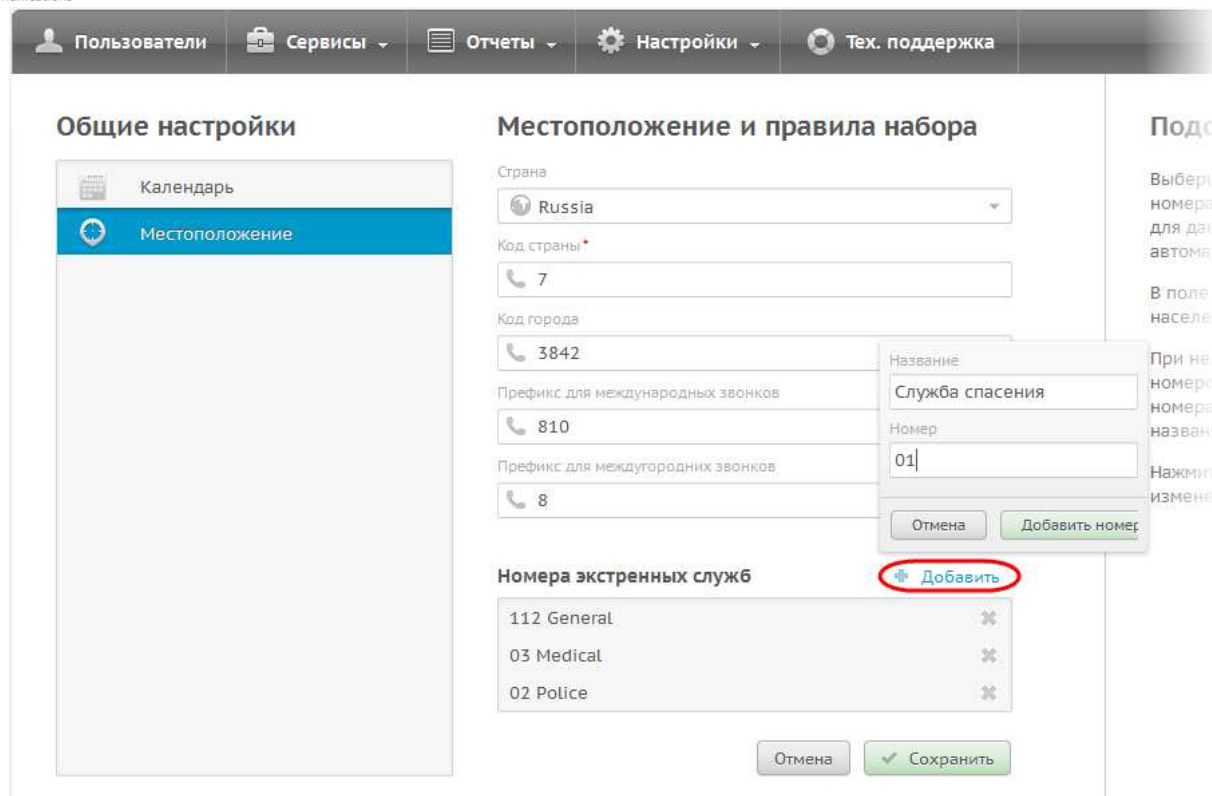


В списке **Страна** выберите страну, в которой находится Ваша компания. Правила набора телефонных номеров для данной страны, включающие код страны и префиксы для звонков, будут обновлены автоматически. Вы также можете ввести необходимые префиксы вручную:

- **Префикс для международных звонков** - код, который используется для международных звонков в соответствии с правилами набора телефонных номеров Вашей страны;
- **Префикс для междугородних звонков** - код, который используется для междугородних звонков в соответствии с правилами набора телефонных номеров Вашей страны.

В поле **Код города** ведите код Вашего населенного пункта. Он не должен включать код страны, пробелы и посторонние символы: (,), +, - и т.п.

Перечень номеров экстренных служб, как правило, обновляется автоматически при выборе страны. Вы можете самостоятельно добавить в него необходимый номер. Для этого нажмите кнопку **Добавить**, введите название и короткий номер экстренной службы, а затем нажмите кнопку **ОК**.



Для удаления номера из списка экстренных служб нажмите кнопку **Удалить** напротив него. В этом случае Вы не сможете звонить на данный номер.

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

4.2.3. Провайдеры

Провайдер (SIP-провайдер) - это поставщик сервисов IP-телефонии, который обеспечивает возможность совершения и приема звонков по протоколу SIP. Orange[uc]e позволяет осуществлять вызовы через нескольких провайдеров, гибко выбирая поставщика в зависимости от исходящего направления. Настройка подключения к провайдерам услуг телефонной связи производится в разделе **Провайдеры** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Провайдеры** в меню **Настройки**.

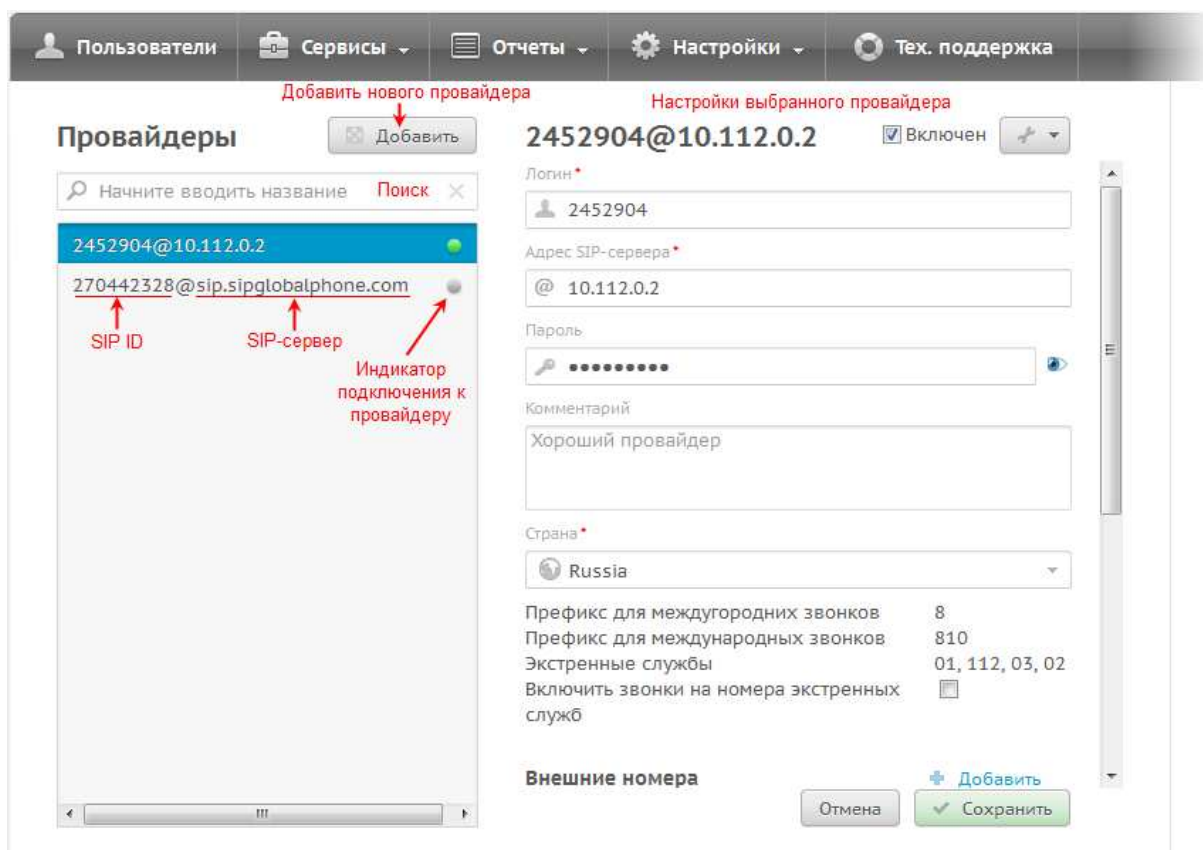
В левой части раздела **Провайдеры** представлен список поставщиков услуг в формате **Ваш SIP ID@SIP-сервер провайдера**, например, 34565@sipnet.ru. Кликните по записи в списке, чтобы просмотреть или изменить настройки подключения к данному провайдеру.

Напротив каждого провайдера отображается индикатор, цвет которого изменяется в зависимости от текущего состояния подключения Orange[uc]e к поставщику услуг:

- зеленый - подключение установлено;

- красный - подключение отсутствует;
- серый - провайдер отключен в настройках Orange[uc]e.

Если требуется быстро найти провайдера, начните вводить Ваш SIP ID или адрес SIP-сервера провайдера в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те поставщики услуг VoIP, которые соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.



При первоначальной настройке Orange[uc]e список провайдеров будет пуст. Добавьте в него всех поставщиков, услугами IP-телефонии которых Вы пользуетесь. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и выберите шаблон настройки для Вашего провайдера. Если его нет в списке, то выберите **Generic SIPprovider**. Нажмите кнопку **Далее**, чтобы перейти к настройке провайдера.

Шаблон настроек включает готовые параметры подключения к провайдеру. В случае его отсутствия для Вашего поставщика услуг VoIP, пожалуйста, сообщите об этом в нашу службу технической поддержки. Мы оперативно создадим требуемый шаблон и добавим его в систему.

Все перечисленные далее настройки, пожалуйста, уточните у Вашего провайдера. Эту информацию, как правило, можно найти на сайте поставщика услуг либо получить у

специалистов его службы техподдержки. Если Вы укажете неверные параметры, то не сможете пользоваться телефонной связью. При возникновении затруднений с настройкой провайдера, отсутствии подключения к поставщику услуг или проблем со звонками, свяжитесь со службой технической поддержки Вашего провайдера или нашей компании.

Подробное описание настройки основных параметров подключения к провайдеру представлено ниже.

Адрес SIP-сервера - IP-адрес или доменное имя SIP-сервера провайдера, на который Orange[uc]e отправляет и с которого получает запросы на установление вызовов.

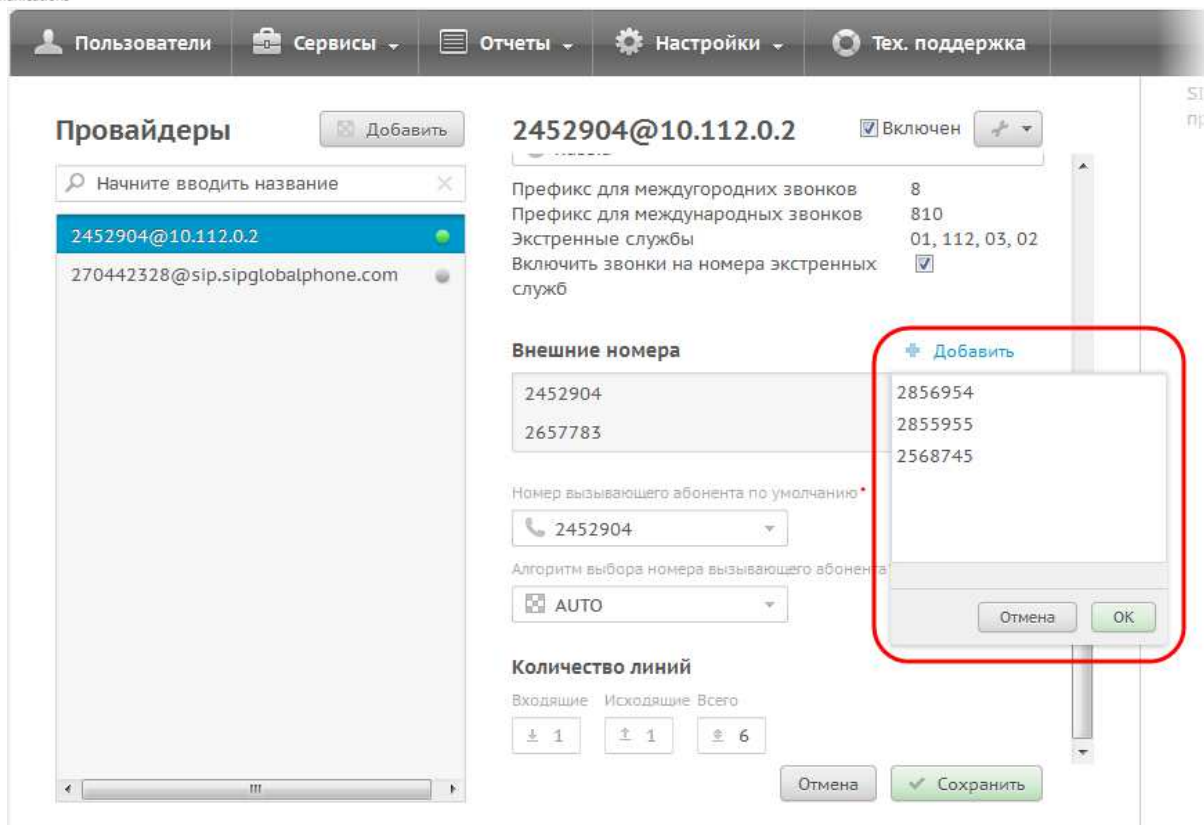
Имя пользователя - Ваш идентификатор (SIP ID) для подключения к провайдеру.

Пароль - Ваш пароль для подключения к провайдеру. Для того чтобы показать/скрыть пароль, кликните по иконке рядом с данным полем.

Комментарий - примечание, дополнительная информация о провайдере.

Страна - страна, в которой работает провайдер. При выборе страны префиксы для междугородних и международных вызовов, а также номера телефонов экстренных служб будут определены автоматически. Если провайдер предоставляет возможность совершать звонки в службы экстренного реагирования (полиция, служба спасения, пожарная и т.п.), отметьте опцию **Включить звонки на номера экстренных служб**.

Внешние номера - городские телефонные номера. Добавьте в список все внешние номера телефонов, которые предоставил провайдер. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и введите номер без пробелов, знаков "-" и прочих символов. При добавлении нескольких номеров вводите каждый с новой строки. Указав все предоставленные данным провайдером городские номера, нажмите кнопку **ОК**.



Провайдеры Добавить

Начните вводить название

- 2452904@10.112.0.2
- 270442328@sip.sipglobalphone.com

2452904@10.112.0.2 Включен

Префикс для междугородних звонков: 8
 Префикс для международных звонков: 810
 Экстренные службы: 01, 112, 03, 02
 Включить звонки на номера экстренных служб: ☒

Внешние номера Добавить

2452904
 2657783

Номер вызывающего абонента по умолчанию: 2452904

Алгоритм выбора номера вызывающего абонента: AUTO

Количество линий

Входящие: 1 Исходящие: 1 Всего: 6

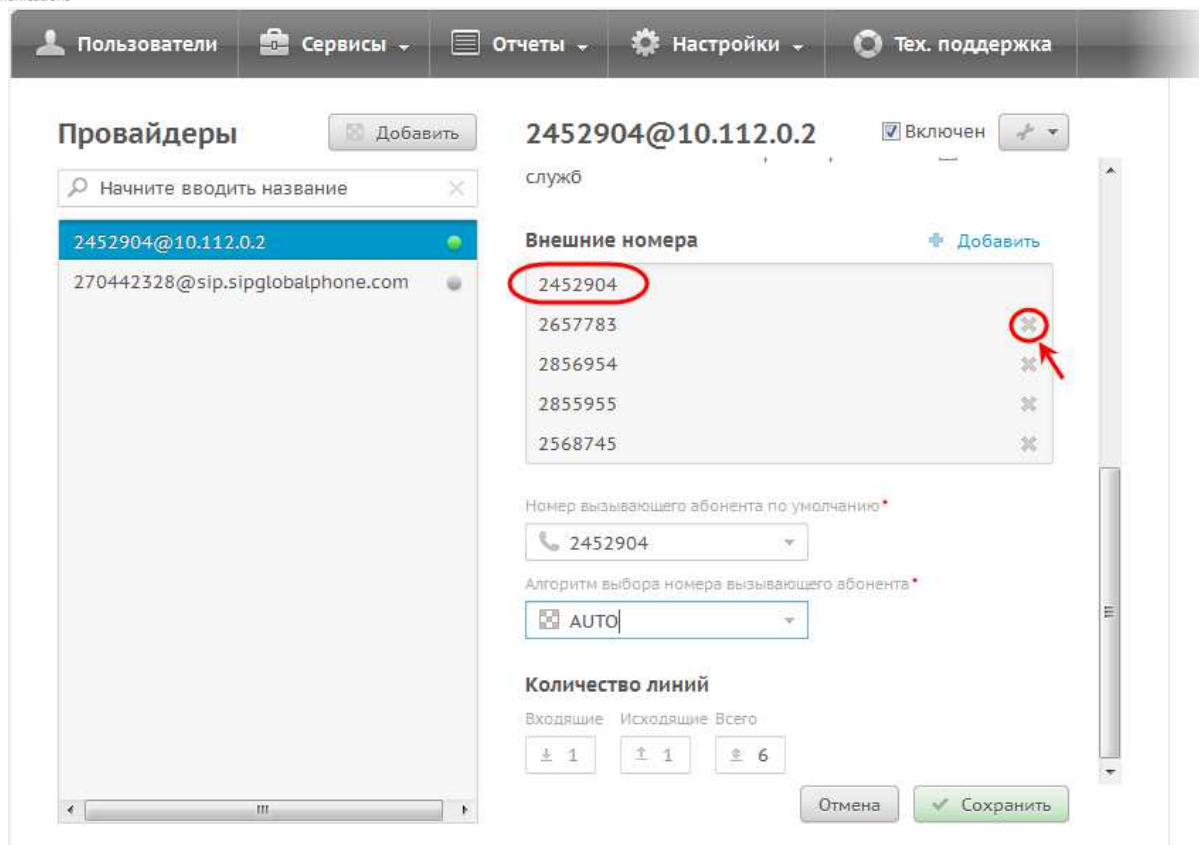
Отмена Сохранить

Для удаления номера из списка нажмите кнопку **Удалить** напротив него. В этом случае Вы не сможете использовать данный номер для звонков.

Номер, который является Вашим идентификатором для подключения к провайдеру (SIP ID), удалить невозможно!

Используемые системой внешние номера также не могут быть удалены. Это номера телефонов для приема входящих звонков, которые привязаны к определенным сотрудникам или сервисам Orange[uc]e (меню **Настройки - Входящие вызовы**), а также номера, указанные в качестве **Идентификатора вызывающего абонента для внешних вызовов** в настройках пользовательских профилей (меню **Пользователи**).

Если номер невозможно удалить, соответствующая кнопка напротив него будет отсутствовать. Для удаления номера, используемого системой, прежде освободите его в настройках профиля пользователя и (или) маршрутизации входящих вызовов.



Провайдеры Добавить

Начните вводить название

2452904@10.112.0.2

270442328@sip.sipglobalphone.com

2452904@10.112.0.2 Включен

служб

Внешние номера Добавить

2452904

2657783

2856954

2855955

2568745

Номер вызывающего абонента по умолчанию*

2452904

Алгоритм выбора номера вызывающего абонента*

AUTO

Количество линий

Входящие Исходящие Всего

1 1 6

Отмена Сохранить

Номер вызывающего абонента по умолчанию - внешний номер телефона, который по умолчанию будет виден принимающим Ваши звонки абонентам. Выберите данный номер из предоставленных провайдером городских номеров, которые Вы ранее добавили в список **Внешние номера**. Ниже укажите способ определения номера вызывающего абонента при исходящих вызовах.

Алгоритм выбора номера вызывающего абонента - способ определения номера сотрудника, совершающего исходящий вызов. Выберите один из алгоритмов:

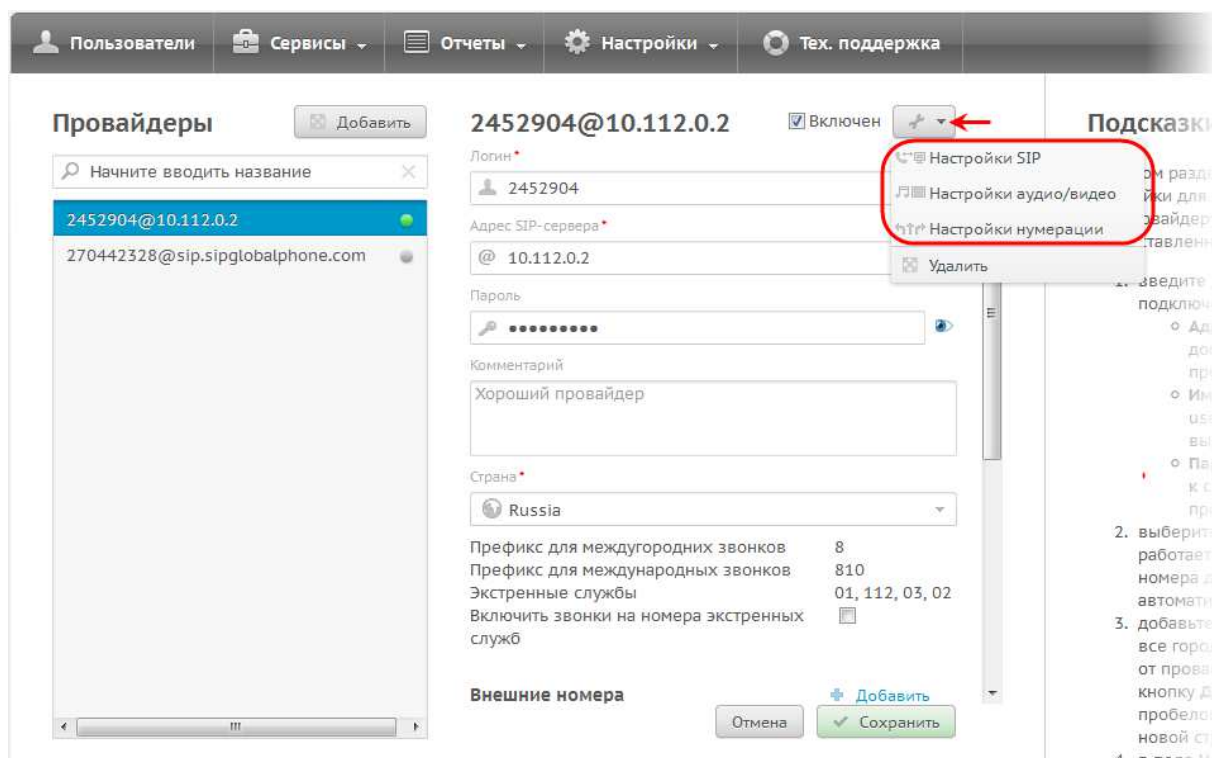
- **DEFAULT** - вызываемые абоненты будут видеть внешний номер, указанный в поле **Номер вызывающего абонента по умолчанию**,
- **AUTO** - вызываемые абоненты будут видеть внешние номера, закрепленные за сотрудниками, совершающими исходящие вызовы.

Количество линий - ограничение количества одновременно совершаемых вызовов, которое действует в сети Вашего SIP-провайдера. Введите необходимое число в соответствующих полях:

- **Входящие** - максимальное количество одновременных входящих звонков;
- **Исходящие** - максимальное количество одновременных исходящих звонков;
- **Всего** - максимальное количество одновременно совершаемых звонков, включая входящие и исходящие.

Если в сети провайдера не действует ограничение на количество линий либо Вам не предоставили такой информации, оставьте данные поля пустыми.

При необходимости укажите дополнительные параметры, предоставленные SIP-провайдером. Для этого на странице настроек провайдера нажмите кнопку **Настройки** и выберите категорию параметров из списка.



Настройки SIP

Адрес прокси-сервера - IP-адрес или доменное имя SIP-сервера провайдера, на который Orange[uc]e отправляет и с которого получает запросы на установление вызовов.

Сервер регистрации - IP-адрес или доменное имя сервера, на котором Orange[uc]e регистрируется для получения входящих вызовов.

Домен - предоставленное провайдером доменное имя. Если имя домена не было предоставлено провайдером в явном виде, укажите вместо него адрес SIP-сервера.

Имя пользователя - Ваш идентификатор (SIP ID) для аутентификации на сервере провайдера. По умолчанию используется идентификатор, указанный ранее в основных настройках провайдера. Вы можете ввести другой SIP ID, выданный провайдером.

Пароль - Ваш пароль для аутентификации на сервере провайдера. По умолчанию используется пароль, указанный ранее в основных настройках провайдера. Вы можете

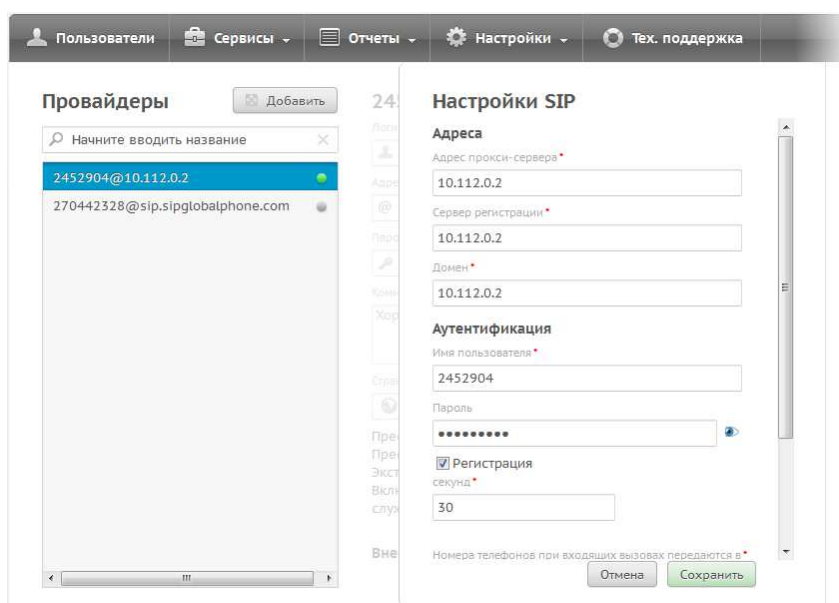
ввести другой пароль, выданный провайдером. Для того чтобы показать / скрыть пароль, кликните по иконке рядом с данным полем.

Отметьте опцию **Регистрация**, если провайдер требует, чтобы Orange[uc]e периодически обновлял свою контактную информацию на сервере. В поле ниже укажите частоту обновления в секундах.

Номера телефонов при входящих вызовах передаются в - схема передачи телефонных номеров, используемая в сети провайдера для входящих вызовов.

Тип исходящего Caller ID - заголовок, в котором передается номер вызывающего абонента.

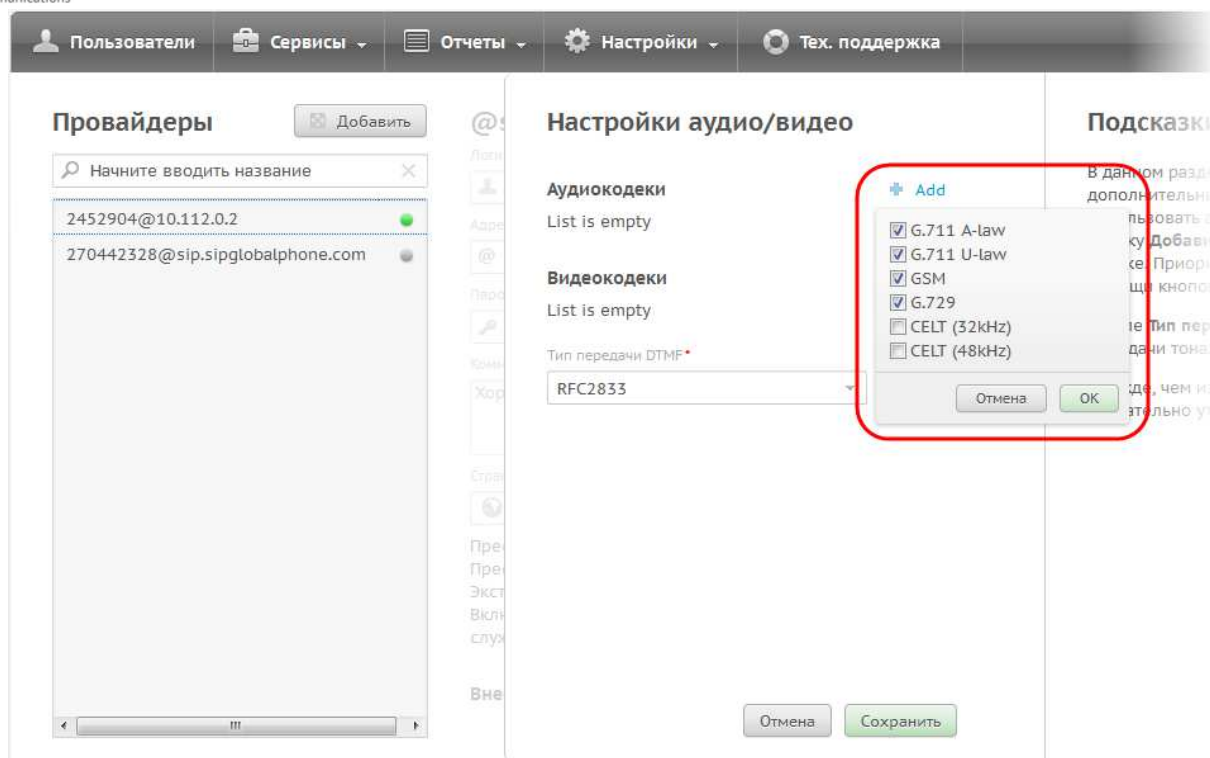
Отметьте опцию **Проверять доступность провайдера**, если требуется чтобы Orange[uc]e периодически проверял наличие соединения с провайдером.



В случае если провайдер не предоставил Вам подробной информации для настройки SIP-параметров, попробуйте ввести адрес SIP-сервера во всех полях блока **Адреса**, а также Ваш SIP ID и пароль для подключения к провайдеру. Если Orange[uc]e не может подключиться к провайдеру, обратитесь в службу технической поддержки провайдера или нашей компании.

Настройки аудио/видео

Добавьте аудио- и видеокodeки, которые будут использованы при звонках. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и отметьте требуемые кодеки в списке, а затем нажмите кнопку **ОК**.



Кодеки будут использованы в порядке их расположения в списке. Приоритет кодеков можно изменить при помощи кнопок «вверх», «вниз».

Для удаления кодека из списка нажмите кнопку **Удалить** напротив него. Удаленные кодеки не будут использованы при звонках.

При необходимости измените **Тип передачи DTMF** - способ передачи тональных сигналов клавиш телефона. По умолчанию используется стандарт **RFC2833**. Вы также можете выбрать **Info** или **Inband**, предварительно уточнив данный параметр у Вашего провайдера.

Настройки нумерации

Выберите тип нумерации, который используется в сети провайдера:

- **E.164** – набранный номер должен начинаться с кода страны без дополнительных префиксов;
- **E.164, включая +** - то же, что и E.164, но со знаком + в начале кода страны;
- **Национальный** – используется префикс страны, указанной в поле **Страна** основных настроек провайдера.

В поле **Добавить префикс** введите предоставленный провайдером префикс, который будет добавлен в начало номера.

Пользователи | Сервисы | Отчеты | Настройки | Тех. поддержка

Провайдеры

Добавить

Начните вводить название

- 2452904@10.112.0.2
- 270442328@sip.sipglobalphone.com

Настройки нумерации

☐ E.164
☐ E.164, включая "+"
☒ Национальный

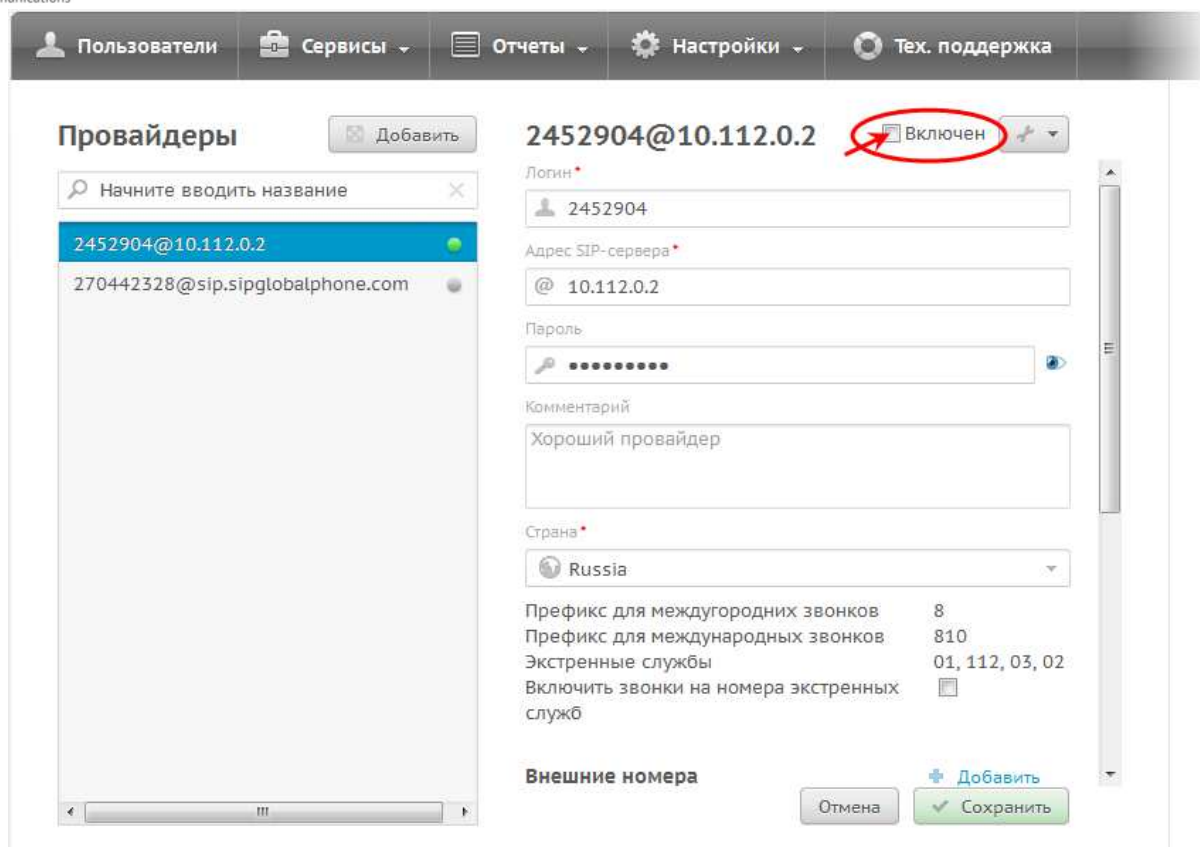
Добавить префикс

123#

Отмена Сохранить

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

При необходимости Вы можете временно отключиться от провайдера. Для этого на странице настроек провайдера снимите галочку напротив опции **Включен** и сохраните изменения. В таком случае Вы не сможете звонить через данного поставщика. Чтобы вновь подключиться к провайдеру, отметьте опцию **Включен**.



Провайдеры Добавить

Начните вводить название

- 2452904@10.112.0.2
- 270442328@sip.sipglobalphone.com

2452904@10.112.0.2 Включен

Логин*
2452904

Адрес SIP-сервера*
@ 10.112.0.2

Пароль
.....

Комментарий
Хороший провайдер

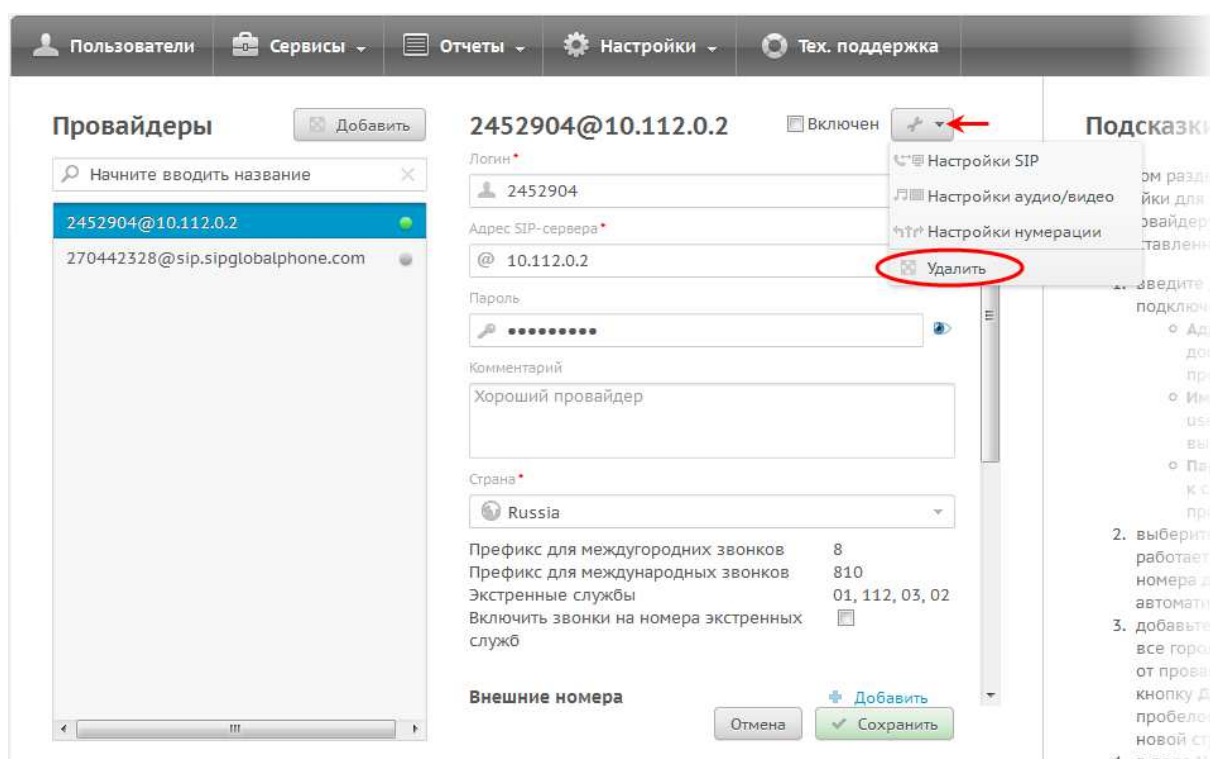
Страна*
Russia

Префикс для междугородних звонков 8
Префикс для международных звонков 810
Экстренные службы 01, 112, 03, 02
Включить звонки на номера экстренных служб ☐

Внешние номера

Отмена Добавить Сохранить

Если Вы отказались от услуг провайдера, можете удалить его из списка поставщиков услуг VoIP. Для этого на странице настроек данного провайдера нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Удалить**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.



Провайдеры Добавить

Начните вводить название

- 2452904@10.112.0.2
- 270442328@sip.sipglobalphone.com

2452904@10.112.0.2 Включен

Логин*
2452904

Адрес SIP-сервера*
@ 10.112.0.2

Пароль
.....

Комментарий
Хороший провайдер

Страна*
Russia

Префикс для междугородних звонков 8
Префикс для международных звонков 810
Экстренные службы 01, 112, 03, 02
Включить звонки на номера экстренных служб ☐

Внешние номера

Отмена Добавить Сохранить

Настройки

- Настройки SIP
- Настройки аудио/видео
- Настройки нумерации
- Удалить**

Подсказки

1. выберите...
2. выберите...
3. добавьте...
4. в поля...

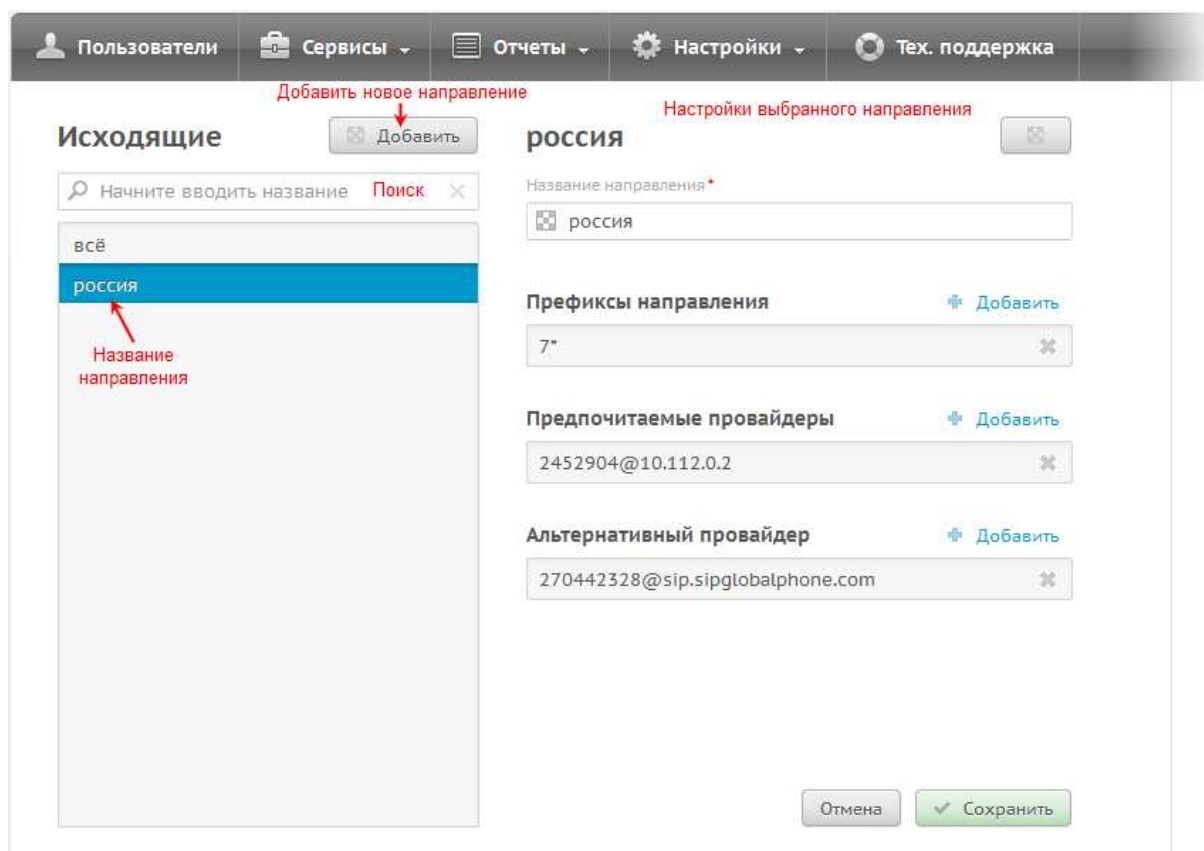
4.2.4. Исходящие вызовы

Orange[uc]e позволяет выбрать наиболее выгодных провайдеров для исходящих звонков и ограничить доступ пользователей к определенным направлениям. Настройка маршрутизации исходящих звонков производится в разделе **Исходящие вызовы** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Исходящие вызовы** в меню **Настройки**.

Перед настройкой маршрутизации исходящих вызовов настройте подключения Orange[uc]e к провайдерам VoIP-телефонии и создайте учетные записи пользователей.

В левой части раздела **Исходящие вызовы** представлен список направлений, по которым Вы можете звонить. Кликните по направлению в списке, чтобы просмотреть или изменить настройки правила маршрутизации исходящих звонков в данном направлении.

Если требуется быстро найти направление, начните вводить его название в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те правила исходящих вызовов, которые соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.



При первоначальной настройке Orange[uc]e список направлений в разделе **Исходящие вызовы** будет пуст. Чтобы совершать исходящие звонки создайте необходимые правила.

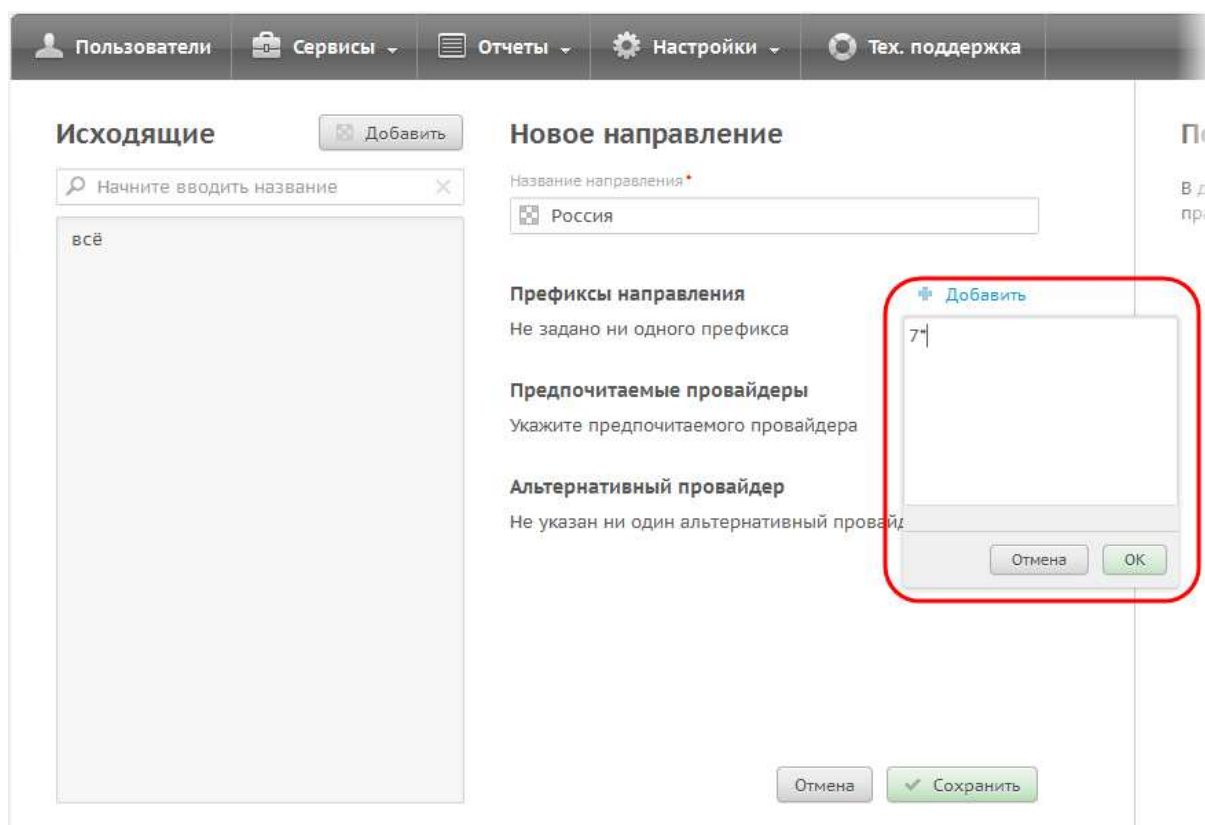
Для этого нажмите кнопку **Добавить** и укажите параметры маршрутизации звонков в требуемом направлении. Подробное описание настроек представлено ниже.

Название направления - направление, по которому Вы будете звонить. Например, название страны или региона.

Префиксы направления - коды направлений (стран, регионов, городов и т.п.), по которым Вы будете звонить. Например, 7* для звонков по России.

Префиксы направлений укажите в формате, включающем код страны. В конце префикса обязательно добавьте символ *, который обозначает набор любого количества цифр. Для обозначения любой одной цифры используйте символ x. Так Вы сможете разделить направления, начальные префиксы которых совпадают. Например, 7950* и 7950xxxxx.

Для того чтобы добавить префикс, нажмите кнопку **Добавить** и введите код цифрами без пробелов, знаков +, - и (). При добавлении нескольких префиксов коды необходимо отделять друг от друга пробелами, запятыми или табуляцией, либо вводить каждый код с новой строки. Указав все необходимые префиксы, нажмите кнопку **ОК**.



Для удаления префикса из списка нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

Предпочитаемые провайдеры - VoIP-провайдеры, через которых предпочтительно звонить в данном направлении.

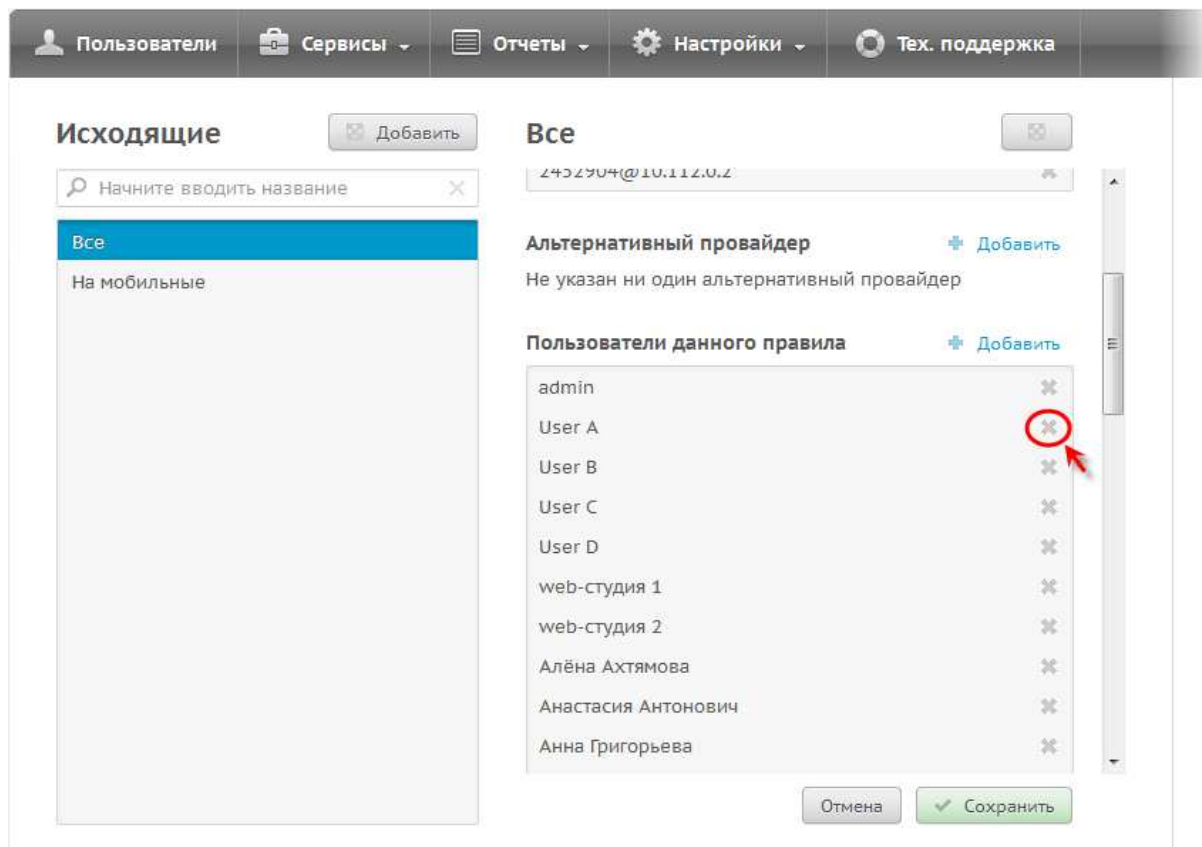
Альтернативные провайдеры - дополнительные провайдеры, через которых Вы будете звонить в случае проблем со связью в сети основных провайдеров.

Для того чтобы выбрать провайдера, нажмите кнопку **Добавить** и отметьте подходящего провайдера. Вы можете отметить нескольких провайдеров. Нажмите кнопку **ОК**, после чего они будут добавлены в список.

Если в группу предпочитаемых либо альтернативных провайдеров Вы добавили нескольких поставщиков услуг телефонии, то в пределах группы будет действовать принцип балансировки нагрузки. Он заключается в том, что исходящие вызовы равномерно распределены между указанными провайдерами в соответствии с порядком их расположения в списке. Количество вызовов, поступающих через одного провайдера, будет зависеть от числа исходящих линий, доступных Вам по условиям предоставления услуг телефонии данным поставщиком.

Для удаления провайдера из списка нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

Пользователи данного правила - сотрудники, которые могут звонить по данному направлению через указанных провайдеров. По умолчанию правило распространяется на всех текущих пользователей системы. Для удаления пользователя из списка нажмите кнопку **Удалить** напротив его имени.



The screenshot displays the Orange[uc]e web interface for configuring outgoing calls. The top navigation bar includes links for 'Пользователи' (Users), 'Сервисы' (Services), 'Отчеты' (Reports), 'Настройки' (Settings), and 'Тех. поддержка' (Technical support). The main content area is divided into two sections: 'Исходящие' (Outgoing) and 'Все' (All). The 'Исходящие' section has a search bar and a list of providers, with 'Все' (All) selected. The 'Все' section shows a list of providers under the heading 'Альтернативный провайдер' (Alternative provider), with a 'Добавить' (Add) button. Below this is a list of users under the heading 'Пользователи данного правила' (Users of this rule), with a 'Добавить' (Add) button. The list of users includes 'admin', 'User A', 'User B', 'User C', 'User D', 'web-студия 1', 'web-студия 2', 'Алёна Ахтямова', 'Анастасия Антонович', and 'Анна Григорьева'. A red circle highlights the 'Удалить' (Delete) button next to 'User A'. At the bottom right, there are 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons.

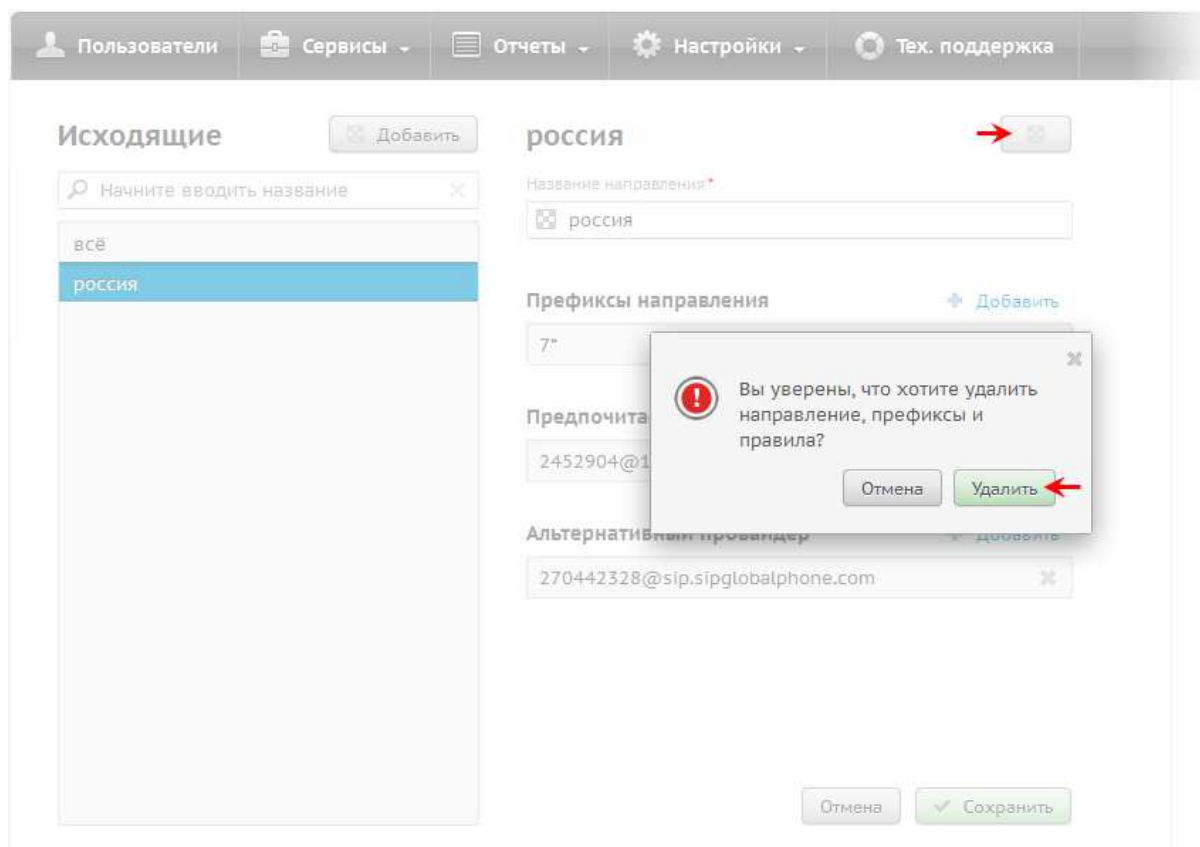
Чтобы предоставить сотрудникам возможность совершать звонки по данному направлению, нажмите кнопку **Добавить** и отметьте нужных пользователей, а затем нажмите кнопку **ОК**.

Сотрудник, который не указан в качестве пользователя ни в одном правиле исходящей маршрутизации, не сможет совершать исходящие вызовы.

Если Вы подключены к одному провайдеру VoIP-телефонии, то добавьте единственное направление с префиксом * и укажите данного провайдера в качестве основного. В случае если Вы подключены к нескольким провайдерам VoIP-телефонии, можете добавить несколько направлений, выбрав в настройках исходящей маршрутизации наиболее выгодных провайдеров для звонков в соответствующие страны и регионы. Чтобы запретить определенным сотрудникам звонки в том или ином направлении, например, на межгород, удалите их из списка пользователей соответствующего правила исходящей маршрутизации.

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

Если правило маршрутизации исходящих вызовов более не используется, Вы можете удалить его из системы. Для этого на странице настроек данного направления нажмите кнопку **Удалить**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.

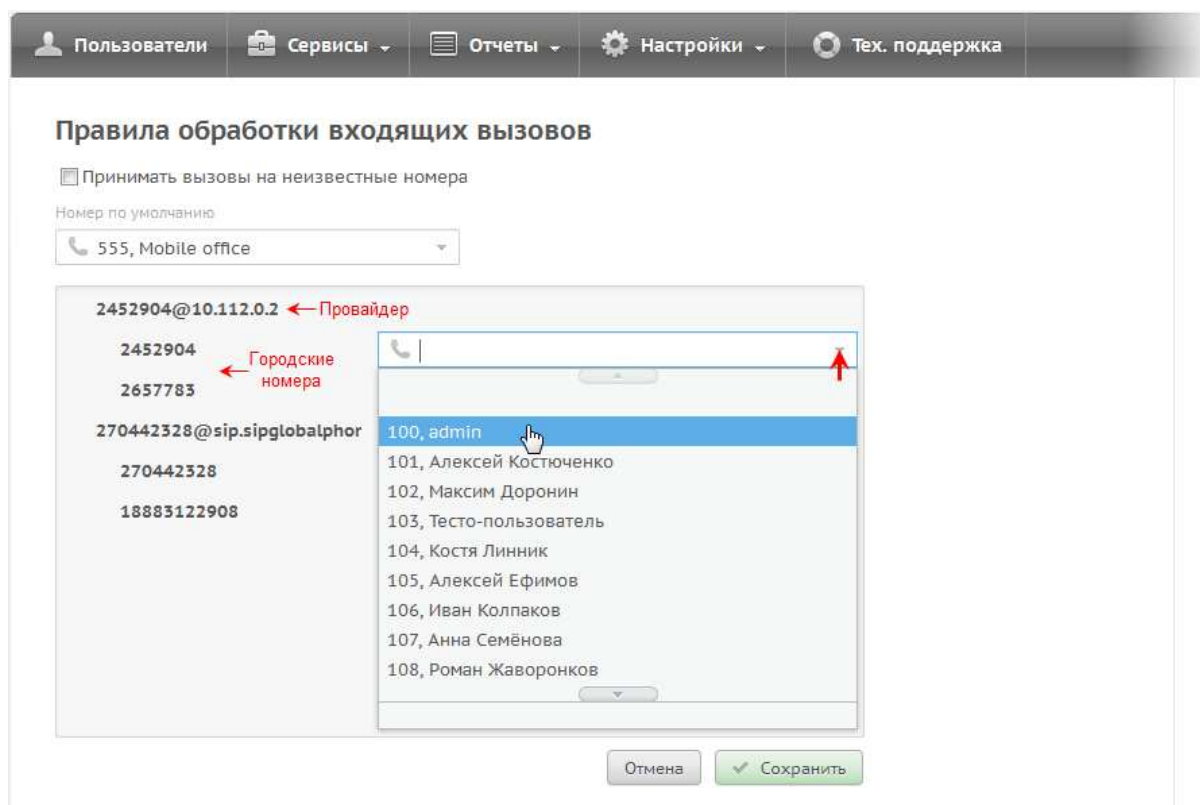


4.2.5. Входящие вызовы

Входящие вызовы поступают на внешние (городские) телефонные номера компании. Их необходимо привязать к определенным сотрудникам и сервисам Orange[uc]e, таким как очередь или IVR. Настройка правил обработки входящих звонков производится в разделе **Входящие вызовы** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Входящие вызовы** в меню **Настройки**.

Перед настройкой правил обработки входящих вызовов подключите Orange[uc]e к провайдерам VoIP-телефонии, создайте учетные записи пользователей и настройте сервисы распределения вызовов, такие как очередь или IVR, которым необходимо назначить городские номера.

В разделе **Входящие вызовы** представлен список внешних (городских) номеров компании. Если Вы подключены к разным поставщикам услуг телефонии, то номера будут сгруппированы по провайдерам. Напротив внешнего номера выберите из списка пользователя или сервис для приема звонков на данный номер. Обратите внимание, что рядом с именем сотрудника или названием сервиса указан его короткий номер (extension).



В любое время Вы можете изменить городской номер телефона у сотрудника или сервиса. Для этого напротив соответствующего внешнего номера выберите из списка другого сотрудника либо сервис, на который будут поступать звонки. Если требуется

"освободить" внешний телефонный номер, чтобы он не был закреплен ни за одним сотрудником или сервисом, выберите в списке пустое значение.

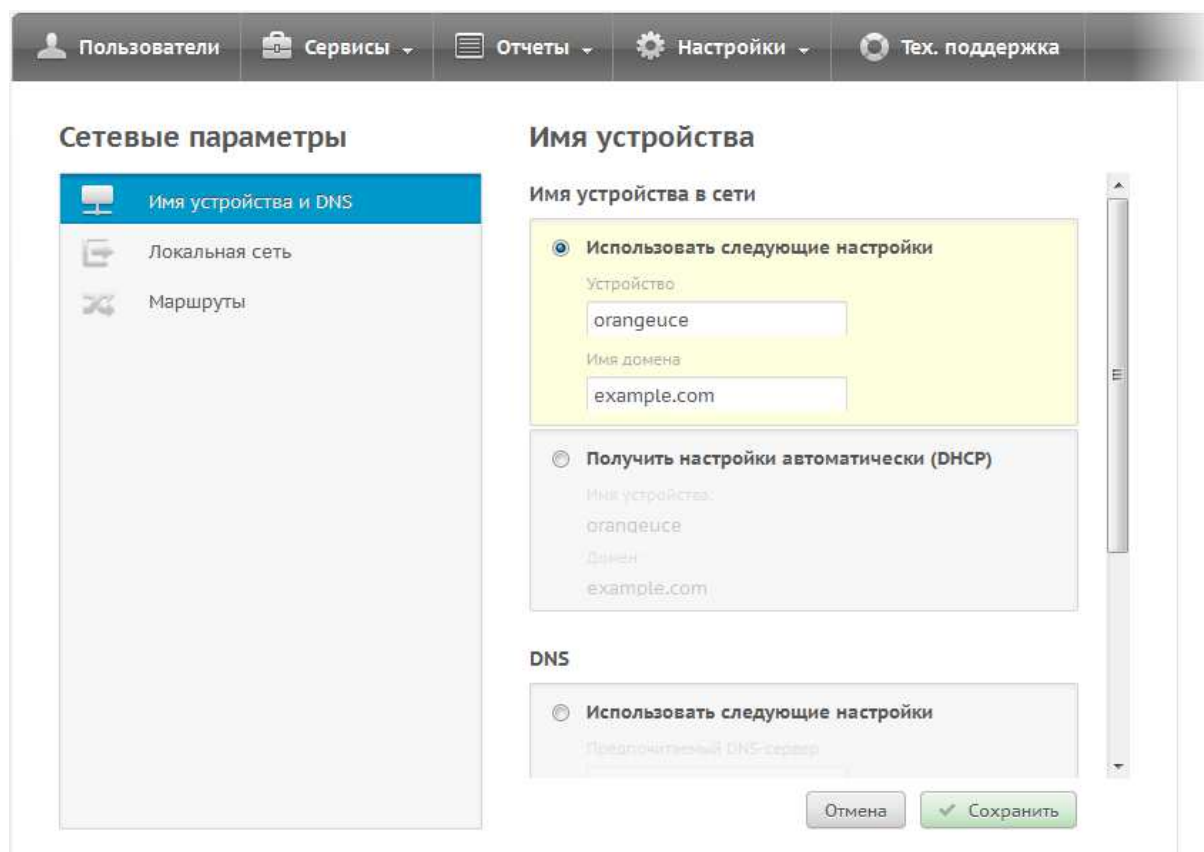
Звонки на номера, которые ни за кем не закреплены или не указаны в списке внешних телефонных номеров, могут быть автоматически переведены на определенного пользователя или сервис. Выберите его из списка **Номер по умолчанию**, предварительно отметив галочкой опцию **Принимать вызовы на неизвестные номера**.

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

4.2.6. Сетевые настройки Orange[uc]e

4.2.6.1. Имя устройства и DNS

Настройка параметров для идентификации Orange[uc]e в локальной сети производится в разделе **Имя устройства и DNS** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Сеть** в меню **Настройки**.



По умолчанию Orange[uc]e автоматически получает все необходимые параметры от DHCP-сервера сети. При этом будут отмечены пункты **Получить настройки автоматически (DHCP)** для опций **Имя устройства в сети** и **DNS**.

Если в Вашей сети отсутствует DHCP-сервер или требуется вручную настроить устройство, отметьте пункт **Использовать следующие настройки** и введите необходимые параметры.

Имя устройства в сети

- **Имя устройства** - имя устройства Orange[uc]e в локальной сети. Имя может включать только английские буквы и цифры;
- **Домен** - имя домена, членом которого является Orange[uc]e.

При указании рабочего домена Вы сможете подключиться к устройству, используя следующий формат запроса: **имя.домен**. Например, orangeuce.company.com. При этом DNS-сервер должен содержать запись соответствия данного имени IP-адресу Orange[uc]e.

DNS

- **Предпочитаемый DNS-сервер** - IP-адрес сервера DNS, к которому Orange[uc]e в первую очередь будет обращаться для разрешения доменных имен;
- **Альтернативный DNS-сервер** - IP-адрес сервера DNS, к которому устройство будет обращаться, если предпочитаемый DNS-сервер недоступен.

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

При сохранении настроек будет обновлена конфигурация устройства Orange[uc]e. Это может занять несколько секунд, после чего Вы сможете продолжить работу в Панели управления.

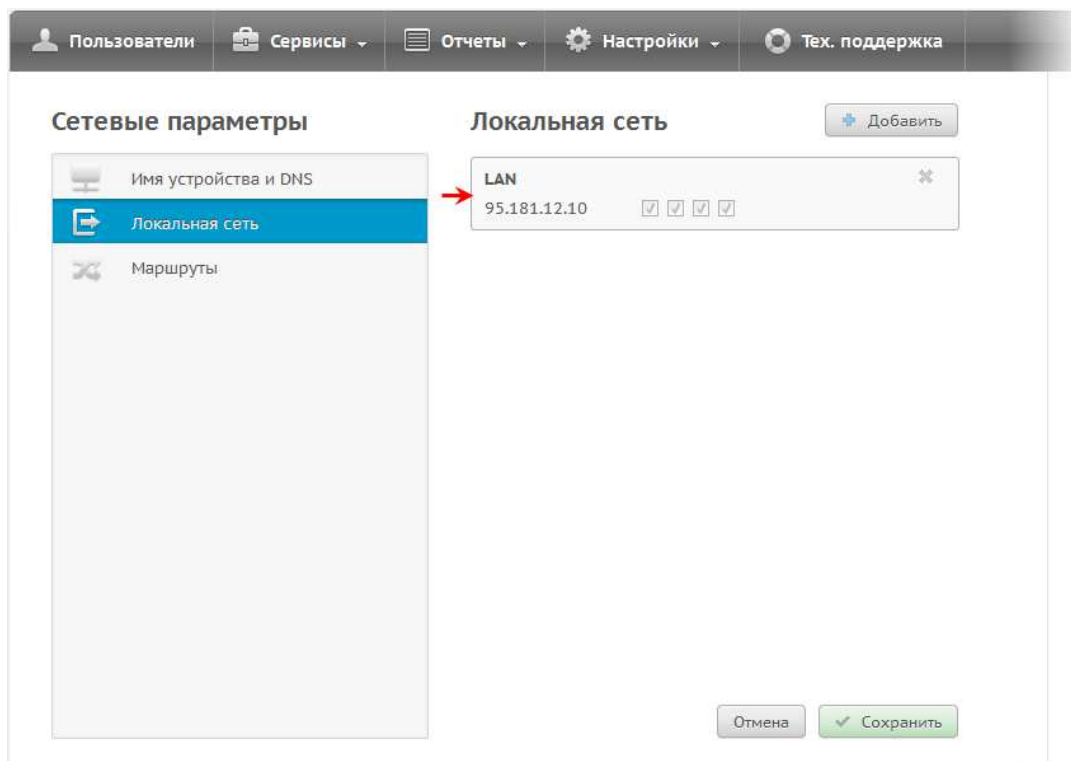
4.2.6.2. Локальная сеть

Orange[uc]e может быть одновременно подключен к нескольким сетям и выполнять функции DHCP-сервера в одной из них. Настройка сетевых подключений производится в разделе **Локальная сеть** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Сеть** в меню **Настройки**.

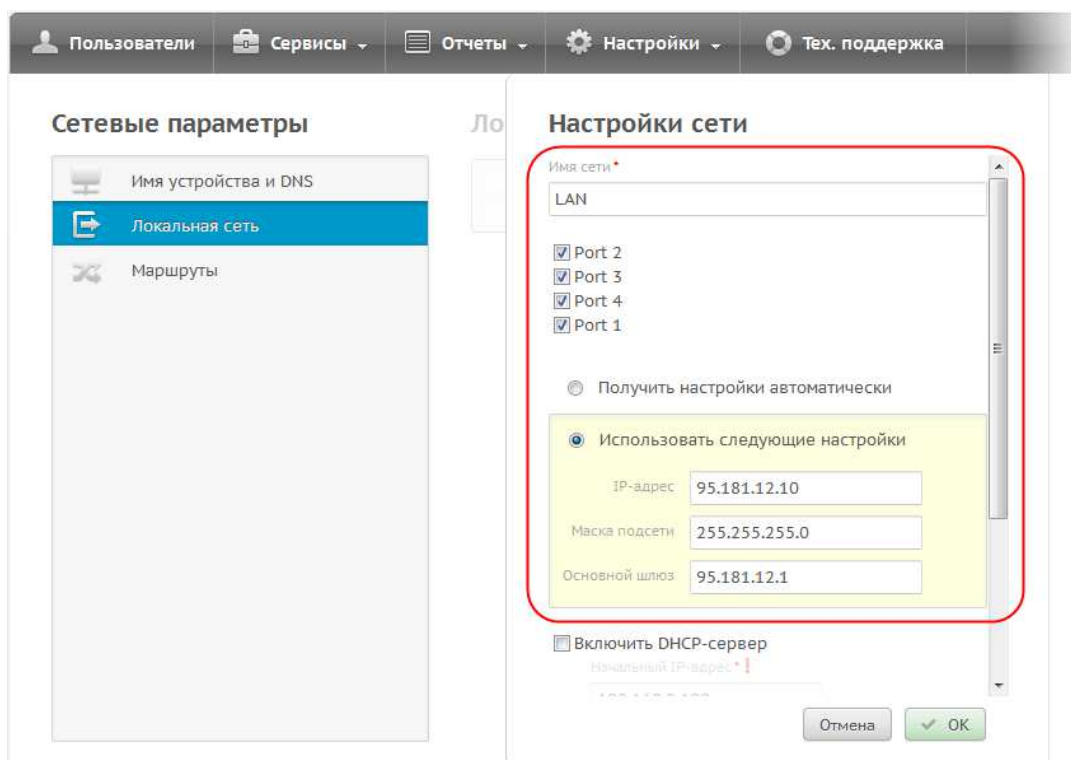
В разделе **Локальная сеть** представлен список сетевых подключений. По умолчанию в нем присутствует единственное подключение с именем **LAN** - подключение к локальной сети с параметрами, которые были определены на этапе первичной конфигурации Orange[uc]e (*подробнее см. параграф "6.3.1. Настройка сетевых параметров"*). Рядом с названием подключения отображается IP-адрес Orange[uc]e в данной сети и количество используемых в ней портов (сетевых интерфейсов) устройства. Отметка у порта означает,

что устройство подключено к сети через данный интерфейс. Кликните по сетевому подключению, чтобы просмотреть или изменить его настройки.

В списке **Внешний интерфейс** указано сетевое подключение для трафика провайдеров VoIP-телефонии.



Вы можете настроить устройство для работы в нескольких сетях. Для этого создайте новое сетевое подключение, нажав кнопку **Добавить**, и укажите его параметры.



Подробное описание настройки сетевого подключения представлено ниже.

Имя сети - наименование сетевого подключения. Постарайтесь выбрать понятное название сети, чтобы в дальнейшем ее можно было легко отличить от других.

Port - порт LAN сетевого адаптера устройства. Отметьте галочками сетевые интерфейсы, через которые Orange[uc]e будет подключен к сети. Если порты недоступны, они уже используются для подключения устройства к другой сети. Чтобы отключить интерфейс от сети, снимите галочку напротив соответствующего ему порта.

Будьте внимательны при отключении сетевых интерфейсов. Если Вы отключите все порты Orange[uc]e от единственного сетевого подключения, устройство будет недоступно по локальной сети.

Отметьте опцию **Получить настройки сети автоматически**, если в Вашей сети имеется DHCP-сервер. В этом случае Orange[uc]e получит от него все необходимые сетевые параметры.

Если в сети отсутствует DHCP-сервер или требуется вручную настроить устройство, отметьте опцию **Использовать следующие настройки** и введите необходимые параметры:

- **IP-адрес** - IP-адрес Orange[uc]e в данной сети;
- **Маска подсети** - маска подсети в соответствии с ранее указанным адресом;
- **Основной шлюз** - IP-адрес шлюза доступа в интернет.

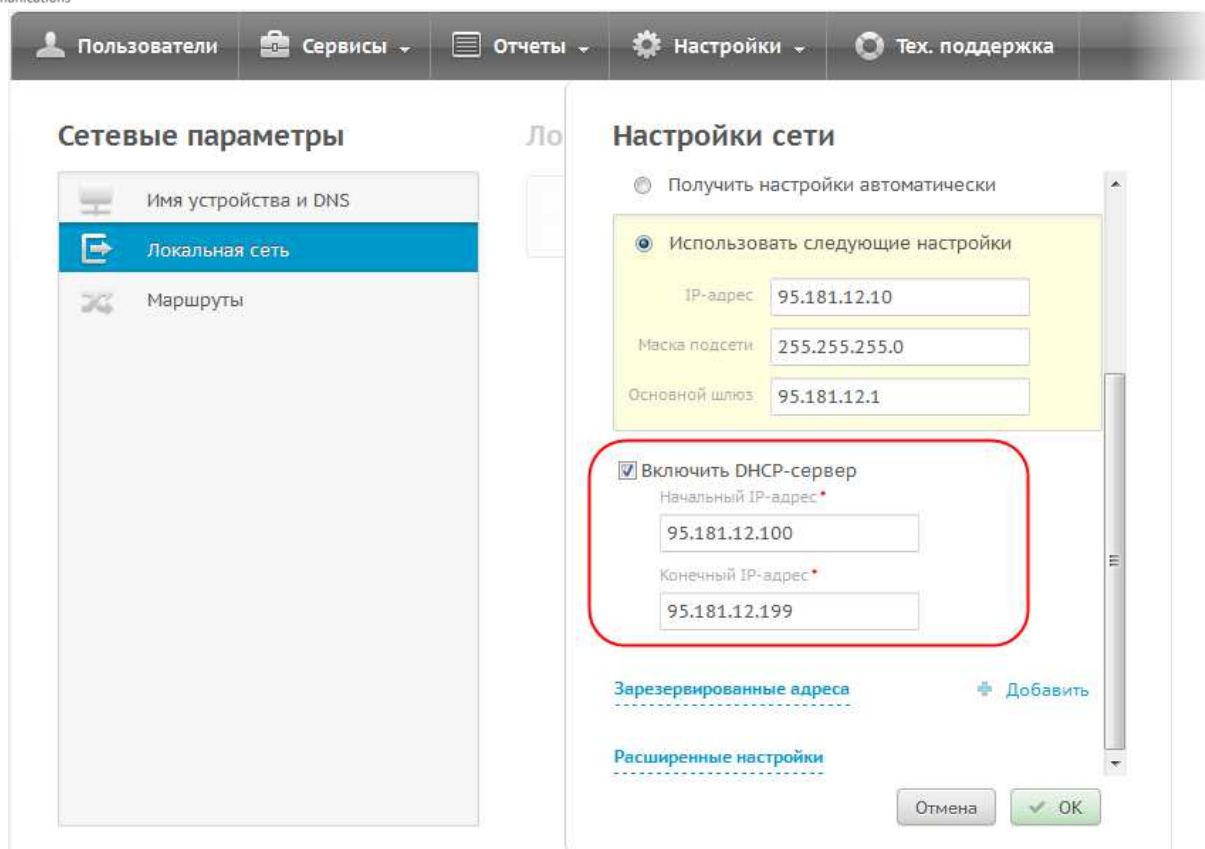
Orange[uc]e способен выполнять функции DHCP-сервера в локальной сети. Отметьте опцию **Включить DHCP-сервер**, чтобы активировать DHCP-сервер для данного сетевого подключения. Если опция недоступна, Orange[uc]e используется в качестве DHCP-сервера в другой сети.

DHCP-сервер Orange[uc]e следует активировать только в том случае, если в локальной сети отсутствует другой DHCP-сервер. Несоблюдение этого условия может привести к неправильной работе сети.

Укажите диапазон динамически предоставляемых DHCP-сервером адресов:

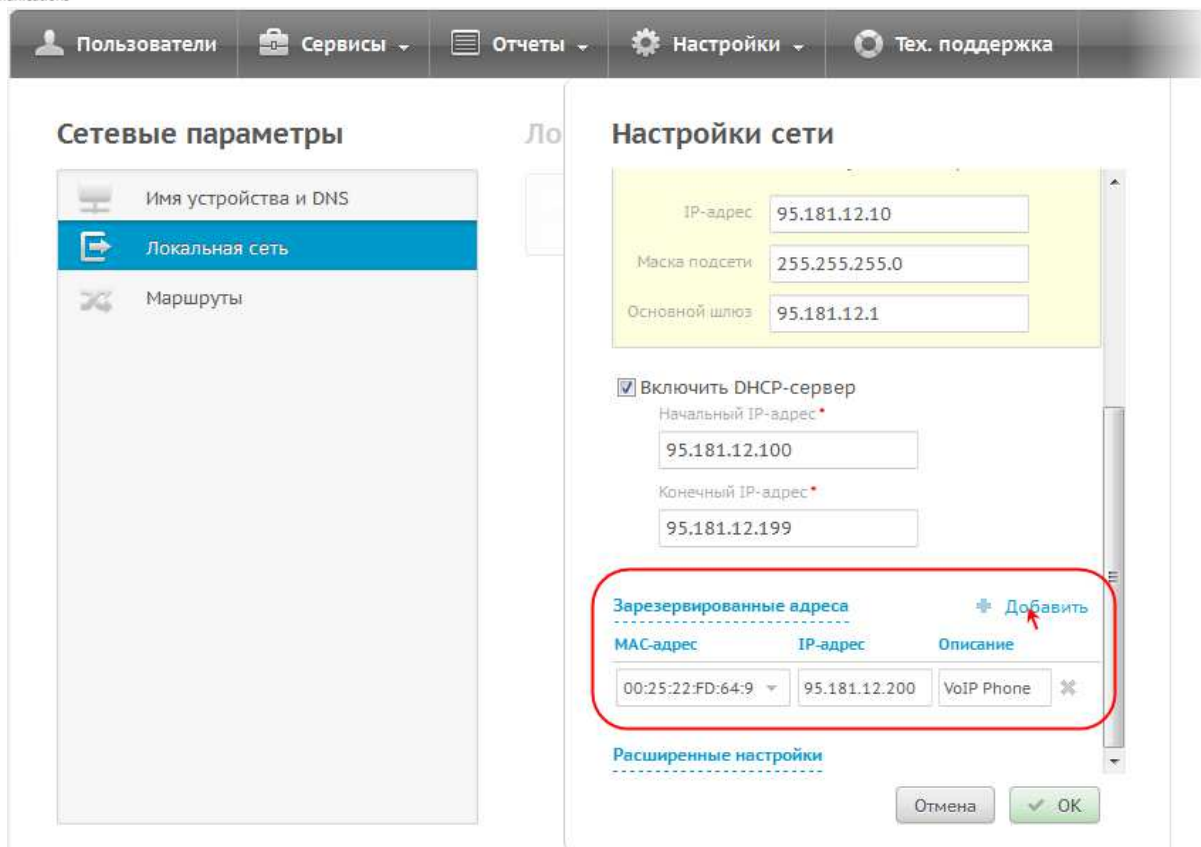
- **Начальный IP-адрес** - IP-адрес начала диапазона, из которого Orange[uc]e будет выдавать адреса устройствам в сети;
- **Конечный IP-адрес** - IP-адрес конца диапазона адресов.

Обратите внимание, что IP-адреса из указанного диапазона и IP-адрес устройства Orange[uc]e должны входить в одну подсеть.



DHCP-сервер Orange[uc]e также позволяет зарезервировать IP-адреса для определенных устройств сети. Для настройки статического DHCP кликните по опции **Зарезервированные адреса**. Резервируемые IP-адреса могут быть за пределами диапазона, указанного в настройках DHCP-сервера, но они должны входить в одну подсеть с Orange[uc]e.

Чтобы зарезервировать адрес для устройства, нажмите кнопку **Добавить**, введите MAC-адрес устройства, предназначенный для него IP-адрес и краткое описание. MAC-адрес, как правило, указан в наклейке на обратной стороне устройства или в его настройках. Обратите внимание, что при вводе неверного или некорректного значения, соответствующее поле будет выделено красной рамкой.



Чтобы изменить зарезервированный адрес, кликните по полю **IP-адрес** и введите новый адрес. Для удаления записи о зарезервированном IP-адресе нажмите иконку **Удалить** напротив него.

При необходимости настройте дополнительные возможности DHCP-сервера Orange[uc]e. Для этого кликните по опции **Расширенные настройки** и укажите требуемые параметры.

Длительность аренды по умолчанию - время (в секундах), на которое по умолчанию выдаются IP-адреса устройствам сети.

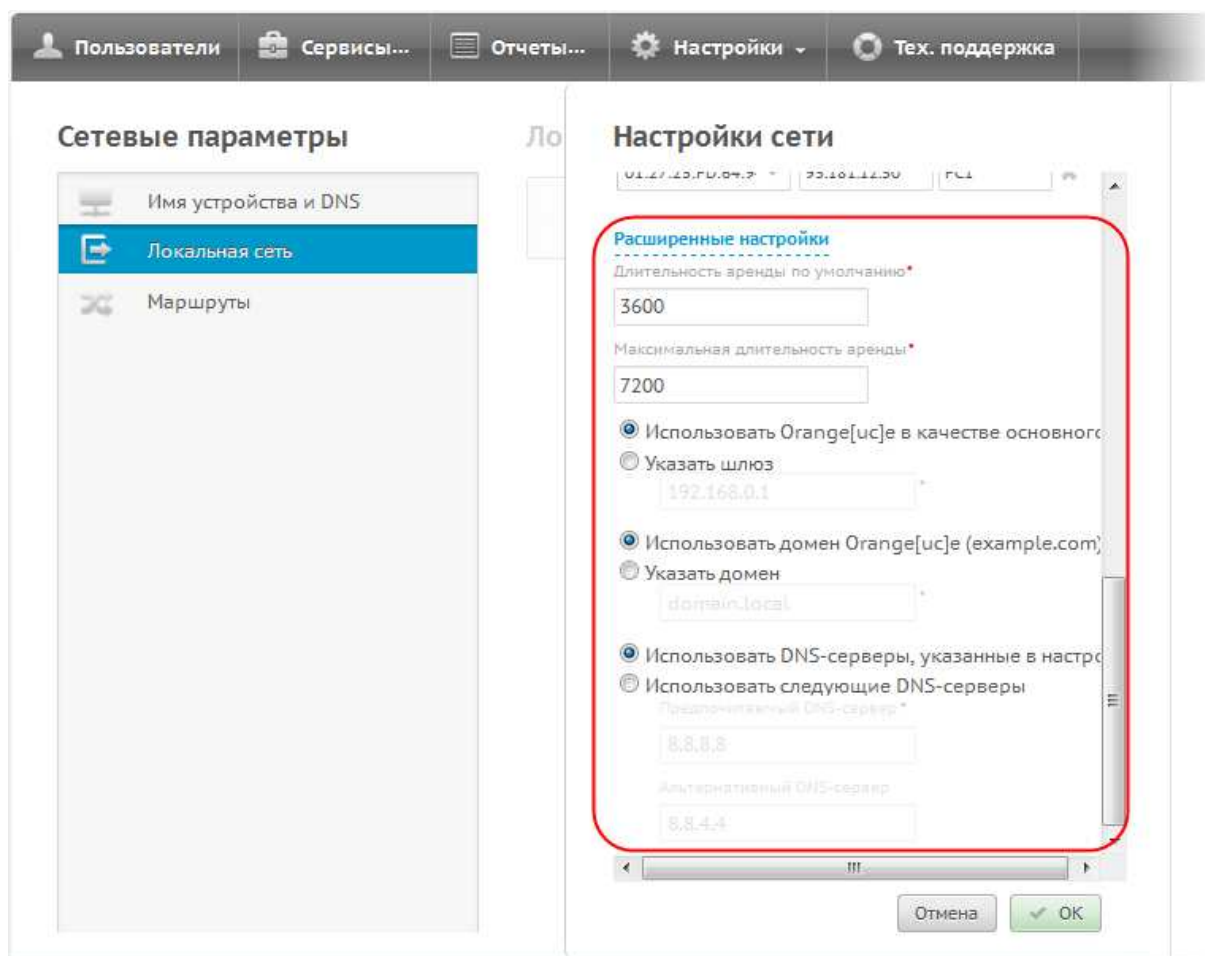
Максимальная длительность аренды - максимальное количество времени (в секундах), на которое могут быть выданы IP-адреса устройствам сети.

Использовать Orange[uc]e в качестве основного шлюза - адрес шлюза доступа в интернет для данной сети. Если отмечена данная опция, будет использован шлюз, указанный ранее в настройках сетевого подключения в поле **Основной шлюз**. Если в настраиваемую сеть помимо Orange[uc]e включены только VoIP-телефоны, Вы можете использовать для них другой шлюз. Для этого отметьте опцию **Указать шлюз** и введите его IP-адрес в поле ниже.

Использовать домен Orange[uc]e - доменное имя для данной сети. Если отмечена данная опция, будет использован домен, указанный в настройках Orange[uc]e (*подробнее*

см. параграф "7.2.6.1. Имя устройства и DNS"). Вы можете выбрать другой домен. Для этого отметьте опцию **Указать домен** и введите имя домена в поле ниже.

Использовать DNS-серверы, указанные в настройках сети Orange[uc]e - IP-адреса DNS-серверов для данной сети. Если отмечена данная опция, будут использованы адреса DNS-серверов, указанные в настройках Orange[uc]e (подробнее см. параграф "7.2.6.1. Имя устройства и DNS"). Вы можете использовать другие серверы разрешения имен. Для этого отметьте опцию **Использовать следующие DNS-серверы** и введите IP-адреса предпочитаемого и альтернативного DNS-серверов в поля ниже.



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

Если сетевое подключение не используется, его можно удалить из системы. Для этого нажмите кнопку **Удалить** напротив него. В окне с подтверждением также нажмите кнопку **Удалить**. При этом выбранные в настройках данного подключения сетевые интерфейсы (порты) будут свободны. Вы сможете использовать их для другого сетевого подключения.

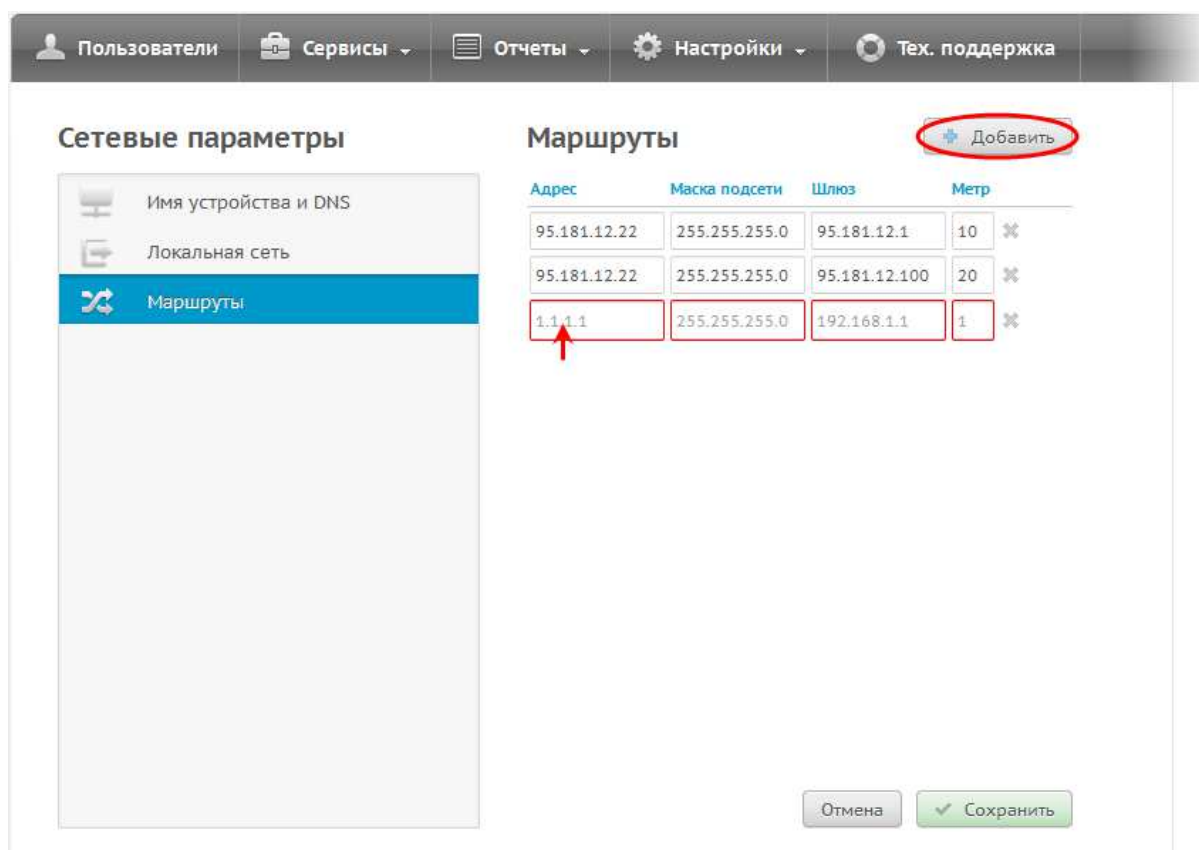
Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

При сохранении настроек будет обновлена конфигурация устройства Orange[uc]e. Это может занять несколько секунд, после чего Вы сможете продолжить работу в Панели управления.

4.2.6.3. Маршруты

Orange[uc]e способен выполнять функции маршрутизатора, пересылая сетевые пакеты по заданным статическим маршрутам до определенных узлов и сетей, в том числе если они недоступны из локальной сети через основной шлюз. Настройка таблицы маршрутизации производится в разделе **Маршруты** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Сеть** в меню **Настройки**.

Таблица маршрутизации содержит перечень сетевых маршрутов для определенных узлов и сетей. При первоначальной настройке Orange[uc]e в ней не будет записей, доступных через Панель управления. Чтобы добавить в таблицу новый маршрут, нажмите кнопку **Добавить**.



Адрес	Маска подсети	Шлюз	Метр
95.181.12.22	255.255.255.0	95.181.12.1	10
95.181.12.22	255.255.255.0	95.181.12.100	20
1.1.1.1	255.255.255.0	192.168.1.1	1

В соответствующих полях таблицы введите параметры маршрута:

- **Адрес** - IP-адрес сети или узла назначения;

- **Маска подсети** - маска сети назначения. Для отдельного узла введите маску 255.255.255.255;
- **Шлюз** - IP-адрес устройства в сети, на который будут перенаправлены пакеты, предназначенные для указанной ранее сети или узла;
- **Метрика** - целое число, определяющее приоритет маршрута. При наличии нескольких маршрутов до сети или узла, будет выбран маршрут с наименьшей метрикой. Если Вы затрудняетесь с определением метрики, введите 1.

Обратите внимание, что при вводе неверного или некорректного значения, соответствующее поле будет выделено красной рамкой. Чтобы изменить запись в таблице маршрутизации, кликните по полю, содержащему требуемый параметр.

Для удаления маршрута нажмите кнопку **Удалить** напротив него. Будьте внимательны, т.к. удаленный маршрут невозможно восстановить.

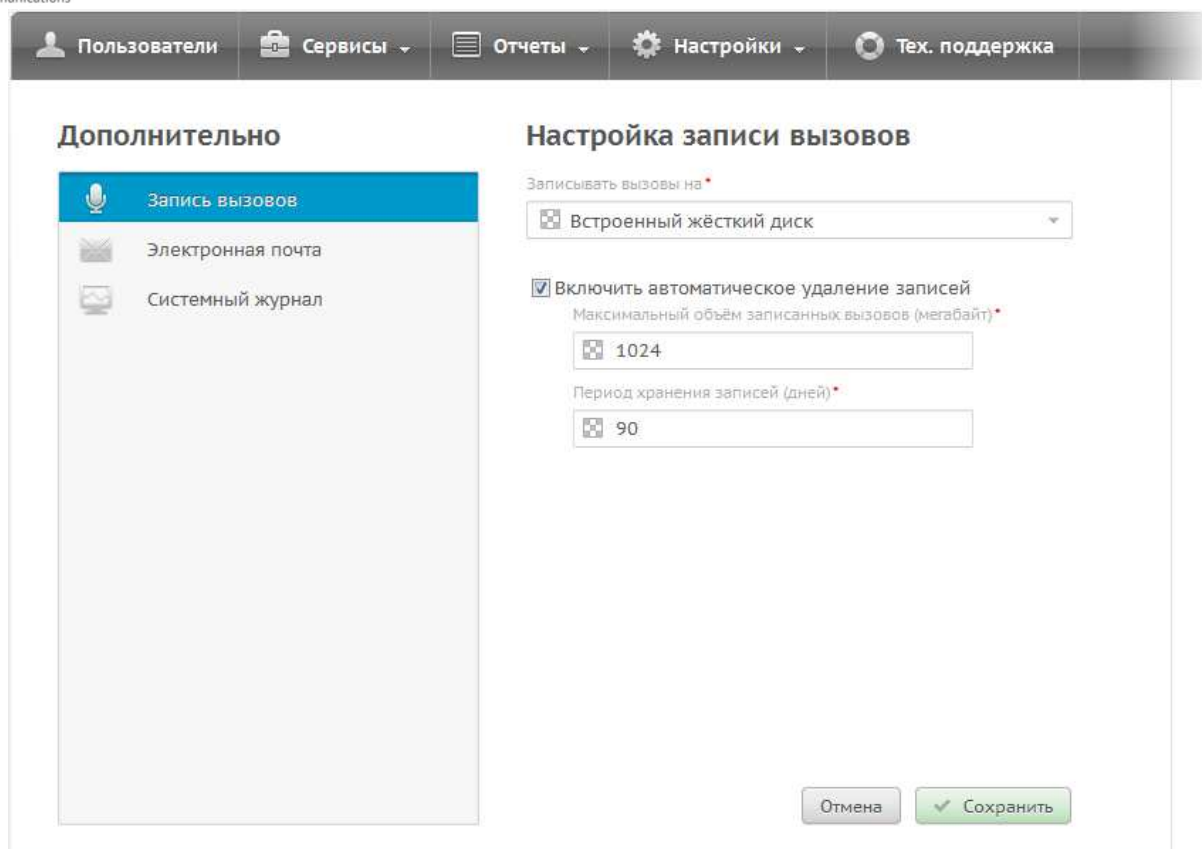
Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

При сохранении настроек будет обновлена конфигурация устройства Orange[uc]e. Это может занять несколько секунд, после чего Вы сможете продолжить работу в Панели управления.

4.2.7. Дополнительные параметры Orange[uc]e

4.2.7.1. Хранилище

Orange[uc]e может вести запись всех звонков пользователей, а также входящих вызовов в рамках очереди. Аудиозаписи звонков сохраняются в формате WAV (Waveform Audio File Format) на встроенном жестком диске или подключенном к устройству внешнем носителе. Настройка параметров хранения файлов записей вызовов производится в разделе **Хранилище** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Другие настройки** в меню **Настройки**.



По умолчанию записи вызовов хранятся на жестком диске Orange[uc]e. Вы также можете использовать внешнее устройство, например, внешний жесткий диск или флеш накопитель. Для этого подключите внешнее устройство к Orange[uc]e и выберите его в поле **Записывать вызовы на**.

Включить функцию записи звонков определенного сотрудника или очереди Вы можете соответственно в профиле данного пользователя или настройках очереди.

Если необходимо, чтобы файлы с записями звонков удалялись с диска автоматически, отметьте опцию **Включить автоматическое удаление записей** и укажите параметры удаления:

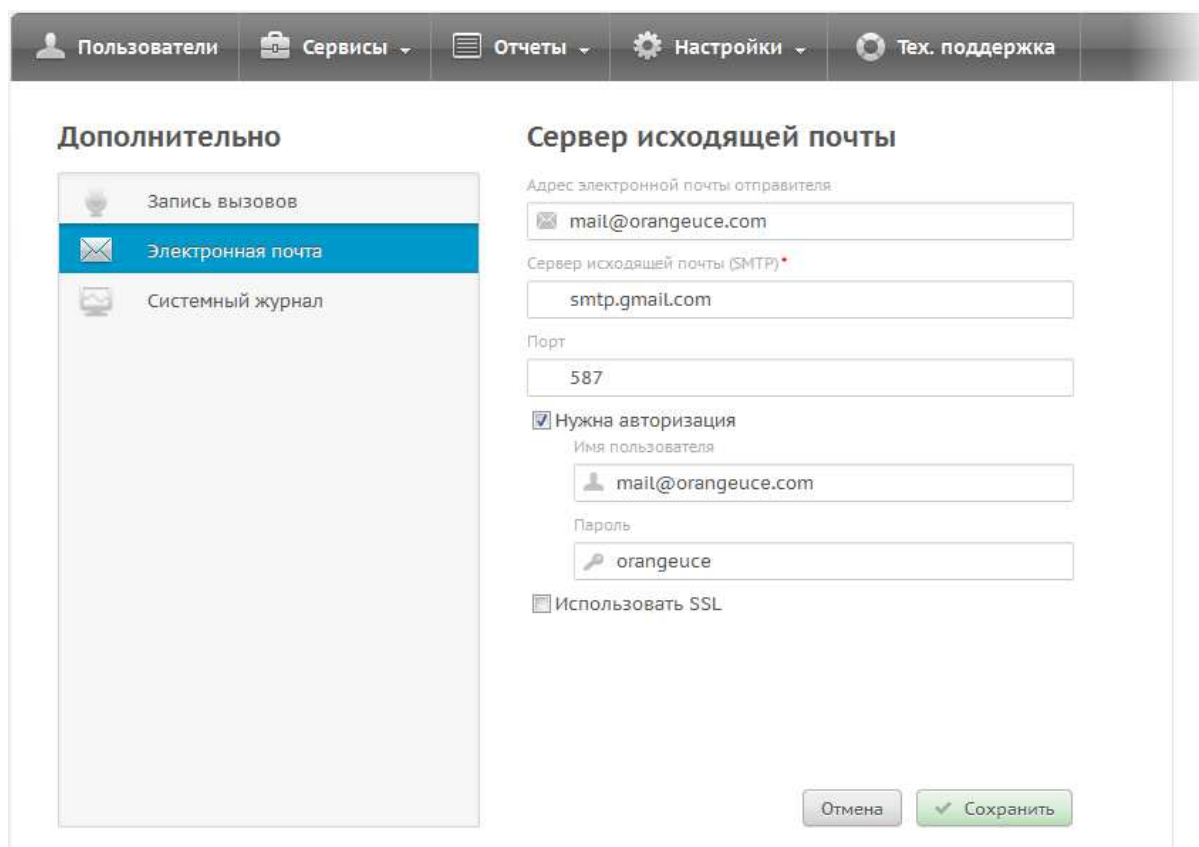
- **Максимальный объем записанных разговоров** – объем пространства в мегабайтах, которое могут занимать на диске сохраненные записи. При достижении указанного объема файлы с более старыми записями будут удалены;
- **Период хранения записей** – количество дней, по истечении которых файл будет удален. Данный период исчисляется с момента создания файла записи звонка.

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

Прослушать аудиозаписи звонков и загрузить их на свой компьютер Вы можете в разделе **История вызовов** Панели управления Orange[uc]e.

4.2.7.2. SMTP-сервер

SMTP-сервер (Simple Mail Transfer Protocol Server) - сервер исходящей почты Orange[uc]e, который обеспечивает рассылку сообщений и уведомлений пользователям системы по электронной почте. Настройка сервера исходящей почты Orange[uc]e производится в разделе **SMTP-сервер** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Другие настройки** в меню **Настройки**.



The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) menu with 'Другие настройки' (Other settings) selected. The 'SMTP-сервер' (SMTP server) configuration page is displayed. On the left, a sidebar titled 'Дополнительно' (Additional) contains links for 'Запись вызовов' (Call log), 'Электронная почта' (Email), and 'Системный журнал' (System log). The 'Электронная почта' section is active. The main area is titled 'Сервер исходящей почты' (Outgoing mail server) and contains the following fields and options:

- Адрес электронной почты отправителя (Sender email address):
- Сервер исходящей почты (SMTP) (Outgoing mail server (SMTP)):
- Порт (Port):
- ☒ Нужна авторизация (Authentication required)
 - Имя пользователя (Username):
 - Пароль (Password):
- ☐ Использовать SSL (Use SSL)

At the bottom right, there are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save).

SMTP-сервер Orange[uc]e ретранслирует сообщения на внешний сервер исходящей почты, например, корпоративный или общедоступный. Поэтому в настройках укажите параметры для подключения к нему:

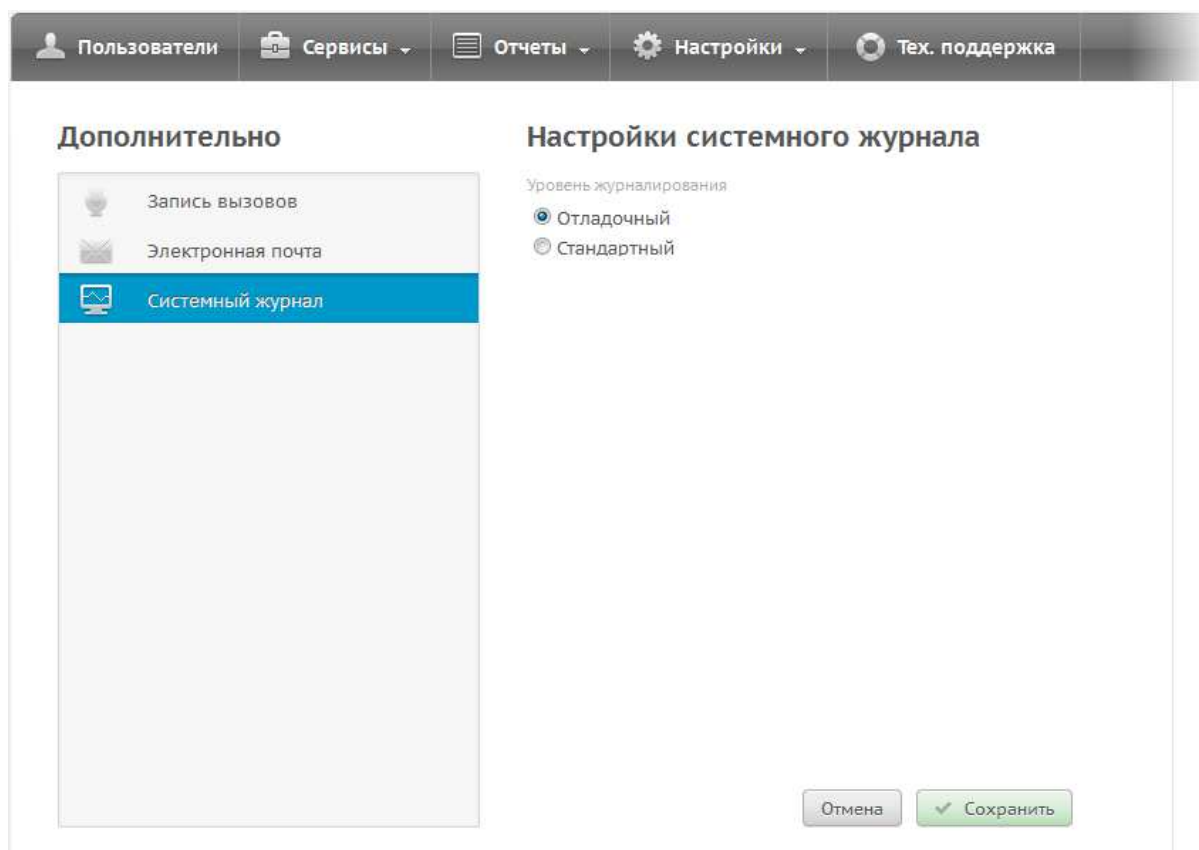
- **Адрес электронной почты отправителя** – зарегистрированный на почтовом сервере адрес e-mail, который будет указан в поле **From (От)** письма;
- **Сервер исходящей почты (SMTP)** - DNS-имя или IP-адрес сервера исходящей почты. Например, smtp.mail.ru;
- **Порт** – порт, который использует указанный сервер исходящей почты. Обычно это 25 порт. Также могут использоваться 587, 2525 (без шифрования) или 465 (с шифрованием) порты;

- **Нужна авторизация** – отметьте данную опцию, если для подключения к серверу исходящей почты требуется авторизация. Ниже введите данные зарегистрированной на почтовом сервере учетной записи - имя пользователя и пароль;
- **Использовать SSL** – отметьте опцию, если сервер исходящей почты использует соединение по протоколу SSL (Secure Sockets Layer).

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

4.2.7.3. Системный журнал

Системный журнал содержит информацию о состоянии Orange[uc]e и необходим администратору для контроля работы устройства, а также нашей службе технической поддержки для оперативного ответа на Ваши вопросы. Настройка системного журнала производится в разделе **Системный журнал** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Другие настройки** в меню **Настройки**.



Выберите уровень ведения системного журнала, отметив одну из опций:

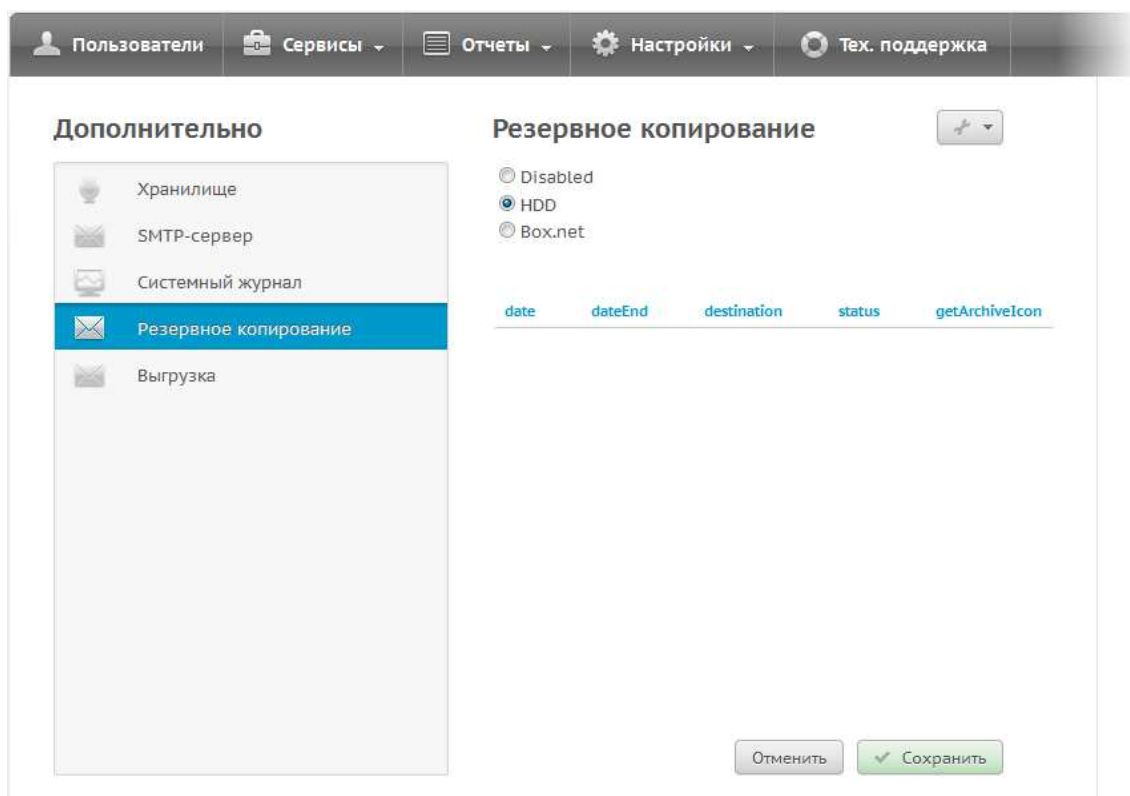
- **Отладочный** – подробная информация о состоянии системы (рекомендуется);
- **Стандартный** - краткий журнал.

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

При отправке сообщения в службу технической поддержки Orange[uc]e системный журнал будет прикреплен к Вашему запросу.

4.2.7.4. Резервное копирование

Orange[uc]e поддерживает возможность резервного копирования текущей конфигурации системы, включая загруженные пользователями аудиофайлы, с последующим восстановлением настроек из резервной копии. Управление функцией резервного копирования и восстановления системы производится в разделе **Резервное копирование** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Другие настройки** в меню **Настройки**.



Отметьте опцию **Автоматическое резервное копирование** для ежедневного сохранения конфигурации системы в автоматическом режиме.

Выберите место сохранения резервных копий:

- **Disabled** - резервное копирование отключено;
- **HDD** - на жестком диске Orange[uc]e;

- **USB** - на внешнем устройстве, подключенном к Orange[uc]e, например, жестком диске или флеш накопителе. Данный пункт будет доступен только после подключения устройства к Orange[uc]e.

Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения изменений.

Вы можете создать резервную копию конфигурации системы в любое время. Для этого нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Создать резервную копию**.

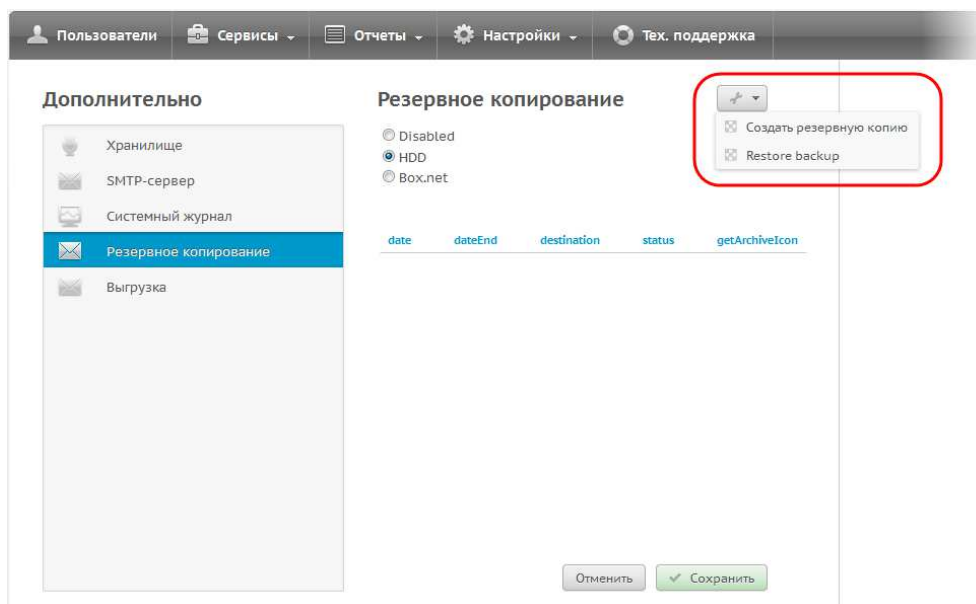
История резервного копирования представлена в виде таблицы с подробной информацией о каждой резервной копии:

- дата и время начала резервного копирования;
- дата и время окончания резервного копирования;
- место сохранения резервной копии данных;
- статус резервного копирования.

Чтобы загрузить архив с резервной копией на свой компьютер или другой носитель, кликните по кнопке **Скачать** напротив него. Для удаления резервной копии нажмите напротив нее кнопку **Удалить**.

Чтобы восстановить настройки системы из имеющейся резервной копии, нажмите кнопку **Восстановить из** напротив соответствующего архива в таблице. Для восстановления из архива, ранее сохраненного на компьютере или другом носителе, нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Восстановить резервную копию**, а затем загрузите файл с архивом.

Обратите внимание, что при восстановлении конфигурации системы текущие настройки Orange[uc]e и аудиофайлы будут заменены данными из резервной копии на дату ее создания.



4.3. Учетные записи и телефоны пользователей

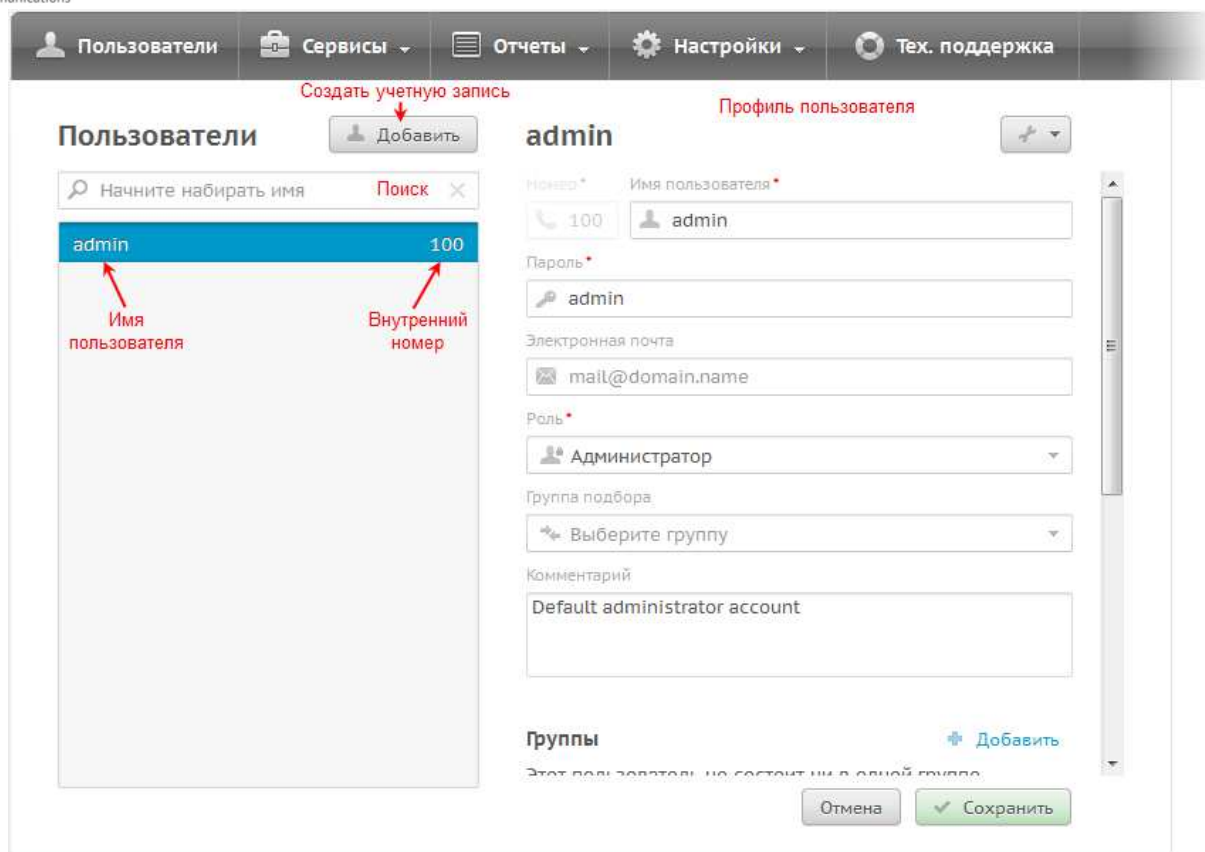
4.3.1. Настройка пользователей

Пользователь - сотрудник компании, который зарегистрирован в Orange[uc]e. Каждый пользователь системы имеет отдельную учетную запись и свой внутренний номер (extension number) - уникальный трехзначный номер телефона внутри организации. Настройка учетных записей осуществляется в разделе **Пользователи** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите меню **Пользователи**.

В левой части раздела представлен список пользователей с указанием имени и внутреннего номера каждого из них. Кликните по учетной записи в списке, чтобы просмотреть или изменить профиль данного пользователя. Профиль содержит информацию о сотруднике и настройки его рабочего окружения, в том числе телефонных аппаратов.

Если требуется быстро найти пользователя, начните вводить в строку поиска его имя, внутренний номер или название группы, в которую он входит. По мере ввода в списке останутся только те сотрудники, которые соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.

По умолчанию в системе зарегистрирован единственный пользователь с правами администратора, под учетной записью которого Вы войдете в Панель управления в начале работы с Orange[uc]e. Создайте учетные записи всем сотрудникам, которым это необходимо, например, если они пользуются телефонной связью. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и укажите данные о пользователе.



Подробное описание настроек учетной записи пользователя представлено ниже.

Номер - трехзначный номер телефона сотрудника внутри компании. При создании новой учетной записи Orange[uc]e автоматически предлагает внутренние номера по порядку начиная с 100, но Вы можете выбрать для сотрудника любой свободный номер. В дальнейшем внутренний номер телефона пользователя не может быть изменен.

Некоторые внутренние номера по умолчанию заняты системой. Их нельзя использовать! *Подробнее см. Приложение 2.*

Имя пользователя - фамилия и имя пользователя, или его никнейм. Вместе с паролем используется для входа в Панель управления Orange[uc]e (только пользователь с правами Администратор) и приложение Personal Assistant.

Пароль - пароль пользователя для входа в Панель управления Orange[uc]e (только пользователь с правами Администратор) и приложение Personal Assistant. Пароль должен содержать от 5 до 100 символов и может включать буквы, специальные символы и цифры.

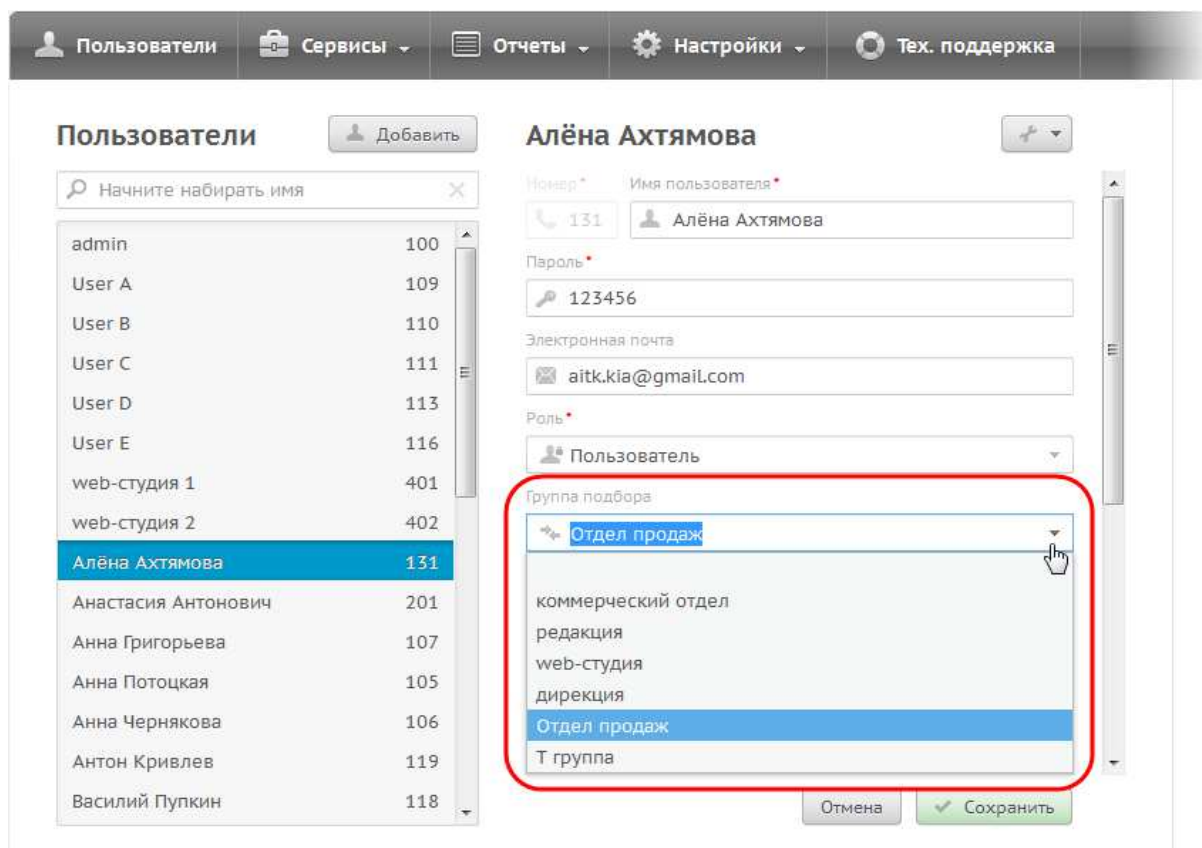
Электронная почта - адрес электронной почты сотрудника. Указанный e-mail используется для восстановления пароля и получения служебных уведомлений, например, о новой голосовой почте.

Роль - права пользователя в системе Orange[uc]e:

- **Пользователь** - возможность принимать и совершать вызовы, изменение личных настроек;
- **Супервизор** - права **Пользователь** + возможность прослушивать записи разговоров и изменять статус присутствия в сети других сотрудников;
- **Администратор** – права **Супервизор** + полный доступ к Панели управления для настройки Orange[uc]e.

Таким образом, для настройки и текущего администрирования Orange[uc]e предоставьте пользователю роль **Администратор**. Только администраторы имеют доступ к Панели управления. Роль **Супервизор**, как правило, необходима начальникам отделов и менеджерам для контроля подчиненных. Сотрудникам, которые пользуются телефонной и факсимильной связью, достаточно роли **Пользователь**.

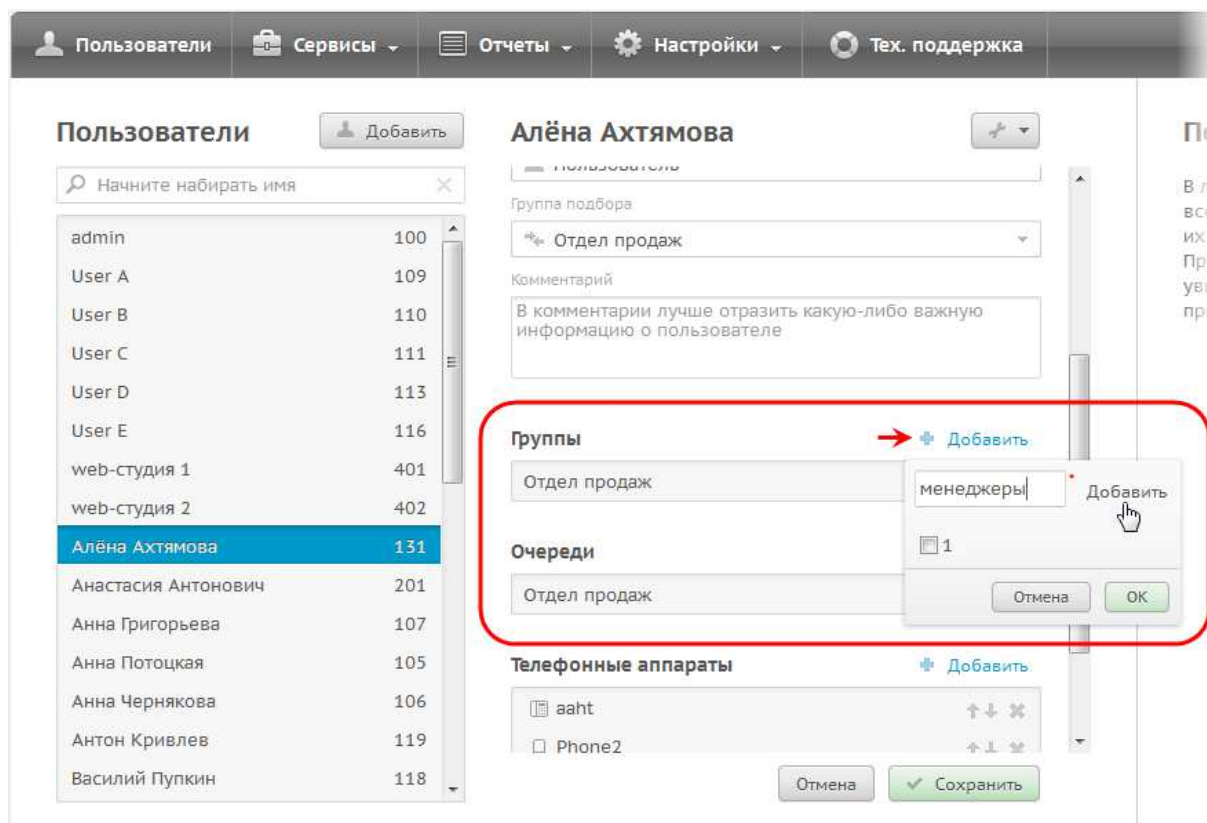
Группа подбора - группа перехвата вызовов (*подробнее см. параграф "7.4.3. Группы подбора"*). Выберите из списка группу подбора, в которую входит сотрудник. Если пользователь не является участником группы подбора, выберите пустое значение.



Группы подбора необходимо создать заранее в разделе **Группы подбора** Панели управления. В нем Вы также можете выбрать участников группы подбора. *Подробнее см. параграф "7.4.3. Группы подбора"*.

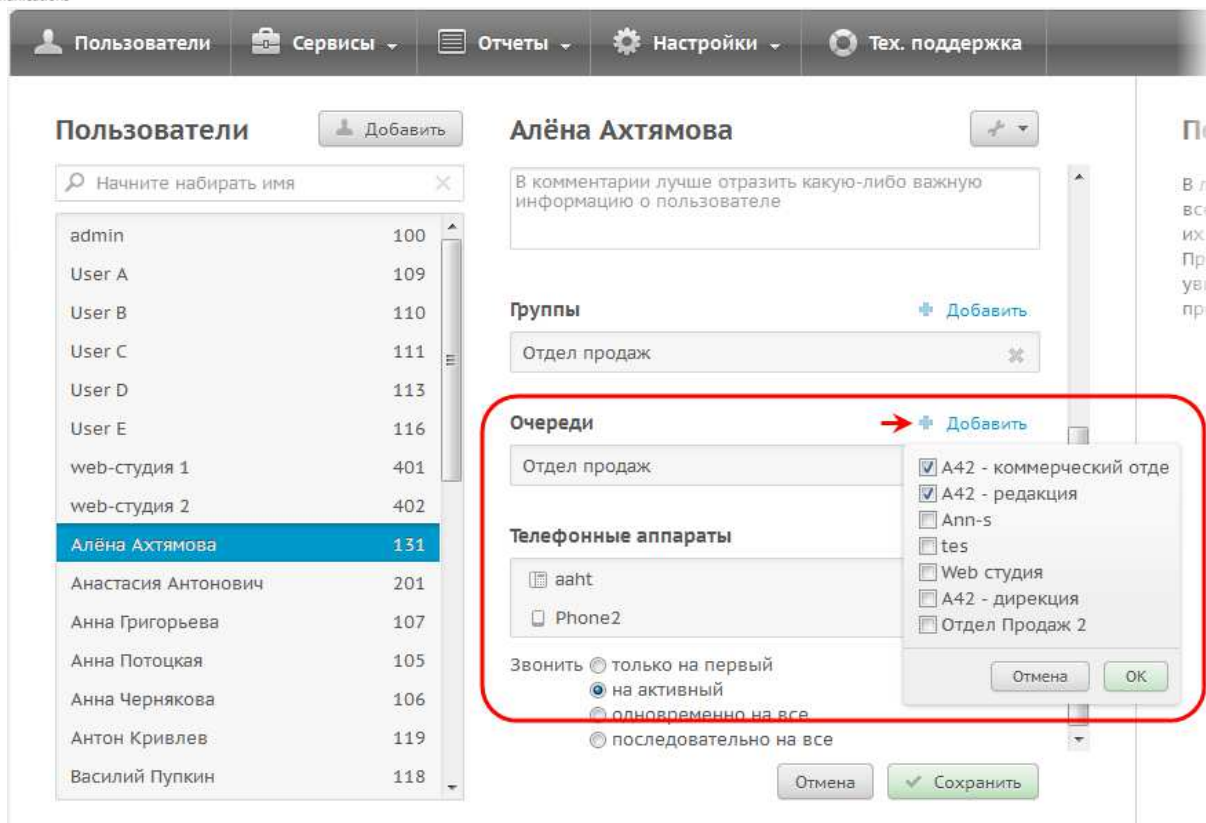
Комментарий – заметки, дополнительная информация о пользователе.

Группы - группа сотрудников, в которую входит пользователь. Группы предназначены для логического объединения сотрудников. Например, работников одного отдела или операторов call-центра. Пользователь может одновременно входить в несколько групп. Для того чтобы добавить пользователя в группу, нажмите кнопку **Добавить** и отметьте подходящие группы в списке, а затем нажмите кнопку **ОК**. Если нужной группы нет в списке, введите ее название в поле **Новая группа** и нажмите **Добавить**.



Для удаления пользователя из группы нажмите кнопку **Удалить** напротив нее.

Очереди - список очередей, которые обслуживает сотрудник. Очередь - сервис распределения входящих вызовов в группе операторов (*подробнее см. параграф "7.4.1. Очереди"*). Пользователь может одновременно обслуживать несколько очередей. Для того чтобы добавить пользователя в очередь, нажмите кнопку **Добавить** и отметьте подходящие очереди в списке, а затем нажмите кнопку **ОК**.



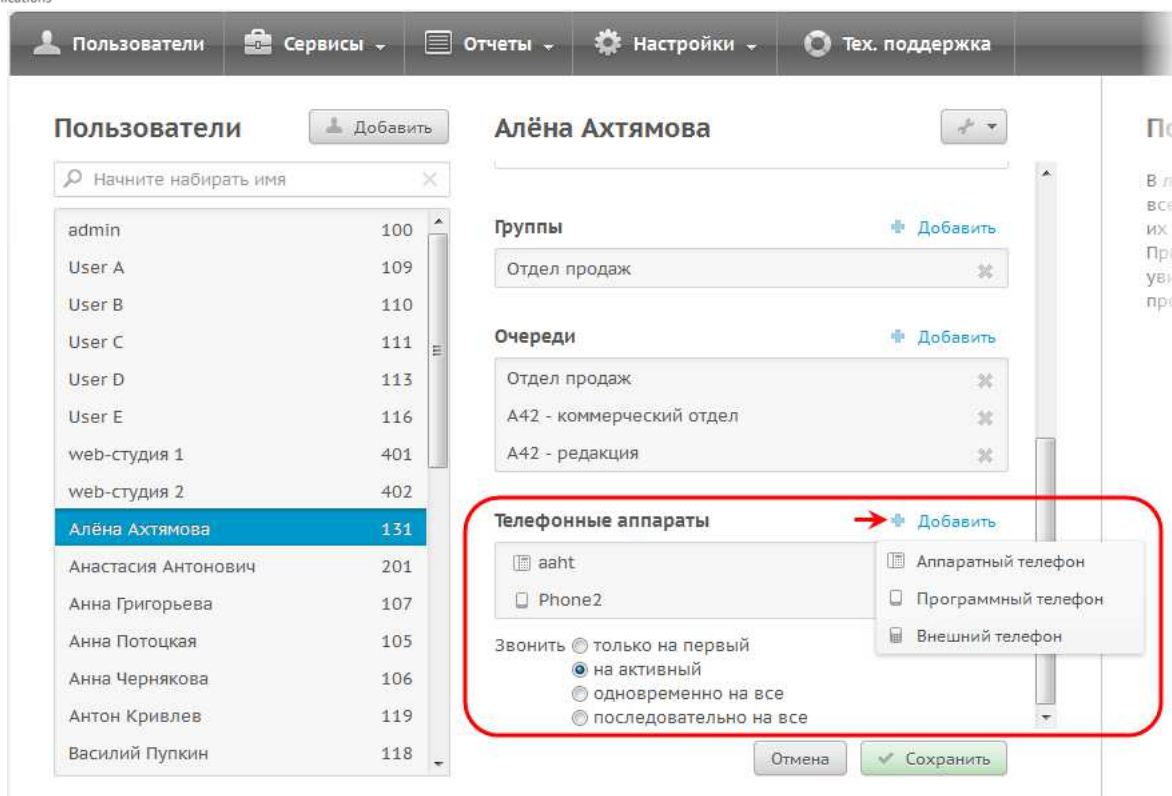
Для удаления пользователя из очереди нажмите кнопку **Удалить** напротив нее.

Очереди необходимо создать заранее в разделе **Очереди** Панели управления. В нем Вы также можете выбрать участников очереди. *Подробнее см. параграф "7.4.1. Очереди".*

Телефонные аппараты – список телефонов сотрудника. Пользователь может работать с тремя типами телефонов:

- **Аппаратный** - стационарный VoIP-телефон (SIP-телефон, IP-телефон) в организации;
- **Программный** - компьютерная программа (SIP-клиент, Softphone) для звонков по протоколу SIP с компьютера или мобильного телефона;
- **Внешний** - телефон, не подключенный непосредственно к Orange[uc]e, например, мобильный или домашний.

Для того чтобы добавить телефон пользователю, нажмите кнопку **Добавить** и выберите тип телефона: **Аппаратный телефон**, **Программный телефон** или **Внешний телефон**. Настройте и сохраните параметры телефона (*подробнее см. параграф "7.3.2. Телефоны пользователей"*).



Пользователи Добавить

Начните набирать имя

admin	100
User A	109
User B	110
User C	111
User D	113
User E	116
web-студия 1	401
web-студия 2	402
Алёна Ахтямова	131
Анастасия Антонович	201
Анна Григорьева	107
Анна Поточкая	105
Анна Чернякова	106
Антон Кривлев	119
Василий Пупкин	118

Алёна Ахтямова Добавить

Группы Добавить

Отдел продаж

Очереди Добавить

Отдел продаж
A42 - коммерческий отдел
A42 - редакция

Телефонные аппараты Добавить

aaht
Phone2

Звонить

- ☐ только на первый
- ☒ на активный
- ☐ одновременно на все
- ☐ последовательно на все

Аппаратный телефон
Программный телефон
Внешний телефон

Отмена Сохранить

Ниже выберите режим приема входящих звонков на телефоны пользователя, отметив в области **Звонить** соответствующую опцию:

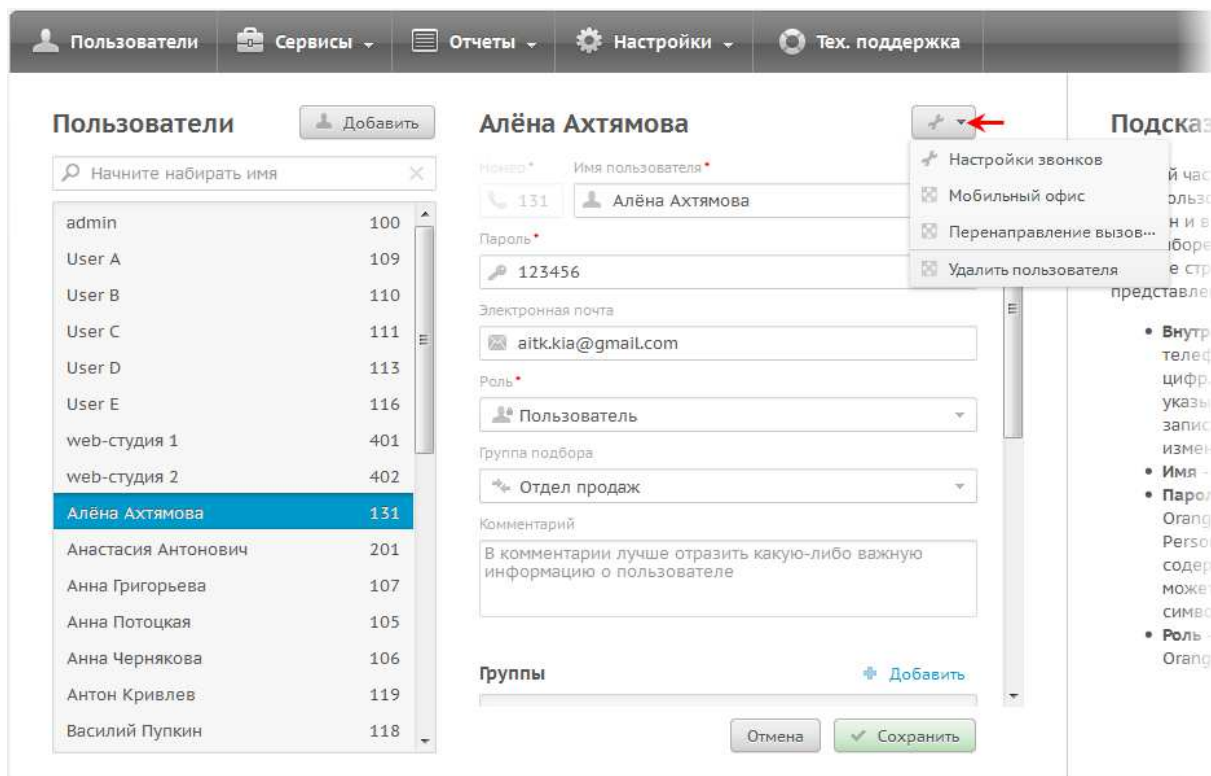
- **только на первый** - звонки будут поступать только на первый телефон в списке;
- **на активный** - звонки будут поступать только на активный телефон. Это телефон, на котором пользователь доступен в текущий момент времени;
- **одновременно на все** - входящие звонки будут поступать одновременно на все телефоны пользователя, пока он не ответит на любом из них;
- **последовательно на все** - входящие звонки будут поступать поочередно на все телефоны пользователя, пока он не ответит на любом из них.

При выборе пунктов **только на первый** или **последовательно на все** может потребоваться изменить порядок телефонов в списке аппаратов пользователя. Для этого нажмите кнопку "вверх" или "вниз" напротив телефона.

Если телефон более не используется, его можно удалить из списка аппаратов сотрудника. Для этого нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

Пользователи самостоятельно могут управлять своими телефонами в приложении Personal Assistant: добавлять номера внешних телефонов, изменять режим приема входящих звонков и указывать активный телефон, на котором они доступны в текущий момент. Активный телефон также можно выбрать с самого аппарата, набрав на нем специальный код *4.

При необходимости укажите дополнительные параметры звонков для пользователя, предоставьте ему доступ к сервису Мобильный офис и настройте правила переадресации входящих вызовов. Для этого нажмите кнопку **Настройки** и выберите соответствующий пункт. *Подробнее см. параграфы 7.3.3 – 7.3.5.*



Если учетная запись более не используется, Вы можете удалить ее из системы. Для этого на странице профиля данного сотрудника нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Удалить пользователя**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.

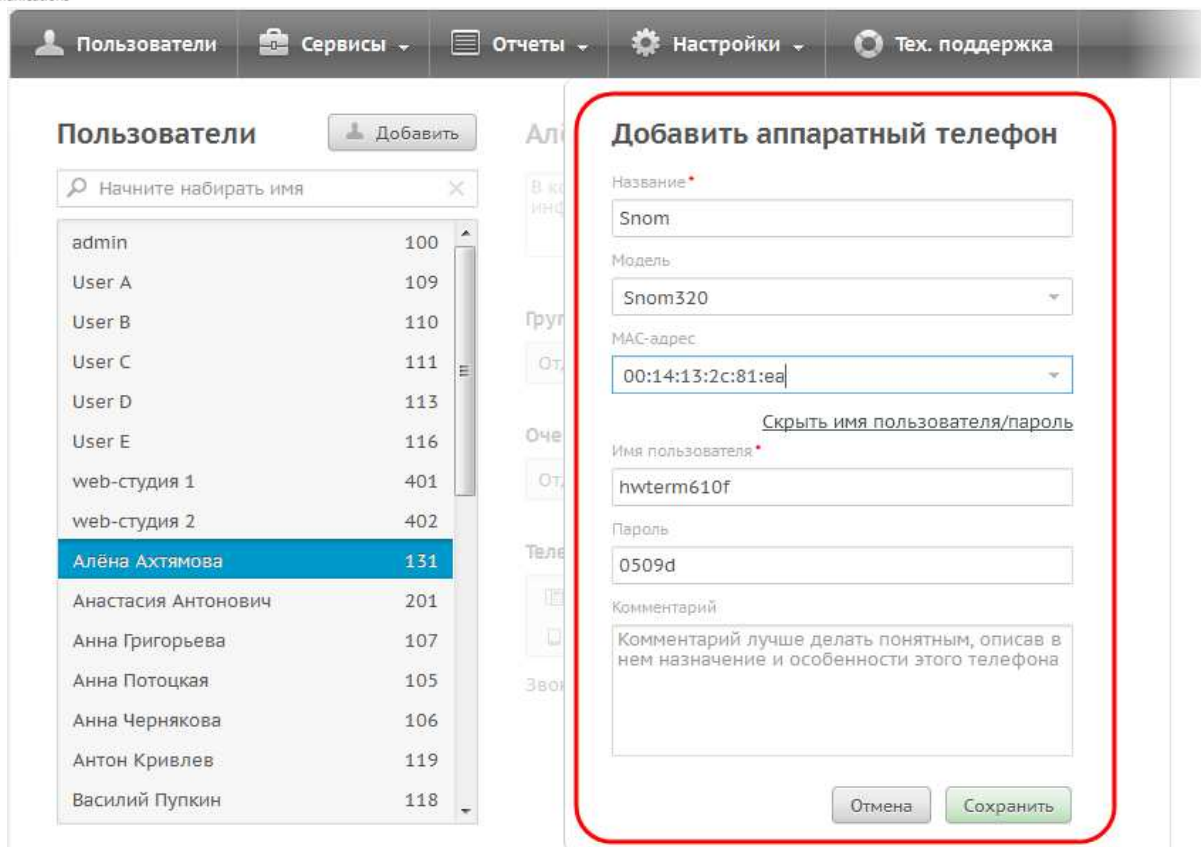
Будьте внимательны, т.к. удаленного пользователя невозможно восстановить. Сотрудник, учетная запись которого была удалена, не сможет выполнять и принимать звонки, а также использовать другие сервисы Orange[uc]e.

4.3.2. Телефоны пользователей

4.3.2.1. Аппаратный телефон

Аппаратный телефон - стационарный VoIP-телефон (SIP-телефон, IP-телефон) в организации.

Перед подключением аппаратного телефона к Orange[uc]e для него необходимо настроить следующие параметры.



Пользователи

Начните набирать имя

admin	100
User A	109
User B	110
User C	111
User D	113
User E	116
web-студия 1	401
web-студия 2	402
Алёна Ахтямова	131
Анастасия Антонович	201
Анна Григорьева	107
Анна Потоцкая	105
Анна Чернякова	106
Антон Кривлев	119
Василий Пупкин	118

Добавить аппаратный телефон

Название: Snom

Модель: Snom320

MAC-адрес: 00:14:13:2c:81:ea

[Скрыть имя пользователя/пароль](#)

Имя пользователя: hwterm610f

Пароль: 0509d

Комментарий: Комментарий лучше делать понятным, описав в нем назначение и особенности этого телефона

Отмена Сохранить

Название - наименование телефона, которое будет отображаться в списке телефонных аппаратов на странице профиля пользователя, в его приложении Personal Assistant и на дисплее телефонного аппарата.

Модель - модель телефона.

Для телефона с функцией автоматического получения настроек SIP (Auto Provisioning), выберите его модель и в следующем поле введите его MAC-адрес. В этом случае телефон получит настройки для подключения к Orange[uc]e автоматически. Узнать, поддерживает ли телефон функцию Auto Provisioning, можно из документации к аппарату.

Если модели телефона нет в списке, выберите **Стандартная**. При этом потребуется вручную указать параметры авторизации SIP в настройках аппарата, поэтому в следующем поле вводить его MAC-адрес не обязательно. Телефоны без функции Auto Provisioning также необходимо настроить вручную.

В случае если модель Вашего телефона отсутствует в списке, но он имеет функцию автоматического получения настроек SIP (Auto Provisioning), пожалуйста, свяжитесь со службой технической поддержки нашей компании, чтобы мы могли добавить данную модель телефона в Orange[uc]e.

MAC-адрес - MAC-адрес телефонного аппарата. Указывается только для телефонов с поддержкой функции автоматического получения настроек SIP (Auto Provisioning). MAC-

адрес, как правило, можно найти на наклейке с обратной стороны телефона или в его настройках.

Имя пользователя - уникальный идентификатор для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона имя пользователя будет сгенерировано автоматически, но Вы можете вручную ввести другое, более подходящее имя. Оно должно содержать только латинские буквы и цифры.

Пароль - пароль для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона пароль будет сгенерирован автоматически, но Вы можете вручную ввести другой, более подходящий пароль. Он должен содержать от 5 до 100 символов и может включать буквы, специальные символы и цифры.

Для того чтобы скрыть или отобразить имя пользователя и пароль на странице настроек аппаратного телефона, кликните опцию **Показать (Скрыть) имя пользователя / пароль**.

Комментарий - примечание, дополнительная информация о телефоне.

Обязательные для заполнения поля отмечены знаком *. Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных в настройки аппаратного телефона изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

Подключение аппаратного телефона к Orange[uc]e

Способ конфигурации IP-телефона будет зависеть от наличия в нем функции автоматического получения настроек SIP (Auto Provisioning). Подробную информацию о возможностях аппарата Вы можете найти в документации к нему.

Прежде всего, настройте сетевые параметры VoIP-телефона, если ранее он не был подключен к локальной сети. Обычно они автоматически передаются устройствам от DHCP-сервера сети. При его отсутствии воспользуйтесь DHCP-сервером Orange[uc]e. *Подробнее см. параграф "3.6.2. Локальная сеть"*. Обратите внимание, что для получения динамического IP-адреса в настройках телефона необходимо включить соответствующую опцию.

При подключении к локальной сети VoIP-телефон с поддержкой функции Auto Provisioning автоматически получит необходимые для работы SIP-параметры от Orange[uc]e. Процесс инициализации телефона может занять некоторое время, о чем Вы увидите сообщение на дисплее аппарата.

Если IP-телефон не имеет функции Auto Provisioning либо его автоматическая конфигурация не поддерживается Orange[uc]e, вручную укажите необходимые параметры в настройках аппарата. Для этого зайдите в меню конфигурации телефона на самом

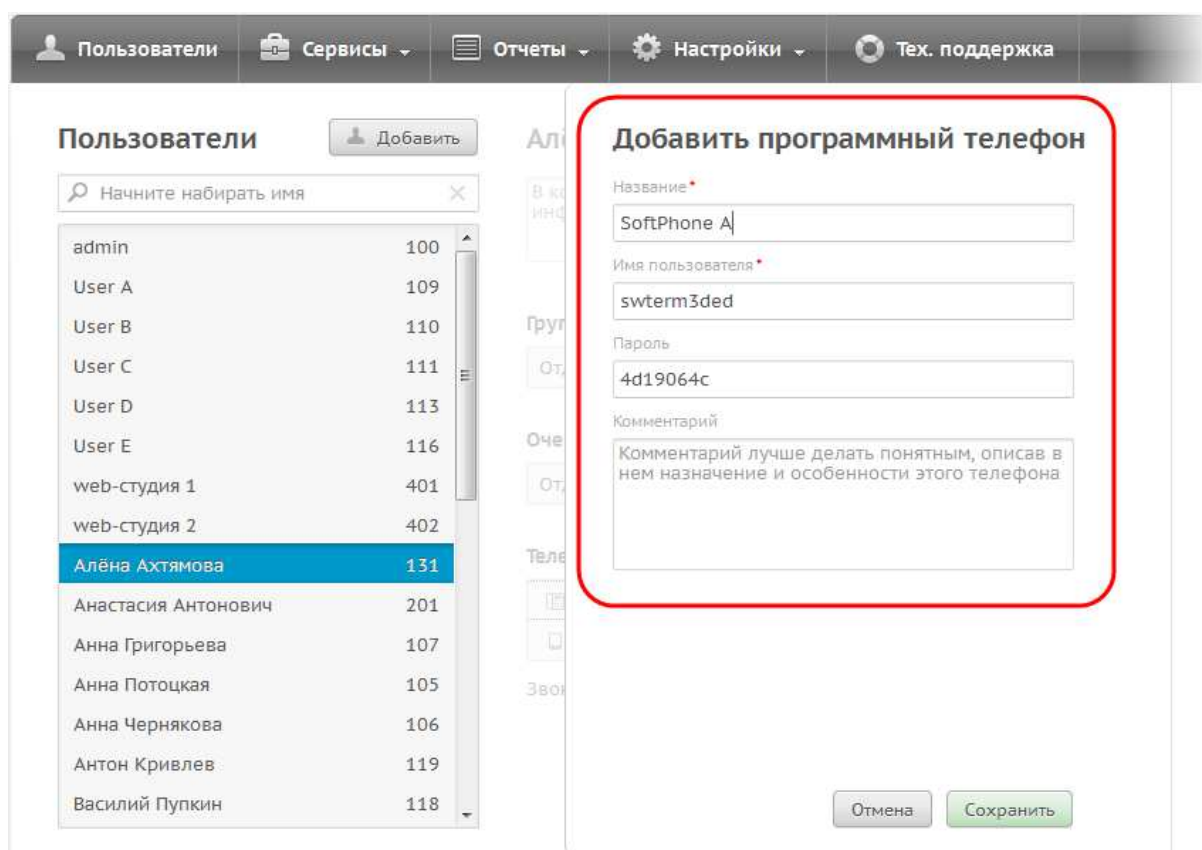
аппарате либо в его веб-интерфейс администрирования со своего компьютера. Перейдите в раздел настройки SIP-параметров телефона. Его название будет отличаться на различных моделях аппаратов, например, **SIP-аккаунт**, **VoIP** и т.п. Найдите опции, которые позволяют указать учетные данные для регистрации телефона на SIP-сервере, коим будет являться Orange[uc]e. Введите идентификационное имя (имя пользователя) и пароль. В качестве SIP-сервера укажите IP-адрес Orange[uc]e и порт 5060. После сохранения настроек и инициализации аппарата, он будет готов к работе.

Предлагаемые скриншоты настроек телефона приведены в качестве примера. Наименования меню и внешний вид интерфейса администрирования будут зависеть от модели аппарата. Если у Вас возникли затруднения с ручной настройкой SIP-параметров VoIP-телефона, пожалуйста, обратитесь в нашу службу технической поддержки.

4.3.2.2. Программный телефон

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

Перед подключением программного телефона к Orange[uc]e для него необходимо настроить следующие параметры.



The screenshot shows the 'Пользователи' (Users) section of the Orange[uc]e administration interface. A modal dialog box titled 'Добавить программный телефон' (Add softphone) is open, highlighted with a red border. The dialog contains the following fields:

- Название** (Name): SoftPhone A
- Имя пользователя** (Username): swterm3ded
- Пароль** (Password): 4d19064c
- Комментарий** (Comment): Комментарий лучше делать понятным, описав в нем назначение и особенности этого телефона

At the bottom of the dialog are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save). In the background, the 'Пользователи' list is visible, with 'Алёна Ахтямова' (Alena Akhtyмова) selected.

Название - наименование телефона, которое будет отображаться в списке телефонных аппаратов на странице профиля пользователя и в его приложении Personal Assistant.

Имя пользователя - уникальный идентификатор для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона имя пользователя будет сгенерировано автоматически, но Вы можете вручную ввести другое, более подходящее имя. Оно должно содержать только латинские буквы и цифры.

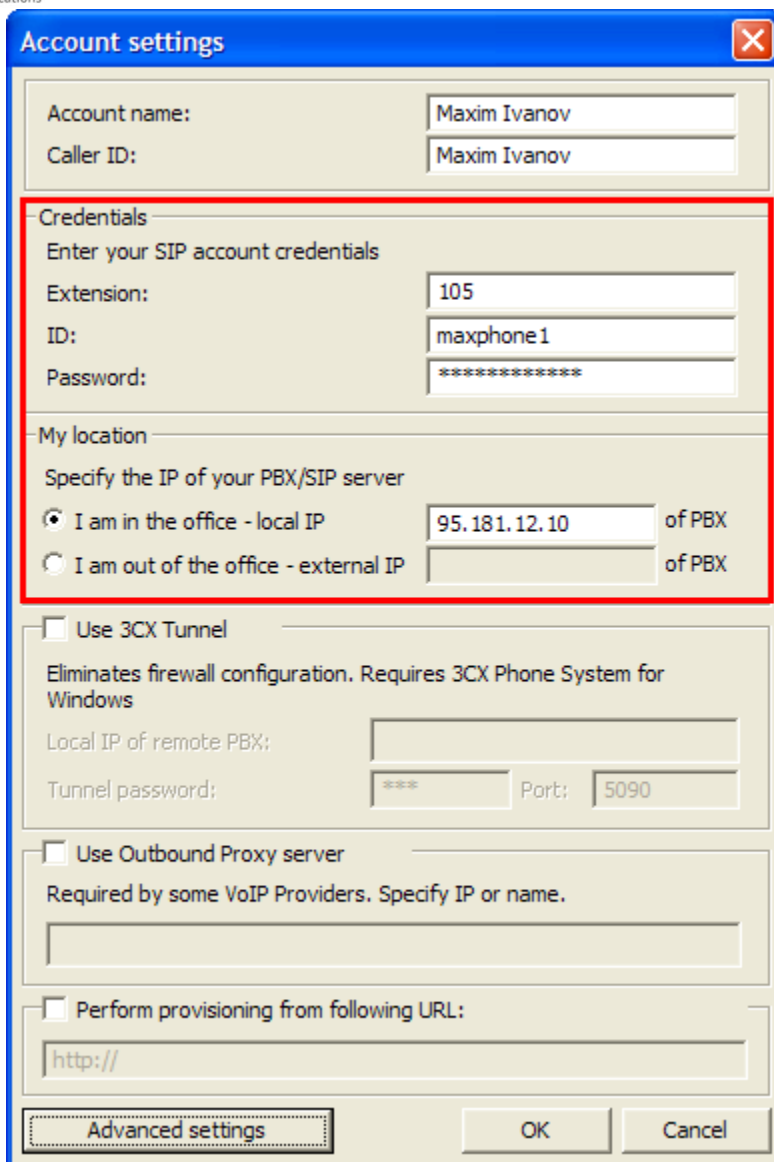
Пароль - пароль для подключения телефона к Orange[uc]e. При добавлении телефона пароль будет сгенерирован автоматически, но Вы можете вручную ввести другой, более подходящий пароль. Он должен содержать от 5 до 100 символов и может включать буквы, специальные символы и цифры.

Комментарий - примечание, дополнительная информация о телефоне.

Обязательные для заполнения поля отмечены знаком *. Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных в настройки программного телефона изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

Подключение программного телефона к Orange[uc]e

В настройках SIP-клиента укажите параметры авторизации на Сервере универсальных коммуникаций. Как правило, нужные опции находятся в разделе **Настройки аккаунта, SIP аутентификация, Учетная запись SIP** и т.п. настроек программного телефона. Названия могут отличаться в разных версиях софтверов. Введите имя пользователя и пароль, а также IP-адрес Orange[uc]e в качестве PBX / SIP-сервера. Обратите внимание, что для программного телефона, который работает вне локальной сети организации (удаленные сотрудники, мобильный SIP-клиент и т.п.), следует вводить внешний IP-адрес Orange[uc]e.



Account settings

Account name: Maxim Ivanov
Caller ID: Maxim Ivanov

Credentials
Enter your SIP account credentials
Extension: 105
ID: maxphone1
Password: *****

My location
Specify the IP of your PBX/SIP server
☒ I am in the office - local IP 95.181.12.10 of PBX
☐ I am out of the office - external IP of PBX

☐ Use 3CX Tunnel
Eliminates firewall configuration. Requires 3CX Phone System for Windows
Local IP of remote PBX:
Tunnel password: **** Port: 5090

☐ Use Outbound Proxy server
Required by some VoIP Providers. Specify IP or name.

☐ Perform provisioning from following URL:
http://

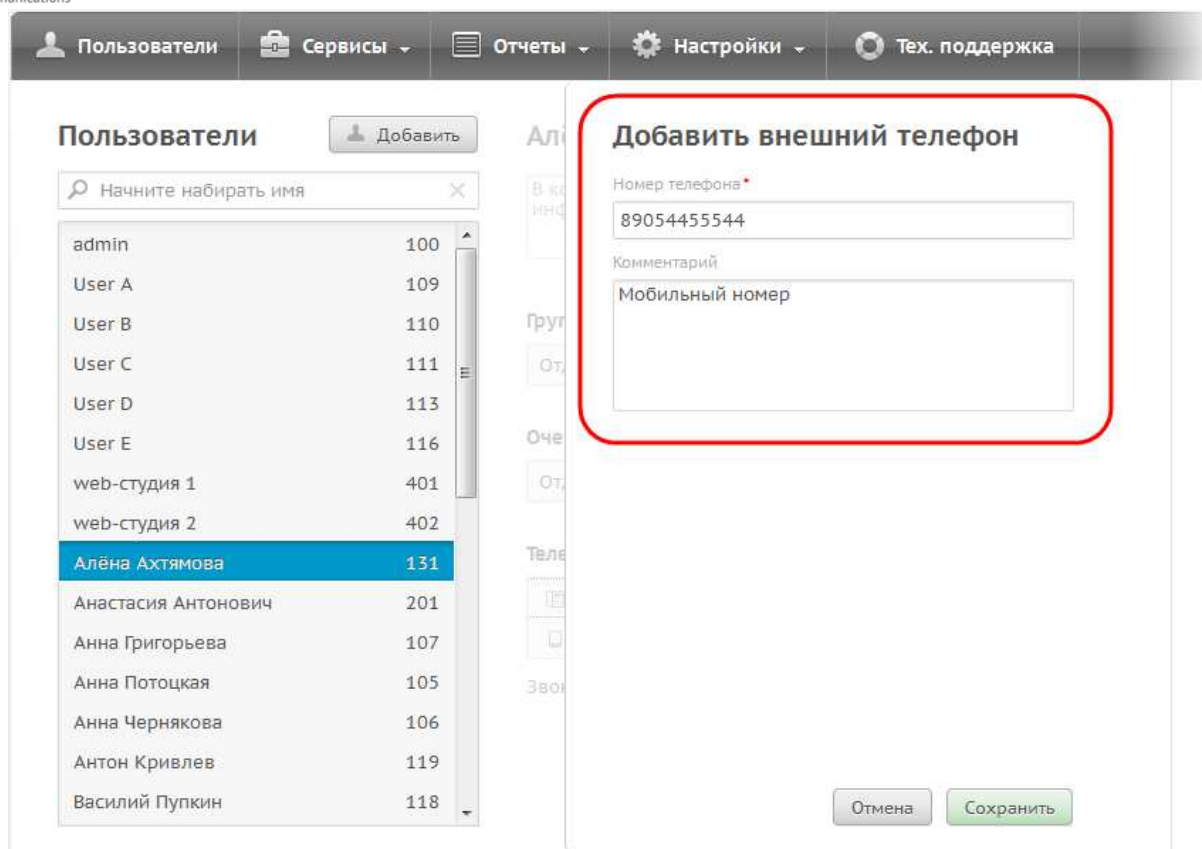
Advanced settings OK Cancel

Предлагаемые скриншоты настроек софтверных приведены в качестве примера. Наименования меню и внешний вид интерфейса будут зависеть от используемого SIP-клиента. Если у Вас возникли затруднения с ручной настройкой параметров программного телефона, пожалуйста, обратитесь в нашу службу технической поддержки.

4.3.2.3. Внешний телефон

Внешний телефон - телефон, не подключенный непосредственно к Orange[uc]e, например, мобильный или домашний.

Внешний телефон можно использовать почти так же, как и офисный, в том числе звонить на него по внутреннему номеру сотрудника. Для этого телефон достаточно добавить в профиль пользователя. На самом аппарате не требуется производить каких-либо настроек.



The screenshot shows the 'Пользователи' (Users) section of the Orange[uc]e interface. A list of users is displayed, with 'Алёна Ахтямова' (Alena Akhtyмова) selected. To the right, a modal window titled 'Добавить внешний телефон' (Add external phone) is open. The form contains the following fields:

- Номер телефона *** (Phone number *): A text input field containing the number '89054455544'.
- Комментарий** (Comment): A text area with the placeholder text 'Мобильный номер' (Mobile number).

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save).

В поле **Номер телефона** введите номер внешнего телефона сотрудника. Например, мобильный. Формат номера должен соответствовать правилам набора, которые заданы в разделе **Исходящие вызовы** (подробнее см. параграф "7.2.4. Исходящие вызовы").

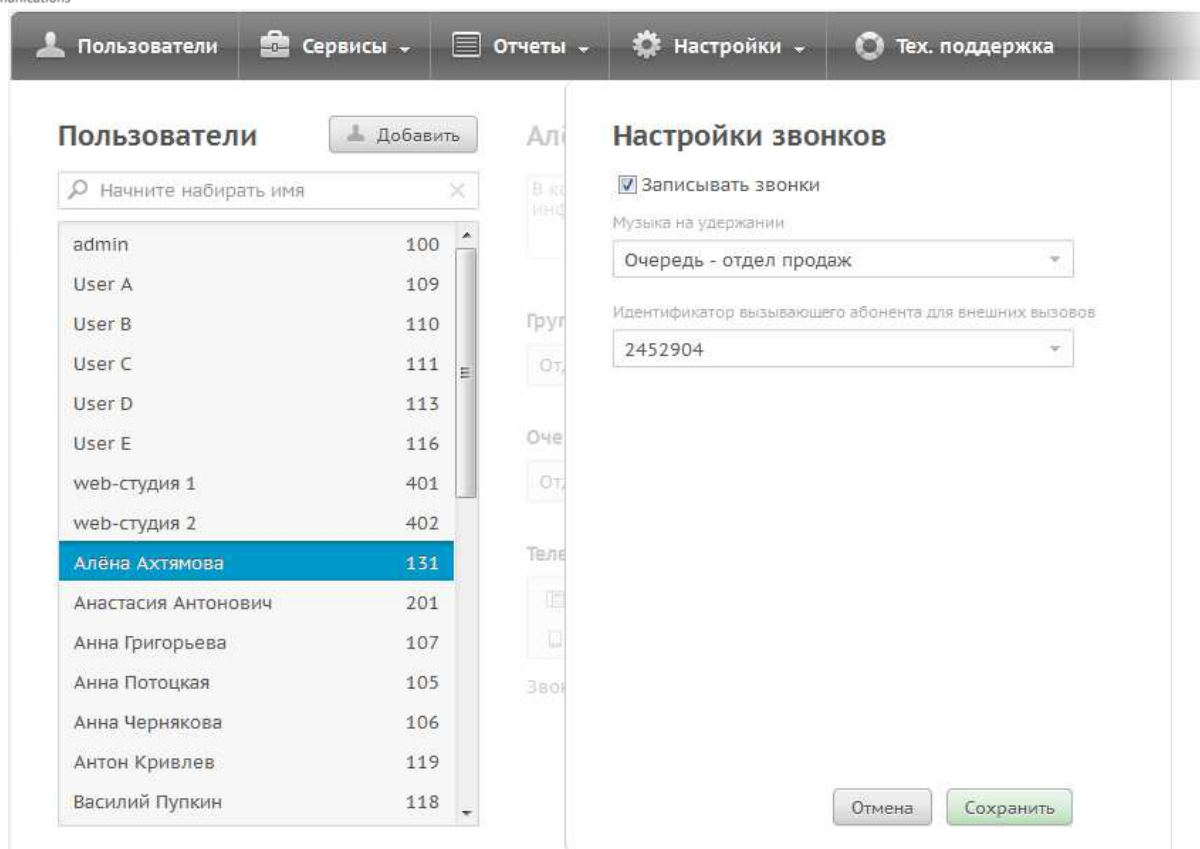
При желании укажите дополнительную информацию о телефоне в поле **Комментарий**.

Обязательные для заполнения поля отмечены знаком *. Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных в настройки программного телефона изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

При использовании внешних телефонов могут быть недоступны некоторые сервисы Orange[uc]e, в частности прием вызовов из очереди и запись голосового сообщения при звонке на сотовый телефон пользователя. Это связано с настройками услуг в сетях сотовых операторов и не является ошибкой в работе Сервера универсальных коммуникаций.

4.3.3. Настройка звонков

В профиле каждого сотрудника имеется возможность настроить индивидуальные параметры звонков. Для этого нажмите кнопку **Настройки** и выберите пункт **Настройки звонков**.



Пользователи

Начните набирать имя

admin	100
User A	109
User B	110
User C	111
User D	113
User E	116
web-студия 1	401
web-студия 2	402
Алёна Ахтямова	131
Анастасия Антонович	201
Анна Григорьева	107
Анна Потоцкая	105
Анна Чернякова	106
Антон Кривлев	119
Василий Пупкин	118

Настройки звонков

☒ Записывать звонки

Музыка на удержании

Очередь - отдел продаж

Идентификатор вызывающего абонента для внешних вызовов

2452904

Отмена Сохранить

Orange[uc]e может вести запись всех разговоров сотрудника. Для того чтобы включить данную функцию отметьте опцию **Записывать звонки**. В этом случае входящие и исходящие звонки пользователя будут записаны в аудиофайлы, которые доступны в разделе **История вызовов** (подробнее см. параграф "7.5. Статистика звонков").

Вызывающие абоненты при удержании сотрудником их звонков могут слышать определенную мелодию или аудиозапись. Выберите ее в списке **Музыка на удержании**. Плейлист для удержания вызовов необходимо создать заранее (подробнее см. параграф "7.4.4. Музыка на удержании").

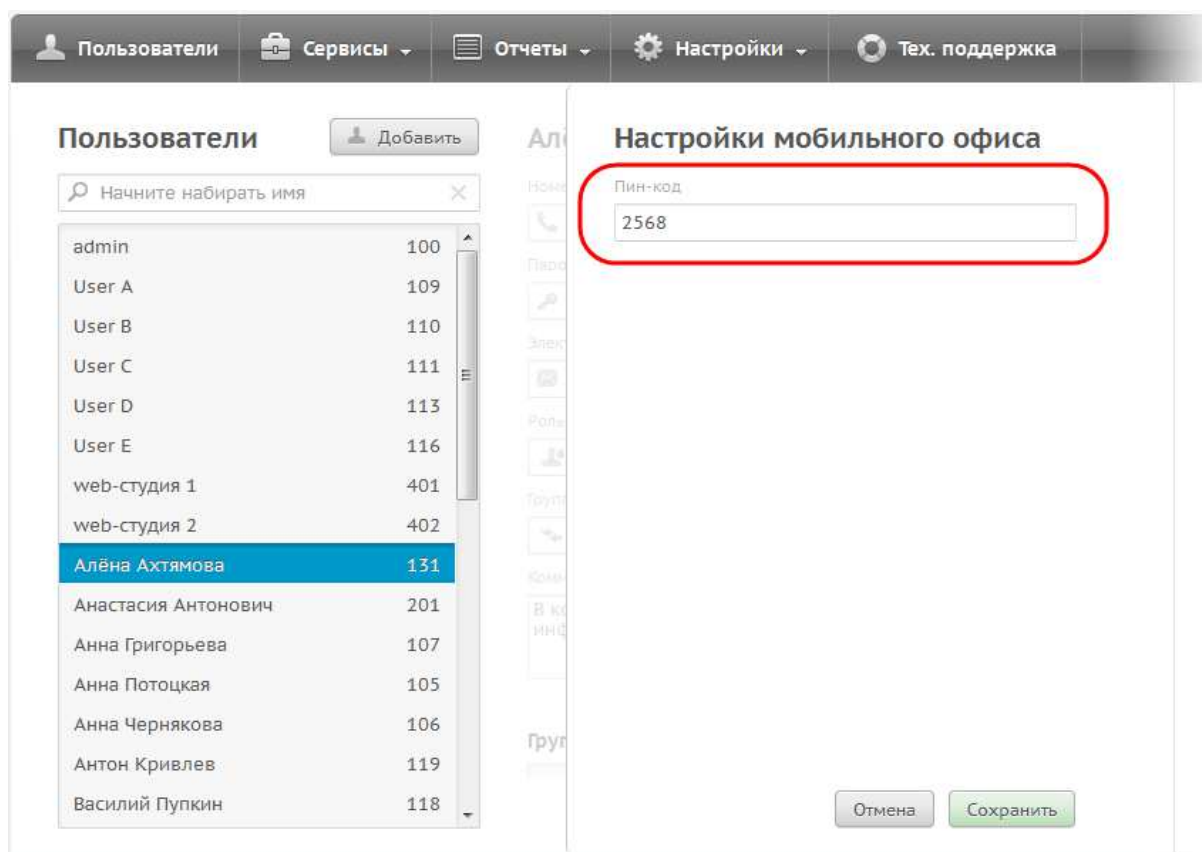
При исходящих звонках сотрудника у вызываемых абонентов будет определяться закрепленный за ним городской номер телефона (подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы") либо **Номер вызывающего абонента по умолчанию**, указанный в настройках провайдера (подробнее см. параграф "7.2.3. Провайдеры"). Для того чтобы использовать другой номер, выберите его в поле **Идентификатор вызывающего абонента для внешних вызовов**. Данный номер предоставляется поставщиком услуг VoIP-телефонии. Его необходимо заранее добавить в список **Внешние номера** на странице настроек соответствующего провайдера (подробнее см. параграф "3.3. Провайдеры").

Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Чтобы отменить редактирование, нажмите кнопку **Отмена**.

4.3.4. Доступ к Мобильному офису

Сотрудник, работающий вне офиса, может получить доступ к телефонной сети компании благодаря сервису Мобильный офис. Чтобы предоставить работнику доступ к данному сервису нажмите кнопку **Настройки** на странице профиля пользователя и выберите пункт **Мобильный офис**.

Укажите уникальный пин-код для доступа пользователя к телефонной сети компании через Мобильный офис. Пин-код должен содержать 4 цифры. Нажмите кнопку **Сохранить**.



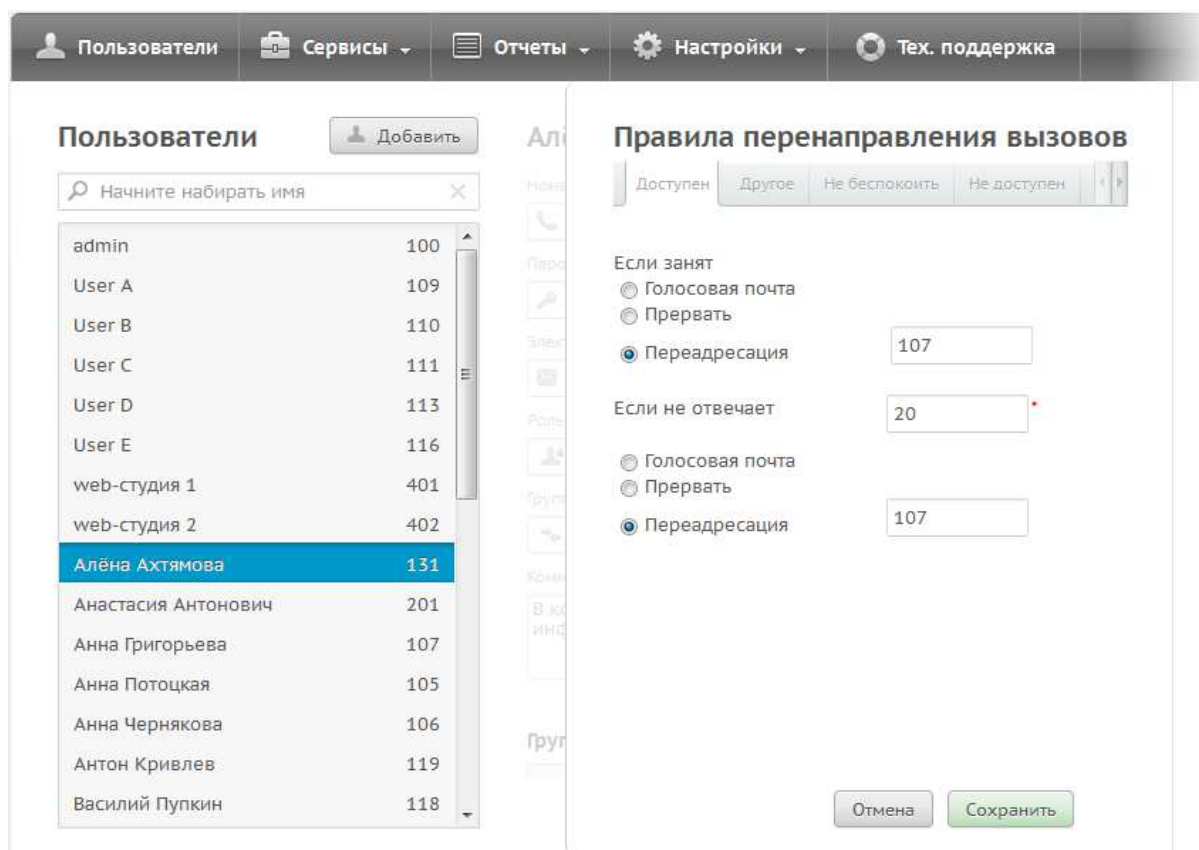
Пользователи	
admin	100
User A	109
User B	110
User C	111
User D	113
User E	116
web-студия 1	401
web-студия 2	402
Алёна Ахтямова	131
Анастасия Антонович	201
Анна Григорьева	107
Анна Потockая	105
Анна Чернякова	106
Антон Кривлев	119
Василий Пупкин	118

Настройки мобильного офиса
Пин-код

Сервис Мобильный офис работает на внутреннем номере **555**. Он должен быть привязан к одному из внешних городских номеров компании (*подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы"*). Для авторизации в Мобильном офисе пользователю необходимо позвонить на внешний номер сервиса, ввести свой трехзначный внутренний номер и пин-код.

4.3.5. Настройка перенаправления вызовов

В зависимости от текущего статуса присутствия пользователя в сети входящие вызовы могут быть автоматически перенаправлены на его голосовую почту, определенный номер телефона или отклонены. Для настройки правил обработки звонков нажмите кнопку **Настройки** на странице профиля пользователя и выберите команду **Перенаправление вызовов**.



The screenshot shows the 'Пользователи' (Users) section on the left and the 'Правила перенаправления вызовов' (Call Forwarding Rules) configuration on the right.

Пользователи (Users):

Имя	Номер
admin	100
User A	109
User B	110
User C	111
User D	113
User E	116
web-студия 1	401
web-студия 2	402
Алёна Ахтямова	131
Анастасия Антонович	201
Анна Григорьева	107
Анна Потоцкая	105
Анна Чернякова	106
Антон Кривлев	119
Василий Пупкин	118

Правила перенаправления вызовов (Call Forwarding Rules):

Статус: Доступен | Другое | Не беспокоить | Не доступен

Если занят (If busy):

- ☐ Голосовая почта
- ☐ Прервать
- ☒ Переадресация: 107

Если не отвечает (If no answer):

20

Если не отвечает (If no answer):

- ☐ Голосовая почта
- ☐ Прервать
- ☒ Переадресация: 107

Buttons: Отмена, Сохранить

Статус служит индикатором присутствия сотрудника в сети и готовности к общению, и предназначен для информирования коллег о его текущем состоянии. Пользователь может установить один из следующих статусов:

- Доступен
- Не беспокоить
- Не доступен
- Вне офиса
- Другое (статус, введенный пользователем в приложении Personal Assistant)

Чтобы настроить переадресацию входящих звонков, перейдите на вкладку соответствующего статуса и выберите действие, которое будет выполнено с поступающими пользователю звонками:

- **Голосовая почта** – вызывающему абоненту будет предложено оставить голосовое сообщение пользователю;
- **Прервать** - входящий звонок будет отклонен;
- **Переадресация** - входящий звонок будет перенаправлен на указанный телефонный номер, который необходимо ввести в поле рядом.

Для статусов **Доступен** и **Другое** возможно настроить отдельные правила перенаправления входящих звонков в случаях, когда телефон пользователя занят либо он не отвечает на вызов в течение определенного времени. Время ожидания ответа перед применением правила укажите в секундах в поле **Если не отвечает**. По умолчанию это 30 секунд.

Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Чтобы отменить редактирование, нажмите кнопку **Отмена**.

Пользователи могут изменить свой статус присутствия в сети и самостоятельно настроить перенаправление вызовов в приложении Personal Assistant. *Подробнее см. Руководство пользователя.*

Статус сотрудника также может быть изменен им путем набора специального кода *5X на своем телефоне, где X - код устанавливаемого статуса от 1 до 5:

1. Доступен
2. Не беспокоить
3. Не доступен
4. Вне офиса
5. Другое (статус, введенный пользователем в приложении Personal Assistant)

4.3.6. Групповые настройки пользователей

Orange[uc]e позволяет выбрать группу подбора и применить одинаковые настройки звонков (*подробнее см. параграф "7.3.3. Настройка звонков"*) одновременно к нескольким пользователям. Для этого выделите нужных пользователей в списке, кликая по ним мышью при нажатой клавише **Shift** или **Ctrl** на клавиатуре.

Пользователи

Сервисы

Отчеты

Настройки

Тех. поддержка

Пользователи

Добавить

Начните набирать имя

admin	100
User A	109
User B	110
User C	111
User D	113
User E	116
web-студия 1	401
web-студия 2	402
Алёна Ахтямова	131
Анастасия Антонович	201
Анна Григорьева	107
Анна Потоцкая	105
Анна Чернякова	106
Антон Кривлев	119
Василий Пупкин	118

Редактирование группы пользователей

Группа подбора

коммерческий отдел

Идентификатор вызывающего абонента для внешних вызовов

2657783

Музыка на удержании

МОН Екатерина Семёнова

☒ Записывать звонки

Отмена

Сохранить

Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений. Чтобы отменить редактирование, нажмите кнопку **Отмена**.

4.4. Сервисы Orange[uc]e

4.4.1. Очереди

Очередь - это сервис распределения входящих звонков в группе операторов, который позволяет сократить время ожидания ответа вызывающим абонентом и избежать потери звонков в периоды пиковой нагрузки, когда все операторы заняты. Поступающие в очередь вызовы обрабатываются в соответствии с заданным в ее настройках алгоритмом.

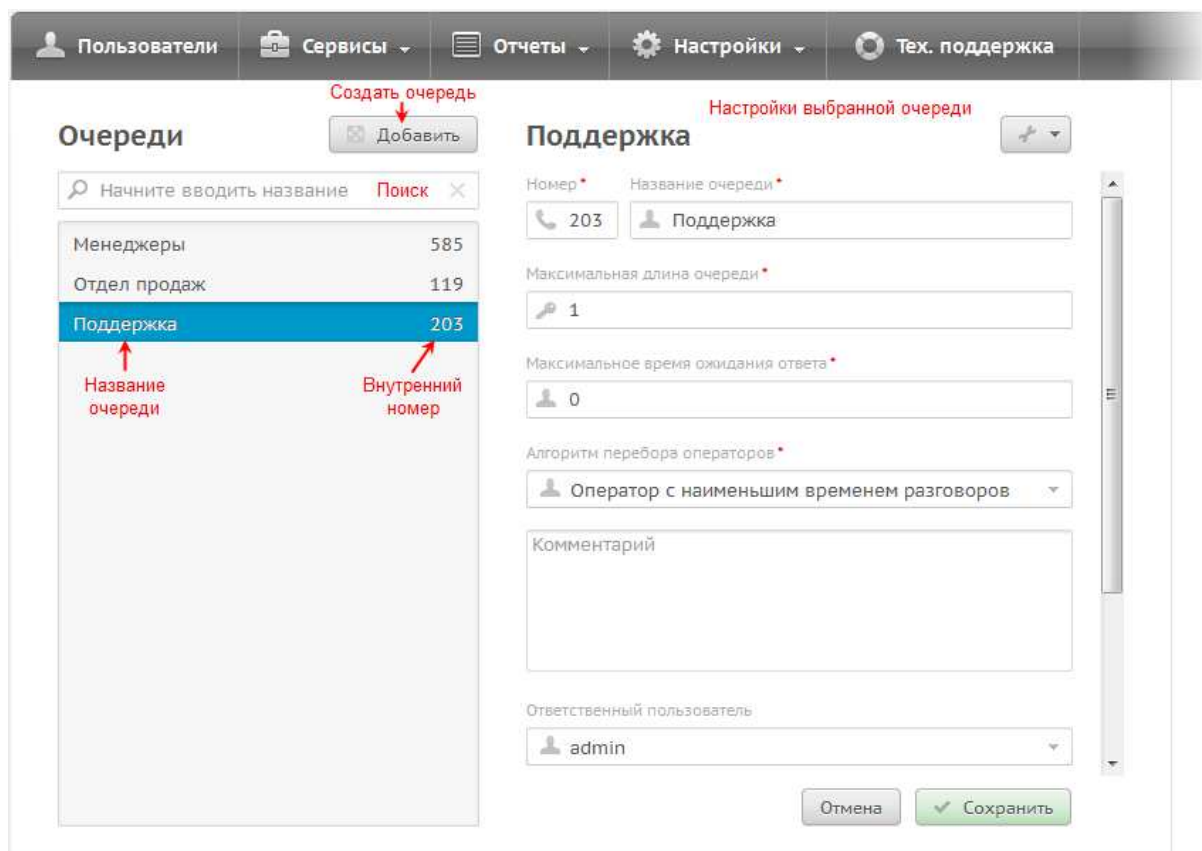
Настройка очереди и правил распределения входящих звонков между операторами производится в разделе **Очереди** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Очереди** в меню **Сервисы**.

В левой части раздела **Очереди** представлен список очередей с указанием названия и внутреннего номера каждой из них. Кликните по очереди в списке, чтобы просмотреть или изменить ее настройки.

Если требуется быстро найти очередь, начните вводить ее название или внутренний номер в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те очереди, которые

соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.

Для создания новой очереди нажмите кнопку **Добавить** и укажите ее параметры.



The screenshot shows the 'Очереди' (Queues) management interface. On the left, a list of queues is displayed with columns for the queue name and its internal number. The 'Поддержка' (Support) queue is highlighted. On the right, the 'Настройки выбранной очереди' (Settings for the selected queue) form is shown. The form includes fields for 'Номер' (Number) set to 203, 'Название очереди' (Queue name) set to 'Поддержка', 'Максимальная длина очереди' (Maximum queue length) set to 1, 'Максимальное время ожидания ответа' (Maximum response time) set to 0, 'Алгоритм перебора операторов' (Operator selection algorithm) set to 'Оператор с наименьшим временем разговоров', 'Комментарий' (Comment), and 'Ответственный пользователь' (Responsible user) set to 'admin'. A 'Добавить' (Add) button is at the top of the queue list, and 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons are at the bottom of the settings form.

Подробное описание настроек очереди представлено ниже.

Номер - короткий внутренний номер (extension number) очереди. Укажите для очереди любой свободный внутренний трехзначный номер.

Некоторые внутренние номера по умолчанию заняты системой. Их нельзя использовать! *Подробнее см. Приложение 2.*

Название очереди - наименование очереди. Постарайтесь выбрать такое название, которое бы отражало назначение или функции данной очереди, чтобы в дальнейшем ее легко можно было отличить от других и найти в поиске.

Максимальная длина очереди - максимальное количество звонков в очереди, включая вызовы, как принятые операторами, так и ожидающие ответа. При превышении указанного числа входящие вызовы будут сброшены или переведены на голосовую почту ответственного пользователя очереди. Для расчета максимальной длины очереди сложите число операторов в очереди и допустимое количество вызовов, которые могут находиться в режиме ожидания ответа. Введите 0, чтобы не ограничивать длину очереди.

Максимальное время ожидания ответа - время (в секундах) ожидания ответа от операторов очереди, по истечении которого входящий вызов будет сброшен. Введите 0, чтобы не ограничивать время ожидания.

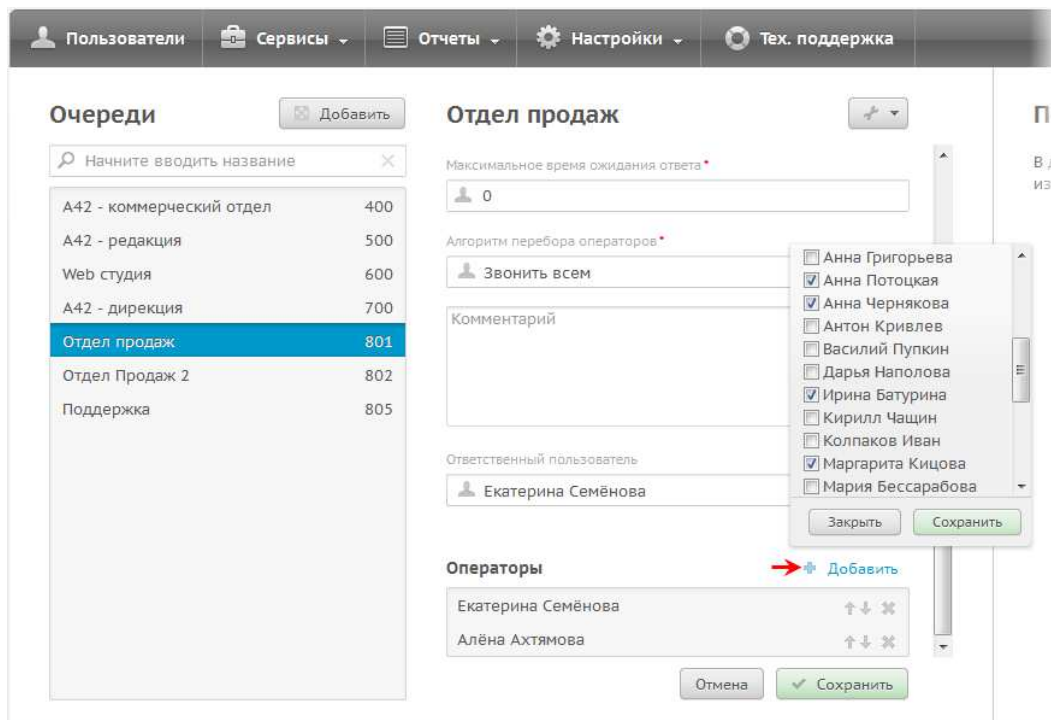
Алгоритм перебора операторов - способ выбора оператора, которому будет адресован входящий звонок. Выберите один из способов распределения входящих звонков между операторами очереди:

- **Звонить всем** - звонок поступит на телефоны всех операторов. Ответит тот, кто быстрее остальных возьмет трубку.
- **Оператор, простаивающий наибольшее время** - звонок поступит оператору, который в рамках очереди простаивал по времени дольше всех остальных.
- **Оператор с наименьшим временем разговоров** - звонок поступит оператору, который в рамках очереди затратил на разговоры меньше времени, чем остальные.
- **Оператор, обработавший наименьшее количество вызовов** - звонок поступит оператору, который в рамках очереди ответил на меньше количество входящих вызовов, чем остальные.
- **Балансировка нагрузки (алгоритм Round-Robin)** - звонок будет поступать последовательно всем операторам в порядке их расположения в очереди, начиная с того, кто ответил на предыдущий вызов, и будет принят свободным оператором.
- **Сверху вниз** - звонок будет поступать последовательно всем операторам в порядке их расположения в очереди, начиная с первого, и будет принят свободным оператором. В отличие от алгоритма Round-Robin последующий вызов вновь будет адресован первому в списке участнику очереди и т.д. по порядку, пока не дойдет до свободного оператора.
- **Случайно** - звонок поступит оператору, выбранному системой в случайном порядке без учета нагрузки на него.

Комментарий - описание очереди, дополнительная информация о ней.

Ответственный пользователь - пользователь, на голосовую почту которого будет поступать информация о пропущенных в очереди вызовах.

Операторы - участники очереди. Добавьте в список **Операторы** всех сотрудников, которые будут обслуживать данную очередь. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и отметьте нужных пользователей в списке, а затем нажмите кнопку **Сохранить**. Один сотрудник может одновременно обслуживать несколько очередей.

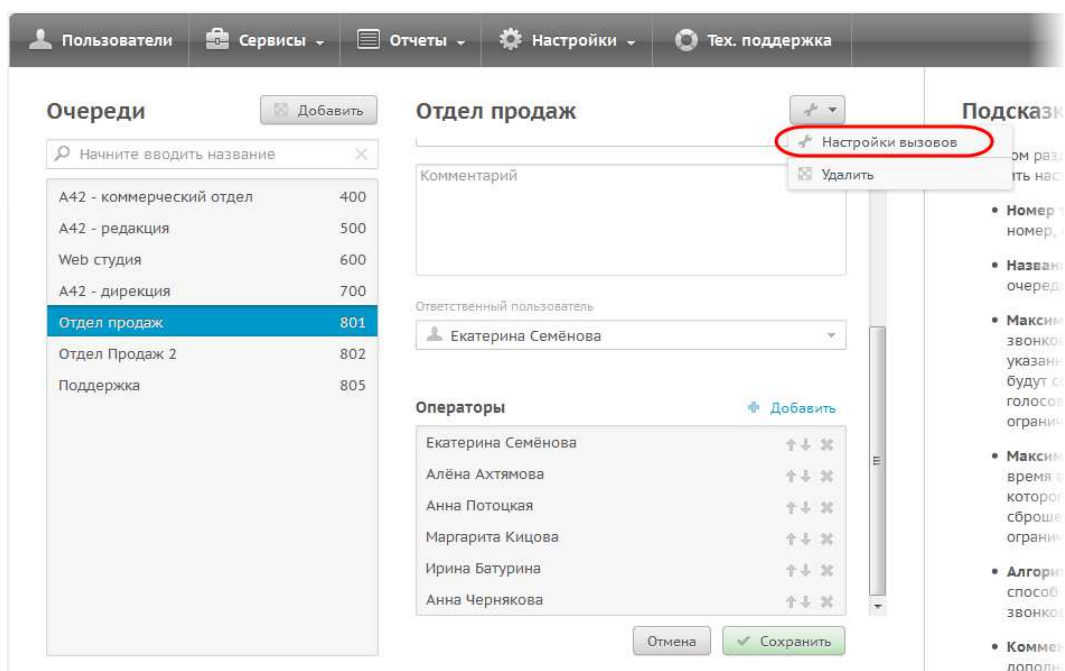


При выборе алгоритма перебора операторов может потребоваться изменить порядок участников очереди. Для этого используйте кнопки "вверх" и "вниз".

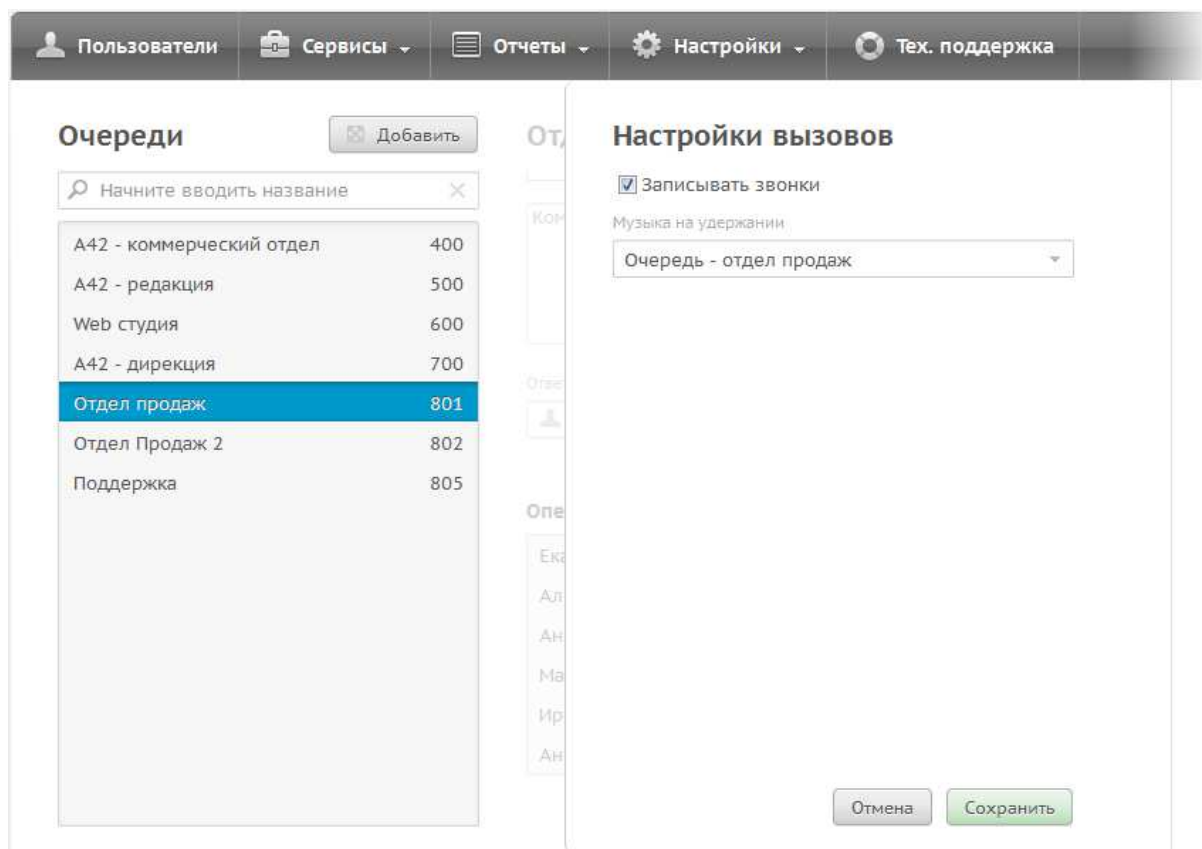
Для удаления пользователя из очереди нажмите кнопку **Удалить** напротив его имени.

Изменить очередь, которую обслуживает пользователь, Вы также можете в настройках его профиля в разделе **Пользователи** Панели управления. *Подробнее см. параграф "7.3. Учетные записи и телефоны пользователей".*

При необходимости настройте дополнительные параметры звонков в очереди. Для этого нажмите кнопку **Настройки** и выберите пункт **Настройки вызовов**.



Если требуется вести запись разговоров в рамках очереди, отметьте опцию **Записывать звонки**. В списке **Музыка на удержании** выберите плейлист для воспроизведения абонентам, ожидающим ответа оператора в очереди.




The screenshot shows the 'Очереди' (Queues) section on the left and the 'Настройки вызовов' (Call Settings) section on the right. The 'Очереди' section has a search bar and a list of queues. The 'Настройки вызовов' section has a checkbox for 'Записывать звонки' (Record calls) and a dropdown for 'Музыка на удержании' (Music on hold).

Название очереди	Номер
A42 - коммерческий отдел	400
A42 - редакция	500
Web студия	600
A42 - дирекция	700
Отдел продаж	801
Отдел Продаж 2	802
Поддержка	805

In the 'Настройки вызовов' section, the 'Записывать звонки' checkbox is checked, and the 'Музыка на удержании' dropdown is set to 'Очередь - отдел продаж'.

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

 Для приема входящих звонков операторами очереди, предоставьте ей городской (внешний) номер. *Подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы".*

Если очередь более не используется, Вы можете удалить ее из системы. Для этого на странице настроек данной очереди нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Удалить**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.

Очереди, на которые переводятся звонки с прямых городских номеров, не могут быть удалены. При попытке удаления такой очереди Вы увидите соответствующее сообщение (см. изображение ниже). Поэтому перед удалением открепите данную очередь от указанного в сообщении внешнего номера. *Подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы".*

Пользователи

Сервисы

Отчеты

Настройки

Тех. поддержка

Очереди

Добавить

Начните вводить название

A42 - коммерческий отдел

400

A42 - редакция

500

Web студия

600

A42 - дирекция

700

Отдел Продаж 2

802

Поддержка

805

Отдел продаж

801

Отдел Продаж 2

Номер

802

Название очереди

Отдел Продаж 2

Максимальная длина очереди

0

Максимальное количество операторов

0

Алгоритм обработки

Звонить всем

Комментарий

Ответственный пользователь

Отмена

Сохранить

Нельзя удалить очередь, так как на неё ссылается прямой городской номер (DID) 2657783. Для удаления очереди вначале отвяжите от нее городской номер.

Очереди, на номера которых переводятся звонки в голосовых сценариях, также невозможно удалить. При попытке удаления такой очереди Вы увидите соответствующее сообщение (см. изображение ниже). Поэтому перед удалением очереди измените настройки указанного в сообщении действия IVR. *Подробнее см. параграф "7.4.2. IVR".*

Пользователи

Сервисы

Отчеты

Настройки

Тех. поддержка

Очереди

Добавить

Начните вводить название

A42 - коммерческий отдел

400

A42 - редакция

500

Web студия

600

A42 - дирекция

700

Отдел Продаж 2

802

Поддержка

805

Отдел продаж

801

Отдел продаж

Номер

801

Название очереди

Отдел продаж

Максимальная длина очереди

0

Максимальное количество операторов

0

Алгоритм обработки

Звонить всем

Комментарий

Ответственный пользователь

Екатерина Семёнова

Отмена

Сохранить

Нельзя удалить очередь, так как на неё ссылается IVR "Main" в действии "Перевод на заданный номер". Для удаления очереди вначале измените IVR.

4.4.2. IVR

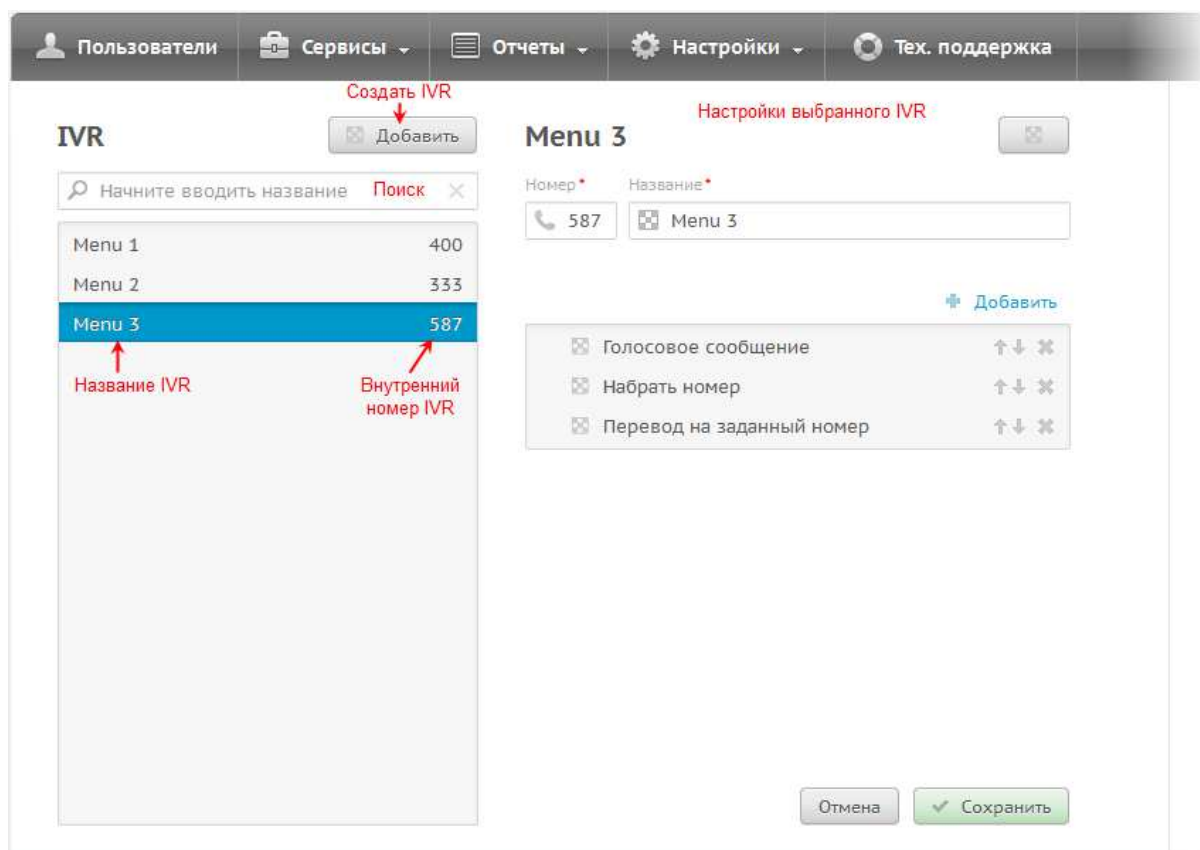
IVR (Interactive Voice Response) - это голосовые сценарии, представляющие собой расширенный вариант голосового меню, которым могут воспользоваться вызывающие абоненты.

Настройка голосовых сценариев производится в разделе **IVR** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **IVR** в меню **Сервисы**.

В левой части раздела **IVR** представлен список всех голосовых сценариев с указанием названия и внутреннего номера каждого из них. Кликните по IVR в списке, чтобы просмотреть или изменить его настройки.

Если требуется быстро найти IVR, начните вводить его название или внутренний номер в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те голосовые сценарии, которые соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.

Для создания нового IVR нажмите кнопку **Добавить** и настройте его параметры.



Создать IVR

Добавить

IVR

Начните вводить название Поиск X

Название IVR	Внутренний номер IVR
Menu 1	400
Menu 2	333
Menu 3	587

Настройка выбранного IVR

Menu 3

Номер 587 Название Menu 3

Добавить

- Голосовое сообщение
- Набрать номер
- Перевод на заданный номер

Отмена Сохранить

Номер - короткий внутренний номер (extension number), на котором будет доступен голосовой сценарий. Укажите для IVR любой свободный внутренний трехзначный номер.

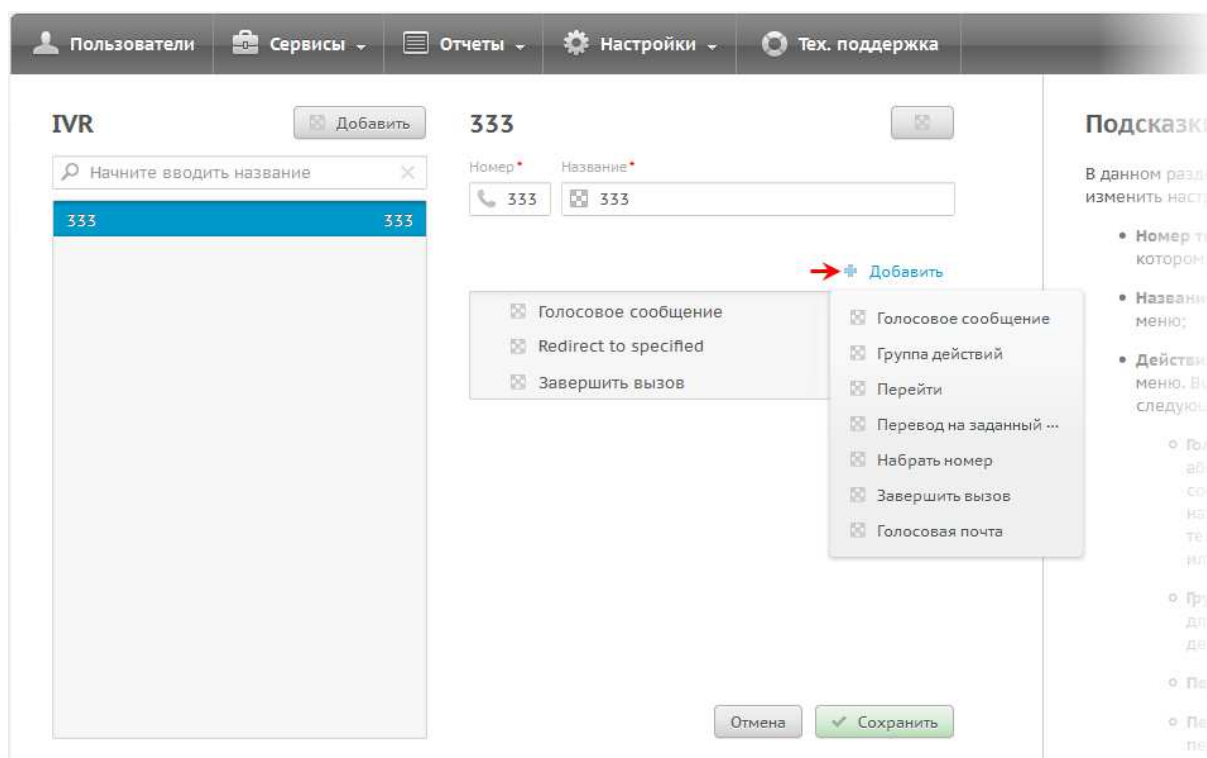
Некоторые внутренние номера по умолчанию заняты системой. Их нельзя использовать! Подробнее см. Приложение 2.

Название - наименование IVR. Постарайтесь выбрать такое название, которое бы отражало назначение данного голосового сценария, чтобы в дальнейшем его легко можно было отличить от других и найти в поиске.

Добавьте действия, которые будут воспроизведены в IVR. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемое действие:

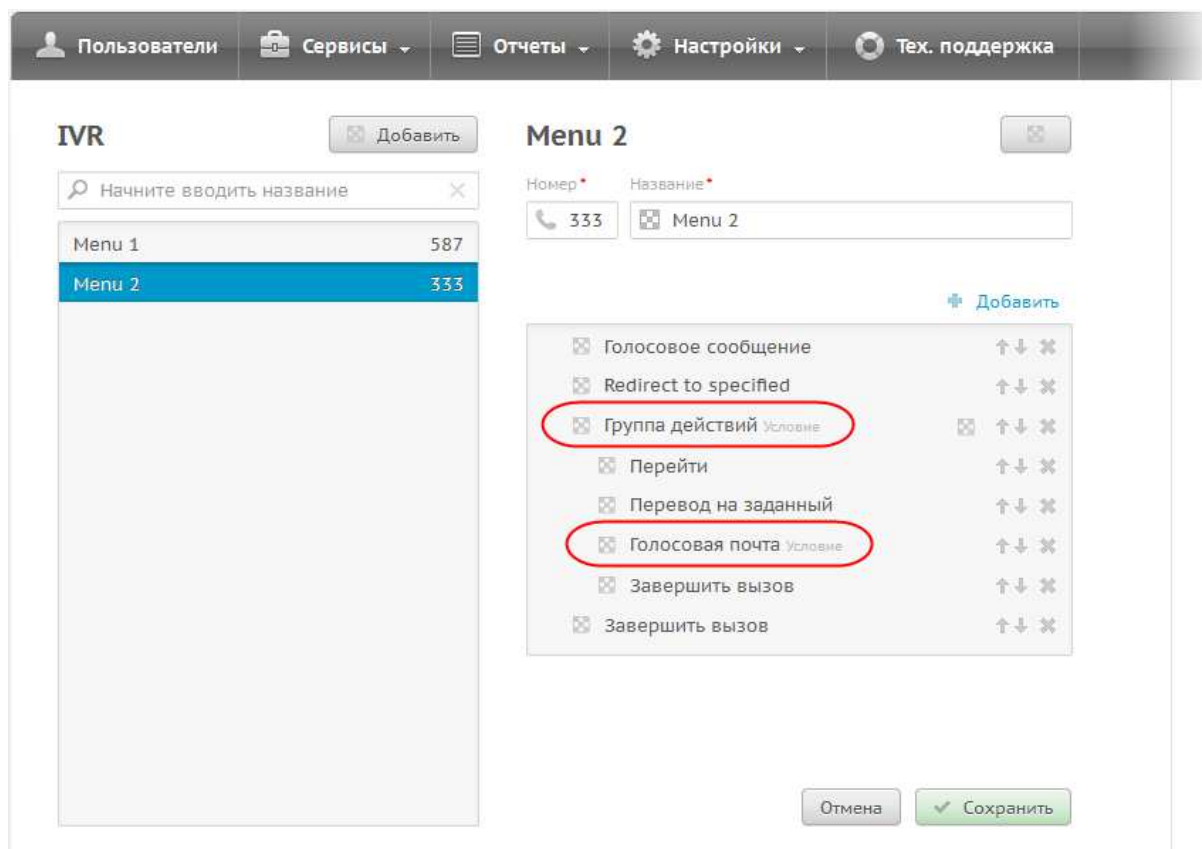
- **Голосовое сообщение** – вызывающему абоненту будет воспроизведено голосовое сообщение;
- **Группа действий** – объединение нескольких действий в одну группу;
- **Перейти** – переход к другому действию IVR;
- **Перевод на заданный номер** – перевод вызова на определенного сотрудника или сервис;
- **Набрать номер** – вызывающему абоненту будет предложено ввести внутренний номер сотрудника или сервиса;
- **Завершить вызов** – завершение звонка;
- **Голосовая почта** – вызывающему абоненту будет предложено оставить голосовое сообщение для определенного сотрудника.

После выбора действия IVR Вы сразу перейдете в режим его редактирования. Укажите параметры действия и, при необходимости, задайте условие его выполнения. Если необходимо проверять несколько условий одновременно, используйте Группу действий. *Подробное описание настройки действий IVR см. в параграфах 7.4.2.1 – 7.4.2.7.*



The screenshot displays the IVR configuration interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: Пользователи, Сервисы, Отчеты, Настройки, and Тех. поддержка. The main area is titled 'IVR' and contains a list of actions on the left, a central configuration panel for action '333', and a right sidebar with 'Подсказки' (Hints). The central panel has input fields for 'Номер' (Number) and 'Название' (Name), both containing '333'. A 'Добавить' (Add) button is highlighted with a red arrow, and a dropdown menu is open, showing a list of actions: Голосовое сообщение, Redirect to specified, Завершить вызов, Голосовое сообщение, Группа действий, Перейти, Перевод на заданный..., Набрать номер, Завершить вызов, and Голосовая почта. At the bottom of the central panel are 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons.

Чтобы изменить настройки действий IVR и (или) условия их выполнения, кликните по названию нужного действия в списке. У действий, для которых заданы условия, отображается пометка **Условие**.



Действия голосового сценария будут воспроизведены по порядку их расположения в списке. Используйте кнопки "вверх" и "вниз", чтобы изменить порядок действий в IVR.

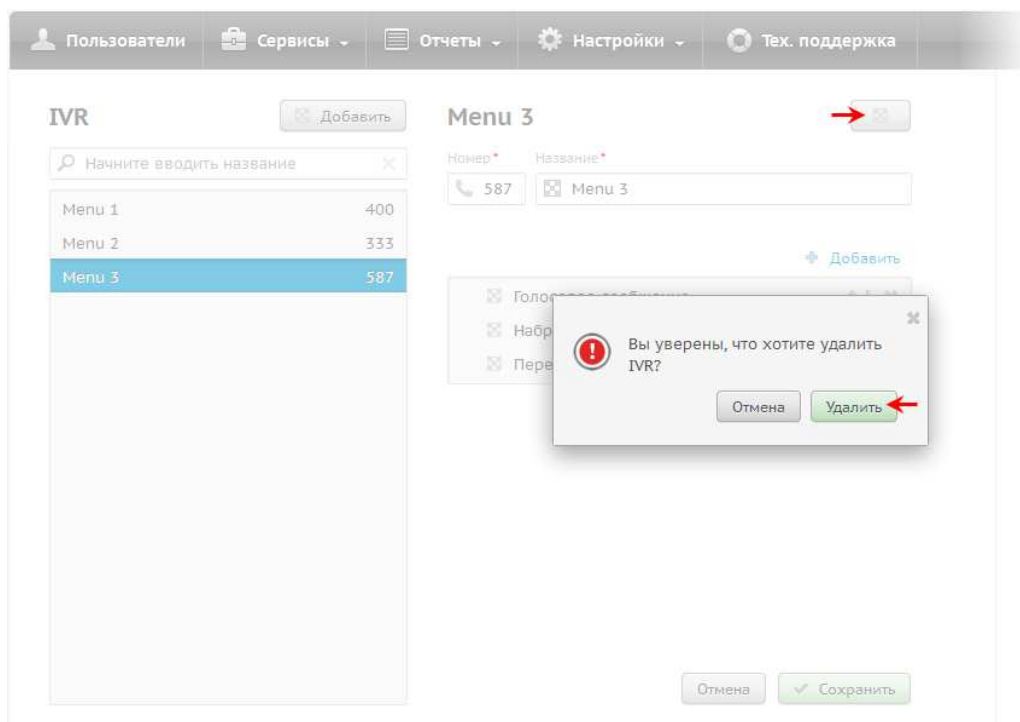
Если в настройках действия Вы указали условия его выполнения, например, в рабочие дни или при нажатии вызывающим абонентом определенных клавиш на телефоне, то оно будет воспроизведено только при наступлении данных условий. В противном случае оно будет пропущено и выполнен автоматический переход к следующему в списке действию IVR.

Для удаления действия из IVR нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

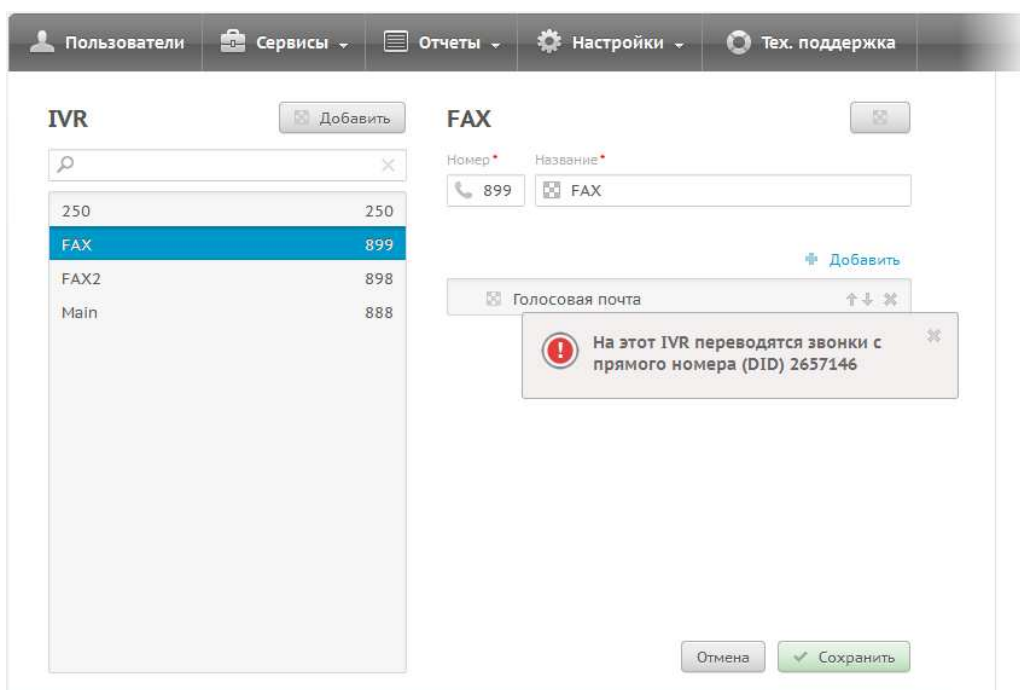
Используйте кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных в настройки IVR изменений. Если Вы передумали редактировать настройки, нажмите кнопку **Отмена**.

Для того чтобы вызывающие абоненты могли воспользоваться голосовым меню, предоставьте IVR городской (внешний) номер. *Подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы".*

Если IVR более не используется, Вы можете удалить его из системы. Для этого на странице редактирования голосового сценария нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Удалить**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.

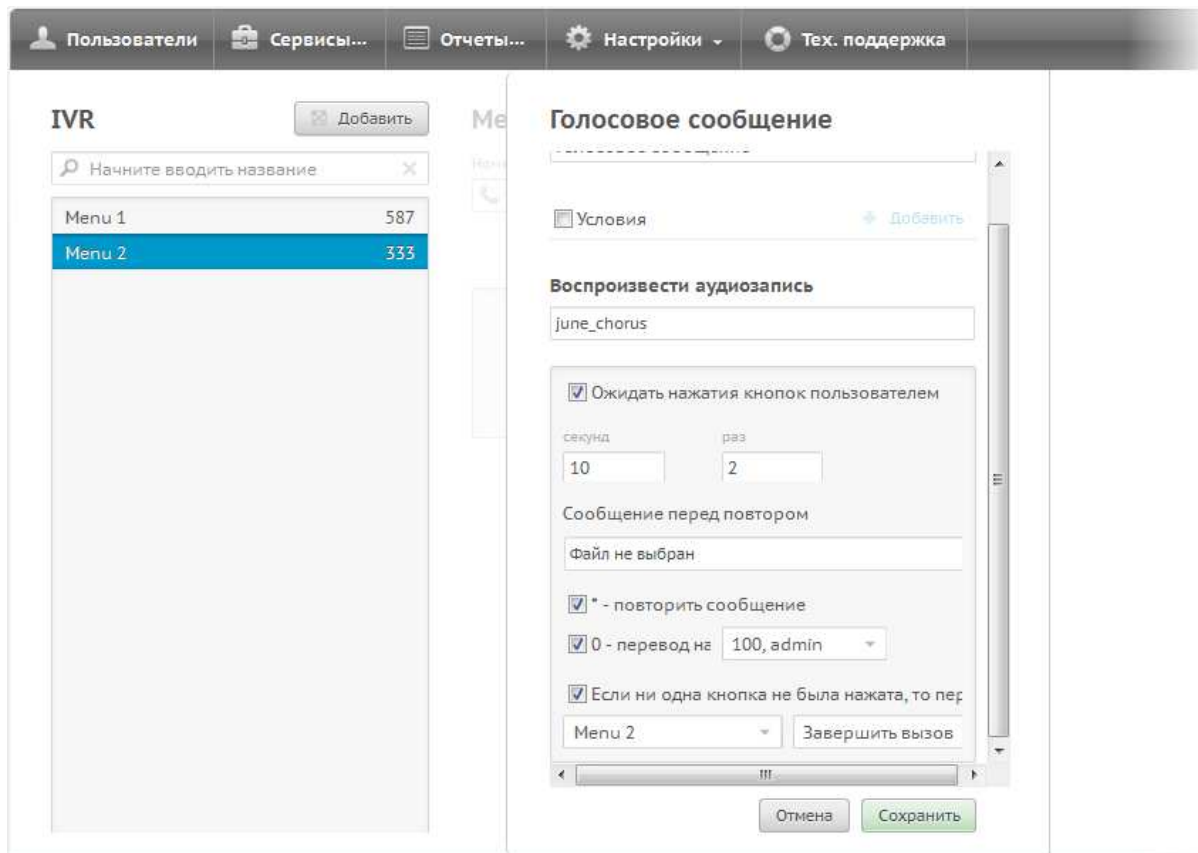


Голосовые сценарии, на которые переводятся звонки с прямых городских номеров, не могут быть удалены. При попытке удаления такого IVR Вы увидите соответствующее сообщение (см. изображение ниже). Поэтому перед удалением открепите данный IVR от указанного в сообщении внешнего номера. *Подробнее см. параграф "7.2.5. Входящие вызовы"*.



4.4.2.1. Голосовое сообщение

Голосовое сообщение – действие, которое воспроизводит вызывающему абоненту голосовое сообщение.



По умолчанию действие имеет название "Голосовое сообщение". Вы можете изменить его в поле **Название действия**. Например, укажите назначение данного сообщения.

В поле **Воспроизвести аудиозапись** выберите файл аудиозаписи, которая будет воспроизведена вызывающему абоненту сразу после приема его звонка. Файл голосового сообщения должен быть заранее загружен в каталог **ivr** раздела **Медиабиблиотека** Панели управления (*подробнее см. параграф "7.4.5. Медиабиблиотека"*).

Если голосовое сообщение содержит просьбу к абоненту нажать определенные клавиши на телефоне, отметьте опцию **Ожидать нажатия кнопок пользователем**. Ниже укажите параметры ожидания ввода:

- **секунд** - время (в секундах) ожидания нажатия кнопки на телефоне абонентом для одной попытки;
- **раз** - количество попыток нажатия кнопок на телефоне. По умолчанию абоненту дается 1 попытка. Если Вы предоставите ему несколько попыток, то при некорректном вводе он услышит запись с просьбой повторить ввод. Файл записи выберите в поле ниже.

В поле **Сообщение перед повтором** выберите файл аудиозаписи, которая будет воспроизведена вызывающему абоненту перед повторным ожиданием нажатия кнопок на телефоне. Файл с сообщением должен быть заранее загружен в каталог **ivr** раздела **Медиабиблиотека** Панели управления (*подробнее см. параграф "5.5. Медиабиблиотека"*).

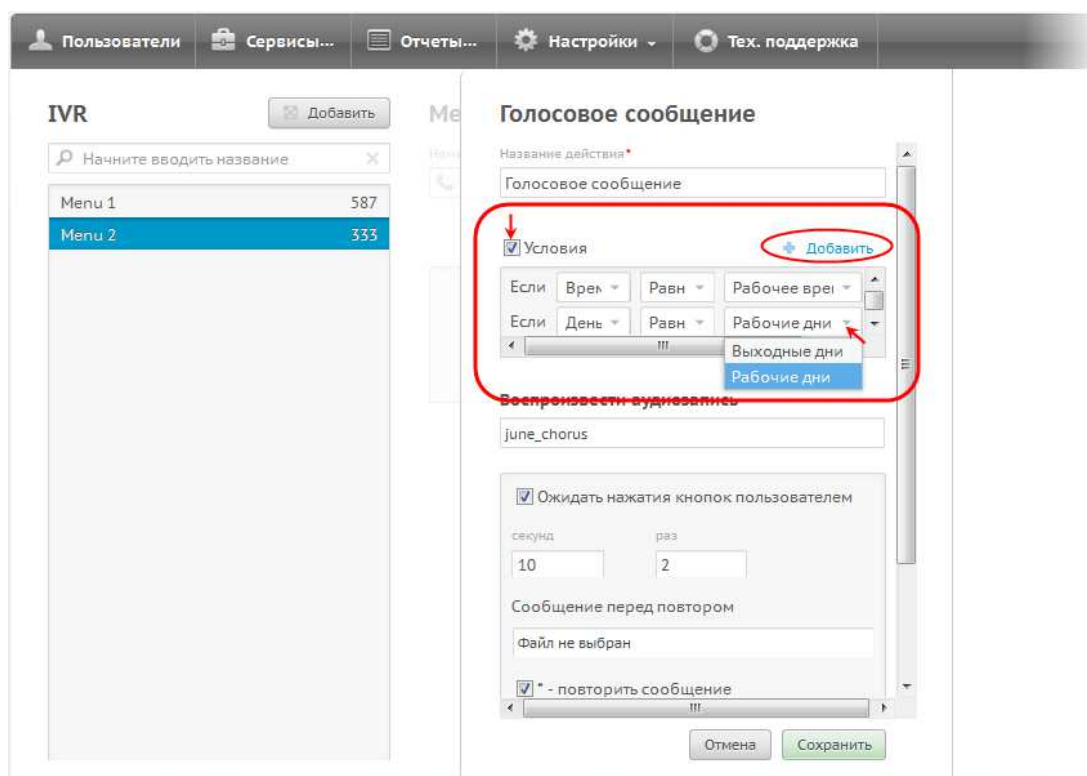
Ниже отметьте кнопки телефона, которые будет предложено нажать абоненту:

- * - повтор основного голосового сообщения;
- 0 - перевод вызова на оператора или сервис. Если Вы отметили данную опцию, то выберите из списка рядом с ней оператора или сервис (очередь, IVR, Мобильный офис), на который будет переадресован вызов в случае нажатия абонентом кнопки 0 на телефоне.

Имейте в виду, что вызывающий абонент может вовсе не нажать кнопок на телефоне. Для этого случая настройте переход к определенному действию IVR, отметив опцию **Если ни одна кнопка не была нажата, то перейти к** и укажите параметры перехода:

- **IVR** - голосовой сценарий, к которому будет выполнен переход. Выберите из списка текущий или любой другой IVR;
- **Действие** - действие, к которому будет выполнен переход. Выберите из списка определенное действие указанного ранее IVR.

При необходимости задайте условия выполнения действия. Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия. Чтобы удалить условие, нажмите кнопку **Удалить** напротив него.



The screenshot shows the 'Голосовое сообщение' (Voice message) configuration page in the Orange[uc]e web interface. The 'Условия' (Conditions) section is highlighted with a red box, showing a table with columns 'Если' (If), 'Врем' (Time), 'Равн' (Equal), and 'Рабочее вре' (Working time). The 'Добавить' (Add) button is circled in red. Below the table, there are fields for 'Воспроизвести аудиозапись' (Play audio recording) and 'Ожидать нажатия кнопок пользователем' (Wait for user button press). The 'Сообщение перед повтором' (Message before repeat) section is also visible.

Условие следует читать следующим образом.

	Поле 1	Поле 2	Поле 3	
Если	Время		Нерабочее время / Рабочее время	
	День	Равно Не равно	Выходные дни / Рабочие дни	то вызывающему абоненту будет воспроизведено голосовое сообщение
	Введено пользователем		Введите клавишу, которую должен нажать абонент на телефоне	

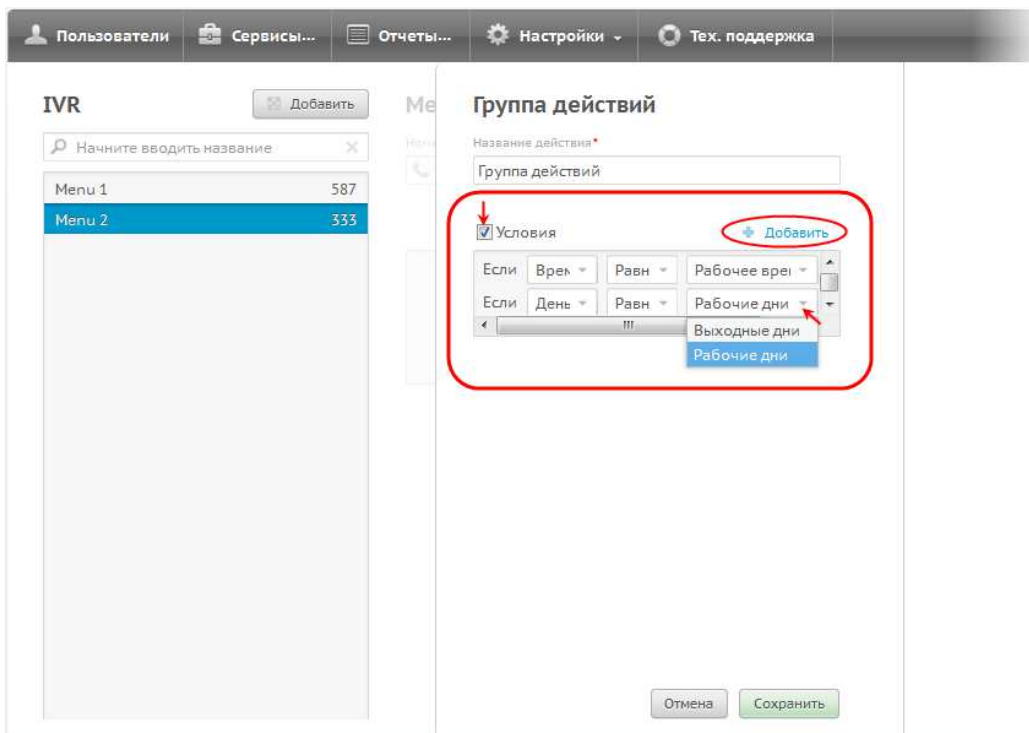
Вы можете добавить несколько условий, например, нерабочее время и выходной день. При этом для выполнения действия достаточно будет соблюдения любого из них.

Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

4.4.2.2. Группа действий

Группа действий объединяет несколько действий IVR и позволяет задать условия их выполнения.

Укажите условия выполнения входящих в данную группу действий (условия группы). Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия. Чтобы удалить условие, нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

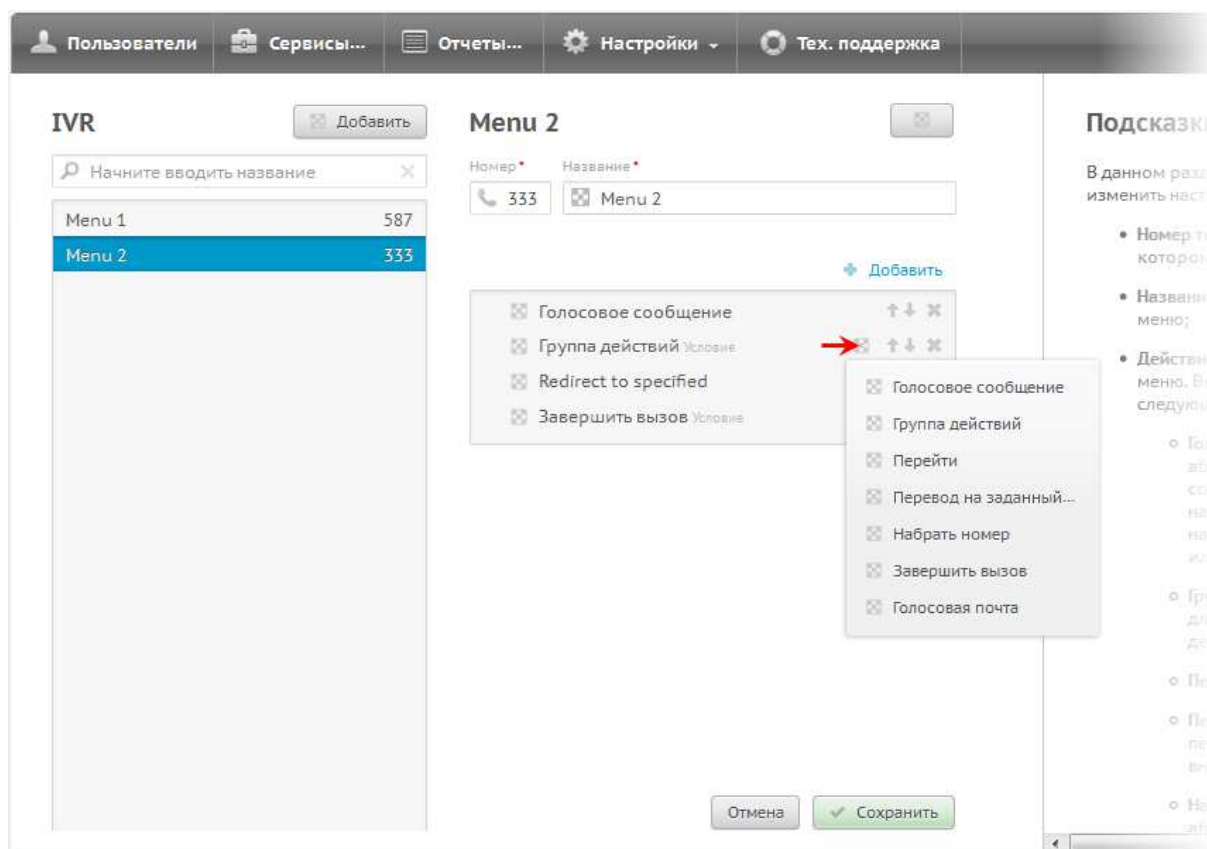


The screenshot shows the 'Группа действий' (Action Group) configuration window. On the left, there's a list of IVR menus: 'Menu 1' (587) and 'Menu 2' (333). The main area is titled 'Группа действий' and has a 'Название действия' (Action Name) field. Below it, the 'Условия' (Conditions) checkbox is checked. A red box highlights the 'Добавить' (Add) button and the dropdown menu for selecting conditions. The dropdown menu shows options like 'Время', 'День', and 'Введено пользователем'. At the bottom, there are 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons.

Вы можете добавить несколько условий, например, нерабочее время и выходной день. При этом для выполнения действий группы достаточно будет соблюдения любого из них. Когда условие группы не соблюдено, ни одно из действий, входящих в данную группу, не будет выполнено.

Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

Добавьте в группу необходимые действия. Для этого кликните по соответствующей иконке и выберите требуемое действие из списка. Настройте параметры каждого действия и сохраните его.



Действия в группе будут воспроизведены по порядку. Используйте кнопки "вверх" и "вниз", чтобы изменить его. Для удаления действия из группы нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

Пользователи
Сервисы...
Отчеты...
Настройки
Тех. поддержка

IVR
Добавить

Menu 1	587
Menu 2	333

Menu 2
Добавить

Номер *
 Название *

+ Добавить

<input checked="" type="checkbox"/> Голосовое сообщение	↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Группа действий <small>Условие</small>	<input checked="" type="checkbox"/> ↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Перейти <small>Условие</small>	↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Завершить вызов <small>Условие</small>	↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Набрать номер	↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Голосовая почта <small>Условие</small>	↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Redirect to specified	↑ ↓ ✕
<input checked="" type="checkbox"/> Завершить вызов <small>Условие</small>	↑ ↓ ✕

Отмена
Сохранить

Действие, добавленное в группу, будет выполнено при наступлении одного из условий группы и одного из условий, указанных в настройках данного действия. Если для выполнения действия необходимо учесть более 2-х условий, используйте вложенные группы действий. Для этого добавьте в группу еще одну группу действий и т.д. в зависимости от того, сколько условий необходимо проверить. Последним добавьте требуемое действие. В настройках каждой группы укажите необходимые условия выполнения действия. В настройках действия IVR укажите предшествующее ему условие.

Отмена Сохранить

4.4.2.3. Перейти

Перейти - действие, которое позволяет перейти к другому, указанному в его настройках, действию IVR.

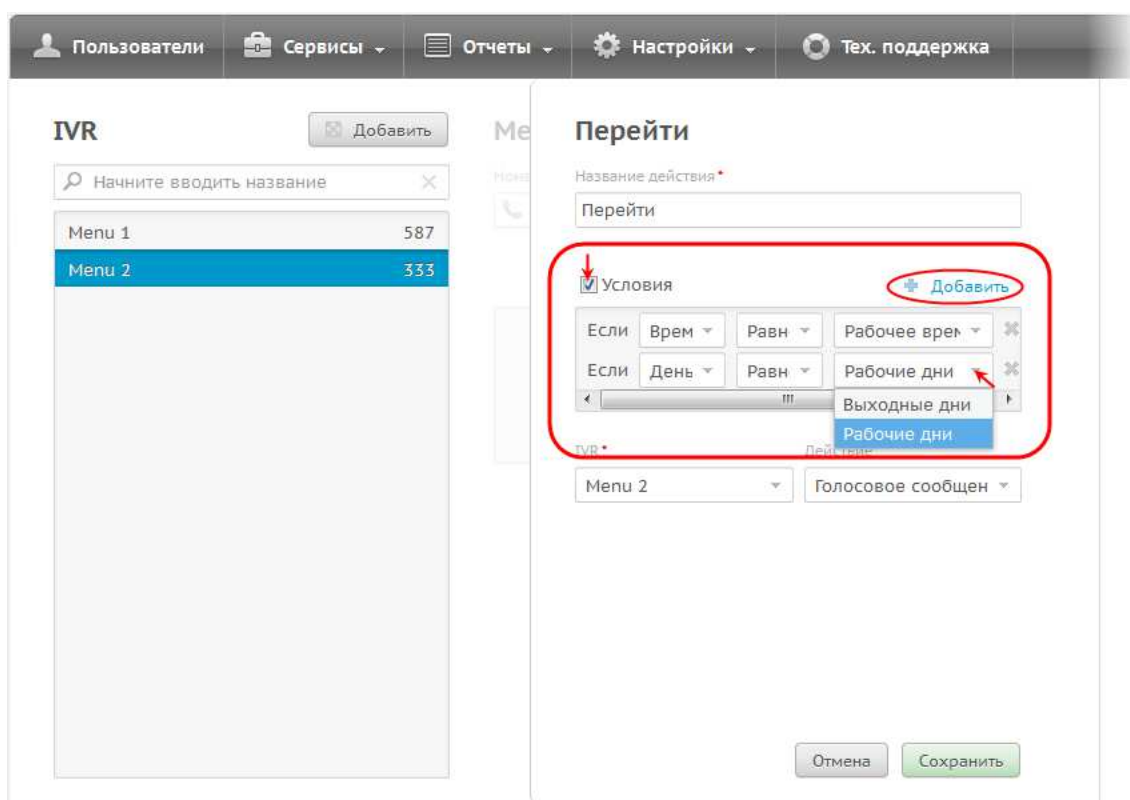
Отмена Сохранить

По умолчанию действие имеет название "Перейти". Вы можете изменить его в поле **Название действия**. Например, укажите назначение перехода.

В следующих полях настройте параметры перехода:

- **IVR** - голосовой сценарий, к которому будет выполнен переход. Выберите из списка текущий или любой другой IVR;
- **Действие** - действие, к которому будет выполнен переход. Выберите из списка определенное действие указанного ранее IVR.

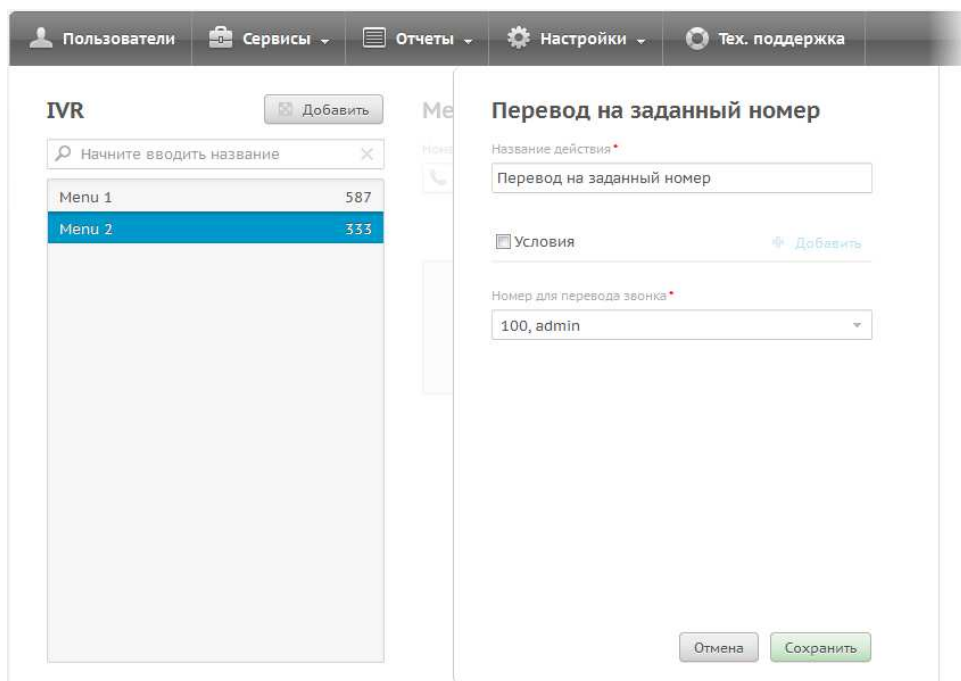
При необходимости задайте условия выполнения действия. Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия. Чтобы удалить условие, нажмите кнопку **Удалить** напротив него.



Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

4.4.2.4. Перевод на заданный номер

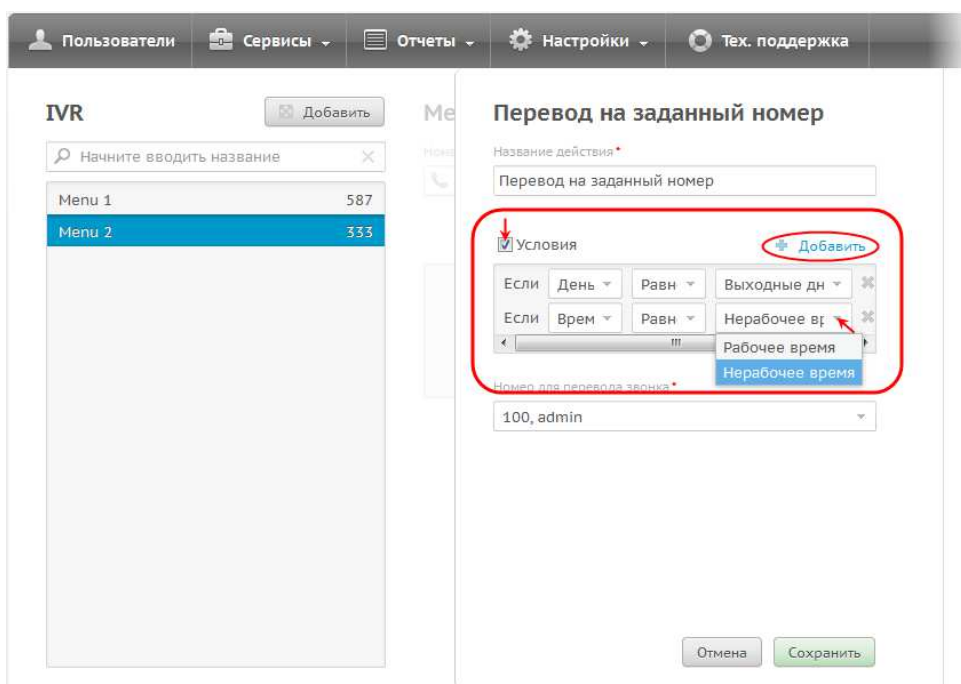
Перевод на заданный номер - действие, которое переводит входящий вызов на пользователя или сервис (очередь, IVR, Мобильный офис), указанный в настройках данного действия.



По умолчанию действие имеет название "Перевод на заданный номер". Вы можете изменить его в поле **Название действия**. Например, укажите сотрудника, сервис или номер, на который будет переведен звонок.

В списке **Номер для перевода звонка** выберите сотрудника или сервис, на который будет переведен входящий вызов. Обратите внимание, что рядом с именем пользователя или названием сервиса указан его короткий номер (extension).

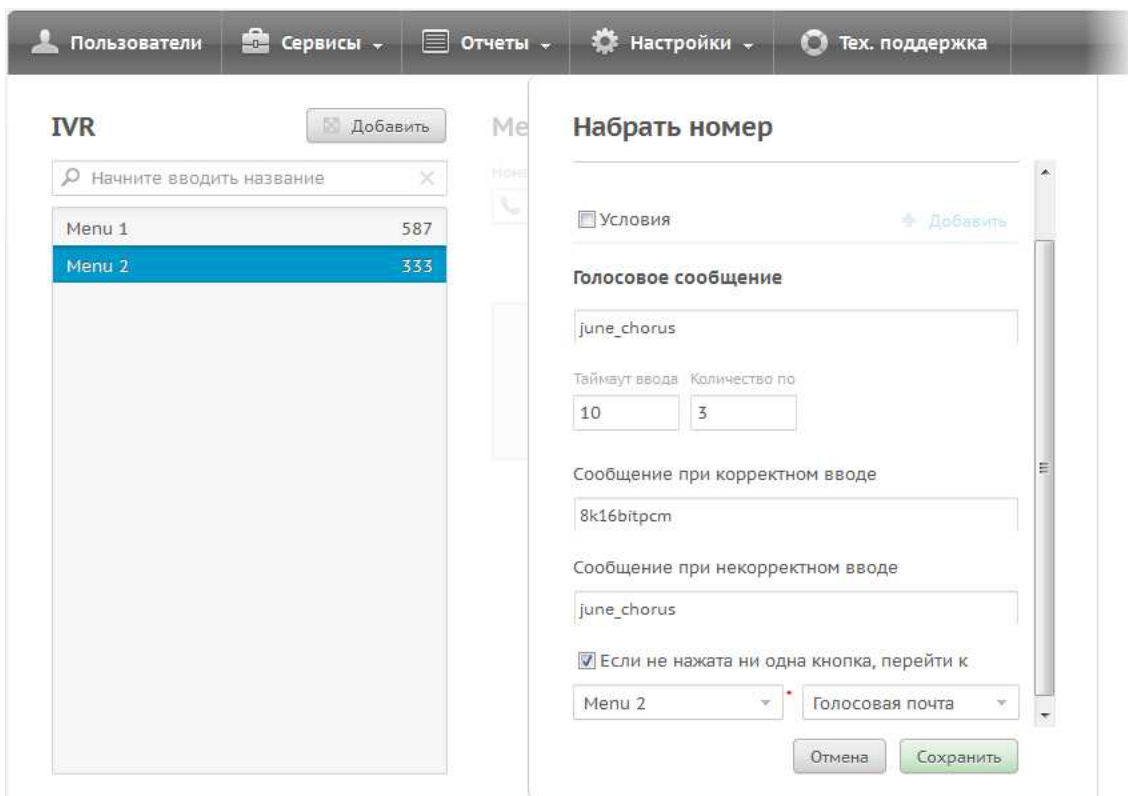
При необходимости задайте условия выполнения действия. Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия. Чтобы удалить условие, нажмите кнопку **Удалить** напротив него.



Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

4.4.2.5. Набрать номер

Набрать номер – действие, которое переводит входящий вызов на пользователя или сервис (очередь, IVR, Мобильный офис), если его внутренний номер был набран вызывающим абонентом с телефона.



По умолчанию действие имеет название "Набрать номер". Вы можете изменить его в поле **Название действия**. Например, уточните назначение действия.

В поле **Голосовое сообщение** выберите файл аудиозаписи, которая будет воспроизведена вызывающему абоненту сразу после приема его звонка. Файл голосового сообщения должен быть заранее загружен в каталог **ivr** раздела **Медиабиблиотека** Панели управления (*подробнее см. параграф "5.5. Медиабиблиотека"*).

Ниже укажите параметры ожидания ввода номера с телефона абонента:

- **Таймаут ввода** - время (в секундах) ожидания ввода номера абонентом для одной попытки;
- **Количество попыток** - сколько раз абонент может вводить номер при неудачных попытках. По умолчанию абоненту дается 1 попытка. Если Вы предоставите ему несколько попыток, то при некорректном вводе он услышит запись с просьбой повторить ввод. Файл записи выберите в поле ниже.

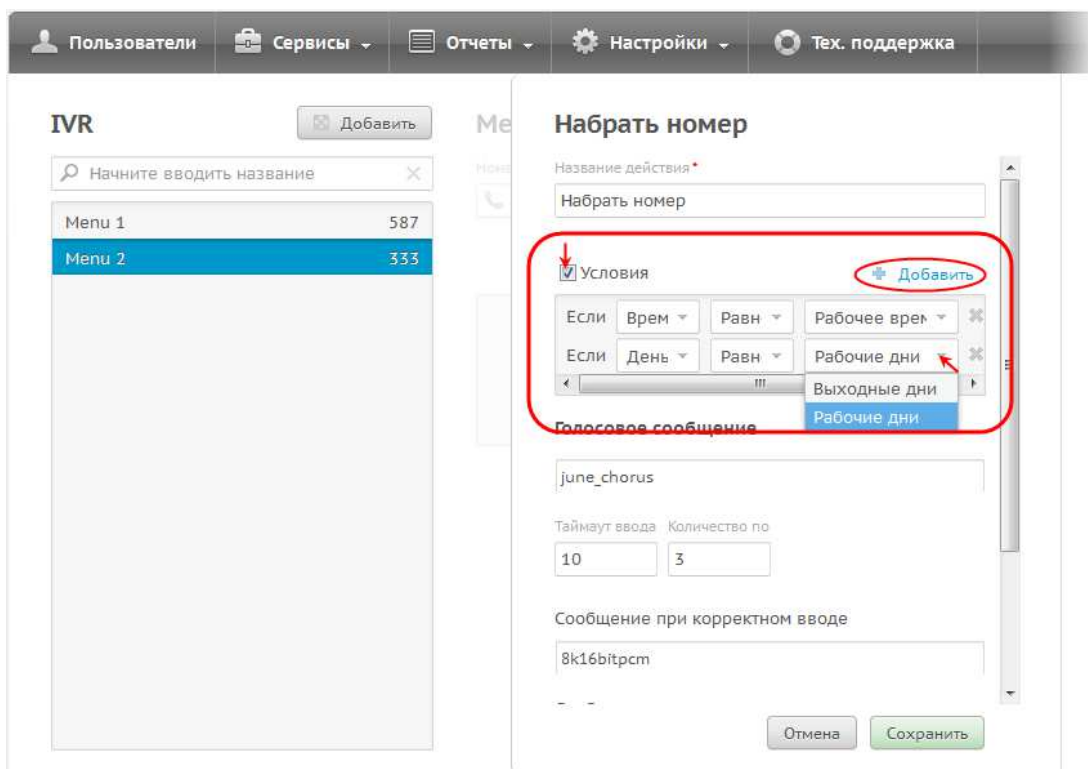
В поле **Сообщение при корректном вводе** выберите файл аудиозаписи, которая будет воспроизведена вызывающему абоненту при правильном вводе внутреннего номера. Файл с сообщением должен быть заранее загружен в каталог **ivr** раздела **Медиабиблиотека** Панели управления (*подробнее см. параграф "5.5. Медиабиблиотека"*).

В поле **Сообщение при некорректном вводе** выберите файл аудиозаписи, которая будет воспроизведена вызывающему абоненту при вводе неправильного или несуществующего внутреннего номера. Файл с сообщением должен быть заранее загружен в каталог **ivr** раздела **Медиабиблиотека** Панели управления (*подробнее см. параграф "5.5. Медиабиблиотека"*).

Имейте в виду, что вызывающий абонент может вовсе не нажать кнопок на телефоне. Для этого случая настройте переход к определенному действию IVR, отметив опцию **Если не нажата ни одна кнопка, перейти к** и укажите параметры перехода:

- **IVR** - голосовой сценарий, к которому будет выполнен переход. Выберите из списка текущий или любой другой IVR;
- **Действие** - действие, к которому будет выполнен переход. Выберите из списка определенное действие указанного ранее IVR.

При необходимости задайте условия выполнения действия. Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия. Чтобы удалить условие, нажмите кнопку **Удалить** напротив него.

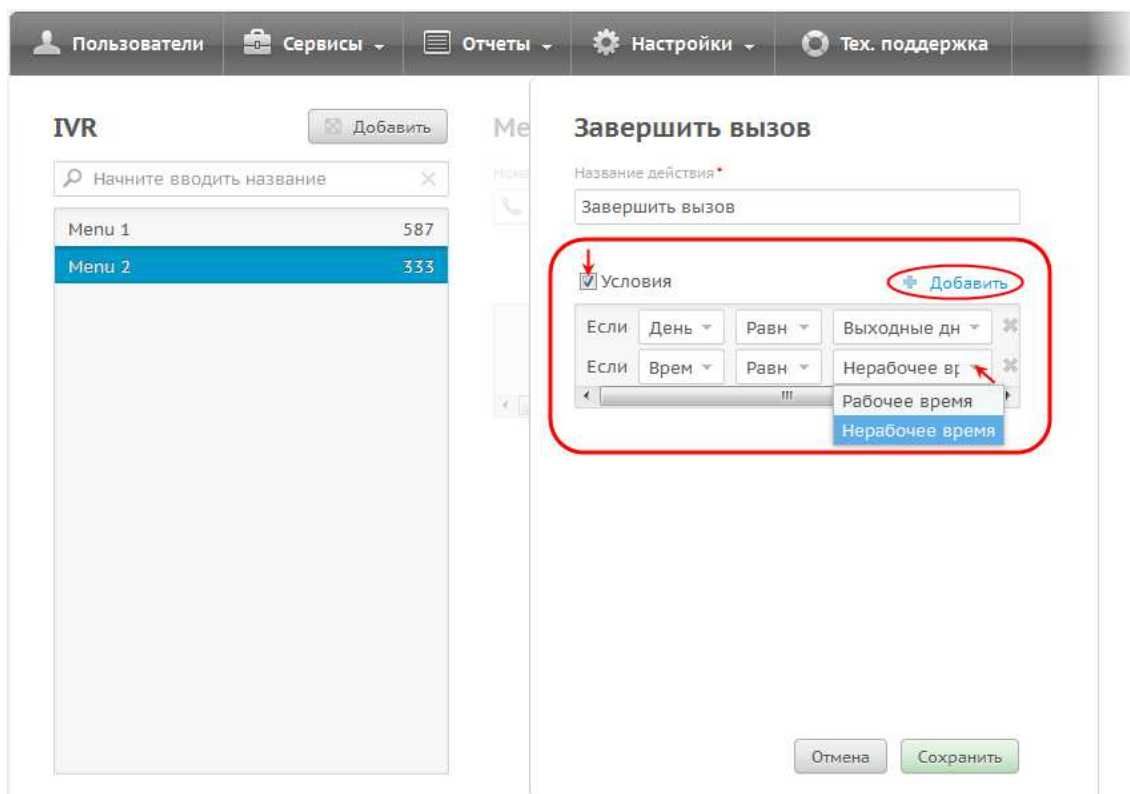


Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

4.4.2.6. Завершить вызов

Завершить вызов – действие, которое завершает входящий вызов с разрывом соединения.

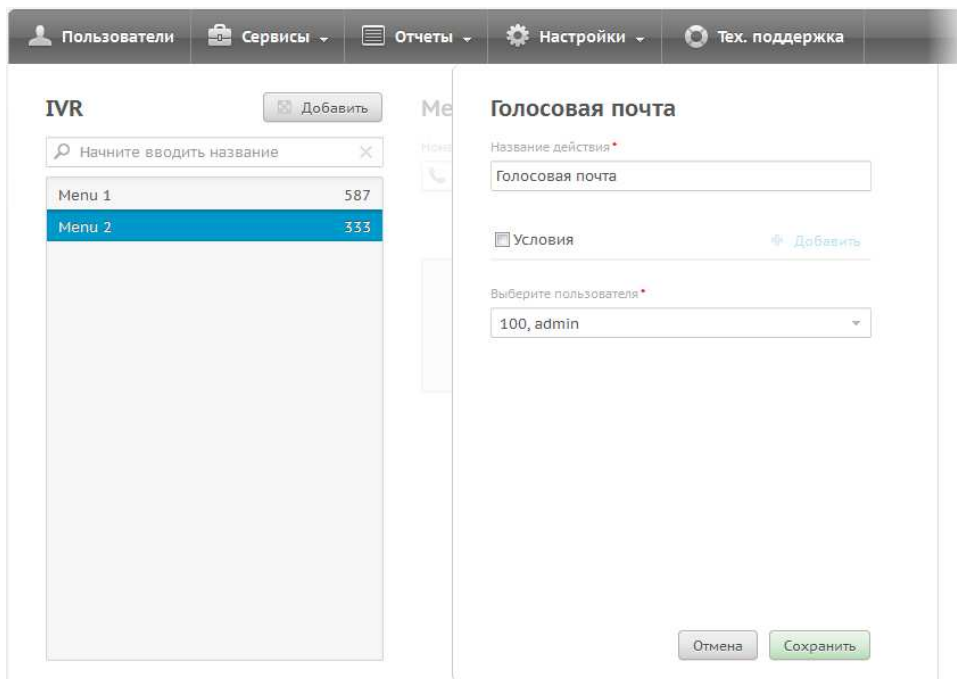
Данное действие не имеет особых параметров. Вы можете изменить только его наименование в поле **Название действия** и задать условия выполнения. Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия. Чтобы удалить условие, нажмите кнопку **Удалить** напротив него.



Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

4.4.2.7. Голосовая почта

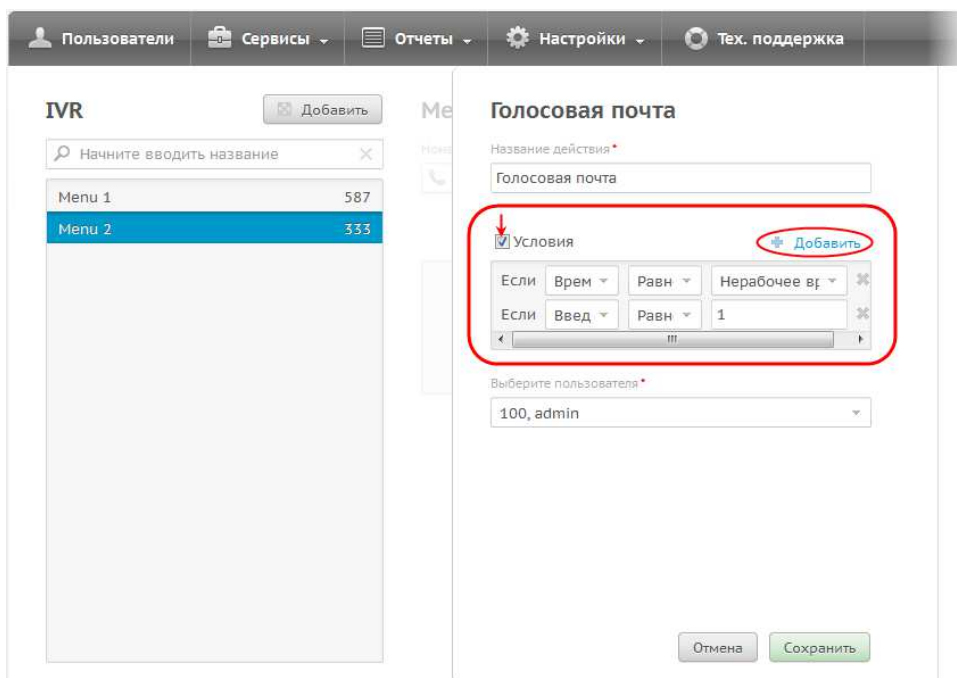
Голосовая почта – действие, которое переводит вызывающего абонента на голосовую почту пользователя, указанного в настройках данного действия.



По умолчанию действие имеет название "Голосовая почта". Вы можете изменить его в поле **Название действия**. Например, уточните кому вызывающий абонент сможет оставить голосовое сообщение.

В поле **Выберите пользователя** укажите сотрудника, на голосовую почту которого будет переведен входящий вызов. Обратите внимание, что рядом с именем пользователя указан его короткий номер (extension).

При необходимости задайте условия выполнения действия. Для этого отметьте опцию **Условия**, нажмите кнопку **Добавить** и выберите требуемые значения в полях 1-3 условия.



Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения настроек.

4.4.3. Группы подбора

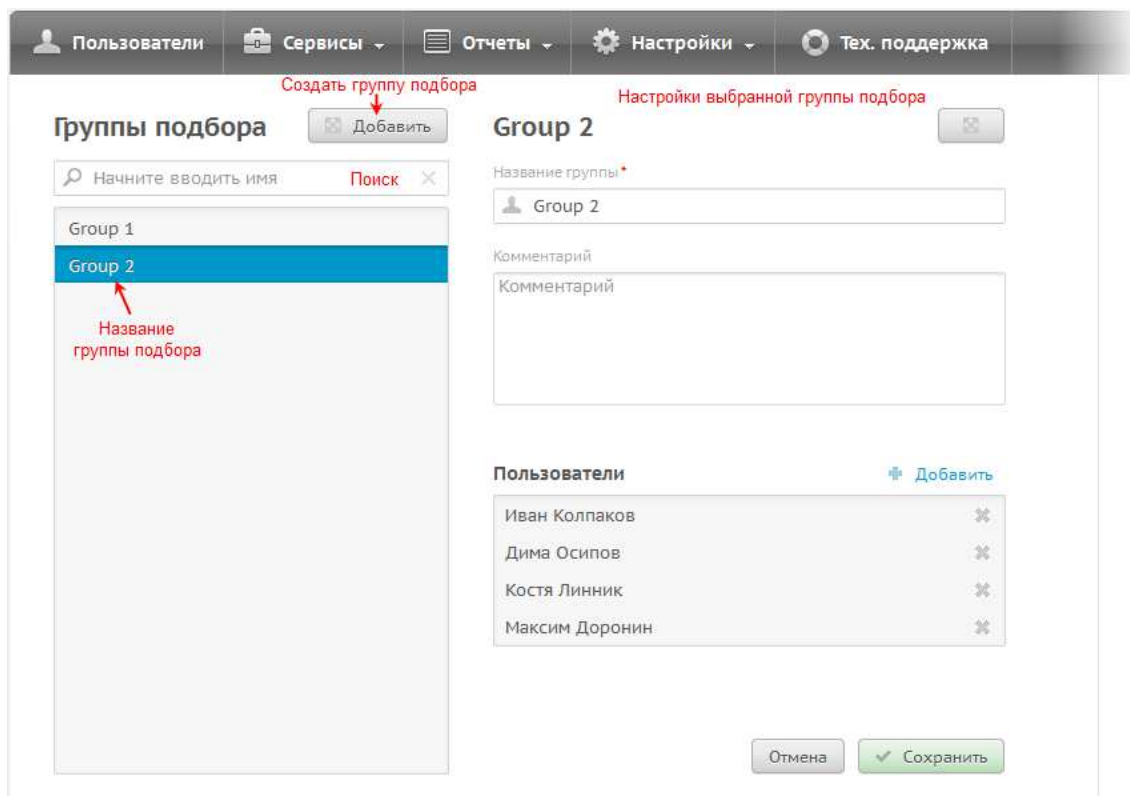
Группа подбора - это группа операторов, которые могут перехватывать входящие звонки друг у друга, набрав специальный код ** на телефоне. Назначение группы подбора - ответить на входящий звонок в случае, когда вызываемый участник группы недоступен или не может принять вызов.

Настройка групп перехвата входящих вызовов производится в разделе **Группы подбора** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Группы подбора** в меню **Сервисы**.

В левой части раздела **Группы подбора** представлен список групп перехвата вызовов с указанием названия каждой группы. Кликните по группе подбора в списке, чтобы просмотреть или изменить ее настройки.

Если требуется быстро найти группу подбора, начните вводить ее название в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те группы, которые соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.

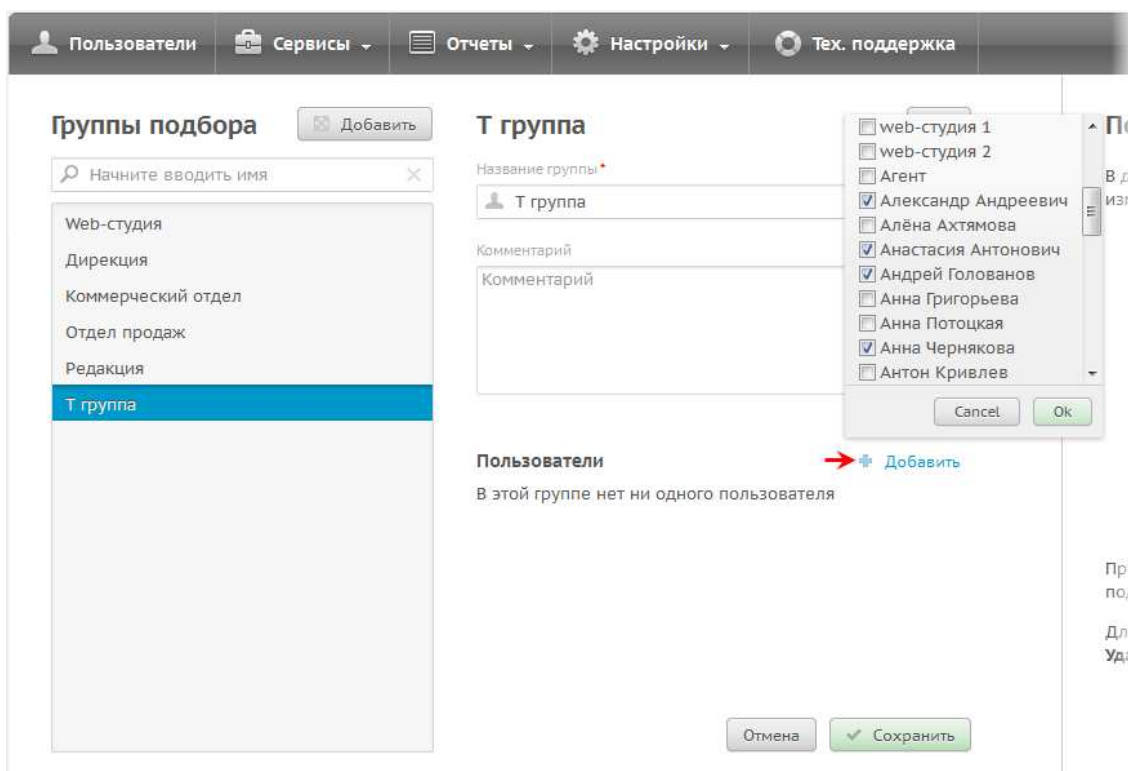
Для создания новой группы подбора нажмите кнопку **Добавить** и укажите ее параметры.



Название группы - наименование группы подбора. Постарайтесь выбрать такое название, которое бы отражало назначение или функции данной группы, чтобы в дальнейшем ее легко можно было отличить от других и найти в поиске.

Комментарий - описание группы подбора, дополнительная информация о ней.

Пользователи - участники группы подбора. Добавьте в список **Пользователи** всех сотрудников, которым необходима функция перехвата вызовов в пределах данной группы. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и отметьте нужных пользователей в списке, а затем нажмите кнопку **ОК**. Сотрудник может одновременно входить только в одну группу подбора.



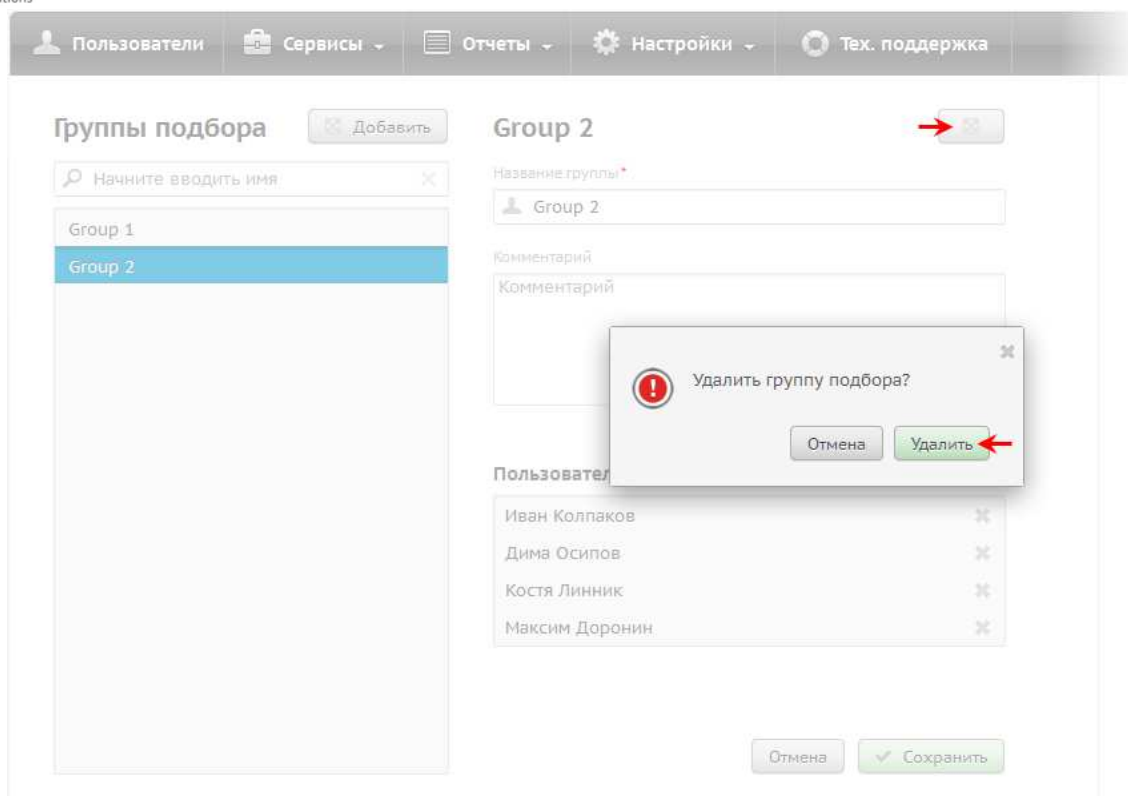
The screenshot shows the 'Группы подбора' (Selection Groups) interface. On the left, a list of groups includes 'Web-студия', 'Дирекция', 'Коммерческий отдел', 'Отдел продаж', 'Редакция', and 'Т группа' (which is highlighted). A 'Добавить' (Add) button is next to the list. In the center, the 'Т группа' configuration form is shown, with fields for 'Название группы' (Group Name) and 'Комментарий' (Comment). A dropdown menu is open, displaying a list of users with checkboxes: 'web-студия 1', 'web-студия 2', 'Агент', 'Александр Андреевич', 'Алёна Ахтямова', 'Анастасия Антонович', 'Андрей Голованов', 'Анна Григорьева', 'Анна Потоцкая', 'Анна Чернякова', and 'Антон Кривлев'. Below the form, the 'Пользователи' (Users) section indicates 'В этой группе нет ни одного пользователя' (There are no users in this group). A red arrow points to a 'Добавить' (Add) button. At the bottom, there are 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons.

Для удаления пользователя из группы нажмите кнопку **Удалить** напротив его имени.

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

Изменить группу подбора, в которую входит пользователь, Вы также можете в настройках его профиля в разделе **Пользователи** Панели управления. *Подробнее см. параграф "7.3. Учетные записи и телефоны пользователей".*

Если группа подбора более не используется, Вы можете удалить ее из системы. Для этого на странице настроек данной группы нажмите кнопку **Удалить**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.



4.4.4. Музыка на удержании

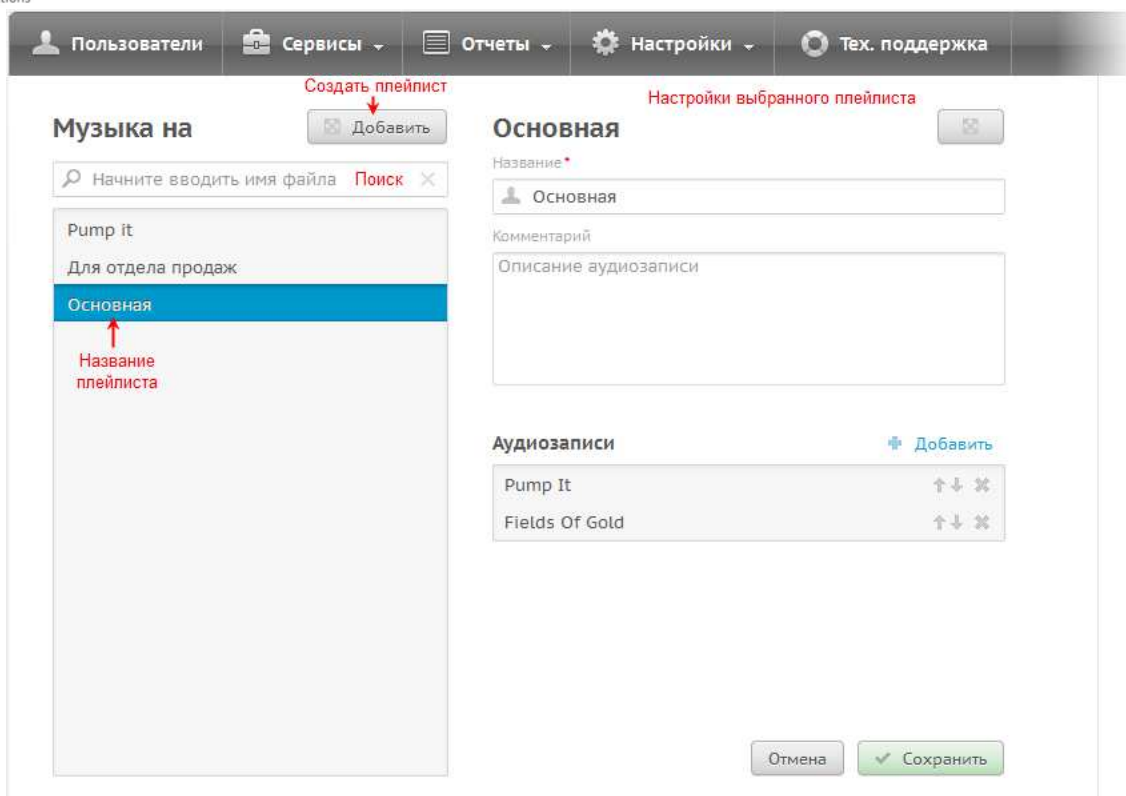
Музыка на удержании - это аудиозаписи, которые будут воспроизведены вызывающим абонентам при удержании на линии их вызовов.

Настройка аудиозаписей производится в разделе **Музыка на удержании** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Музыка на удержании** в меню **Сервисы**.

В левой части раздела **Музыка на удержании** представлен список всех плейлистов, которые могут быть использованы в качестве музыки на удержании. Один плейлист может содержать несколько аудиозаписей, например, голосовое приветствие и мелодию. Кликните по плейлисту в списке, чтобы просмотреть или изменить его настройки.

Если требуется быстро найти аудиозапись в плейлисте, начните вводить имя файла в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те списки воспроизведения, в которых используется данный файл аудиозаписи. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.

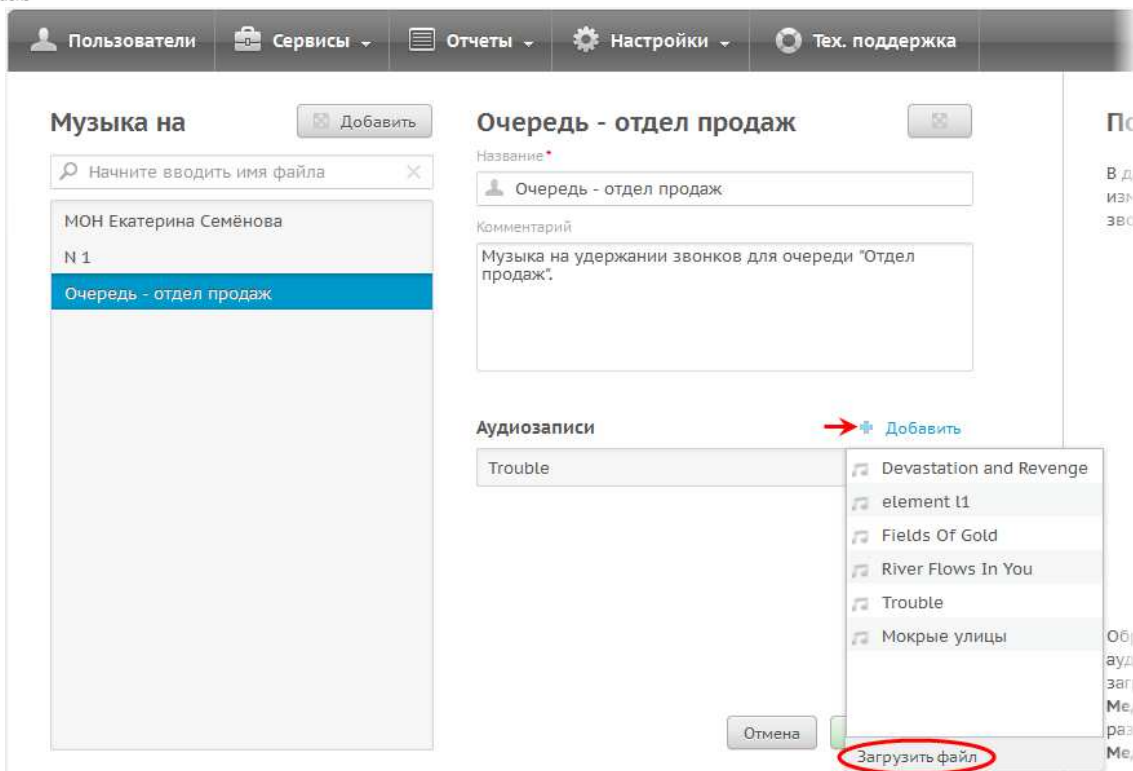
Для создания нового плейлиста нажмите кнопку **Добавить** и настройте список воспроизведения.



Название - наименование плейлиста. Постарайтесь выбрать такое название, которое бы отражало назначение музыки на удержании, чтобы в дальнейшем плейлист легко можно было отличить от других и найти в поиске.

Комментарий - описание плейлиста, дополнительная информация о нем.

Аудиозаписи - список воспроизведения плейлиста. Добавьте в него мелодии и голосовые записи, которые будут воспроизведены при удержании входящих вызовов. Для этого нажмите кнопку **Добавить** и кликните по нужной аудиозаписи, если ранее она была загружена в каталог **моп** раздела **Медиабиблиотека** (подробнее см. параграф "7.4.5. Медиабиблиотека"). В противном случае нажмите ссылку **Загрузить файл**, чтобы загрузить аудиозапись в Orange[uc]e.



Музыка на Добавить

Начните вводить имя файла

МОН Екатерина Семёнова
N 1
Очередь - отдел продаж

Очередь - отдел продаж

Название
Очередь - отдел продаж

Комментарий
Музыка на удержании звонков для очереди "Отдел продаж".

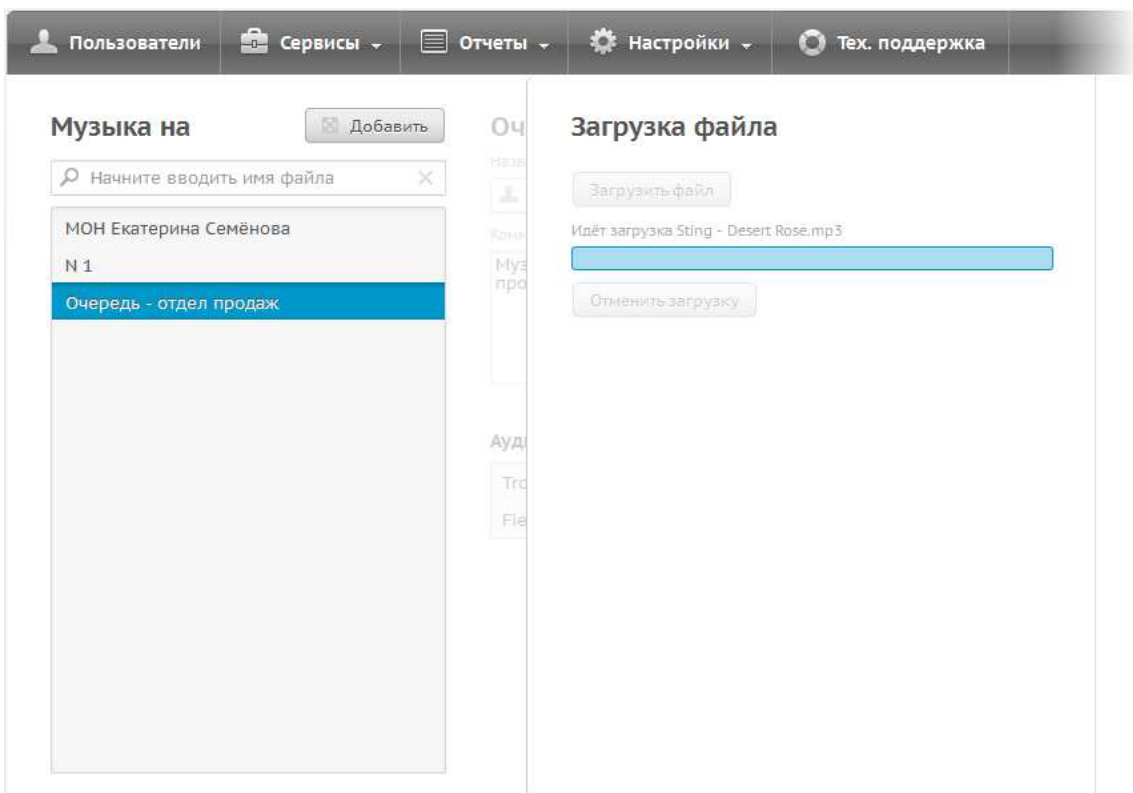
Аудиозаписи Добавить

Trouble

- Devastation and Revenge
- element 11
- Fields Of Gold
- River Flows In You
- Trouble
- Мокрые улицы

Отмена Загрузить файл

На странице загрузки аудиозаписей нажмите кнопку **Загрузить файл**, выберите на своем компьютере файл с музыкой или голосовой записью и дважды кликните по нему мышью. Состояние загрузки файла отображается в виде индикатора. Аудиозапись будет автоматически конвертирована в подходящий для Orange[uc]e формат и появится в списке плейлиста. Если Вы передумали загружать файл, то нажмите кнопку **Отменить загрузку**.



Музыка на Добавить

Начните вводить имя файла

МОН Екатерина Семёнова
N 1
Очередь - отдел продаж

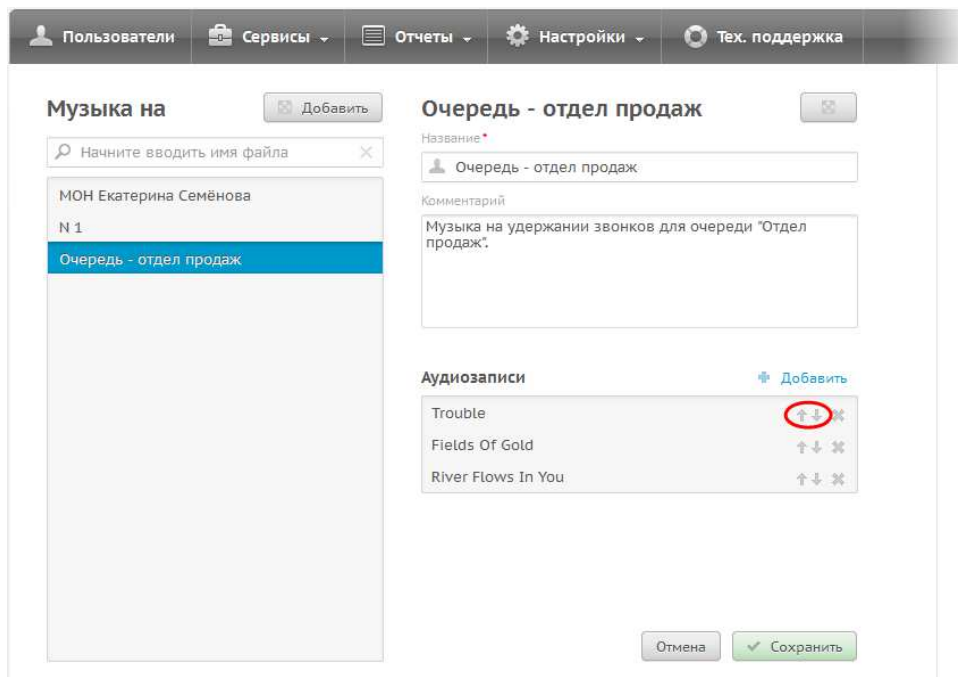
Загрузка файла

Загрузить файл

Идёт загрузка Sting - Desert Rose.mp3

Отменить загрузку

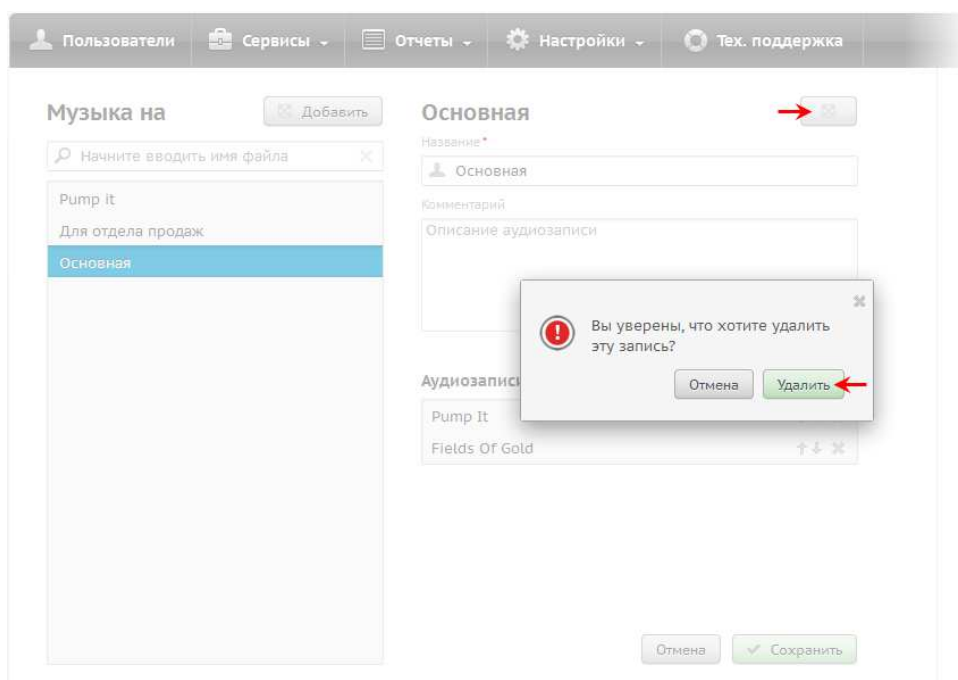
Аудиозаписи будут воспроизведены по порядку их расположения в плейлисте. Используйте кнопки "вверх" и "вниз", чтобы изменить порядок записей.



Для удаления аудиозаписи из плейлиста нажмите кнопку **Удалить** напротив нее.

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

Если музыка на удержании звонков более не используется, Вы можете удалить ее из системы. Для этого на странице настроек данного плейлиста нажмите кнопку **Удалить**. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно. При удалении плейлиста входящие в него аудиозаписи не удаляются.



4.4.5. Медиабиблиотека

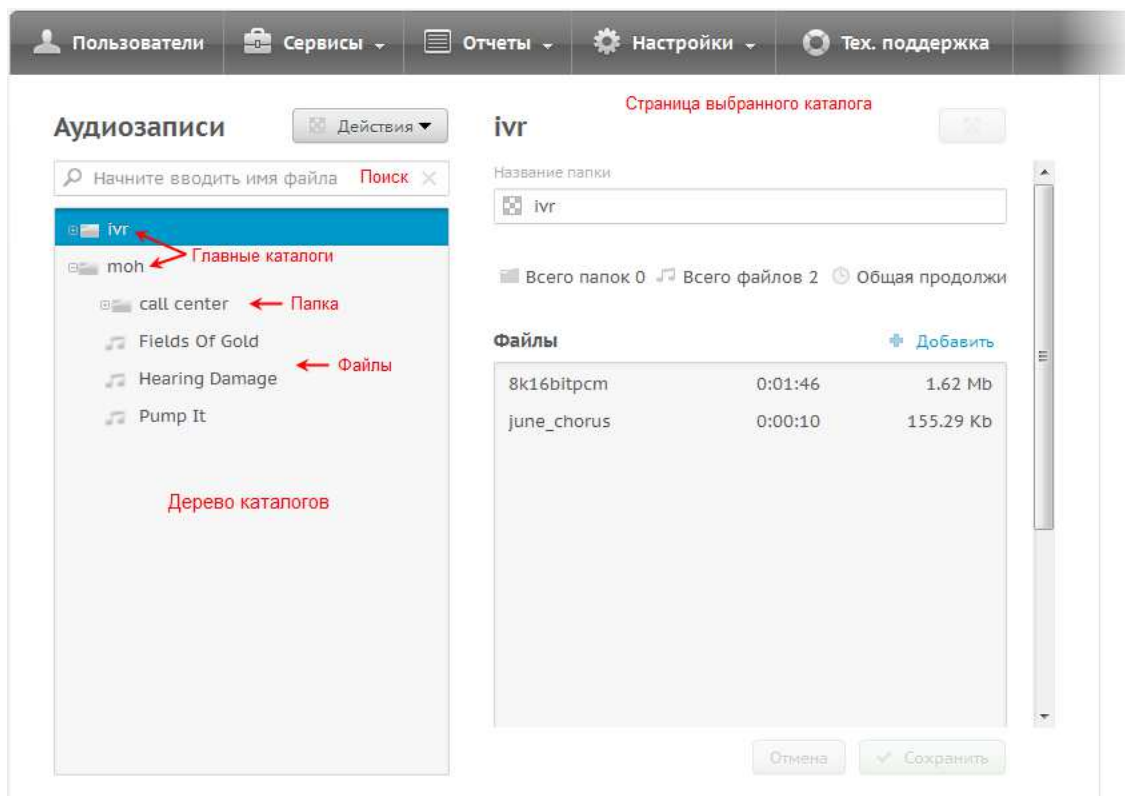
Orange[uc]e позволяет загружать в систему и хранить аудиофайлы, которые могут быть использованы для сообщений IVR и в качестве музыки на удержании входящих вызовов. Управление аудиофайлами производится в разделе **Медиабиблиотека**. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Медиабиблиотека** в меню **Сервисы** Панели управления.

В левой части раздела **Медиабиблиотека** представлено дерево каталогов. В зависимости от цели использования аудиозаписи могут быть расположены в одном из двух главных каталогов, которые присутствуют в системе по умолчанию:

- **ivr** - файлы для голосовых сценариев;
- **moh** - аудиозаписи для удержания входящих звонков.

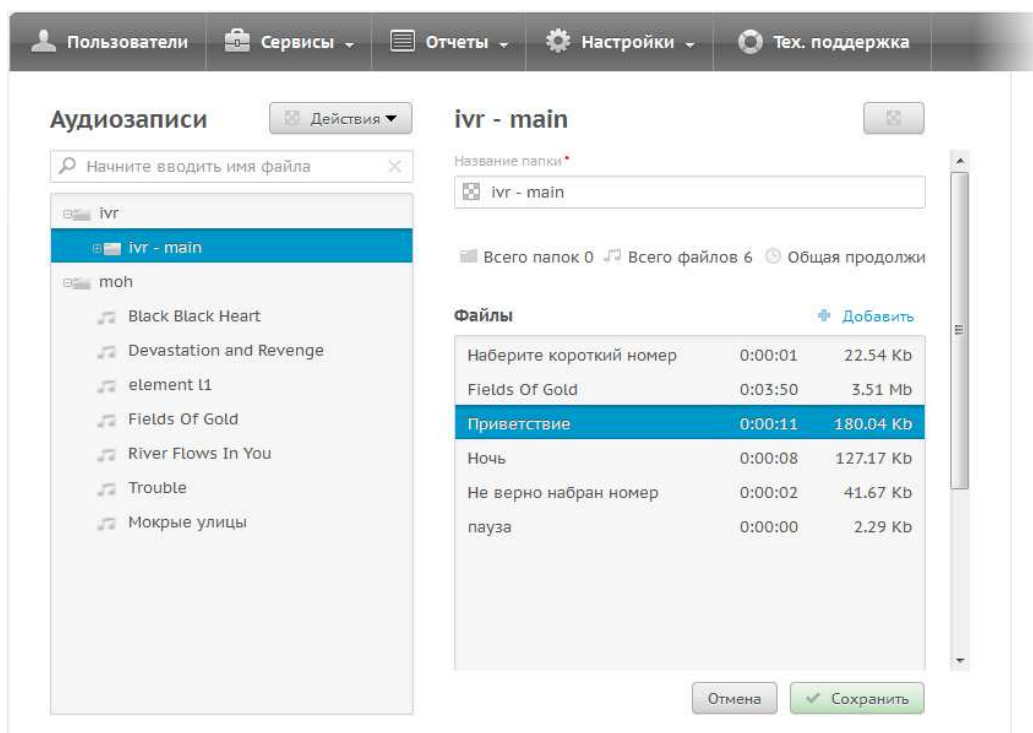
Для просмотра содержимого каталога кликните по нему либо по иконке "+" рядом с ним. В первом случае Вы перейдете на страницу каталога. Во втором - откроется дерево папок и файлов каталога.

Если требуется быстро найти папку или файл, начните вводить его название в строку поиска. По мере ввода в списке останутся только те папки и файлы, которые соответствуют введенному поисковому запросу. Для того чтобы очистить результаты поиска, нажмите **X** в строке поиска.

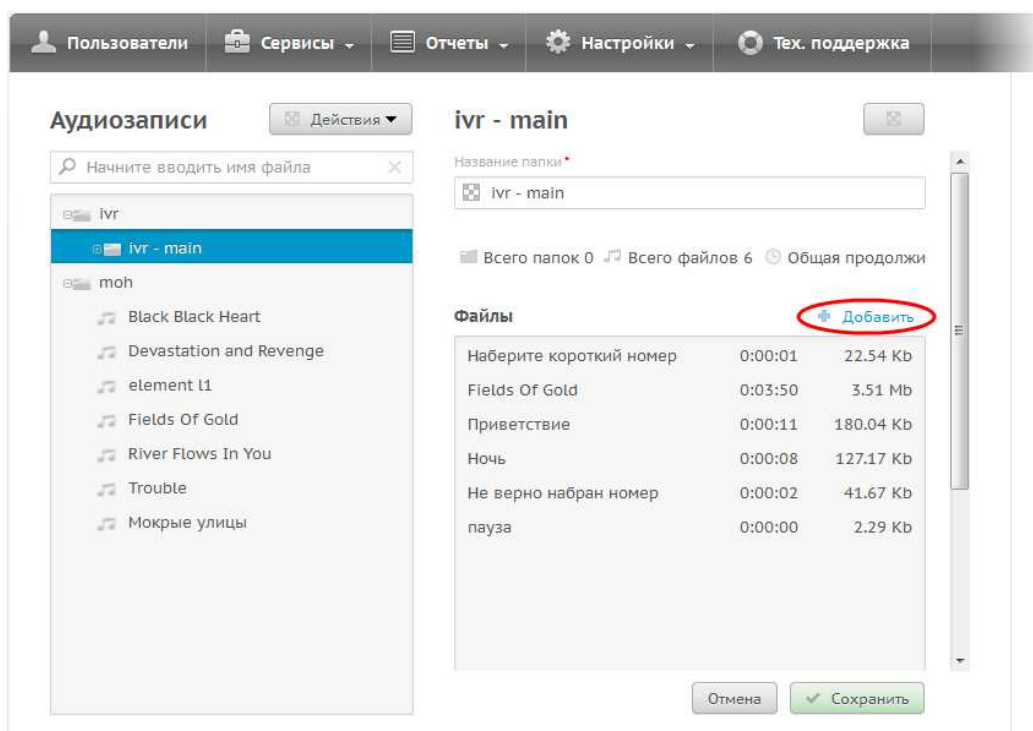


Кликните по папке или файлу в дереве каталогов, чтобы перейти на его страницу.

На странице папки представлена информация о ней: название, общее количество вложенных папок и файлов, общая продолжительность загруженных в нее аудиозаписей и их размер. В области **Файлы** отображаются загруженные в папку аудиофайлы с указанием продолжительности и размера каждого из них. Чтобы прослушать аудиозапись, выделите ее и нажмите кнопку воспроизведения на встроенном плеере, который расположен внизу страницы под списком файлов.

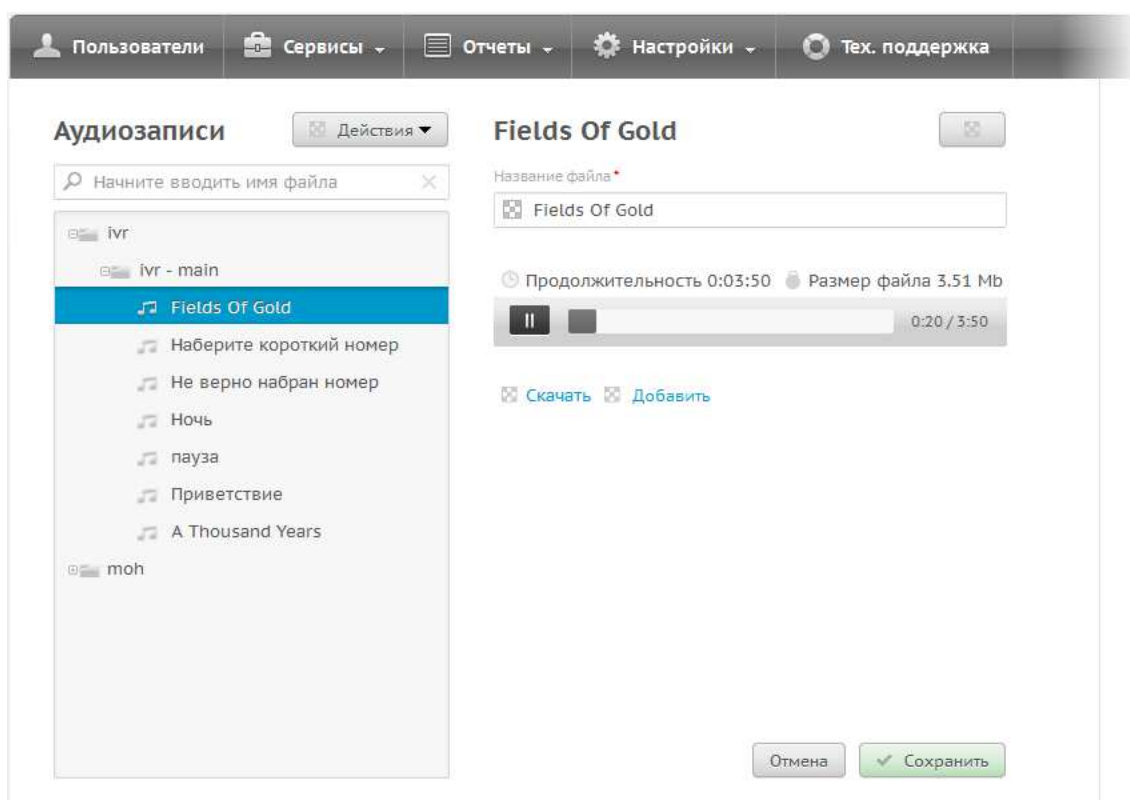


Для загрузки в папку новой аудиозаписи нажмите кнопку **Добавить**.



На странице загрузки файла жмите кнопку **Загрузить файл**. Выберите файл с аудиозаписью на компьютере и дважды кликните по нему мышью. Файл будет обработан системой и конвертирован в подходящий формат. Состояние загрузки аудиозаписи отображается в виде индикатора. Если Вы передумали загружать файл, то нажмите кнопку **Отменить загрузку**.

На странице файла представлена информация о выбранном аудиофайле: его название, размер и продолжительность. Здесь Вы также можете прослушать аудиозапись при помощи встроенного плеера. Нажмите кнопку **Скачать**, чтобы сохранить файл на свой компьютер. Если необходимо заменить аудиозапись другим файлом, нажмите кнопку **Добавить**.



Раздел **Медиабиблиотека** Вы можете выполнять различные операции с папками и файлами. Для этого выделите папку или файл в дереве каталогов и выберите необходимую команду при помощи кнопки **Действия**.

Системные каталоги **ivr** и **moh** не могут быть перемещены, скопированы и удалены, поэтому соответствующие команды для данных каталогов недоступны.

а. Добавить папку - создание новой папки. Укажите имя папки и нажмите кнопку **Создать**.

б. Добавить файл - загрузка аудиозаписи с компьютера в выбранную папку, либо замена выбранной в дереве каталогов аудиозаписи другим файлом. Нажмите кнопку **Загрузить файл** и выберите нужную аудиозапись на компьютере.

в. Копировать - копирование выбранного файла или папки в другую папку. В открывшемся списке выделите папку назначения и нажмите кнопку **Копировать**.

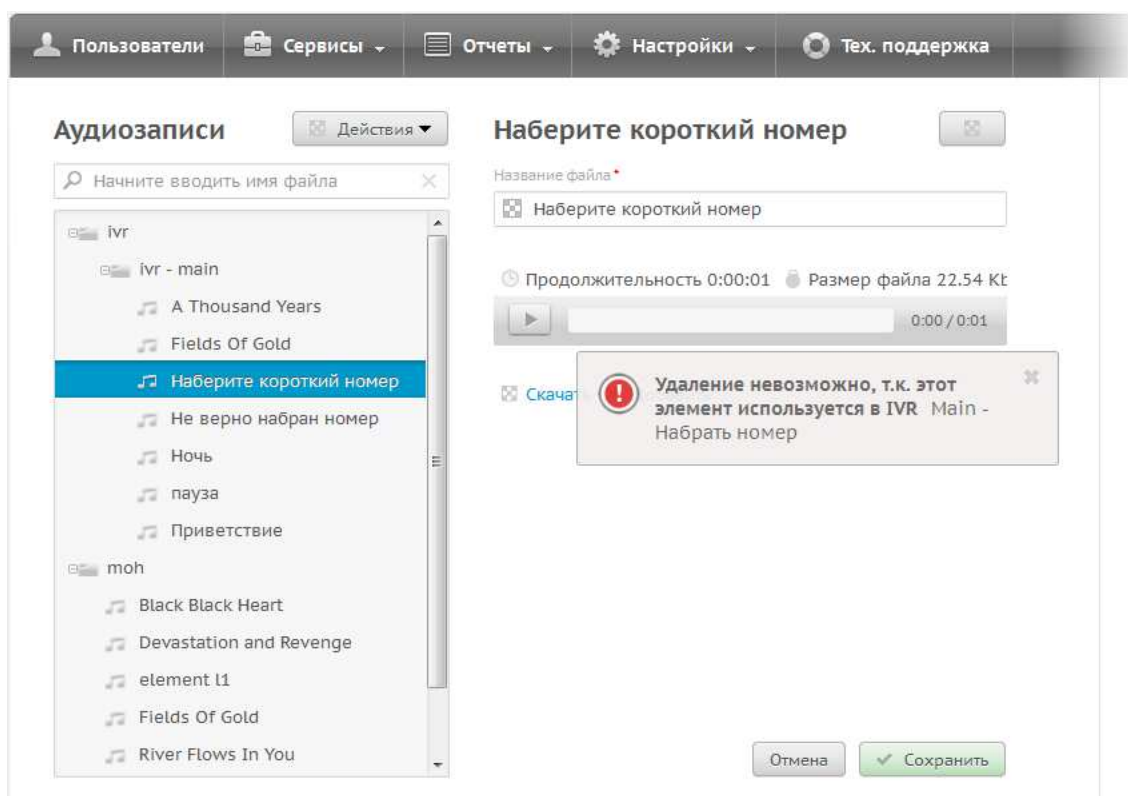
г. Переместить - перемещение выбранного файла или папки в другую папку. В открывшемся списке выделите папку назначения и нажмите кнопку **Переместить**.

д. Удалить - удаление выбранной папки или файла. Подтвердите удаление, нажав кнопку **Удалить** в окне с запросом.

Вы также можете удалить папку или файл, нажав кнопку **Удалить** на его странице. Если папка содержит другие папки и файлы, Вы увидите соответствующее предупреждение. В окне с подтверждением нажмите кнопку **Удалить** повторно.

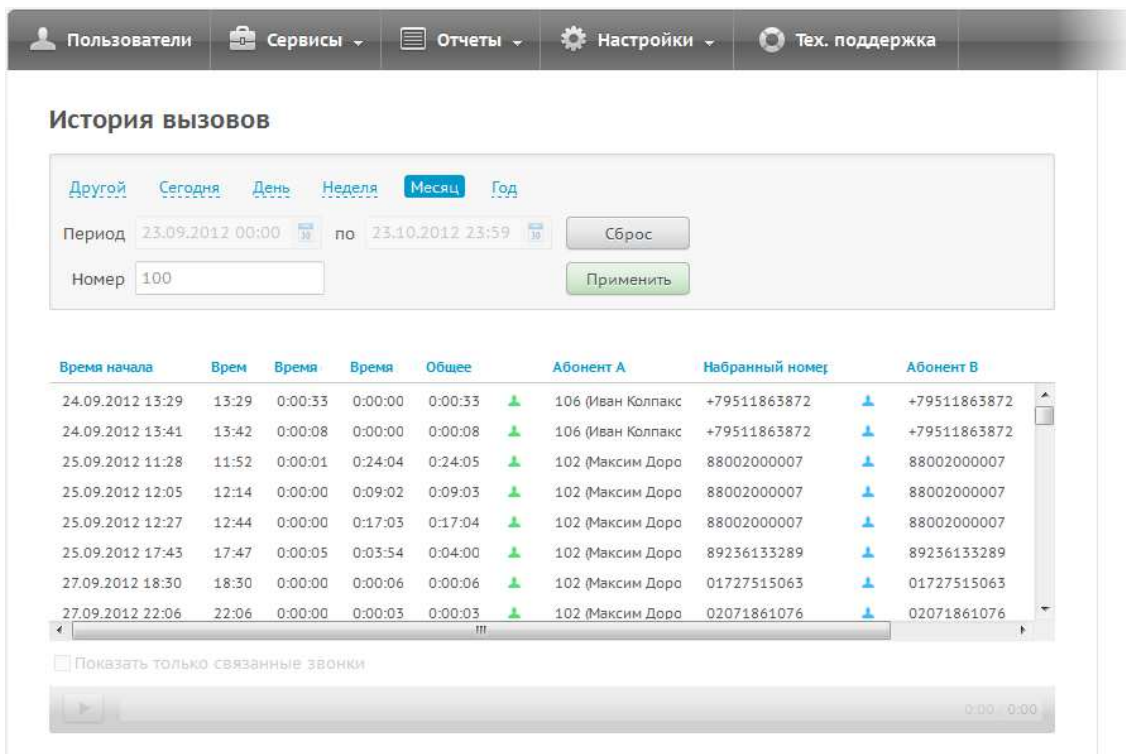
Будьте внимательны при удалении аудиозаписей, т.к. их нельзя восстановить. При удалении папки, в которую входят другие папки и файлы, они также будут удалены.

Аудиозаписи, которые используются в IVR или в качестве музыки на удержании звонков, а также содержащие их папки, невозможно удалить. При попытке удаления такого файла или папки Вы увидите соответствующее сообщение (см. изображение ниже). Поэтому перед удалением измените настройки указанного в сообщении IVR или музыки на ожидании, заменив подлежащий удалению файл.



4.5. Статистика звонков

Orange[uc]e ведет детальную статистику всех входящих и исходящих звонков, которая доступна в разделе **История вызовов** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите пункт **Детализация вызовов** в меню **Отчеты**.



Время начала	Врем	Время	Время	Общее	Абонент А	Набранный номер	Абонент В
24.09.2012 13:29	13:29	0:00:33	0:00:00	0:00:33	106 (Иван Колпакс)	+79511863872	+79511863872
24.09.2012 13:41	13:42	0:00:08	0:00:00	0:00:08	106 (Иван Колпакс)	+79511863872	+79511863872
25.09.2012 11:28	11:52	0:00:01	0:24:04	0:24:05	102 (Максим Доро)	88002000007	88002000007
25.09.2012 12:05	12:14	0:00:00	0:09:02	0:09:03	102 (Максим Доро)	88002000007	88002000007
25.09.2012 12:27	12:44	0:00:00	0:17:03	0:17:04	102 (Максим Доро)	88002000007	88002000007
25.09.2012 17:43	17:47	0:00:05	0:03:54	0:04:00	102 (Максим Доро)	89236133289	89236133289
27.09.2012 18:30	18:30	0:00:00	0:00:06	0:00:06	102 (Максим Доро)	01727515063	01727515063
27.09.2012 22:06	22:06	0:00:00	0:00:03	0:00:03	102 (Максим Доро)	02071861076	02071861076

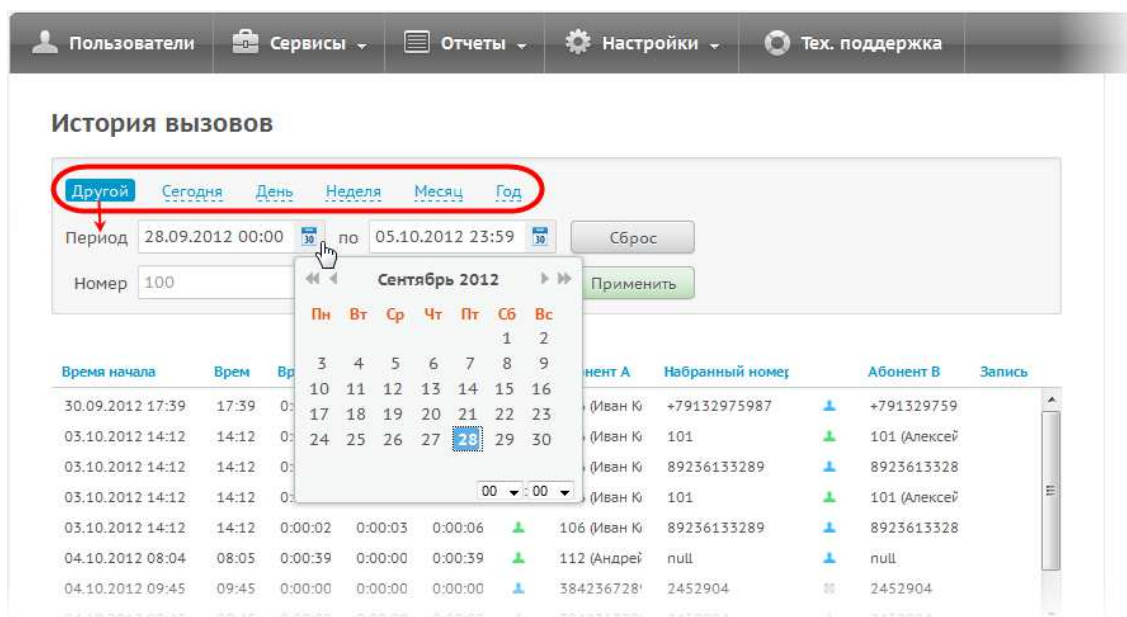
В таблице истории вызовов отображается следующая информация:

- **Время начала** - дата (дд.мм.гггг) и время (чч:мм) установления соединения;
- **Время окончания** - время (чч:мм) разрыва соединения;
- **Время ожидания** - время (ч:мм:сс) ожидания ответа вызывающим абонентом;
- **Время разговора** - продолжительность (ч:мм:сс) разговора с момента ответа на звонок;
- **Общее время** - продолжительность (ч:мм:сс) звонка с момента установления соединения до прекращения звонка. Включает время ожидания и время разговора;
- **Абонент А** - номер телефона абонента / сервиса, инициировавшего вызов. У сотрудников, зарегистрированных в Orange[uc]e, будет указан их внутренний номер и имя;
- **Набранный номер** - номер телефона, набранный вызывающим абонентом;
- **Абонент В** - номер телефона абонента / сервиса, принявшего вызов. У пользователей системы будет показаны их внутренний номер и имя. Для сервисов

Orange[uc]e, таких как Мобильный офис, очередь или IVR, будут указаны их внутренние номера и наименования;

- **Запись** - записи разговоров. Если велась запись звонка, он будет отмечен соответствующей иконкой, кликнув по которой Вы сможете прослушать и загрузить на компьютер аудиофайл с записью разговора;
- **Факс** - факсимильные сообщения. Наличие сообщений будет отмечено соответствующей иконкой, кликнув по которой Вы сможете загрузить факсимильное сообщение на свой компьютер.

По умолчанию в таблице показаны только вызовы за сегодня. Для уточнения и поиска звонков используйте фильтр по времени, позволяющий сузить перечень состоявшихся вызовов. Вы можете выбрать конкретный период (**Сегодня**, **День**, **Неделя**, **Месяц** или **Год**), за который требуется просмотреть статистику звонков, либо указать произвольный период времени. Для этого кликните по опции **Другой** и выберите даты и время в полях **Период** при помощи календаря, после чего нажмите кнопку **Применить**.



Для поиска звонков определенного абонента или сотрудника, используйте фильтр по номеру. Введите номер телефона абонента или внутренний трехзначный номер сотрудника в поле **Номер** и нажмите кнопку **Применить**. Вы также можете ввести часть номера, например последние две цифры. В этом случае будет показана статистика звонков всех сотрудников, чьи номера включают указанные цифры. Например, при вводе 01 будет выведен отчет по звонкам пользователей с номерами 101, 201 и т.д.

Orange[uc]e позволяет проследить историю определенного звонка. Например, если входящий вызов прошел через голосовое меню и нескольких операторов. Для этого выделите его в таблице вызовов и отметьте опцию **Показать только связанные звонки**.

Пользователи
Сервисы
Отчеты
Настройки
Тех. поддержка

История вызовов

Другой
Сегодня
День
Неделя
Месяц
Год

Период: 22.09.2011 00:00 по 05.10.2012 23:59
 Сброс

Номер: 104
 Применить

Время начала	Время	Время	Время	Общее	Абонент А	Набранный номер	Абонент В	Запись
14.09.2012 11:14	11:14	0:00:03	0:00:06	0:00:09	101 (Alexey Kos)	104	104 (Костя J	
14.09.2012 11:14	11:14	0:00:03	0:00:13	0:00:16	101 (Alexey Kos)	89236080556	892360805	
14.09.2012 11:14	11:14	0:00:00	0:00:07	0:00:07	101 (Alexey Kos)	xml	xml	

☒ Показывать только связанные звонки

Отменить все выбранные ранее фильтры можно при помощи кнопки **Сброс**. В этом случае будет показана история всех вызовов за сегодня.

При включенной функции записи разговоров у определенного сотрудника его звонки будут отмечены соответствующей иконкой в столбце **Запись**. Кликните по ней, чтобы прослушать запись телефонного разговора или загрузить файл с записью на свой компьютер. Вы также можете выделить звонок в таблице и воспользоваться встроенным плеером для воспроизведения аудиозаписи разговора.

Пользователи
Сервисы
Отчеты
Настройки
Тех. поддержка

История вызовов

Другой
Сегодня
День
Неделя
Месяц
Год

Период: 08.10.2012 00:00 по 08.10.2012 23:59
 Сброс

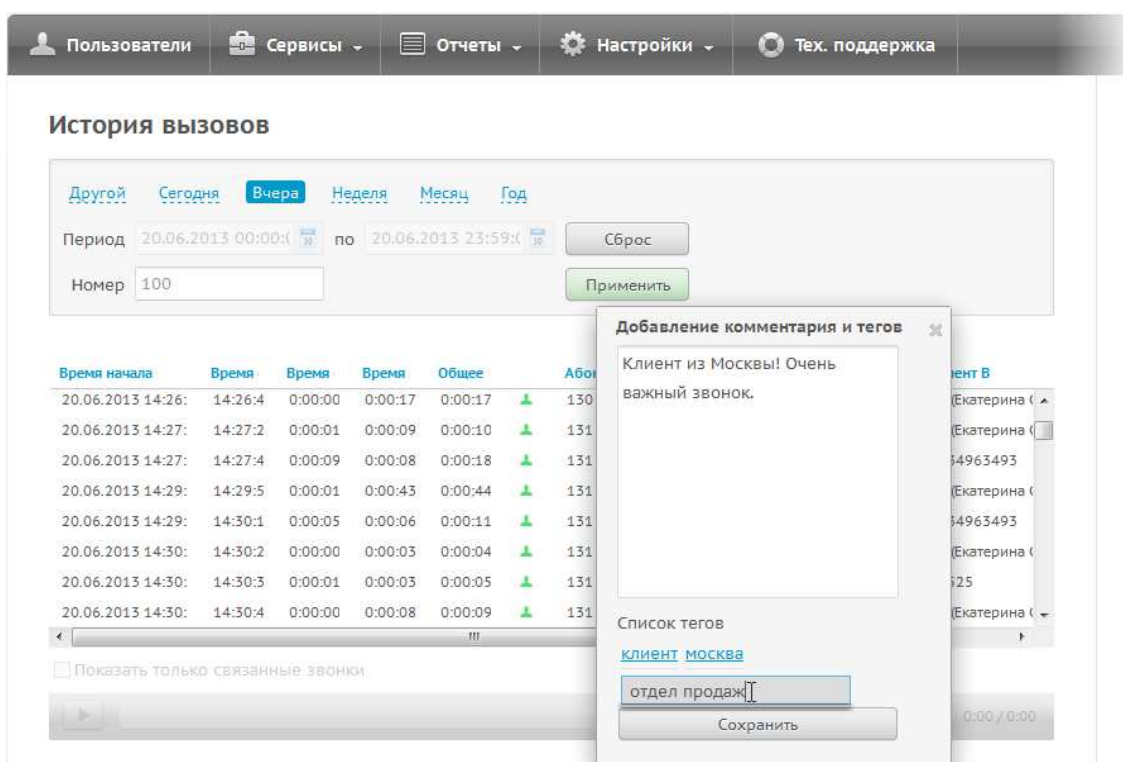
Номер: 100
 Применить

Время начала	Время	Время ох	Время	Общее	Абонент А	Набранный	Абонент В	Запись	Факс
08.10.2012 12:26	12:26	0:00:04	0:00:00	0:00:04	92361332	*1102	*1102 (Макс)		
08.10.2012 12:27	12:27	0:00:00	0:00:00	0:00:00	2452867 (2452904	2452904		
08.10.2012 12:27	12:27	0:00:00	0:00:00	0:00:00	2452867 (2452904	2452904		
08.10.2012 12:27	12:27	0:00:10	0:00:00	0:00:10	2452867 (*1102	*1102 (Макс)		
08.10.2012 12:30	12:30	0:00:00	0:00:00	0:00:00	92361332	2657783	2657783		
08.10.2012 12:30	12:30	0:00:04	0:00:05	0:00:09	92361332	2657783	2657783		
08.10.2012 12:31	12:31	0:00:03	0:00:11	0:00:14	101 (Алекс)	892361332	892361332		
08.10.2012 12:36	12:36	0:00:03	0:00:26	0:00:29	101 (Алекс)	892361332	892361332		

☐ Показывать только связанные звонки

Факсимильные сообщения сотрудников будут обозначены соответствующими иконками в столбце **Факс** таблицы вызовов. Кликните по иконке факса, чтобы просмотреть его или загрузить на свой компьютер.

В таблице вызовов к любому звонку можно добавить комментарий и теги - ключевые слова, которые описывают вызов, например, тему разговора. Для этого кликните по звонку правой кнопкой мыши и выберите пункт **Добавить комментарий и теги**. Введите комментарий, например, дополнительную информацию о звонке, и укажите подходящие теги в области **Список тегов**. Чтобы добавить несколько тегов, нажимайте клавишу **Enter** на клавиатуре после ввода каждого тега. Если необходимо удалить ранее добавленный тег, кликните по нему мышью. Нажмите кнопку **Сохранить** для сохранения изменений.



История вызовов

Другой Сегодня **Вчера** Неделя Месяц Год

Период 20.06.2013 00:00:00 по 20.06.2013 23:59:59 Сброс

Номер 100 Применить

Время начала	Время	Время	Время	Общее	Абонент
20.06.2013 14:26:	14:26:4	0:00:00	0:00:17	0:00:17	130
20.06.2013 14:27:	14:27:2	0:00:01	0:00:09	0:00:10	131
20.06.2013 14:27:	14:27:4	0:00:09	0:00:08	0:00:18	131
20.06.2013 14:29:	14:29:5	0:00:01	0:00:43	0:00:44	131
20.06.2013 14:29:	14:30:1	0:00:05	0:00:06	0:00:11	131
20.06.2013 14:30:	14:30:2	0:00:00	0:00:03	0:00:04	131
20.06.2013 14:30:	14:30:3	0:00:01	0:00:03	0:00:05	131
20.06.2013 14:30:	14:30:4	0:00:00	0:00:08	0:00:09	131

☐ Показать только связанные звонки

Добавление комментария и тегов

Клиент из Москвы! Очень важный звонок.

Список тегов

клиент москва

отдел продаж

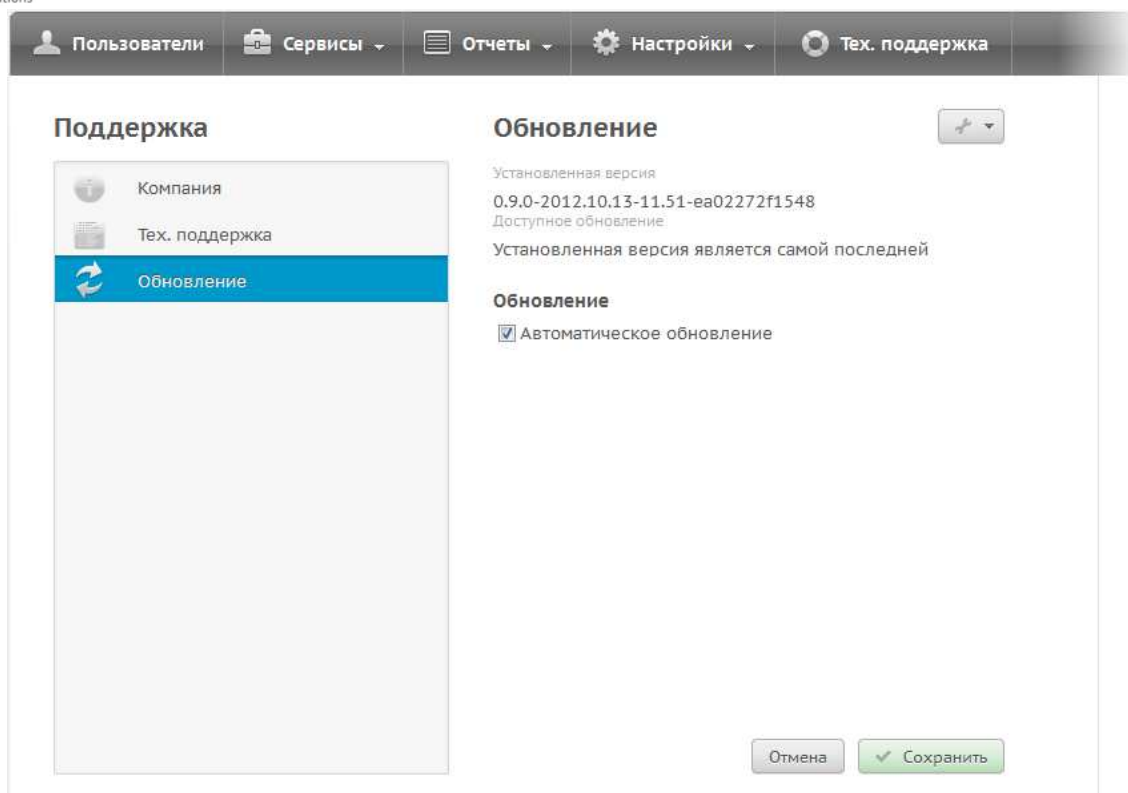
Сохранить

Пользователь, который участвовал в разговоре, будет видеть комментарии к звонкам в истории своих коммуникаций в приложении Personal Assistant.

4.6. Обслуживание Orange[uc]e

4.6.1. Обновление системы

Orange[uc]e поддерживает возможность автоматической проверки и загрузки обновлений системы, а также их инсталляции по запросу администратора с сохранением всех рабочих параметров и данных. Настройка режима обновления, проверка и установка доступных обновлений производится в разделе **Обновление** Панели управления. Для перехода в данный раздел выберите его в меню **Тех. поддержка**.



Обратите внимание на номера версий Orange[uc]e:

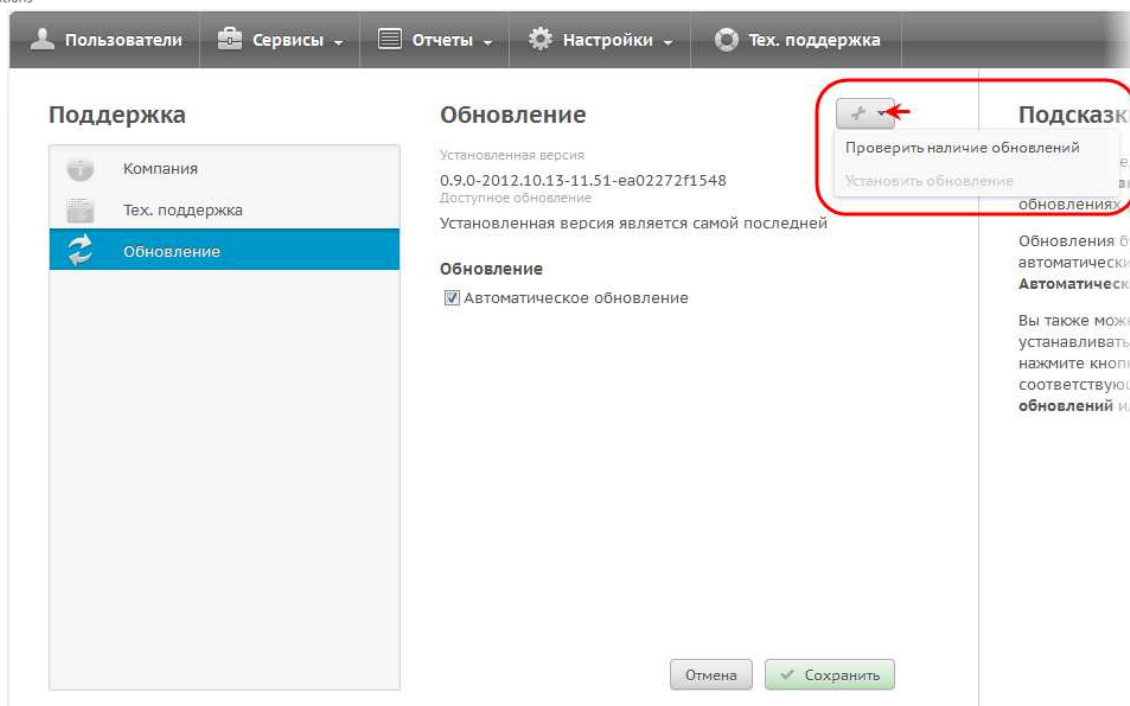
- **Установленная версия** - текущая версия системы, установленная на Вашем устройстве;
- **Доступное обновление** - актуальная на данный момент времени версия. Если Вы используете последнюю версию системы, то увидите уведомление об этом. В противном случае здесь будет указан номер доступного обновления. Установите его!

По умолчанию Orange[uc]e автоматически проверяет и загружает обновления системы. Если необходимо отключить данную возможность, снимите галочку напротив опции **Автоматическое обновление**. Для сохранения внесенных изменений используйте кнопку **Сохранить**.

Вы также можете самостоятельно проверять свежие версии системы. Для этого нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Проверить наличие обновлений**. При наличии обновления оно будет указано, как **Доступное обновление**.

Для проверки и загрузки обновлений системы Orange[uc]e необходимо подключение к интернету.

Для того чтобы установить загруженное обновление системы, нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Установить обновление**.



Процесс установки обновления занимает до 30 минут. По его завершении подключение к устройству будет разорвано. Это необходимо для обновления конфигурации Orange[uc]e. Через несколько секунд Вы сможете войти в Панель управления и продолжить работу.

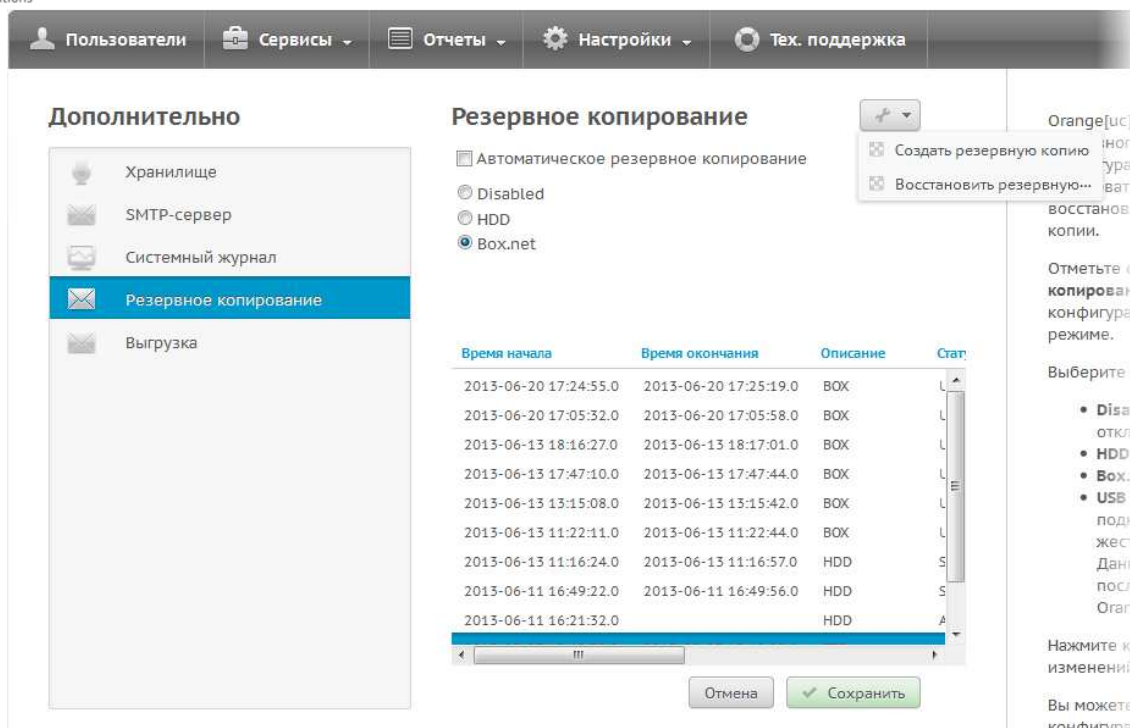
4.6.2. Резервное копирование и восстановление конфигурации

Orange[uc]e поддерживает возможность резервного копирования текущей конфигурации с последующим восстановлением настроек системы из резервной копии. Данная функция доступна в разделе **Резервное копирование** Панели управления. Для перехода к нему выберите пункт **Другие настройки** в меню **Настройки**.

Резервная копия конфигурации Orange[uc]e включает:

- текущие настройки устройства;
- загруженные пользователями аудиофайлы медиатеки. Мелодии, которые по умолчанию поставляются с системой, в резервную копию не входят.

Для ежедневного резервного копирования конфигурации системы в автоматическом режиме отметьте опцию **Автоматическое резервное копирование**. Вы также можете самостоятельно создать резервную копию в любое удобное время. Для этого нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Создать резервную копию**. Резервная копия будет сохранена в указанном месте в виде архива формата ZIP.



Дополнительно

- Хранилище
- SMTP-сервер
- Системный журнал
- Резервное копирование**
- Выгрузка

Резервное копирование

☐ Автоматическое резервное копирование

☐ Disabled

☐ HDD

☒ Box.net

Время начала	Время окончания	Описание	Статус
2013-06-20 17:24:55.0	2013-06-20 17:25:19.0	BOX	L
2013-06-20 17:05:32.0	2013-06-20 17:05:58.0	BOX	L
2013-06-13 18:16:27.0	2013-06-13 18:17:01.0	BOX	L
2013-06-13 17:47:10.0	2013-06-13 17:47:44.0	BOX	L
2013-06-13 13:15:08.0	2013-06-13 13:15:42.0	BOX	L
2013-06-13 11:22:11.0	2013-06-13 11:22:44.0	BOX	L
2013-06-13 11:16:24.0	2013-06-13 11:16:57.0	HDD	S
2013-06-11 16:49:22.0	2013-06-11 16:49:56.0	HDD	S
2013-06-11 16:21:32.0		HDD	A

Отмена Сохранить

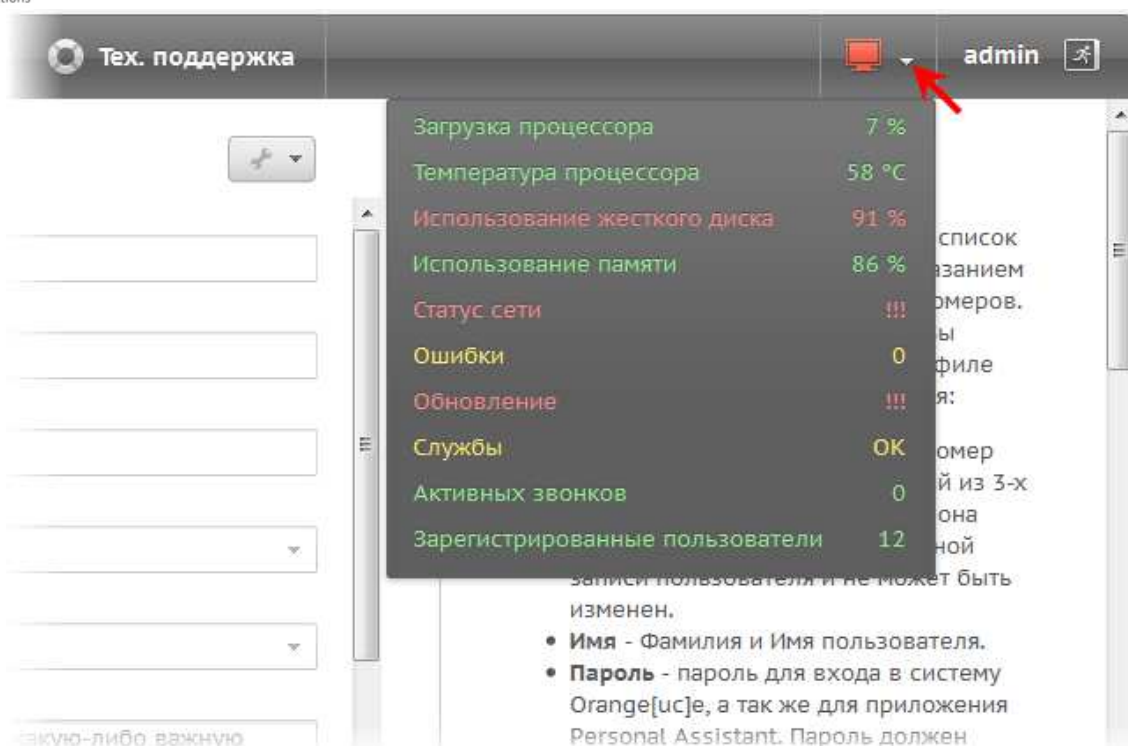
История резервного копирования представлена в виде таблицы с указанием даты и времени создания, а также места сохранения каждой резервной копии. Чтобы восстановить настройки системы, нажмите кнопку **Восстановить из** напротив соответствующего архива в таблице. Для восстановления из архива, ранее сохраненного на компьютере или другом носителе, нажмите кнопку **Настройки** и выберите команду **Восстановить резервную копию**, а затем загрузите файл с архивом.

Обратите внимание, что при восстановлении системы текущие настройки Orange[uc]e и аудиофайлы пользователей будут заменены данными из резервной копии на дату ее создания.

Дополнительную информацию о работе с функцией резервного копирования см. в параграфе "7.2.7.4. Резервное копирование".

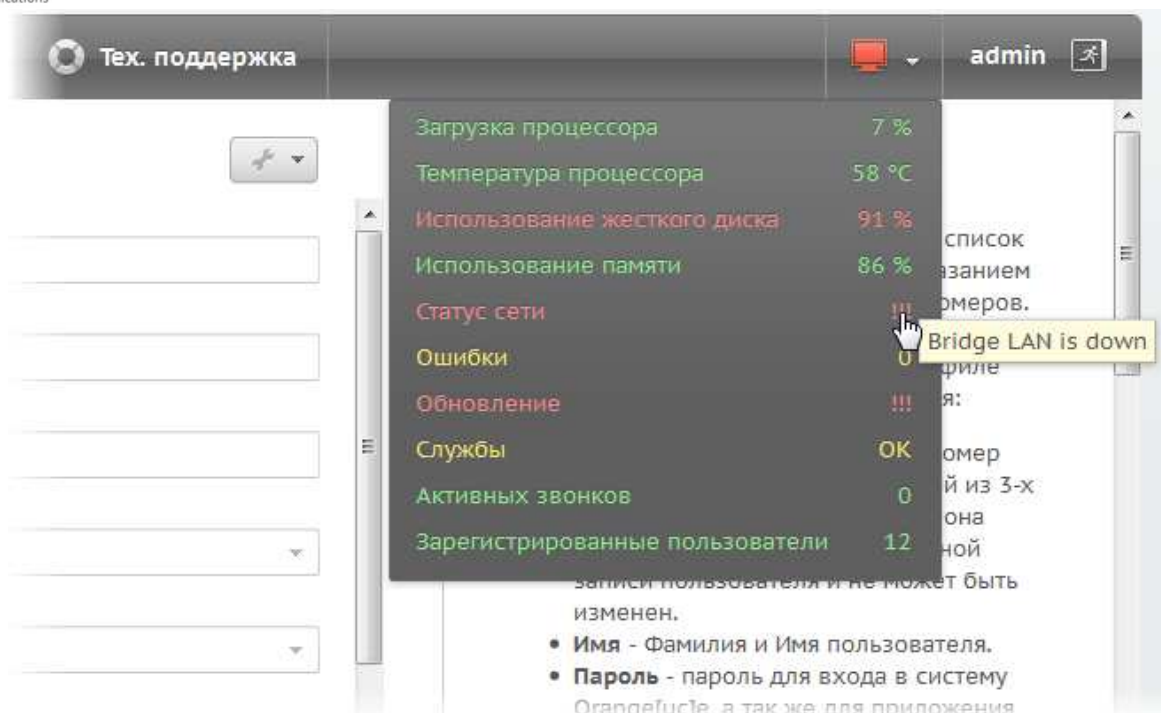
4.6.3. Системный монитор

Состояние устройства Orange[uc]e можно контролировать непосредственно из Панели управления при помощи Системного монитора, который в режиме реального времени отображает информацию о работе системы. Иконка Системного монитора расположена в правом верхнем углу Панели управления. Кликните по ней, чтобы просмотреть сведения о состоянии устройства.



Системный монитор отображает данные по следующим показателям:

- загрузка процессора в % от максимально допустимой, т.е. 100%;
- температура процессора в градусах Цельсия;
- использование жесткого диска в % от объема доступного дискового пространства;
- использование памяти в % от объема доступной ОЗУ;
- наличие ошибок сети (для просмотра ошибок наведите курсор на наименование показателя);
- наличие ошибок в работе системы;
- наличие доступных обновлений системы (для просмотра свежей версии наведите курсор на наименование показателя);
- наличие ошибок запущенных служб;
- количество активных звонков в текущий момент времени;
- количество зарегистрированных в Orange[uc]e пользователей.

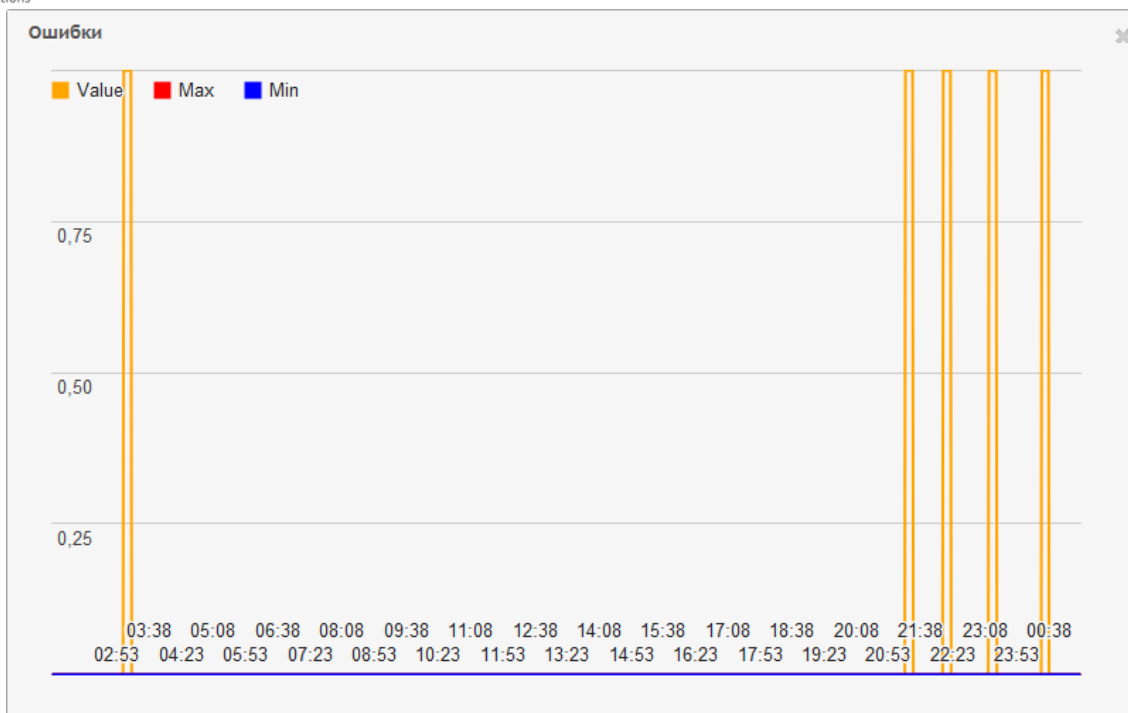


Цвет иконки Системного монитора и показателей отражает состояние системы или конкретного показателя за последнее время:

- **Зеленый** - состояние системы стабильное, значения всех показателей в пределах нормы, нет доступных обновлений;
- **Желтый** - предупреждает, что состояние показателей незначительно отклонилось от нормального;
- **Красный** - достигнуты критические значения показателей, что требует оценки состояния системы и, при необходимости, принятия мер по его стабилизации. Наведите курсор мыши на название "проблемного" показателя для получения подробной информации.

Обратите внимание, что цвет показателя информирует также о наличии проблемы за прошедший период времени. Например, нехватке оперативной памяти 3 часа назад. При этом текущее состояние системы может быть в норме.

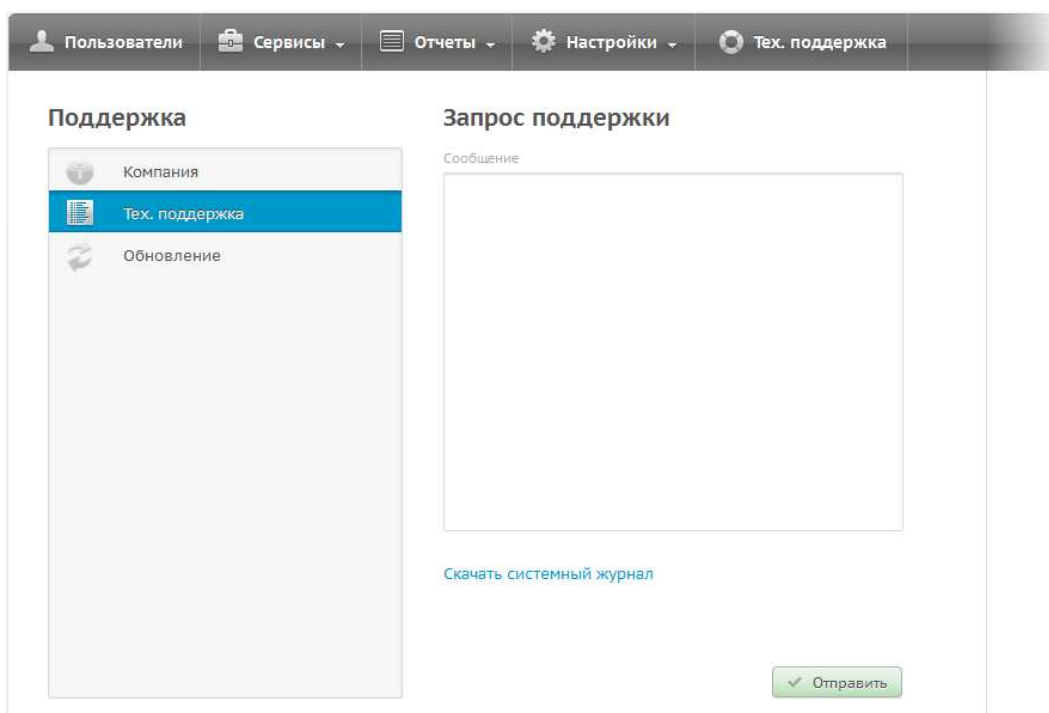
Чтобы проследить динамику определенного показателя за последнее время, кликните по его наименованию. На графике по оси X отображается период времени, по оси Y - значения показателя.



4.7. Техническая поддержка

Вся информация об Orange[uc]e предоставлена на сайте www.orangeuce.com. Если у Вас возникли вопросы по работе с продуктом, обратитесь в нашу службу технической поддержки: support@orangeuce.com

Вы также можете отправить запрос в службу технической поддержки непосредственно из Панели управления. Для этого перейдите в раздел **Тех. поддержка** (меню **Тех. поддержка**), введите текст запроса в поле **Сообщение** и нажмите кнопку **Отправить**.



Для оперативного ответа службе технической поддержки часто необходима дополнительная информация о конфигурации Orange[uc]e. Поэтому к сообщению будет прикреплен файл системного журнала, в котором содержатся сведения о настройках и состоянии Вашего устройства на момент отправки запроса. Чтобы загрузить данный файл на свой компьютер, кликните по ссылке **Скачать системный журнал**.

Вы можете настроить необходимый уровень ведения системного журнала в разделе **Системный журнал** Панели управления. *Подробнее см. параграф "7.2.7.3. Системный журнал".*

При обращении в службу технической поддержки может потребоваться контактная информация Вашей организации. Она была предоставлена при покупке Orange[uc]e и доступна через Панель управления в разделе **Компания** (меню **Тех. поддержка**).

4.8. Сервисы и *-коды Orange[uc]e

Голосовая почта

Набрать на телефоне	Назначение
XXX	Проверка пользователем своей голосовой почты, где XXX - его внутренний номер телефона (extention number).
*1XXX	Запись голосового сообщения для другого пользователя, где XXX - его внутренний номер телефона (extention number). При наборе пользователем своего внутреннего номера звонок будет переведен на его голосовую почту.

Конференции

Набрать на телефоне	Назначение
777	Создание голосовой конференции. Номер следует набирать вне разговора.
*1	Создание голосовой конференции. Номер следует набирать во время телефонного разговора.
*1XXX#	Приглашение абонента в существующую голосовую конференцию, где XXX – его номер телефона (внешний или внутренний).

Парковка вызовов

Набрать на телефоне	Назначение
*9	Парковка вызова в один из доступных парковочных слотов, короткий номер которого будет дополнительно сообщен системой.
900 - 909	Короткие номера парковочных слотов. Возобновление разговора возможно с любого телефона компании при наборе соответствующего вызову номера парковочного слота.

Мобильный офис

Набрать на телефоне	Назначение
555	Подключение к сервису Мобильный офис, который позволяет пользователю получить доступ к телефонной сети компании, находясь при этом вне офиса. Авторизация в Мобильном офисе осуществляется посредством ввода короткого номера телефона пользователя (extention number) и пин-кода.

*-коды Orange[uc]e

Набрать на телефоне	Наименование	Назначение
*2	Авторизация в очереди	Код позволяет оператору подключиться к очереди.
*3	Выход из очереди	Код позволяет оператору отключиться от очереди.
*4	Выбор активного телефона	Код предназначен для выбора активного телефона, на который будут поступать вызовы. Используется, если у сотрудника несколько телефонов.
*5X	Изменение статуса	Код предназначен для изменения статуса присутствия пользователя в сети. X - устанавливаемый статус (1-5): Доступен Не беспокоить Не доступен Вне офиса Другое (статус, введенный пользователем в приложении Personal Assistant)
*6XXX	Шпион (Spy)	Код позволяет пользователю с правами Супервизор прослушивать текущие разговоры подчиненных. XXX - внутренний номер телефона пользователя (extention number), разговор которого требуется прослушать.
**	Перехват входящего вызова в группе подбора	Код предназначен для перехвата входящего звонка у пользователя, с которым перехватывающий вызов сотрудник находится в одной группе подбора.
*8XXX	Перехват активного вызова	Код позволяет пользователю с правами Супервизор перехватить активный звонок любого сотрудника, в том числе в процессе разговора. XXX - внутренний номер телефона пользователя (extention number), которому изначально был адресован вызов