



**breakfree**  
*with a software based PBX for Windows*



# Руководство абонента

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

**Версия 8.0**

Copyright 2006-2008, 3CX Ltd.

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

E-mail: [info@3cx.com](mailto: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 8.09 — последнее обновление 21 сентября 2009.

## Оглавление

Введение в 3CX Phone System .....	5
Преимущества для пользователя .....	6
3CX Assistant .....	6
Введение .....	6
Установка 3CX Assistant.....	7
Системные требования .....	7
Запуск установки .....	8
Настройка 3CX Assistant.....	8
Использование 3CX Assistant .....	9
Вызовы .....	9
Внутренние номера .....	10
Очереди .....	11
История вызовов.....	11
Текстовый чат.....	11
Регистрация в Очереди .....	12
Статус абонента Доступен/Отсутствует.....	12
Доступ на MyPhone из 3CX Assistant.....	12
Настройка 3CX Assistant.....	13
Введение .....	13
Настройки .....	13
Уведомления.....	13
Вид.....	14
Фильтрация вызовов .....	14
Вызовы.....	15
Чат.....	16
Расширенные .....	16
Голосовая почта.....	18
Введение .....	18
Прослушивание голосового сообщения по телефону.....	18

Получение голосового сообщения по email .....	19
Пользовательский портал MyPhone .....	20
Введение .....	20
Вход на портал .....	20
Настройки внутреннего номера .....	21
Настройки Голосовой почты .....	21
Выставите статус .....	22
Правила переадресации .....	22
Что такое правила переадресации? .....	22
Простой интерфейс для настройки переадресации .....	23
Настройка действий в случае «Не Отвечает» .....	23
В разделе «Не Отвечает» ( <i>No Answer</i> ): .....	23
Настройка действий в случае если абонент занят или поставил статус «Отсутствует» .....	23
Настройка переадресации ВСЕХ вызовов .....	24
Расширенный интерфейс для настройки переадресации .....	25
Голосовая почта .....	27
Входящие, исходящие и пропущенные вызовы .....	27
Телефонная книга .....	28
Импорт записей телефонной книги .....	28
Черный список .....	28
Статус абонентов .....	29
3CXPhone – софтвер для Windows .....	30
Введение .....	30
Загрузка и документация .....	30
Интеграция с CRM .....	31
Введение .....	31
Установка модуля интеграции .....	31
Запуск мастера установки модуля CRM .....	31
Звонки из Microsoft Outlook .....	32
Всплывающее окно .....	33
Интеграция с CRM Salesforce.com .....	33
CRM –интеграция, в разделе Wiki .....	33

Коды доступа.....	34
Введение .....	34
Перехват вызова .....	34
Парковка вызова.....	34
Голосовая почта .....	35
Выбор статуса Away / Available.....	35
Обслуживание очередей.....	35
Интерком .....	35
Конференции .....	37
Введение .....	37
Создание конференции .....	37

## 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
- Звонки из Microsoft Outlook, Salesforce.com и других

## 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.
6. **Текстовый чат** – общение с другими абонентами через текстовый чат.
7. **Запись вызовов** - запись вызовов по нажатию кнопки.
8. **Доступ в MyPhone** – вы можете легко зайти портал MyPhone из 3CX Assistant. Аутентификация при этом производится автоматически с использованием данных 3CX Assistant и пользователь может настроить переадресацию или посмотреть списки вызовов, включая пропущенные.
9. **Телефонная книга** – 3CX Assistant обеспечивает простой доступ к корпоративной или личной телефонным книгам и позволяет делать вызовы по имени (оно автоматически преобразуется в номер).

3CX Assistant отображает различную информацию, в зависимости от прав доступа. Руководитель отдела видит информацию по вызовам своих подчиненных. В режиме администратора, отображается статистика по звонкам компании в целом. 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 нет, 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/3CXAssistantSetup8.exe>
2. Запустите установку
3. Вам будет задан вопрос об установке модуля интеграции с CRM. Это модуль позволяет делать звонки из Microsoft Outlook и Salesforce.com, а также показывать всплывающую карточку контакта при входящем вызове. Более подробно эта возможность описана в главе «Интеграция с CRM».
4. При установке будет предложено установить также 3CXPhone. 3CXPhone это программный телефон (softphone) который позволяет совершать и принимать вызовы с компьютера. Если вы установите 3CXPhone, вы можете интегрировать с ним 3CX Assistant, и 3CXPhone будет автоматически использоваться для входящих и исходящих звонков.

## Настройка 3CX Assistant

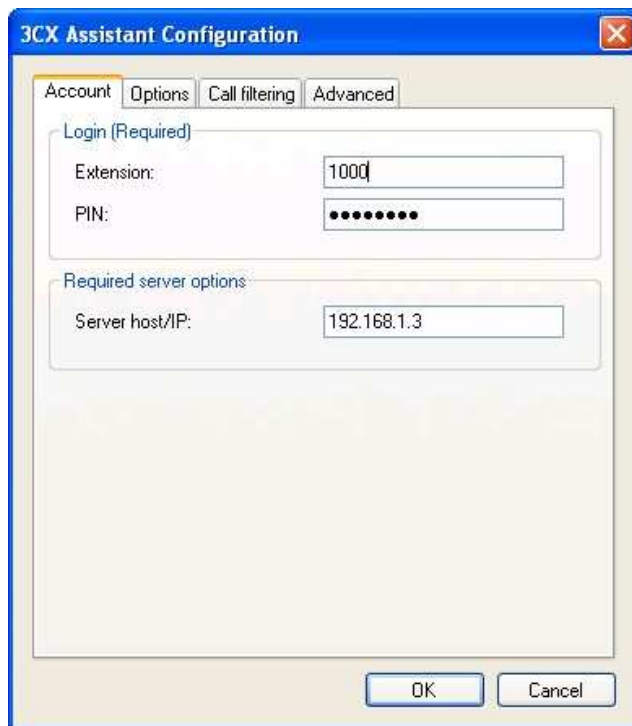


Рис. 1. - Настройка 3CX Assistant

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. В разделе «Location» установите статус присутствия.
3. Укажите IP-адрес сервера, где установлена 3CX Phone System. Нажмите «OK».

4. Если вы собираетесь использовать 3CX Assistant вне офиса, укажите:
  - a. Реальный IP или имя 3CX сервера
  - b. Пароль туннеля
  - c. Порт туннеля
5. Нажмите «ОК» для завершения настройки

## Использование 3CX Assistant

Окно 3CX Assistant разделено на 4 части: Активные вызовы (*Active calls*), Внутренние номера (*Extensions*), Очереди (*Queues*), История вызовов (*Call history*).

### Вызовы



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

- Мои вызовы (*My 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
- Запись звонка (*Record Call*) – запись разговора. Это сохранит звонок в виде wav-файла на сервере
- Вторжение (*Barge in*) если есть права – подключение к разговору, при этом вы можете слышать и говорить.

Вы также можете использовать функцию перетаскивания (*Drag and drop*) для звонящих и принятых вызовов 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 вызовов по недопустимому адресу (например, на свой внутренний номер) курсор поменяется, запрещая это действие.

## Внутренние номера

Extensions		
Management		
100	Lee Parker	Available
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available

В разделе «Внутренние номера» отображается список всех внутренних номеров и их статус. Вы может 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 (*Ringin*g) – желтый – Звонит телефон абонента
- Не зарегистрирован (*Not registered*) – серый – Телефон абонента не зарегистрирован в системе

## Очереди

Queues		
804	(804) Hunt Queues	
100		00:00:05
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available
107	Adam Simpson	Ringing

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*).

## История вызовов

Call History	
Missed calls	
101	18/09/2009 15:52:35
Received calls	
101	18/09/2009 15:52:48
Outbound calls	
105	18/09/2009 15:43:19

«История вызовов» (*Call History*) отображает списки входящих, исходящих и пропущенных звонков. При двойном клике на запись, номер будет набран. Для просмотра все истории нажмите правую кнопку мыши и выберите «Показать все» (*Show All*). История будет загружена с сервера, с портала MyPhone.

## Текстовый чат

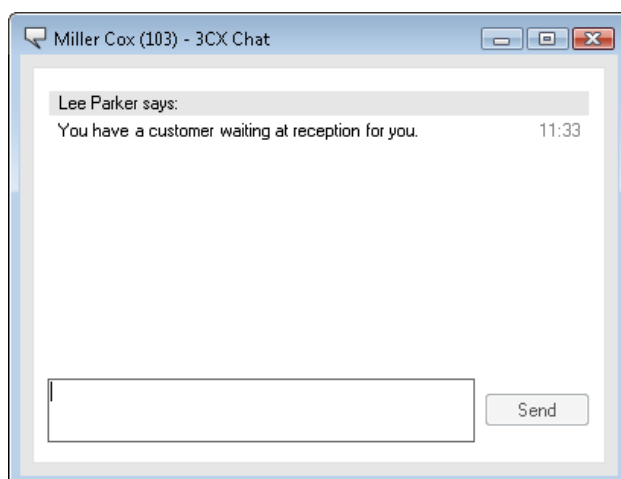


Рис. 2. Текстовый чат

Вы можете обмениваться текстовыми сообщениями с другими пользователями 3CX Assistant, просто выберите абонента, нажмите правую кнопку мыши и выберите чат или кликните на иконке чата в верхнем меню. Также можно выбрать чат в меню «Действия». Для чата доступны только пользователи с работающим 3CX Assistant!

## Регистрация в Очереди

У 3CX Phone System есть мощный 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 > Очередь > (*Action > Queue > Login to all Queues*) из меню.

Для выхода 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!

Для настройки действия при занятом телефоне, вам необходимо перейти на портал MyPhone в раздел «Правила переадресации» (*Forwarding Rules*).

## Доступ на MyPhone из 3CX Assistant

Меню MyPhone дает возможность быстро перейти на пользовательский портал без запуска браузера и ввода данных авторизации. Вы можете одним кликом перейти в:

- Настройки правил переадресации
- Список исходящих вызовов
- Список входящих вызовов
- Список пропущенных вызовов

- Телефонную книгу
- «Черный» список

## Настройка 3CX Assistant

### Введение

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

### Настройки

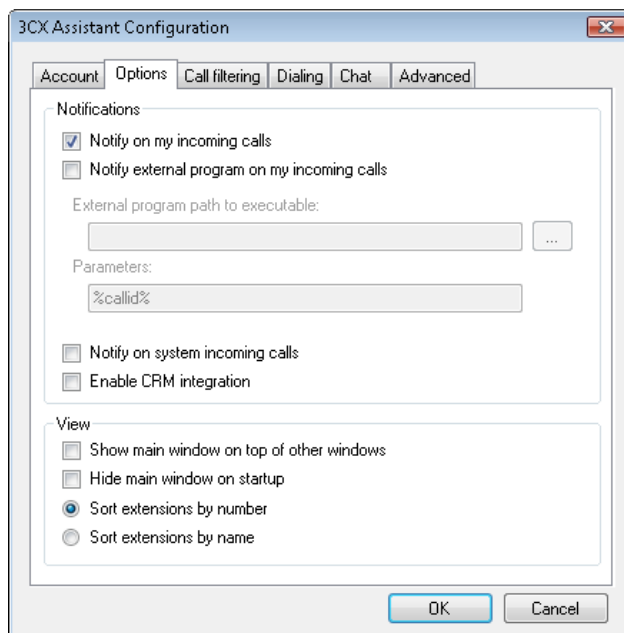


Рис. 3. Настройки 3CX Assistant

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

### Уведомления

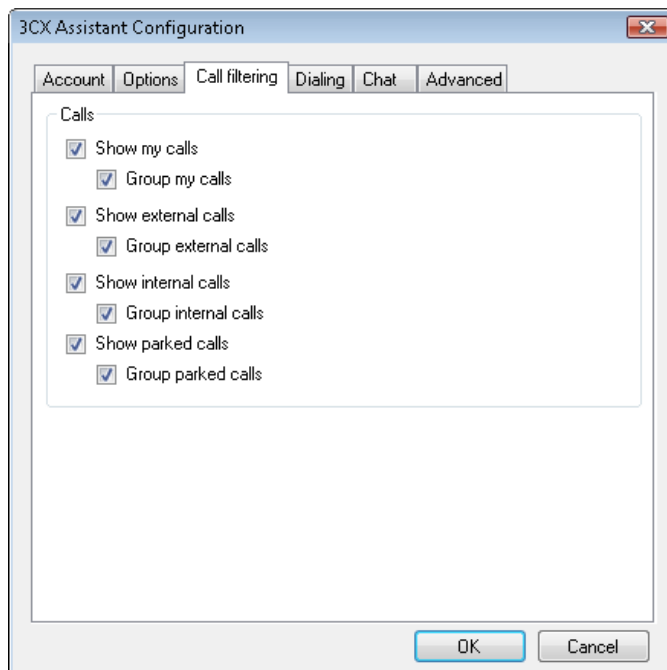
- Уведомлять меня о входящих вызовах– отображает окно с уведомлением о входящем вызове и позволяет отклонить или переадресовать его.

- 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 VCEX вызовах которые приходят в систему.
- Включить интеграцию с CRM – эта опция позволяет интегрировать 3CX Assistant с приложениями для управления контактами, такими как Microsoft Outlook или Salesforce.com. Настройка будет доступна только в том случае, если был установлен соответствующий компонент.

## Вид

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

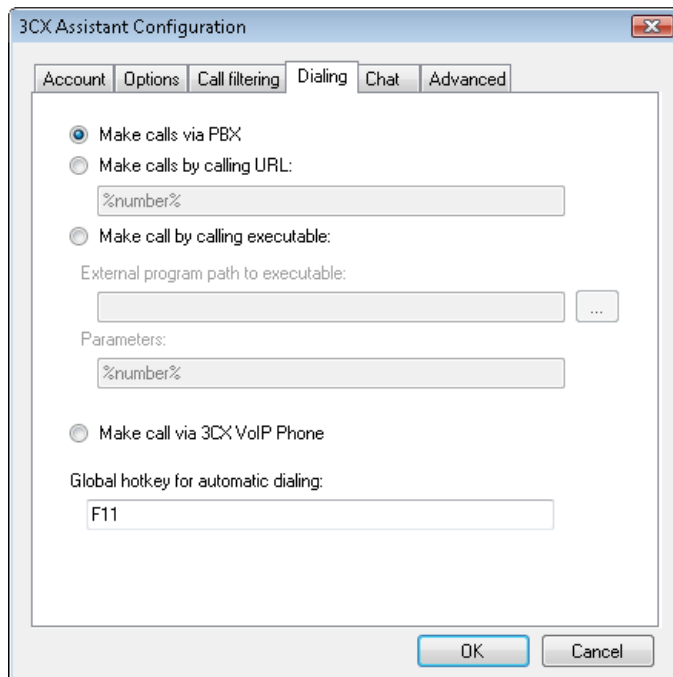
## Фильтрация вызовов



**Рис. 4. 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.

## ВЫЗОВЫ



**Рис. 2. Настройки вызовов**

Вкладка «Вызовы» (*Dialing*) может использоваться для настройки, как будут совершаться исходящие звонки. По умолчанию, АТС звонит через телефон, на котором зарегистрирован внутренний номер, далее набирает требуемый телффон.

Также возможны прямые звонки с телефона, что гораздо быстрее, но это требует, чтобы телефон поддерживал вызовы через URL или с помощью исполняемого файла.

Если вы хотите использовать софтфон, то наилучшим выбором будет 3CXPhone, который полностью интегрирован с 3CX Assistant.

URL зависит от модели телефона, которую вы используете. Например, для SNOM нужен следующий URL:

```
http://10.172.0.116/command.htm?number=%number%
```

где 10.172.0.116 это IP-адрес телефона. Звонки будут совершаться так же , как и при обычном наборе с клавиатуры аппарата!

Для других телефонов, см. документацию на 3CX Wiki.

Наличие «горячей клавиши» позволяет отметить нужный номер на веб-странице или в документе и нажав ее, позвонить.

## Чат

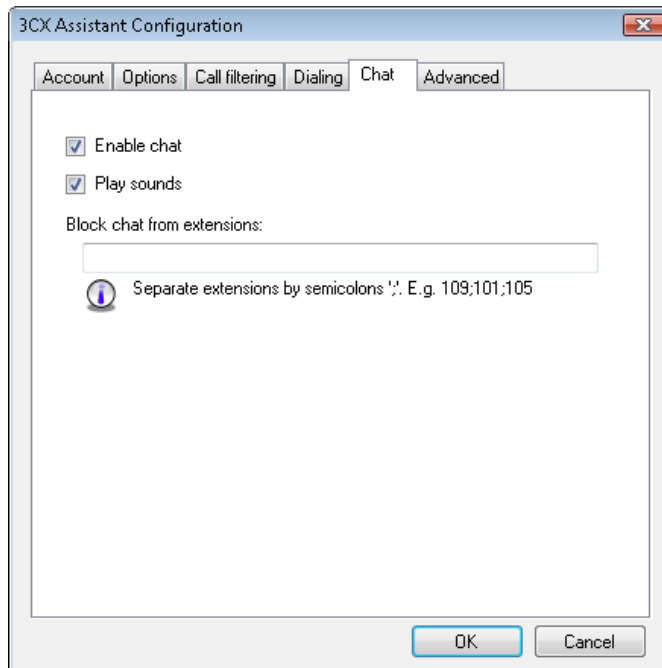


Рис. 3. Настройка чата

Здесь вы можете настроить чат, например, отключить его полностью или только звуковое уведомление при получении сообщения, также можно заблокировать сообщения с определенных номеров.

## Расширенные

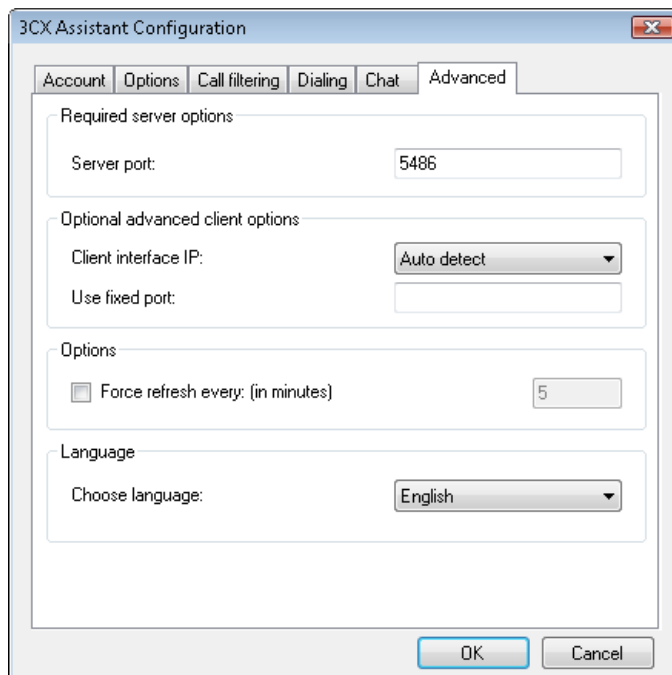


Рис. 4. Дополнительные настройки

Раздел содержит ряд опций, которые могут использоваться администратором для настройки порта и сетевого интерфейса, через который будет работать 3CX Assistant.

Обратите внимание на настройку языка, она позволяет переключить язык интерфейса 3CX Assistant.

## 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 не прослушанных сообщений в вашем ящике Голосовой почты.
4. Нажмите \* для воспроизведения не прослушанных 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.
  - 4 – Обратный звонок – звонок на номер абонента оставившего сообщение.
  - 5 – Переадресация голосового сообщения другому абоненту.
  - 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

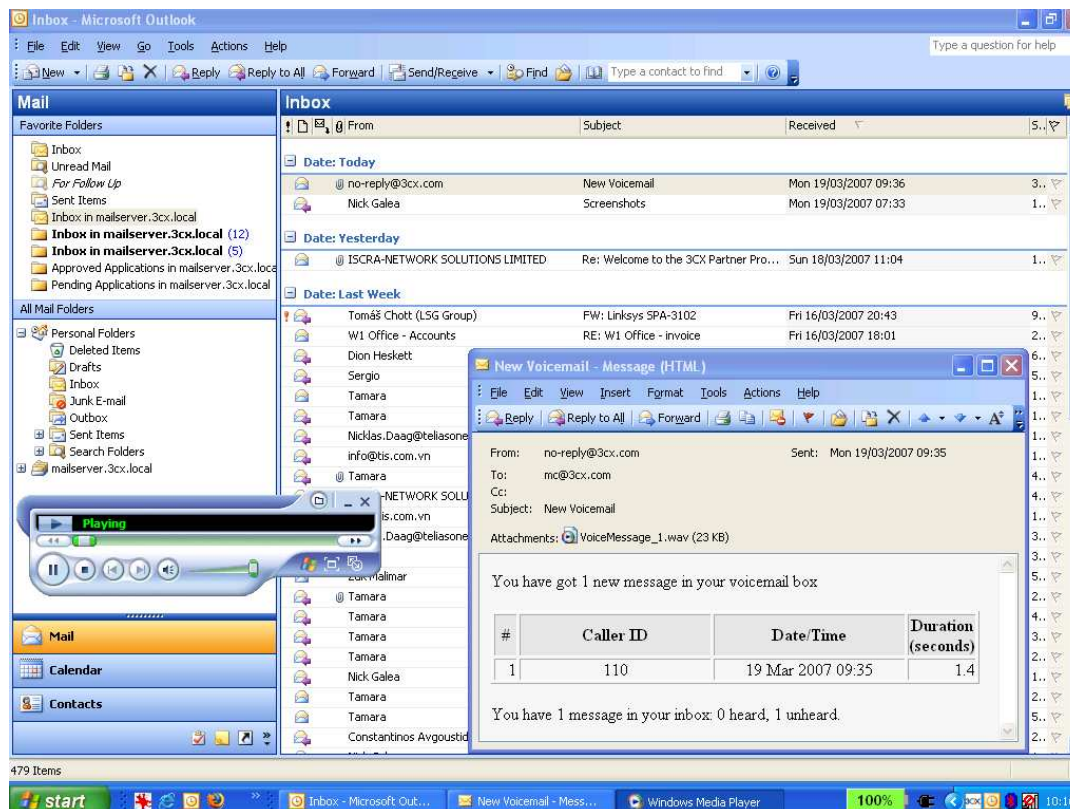


Рис. 8. Получение голосового сообщения по email

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 MyPhone

### Введение

Пользовательский портал позволяет абоненту самостоятельно управлять внутренним номером через веб-интерфейс. С помощью портала вы можете:

- Изменить PIN
- Посмотреть пропущенные вызовы
- Просмотреть списки сделанных и полученных звонков
- Редактировать персональную телефонную книгу
- Редактировать «черный список»
- Прослушивать голосовые сообщения
- Настроить переадресацию вызовов, когда вы вне офиса.

### Вход на портал

Рис. 9. Вход на портал

Для входа на пользовательский портал:

1. Выберите «MyPhone Home» из меню «MyPhone» в 3CX Assistant. Авторизация произойдет автоматически с использованием данных 3CX Assistant.
2. Если у вас не установлен 3CX Assistant, запустите браузер и перейдите по ссылке: <http://<phone-system>/Myphone/> (если используется IIS) или <http://<phone-system>:5000> (если используется Cassini), где <phone-system> это имя или IP сервера АТС. Укажите внутренний номер и ПИН и нажмите *Login*. После успешного входа отобразится информация о текущих настройках.

## Настройки внутреннего номера

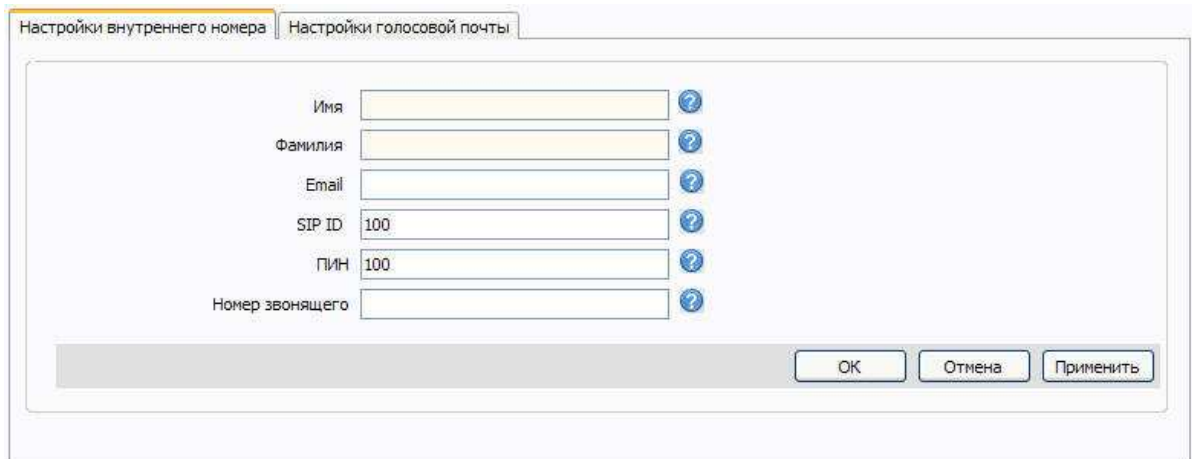


Рис. 10. Настройки внутреннего номера

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*).

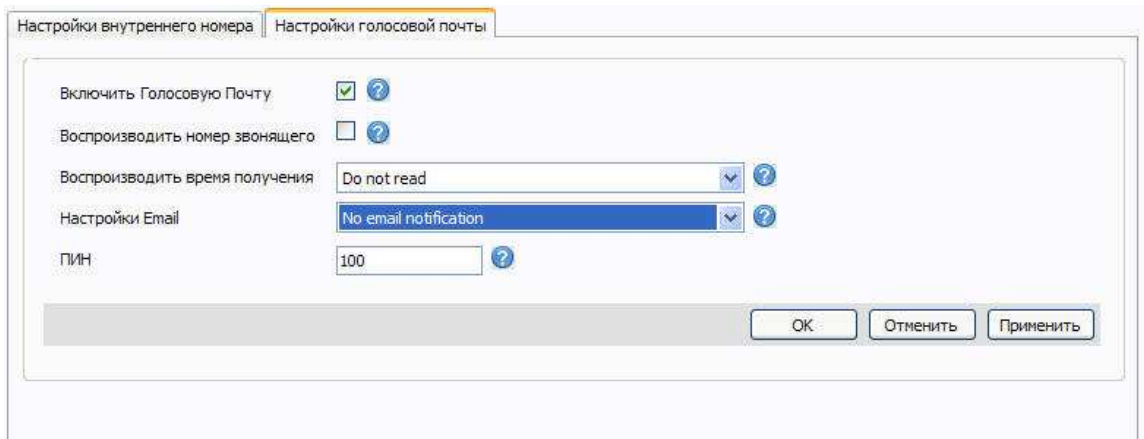


Рис. 11. Настройки Голосовой почты

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)

## 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

ОК Отмена Применить

Рис. 12. 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.

## Правила переадресации

### Что такое 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.

3CX Phone System имеет богатую функциональность для настройки переадресации, которая может быть полезна широкому кругу пользователей. Есть 2 типа интерфейса настройки, простой и расширенный.

## Простой интерфейс для настройки переадресации

**Рис. 13. Простой интерфейс для настройки переадресации**

Простой интерфейс позволяет легко настроить переадресацию и подходит для большинства пользователей. Вы можете настроить, куда вызов должен быть перенаправлен, когда абонент не отвечает, занят или поставил статус «Отсутствует». Дополнительно, если абонент не на рабочем месте, то можно переадресовать ВСЕ вызовы. Простой интерфейс содержит только самые необходимые и часто используемые опции.

### Настройка действий в случае «Не Отвечает»

В разделе «Не Отвечает» (*No Answer*):

1. Укажите время в секундах, по истечении которого система классифицирует вызов как не отвеченный.
2. Выберите одну из опций:
  - Переадресовать вызов на мою голосовую почту (*Send call to Voice Mail (of that extension)*)
  - Переадресовать вызов на внутренний номер (*Send call to extension*)
  - Завершить вызов (*Disconnect*)

### Настройка действий в случае если абонент занят или поставил статус «Отсутствует»

Опция «Занят» (*Phone is busy*):

1. Выберите одну из опций:
  - Переадресовать вызов на мою голосовую почту (*Send call to Voice Mail (of that extension)*)

- Переадресовать вызов на внутренний номер (*Send call to extension*)
- Передать сигнал «Занято» (*Give busy tone*)

2. Выберите, как вы хотите обрабатывать второй вызов. По умолчанию большинство IP-телефонов, позволяют принимать второй входящий вызов, если вы хотите переадресовать вызов, который пришел во время разговора, включите «Принимать более одного вызова одновременно» (*I want to be able to accept more than 1 call at the same time*).

### Настройка переадресации ВСЕХ вызовов

Переадресовать ВСЕ вызовы/ Отсутствие в офисе

Переадресовать ВСЕ вызовы на:

- Мою Голосовую Почту
- Переадресовать вызов на внутренний номер
- На внешний номер или учетную запись Skype

Позволить мне принимать или отклонять вызов используя голосовое меню

Не переадресовывать внешние вызовы в рабочее время (Переслать на голосовую почту)

Переадресовывать только внешние вызовы (Внутренние отправлять на голосовую почту)

**Рис. 23. Переадресация всех вызовов**

Опция «Переадресовать ВСЕ вызовы» как правило, используется, когда абонент отсутствует на рабочем месте. Это настройка имеет наивысший приоритет по сравнению с другими правилами и переадресовывает вызов на указанный номер. Для настройки:

1. Включите опцию Переадресовывать ВСЕ вызовы/Отсутствие в Офисе (*Forward ALL calls / Out of the office*)
2. Выберите одну из следующих опций
  - Мою Голосовую Почту (*Send call to Voice Mail (of that extension)*)
  - Переадресовать вызов на внутренний номер (*Send call to extension*)
  - На внешний номер или учетную запись Skype (*An external number or Skype ID*)
3. Если вы выберете переадресацию на внешний номер, вы можете включить функцию «Позволить мне принимать или отклонять вызовы используя голосовое меню» (*Offer option to reject call and divert to voice mail*). Эта функция позволяет сбросить переадресованный вызов и направить его на голосовую почту.. Как это работает:
  - 3CX Phone System информирует звонящего «Пожалуйста, подождите, пока мы найдем Джона» (*Please hold while we locate John*) (сообщение с именем) и ставит на удержание (музыка на удержании).

- 3CX звонит на указанный внешний номер и сообщает «У вас вызов от 0123456789» «Нажмите 1, чтобы принять вызов, нажмите 2 или сброс, чтобы отправить на голосовую почту». Если вызов не отвечен в течение 30 секунд, он переводится на голосовую почту.
4. Выберите, куда должны переадресовываться вызовы в не рабочее время. По умолчанию они переводятся на голосовую почту.
  5. По желанию, включите переадресацию только для внешних вызовов. Внутренние вызовы будут отправляться на голосовую почту.
  6. Нажмите ОК для сохранения конфигурации!

**Замечание:** переадресация вызовов на Skype ID требует установленного и настроенного Skype-шлюза.

### Расширенный интерфейс для настройки переадресации

Если у вас дополнительные требования к переадресации, используйте расширенный интерфейс. Этот интерфейс, позволит вам настроить правила переадресации с учетом рабочего времени, номера звонящего типа вызова (внешний или внутренний) и т. д.

Чтобы переключиться в расширенный интерфейс просто выберите нужную опцию. Вы можете перейти обратно в простой интерфейс в любой момент, правила настроенные в простом интерфейсе сохранятся и будут отображены в списке. Однако когда вы переключитесь обратно, правила, настроенные в расширенном интерфейсе, будут удалены и вам придется заново настроить простую переадресацию.

Стандартный    **Расширенный**    ?

Стандартный    **Расширенный**

Настройки правил переадресации:

Тип Правила	Не Отвечает	?	
Часы	Всегда	?	
Тип Вызова	Все Вызовы	?	
Действие	Переадресация на Внутренний Номер	?	
	Направление	100	?

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    ?

**Рис. 24. Настройка расширенного правила**

Чтобы создать правило в расширенном интерфейсе:

1. Укажите тип правила:
  - Не отвечает (*No Answer*) – Укажите время в секундах, по истечении которого вызов будет считаться не отвеченным. Время задается в поле «Продолжать звонить» (*Continue Ringing*) в нижней части экрана. Это применяется для всех правил типа «Не отвечает».
  - Занят (*Phone Busy*) – Вам необходимо указать, кто будет определять статус «Занято», телефон или АТС. По умолчанию, большинство SIP-телефонов не дают сигнал занят и позволяют принять второй вызов. Если вы хотите переадресовать звонок, когда абонент занят, укажите «Статус АТС» (*Use PBX status*) в разделе определение сигнала занято.
  - Не зарегистрирован (*Phone not registered*) – Если SIP-телефон не зарегистрирован в 3CX Phone System (т.е. выключен), тогда срабатывает это правило.
  - Переадресовывать все вызовы (*Forward all Calls*) – Это правило переадресовывает ВСЕ вызовы.
  - По номеру звонящего (*Based on Caller ID*) – Вы можете настроить правило на звонки с определенных номеров.
2. Вы можете установить, в какой промежуток времени будет действовать правило. Всегда (*All Hours*), в не рабочее время (на основе настроек рабочего времени в системе) или в специальные часы (чтобы задать специальные часы нажмите кнопку «Указать часы» (*Specific hours*))
3. Укажите «Тип вызова» - правило может применяться ко всем вызовам, только к внешним или только к внутренним.
4. Выберите действие:
  1. Завершить вызов (*End Call*)
  2. Переадресация на голосовую почту (*Forward to voice mail*)
  3. Переадресация на внутренний номер (*Forward to extension*) – Выберите внутренний номер из списка.
  4. Переадресация на внешний номер (*Forward to External number*) – При выборе этой опции система переадресует вызов на внешний номер. Убедитесь, что указаны необходимые префиксы.
  - Принимать/отклонять вызов через меню (*Forward to External number with the 'option to reject call and divert to voice mail'*)– Эта опция также переводит вызов на внешний номер, однако звонящий может отменить вызов и оставить сообщение на корпоративной голосовой почте. This option forwards calls to an external number too, however it provides the option of the callee being able to reject the call and send it to the company voice mail system. Как это работает:
    - 3CX Phone System информирует звонящего «Пожалуйста, подождите, пока мы найдем Джона» (*Please hold while we locate John*) (сообщение с именем) и ставит на удержание (музыка на удержании).

- 3CX звонит на указанный внешний номер и сообщает «У вас вызов от 0123456789» «Нажмите 1, чтобы принять вызов, нажмите 2 или сброс, чтобы отправить на голосовую почту». Если вызов не отвечен в течение 30 секунд, он переводится на голосовую почту.
5. Переадресация на Очередь/ Группу вызова (*Forward to Queue / ring group*) – Выберите из списка виртуальный номер очереди или группы.
  6. Переадресация на Автосекретаря (*Forward to Digital Receptionist*) – Выберите из списка виртуальный номер автосекретаря.
  5. После того как вы заполнили все необходимые поля нажмите «Добавить» (*Add*) чтобы создать новое правило. Вы можете задать приоритеты, перемещая правила вверх и вниз, срабатывает первое правило удовлетворяющее условиям.

## Голосовая почта

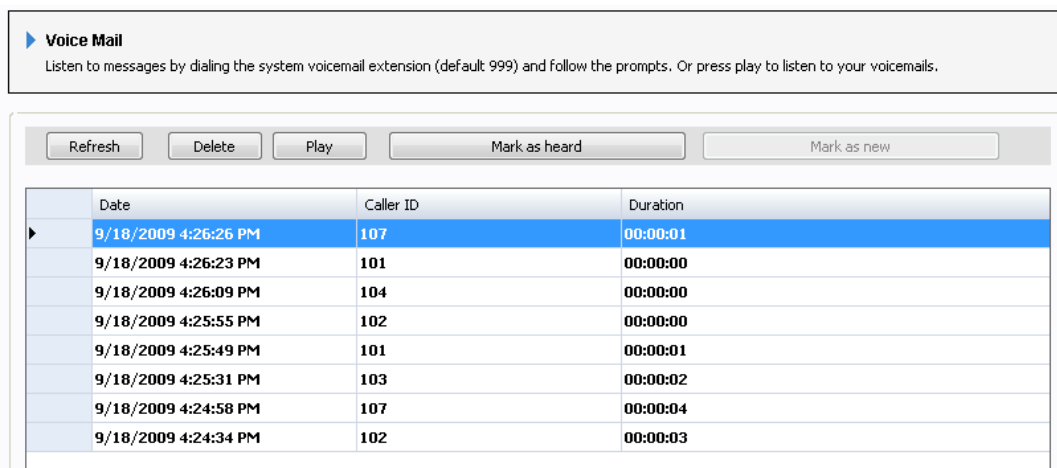


Рис.25. – Прослушивание голосовой почты

Во вкладке «Голосовая почта» вы можете управлять сообщениями голосовой почты, например, прослушать их напрямую через браузер.

## Входящие, исходящие и пропущенные вызовы

Вы можете просмотреть все ваши вызовы, воспользовавшись вкладками Исходящие, Входящие и Пропущенные вызовы. Нажмите кнопку справа, чтобы набрать номер.

## Телефонная книга

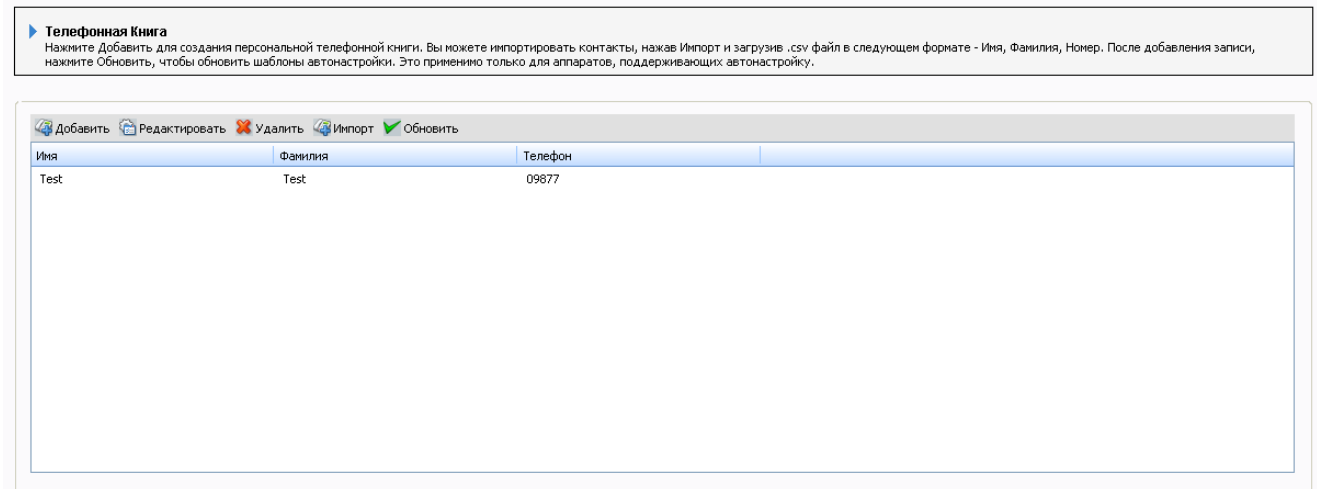


Рис. 26. Персональная телефонная книга

Персональный телефонный справочник позволяет создать список контактов и быстро набирать номера через интерфейс 3CX Assistant. Для редактирования записей перейдите во вкладку «Телефонная книга». Вы можете «Добавить», «Редактировать» или «Удалить» запись нажав на соответствующую кнопку в панели инструментов.

### Импорт записей телефонной книги

Вы можете импортировать записи из CSV-файла. Каждая запись должна быть в одной строке, поля разделены запятыми, например:

Имя, Фамилия, Телефонный номер

### Черный список

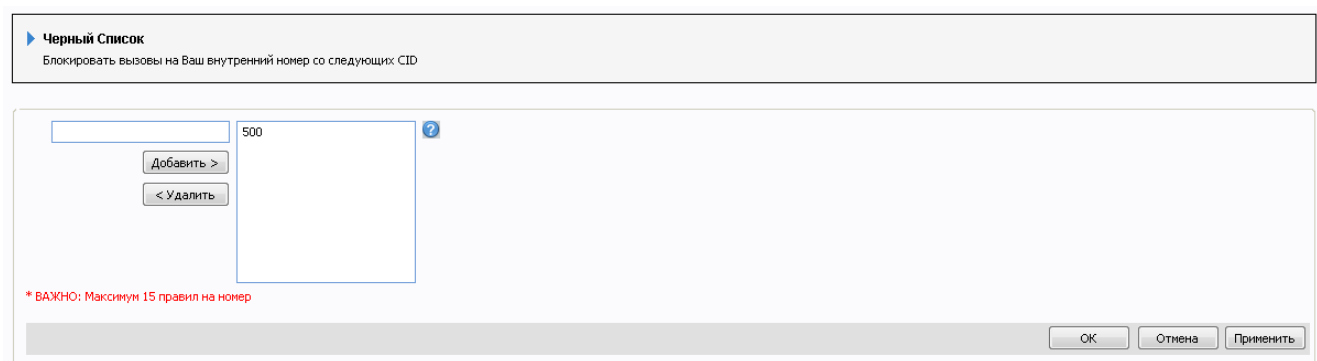


Рис.27. Черный список

У вас есть возможность заблокировать звонки с определенных номеров. Чтобы добавить телефон в черный список:

1. Перейдите во вкладку «Черный список»

2. Укажите номер, так как он определился на вашем телефоне и нажмите «Добавить»
3. Нажмите «ОК».

**Замечание:** Черный список может содержать максимум 15 записей.

## Статус абонентов

На этой странице, вы можете просматривать статус других абонентов, это может помочь при переадресации или принятии решения о звонке.

Home > Extension/Port Status Extension - 100 Lee Parker [Logout](#)

Home | Extension Settings | SIP Authentication | Forwarding Rules | Voice Mail | Set your status | Missed Calls | Outbound Calls | Received Calls | Phone Book | Black List | Extension/Port Status

Show Only Registered Entities Change View

Extensions/Ports	Status	Number	Description	Status	Number	Description
MANAGEMENT	Registered (idle)	100	Lee Parker	Registered (idle)	104	Bell Shaw
Secretary	Registered (idle)	101	Richardson Bailey	Registered (idle)	105	Thomas White
Testing Department	Registered (idle)	102	Taylor Smith	Registered (idle)	107	Adam Simpson
Ports	Registered (idle)	103	Miller Cox	Registered (idle)	10002	10002

**Рис.28. Статус абонентов**

Если вы член «Management group», вы также увидите статус входящих линий и портов.

## 3CXPhone – софтвер для Windows

### Введение



Рис. 29. 3CX VoIP Phone

3CXPhone, это небольшое Windows-приложение, позволяющее совершать и получать звонки, а компьютер, при помощи гарнитуры. Программа 3CXPhone проста и в установке и использовании, а также легко подключается к 3CX Phone System, как напрямую так и с помощью Туннеля. Возможно использование как параллельного телефона на компьютере (т.е. софтвер и обычный телефон регистрируются на одном номере). Вы можете установить 3CXPhone, в составе дистрибутива 3CX Assistant или скачать отдельно.

### Загрузка и документация

Вы можете скачать VoIP-телефон по ссылке:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXPhone4.msi>

Инструкцию можно найти здесь

<http://www.3cx.com/manual/3CXPhonemanual4.pdf>

## Интеграция с CRM

### Введение

3CX Assistant CRM-интеграция, это модуль который позволяет автоматически звонить из CRM-приложений, таких как Microsoft Outlook, или Salesforce.com. В дополнение к этому, он также оставляет записи о звонках, которые были сделаны или получены в отношении данного контакта. CRM-модуль также может показывать карточку контакта при входящем вызове.

### Установка модуля интеграции

Модуль интеграции 3CX CRM – часть дистрибутива 3CX Assistant. При установке 3CX Assistant, вы должны указать, что хотите установить средства CRM-интеграции. После завершения инсталляции запустите мастер настройки модуля.

### Запуск мастера установки модуля CRM

1. Мастер проходит через несколько обязательных шагов которые необходимы для запуска и нормальной работы модуля. После старта, будет задан вопрос о включении интеграции с Microsoft Outlook, также вы можете указать о необходимости записей о звонках в журнале.
2. Далее будет вопрос о включении интеграции с Salesforce, также вы можете указать о необходимости записей о звонках в журнале. После этого необходимо ввести информацию для авторизации (Имя пользователя, Пароль и Security Token).
3. Если вы включили интеграцию и для Microsoft Outlook, и для Salesforce, необходимо определить приоритет. Если номер звонящего присутствует и в контактах Microsoft Outlook и в Salesforce, эта настройка будет определять какой из них будет использован. Мастер предупредит о том, кто имеет более высокий приоритет.
4. Мастер спросит о поведении для всплывающих окон.
5. Необходимо ввести префикс, используемый для исходящих вызовов.
6. Мастер попросит нажать «Next» для сохранения настроек.
7. Нажмите «Finish» для завершения процесса установки.

После завершения установки вы можете посмотреть настройки модуля в 3CX Assistant. Здесь можно внести изменения, а также сделать дополнительные настройки, например, просмотра пропущенных вызовов или отслеживания статуса.

## Звонки из Microsoft Outlook

Если вы используете Microsoft Outlook или другое TAPI-совместимое приложение, и храните номера в контактах Outlook, вы можете легко напрямую набирать их прямо из Outlook. Чтобы это сделать:

1. Кликните правой кнопкой на контакт Microsoft Outlook, и выберите «Call contact»

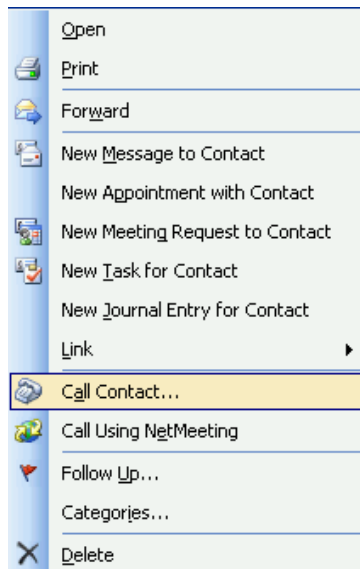


Рис. 30. Кликните правой кнопкой на контакте

2. Появится диалог звонка Microsoft Outlook. При первом использовании интеграции с Microsoft Outlook, нажмите «Dialing Options»

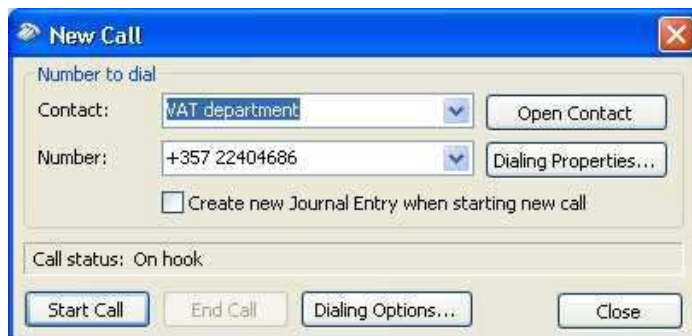


Рис. 31. Диалог звонка в Microsoft Outlook

3. В разделе «Connect using line», выберите запись «3CX Phone System». Нажмите «ОК» чтобы выйти.

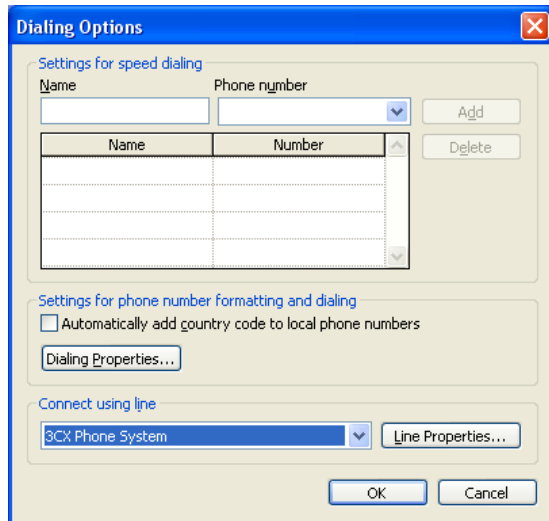


Рис. 32. Окно «Dialing Options»

4. Теперь можно нажимать кнопку «Start call». Номер будет набран на телефоне.

### Всплывающее окно

При входящем вызове, появляется карточка с информацией о звонящем. Вы можете закрыть ее вручную или подождать пока система закроет автоматически.

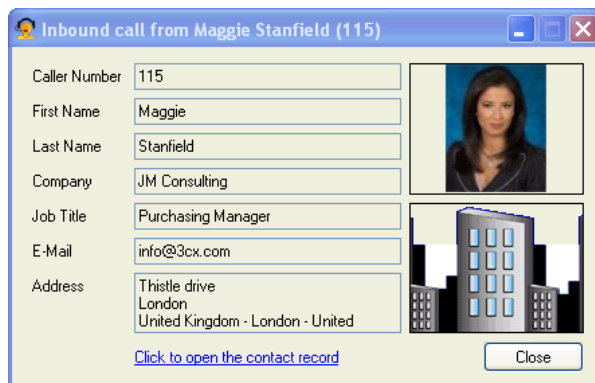


Рис. 33. Всплывающее окно

Чтобы открыть карточку контакта в Microsoft Outlook или Salesforce, нажмите ссылку «Click to open the contact record». Если контакт не найден в Microsoft Outlook или Salesforce, вы можете автоматически создать его нажав «Click to create a new contact record».

### Интеграция с CRM Salesforce.com

Для получения информации для настройки CRM-интеграции с Salesforce.com, см. ссылку: <http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM/salesforce-integration>

### CRM –интеграция, в разделе Wiki

Более подробную информацию о модуле CRM можно найти в разделе 3CX Wiki:

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM>

## 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, необходимо запарковать звонок на один из «Парковочных слотов», потом подобрать с другого телефона

Чтобы «запарковать» вызов:

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

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

Чтобы подобрать звонок

**\*10 до 19**, где 0 – 9 это парковочные слоты

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

### Парковка нескольких звонков

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**.

### Примеря для популярных IP-телефонов

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 BlndXfr 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.