



breakfree
with a software based PBX for Windows



Руководство абонента

**Пользовательский портал, Коды
доступа и Голосовая почта для
3CX Phone System**

Версия 7.1

Copyright 2006-2008, 3CX Ltd.

<http://www.3cx.com>

E-mail: info@3cx.com

Информация, содержащаяся в этом документе, может быть изменена в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Названия компаний и данные, используемые в примерах, являются вымышленными, если в тексте не указано иного. Этот документ или его части не могут быть использованы в электронных или печатных изданиях без письменного разрешения 3CX Ltd.

Авторские права 3CX Phone System for Windows принадлежат 3CX Ltd.

3CX является зарегистрированной торговой маркой, название 3CX Phone System for Windows и 3CX логотип являются зарегистрированными торговыми марками 3CX Ltd. В Европе, США и других странах.

Версия 7.1 — последнее обновление 18 февраля 2009.

Оглавление

Введение в 3CX Phone System	5
Преимущества для пользователя	5
3CX Assistant	6
Введение	6
Установка 3CX Assistant.....	6
Системные требования	6
Запуск установки	7
Настройка 3CX Assistant.....	7
Использование 3CX Assistant	7
Звонки	8
Внутренние номера	9
Очереди	9
Регистрация в Очереди	9
Статус абонента Доступен/Отсутствует.....	10
Настройки	10
Уведомления.....	11
Вид.....	11
Фильтрация вызовов	11
Голосовая почта.....	13
Введение	13
Прослушивание голосового сообщения по телефону.....	13
Получение голосового сообщения по email	14
Пользовательский портал	15
Введение	15
Вход на портал	15
Настройки внутреннего номера.....	16
Настройки Голосовой почты	16
SIP-аутентификация.....	17
Правила переадресации.....	17

Выставьте статус	19
Коды доступа.....	20
Введение	20
Перехват вызова	20
Парковка вызова.....	20
Голосовая почта	21
Выбор статуса Away / Available.....	21
Обслуживание очередей.....	21
Интерком.....	21
Конференции	22
Введение	22
Создание конференции	22

Введение в 3CX Phone System

Что такое 3CX Phone System for Windows?

3CX Phone System — это программная IP АТС, которая с успехом может заменить традиционную телефонную систему. 3CX Phone System осуществляет вызовы через сеть передачи данных вместо традиционной телефонной сети. Через сеть передачи данных осуществляются и телефонные вызовы, поэтому нет необходимости выделять отдельные линии для каждого аппарата. Применение VoIP-шлюзов позволяет подключать существующие телефонные линии и пользоваться телефонной связью так же, как это происходит при работе с традиционной АТС.

Преимущества для пользователя

3CX Phone System имеет ряд преимуществ для абонентов:

- Возможность совершать звонки из любого места, даже вне офиса
- Простое управление номером через браузер
- Возможность статуса других абонентов
- Возможность просмотра статуса входящих линий
- Возможность отображения количества абонентов в очереди
- Возможность получения голосовых сообщений и факсов на email
- Переадресация вызовов по различным условиям: номер звонящего, время звонка, тип вызова (внутренний, внешний)
- Быстрый поиск пропущенных вызовов
- Автоматически обновляющийся справочник внутренних номеров абонентов
- Перевод вызова несколькими нажатиями мыши

3CX Assistant

Введение

3CX Assistant - это компактная утилита, которая позволяет вам легко управлять вашим внутренним номером несколькими кликами мыши.

3CX Assistant это не телефон - он работает в тандеме с существующим аппаратным IP-телефоном, софтбоном и даже с аналоговым телефоном. Звонки поступают на ваш существующий телефон. 3CX Assistant обеспечивает следующие функции

1. **Всплывающие окна** - При поступлении входящего вызова, появляется небольшое окно, которое позволяет отказаться от вызова, принять его, переадресовать другому абоненту или направить на голосовую почту одним кликом мыши или с помощью перетаскивания.
2. **Перевод вызова / Парковка** – Во время вызова или разговора, вы можете переадресовать или запарковать вызов несколькими кликами мыши, без набора кодов или нажатия клавиш на телефоне.
3. **Определение присутствия** – Отображает статус других внутренних номеров, что позволяет избежать ненужных звонков.
4. **Звонок по клику** - звонок при двойном клике мышью на внутреннем номере, также вы можете ввести номер с клавиатуры. Вызов будет соединен на ваш телефонный аппарат.
5. **Мониторинг очередей** - просмотр состояния очередей, агентом которых вы являетесь. Вы видите, ожидающих абонентов, и сможете принять вызов из очереди.

3CX Assistant отображает различную информацию, в зависимости от прав доступа. Руководитель отдела видит информацию по вызовам своих подчиненных. В режиме администратора, отображается вся статистика по звонкам. Эти права устанавливаются администратором 3CX.

Установка 3CX Assistant

Системные требования

- Windows XP, Vista или выше
- .NET 2.0 framework или выше. В большинстве систем Windows он уже установлен. Для проверки перейдите в «Панель управления > Установка/Удаление Программ» (*Control Panel > Add/Remove Programs*). Если приложение не установлено, последнюю версию .NET framework можно скачать с сайта Microsoft <http://msdn.microsoft.com/en-us/netframework/>

Запуск установки

1. Скачайте 3CX Assistant по этому адресу

http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup_71.exe

2. Запустите установку

Настройка 3CX Assistant

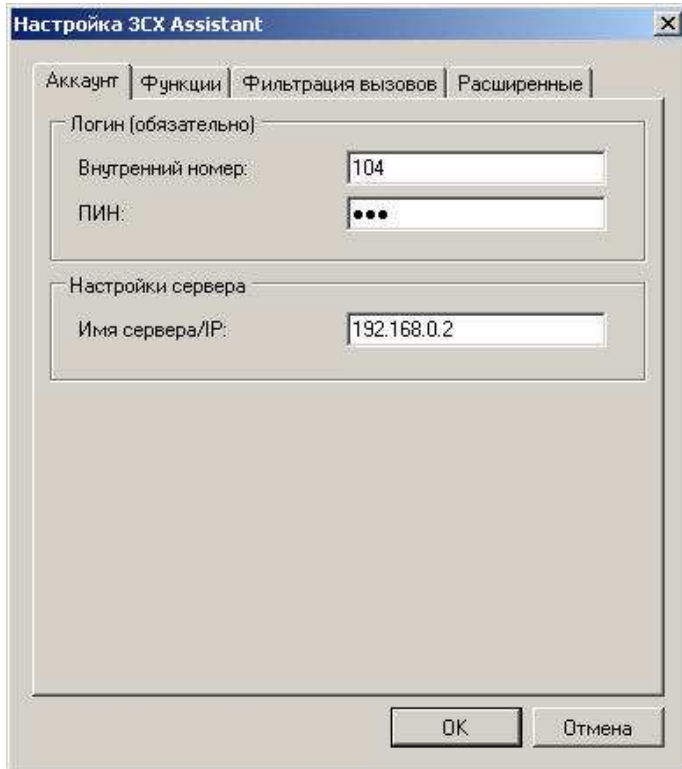


Рис. 1. - Настройка 3CX Assistant

При первом запуске 3CX Assistant, укажите информацию о внутреннем номере:

1. Укажите Ваш внутренний номер и ПИН голосовой почты (по умолчанию ПИН совпадает с внутренним номером). Вы можете изменить его через голосовое меню или пользовательский портал.
2. Укажите IP-адрес сервера, где установлена 3CX Phone System. Нажмите «ОК».

Использование 3CX Assistant

Интерфейс 3CX Assistant разделен на 3 части: Звонки (*Calls*), Внутренние номера (*Extensions*) и Очереди (*Queues*)

Звонки



Раздел «Звонки» отображает все активные вызовы, которые делятся на:

- Персональные вызовы (*Personal calls*) – отображает активные вызовы
- Внешние вызовы (*External calls*) – отображает все внешние вызовы в системе (для участников группы MANAGEMENT)
- Очереди (*Queue calls*) – отображает вызовы в очередях
- Запаркованные вызовы (*Parked calls*) – отображает запаркованные вызовы

При нажатии правой кнопкой мыши на любой активный вызов, Вы можете сделать следующее:

- Отклонить (*Reject*) – повесить трубку
- Передать (*Divert*) – передать вызов на другой внутренний номер. Передача возможна только когда телефон звонит.
- Переадресация (*Transfer*) – переадресация на другой внутренний номер. Эта функция доступна, когда вызов принят.
- Парковка (*Park*) – парковка вызова, запаркованный вызов может подобрать другой пользователь
- Голосовая почта (*Voice Mail*) – переадресация вызова на вашу голосовую почту, для того чтобы звонящий абонент оставил сообщение

Вы также можете использовать функцию перетаскивания (*Drag and drop*) для работы только что пришедшими звонками или принятыми вызовами для:

- Внутренних номеров
- Очередей
- Паковочных слотов (только для принятых вызовов)
- Моих вызовов (по сути это перехват звонка)

Значок будет меняться в зависимости от того, куда вы его наведете.

Например, если навести мышь на раздел «Запаркованные вызовы» (*Parked Calls*), указатель изменится на букву «P», что означает парковка. Если вы попытаетесь перенаправить вызов по недопустимому адресу (например, на свой внутренний номер), курсор поменяется, запрещая это действие

Внутренние номера



В разделе «Внутренние номера» отображается список всех внутренних номеров и их статус. Вы можете позвонить, дважды кликнув мышью на номер. Возможные статусы абонентов:

- Доступен (*Available*) – зеленый – Абонент не звонит и доступен
- Отсутствует (*Away*) – красный – Абонент не может принять вызов
- Внутренний вызов (*On an internal call*) – синий – Абонент занят внутренним вызовом
- Внешний вызов (*On an external call*) – оранжевый – Абонент занят внешним вызовом
- Звонит (*Ringing*) – желтый – Звонит телефон абонента
- Не зарегистрирован (*Not registered*) – серый – Телефон абонента не зарегистрирован в системе

Очереди



Раздел «Очереди» (*Queues*) отображает все очереди, и всех агентов которые зарегистрированы и принимают звонки. Ожидающие абоненты отображаются в верхней части раздела (время ожидания и номер).

Для того чтобы подобрать вызов ожидающий в очереди, нажмите на вызов и выберите из меню «Подобрать» (*Pickup*), либо кликните правой кнопкой мыши и в появившемся списке нажмите «Подобрать» (*Pickup*).

Регистрация в Очереди

У 3CX Phone System есть встроенный функционал для обслуживания очередей, который позволяет абоненту ожидать до тех пор, пока агент не сможет принять его вызов. Агенты назначаются из числа обычных пользователей 3CX через консоль управления. Если вы являетесь агентом, то для того чтобы начать принимать звонки вам необходимо зарегистрироваться в очереди по очереди. Это позволяет

избежать ситуации, когда вызов может быть перенаправлен отсутствующему агенту.

Для регистрации в Очереди, агентом которой Вы являетесь:

- Нажмите кнопку «Регистрация в Очереди» (*Login Queue*) в верхнем меню
- Альтернативный вариант Действие > Регистрация в Очереди (*Action > Queue > Login to all Queues*) из меню.

Для выхода «Действие > Выход из Очереди» (*Action > Queue > Logout of all Queues*) или нажмите на ту же иконку.

Статус абонента Доступен/Отсутствует

Если вы временно не можете отвечать на звонки, установите статус «Отсутствует» (*Away*). Это подскажет коллегам, что в данный момент вас нет на месте или вы заняты.

Все поступающие звонки будут обрабатываться согласно установленным правилам для условия «Занят» (*Phone busy*), настроенных для вашего внутреннего номера.

Для установки статуса «Доступен» (*Available*) или «Отсутствует» (*Away*) выберите соответствующий пункт в верхнем меню. Обратите внимание, что данный статус сохраниться даже если вы закроете или выключите 3CX Assistant!

Настройки

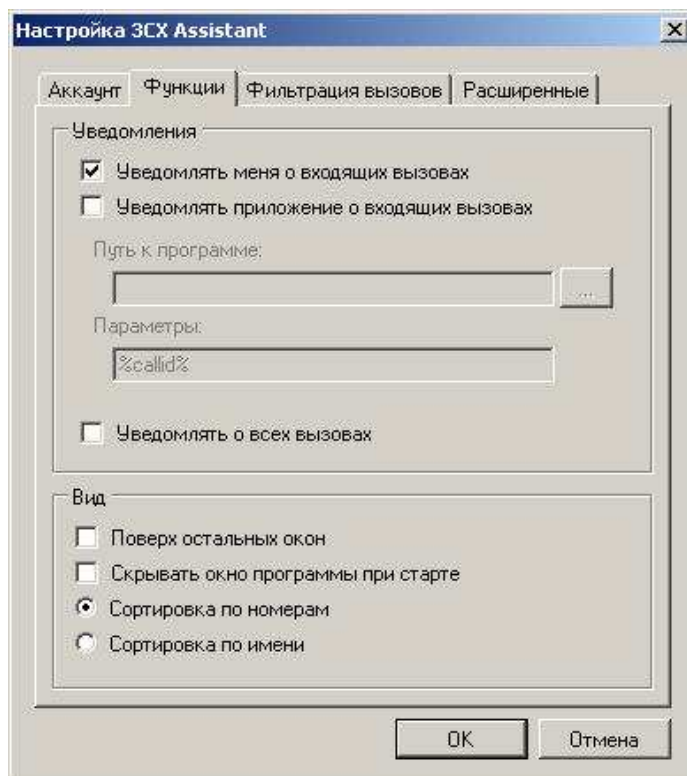


Рис. 2. – Настройки 3CX Assistant

Вы можете настроить 3CX Assistant согласно своим требованиям. Перейдите в меню «Файл > Настройки» (*File > Configuration*). Доступны следующие опции:

Уведомления

- Уведомлять меня о входящих вызовах – отображает окно с уведомлением о входящем вызове и позволяет отклонить или переадресовать его.
- Уведомлять приложение о входящих вызовах – вы можете запускать внешнее приложение, которое будет производить определенные действия при входящем вызове например, показывать карточку контакта. Выберите исполняемый файл и укажите необходимые параметры.
- Уведомлять о системных вызовах – уведомление о ВСЕХ вызовах, которые приходят в систему.

Вид

- Поверх остальных окон
- Скрывать окно программы при старте
- Сортировка по имени или номеру

Фильтрация вызовов

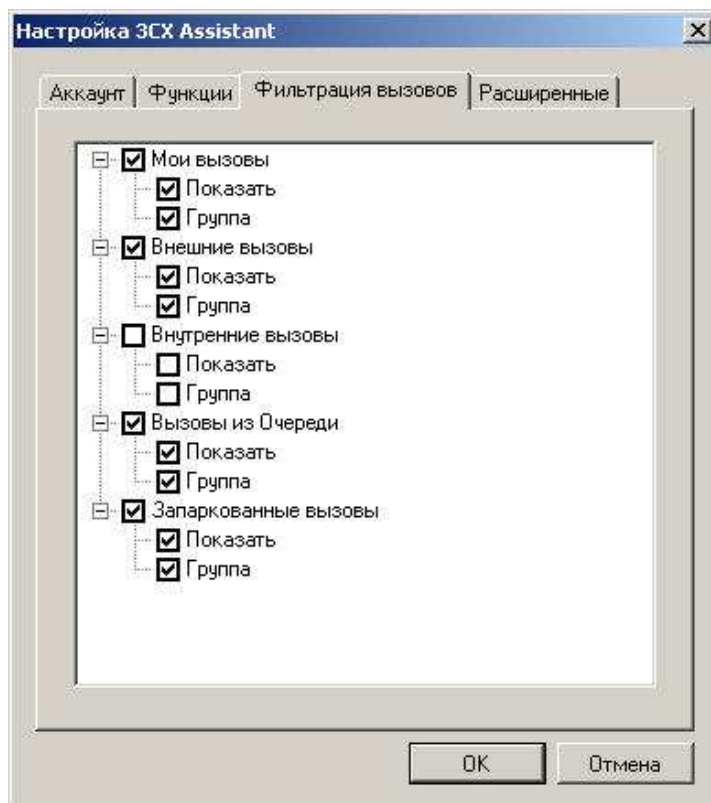


Рис. 3. – Настройки фильтрации вызовов

Окно «Фильтрация вызовов» позволяет настроить, какие звонки будут отображаться в разделе «Мои вызовы» (*My Calls*). Вы можете выбрать для просмотра группы и их вызовы или просто список вызовов без названий групп.

Голосовая почта

Введение

Если у вас нет возможности принять вызов, 3CX Phone System может записать сообщение от звонящего абонента. Затем сообщения можно будет получить и прослушать несколькими способами.

- Вы можете получить сообщение в виде вложенного WAV-файла по email и прослушать его через Windows Media Player.
- Вы можете получить уведомление о сообщении по email и прослушать его по телефону.
- Вы можете прослушать сообщение, позвонив по номеру 999 (номер Голосовой почты по умолчанию).

В 3CX Phone System реализована концепция *универсальных коммуникаций* (Unified Communications), благодаря чему пользователь может получать электронную почту, голосовые сообщения и факсы на один ящик.

Прослушивание голосового сообщения по телефону

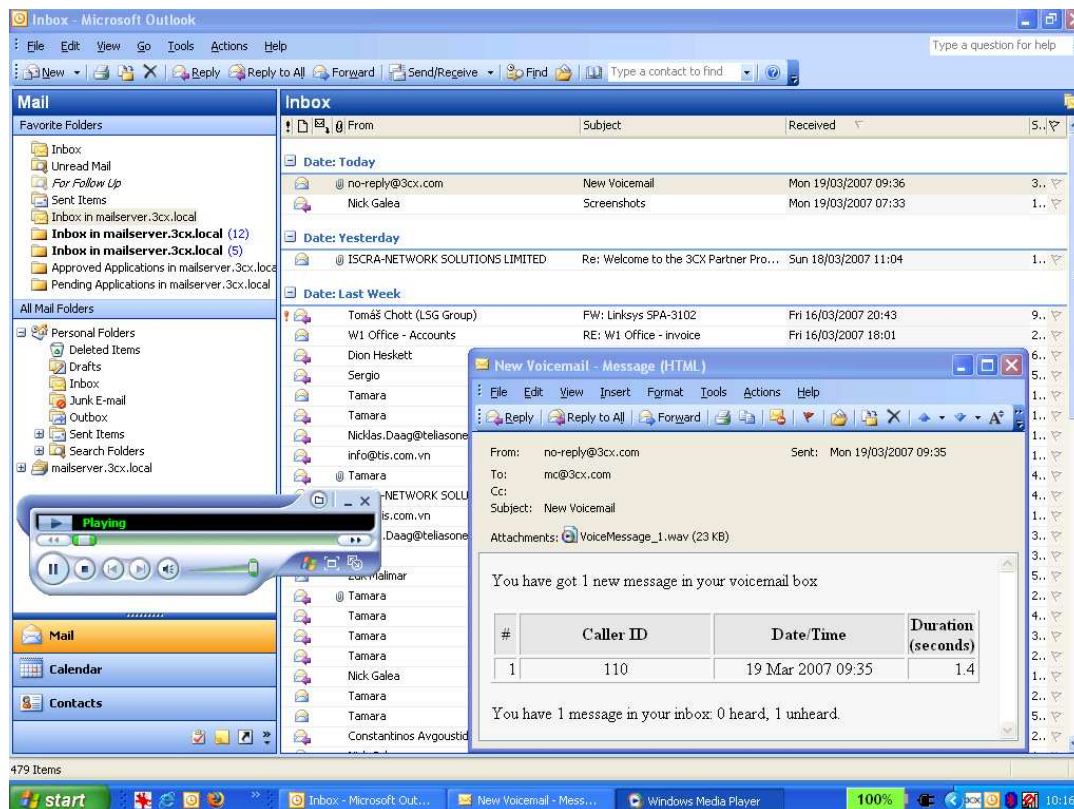
Для прослушивания голосового сообщения:

1. Наберите внутренний номер Голосовой почты — 999. Если вы находитесь вне офиса, вы можете позвонить на этот номер через Автосекретаря.
2. Введите внутренний номер и ПИН. Нажмите #
3. Система озвучит количество прослушанных и непрослушанных сообщений в вашем ящике Голосовой почты.
4. Нажмите * для воспроизведения непрослушанных сообщений.
5. В процессе воспроизведения голосового сообщения можно воспользоваться следующими опциями:
 - 0 – Перейти к следующему сообщению.
 - 1 – Перейти к предыдущему сообщению.
 - 2 – Повторить сообщение.
 - 3 – Удалить сообщение и перейти к следующему.
 - 9 – Перейти в меню Голосовой почты.
 - # – Завершить работу.
6. Настройки Голосовой почты.

В меню Голосовой почты вы можете задать ПИН и удалить все прочтенные сообщения. Доступ к меню можно получить, нажав 9 в процессе прослушивания сообщения. Доступны следующие опции меню:

- 3 – Позвонить на внешний или внутренний номер.
- 4 – Удалить все сообщения.
- 5 – Записать имя (используется для звонка по имени).
- 6 – Воспроизвести информацию о голосовом ящике.
- 7 – Сменить ПИН.
- 8 – Сменить приветствие ящика Голосовой почты.
- 9 – Повторить сообщение.
- # – Завершить работу.

Получение голосового сообщения по email



Screenshot 2. Получение голосового сообщения по email

Если система настроена на отправку голосового сообщения в виде вложенного файла, просто откройте сообщение в почтовом интерфейсе и дважды кликните на вложение.

Голосовое сообщение представляет собой файл в формате wav, оно автоматически будет воспроизведено через Windows Media Player.

Пользовательский портал

Введение

Пользовательский портал позволяет менять настройки внутреннего номера. Например, Вы можете выбрать действия, которые должна выполнить АТС, в случае если ваш номер недоступен.

Вход на портал

Рис. 4. Вход на портал

Для входа на пользовательский портал:

1. Запустите браузер и перейдите по ссылке:

`http://<phone-system>/Myphone/`

Где <phone-system> — имя или IP-адрес АТС.

Обратите внимание, в некоторых случаях адрес может быть

`http://<phone-system>:5000`

2. Укажите внутренний номер и ПИН и нажмите *Login*. После успешного входа отобразится информация о текущих настройках.

Настройки внутреннего номера

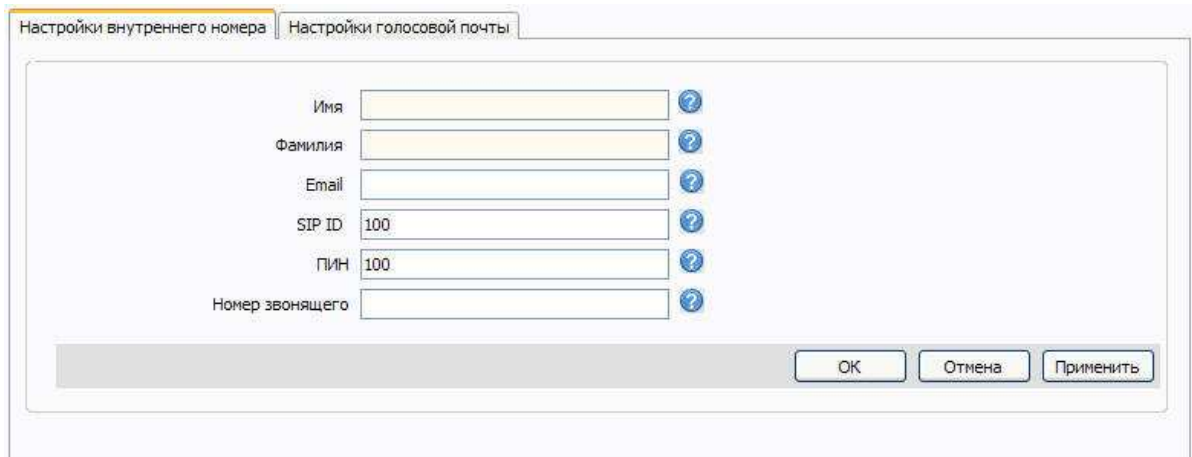


Рис. 5. Настройки внутреннего номера

В закладке «Настройки внутреннего номера» (*Extension Settings*) вы можете указать параметры внутреннего номера и Голосовой почты.

Введите имя, email, ПИН и номер звонящего. ПИН будет использоваться также и для аутентификации в системе Голосовой почты. Номер звонящего будет отображаться на телефонах абонентов, которым он звонит. Обратите внимание, что этот номер может быть изменен оператором связи.

Настройки Голосовой почты

Закладка «Настройки Голосовой почты» (*Voice Mail Settings*).

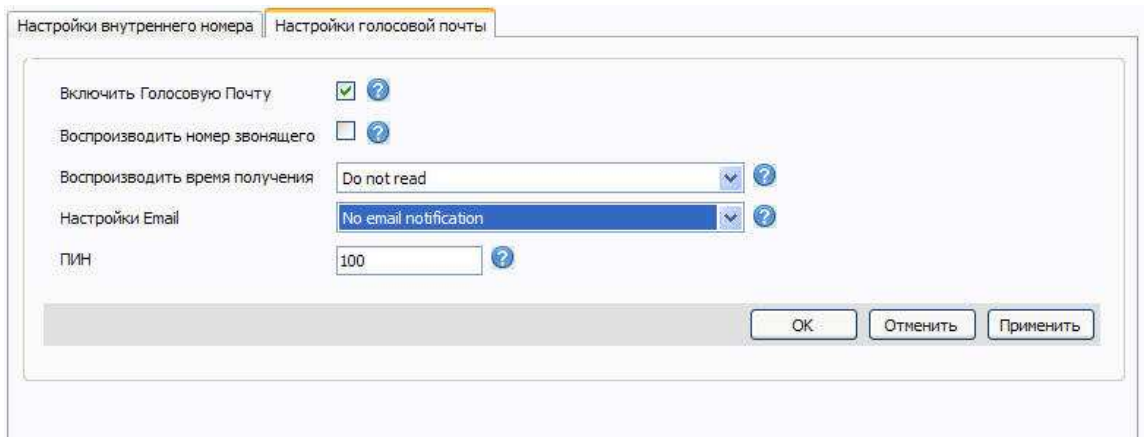


Рис. 6. Настройки Голосовой почты

Вы можете настроить следующие опции:

- Включить / отключить Голосовую почту.
- Озвучивать номер абонента, который оставил голосовое сообщение.
- Озвучивать время, когда было оставлено сообщение.
- Указать, доставлять голосовые сообщения по email или нет.

- Сменить ПИН (ПИН также используется для аутентификации на портале.)

SIP-аутентификация

SIP-телефоны требуют ID (authentication ID) и пароля (password), для того чтобы совершать или принимать вызовы. В этом разделе вы можете изменить ID и пароль. В случае изменения этих параметров обновите также настройки SIP-телефона. Не изменяйте ID и пароль, если вы не уверены в правильности новых настроек.

Правила переадресации

Правила переадресации позволяют выбрать вариант действий системы в случае если номер занят, вызов остался без ответа или абонент не зарегистрирован. Вы также можете установить правила обработки вызовов в зависимости от времени, когда вызов был получен, и номера звонящего.

Настройки правил переадресации:

Тип Правила [dropdown] ?
часов [dropdown] ?
Тип Вызова [dropdown] ?
Действие [dropdown] ?

Добавить правило Обновить Удалить Вверх Вниз Очистить

Тип Правила	Часы	Тип Вызова	Номер звонящего	Действие
-------------	------	------------	-----------------	----------

Основные Настройки Переадресации:

Определение "занято" статус телефона статус АТС ?
Триггер "нет ответа" 60 секунд ?

ОК Отмена Применить

Рис. 7. Правила переадресации

Для создания правила переадресации:

1. В закладке «Правила переадресации» (*Forwarding rules*) выберите тип ситуации, который определяет, к каким вызовам должно применяться правило:

- Номер не отвечает (*No Answer*)

Укажите время в секундах, по истечении которого вызов будет считаться неотвеченным. Время указывается в поле «Триггер 'нет ответа'» (*Continue Ringing*) внизу раздела.

- Номер занят (*Phone Busy*)

Укажите, по какому принципу будет определяться, что телефон занят — с учетом состояния телефона или состояния АТС. По умолчанию большинство SIP-телефонов не передают сигнал «Занято» и разрешают вызов по второй линии. Если вы хотите переадресовывать вызов, когда номер занят, укажите «статус АТС» (*Use PBX status*).

- Номер не зарегистрирован (*Phone not registered*)

Если SIP-телефон не зарегистрирован в 3CX Phone System (то есть выключен), тогда применяется это правило.

- Переадресовывать все вызовы (*Forward all Calls*)

Согласно этому правилу переадресовываются все вызовы.

- По номеру звонящего (*Based on Caller ID*)

Правило применяется для отдельных номеров.

2. Вы можете указать период, для которого применяется данное правило. Правило может действовать *Всегда (All Hours)*, в Рабочее время (*Office hours*), Нерабочее время (*Outside office hours*) или Специальные часы (*Specific hours*) (настройте специальные часы кнопкой «Указать часы» (*Set up Specific hours*)).

3. Укажите «Тип вызова» (*Call Type*).

Правило применяется для всех вызовов либо только для внутренних или внешних.

4. Укажите «Действие» (*Action*), которое должно быть выполнено:

- Завершить вызов (*End Call*)
- Направить на Голосовую почту (*Forward to voice mail*)
- Направить на внутренний номер (*Forward to extension*) — выберите из списка внутренний номер, на который будут переадресовываться вызовы.
- Направить на внешний номер (*Forward to Outside number*) — в этом случае система переадресовывает все вызовы на внешний номер; убедитесь, что в номер включены необходимые префиксы.
- Направить в очередь / группу вызова (*Forward to Queue / ring group*) — выберите из списка виртуальный внутренний номер группы вызова или очереди.
- Переправить на Автосекретаря (*Forward to Digital Receptionist*) — выберите из списка виртуальный внутренний номер Автосекретаря.

5. После того как необходимые поля заполнены, нажмите «Добавить» (*Add*), чтобы создать новое правило. Вы можете выставлять приоритет правил, сдвигая строки вверх или вниз. Выполняется первое правило, удовлетворяющее условиям!

Выставьте статус

▶ **Выбрать статус**
Настройте разрешенные вызовы на ваш номер, а также разрешенные вызовы для Очередей, для которых вы являетесь агентом.

Выбрать Статус	Available	▼	?
Выбрать Статус в Очереди	Logged Out	▼	?

OK Отмена Применить

Рис. 8. Статус

На этой странице выберите статус для вашего внутреннего номера:

- **Выбрать статус (*Set Your Status*)** — принимать звонки или нет. При указании статуса *Away* вызовы будут блокироваться на АТС и номер будет занят.
- **Выбрать статус в очереди (*Set Your Queue Status*)** — вы можете присоединяться к обслуживанию очередей. Чтобы принимать вызовы, вы должны быть зарегистрированы в очереди.

Коды доступа

Введение

Код доступа — это специальная комбинация цифр для доступа к отдельным функциям АТС.

Перехват вызова

Если вы слышите звонок телефона и точно знаете, что абонента нет на месте, вы можете перевести вызов на свой номер с помощью функции «Перехват вызова» (Call Pickup). Чтобы это сделать, наберите:

***20* <внутренний номер>**

Активный вызов будет переадресован с указанного номера на ваш.

Также можно перехватить вызов без указания внутреннего номера. Наберите ***20***, и будет перехвачен первый доступный активный вызов.

Парковка вызова

Если вы хотите запарковать вызов и подобрать его с другого внутреннего номера, наберите:

КНОПКА ПЕРЕАДРЕСАЦИИ (TRANSFER) *00 до 09 — чтобы запарковать вызов.

Например, при наборе ***01** — будет использоваться парковочный слот 1.

***10-9** — чтобы подобрать запаркованный вызов.

Например, при наборе ***11** — будет подобран вызов с парковочного слота 1.

Парковочные слоты поддерживают несколько вызовов одновременно. Поэтому при подборе вызова необходимо указать внутренний номер, на который этот вызов был запаркован.

Например, если с внутреннего номера 100 запаркован вызов на слот 0, он может быть подобран на номере 101 набором комбинации ***10100**.

Несколько примеров парковки вызовов для популярных телефонов:

- Для Grandstream: нажмите TRNF и наберите *00
- Для Snom: нажмите TRANSFER и наберите *00
- Для Polycom: нажмите TRANSFER, выберите опцию BLIND, затем наберите *00
- Для Cisco: выберите More, нажмите BlindXfr и затем наберите *00
- Для Linksys: нажмите стрелку направо на джойстике и выберите bxfer, затем наберите *00

Замечание: функции подбора и парковки вызова доступны только в коммерческих версиях 3CX Phone System.

Голосовая почта

Чтобы оставить голосовое сообщение для определенного внутреннего номера, наберите: ***4{ext}**

Например, наберите ***4100**, чтобы оставить голосовое сообщение для абонента с внутренним номером 100.

Выбор статуса Away / Available

Для установки статуса внутреннего номера:

– наберите ***60** для установки статуса **доступен (Available)**;

– наберите ***61** для установки статуса **отсутствует (Away)**.

Замечание: функция выбора статуса доступна только в коммерческих версиях 3CX Phone System.

Обслуживание очередей

При обслуживании очереди вызовов используются следующие коды:

— наберите ***62** для входа в очереди, где данный внутренний номер является агентом;

– наберите ***63** для выхода из всех очередей, в которых внутренний номер является агентом.

Замечание: функции обслуживания очередей доступны только в коммерческих версиях 3CX Phone System.

Интерком

Функция *интерком* позволяет сотруднику передать сообщение другому пользователю, при этом абонент, которому звонят, может даже не снимать трубку. Для этого используется функция громкой связи. Связь является двусторонней, и удаленный абонент может ответить мгновенно, не снимая трубки.

Для использования функции *интерком* наберите перед номером абонента ***9**. Например, чтобы воспользоваться интеркомом для внутреннего номера 100, необходимо набрать:

****9100**

Замечание: для использования интеркома требуется телефонный аппарат, поддерживающий эту функцию. Для уточнения подробностей обратитесь к системному администратору.

Конференции

Введение

Данная функция позволяет легко создавать конференции, включающие до 32 участников (зависит от лицензии). На данный момент существует много внешних сервисов для конференций, но проще и дешевле иметь собственную систему.

Конференции могут создаваться «на лету», без предварительного резервирования «конференц-комнаты».

Создание конференции

Для создания конференции:

1. Позвоните на номер конференции — по умолчанию это номер **700**.
2. Укажите ID конференции. Это может быть любой номер, например *100*. Все абоненты, которые желают присоединиться к конференции, должны ввести тот же ID!
3. Если вы первый участник, система попросит подтвердить создание конференции. Нажмите * для подтверждения или # для отмены.
4. Назовите свое имя после сигнала и нажмите кнопку для продолжения.
5. Вы включены в конференц-вызов. Если вы первый участник, у вас в трубке будет звучать музыка, пока Вы ждете присоединения других участников. Как только следующий абонент присоединяется к конференции, произносится его имя.