



Виртуальная АТС

Руководство пользователя
программным телефоном для Windows



Оглавление

Термины и сокращения.....	4
1. О Программном телефоне.....	6
2. Установка.....	7
2.1. Системные требования.....	7
2.2. Установить Программный телефон.....	7
3. Регистрация.....	10
4. Интерфейс Программного телефона.....	11
5. Панель управления.....	14
6. Адресная книга.....	15
6.1. Описание раздела «Адресная книга».....	15
6.2. Работа с группами контактов.....	16
7. История.....	17
7.1. Описание раздела «История».....	17
7.2. Фильтрация записей журнала.....	19
7.3. Просмотр информации о вызове. Повторный вызов абонента.....	20
7.4. Запись разговора.....	21
8. Телефония.....	22
8.1. Исходящий аудиовызов.....	22
8.2. Входящий аудиовызов.....	24
8.2.1. Принять аудиовызов.....	24
8.2.2. Окно активного вызова.....	25
8.3. Отклонить / завершить вызов.....	26
8.4. Переадресация аудиовызова.....	26
8.4.1. Перевод вызова вводом номера.....	26
8.4.2. Перевод вызова выбором пользователя/группы из контакт-листа.....	27
8.4.3. Сценарии перевода вызова.....	28
8.4.3.1. Перевод вызова «С контролем».....	28
8.4.3.2. Перевод вызова «Вслепую».....	29
8.5. Удержание вызова.....	29
8.6. Отключить микрофон.....	30
8.7. Определение номера.....	31
9. Дополнительные возможности.....	31
9.1. Локальная запись разговоров.....	31
9.2. Аудиоконференции.....	32
9.3. Режим «Не беспокоить».....	33
9.4. Обмен текстовыми сообщениями между пользователями домена.....	34

9.4.1.	Отправка сообщений.....	34
9.4.2.	Получение сообщений.....	34
10.	Настройки.....	36
10.1.	Настройки приложения.....	38
10.2.	Аудио/видео.....	41
10.3.	Кодеки.....	43
10.4.	Подписки.....	43
11.	Выход из приложения.....	45
Приложение 1 – Устранение конфликта Программного телефона и «Антивируса Касперского».....		47

Термины и сокращения

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

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

1. О Программном телефоне

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

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

Программный телефон на базе протокола SIP:

- входящие и исходящие вызовы по коротким номерам внутри компании;
- входящие и исходящие вызовы в телефонную сеть общего пользования (местные, международные, междугородные) и на SIP— номера;
- отслеживание статуса присутствия в ПТ сотрудников компании;
- аудиоконференции;
- поддержка команд тонового набора (сигналы DTMF);
- отключение микрофона, режим громкой связи;
- разные мелодии вызова.

Функциональная адресная книга:

- адресная книга сотрудников компании;
- личная адресная книга сотрудника;
- общая адресная книга компании (клиенты, партнеры и пр.);

Журнал вызовов пользователя.

2. Установка

2.1. Системные требования

Минимальные системные требования для установки программного телефона:

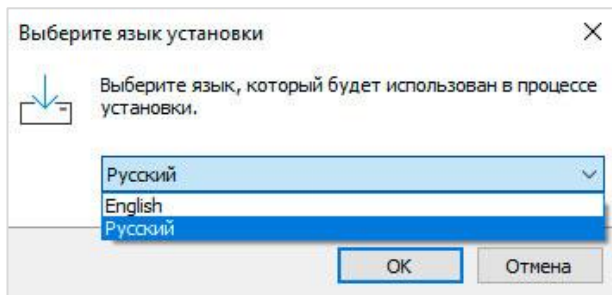
- Минимальная версия ОС — Windows 8.1;
- x86_64 CPU, 2 ядра;
- 2 Гб оперативной памяти;
- Разрешение — WXGA (1366 x 768);
- Свободное место на диске - 5.0 Гб.

2.2. Установить Программный телефон

Для установки Программного телефона выполните следующие действия:

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

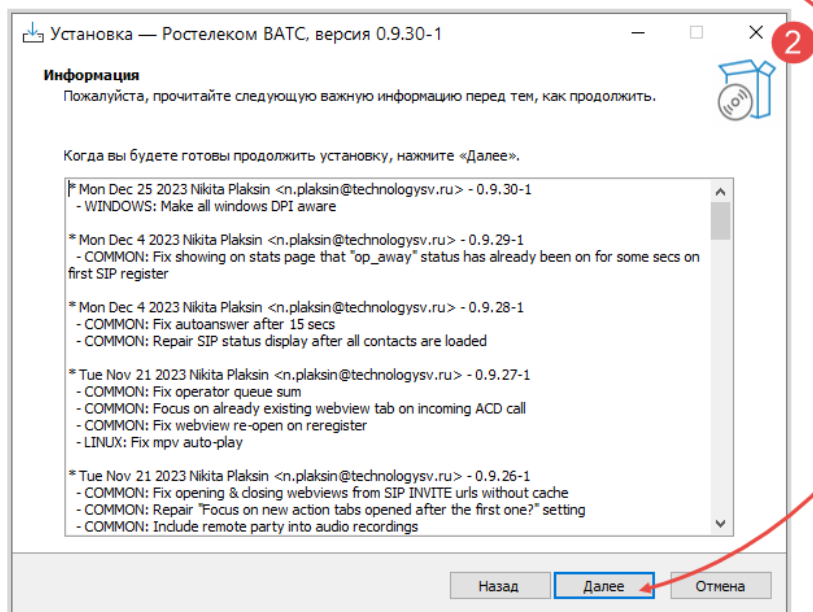
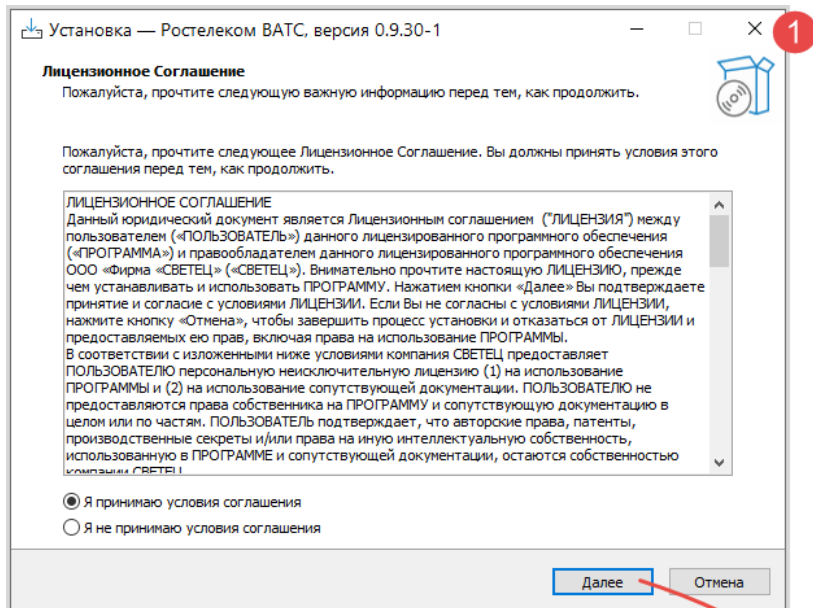
Рисунок 1



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

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

Рисунок 2

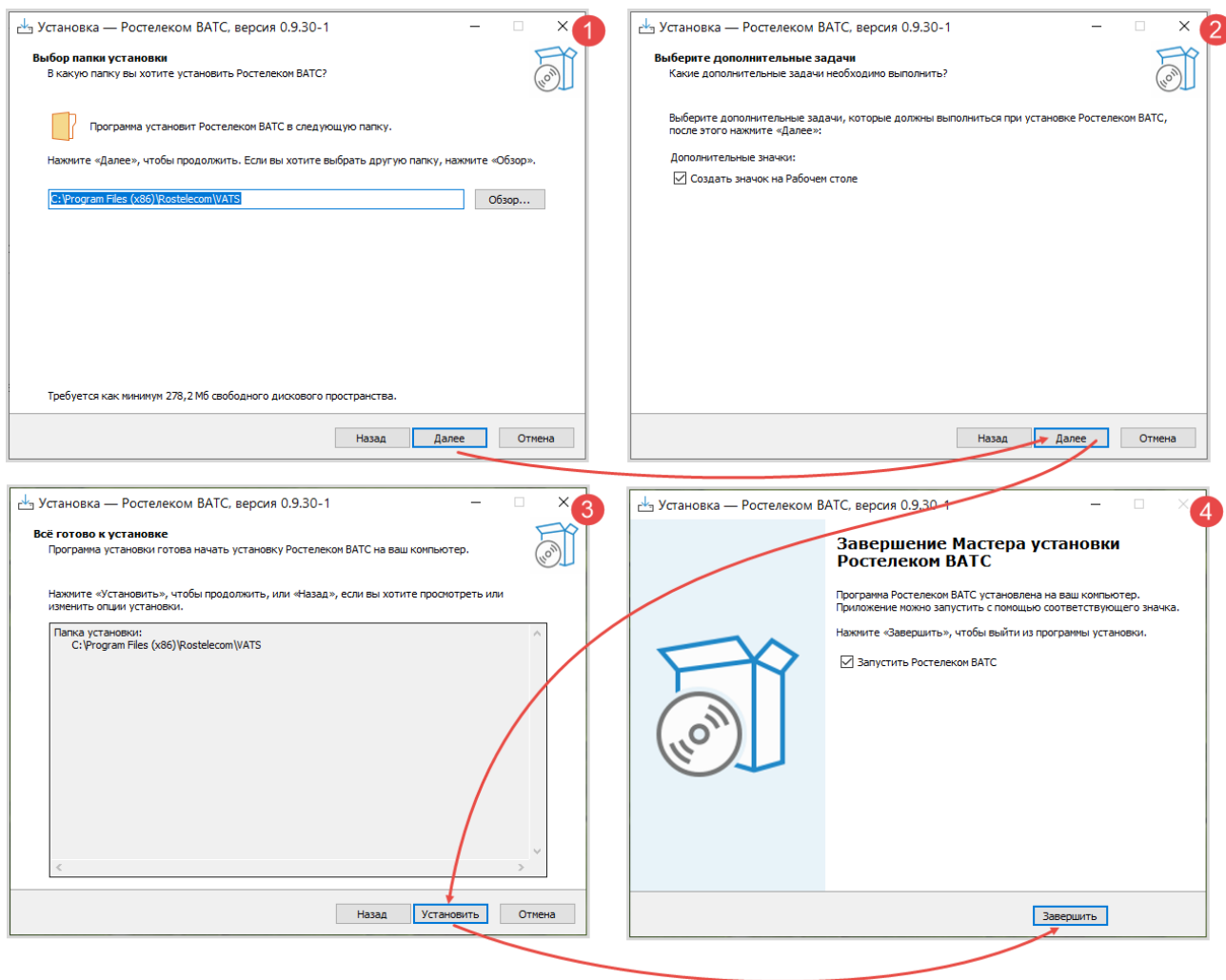


5. Выберите директорию для установки ПО (1, Рисунок 3).
6. Выберите дополнительные задачи, которые должны выполняться при установке Программного телефона (2, Рисунок 3).

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

7. Когда мастер установки сообщит вам о завершении подготовительных работ нажмите «Установить» (3, Рисунок 3).
8. По окончании установки нажмите «Завершить» (4, Рисунок 3).

Рисунок 3

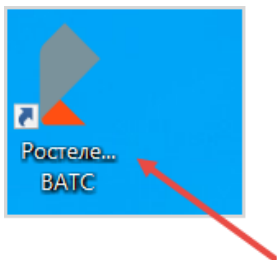


3. Регистрация

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

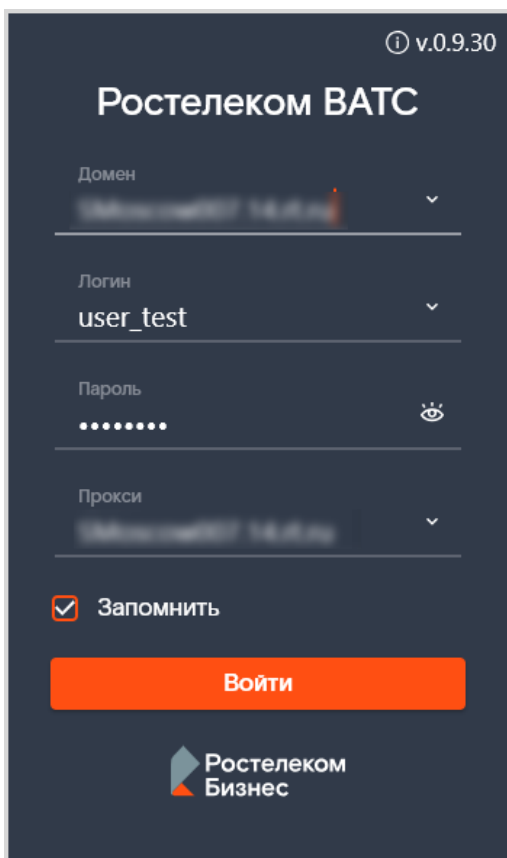
1. Запустите Программный телефон щелчком мыши по иконке приложения на рабочем столе.

Рисунок 4



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

Рисунок 5



3. Установите отметку в чек-боксе для опции «Запомнить» — ПТ запомнит авторизационные данные, и вам не придётся вводить их каждый раз при регистрации.
4. Нажмите на кнопку «Войти».

Окно ввода регистрационных параметров отображается:

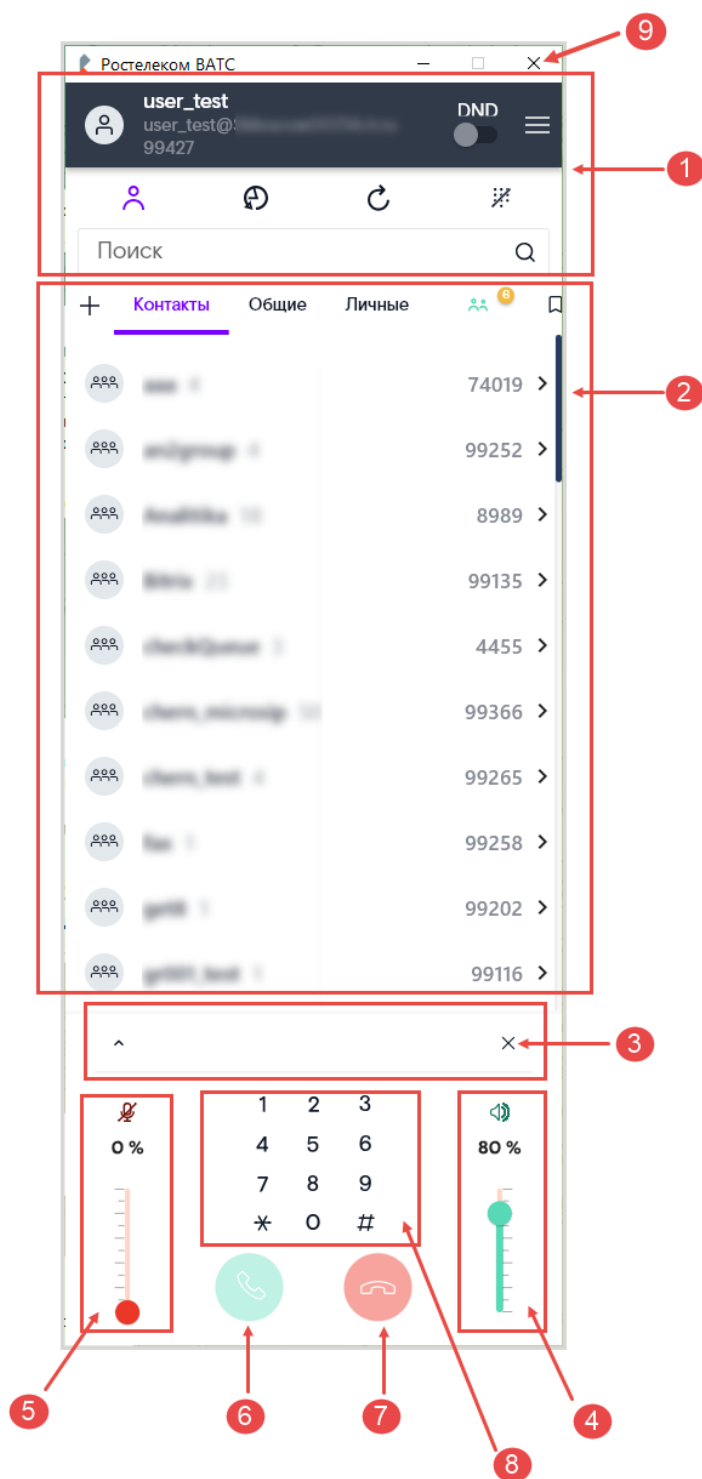
- при запуске Программного телефона;
- при выборе пункта меню «Перерегистрация» (см. подраздел 10.1).

ПРИМЕЧАНИЕ. Логин и пароль для регистрации на SIP-сервере совпадают с логином и паролем от личного кабинета пользователя в WEB-интерфейсе ВАТС. Адрес прокси-сервера совпадает с именем домена.

4. Интерфейс Программного телефона

Основное окно Программного телефона пользователя содержит следующие элементы:

Рисунок 6



1. Панель управления (см. раздел 5).
2. Окно данных. Его наполнение меняется в зависимости от выбранного на панели управления раздела. Например, при выборе раздела «Адресная книга» здесь отобразятся группы контактов (см. раздел 6).
3. Поле для ввода номера.
4. Регулятор и индикатор громкости динамика.
5. Регулятор и индикатор микрофона.

6. Кнопка «Позвонить».
7. Кнопка «Завершить вызов».
8. Клавиатура для ввода номера.
9. Кнопка «Заккрыть окно».

ПРИМЕЧАНИЕ. Нажатие на кнопку «Заккрыть окно» в правой верхней части окна Программного телефона (9, Рисунок 6) приводит к сворачиванию приложения в системный трей, а не к выходу из приложения.

5. Панель управления

На панели управления Программного телефона отображаются следующие элементы:

Рисунок 7



1. Данные зарегистрированного пользователя:
 - отображаются следующие данные:
 - регистрационное имя;
 - отображаемое имя;
 - внутренний номер.
2. Кнопка для перехода к настройкам ПТ:
 - подробнее см. раздел 10.
3. Поиск номера:
 - поиск номера в списке контактов или журнале вызовов;
 - поиск возможен по номеру или имени контакта.
4. Адресная книга:
 - по нажатию открывается список общих и личных контактов зарегистрированного пользователя (см. раздел 6).
5. История:
 - по нажатию открывается Журнал вызовов зарегистрированного пользователя (см. раздел 7).
6. Кнопка обновления:
 - по нажатию происходит обновление адресной книги и журнала вызовов без обрыва соединения.
7. Кнопка для отображения / сокрытия клавиатуры программного телефона.
8. Кнопка для включения режима «Не беспокоить» — позволяет временно отключить переадресацию всех вызовов на контактные номера авторизованного в ПТ пользователя (см. подраздел 9.3).

6. Адресная книга

6.1. Описание раздела «Адресная книга»


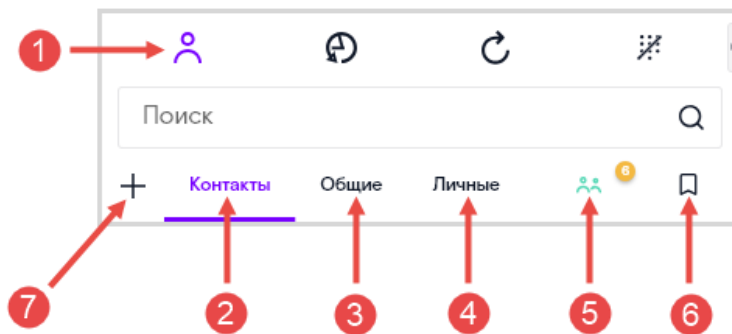



Чтобы перейти в раздел «Адресная книга», нажмите на кнопку  (1, Рисунок 8) на панели управления:

Рисунок 8



В разделе контактов отображаются:

2. вкладка «Контакты» — содержит список пользователей домена, разбитых на группы.
3. вкладка «Общие» — список общих контактов из адресной книги домена; общие контакты создаются администратором и отображаются в программных телефонах всем пользователям домена.
4. вкладка «Личные» — список личных контактов пользователя. Просмотреть и настроить список личных контактов пользователь может в разделе «Адресная книга» ЛК ВАТС.
5. вкладка «Подписки» — здесь отображаются:
 - список пользователей домена, которые зарегистрированы в ПТ, т.е. находятся в состоянии «онлайн»;
 - этот список ПТ получает автоматически с SIP-сервера, его нельзя настроить;
 - список пользователей, за чьим актуальным статусом в Программном телефоне вы следите;
 - включить отслеживание статуса для пользователя можно в разделе «Настройки / Подписки» (подробнее см. в подразделе 10.4);
 - для пользователей, на которых оформлена подписка, возможно увидеть не только информацию о регистрации в ПТ, но и точный статус, например:
 -  — разговаривает;
 -  — вызывается;
 -  — в перерыве;
 - рядом с иконкой вкладки указано количество контактов онлайн.
6. вкладка «Избранные» — список контактов для быстрого доступа.

7. кнопка «Свернуть / Развернуть» — по нажатию происходит одновременное отображения или сокрытие контактов для всех групп открытой вкладки (см. подраздел 6.2).

6.2. Работа с группами контактов

Список контактов упорядочен по группам:

- контакты из числа пользователей домена и общие контакты разделены на группы, которые настроил администратор домена через WEB—интерфейс управления доменом; редактировать состав этих групп, перемещать или удалять пользователей нельзя;
- личными контактами, в т.ч. их разделением на группы, пользователь может управлять в разделе «Адресная книга» ЛК ВАТС.

Для каждой группы контактов отображается следующая информация:

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

Чтобы просмотреть / скрыть контакты, входящие в группу, нажмите на строку с названием группы (Рисунок 9).

Нажмите на кнопку «Свернуть / Развернуть» (8, Рисунок 8), чтобы просмотреть контакты всех групп открытой вкладки (Рисунок 9).

Нажмите на строку контакта, чтобы просмотреть подробную информацию о нём.

Для каждого контакта доступны следующие данные:

- статус в виде иконки, например:



— обычный пользователь офлайн;






— оператор офлайн;



— обычный пользователь онлайн;

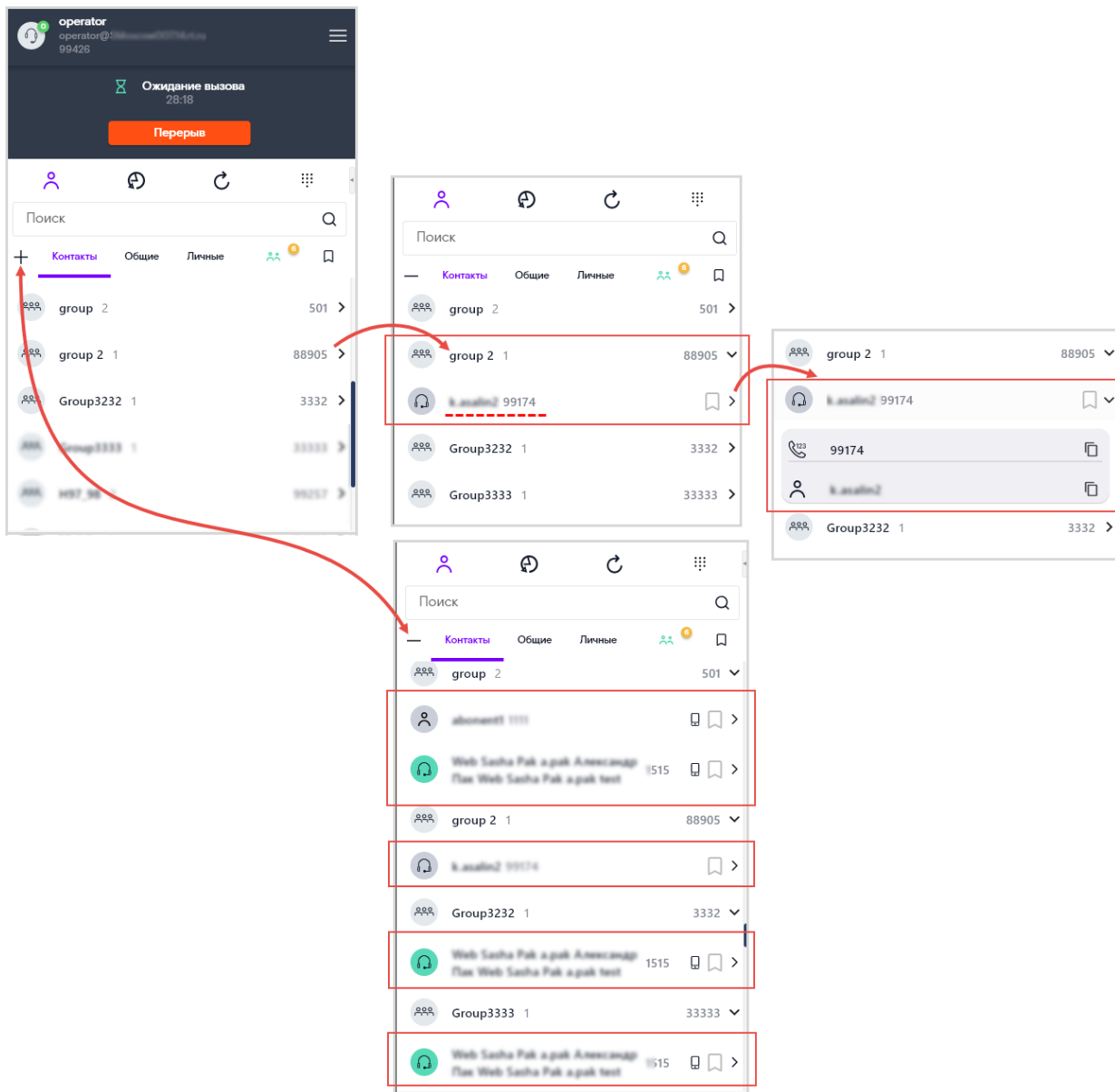


— оператор онлайн;

- отображаемое имя;
- внутренний номер;
- контактные номера (могут отсутствовать):
- для каждого номера доступна кнопка копирования в буфер обмена 
- кнопка для добавления контакта в список избранных:
- чтобы добавить контакт в список избранных, нажмите на кнопку  — кнопка изменить цвет с прозрачного на жёлтый 

- чтобы просмотреть список избранных контактов, перейдите на вкладку «Избранные» (6, Рисунок 8).

Рисунок 9



7. История

7.1. Описание раздела «История»


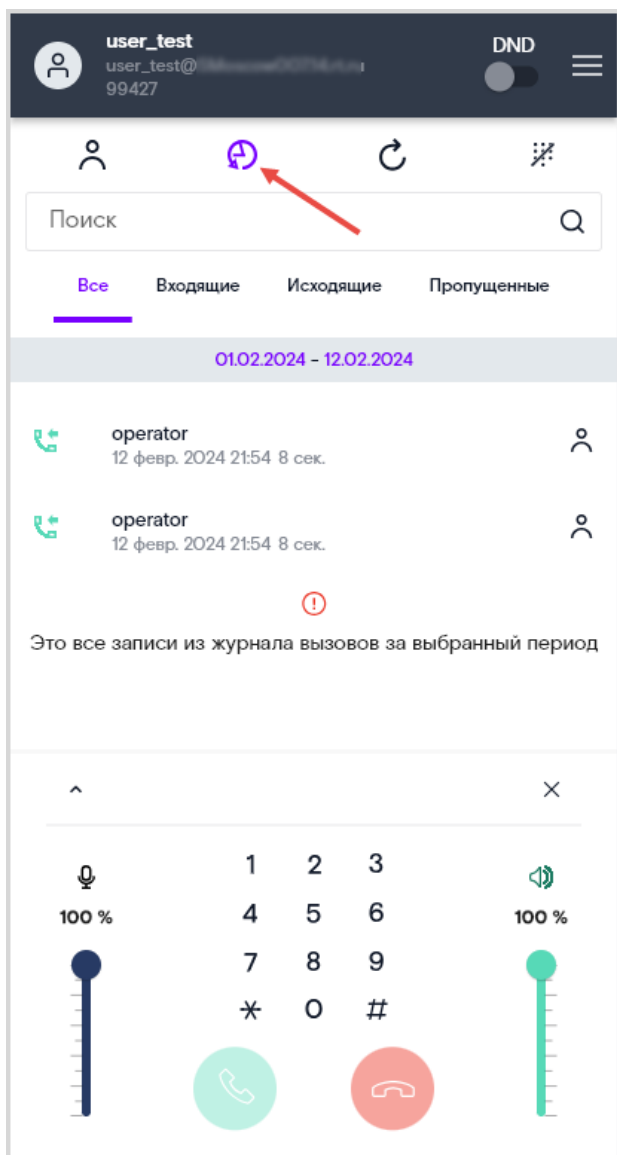
Чтобы просмотреть историю вызовов зарегистрированного пользователя, нажмите на кнопку  на панели управления.



Рисунок 10






В журнале вызовов программного телефона вы можете:

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


О каждом вызове отображается следующая информация:

- направление и статус вызова в виде иконки:
 -  — удачный исходящий (соединение было установлено с абонентом);
 -  — неудачный исходящий (соединение не было установлено с абонентом);

-  — входящий принятый;
-  — входящий пропущенный;
-  — во время вызова была создана конференция средствами Системы;
- отображаемое имя абонента (для вызовов от / на абонентов из списка контактов);
- номер абонента (для вызовов от / на абонентов не из списка контактов);
- дата и время вызова;
- продолжительность разговора;
- инструменты для прослушивания файла записи разговора или голосового сообщения (если запись была сделана).

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

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

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

7.2. Фильтрация записей журнала

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

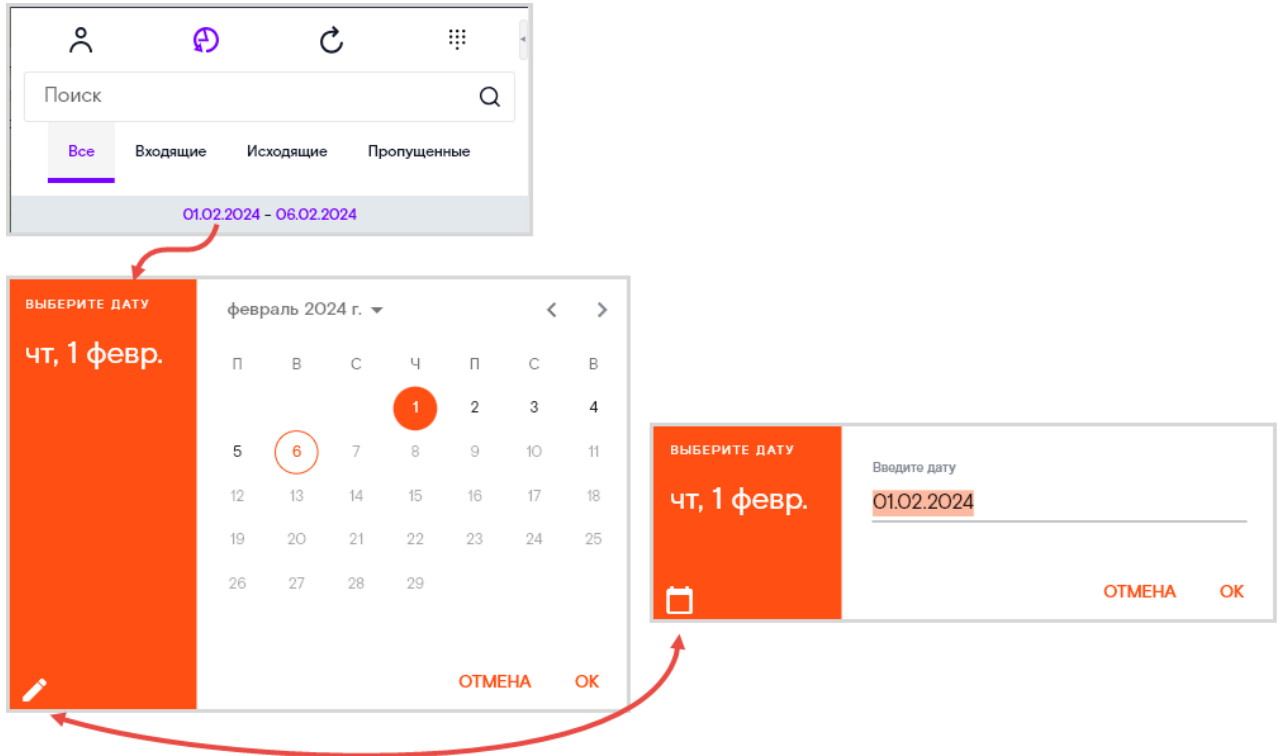
В зависимости от выбранной вкладки можно увидеть:

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

Чтобы изменить период, за который отображается журнал:

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

Рисунок 11



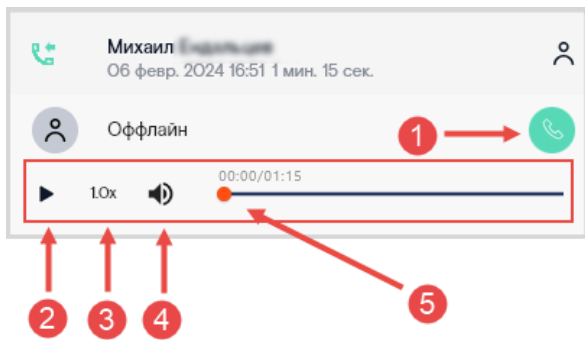
7.3. Просмотр информации о вызове. Повторный вызов абонента.

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

О вызове в журнале отображаются следующие данные:

- группы, в которые входит контакт (для внутренних вызовов);
- статус контакта — онлайн или офлайн (для внутренних вызовов);
- кнопка повторного вызова номера контакта (1, Рисунок 12).

Рисунок 12



7.4. Запись разговора

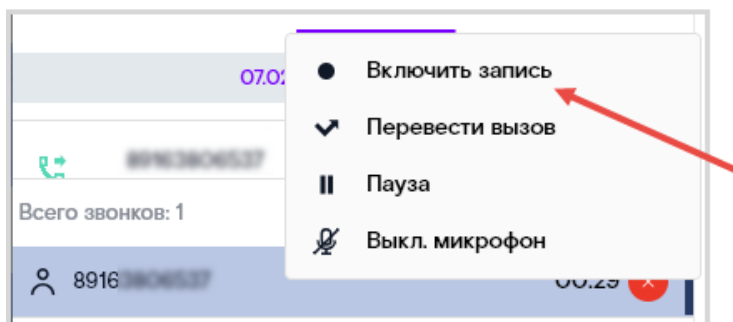
Если разговор с абонентом записывался, в журнале вызовов будет доступно прослушивание записи. Строка воспроизведения разговора включает следующие инструменты:

- воспроизвести / пауза (2, Рисунок 12);
- регулирование скорости воспроизведения (3, Рисунок 12);
- регулирование громкости (4, Рисунок 12);
- слайдер для выбора места воспроизведения (5, Рисунок 12).

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

Зарегистрированный пользователь может записать конкретный вызов, обратившись к контекстному меню на панели активного вызова.

Рисунок 13



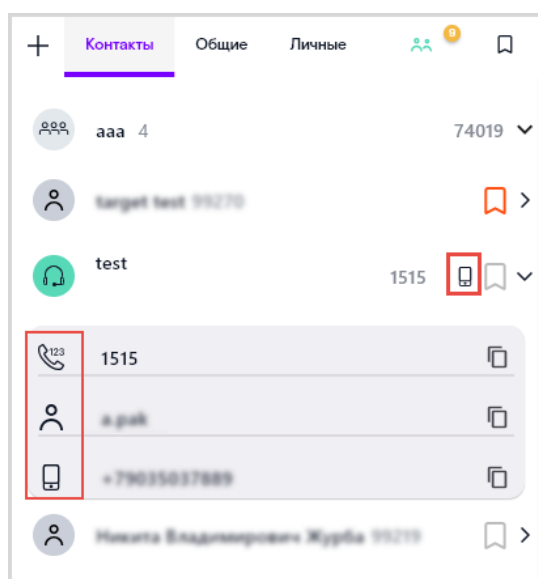
8. Телефония

8.1. Исходящий аудиовывод

Сделать исходящий аудиовывод в Программном телефоне можно следующими способами:

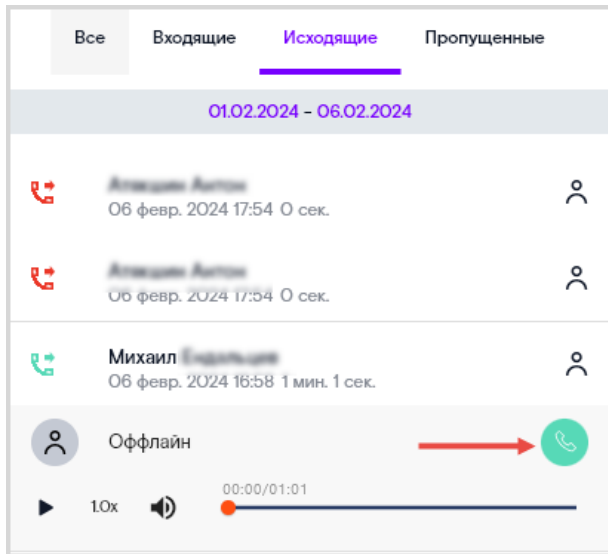
- Из адресной книги программного телефона:
 - найдите нужного пользователя в списке контактов и щёлкните мышкой по иконке, соответствующей определённому типу контактного номера абонента;
 - или откройте список его номеров и щёлкните по нужному номеру.

Рисунок 14



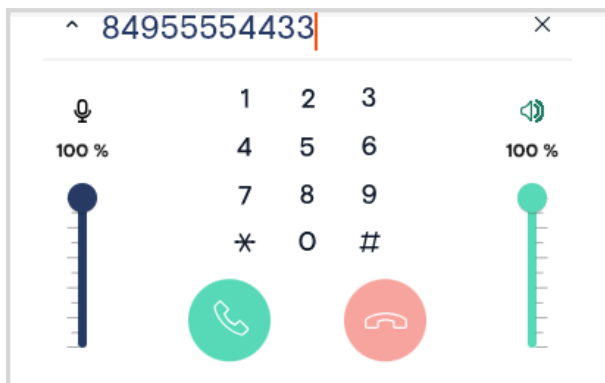
- Из журнала вызовов:
 - перейдите в журнал вызовов;
 - найдите в журнале строку разговора с нужным вам абонентом и щёлкните по ней мышкой;
 - нажмите на кнопку вызова;

Рисунок 15



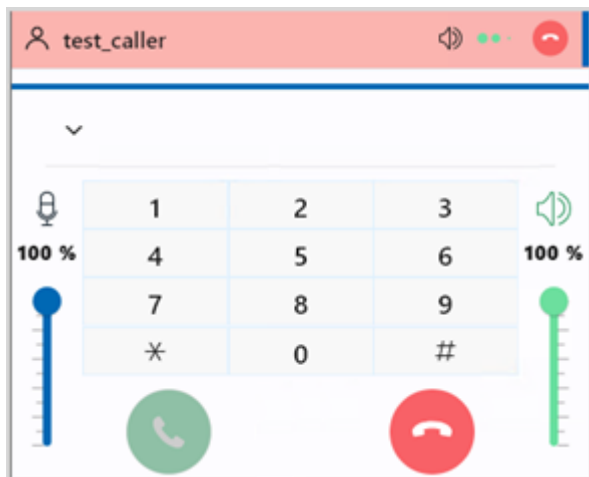
3. Через ввод номера в строке или на клавиатуре телефона:

Рисунок 16



При поступлении входящего вызова или при совершении исходящего звонка в левой части Программного телефона отображается горизонтальная панель вызова. Панель исходящего вызова выглядит следующим образом (Рисунок 17).

Рисунок 17



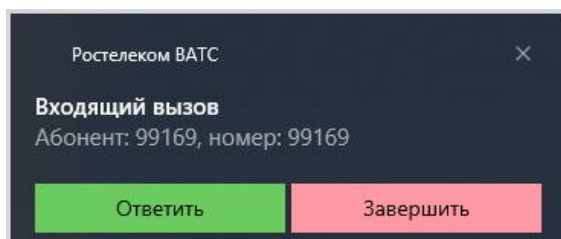
8.2. Входящий аудиовызов

8.2.1. Принять аудиовызов

Когда поступает входящий вызов одновременно происходят следующие события:

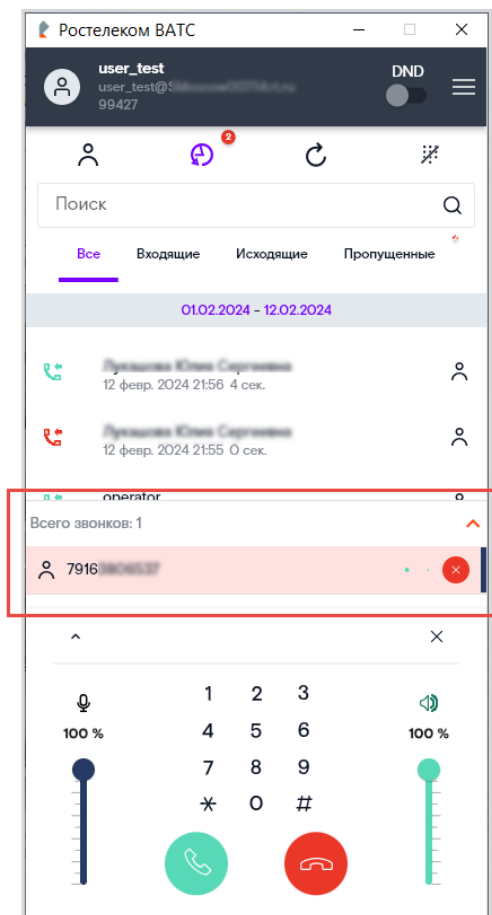
1. звучит сигнал оповещения о вызове через динамики;
2. на рабочем столе ПК пользователя отображается всплывающее окно, которое содержит следующие элементы (Рисунок 18):
 - информацию о номере вызывающего абонента;
 - кнопку «Ответить»;
 - кнопку «Завершить»;

Рисунок 18



3. в программном телефоне слева отображается панель вызова (Рисунок 19).

Рисунок 19



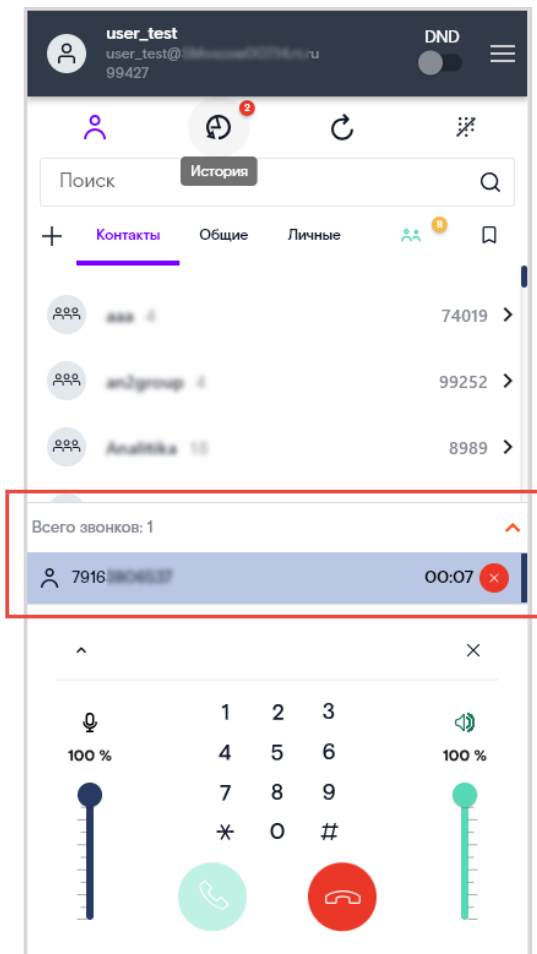
Чтобы ответить на вызов:

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

8.2.2. Окно активного вызова



Активный вызов (входящий и исходящий) на панели вызова отображается следующим образом (Рисунок 20).

Рисунок 20



8.3. Отклонить / завершить вызов

Чтобы отклонить вызов:

- нажмите «Завершить» на всплывающем окне (Рисунок 18)
- или кнопку  на панели вызова (Рисунок 19).
- Чтобы завершить активный вызов, нажмите на кнопку  на панели вызова (Рисунок 20);

8.4. Переадресация аудиовызова

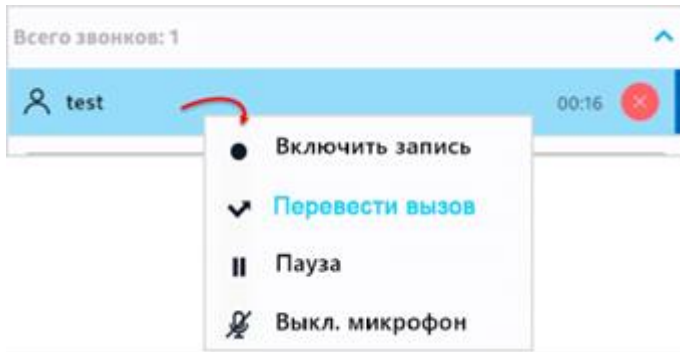
В программном телефоне возможно перевести вызов во время разговора:

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

8.4.1. Перевод вызова вводом номера

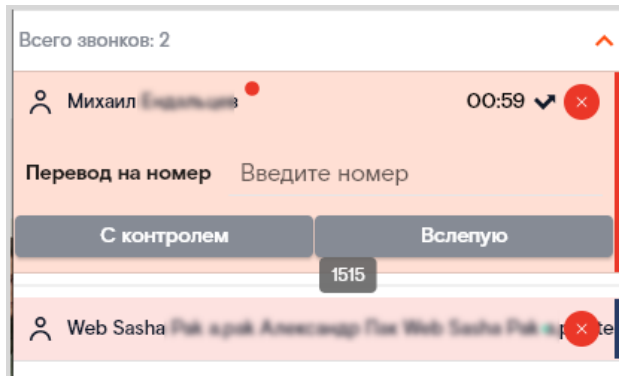
1. Во время разговора щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите «Перевести вызов».

Рисунок 21



3. Введите номер для перевода:
 - внутренний номер пользователя или группы;
 - контактный номер пользователя или любой внешний номер.
4. Выберите вариант перевода – с контролем или вслепую (подробнее см. пункт 8.4.3).

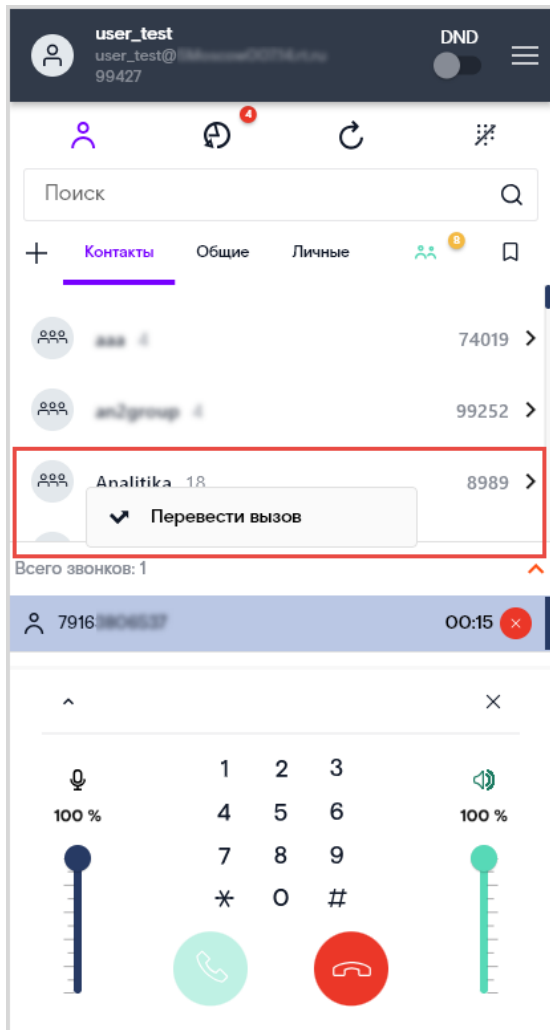
Рисунок 22



8.4.2. Перевод вызова выбором пользователя/группы из контакт-листа

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

Рисунок 23



8.4.3. Сценарии перевода вызова

8.4.3.1. Перевод вызова «С контролем»

Если при переводе вызова выбран вариант «С контролем» (Рисунок 22):

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

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

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

8.4.3.2. Перевод вызова «Вслепую»

Если перевод вызова «Вслепую» выбран для переадресации на пользователя или внешнего абонента (Рисунок 22):

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

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

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

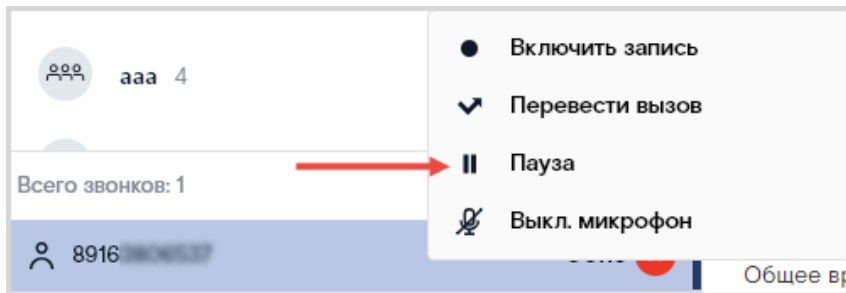
ПРИМЕЧАНИЕ. Перевод вызова на группу доступен, если в группе хотя бы один пользователь / оператор находится в статусе «Онлайн» / «Ожидая звонок».

8.5. Удержание вызова

Чтобы перевести активный вызов в режим удержания:

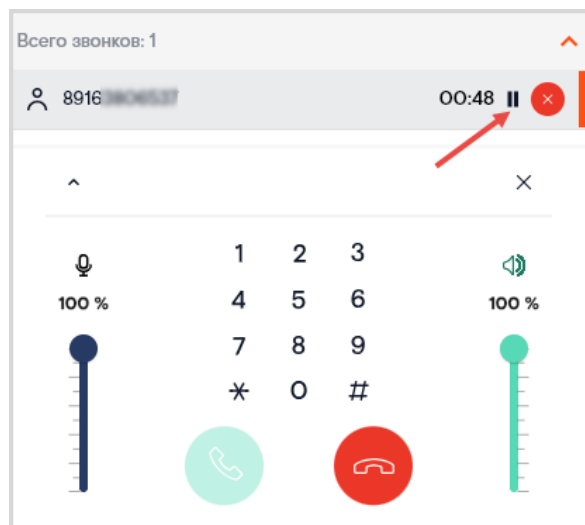
1. Щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите пункт «Пауза».

Рисунок 24



3. На панели вызова отобразится иконка удержания.

Рисунок 25



Чтобы снять вызов с удержания:

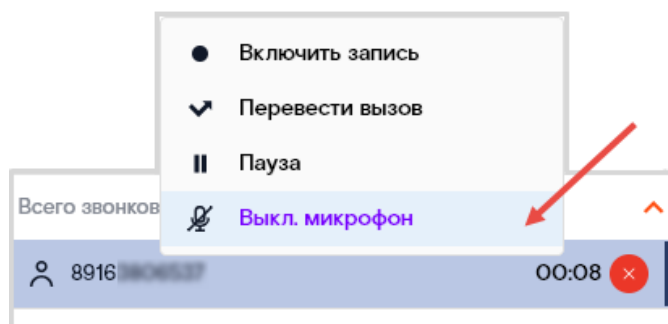
1. Щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите пункт «Снять с паузы».


8.6. Отключить микрофон

Чтобы во время вызова отключить микрофон, но при этом продолжать слышать собеседника:

1. Щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите пункт «Выкл. микрофон».

Рисунок 26



3. На панели вызова появится иконка .

Чтобы включить микрофон снова:

1. Щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите пункт «Вкл. микрофон».

8.7. Определение номера

В Программном телефоне автоматически определяется и отображается номер вызывающего абонента.

Для внутренних вызовов отображается имя пользователя.

Для номеров из списка Личных контактов пользователя отображается имя контакта.

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

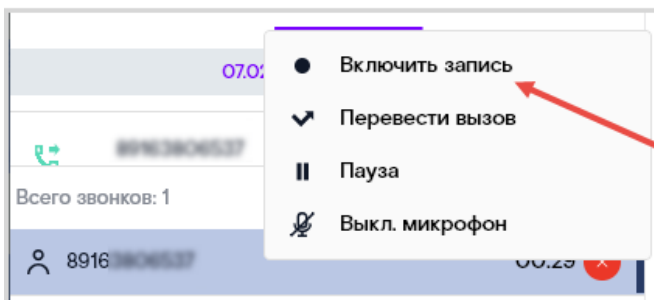
9. Дополнительные возможности

9.1. Локальная запись разговоров

Чтобы включить запись конкретного вызова:

1. Щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите «Включить запись».

Рисунок 27



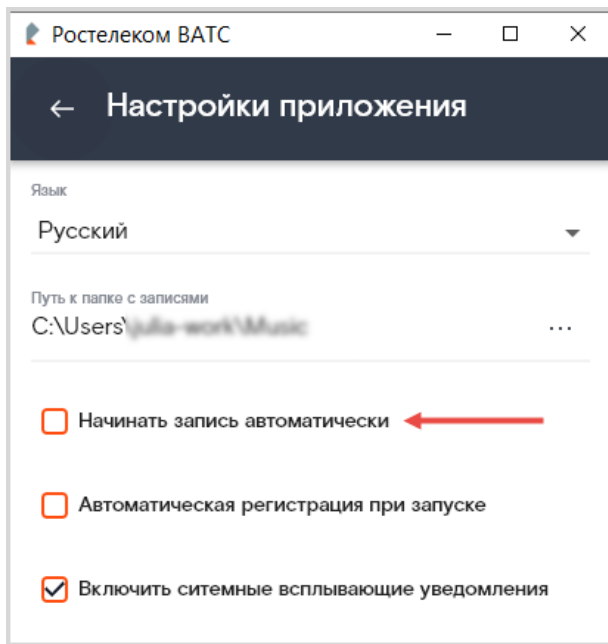
Чтобы выключить локальную запись разговора:

1. Щёлкните правой кнопкой мыши по панели вызова.
2. В контекстном меню выберите «Выключить запись».

Чтобы локальная запись включалась автоматически во время вызова:

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

Рисунок 28



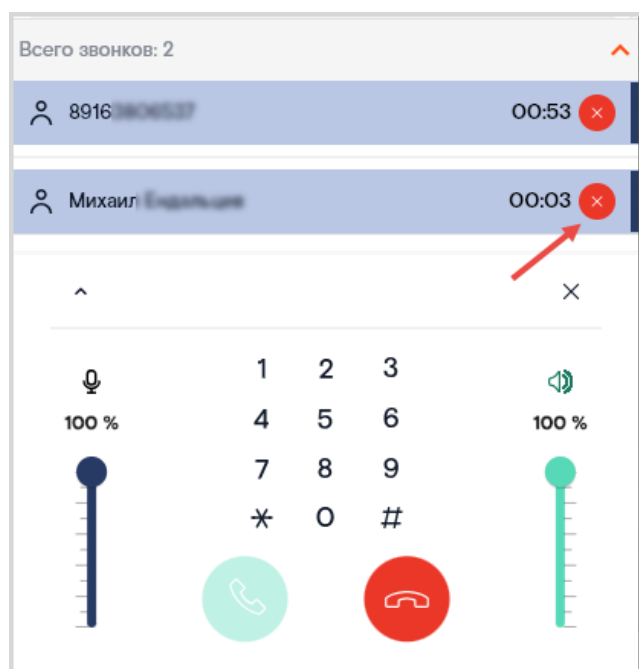
Прослушать записи разговоров, сделанные локально, можно в журнале вызовов (см. подраздел 7.4) или из локальной папки на компьютере. Путь к локальной папке указан в поле «Путь к папке с записями» в настройках ПТ (Рисунок 28).

9.2. Аудиоконференции

Чтобы создать аудиоконференцию:

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


Рисунок 29



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

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

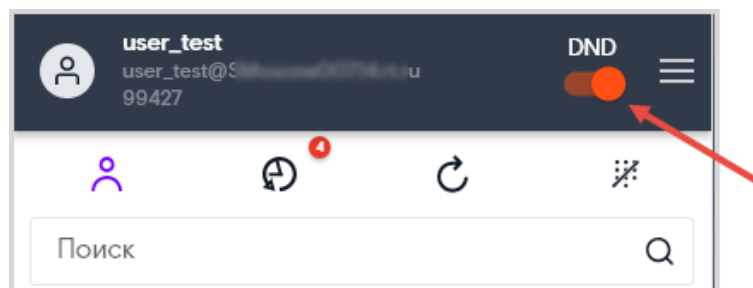
Во время конференции участников можно ставить на удержание (см. подраздел 8.5).

Чтобы отключить одного из абонентов от конференции, нажмите на кнопку  на панели разговора с этим участником (Рисунок 29).

9.3. Режим «Не беспокоить»

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

Рисунок 30



Если для пользователя включен режим «Не беспокоить»:

- переадресация входящих вызовов на его контактные номера будет приостановлена;
- при попытке вызова вызывающий абонент будет слышать короткие гудки.

9.4. Обмен текстовыми сообщениями между пользователями домена

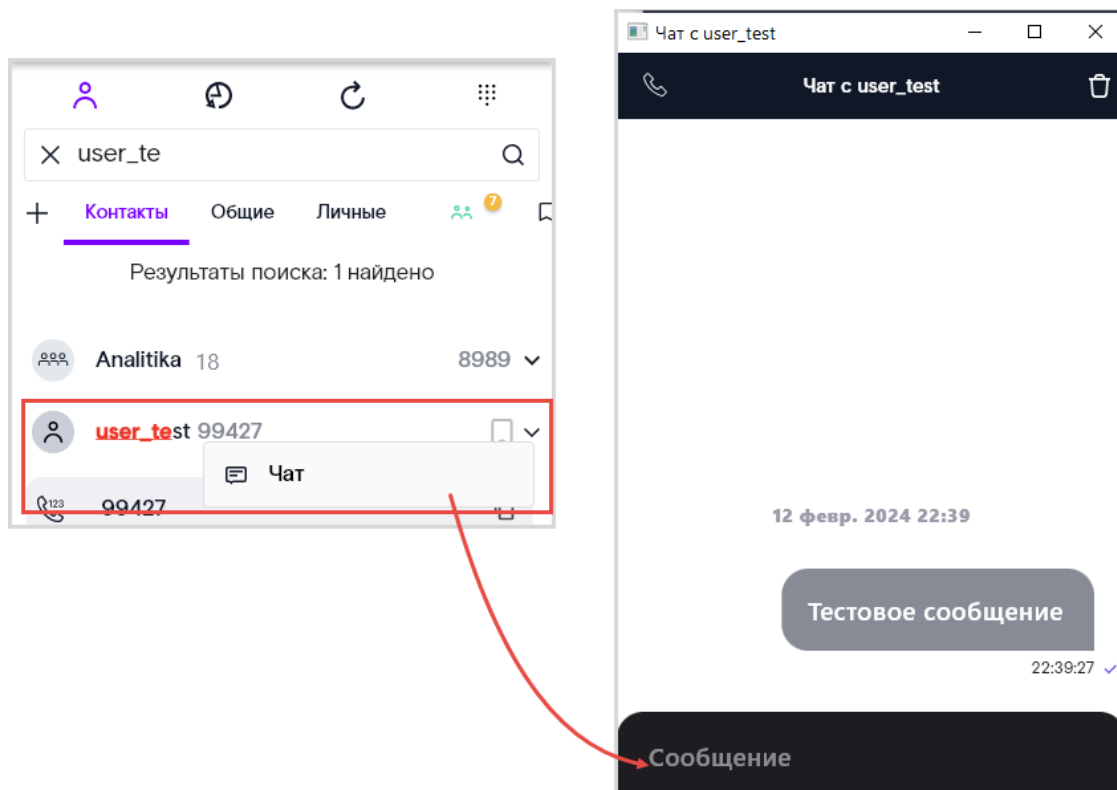
В программном телефоне предусмотрена возможность обмена текстовыми сообщениями между пользователями домена.

9.4.1. Отправка сообщений

Чтобы отправить сообщение другому пользователю домена:

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

Рисунок 31



9.4.2. Получение сообщений

Когда авторизованному в ПТ пользователю приходит новое текстовое сообщение:

1. отображается системное уведомление о новом сообщении (Рисунок 32);
 - нажмите на кнопку «Открыть чат», чтобы прочитать сообщение;
2. в разделе «Адресная книга / Контакты» напротив группы, в которой состоит отправитель сообщения, начинает мигать индикатор нового текстового сообщения (Рисунок 33).

Рисунок 32

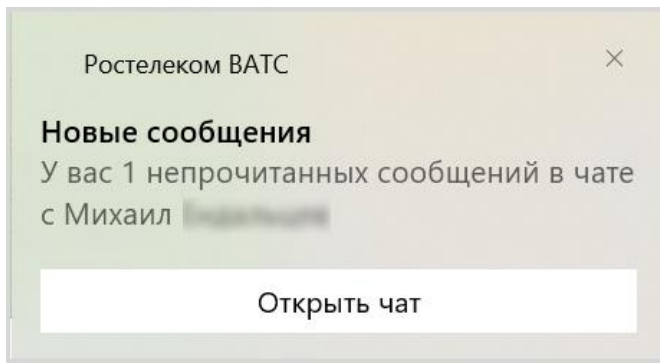
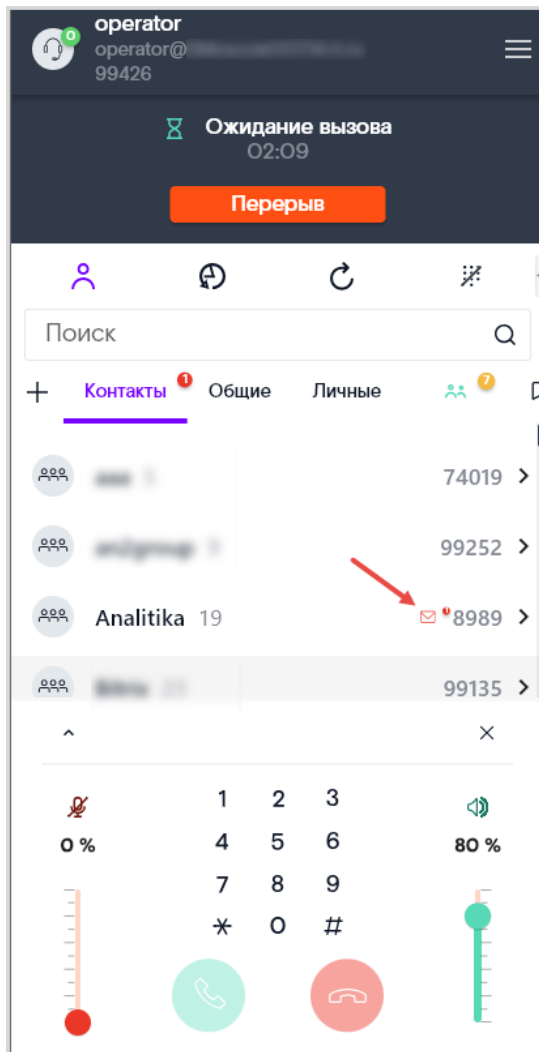


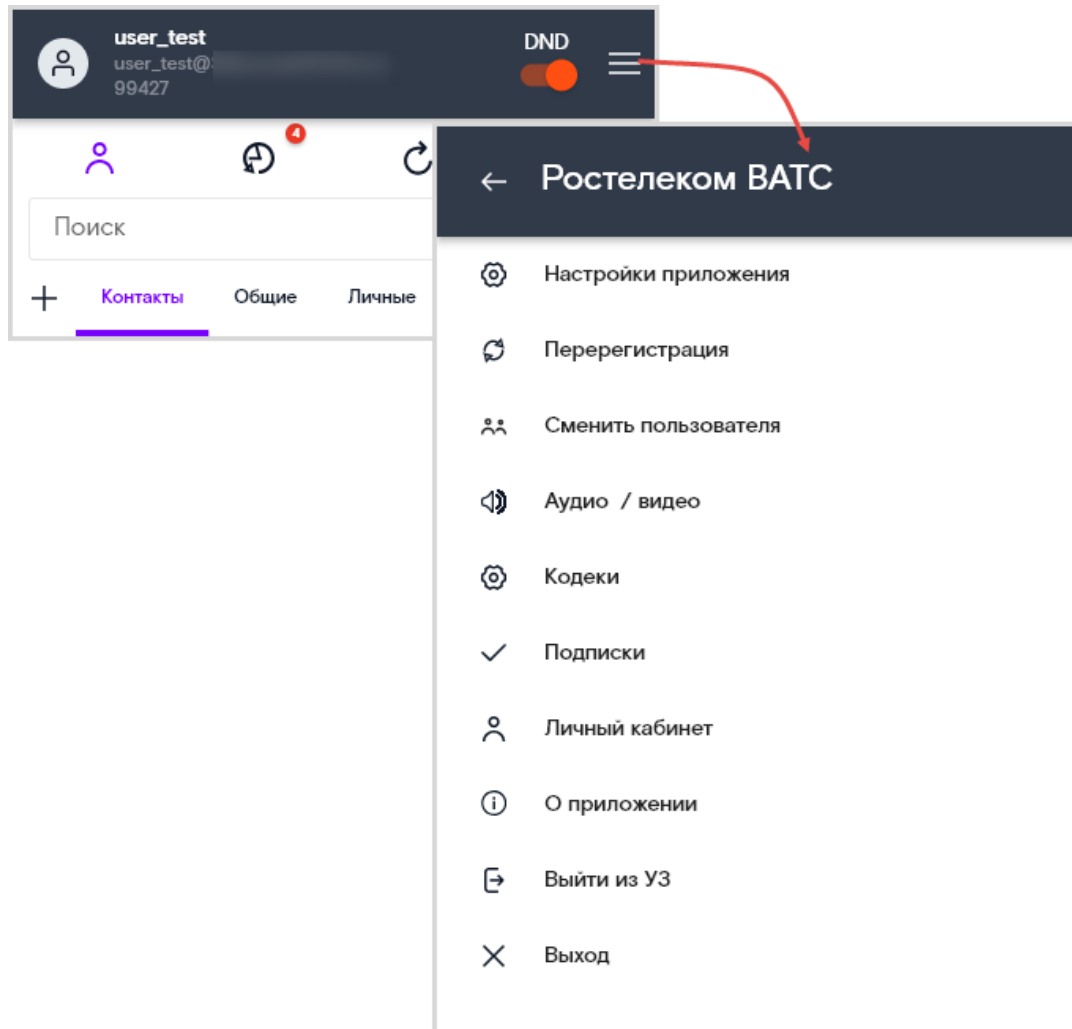
Рисунок 33



10. Настройки

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

Рисунок 34



В меню настроек доступны возможности:

1. Настройки приложения (см. пункт 10.1).
2. Перерегистрация — выполнить повторную регистрацию на SIP-сервере от имени того же пользователя.
3. Сменить пользователя — авторизоваться в программном телефоне под другими учетными данными (см. раздел 3).
4. Аудио/видео — базовые настройки записи и воспроизведения медиафайлов (см. пункт 10.2).
5. Кодеки — управление кодеками ПТ (см. пункт 10.3).
6. Подписки — выбор пользователей для отслеживания их актуального статуса в ПТ (см. подпункт 10.4 и подраздел 6.1).
7. Личный кабинет — при выборе этого пункта:
 - будет запущен интернет-браузер;

-
- в браузере откроется ЛК авторизованного пользователя в WEB–интерфейсе Виртуальной АТС.
8. О приложении – актуальная информация о версии Программного телефона, используемых библиотеках, лицензии, переход в папку с логами ПТ.
 9. Выйти из УЗ – выход из текущей учётной записи.
 10. Выход – отключение Программного телефона.

10.1. Настройки приложения

Рисунок 35

←
Настройки приложения

Язык
Русский ▾

Путь к папке с записями
C:\Users\... ▾

Начинать запись автоматически

Автоматическая регистрация при запуске

Включить системные всплывающие уведомления

Статус 'Нет на месте' через сек

Автоответ
Без автоответа ▾

SIP настройки

Домен

SIP прокси

Полное имя

Регистрационное имя

Авторизационное имя

Транспорт
UDP ▾

Регистрация истекает через сек

Публикация статуса

Тип NAT KeepAlive пакетов
UDP ▾

KA (Keep Alive) интервал сек

Максимальное количество одновременных вызовов

Показывать входящие ACD вызовы в общем списке

Фокусироваться на новых вкладках для взаимодействия, открываемых после первой?

Детализация логов

0 1 2 3 4 5

●

Журналирование:
Фатальные ошибки + обычные ошибки

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

1. Общие настройки ПТ:

- Язык — выбор языка (русский или английский).
- Путь к папке с записями:
- определяет путь для сохранения локальных записей разговоров (см. подраздел 9.1);
- нажмите **...**, чтобы выбрать другой путь для сохранения записей;
- Опция «Начинать запись автоматически» — поставьте отметку в чек-бок напротив опции, чтобы локальная запись для всех разговоров пользователя начиналась автоматически без дополнительных действия с вашей стороны.
- Опция «Автоматическая регистрация при запуске» — поставьте отметку в чек-бок напротив опции, чтобы ПТ запускался автоматически под вашей УЗ при запуске компьютера.
- Опция «Включить системные всплывающие уведомления» — поставьте отметку в чек-бок напротив опции, чтобы на рабочем столе вашего ПК отображались системные уведомления о входящем вызове (Рисунок 18);
- Статус «Нет на месте» — определяет интервал времени, через который РМО должно переходить в состояние «Нет на месте», если компьютер не используется.
- Автоответ — автоматический приём входящих вызовов; для выбора доступны следующие варианты:
 - без автоответа — прием входящего вызова осуществляется пользователем программного телефона;
 - сразу (безусловный автоответ) — прием входящего вызова происходит автоматически программным телефоном сразу же при поступлении;
 - 5 сек/ 15 сек — прием входящего вызова осуществляется автоматически программным телефоном через установленное время.

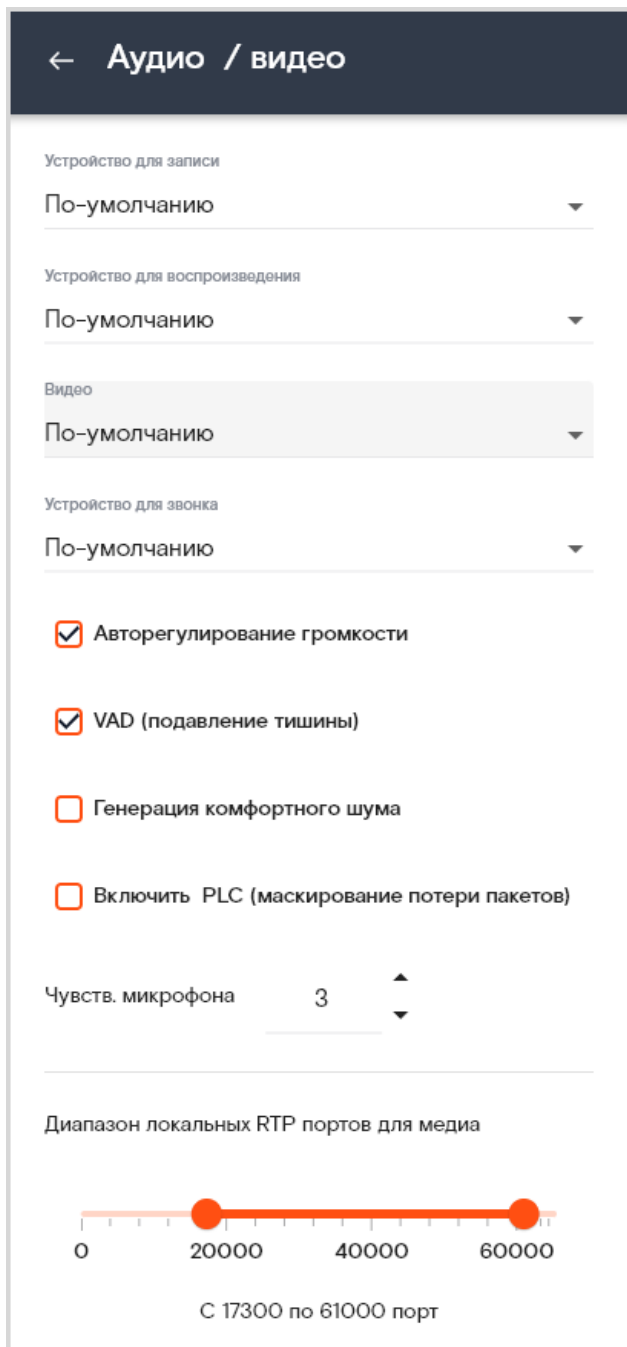
2. SIP настройки:

- Домен — домен, используемый при SIP регистрации абонента.
- SIP прокси — обычно значение этого поля равно значению поля «Домен».
- Полное имя — отображаемое имя пользователя, авторизованного в ПТ.
- Регистрационное имя — уникальный SIP URI пользователя (выдается администратором).
- Авторизационное имя — имя для проведения аутентификации и авторизации (обычно соответствует логину пользователя для авторизации в ЛК ВАТС).
- Транспорт — транспортный протокол, который следует использовать для работы с протоколом SIP (TCP или UDP).
- Регистрация истекает — интервал в секундах, после которого будет выполнена повторная регистрация.
- Публикация статуса — включает / отключает отображение вашего статуса другим пользователям в реальном времени.
- Тип NAT KeepAlive пакетов — «keepalived» механизм, который используется программным телефоном для оповещения SIP-сервера о том, что ПТ после регистрации в нём пользователя продолжает быть активным; для выбора доступны следующие варианты:
 - UDP;
 - SIP OPTIONS.

- Keep Alive интервал — интервал отправки KeepAlive пакетов.
- Максимальное количество одновременных вызовов — укажите максимальное количество, которое может быть распределено на ПТ пользователя одновременно.
- Опция «Показывать входящие ACD вызовы в общем списке» — опция предназначена только для пользователей Программного телефона с ролью «Оператор контакт—центра».
- Опция «Фокусироваться на новых вкладках для взаимодействия, открываемых после первой» — опция предназначена только для пользователей Программного телефона с ролью «Оператор контакт—центра».
- Детализация логов:
 - выбор уровня детализации логов работы ПТ;
 - чтобы изменить уровень детализации, подвиньте ползунок влево или вправо;
 - под ползунком перечислены данные, которые будут попадать в лог при каждом уровне детализации.

10.2.Аудио/видео

Рисунок 36



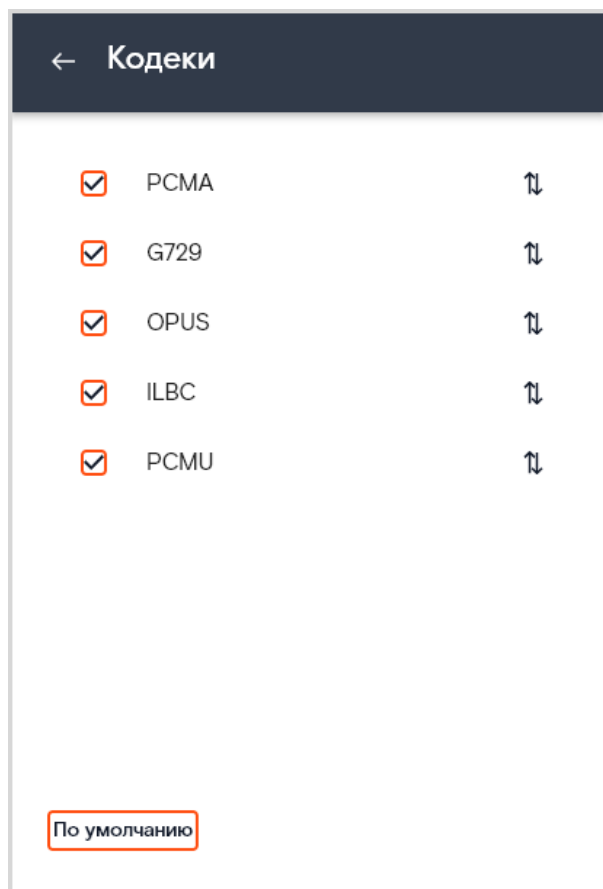
В меню «Аудио / видео» доступны следующие настройки:

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

- название гарнитуры (при наличии).
- Устройство для звонка — звуковое устройство, необходимое для воспроизведения сигнала (звукового файла) о входящем вызове; для выбора доступны следующие варианты:
- «По умолчанию» — динамик;
- название гарнитуры (при наличии).
- Авторегулирование громкости — включает / отключает автоматический регулятор громкости (алгоритм AGC).
- VAD (подавление тишины) — функция обнаружения голосовой активности во входящем акустическом сигнале для отделения активной речи от фонового шума или тишины.
- Генерация комфортного шума — разрешает/ запрещает работу алгоритма VAD (отключение передачи голоса в моменты низкой активности микрофона).
- Чувствительность микрофона — дополнительная настройка усиления уровня микрофона (значение по умолчанию – 3). Данную настройку следует изменять, если не удастся достичь желаемой громкости микрофона стандартными средствами («Уровень громкости микрофона» на панели вызова программного телефона).
- PLC (маскирование потери пакетов) — включает / выключает работу метода маскировки эффектов потери пакетов в передаче голоса по IP.
- Настройка чувствительности микрофона.
- Настройка диапазона RTP–портов для медиа.


10.3. Кодеки

Рисунок 37



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

- PCMA — (G711a) обеспечивает необходимое телефонное качество.
- G729 — узкополосный речевой кодек, который применяется для эффективного цифрового представления узкополосной телефонной речи.
- OPUS — аудиокодек для сжатия с потерями.
- ILBC — свободный от лицензионных отчислений кодек для голосовой связи через интернет.
- PCMU — (G711u) обеспечивает необходимое телефонное качество.

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

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

10.4. Подписки

Пользователь Программного телефона может отслеживать актуальный статус других пользователей домена.

Чтобы настроить подписку на отображение статуса для контакта:

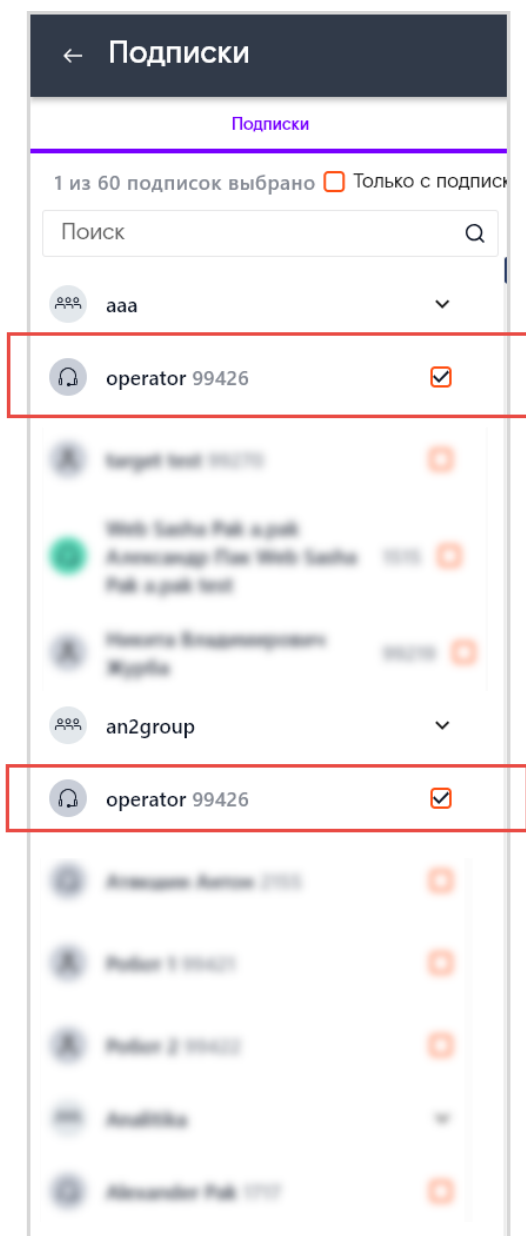
1. Откройте меню Программного телефона.

2. Выберите раздел «Подписки».

В списке пользователей домена найдите нужные контакты и поставьте отметку напротив них.


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

Рисунок 38



Возможно настроить до 60 подписок.

Для пользователей, на которых оформлена подписка, доступна не только информация о регистрации в ПТ, но и точный статус, например:

-  — разговаривает;
-  — вызывается;



— в перерыве.

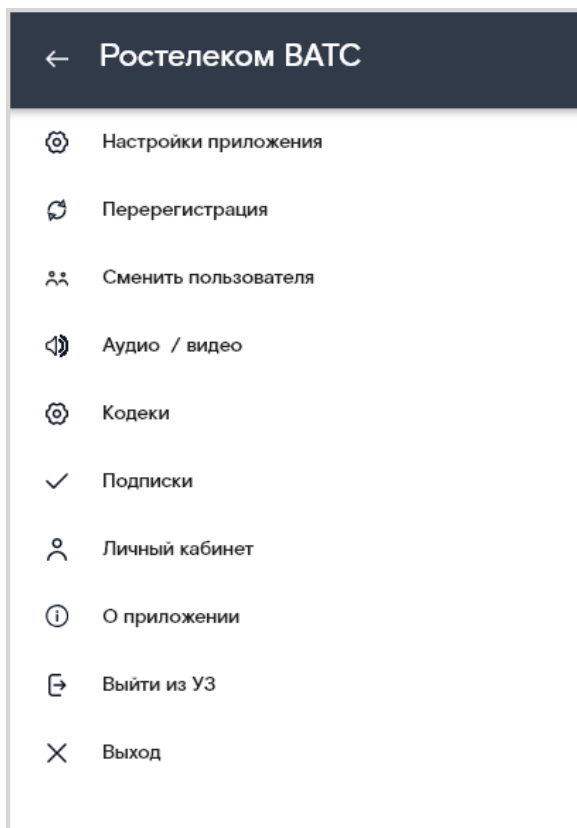
Просмотреть пользователей с отслеживанием актуального статуса можно в разделе «Адресная книга / Подписки» (см. подраздел 6.1).

11. Выход из приложения

Выйти из Приложения можно одним из способов:

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

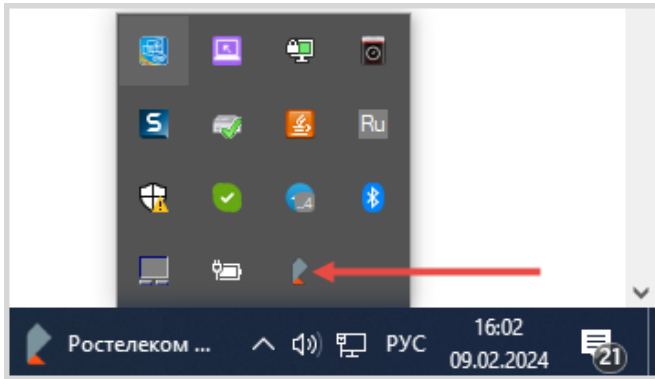
Рисунок 39



2 способ:

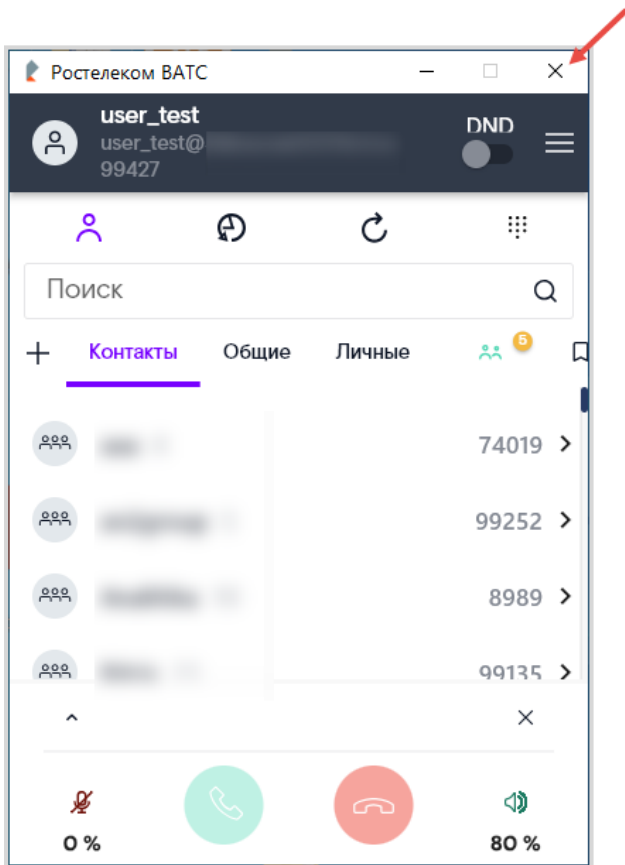
1. Откройте системный трей.
2. Щёлкните правой кнопкой мыши по иконке Программного телефона.
3. Нажмите «Выход».

Рисунок 40



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

Рисунок 41



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

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

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

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

Настройки можно сделать:

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

На рисунках 42 и 43 показан пример настроек исключений «Антивируса Касперского» на стороне пользователя Программного телефона.

Рисунок 42

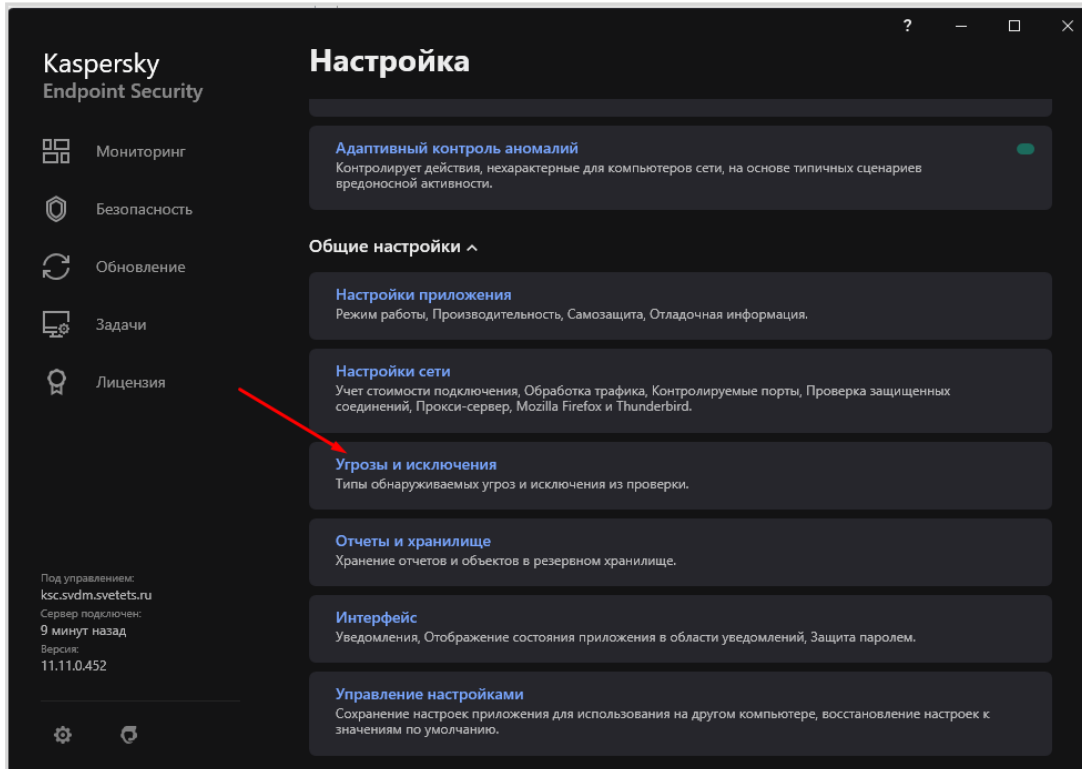
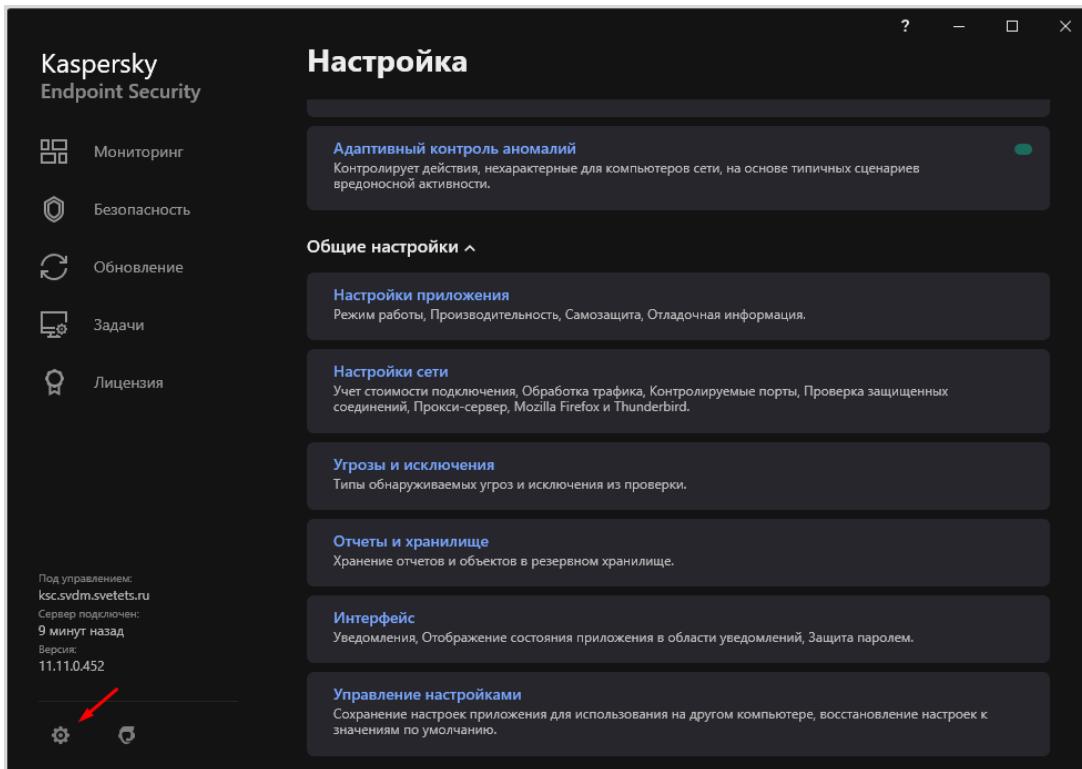
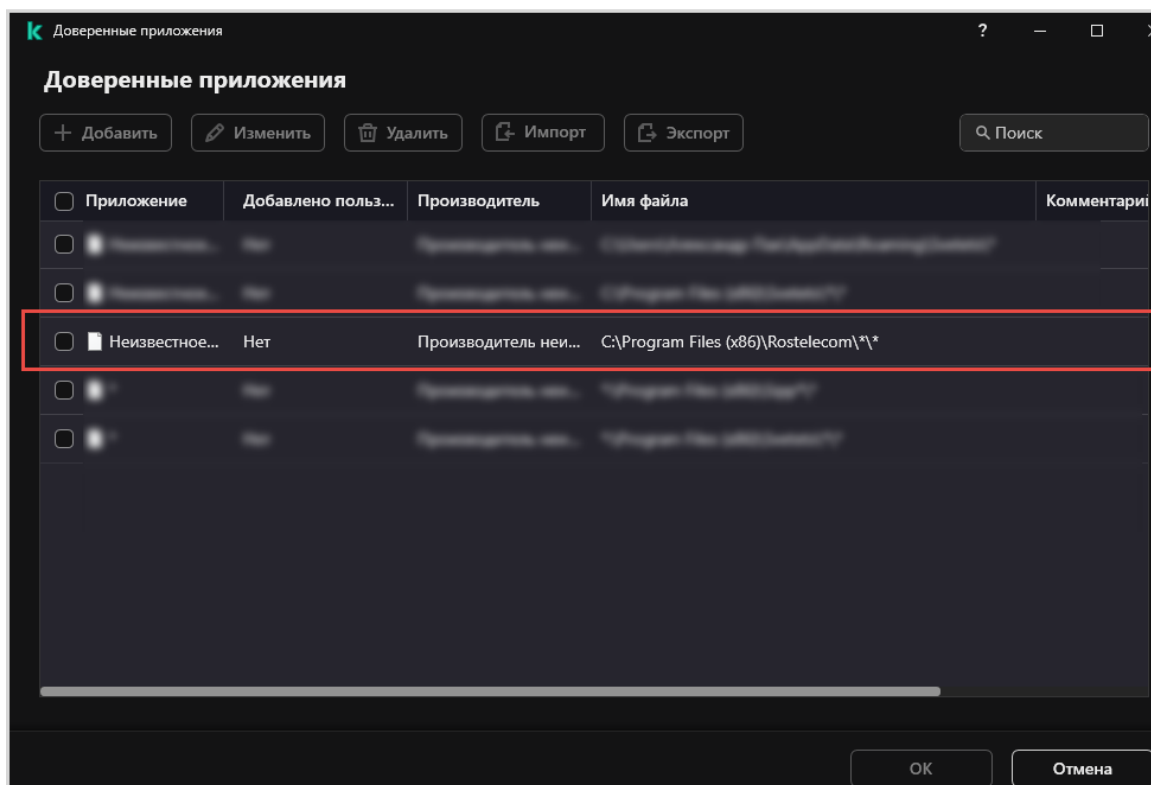
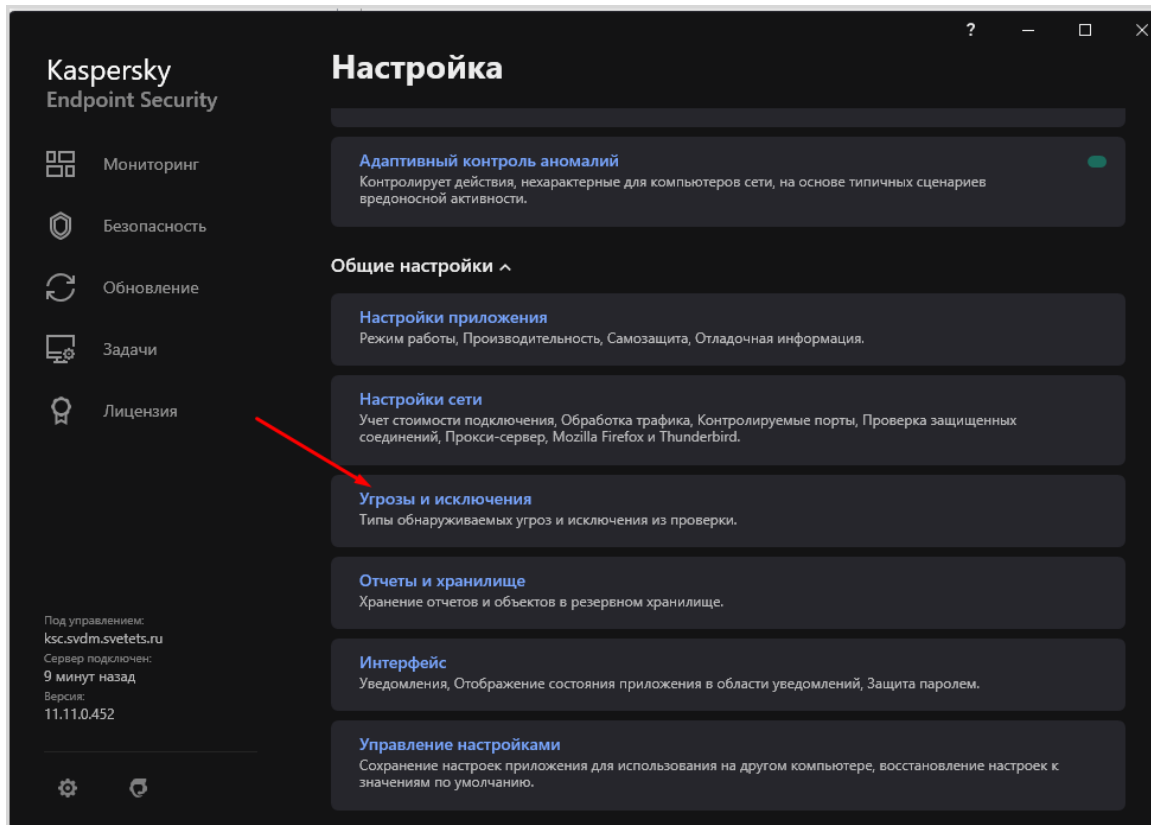


Рисунок 43





**Надежный партнер
для роста и развития
вашего бизнеса**

**Решения
для бизнеса**