

- 1. Общие сведения
- 2. Авторизация
- 3. Личный кабинет
 - 3.1. Главная
 - 3.1.1. Данные ОАТС
 - 3.1.2. Информация о Вас
 - 3.2. Личные данные
 - 3.3. Интеллектуальная переадресация
 - 3.4. Не беспокоить
 - 3.5. Черный список
 - 3.6. Другие сервисы
- 4. Настройки ОАТС
 - 4.1. Настройки ОАТС
 - 4.2. Внешние номера
 - 4.2.1. Подключение номеров Дом.ru Бизнес
 - 4.2.2. Внешние номера других операторов
 - 4.3. Маршрутизация
 - 4.4. Черный список
 - 4.5. История операций
- 5. Сотрудники
- 6. Сервисы
 - 6.1. Группы обзвона
 - 6.2. Конференции
 - 6.3. Голосовое меню
 - 6.4. Виртуальные факсы
- 7. Статистика
- 8. Записи разговоров
 - 8.1. Записи разговоров
 - 8.2. Настройки записей разговоров
- 9. Настройки абонентов
 - 9.1. Мелодии
 - 9.2. Запрет исходящих вызовов
 - 9.3. Выбор внешнего номера
 - 9.4. Шаблоны расписания
- 10. Информация
- 11. Управление вызовами
- 12. Пример типовых настроек
- 13. Рекомендации по настройке оборудования для работы с ОАТС
- 14. Перечень IP адресов для регистрации

1. Общие сведения

Портал - индивидуальная Интернет-страничка на сайте «ДОМ.RU БИЗНЕС», защищенная от доступа посторонних лиц. Используется для удобной и гибкой настройки всех параметров услуги ОАТС. Защищенная от несанкционированного доступа часть сайта компании «ЭР-Телеком», где вы

можете самостоятельно подключать и настраивать основные и дополнительные сервисы, изменять настройки услуги, просматривать детализацию вызовов в режиме реального времени и использовать другие полезные функции.

2. Авторизация

Для авторизации в Портале требуется в адресной строке Вашего браузера ввести <http://ats.domru.ru>.

Для входа в портал необходимо ввести логин, пароль, номер договора и нажать кнопку Войти.

После успешной авторизации, открывается [Главная страница](#) Портала. Условно Портал разделен на три блока:

1. Блок навигации - включает в себя навигацию по основным разделам портала, а так же информацию о тарифе и балансе.
2. Информационный блок - основная область для работы с функциями портала.
3. Блок дополнительных настроек - охватывает дополнительные опции по работе с порталом.

3. Личный кабинет

Раздел содержит информацию о учетной записи, с помощью которой произошла авторизация на портале. Если войти с помощью учетной записи Администратора ОАТС, содержит в себе информацию о всех подключенных опциях.

3.1. Главная

В вспомогательном блоке данного раздела отображена панель для работы с голосовой почтой авторизованного пользователя и интерфейс для отправки факсов. Если вход выполнен с помощью учетной записи администратора ОАТС, то доступна так же голосовая почта Облачной АТС.

При нажатии на кнопку Настроить открывается панель управления голосовой почтой для авторизованного пользователя. Возможно ее включить, задать звуковой файл который будет проигрываться перед записью сообщения в

голосовой почте, включить дублирование сообщения на электронную почту и задать время, через которое включиться голосовая почта.

Для отправки факса, требуется выбрать необходимое изображение, ввести номер телефона факса и нажать отправить.

3.1.1. Данные ОАТС

В данном разделе содержится информация о всех подключаемых и расширяемых опциях.

- **Пространство под звуковые файлы** - размер дискового пространства отведенных для хранения звуковых файлов
- **Внутренние номера** - количество внутренних номеров
- **Внешние номера ДОМ.RU БИЗНЕС** - количество внешних номеров предоставляемых ДОМ.RU БИЗНЕС
- **Внешние номера других операторов** - количество внешних номеров других операторов
- **Конференции** - число [конференций](#)
- **Участники конференции** - сумма участников [конференций](#)
- **Группы обзвона** - количество [групп обзвона](#)
- **Голосовые меню** - количество [голосовых меню](#)
- **Уровни голосовых меню** - число уровней [голосовых меню](#)
- **Хранение записей разговоров** - продолжительность записей разговоров
- **Алгоритмы очереди групп обзвона** - выбор различных способов перебора сотрудников в [группе обзвона](#)
- **Дополнительные расширения**

При наведении курсора мыши на каждую из расширяемых опций появляется кнопка Пополнить

Часть опций можно включить нажатием на пиктограмму Добавить.

После нажатия на кнопку Пополнить, либо на пиктограмму Добавить (в зависимости от необходимой опции) открывается всплывающее окно, в котором необходимо выбрать нужную опцию и нажать кнопку Продолжить.

3.1.2. Информация о Вас

На этой вкладке показана краткая информация о учетной записи, с помощью которой произошла авторизация на портале.

При нажатии на пиктограмму редактирования, происходит переход в раздел [3.2. Личные данные](#).

3.2. Личные данные

Возможность просмотра и изменения данных о учетной записи, с помощью которой произошла авторизация на портале.

Логин и пароль используется для [авторизации](#) в портале.

Электронная почта указывается с целью отправки на нее голосовой почты, если данная опция активна.

Пароль терминала необходим для регистрации внутреннего номера. Процесс регистрации описан в разделе [Рекомендации по настройке оборудования для работы с ОАТС](#).

Для более удобного управления сотрудниками, возможности распределить их по [группам обзвона](#), у каждого сотрудника существует возможность задать отдел. В поле дополнительные отделы, можно указать другие отделы, к которым будет относиться данный сотрудник. Это нужно для того чтобы сотрудника включить в разные [группы обзвона](#).

Так же реализовано три роли для сотрудников:

- **Администратор ОАТС** - обладает всеми функциями работы с порталом.
- **Администратор отдела** - обладает возможностью редактирования сотрудников отдела, в котором он состоит.
- **Пользователь** - может изменить и посмотреть информацию, связанную только с данным сотрудником.

Каждый сотрудник сможет [авторизоваться](#) с помощью своей учетной записи для ее настройки, просмотра голосовой почты.

3.3. Интеллектуальная переадресация

Интеллектуальная переадресация позволяет перенаправлять вызов с вашего внутреннего номера на другие номера, например, на ваш мобильный телефон. Вызов может осуществляться на несколько номеров одновременно в течение заданного времени, затем обработка вызова переходит на следующий заданный шаг. По умолчанию, первым шагом является вызов вашего внутреннего номера в течение 30 секунд, а последним - перевод на вашу голосовую почту.

Для включения сервиса необходимо нажать на одноименную кнопку, после чего появится окно для управления шагами интеллектуальной маршрутизации.

Если необходима настройка маршрутизации по времени, нужно воспользоваться расписанием, в ином случае расписание можно отключить.

На каждом шаге необходимо выбрать номер, на который будет проходить вызов и время, в течение которого вызов на данные номера будет продолжаться. По истечению указанного времени вызов переходит на следующий шаг.

На каждом шаге можно указать до 4 номеров (внутренних и внешних) через запятую, тогда вызовы будут поступать одновременно на все указанные номера.

Вызов будет осуществляться на номер в том формате, в котором он указан в данном поле.

Последним шагом можно использовать голосовую почту. Все дополнительные функции управления голосовой почтой доступны в разделе [Другие сервисы](#).

3.4. Не беспокоить

Сервис «Не беспокоить» позволяет установить запрет на входящие вызовы на ваш внутренний номер, задать расписание действия запрета, а так же настроить список из номеров-исключений, звонки с которых не будут блокироваться. Для включения запрета на входящие вызовы необходимо нажать кнопку Включить сервис.

После включения сервиса появится Расписание работы сервиса. Необходимо выбрать время когда необходимо запретить входящие вызовы. Возможно загрузить уже имеющийся [шаблон расписания](#), или создать новый.

Присутствует возможность добавления номеров-исключений, с которых входящие вызовы не будут блокироваться сервисом Не беспокоить. В данный список можно включать внутренние номера ОАТС и любые внешние номера, в том формате, в котором вызовы отображаются в АОН или в Статистике. Чтобы добавить номера, необходимо нажать на кнопку Добавить телефон и ввести необходимый номер. Для удобного управления списком номеров напротив каждого номера можно ввести комментарий. После внесенных изменений необходимо нажать Сохранить.

3.5. Черный список

Черный список позволяет установить запрет на входящие звонки с нежелательных номеров для сотрудника, с учетных данных которого произошла авторизация. [См. раздел 4.4.](#)

3.6. Другие сервисы

Данный раздел позволяет задать дополнительные параметры по выбранному сотруднику.

- **АОН** позволяет задать внешний номер, с которого исходящий вызов будет покидать Облачную АТС.
- **Перехват вызова** представляет возможность перехватывать вызов данного сотрудника в пределах отдела. Как воспользоваться данной функцией см. в разделе [11. Управление вызовами](#).
- **Перевод вызова** позволяет переводить вызовы на другие внутренние и внешние номера. Как воспользоваться данной функцией см. в разделе [11. Управление вызовами](#).
- **Голосовая почта** - функция позволяющая записывать голосовые сообщения от клиентов.
- **Таймаут** - время в секундах, через которое вызов переходит на голосовую почту.
- **Дублирование сообщений на электронную почту** - отправляет голосовые сообщения на адрес электронной почты, указанный в [Личных данных](#).
- **Приветствие голосовой почты** позволяет задать ранее загруженный звуковой файл в качестве приветствия перед голосовой почтой.
- **Запрет исходящих вызовов** позволяет установить запрет вызовов на внешние городские номера, мобильные телефоны, междугородние и международные звонки. Так же данную функцию можно настроить в разделе [9.2. Запрет исходящих вызовов](#).

4. Настройки ОАТС

4.1. Настройки ОАТС

В данном разделе показана сравнительная таблица всех тарифных планов ОАТС. По данным характеристикам можно выбрать необходимый тариф в соответствии с потребностями. Желтым цветом выделен текущий тарифный план.

При нажатии на кнопку Перейти на выбранном тарифе, открывается всплывающее окно, в котором приведено описание ТП. Для перехода на

выбранный тариф необходимо подтвердить это действие поставив галочку у одноименного поля, и нажать кнопку Продолжить.

В вспомогательном блоке страницы Настройки ОАТС можно задать маску внутренних номеров и действие при переполнении записей разговоров. Маска может быть от 3 до 5 цифр, изменить ее возможно когда ни одному из сотрудников не назначен внутренний номер. Задается с помощью символа "*", если в поле будет введено "****", то внутренний номер будет состоять из 4 цифр.

4.2. Внешние номера

Внешние номера связывают вашу Облачную АТС с внешней сетью. Вы можете приобрести номера Дом.ру Бизнес или подключить имеющиеся у вас номера других операторов.

4.2.1. Подключение номеров Дом.ру Бизнес

Для подключения дополнительного номера Дом.ру Бизнес необходимо нажать на кнопку Выбрать дополнительный номер.

Появится список доступных для подключения номеров. После выбора номера нужно нажать на пиктограмму добавить.

Подтвердить покупку номера.

В течение 2 минут номер появится в маршрутизации.

4.2.2. Внешние номера других операторов

Существует возможность добавления SIP-номера других операторов связи для приема входящих звонков. Для этого нужно Добавить SIP номер и ввести все необходимые данные для регистрации. Данную информацию необходимо уточнять у оператора, который предоставляет SIP номер.

После сохранения данных номер появится в [Маршрутизации](#).

4.3. Маршрутизация

Маршрутизация позволяет настроить обработку входящих и исходящих звонков. Для каждого внешнего номера можно настроить правила

переадресации входящих звонков и время действия этих правил. Вы можете перенаправлять вызовы на внутренние номера или сервисы, такие, как группа обзвона, голосовое меню и другие.

Отображаются все подключенные внешние номера

При нажатии на необходимый номер появляется окно для настройки маршрутизации. Для добавления правила необходимо нажать Добавить шаг.

Отобразится новый шаг маршрутизации.

В поле Тип маршрутизации присутствуют нижеперечисленные возможности перевода:

- **Сотрудники** - перевод вызова на конкретного [сотрудника](#)
- **Факсы** - перевод вызова на [виртуальный факс](#)
- **Голосовые меню** - перевод вызова на выбранное [голосовом меню](#)
- **Конференции** - перевод вызова на созданную ранее [конференцию](#)
- **Группы обзвона** - перевод вызова на необходимую [группу обзвона](#)

Для маршрутизации по времени необходимо поставить галочку Включить расписание.

Для маршрутизации нужно выставить необходимое время и Тип маршрутизации.

Маршрутизацию с расписанием необходимо настраивать таким образом, чтобы на различных шагах не было перекрытия времени, иначе выполняться будет вышестоящее правило.

Для более удобной работы с маршрутизацией, возможно сохранить настроенное расписание как шаблон, и в дальнейшем использовать при настройке маршрутизации. Для [управления шаблонами](#) необходимо нажать на одноименную кнопку.

Пример настройки и работы маршрутизации с расписанием см. в разделе [12. Пример типовых настроек](#).

4.4. Черный список

Черный список позволяет установить запрет на входящие звонки с нежелательных номеров. Возможно внести в список до 40 мобильных, городских, междугородних или международных номеров.

Номер необходимо вводить в том формате, в котором он поступает к Вам и определяется в АОН. Если нет определителя номера, возможно посмотреть номер [в статистике](#). Для удобной работы с черным списком, к каждому номеру можно добавить комментарий.

Для добавления запрета на получения звонка с нежелательного номера необходимо нажать на кнопку Добавить телефон, указать необходимый номер и нажать Сохранить.

4.5. История операций

Данный раздел позволяет посмотреть историю производимых действий в портале за определенный промежуток времени. Историю операций можно просматривать полностью, либо по заданным категориям.

Для отображения истории действий в портале необходимо в вспомогательном блоке указать начало и конец периода, выбрать категорию и нажать кнопку показать историю.

После нажатия генерации запроса в информационном блоке появится результат запроса в виде таблицы, в которой указано когда и какой сотрудник производил изменения в портале. Эти данные можно сохранить на компьютер, нажав на кнопку Экспорт всей таблицы.

5. Сотрудники

На данной вкладке содержится список всех пользователей текущей Облачной АТС вне зависимости от вхождения в отделы.

Для каждого сотрудника в таблицу внесена основная информация: ФИО, Добавочный номер, Главный отдел, Роль, Статус и Действия.

Для удобной маршрутизации звонков между сотрудниками, их можно

распределить по отделам. Управление отделами находится в вспомогательном блоке.

Каждому отделу необходимо задать название, а так же адрес электронной почты.

При наведении мыши на пиктограмму Статус, появляется всплывающая подсказка о статусе регистрации терминала, IP адресе с которого регистрация происходит.

При нажатии на пиктограмму редактирования или кнопку Добавить, открывается страница детальной настройки сотрудников.

В данном разделе доступны следующие вкладки:

- **Личные данные** - настройка данных о сотруднике, таких как Имя, Внутренний номер, Электронная почта, Логин для входа в Портал, Пароль терминала, Отдел и Роль. [См. раздел 3.2.](#)
- **Интеллектуальная переадресация** позволяет перенаправлять вызов с вашего внутреннего номера на другие номера, например, на ваш мобильный телефон. [См. раздел 3.3.](#)
- **Не беспокоить** позволяет установить запрет на входящие вызовы на ваш внутренний номер, задать расписание действия запрета. [См. раздел 3.4.](#)
- **Черный список** позволяет установить запрет на входящие звонки с нежелательных номеров для выбранного сотрудника. [См. раздел 4.4.](#)
- **Другие сервисы** - страница на которой доступны дополнительные настройки сотрудника, такие как АОН, запрет исходящих вызовов, настройки голосовой почты, управление опциями Перехват и Перевод вызова. [См. раздел 3.6.](#)

6. Сервисы

6.1. Группы обзвона

Группы обзвона позволяют распределять входящие звонки между агентами группы. Вы можете настроить принцип распределения звонков, параметры очереди и звуковые файлы, проигрываемые при работе с группой обзвона.

Для настройки группы обзвона необходимо выбрать отдел

Отобразиться поле для работы с группой обзвона. Требуется определить сотрудников выбранного отдела, которые будут участвовать в группе обзвона. Для этого из поля Сотрудники отдела необходимо переместить необходимых участников обзвона в поле Агенты группы обзвона.

Для управления порядком сотрудников в группе обзвона нужно либо переместить их указателем мыши, либо воспользоваться кнопками для сортировки данного списка.

Следующим шагом требуется задать Алгоритм выбора агентов:

- **По времени простоя** - вызов придет сотруднику, который дольше всего находится на линии без звонка.
- **Циклический перебор списка** - звонки будут приходить сотрудникам циклично, согласно списку агентов обзвона.
- **Случайный выбор агентов** - вызовы будут поступать в хаотичном порядке.
- **По позиции в списке** - вызовы будут приходить согласно списку агентов обзвона, начиная с первого сотрудника из данного списка.
- **По наименьшему количеству ответов** - звонки будут поступать в первую очередь тем сотрудниками, которые приняли меньшее количество вызовов.
- **По наименьшей общей длительности вызовов** - вызовы будут поступать в первую очередь тем сотрудниками, у которых наименьшая общая длительность вызовов.

Существует возможность задать максимальное время ожидание в очереди в секундах и ее максимальную длину.

Следующим пунктом нужно задать действия при превышении длины очереди и времени ожидания. Возможно либо включить голосовую почту, либо указать на какой номер необходимо вызовы перевести.

6.2. Конференции

Конференции позволяют объединить в один разговор несколько абонентов. Вы можете сделать конференции доступными для внешних звонков с помощью маршрутизации входящих вызовов или из голосового меню.

Для создания либо редактирования конференции требуется задать название, внутренний номер, лимит участников.

Чтобы исключить подключения к конференции нежелательных сотрудников, возможно указать пин-код состоящий из 6 цифр. Для подключения к конференции необходимо указать данный пин-код, по завершению нажать #.

Существует возможность изменить звуковой файл который проигрывается при подключении к конференции, при присоединении нового участника и мелодии при достижении максимального количества участников.

В вспомогательном блоке доступны функции по управлению звуковыми файлами. Более подробная информация по управлению звуковыми файлами доступна в разделе [Мелодии](#).

6.3. Голосовое меню

Голосовое меню представляет собой интерактивную систему предварительно записанных голосовых сообщений, которая позволяет вызывающему абоненту перейти к интересующему его разделу с помощью тонового набора. Вы можете задать структуру голосового меню и расписание действия тех или иных его составляющих.

Для добавления голосового меню необходимо нажать на кнопку Добавить в вспомогательном блоке.

Необходимо ввести название нового меню и нажать кнопку Сохранить.

Выберите голосовое меню для редактирования из списка, кликнув по его названию. Для изменения имени или удаления меню воспользуйтесь пиктограммами справа от названия.

После нажатия на название необходимого голосового меню в информационном блоке появится его структура.

Каждый узел отвечает за определенное действие в голосовом меню. При нажатии на любом из узлов открывается всплывающее окно с настройками:

- уровень голосового меню.
- перевод вызова на указанный номер телефона.
- перевод вызова на выбранный [виртуальный факс](#).
- перевод вызова на созданную ранее [конференцию](#).
- перевод вызова на выбранную [группу обзвона](#).
- повтор голосового меню.
- возврат на предыдущий уровень.

- перевод вызова на голосовую почту.

Уровень голосового меню включает в себя настройки по количеству попыток ввода добавочного номера, таймаут ожидания действия от звонящего в секундах и позволяет установить мелодию при входе в голосовое меню, при ошибке и превышении попыток ввода.

Загрузить мелодию возможно в разделе в вспомогательном блоке. Для этого необходимо выбрать нужный файл на Вашем компьютере с помощью одноименной кнопки.

Ниже появится название выбранного файла. Для его загрузки на сервер необходимо нажать кнопку Загрузить.

После загрузки на сервер звуковой файл появится в списке. Его можно прослушать, загрузить, либо удалить, воспользовавшись кнопками справа от названия файла.

Для того чтобы добавить звуковой файл, нужно выбрать необходимый файл из списка, и нажать "+" у требуемого пункта.

При наведении указателя мыши на значек уровня голосового меню, рядом с ним появляется кнопка "+". Данная кнопка добавляет действие к голосовому меню, на схеме появляется новый узел.

При нажатии на любой из узлов открывается всплывающее окно для его редактирования.

Необходимо задать событие, после которого произойдет выбранное действие:

- Нажата клавиша - действие при нажатии на телефоне звонящего цифр 0-9 и *.
- Время ожидания ввода истекло.
- При превышении неправильных попыток ввода номера.

Для изменения клавиши необходимо указателем мыши нажать на символ который был выставлен ранее, откроется контекстное меню для выбора нужной клавиши.

При наведении мыши на любую из пиктограмм, можно увидеть при нажатии на какую кнопку на телефоне срабатывает данная функция.

6.4. Виртуальные факсы

Виртуальные факсы позволяют перенаправлять полученные факсимильные сообщения на заданные адреса электронной почты.

Для редактирования уже имеющегося факса нужно указателем мыши нажать на названии факса, а для добавления нового факса на кнопку добавить.

Откроется окно для редактирования. Обязательно необходимо заполнить поля: название, внутренний номер, адрес электронной почты получателя и нажать сохранить.

В поле список получателей, можно указать несколько адресов электронной почты через запятую. Факс будет приходиться сообщением на все указанные адреса в виде графического изображения

Так же присутствует возможность изменить звуковой файл, который проигрывается перед принятием факса.

В вспомогательном блоке доступны функции по управлению звуковыми файлами. Более подробная информация по управлению звуковыми файлами доступна в разделе Мелодии.

7. Статистика

Для просмотра статистики звонков необходимо в вспомогательном блоке задать необходимый период и нажать кнопку собрать статистику.

После формирования статистики отобразятся необходимые все необходимые вызовы за выбранные период.

8. Записи разговоров

8.1. Записи разговоров

Раздел включает в себя таблицу, которая содержит себе данные о записях разговора, такие как: время разговора, номер телефона звонящего и вызываемого абонента. Каждую из записей можно прослушать, загрузить и удалить с помощью пиктограмм в столбце действий.

8.2. Настройки записей разговоров

На этой странице можно настроить правила записи разговоров, как для всей ОАТС так и для каждого абонента отдельно. Возможно настроить запись внешних входящих, внешних исходящих и внутренних звонков.

Настройки для всей ОАТС задаются в вспомогательном блоке. Возможно установить запись входящих, исходящих и внутренних разговоров.

Для каждого сотрудника есть возможность выставить индивидуальные параметры для записи разговоров, для этого необходимо раскрыть отдел в котором находится необходимый сотрудник, выбрать Собственные настройки, и задать необходимые параметры.

9. Настройки абонентов

9.1. Мелодии

Мелодии позволяют задать звуковые файлы, звучащие вместо гудков, и настроить музыку на удержании для отдельных абонентов или всей ОАТС в целом.

Вспомогательное меню позволяет установить мелодию вызова и удержания для всей ОАТС.

Заранее подготовленный звуковой файл можно загрузить в Портал, для этого необходимо выбрать нужный файл на вашем компьютере.

После выбора необходимого файла его название отобразится ниже. Для загрузки файла нужно нажать одноименную кнопку.

Файл появится в том разделе, из которого происходит его загрузка, в данном случае это раздел Мелодии.

Для выбора мелодии вызова и удержания для определенного сотрудника, необходимо раскрыть отдел, в котором он находится, изменить необходимые звуковые файлы и нажать применить.

9.2. Запрет исходящих вызовов

Запрет исходящих вызовов позволяет установить запрет вызовов на внешние городские номера, мобильные телефоны, междугородние и международные звонки для конкретных абонентов, отделов или для ОАТС в целом.

Чтобы установить запрет для всей ОАТС необходимо в вспомогательном блоке выбрать необходимые пункты.

Существует возможность установки запрета исходящих звонков как для отдела в целом, так и для каждого его сотрудника в отдельности. Для этого в информационном блоке необходимо выставить соответствующие галочки у необходимого запрета. Для установки запрета для сотрудников, необходимо нажать на название отдела в котором он состоит, ниже появиться список сотрудников и аналогично списку отделов можно установить требуемый запрет.

Запреты активируется по следующим маскам внешних номеров:

- ***** - звонки на городские номера
- 7(8)9***** - звонки на мобильны номера
- 7(8)<код города>***** - междугородние звонки
- 7(8)10***** - международные звонки

9.3. Выбор внешнего номера

Выбор внешнего номера позволяет задать номера, с которыми исходящие звонки покидают вашу ОАТС. Номер можно задать для каждого абонента, отдела или всей ОАТС. Заданный номер будет использоваться по умолчанию, если не выполнится одно из правил маршрутизации исходящих звонков, переопределяющих внешние номера.

Для задания номера для всей ОАТС необходимо в вспомогательном блоке выбрать нужный номер.

Для более тонкой настройки в информационном блоке можно задать номер для отдела в целом и для каждого сотрудника в отдельности. Для этого необходимо указателем мыши нажать на название отдела, тогда в списке ниже появятся все сотрудники нужного отдела.

9.4. Шаблоны расписания

На этой странице вы можете управлять шаблонами расписаний, которое потом можно применять в разных сервисах.

Для добавления нового шаблона, нужно нажать кнопку Добавить. Вверху отобразиться пустая форма добавления нового расписания.

Необходимо указать нужное время, название расписания. Есть возможность воспользоваться уже готовым шаблоном расписания.

Для редактирования уже существующего шаблона достаточно указателем мыши кликнуть на его название, произвести необходимые корректировки и нажать кнопку Сохранить.

10. Информация

Информационный раздел.

11. Управление вызовами

Перевод вызова используется для перевода принятого вызова на одного из внутренних абонентов с использованием функции удержание вызова. Перевод осуществляется последовательным нажатием сочетания клавиши на телефоне абонента «*# короткий номер внутреннего абонента», либо с помощью кнопки FLASH.

Управление вызовом в ОАТС осуществляется по следующей схеме:

При нажатии *# или ## - удержание,
далее

если *# или ## - возврат с удержания,

если короткий номер (напр. 2345) – то соединение с (2345),

далее

если не вешать трубку – то разговор с (2345),

если повесить трубку – то перевод вызова на (2345)

если *# или ## – то трехсторонняя конференция.

Перехват вызова - функция позволяющая перевести входящий вызов на свой телефонный аппарат. Перехват возможен только если сотрудники находятся в одном отделе и у сотрудника включена опция [перехват вызова](#). Для того чтобы перехватить вызов поступающий на сотрудника Вашего отдела, необходимо нажать *9.

12. Пример типовых настроек

Допустим перед организацией строит задача настроить телефонию следующим образом:

1. В рабочее время с 9.00 до 18.00 вызовы должны поступать на голосовое меню, а в не рабочее время на секретаря.
2. В голосовом меню при нажатии на цифру 1 звонок должен перейти на отдел продаж, при нажатии на цифру 2 перейти на отдел логистики, при

нажатии цифры 3 перейти на виртуальный факс, а если ни одна из кнопок не будет нажата, перевести вызов на секретаря.

3. При поступлении вызова на отдел продаж, вызовы должны поступать на каждого сотрудника по очереди, начиная с первого в списке.
4. Если в течение 30 секунд секретарь не поднимет трубку, вызов должен переадресоваться ему на мобильный номер.

Для организации такой схемы нам первоначально потребуется создать 2 отдела: отдел продаж и отдел логистики.

В каждый отдел добавить необходимое количество сотрудников.

Процесс добавления отделов и сотрудников подробно рассмотрен в разделе [Сотрудники](#).

Для того чтобы вызов через 30 переходил на мобильный вызов секретаря необходимо воспользоваться [Интеллектуальной переадресацией](#).

Настроим таким образом, чтобы в течение первых 30 секунд вызов поступал на внутренний номер секретаря, затем в течение 60 секунд вызов будет одновременно поступать на мобильный номер и на внутренний номер.

Так же требуется создать [виртуальный факс](#).

Далее необходимо настроить [группы обзвона](#), т.е. маршрутизацию звонков внутри отделов.

В группах обзвона необходимо выбрать нужный отдел, переместить в поле агенты группы обзвона необходимых сотрудников в том порядке, в котором необходимо чтобы вызовы поступали на сотрудников и выбрать алгоритм По позиции в списке.

Затем необходимо создать требуемое голосовое меню. Информацию по настройке голосового меню см. в разделе [6.3. Голосовое меню](#)

Добавляем 4 пункта для перевода вызова:

- При нажатии цифры 1
- При нажатии цифры 2
- При нажатии цифры 3
- При отсутствии нажатия клавиш

Получим следующую заготовку:

Настроим каждый из узлов в соответствии с потребностями.

При нажатии на цифру 1 перевод звонка на группу обзвона отдел продаж:

При нажатии на цифру 2 перевод звонка на группу обзвона отдел логистики:

При нажатии на цифру 3 перевод звонка на виртуальный факс:

Если звонящий не нажимает клавишу, перевод вызова на внутренний номер секретаря 499:

В итоге получится следующая схема голосового меню:

Для изменения звуковых файлов и времени перехода вызова на секретаря при отсутствии действий необходимо нажать на пиктограмму уровня и скорректировать необходимые параметры.

Осталось настроить чтобы в рабочее время с 9.00 до 18.00 вызовы поступали на голосовое меню. Для этого в разделе маршрутизация необходимо выбрать внешний номер и задать расписание.

Для того чтобы в нерабочее время вызовы переходили на внутренний номер секретаря, нужно добавить этот шаг в маршрутизацию. Шаг без расписания будет выполняться в том случае, если ни одно из вышестоящих правил не выполняется.

13. Рекомендации по настройке оборудования для работы с ОАТС

Для того чтобы зарегистрировать шлюз на Облачной АТС необходимо в настройках прокси сервера указать IP адрес сервера регистрации Вашего города. Перечень IP адресов для настройки Облачной АТС «Дом.Ru Бизнес» доступен в портале на вкладке Информация. Там же Вы сможете найти «Перечень протестированного оборудования для использования с Облачной АТС «Дом.ru Бизнес».

При настройке стороннего оборудования в поле UserID необходимо указывать внутренний номер сотрудника с добавлением идентификатора Облачной АТС. Он указан в верхнем-левом углу в блоке навигации. Например "201\$vpbx000000001"

В поле AuthID указать номер внутренний номер, например "201".
Ниже приведены типовые настройки различных устройств:
AudioCodes

Cisco

X-Lite

14. Перечень IP адресов для регистрации

Город (код города)	Сервер для регистрации
Барнаул (3852)	188.187.245.27
Брянск (4832)	188.187.224.27
Волгоград (8442)	188.187.253.27
Воронеж (473)	188.187.237.27

Екатеринбург (343)	188.187.235.27
Ижевск (3412)	188.187.248.27
Йошкар-Ола (8362)	188.187.247.27
Казань (843)	188.187.246.27
Киров (8332)	188.187.249.27
Красноярск (391)	188.187.238.27
Курган (3522)	188.187.232.27
Курск (4712)	188.187.220.27
Липецк (4742)	188.187.236.27
Набережные Челны (8552)	188.187.244.27
Нижний Новгород (831)	188.187.240.27
Новосибирск (383)	188.187.239.27
Омск (3812)	188.187.241.27
Оренбург (3532)	188.187.242.27
Пенза (8412)	188.187.250.27
Пермь (342)	188.187.255.27
Ростов на Дону (863)	188.187.219.27
Рязань (4912)	188.187.228.27
Самара (846)	188.187.254.27
Санкт-Петербург (812)	188.187.234.27
Саратов (8452)	188.187.252.27
Тверь (4822)	188.187.221.27
Томск (3822)	188.187.226.27
Тула (4872)	188.187.229.27
Тюмень (3452)	188.187.251.27
Ульяновск (8422)	188.187.227.27
Чебоксары (8352)	188.187.223.27
Челябинск (351)	188.187.243.27
Ярославль (4852)	188.187.233.27