



**IP Office**

**Использование IP Office SoftConsole**

Версия 11.1  
Выпуск 5  
Апрель 2020

## Содержание

<b>Глава 1. Использование IP Office SoftConsole</b> .....	5
Что нового в этом выпуске.....	5
Требования к телефону и компьютеру.....	5
Вход в систему.....	6
Дополнительные настройки входа в систему.....	6
Изменение языка.....	7
Поддерживаемые языки.....	7
<b>Глава 2. Меню и элементы управления</b> .....	8
Главное окно консоли.....	8
Компактный вид.....	10
Просмотр журнала вызовов.....	10
Панель BLF.....	11
Панель сведений о вызове.....	12
Строка состояния.....	14
Строка основного меню.....	14
Кнопки панели инструментов.....	15
Сокращенные клавиатурные команды.....	17
<b>Глава 3. Обработка вызовов</b> .....	21
Ответ на входящие вызовы.....	21
Перевод вызовов.....	22
Выполнение безусловной передачи вызова.....	22
Передача вызова без ответа на него.....	23
Выполнение контролируемой передачи.....	23
Передача вызовов на голосовую почту.....	24
Ожидание передачи на занятый внутренний номер.....	25
Выполнение вызовов.....	25
Совершение вызова с помощью панели «Выполнение вызова».....	26
Выполнение вызова с помощью панели набора номера.....	27
Использование значков BLF для быстрого набора.....	28
Набор номера DTMF.....	28
Постановка вызовов на удержание.....	28
Парковка вызовов и отмена парковки.....	29
Прием запаркованных вызовов.....	30
Возобновление вызовов.....	30
Переключение между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании».....	30
Мониторинг очередей.....	31
Ответ на вызовы в очереди.....	32
Добавление текста комментария к вызову.....	32
Открытие управляемых дверей.....	33
Прерывание вызовов.....	33
Отправка текстовых сообщений.....	34
Отправка мгновенных сообщений.....	35
Отправка сообщений электронной почты.....	35

Выполнение пейджингового вызова.....	36
Запись вызовов.....	37
Получение сообщений голосовой почты.....	37
<b>Глава 4. Конференции.....</b>	<b>39</b>
Добавление удерживаемых вызовов к конференции.....	39
Просмотр конференций.....	39
Добавление пользователей к конференции.....	40
Использование элементов управления конференц-залом.....	40
Использование конференц-зала.....	41
Изменение вида конференц-зала.....	42
Изменение расположения значков комнаты для конференц-связи.....	43
Изменение состояния пользователя.....	43
<b>Глава 5. Использование справочника.....</b>	<b>44</b>
Использование справочника.....	44
Изменение свойств записи справочника.....	46
Добавление и изменение записей локального справочника.....	48
Изменение состояния групп схожих операторов.....	48
Изменение состояние пользователя.....	49
Изменение статуса переадресации пользователя.....	50
Настройка мобильного дублирования.....	52
Режим Следуй за мной.....	52
Режим безусловной переадресации.....	54
Режим переадресации при занятости/при отсутствии ответа.....	55
<b>Глава 6. Использование истории вызовов.....</b>	<b>57</b>
Просмотр журнала вызовов.....	57
Выполнение вызова с панели журнала вызовов.....	57
Очистка истории вызовов.....	58
<b>Глава 7. Настройка приложения консоли.....</b>	<b>59</b>
Параметры консоли.....	59
Настройка внешнего вида консоли.....	60
Работа с группами BLF.....	61
Изменение вида панели BLF.....	62
Добавление участников в группу BLF.....	63
Назначение имен конференц-залов.....	63
Настройка отображения справочников.....	65
Настройка записей локального справочника консоли.....	66
Указание имен дверей.....	67
Настройка действий на клавиатуре.....	68
Изменение сочетаний клавиш.....	69
Настройка слотов парковки.....	71
Настройка слотов парковки.....	72
Настройка мониторинга очередей для групп схожих операторов.....	73
Описания полей настроек аварийной сигнализации.....	75
Общие настройки консоли.....	75
Включение обмена мгновенными сообщениями.....	77
<b>Глава 8. Работа в режиме администратора.....</b>	<b>78</b>

Шаблоны и профили.....	78
Загрузка и сохранение профиля.....	79
Редактирование профиля.....	79
Создание шаблона.....	80
Шаблоны по умолчанию.....	80
<b>Глава 9. Поиск и устранение неисправностей.....</b>	<b>81</b>
Вы не можете использовать Force Extension Status или Group Service Status функции....	81
Вызовы без ответа не возвращаются оператору.....	81
При входе в систему открывается экран предупреждения Microsoft Outlook.....	82
В справочнике не показаны контакты Outlook.....	82
<b>Юридическая информация.....</b>	<b>83</b>

# Глава 1. Использование IP Office SoftConsole

Это руководство содержит инструкции по использованию приложения IP Office SoftConsole. Это приложение для Windows предназначено для администраторов и операторов. Оно включает функции, позволяющие вручную обрабатывать и распределять входящие вызовы.

## Дополнительные ссылки

[Что нового в этом выпуске](#) на стр. 5

[Требования к телефону и компьютеру](#) на стр. 5

[Вход в систему](#) на стр. 6

[Изменение языка](#) на стр. 7

---

## Что нового в этом выпуске

В этой версии IP Office SoftConsole поддерживаются следующие новые функции:

- *Срок хранения истории звонков* — сведения о вызовах теперь автоматически удаляются из истории вызовов приложения по истечении определенного количества дней. Этот период задается в настройках приложения. См. [Общие настройки консоли](#) на стр. 75.

## Дополнительные ссылки

[Использование IP Office SoftConsole](#) на стр. 5

---

## Требования к телефону и компьютеру

Перед использованием консоли убедитесь, что ваше оборудование отвечает указанными ниже требованиям.

### **Звук и мультимедиа**

С вызовами могут быть связаны звуковые и прочие медиафайлы. Чтобы вы могли использовать функциональные возможности, ваш компьютер должен быть оснащен звуковой платой и динамиками.

### **Поддерживаемые телефоны**

Чтобы предоставить вызовам голосовой путь, необходимо иметь внутренний номер. Рекомендуем использовать консоль с

телефоном, который поддерживает автоответ. Эта функция доступна на большинстве телефонов Avaya.

- Аналоговые телефоны и телефоны DECT, а также SIP-телефоны (не Avaya) не поддерживают автоответ.
- Если вы используете такой телефон, то при выполнении вызова с помощью консоли система сначала совершает вызов к вам и выполняет исходящий вызов только после вашего ответа.


---

## Вход в систему

### Об этой задаче

Чтобы использовать панель, необходимо войти в систему. Окно **Вход** содержит данные, позволяющие установить соединение между консолью и телефонной системой.

### Процедура

1. Щелкните  **SoftConsole**.
2. В окне **Вход** выполните следующие действия:
  - а. Введите имя пользователя или внутренний номер с учетом регистра.
  - б. Введите пароль пользователя.
  - в. Введите имя или IP-адрес телефонной системы.
    - Если вы установили приложение, скачанное из Web Manager или с портала самоадминистрирования, его имя добавится автоматически.
  - г. Установите флажок **Использовать безопасное соединение**, чтобы обеспечить безопасное соединение между консолью и телефонной системой.
3. Чтобы настроить дополнительные параметры перед входом в систему, нажмите **Развернуть**. См. [Дополнительные настройки входа в систему](#) на стр. 6
4. Чтобы войти в систему, нажмите **ОК**.

---

## Дополнительные настройки входа в систему

Следующие дополнительные настройки отобразятся в меню входа в систему при нажатии кнопки **Развернуть**.

### Настройки профиля

Во время использования консоли вы можете изменить расположение окон и других настроек, например языка консоли. В момент выхода из системы вы получите запрос на сохранение этих изменений в профиле.

Помимо этого, системный администратор может создать набор шаблонов по умолчанию.

Параметр **Профили** в меню входа в систему позволяет выбрать и повторно применить настройки ранее сохраненного профиля или профиля по умолчанию.

## Параметры телефонии

В таблице ниже описаны параметры в разделе **Телефония**.

Параметр	Описание
<b>Ожидающий вызов</b>	Если выбран этот параметр, система воспроизводит тональный сигнал ожидания вызова, когда во время разговора с абонентом поступает другой входящий вызов. Сразу по завершении текущего вызова вам представляется новый вызов. Этот параметр игнорируется, если на вашем телефоне установлено представление нескольких вызовов.
<b>Снятие трубки на терминале</b>	Если выбран этот параметр, работники приемной могут использовать телефон, не снимая трубки. Консоль управляет работой телефона. Этот параметр необходимо отключить, только если у вас аналоговый телефон, на котором прием и завершение вызова осуществляется с помощью трубки.
<b>Показать шаблоны</b>	Если выбран этот параметр, список профилей включает шаблоны консоли по умолчанию.


---

## Изменение языка

### Об этой задаче

В этом разделе описано, как настроить или изменить язык приложения консоли.

### Процедура

1. Выберите **Просмотреть > Языки**.
2. Выберите необходимый язык.
3. Щелкните , чтобы сохранить изменения в своем профиле.

### Дополнительные ссылки

[Использование IP Office SoftConsole](#) на стр. 5

[Поддерживаемые языки](#) на стр. 7

---

## Поддерживаемые языки

Консоль поддерживает следующие языки:

- бразильский, китайский, датский, английский (Великобритания), английский (США), финский, французский, немецкий, итальянский, корейский, японский, латиноамериканский испанский, норвежский, португальский, русский и шведский.

# Глава 2. Меню и элементы управления

В этом разделе представлен обзор меню и элементов управления приложения.

## Дополнительные ссылки

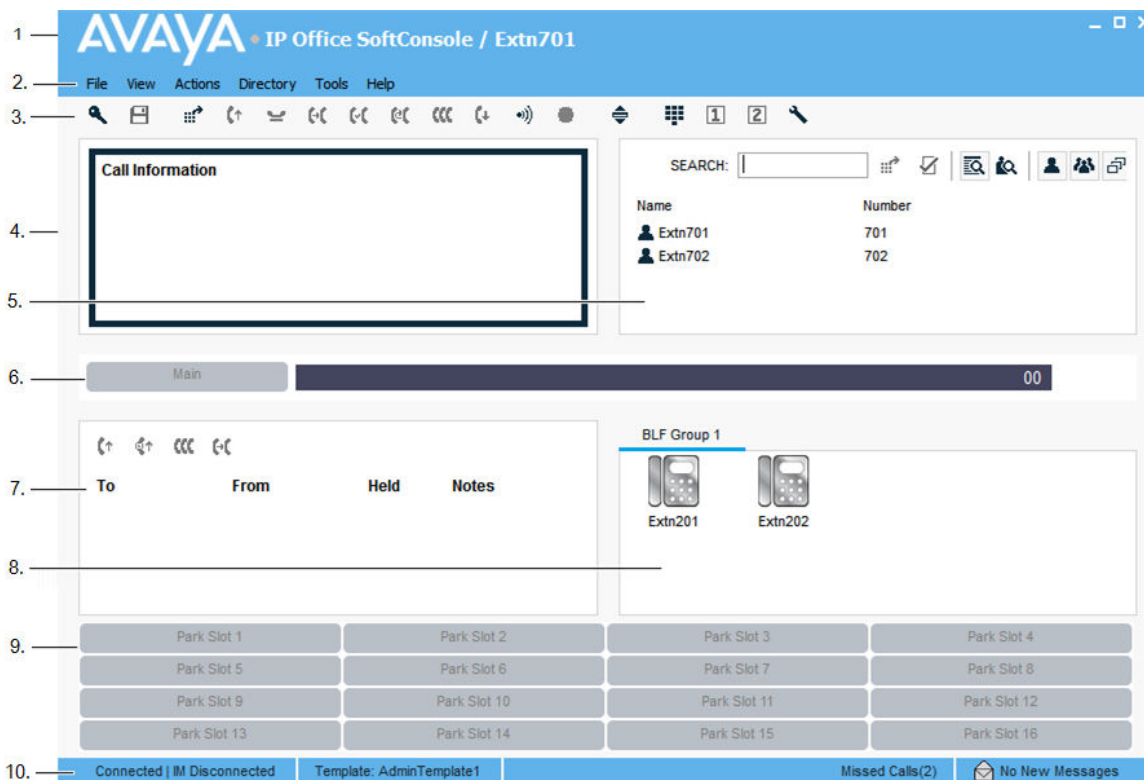
- [Главное окно консоли](#) на стр. 8
- [Компактный вид](#) на стр. 10
- [Просмотр журнала вызовов](#) на стр. 10
- [Панель BLF](#) на стр. 11
- [Панель сведений о вызове](#) на стр. 12
- [Строка состояния](#) на стр. 14
- [Строка основного меню](#) на стр. 14
- [Кнопки панели инструментов](#) на стр. 15
- [Сокращенные клавиатурные команды](#) на стр. 17

---

## Главное окно консоли

В обычном режиме просмотра экран разделен на области, показанные на рисунке ниже. От выбранного при входе профиля или шаблона зависит такое: отображаются вызовы на удержании, панель BLF или позиции постановки вызовов на ожидание.





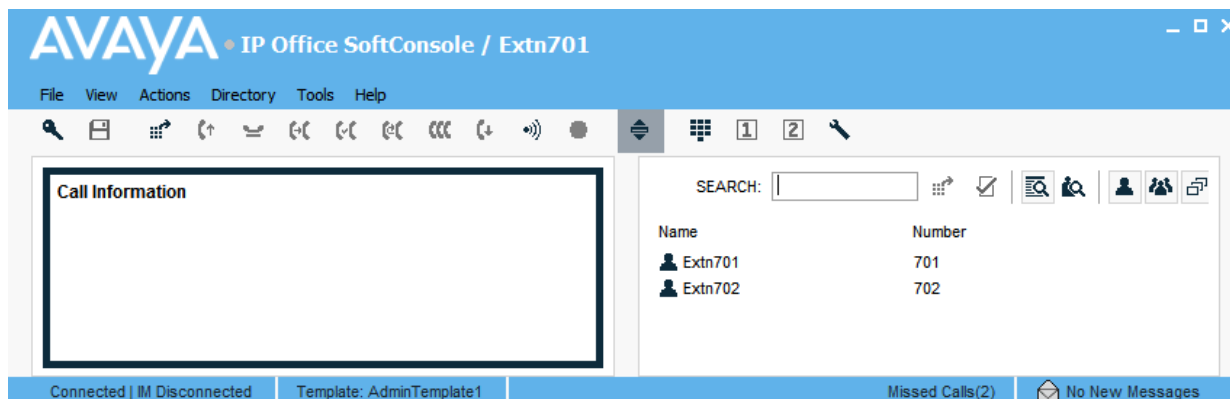
Параметр	Описание
1. Строка заголовка	Содержит имя пользователя, вошедшего в систему. По умолчанию строка заголовка выделена следующими цветами: <ul style="list-style-type: none"> <li>• красный: консоль является активной программой.</li> <li>• серый: консоль не является активной программой.</li> </ul>
2. Строка меню	В меню содержатся различные команды и действия. Некоторые элементы меню доступны только при определенных условиях, например во время звонка.
3. Панель инструментов	Содержит ярлыки для часто используемых команд. Панель инструментов можно отобразить или скрыть в меню <b>Просмотреть</b> .
4. Панель сведений о вызове	Содержит информацию о текущем вызове. Панель слева содержит сведения о текущем принятом или непринятом вызове.
5. Панель справочника	Панель справа содержит справочник и сведения об отдельных внутренних номерах. Кроме того, эта панель может содержать файл сценария или сведения о конференции.
6. Панель очереди	Содержит графическую информацию о состоянии вызовов в очереди.
7. Панель вызовов на удержании	Показывает список удерживаемых вызовов.
8. Панель BLF	Содержит значки, представляющие номера для набора. Если значки обозначают внутренних пользователей, они показывают их состояние.

Таблица продолжается...


Параметр	Описание
<b>9. Панель позиций постановки вызовов на ожидание</b>	Содержит до 16 кнопок <b>Слот парковки</b> .
<b>10. Строка состояния</b>	Показывает состояние подключения к телефонной системе и используемый профиль. Здесь также указывается количество новых сообщений и пропущенных вызовов.
<b>11. Панель журнала вызовов</b>	Показывает список последних входящих, исходящих и пропущенных вызовов. Если выбрана эта панель, она заменяет панели вызовов на удержании и BLF.

## Компактный вид

Консоль можно запустить в обычном или компактном режиме. В компактном режиме отображаются только панель сведений о вызове и справочники.



### Процедура

- Вот как переключиться между компактным и нормальным режимом:
  - Щелкните .
  - Щелкните **Просмотреть > Сокращенная** или **Обычный вид**.
- Чтобы переключиться между компактным и нормальным режимом, нажмите клавишу Главная страница.

### Дополнительные ссылки

[Меню и элементы управления](#) на стр. 8

## Просмотр журнала вызовов

Вы можете переключаться между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании». В журнале вызовов показаны сведения о вызовах, совершенных или принятых на консоли.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)		
	Number	From	To	Tag	
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(	209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(	209	Anne Webb	Anne Webb		19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50

Панель разделена на следующие вкладки:

Имя	Описание
<b>Содержит</b>	Список всех вызовов, принятых на внутреннем номере.
<b>Отдалить</b>	Список всех вызовов, совершенных с внутреннего номера.
<b>Пропущенные</b>	Список всех неотвеченных вызовов, поступивших на внутренний номер.
<b>Все</b>	Список всех входящих, исходящих и пропущенных вызовов.

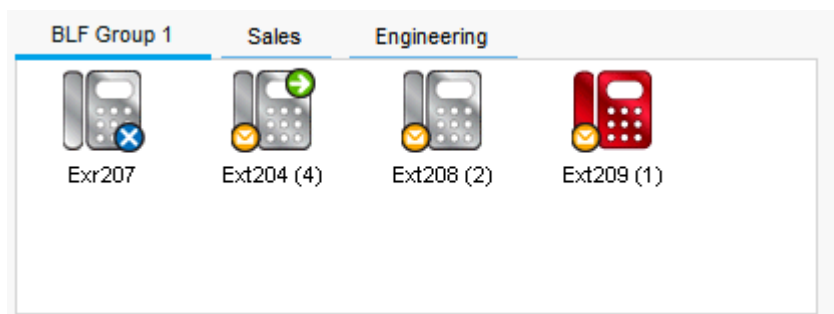
На каждой вкладке отображается максимум 100 вызовов. Если достигнуто максимальное количество, самая ранняя запись удаляется, а новая добавляется. Число в скобках указывает на количество вызовов в списке.

На каждой вкладке имеются следующие сведения и значки состояния вызовов:

Имя	Описание
<b>Отдалить (C)</b>	Вызов совершен с вашего внутреннего номера.
<b>Содержит (S)</b>	Вызов совершен на ваш внутренний номер.
<b>пропущенные вызовы. (!)</b>	Вызов без ответа.
<b>Номер</b>	Входящий номер телефона или номер, на который совершен вызов.
<b>С</b>	Имя, связанное с номером из справочника главной системы или локального справочника консоли.
<b>Получатель</b>	Имя, связанное с вызванным номером из справочника главной системы или локального справочника консоли.
<b>Тег</b>	Текст, введенный для идентификации вызова.
<b>Дата.</b>	Дата и время, когда был совершен вызов.
<b>Время.</b>	

## Панель BLF

На панели Busy Lamp Field (BLF) отображаются значки с именами, представляющие набираемые номера. Если значок обозначает внутреннего пользователя, указывается его состояние.



Различные наборы значков пользователей группируются на панели с помощью вкладок. Чтобы переключиться с одной группы на другую, щелкните имя вкладки.

Используются следующие значки пользователей:

Значок	Имя	Описание
	Непрочитанные сообщения голосовой почты	Желтый конверт означает, что у пользователя есть непрочитанные сообщения голосовой почты. Количество сообщений указано в скобках.
	Пользователь занят	Красный кружок с белым крестиком означает, что пользователь занят.
	Переадресация всех	Зеленый кружок с белой стрелкой означает, что все вызовы пользователю в данный момент переадресовываются.
	Не беспокоить	Синий кружок с белым крестиком означает, что пользователь включил режим Не беспокоить.

## Панель сведений о вызове

Панель сведений о вызове содержит информацию о текущем вызове. Ползунок между двумя панелями позволяет выбрать желаемый размер панелей.

Панель слева содержит сведения о текущих вызовах. Если выполняется один вызов, на панели показаны сведения о нем независимо от того, звучит ли звонок или вызов соединен.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Если на вашем телефоне установлено представление нескольких вызовов, показываются сведения и о других поступающих вызовах. Выбор вызова на экране аналогичен нажатию кнопки представления вызова на телефоне: выбранный вызов принимается, а ранее подключенные вызовы автоматически переводятся в режим удержания.

To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Для вызова могут отображаться такие сведения:

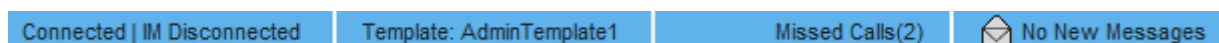
Сведения о вызове	Описание
<b>Имя вызывающего абонента</b>	Имя, связанное с вызывающим номером. При внешних вызовах это может быть имя, полученное при совпадении вызывающего номера с именем из системного телефонного справочника.
<b>Номер вызывающего абонента</b>	Номер телефона вызывающего абонента (при наличии).
<b>Имя вызываемого абонента</b>	Имя, связанное с вызываемым номером.
<b>Номер вызываемого абонента</b>	Внутренний номер, на который телефонная система перенаправляет входящий вызов.
<b>Состояние вызова</b>	Состояние выполнения вызова. Цвет рамки вокруг панели зависит от состояния вызова. По умолчанию с состоянием вызова связаны следующие цвета: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Красный:</b> оповещение о входящем или исходящем вызове.</li> <li>• <b>Зеленый:</b> вызов подключен или номер еще набирается.</li> <li>• <b>Желтый:</b> вызов возвращен или время ожидания вызова истекло. Например, истекло время удержания вызова.</li> <li>• <b>Черный:</b> неактивное состояние.</li> </ul>
<b>продолжительность;</b>	Время, в течение которого вызов находится в текущем состоянии. Примеры состояний: звонок, подключенный вызов, удержание.

Таблица продолжается...

Сведения о вызове	Описание
Заметки	Отображение примечаний или сведений о вызове, в том числе аннотаций. Например, если вызов возвращается, указывается причина возврата.

## Строка состояния

В строке состояния указано, что вы подключены к телефонной системе, и показан используемый вами профиль. Кроме того, индикатор указывает количество новых сообщений и пропущенных вызовов.

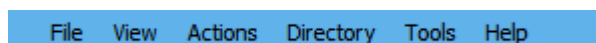


Состояние	Описание
Подключено или Отключено	Показывает, подключено ли консольное приложение к телефонной системе.
Служба обмена мгновенными сообщениями подключена или Служба обмена мгновенными сообщениями отключена	Показывает, подключено ли консольное приложение к серверу обмена мгновенными сообщениями.
пропущенные вызовы.	Показывает количество пропущенных звонков в журнале вызовов.
Новые сообщения	Показывает количество новых сообщений в почтовом ящике.

## Строка основного меню

Строка основного меню находится вверху экрана. Каждое меню можно открыть следующим образом:

- с помощью кнопки **Меню**;
- нажатием клавиши **Alt** и подчеркнутой буквы для требуемого меню на клавиатуре. Например, чтобы открыть меню, нажмите **Alt + A**.



Меню	Описание
Файл	В этом меню можно: <ul style="list-style-type: none"> <li>• сохранить текущие настройки приложения в личном профиле;</li> <li>• войти под другим профилем;</li> <li>• выйти из приложения.</li> </ul>
Просмотреть	Приложение можно использовать в обычном или компактном режиме с возможностью просмотра журнала вызовов. Кроме того, можно выбрать язык интерфейса, а также отобразить или скрыть панель инструментов. Если вы находитесь в режиме администратора, можно показать или скрыть панели BLF, «Вызовы на удержании» и «Слоты парковки вызовов».
Действия	Это меню включает действия для обработки вызова. Недоступные действия неприменимы к текущему вызову. В этом меню также указаны сочетания клавиш для функций.
Справочник	Действия в справочнике: просмотр, поиск, экспорт и настройка.
Инструменты	Это меню позволяет получить доступ к другим меню для различных функций.
Help	В этом меню можно получить доступ к системе поддержки и сведениям о консоли.

## Кнопки панели инструментов

### Главная панель инструментов

Вы можете отобразить или скрыть главную панель инструментов, выбрав **Просмотреть > Панель инструментов**. Главная панель инструментов содержит следующие кнопки:






Изображение	Имя
	Вход
	Сохранить профиль
	Выполнить вызов
	Ответить
	Удерживать
	ПрдчВ
	Передача завершена
	Повторная попытка передачи
	Конференция
	Повесить трубку

Таблица продолжается...





Изображение	Имя
	Пейджинговый вызов
	Запись вызова
	Компактный вид
	Панель набора номера
	Комната для конференц-связи 2
	Комната для конференц-связи 2
	Параметры

### Кнопки справочника

Кнопки вверху справочника имеют следующее назначение:

Изображение	Описание
	Совершить вызов на номер в выбранной записи справочника.
	Изменить свойства выбранной записи справочника.
	Просмотр записей на панели справочника.
	Использование панели справочника для просмотра конференций, проводимых в телефонной системе.
	Показать или скрыть пользователей телефонной системы на панели справочника.
	Показать или скрыть группы схожих операторов телефонной системы на панели справочника.
	Показать или скрыть номера телефонов в справочнике телефонной системы, локальном справочнике консоли или в Outlook. Вы можете: <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбрать справочники, которые будут отображаться на вкладке <b>Каталоги</b>;</li> <li>• изменить локальный справочник консоли на вкладке <b>Входящие</b>.</li> </ul>

### Кнопки панели вызовов на удержании

Изображение	Описание
	Ответить на выбранный вызов на удержании.
	Ответить на вызов, удерживаемый наибольшее время.
	Добавить удерживаемые вызовы к конференции.
	Передать выбранный удерживаемый вызов.



## Сокращенные клавиатурные команды

В таблицах ниже приведены сочетания клавиш по умолчанию. Вы можете изменить назначения клавиш с помощью меню настройки консоли.

### Сокращенные клавиатурные команды управления вызовом

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Ctrl+A	Чередование вызовов
F11	Комментировать вызов
Enter	Ответ на вызов
F12	Выполнение нового вызова
End	Разъединение вызова
F4	Постановка вызова на удержание
F7	Постановка текущего вызова на удержание и автоматический ответ на следующий вызов
Ctrl+B	Постановка текущего вызова на удержание для занятого внутреннего номера
F9	Вмешательство
F10	Пейджинговый вызов
F6	Возобновление вызова
F5	Запись вызова
F2	Передача вызова
Ctrl+T	Передача завершена
Ctrl+R	Повторная попытка передачи возвращенного вызова
F3	Передача вызова в систему голосовой почты
Shift+Ctrl+F10	Добавить к конференц-вызову
Shift+Ctrl+F11	Добавить к конференц-залу 1
Shift+Ctrl+F12	Добавить к конференц-залу 2

### Горячие клавиши приложения

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Pause	Восстановление окна приложения
Home	Переключение между обычным и компактным видом

### Сокращенные клавиатурные команды для BLF

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Ctrl+Alt+C	Вызов к выбранному элементу группы BLF
Ctrl+Alt+G	Вид BLF — большие значки
Ctrl+Alt+S	Вид BLF — маленькие значки
Ctrl+Alt+I	Вид BLF — список
Ctrl+Alt+D	Вид BLF — таблица
Ctrl+Alt+N	Упорядочить значки BLF по имени
Ctrl+Alt+M	Упорядочить значки BLF по номеру
Ctrl+Alt+U	Упорядочить значки BLF по состоянию
Ctrl+Alt+H	Выровнять значки BLF по горизонтали
Ctrl+Alt+V	Выровнять значки BLF по вертикали
Ctrl+Alt+R	Создать новую группу BLF
Ctrl+Alt+B	Создать нового участника группы BLF
Ctrl+Alt+P	Редактировать свойства группы/участника группы BLF

### Сокращенные клавиатурные команды для использования справочника

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Ctrl+S	Новый поиск в справочнике
Ctrl+C	Вызов к выбранной записи справочника
Ctrl+P	Отображение свойств для выбранной записи
Shift+Enter	Отображение подробностей выбранного элемента поиска
Ctrl+E	Отправка сообщения электронной почты выбранному пользователю
Ctrl+M	Отправка текстового сообщения выбранному пользователю
Ctrl+I	Отправка мгновенного сообщения выбранному пользователю
Ctrl+Y	Обзор справочника
Ctrl+F	Обзор конференц-вызова
Ctrl+U	Показать/скрыть записи пользователей
Ctrl+G	Показать/скрыть записи групп
Ctrl+D	Показать/скрыть записи в справочнике

### Сокращенные клавиатурные команды для панели вызовов на удержании

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Ctrl+Alt+A	Ответ на вызов на удержании

Таблица продолжается...

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Ctrl+Alt+L	Ответ на вызов с самым продолжительным временем удержания
F8	Установка конференц-связи с вызовами на удержании
Ctrl+Alt+T	Передача вызова на удержании
Ctrl+Alt+P	Редактировать свойства группы/участника группы BLF

### Сокращенные клавиатурные команды для режима очереди

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Shift+F1	Подбор вызова из очереди 1
Shift+F2	Подбор вызова из очереди 2
Shift+F3	Подбор вызова из очереди 3
Shift+F4	Подбор вызова из очереди 4
Shift+F5	Подбор вызова из очереди 5
Shift+F6	Подбор вызова из очереди 6
Shift+F7	Подбор вызова из очереди 7
Shift+F8	Подбор вызова из очереди 8

### Сокращенные клавиатурные команды для сервисных функций

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Shift+Ctrl+F4	Комната для конференц-связи 1
Shift+Ctrl+F5	Комната для конференц-связи 2
Shift+Ctrl+F1	Разблокирование двери 1
Shift+Ctrl+F2	Разблокирование двери 2
Shift+Ctrl+F3	Клавиатура для набора номера
Ctrl+V	Вызов к системе голосовой почты

### Сокращенные клавиатурные команды для слотов парковки вызовов

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Alt+F1	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 1
Alt+F2	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 2
Alt+F3	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 3
Alt+F4	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 4
Alt+F5	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 5

Таблица продолжается...

Сокращенная клавиатурная команда	Описание
Alt+F6	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 6
Alt+F7	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 7
Alt+F8	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 8
Alt+F9	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 9
Alt+F10	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 10
Alt+F11	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 11
Alt+F12	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 12
Shift+F9	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 13
Shift+F10	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 14
Shift+F11	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 15
Shift+F12	Парковка / снятие с парковки вызова в слоте 16

**Дополнительные ссылки**

[Меню и элементы управления](#) на стр. 8

# Глава 3. Обработка вызовов

В этом разделе описаны основные элементы управления для обработки вызовов в приложении.

## Дополнительные ссылки

[Ответ на входящие вызовы](#) на стр. 21

[Перевод вызовов](#) на стр. 22

[Выполнение вызовов](#) на стр. 25

[Набор номера DTMF](#) на стр. 28

[Постановка вызовов на удержание](#) на стр. 28

[Парковка вызовов и отмена парковки](#) на стр. 29

[Прием запаркованных вызовов](#) на стр. 30

[Возобновление вызовов](#) на стр. 30

[Переключение между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании»](#) на стр. 30

[Мониторинг очередей](#) на стр. 31

[Добавление текста комментария к вызову](#) на стр. 32

[Открытие управляемых дверей](#) на стр. 33

[Прерывание вызовов](#) на стр. 33

[Отправка текстовых сообщений](#) на стр. 34

[Отправка мгновенных сообщений](#) на стр. 35

[Отправка сообщений электронной почты](#) на стр. 35

[Выполнение пейджингового вызова](#) на стр. 36

[Запись вызовов](#) на стр. 37

[Получение сообщений голосовой почты](#) на стр. 37

---

## Ответ на входящие вызовы

### Об этой задаче

Когда поступает входящий вызов, панель **вызова** выделяется красной рамкой и показывает сведения о вызывающем абоненте. Если со входящим вызовом связан файл сценария, сценарий отображается на панели справа.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

[Close Script](#)

## Процедура

1. Вот как ответить на вызов:

- Нажмите клавишу **Ввести**.
- Щелкните **↕**.
- Щелкните **Действия > Ответить**.
- Поднимите трубку (если используется телефон).
- Дважды щелкните панель **ВЫЗОВА**.

После ответа на вызов сведения о вызывающем абоненте выделяются зеленой рамкой.

2. Если отображается сценарий, то чтобы убрать его, щелкните **Заккрыть сценарий** или снова нажмите клавишу **Ввести**.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Перевод вызовов

Одной из главных функций консоли является перевод вызывающих абонентов в нужный пункт назначения.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

[Передача вызова без ответа на него](#) на стр. 23

[Выполнение контролируемой передачи](#) на стр. 23

[Передача вызовов на голосовую почту](#) на стр. 24

[Ожидание передачи на занятый внутренний номер](#) на стр. 25

---

## Выполнение безусловной передачи вызова

Передача вызова называется безусловной, если вы передаете вызов, не предупреждая целевую сторону или не дожидаясь ее ответа.

## Процедура

Выберите один из следующих способов передачи вызова:



- Нажмите клавишу F2. Выберите целевое назначение и нажмите **Набрать** (Ctrl+D).
- Щелкните **Действия > Перевести вызов**. Выберите целевое назначение и нажмите **Набрать** (Ctrl+D).
- Перетащите вызов на внутренний номер на панели справочника.
- Перетащите вызов на требуемый значок BLF.

---

## Передача вызова без ответа на него

Если вы узнали имя или номер вызывающего абонента, можно передать вызов, не отвечая на него. Такая передача вызова называется безусловной. В параметрах системы можно настроить возврат неотвеченных вызовов. Если вызов возвращен, на панели сведений о вызове указано (**NoAns**).

### Процедура

1. Введите целевой внутренний номер в поле **Поиск...**
2. Выберите нужное совпадение в результатах поиска и щелкните значок . Или, если в результатах поиска всего одно совпадение, щелкните .

Входящий вызов передается на целевой внутренний номер и исчезает с экрана.

### Дополнительные ссылки




[Перевод вызовов](#) на стр. 22

---

## Выполнение контролируемой передачи

Передача называется контролируемой, если перед передачей вызова вы консультируетесь с целевой стороной и проверяете, что вызов будет принят.

### Процедура

1. Введите внутренний номер или имя пользователя в поле **Поиск...**
2. Если целевой внутренний номер свободен, щелкните значок  на панели справочника или нажмите клавишу F12. Будут слышны гудки исходящего вызова. Исходный вызов переводится в режим удержания.
  - Если входящий вызов принимается для передачи, щелкните значок  или нажмите клавиши Ctrl+T, чтобы выполнить передачу.
  - Если пользователь не готов принять вызов, щелкните  или нажмите клавишу **Завершить**, чтобы завершить консультативный вызов. Вы можете вернуться к исходящему вызову, сняв его с удержания.
3. Если целевой внутренний номер занят, вы можете спросить вызывающего абонента, может ли он подождать. См. раздел «Ожидание передачи на занятый внутренний номер».

### Дополнительные ссылки

[Перевод вызовов](#) на стр. 22

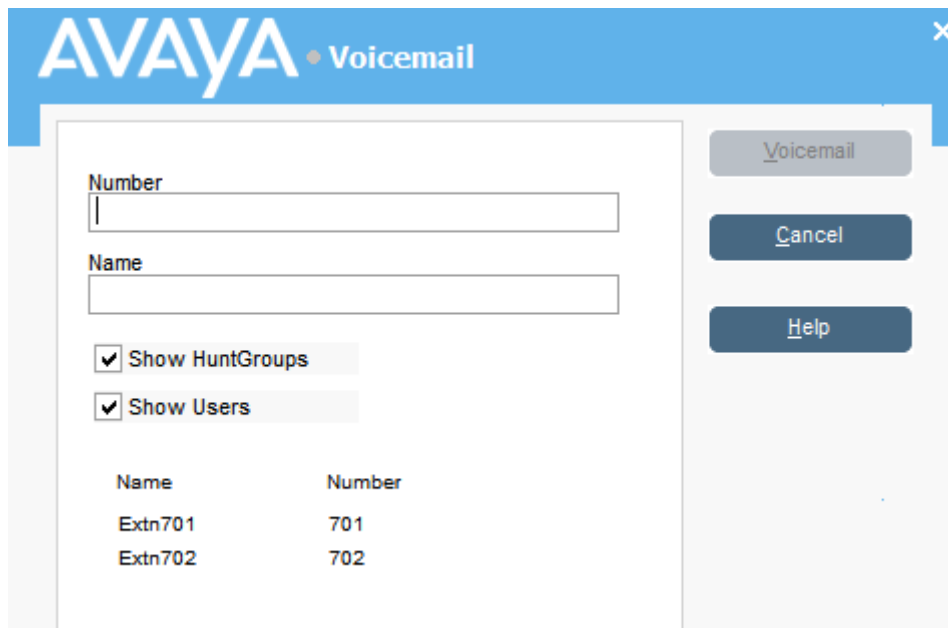
---

## Передача вызовов на голосовую почту

Если вызывающий абонент хочет оставить сообщение, вы можете передать его на голосовую почту пользователя или группы.

### Процедура

1. Нажмите клавишу F3 или щелкните **Действия > Передача в систему голосовой почты**.



The screenshot shows the Avaya Voicemail interface. At the top, there is a blue header with the Avaya logo and the text 'Voicemail'. Below the header, there is a search form with the following elements:

- A text input field labeled 'Number'.
- A text input field labeled 'Name'.
- Two checkboxes: 'Show HuntGroups' and 'Show Users', both of which are checked.
- A table with two columns: 'Name' and 'Number'. The table contains two rows of data:

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

On the right side of the form, there are three buttons: 'Voicemail', 'Cancel', and 'Help'.

2. Выберите нужный справочник.  
Можно также установить флажок напротив пунктов **Показать группы схожих операторов** и **Показать пользователей**.
3. Начните вводить имя в поле **Имя**.
4. Выберите **Голосовая почта**, когда внутренний номер появится в поле **Номер**.  
Вы также можете выбрать внутренний номер на панели справочника и нажать клавишу F3.

### Дополнительные ссылки

[Перевод вызовов](#) на стр. 22



---

## Ожидание передачи на занятый внутренний номер

### Об этой задаче

Если внутренний номер, на который необходимо передать вызов, имеет на консоли статус «Занято», можно поставить вызов в очередь, пока целевой внутренний номер не освободится. Таким образом вызов не будет передан на голосовую почту или перенаправлен в соответствии с настройками переадресации при занятости целевого номера.

Эта функция позволяет поставить вызов на ожидание в системе при помощи идентификатора позиции на целевом внутреннем номере (внутренний номер плюс цифра от 0 до 9).

### Процедура

1. Ответьте на входящий вызов.
2. Спросите у абонента, может ли он подождать, пока целевой номер передачи не освободится.
3. Если абонент согласен, нажмите `Ctrl + B`. Вызов будет переведен в очередь до тех пор, пока предназначенный для передачи внутренний номер не освободится.
4. Когда номер освобождается, вызов возвращается на консоль и выделяется желтой рамкой. В текстовом примечании к вызову указана причина возврата. На панели сведений о вызове прокрутите вниз до пункта **Причина**:
  - **Таймаут** — если время ожидания превысило значение, установленное в телефонной системе (по умолчанию 5 минут), вызов передается на ваш номер. Ответ на вызов. Если абонент может подождать еще, нажмите `Ctrl+B`, чтобы поставить вызов на ожидание повторно.
  - **Свободен** — целевой номер готов принять другой вызов. Ответьте на вызов, чтобы выполнить безусловную или контролируемую передачу, или нажмите клавиши `Ctrl+R`, чтобы выполнить безусловную передачу без ответа на вызов.

### Дополнительные ссылки



[Перевод вызовов](#) на стр. 22

---

## Выполнение вызовов

### Процедура

Совершить вызов можно одним из следующих способов:

- Наберите номер на телефоне.
- Дважды щелкните значок BLF для быстрого набора связанного номера.
- Найдите и выберите запись в справочнике и щелкните  или нажмите клавишу F12.
- Щелкните  или нажмите клавишу F12, чтобы отобразить экран выполнения вызова.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

[Совершение вызова с помощью панели «Выполнение вызова»](#) на стр. 26

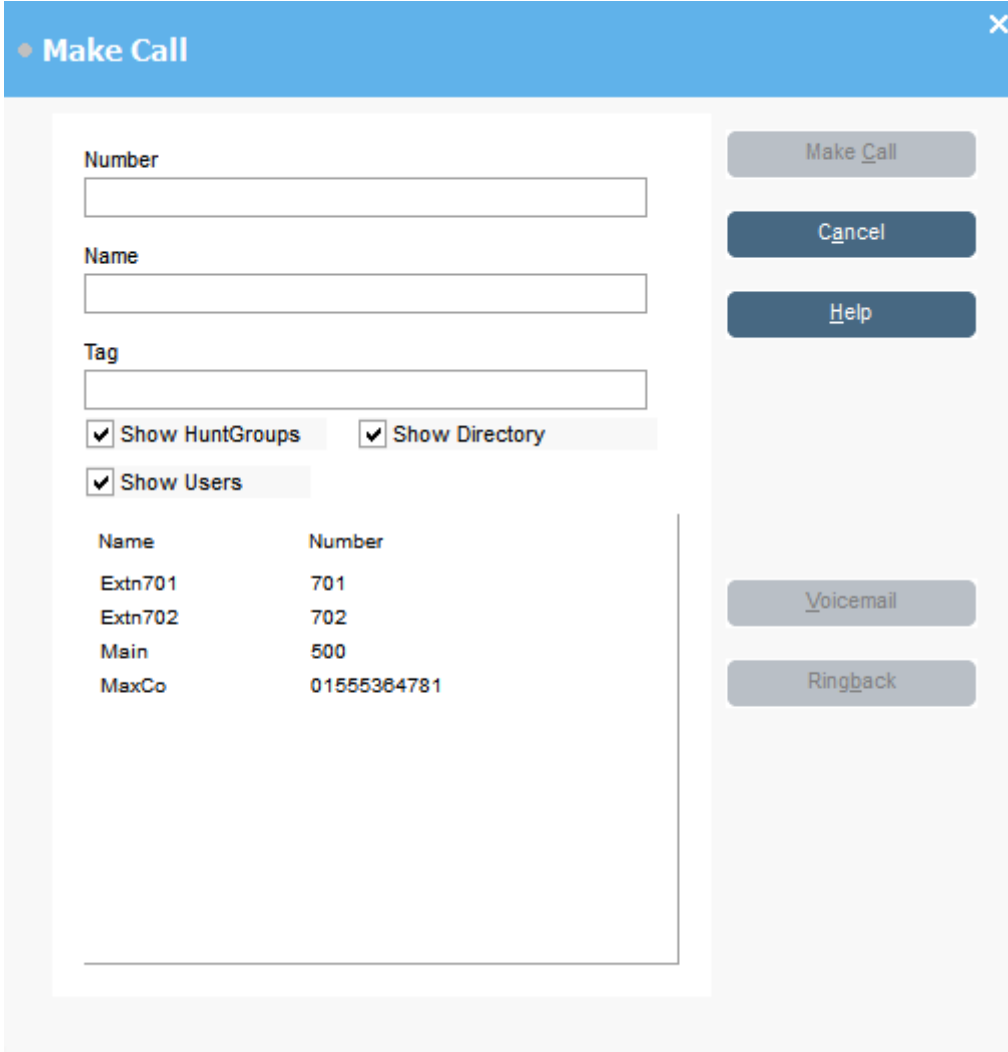
[Выполнение вызова с помощью панели набора номера](#) на стр. 27

[Использование значков BLF для быстрого набора](#) на стр. 28

## Совершение вызова с помощью панели «Выполнение вызова»

### Процедура

1. Щелкните значок  или нажмите клавишу F12.



Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

2. Выберите справочник, в котором нужно выполнить поиск. Вы можете выбрать несколько справочников.

3. Начните вводить имя в поле **Имя**.

Отобразятся записи, соответствующие введенному тексту. Когда в списке появится необходимый номер, щелкните его. Номер будет перенесен в поле **Номер**. В случае только одного совпадения номер автоматически переносится в поле **Номер**.


- При необходимости введите сообщение метки вызова.
- Выберите требуемое действие:

Параметр	Описание
<b>Выполнить вызов</b>	Поместите вызов на выбранный номер.
<b>Голосовая почта</b>	Оставьте сообщение для пользователя.
<b>Ответный звонок</b>	Если внутренний номер занят, нажмите <b>Ответный звонок</b> . Когда номер освободится, с него поступит обратный вызов.

## Выполнение вызова с помощью панели набора номера

### Процедура

- Щелкните **Инструменты** > **Панель набора номера** или щелкните значок .



- Введите нужный номер телефона в поле **Номер для набора**.  
Используйте символы для набора на **Панель набора номера** или клавиатуру компьютера.
- Введите примечания к вызову в поле **Примечания к вызову**.  
Примечания используются для текстовой метки вызова.
- Щелкните **Набрать**, чтобы выполнить вызов.

---

## Использование значков BLF для быстрого набора

### Процедура

Дважды щелкните нужный значок или щелкните его правой кнопкой и выберите **Вызов**.

### Дополнительные ссылки

[Выполнение вызовов](#) на стр. 25


---

## Набор номера DTMF

### Об этой задаче

Клавиатура для набора на консоли позволяет набрать номер DTMF во время вызова.

### Процедура

1. Во время вызова выберите **Инструменты > Панель набора номера**. Или щелкните значок .
2. Выберите **Двухтональный частотный набор (DTMF)**.

Теперь любой набираемый номер будет передаваться в текущий подключенный вызов как номер DTMF.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Постановка вызовов на удержание

### Об этой задаче

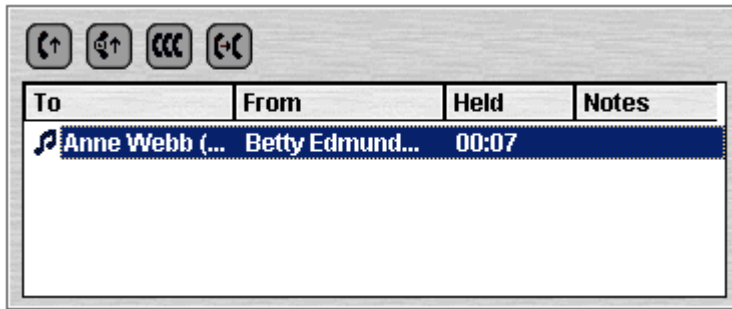
Вы можете поставить вызов на удержание, чтобы выполнить другую задачу.

### Процедура

1. Щелкните значок  или нажмите клавишу F4.

Чтобы одновременно поставить текущий вызов на ожидание и ответить на следующий вызов, нажмите клавишу F7.

Панель вызовов на удержании содержит список всех удерживаемых вызовов.



2. Отсортируйте список, щелкнув заголовок соответствующего столбца.
3. Щелкните строку в списке, чтобы выбрать вызов, который нужно принять или передать.
4. По необходимости используйте значки вверху панели.

#### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

## Парковка вызовов и отмена парковки

### Об этой задаче

Вы можете запарковать вызов, чтобы выполнить другие задачи. Например, вызывающему абоненту срочно необходимо поговорить с кем-то, но этот человек недоступен. Вы можете запарковать вызов на слоте 1 и отправить пейджинговый вызов нужному абоненту с просьбой принять вызов в указанном слоте.

Перед возвратом оператору вызовы остаются запаркованными определенное время. Для получения дополнительной информации о времени парковки обратитесь к системному администратору.

Доступно 16 слотов для парковки. Когда вызов паркуется в определенном слоте, метка кнопки показывает сведения о вызове. Если слот свободен, метка кнопки показывает его номер. Все операторы видят, принят вызов или завершен. Любой из них может ответить на ожидающий вызов.

### Процедура

1. Чтобы запарковать вызов, при подключении к вызову нажмите свободную кнопку **Слот парковки**, чтобы запарковать вызов в этом слоте.  
Для запаркованного вызова показана необходимая информация, например исходный номер вызова.
2. Чтобы снять вызов с парковки, нажмите соответствующую кнопку **Слот парковки**.

#### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Прием запаркованных вызовов

### Об этой задаче

Когда вы паркуете вызов, его может принять любой пользователь, знающий номер слота.

### Процедура

Вот как принять запаркованный вызов:

- Наберите краткий код по умолчанию **\*38 N#**, заменив *N* номером слота парковки вызова.
- Если у пользователей консоли имеется кнопка слота парковки, для которого задан этот номер, она будет указывать на запаркованный вызов. Чтобы снять вызов с парковки, необходимо нажать эту кнопку.
- На телефонах Avaya с программируемыми кнопками каждую кнопку можно запрограммировать под определенным номером слотом. Когда вызов паркуется в соответствующем слоте, кнопка указывает на это, и чтобы принять вызов, необходимо нажать ее.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Возобновление вызовов

### Об этой задаче

Вы можете попытаться возобновить последний входящий вызов, представленный на консоли, в том числе принятый на другом номере. Вызов можно возобновить, если он ожидает ответа или, возможно, был передан не на тот номер.

При работе в группе пользователей консоли эта функция позволяет возобновить вызов, который был представлен вам, но принят другим пользователем.

### Процедура

Нажмите клавишу **F6** или щелкните **Действия > Возобновление вызова**.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Переключение между журналом вызовов и панелями VLF/«Вызовы на удержании»

### Об этой задаче

На консоли можно переключаться между журналом вызовов и панелями VLF/«Вызовы на удержании».

## Процедура

Щелкните **Просмотреть > История вызовов**.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

## Мониторинг очередей

### Об этой задаче

Для групп схожих операторов можно настроить очереди. Когда количество вызовов, ожидающих ответа, превышает число доступных операторов, дополнительные вызовы ставятся в очередь. В консоли можно настроить мониторинг до 8 очередей групп схожих операторов.

Количество вызовов, удерживаемых в очереди, показано с помощью линейчатой диаграммы.



Общее количество вызовов показано в конце линейчатой диаграммы. Если порог для активации аварийного сигнала не превышен, каждый вызов показан в виде белого квадрата. Если количество вызовов в очереди превышает этот порог, вызовы сверх этого порога показаны в виде оранжевого квадрата.

Наибольшее время нахождения вызова в очереди указано в текстовом поле в конце диаграммы. Каждый раз, когда вызов ставится в очередь, время обновляется. Если порог для активации аварийного сигнала не превышен, время показано белым цветом. Если же порог превышен, цвет меняется на оранжевый.

## Процедура

Наведите указатель мыши на активную панель **Поставить вызов в очередь**, чтобы просмотреть сведения об очереди.

Отобразится следующая информация:

- **Имя очереди**
- **Вызовы в очереди**
- **Повторные вызовы**
- **Состояние**

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

[Ответ на вызовы в очереди](#) на стр. 32

---

## Ответ на вызовы в очереди

### Об этой задаче

Любой оператор консоли может отвечать на вызовы, поставленные в очередь. Вам не нужно быть участником группы схожих операторов, чтобы ответить на вызов.

### Процедура

1. Нажмите кнопку **Имя очереди** или воспользуйтесь сочетаниями клавиш от Shift+F1 до Shift+F8.

Вам будет представлен первый вызов в очереди.

2. Ответьте на вызов обычным способом.

### Дополнительные ссылки

[Мониторинг очередей](#) на стр. 31

---

## Добавление текста комментария к вызову

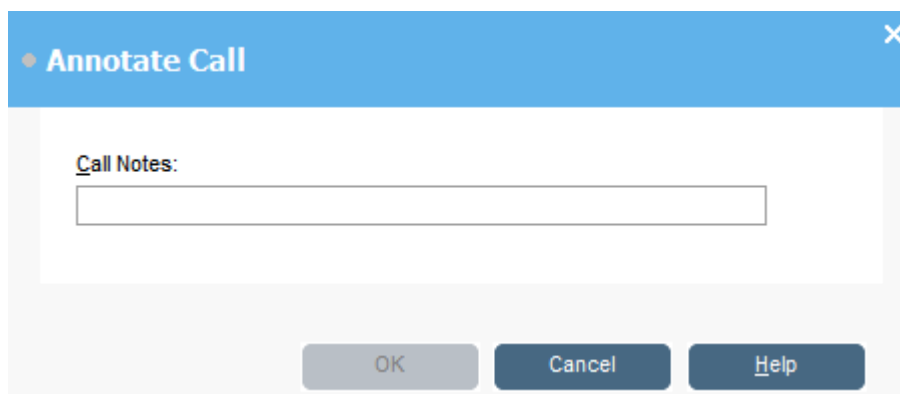
### Об этой задаче

К любому вызову можно добавить текстовую строку. Эта функция называется маркировкой или комментированием вызова. Текст сохраняется при передаче вызова и отображается на дисплее внутренних телефонов, принимающих вызов. Текст также записывается в журнале вызовов.

С помощью консоли можно добавить комментарий в ходе выполнения или передачи вызова. Кроме того, можно добавить комментарий при подключении к вызову.

### Процедура

1. Для этого в ходе выполнения или передачи вызова выберите **Действия > Комментировать вызов** или нажмите клавишу F11.



2. Введите примечания в поле **Примечания к вызову**.

Используйте буквенно-числовые символы, за исключением запятых.



По умолчанию максимальная длина текста составляет 16 символов, но ее может изменить администратор.

3. Щелкните **ОК**.

#### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Открытие управляемых дверей

### Об этой задаче

Вы можете открыть управляемую дверь, не покидая рабочего места. Например, телефонный коммутатор можно подключить к реле, которое управляет дверью погрузочной площадки. Когда кому-то необходим доступ к погрузочной площадке, вы можете разблокировать дверь.

Обратите внимание, эта функция доступна, только если указано имя двери.

Можно управлять не более чем двумя дверьми. По умолчанию двери разблокируются на 5 секунд.

### Процедура

1. Щелкните **Инструменты > Разблокирование двери**.
2. Щелкните имя необходимой двери, чтобы разблокировать ее.

#### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Прерывание вызовов

### Об этой задаче

Прерывание вызовов доступно, только если у вас есть соответствующее разрешение, а другие внутренние стороны разрешили вам прерывать вызовы. Для включения возможности прерывания обратитесь к системному администратору.

### Процедура

1. Найдите пользователя на панели справочника.
2. Щелкните **Действия > Вмешательство** или нажмите клавишу F9.
3. Поговорите с пользователем.

Обе стороны вызова могут вас слышать.

4. Если необходимо прервать вызов, выполните одно из следующих действий:
  - Щелкните **↵**
  - Щелкните **Действия > Повесить трубку**.
  - Нажмите клавишу **Завершить**.

## Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

# Отправка текстовых сообщений

## Об этой задаче

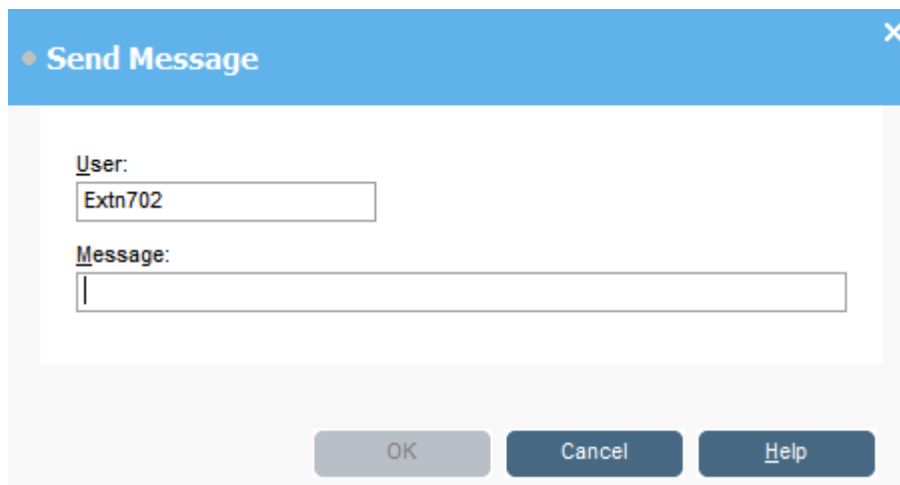
Вы можете отправить пользователю текстовое сообщение. Сообщение отображается на дисплее большинства телефонов Avaya. Эта функция не так сильно влияет на течение вызова, как прерывание. То, получит ли пользователь сообщение, зависит от типа телефона пользователя и от того, совершается ли в данный момент вызов.

По умолчанию максимальная длина сообщения составляет 16 символов, но ее может настроить администратор.

Если сообщение отправляется на телефон Avaya с цифровыми портами (DS), на телефоне включается индикатор сообщений. Это происходит независимо от того, совершается ли в данный момент вызов. Если телефон свободен, сообщение отображается. Если совершается вызов, сообщение отображается по его завершении.

## Процедура

1. В справочнике найдите пользователя, которому хотите отправить сообщение.
2. Щелкните **Действия** > **Отправить сообщение** или нажмите клавиши **Ctrl + M**.



Поле внутреннего номера пользователя заполняется данными из справочника.

3. Введите текст в поле **Сообщение**.
4. Щелкните **ОК**.

## Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Отправка мгновенных сообщений

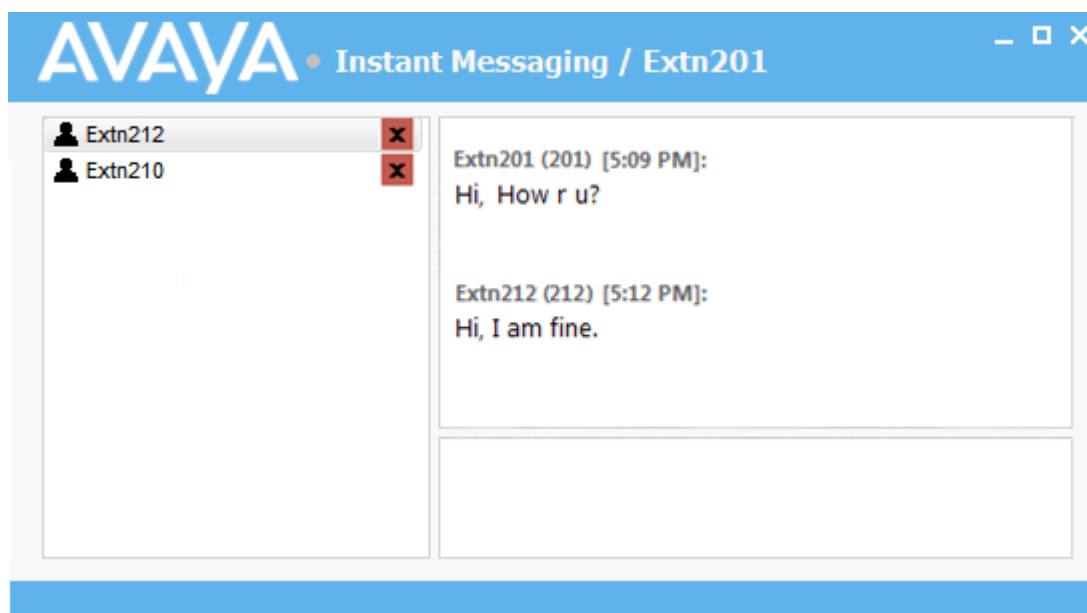
### Об этой задаче

В консоли можно настроить обмен мгновенными сообщениями. Если эта функция включена, можно отправлять мгновенные сообщения пользователям через справочник.

При этом другие пользователи должны использовать приложение Avaya, которое также поддерживает обмен мгновенными сообщениями.

### Процедура

1. На панели **Справочник** найдите нужного пользователя.
2. Щелкните имя пользователя правой кнопкой и выберите **Отправить мгновенное сообщение** или нажмите клавиши **Ctrl + I**.



3. Введите сообщение в поле в нижней части окна и нажмите **Отправить**.
4. Вы можете переключаться между окном обмена мгновенными сообщениями и консолью, не прерывая их работы.

Если закрыть окно обмена мгновенными сообщениями, текущий сеанс чата будет завершен.

### Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

## Отправка сообщений электронной почты

Если на вашем компьютере установлено приложение Microsoft Outlook, консоль можно использовать для отправки сообщений электронной почты пользователям из справочника.

## Процедура

1. Щелкните **Инструменты > Отправить эл. почту** или нажмите клавиши **Ctrl+E**.  
Откроется форма сообщения электронной почты.
2. Введите необходимые сведения и отправьте сообщение обычным способом.

## Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

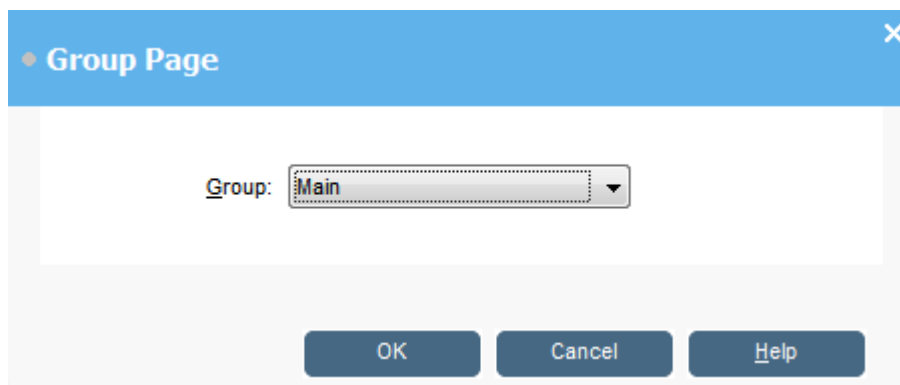
# Выполнение пейджингового вызова

## Об этой задаче

Вы можете отправить ширококвещательное сообщение группе пользователей, которым доступна функция пейджингового вызова. Например, вызывающему абоненту срочно необходимо поговорить с кем-то, но этот человек недоступен. Можно поставить вызов на ожидание, а затем отправить пользователю ширококвещательное сообщение с просьбой принять вызов. Пейджинговый вызов слышен на любом свободном внутреннем телефоне с динамиком громкой связи.

## Процедура

1. Вот как отправить ширококвещательное сообщение:
  - Щелкните **☺**.
  - Щелкните **Действия > Пейджинговый вызов**.
  - Нажмите клавишу **F10**.



2. Выберите группу, которой необходимо отправить ширококвещательное сообщение.
3. Щелкните **ОК**.
4. Произнесите сообщение.
5. Затем выполните одно из следующих действий:
  - Щелкните **↵**.
  - Щелкните **Действия > Повесить трубку**
  - Нажмите клавишу **Завершить**.

## Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

# Запись вызовов


## Об этой задаче

Записать вызов можно полностью или частично.

- Запись поддерживается только на системах с установленным Voicemail Pro.
- Если вызов переводится в режим удержания или ожидания, запись приостанавливается. При повторном подключении вызова запись возобновляется.
- При добавлении пользователей к конференц-вызову запись продолжается.

## Процедура

1. Чтобы записать вызов, выполните одно из следующих действий:

- Щелкните .
- Щелкните **Действия > Запись вызова**.
- Нажмите клавишу F5.

По умолчанию запись разговора сохраняется в голосовой почте пользователя.

2. Чтобы прекратить запись, повторите одно из указанных выше действий.

## Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

---

# Получение сообщений голосовой почты

## Об этой задаче

Когда в почтовом ящике появляются новые сообщения, на это указывает строка состояния консоли.

## Процедура

1. Дважды щелкните область, где показано количество сообщений, или нажмите клавиши `Ctrl+V`.

Будет выполнено подключение к серверу голосовой почты.

2. Если вы используете собственный внутренний номер, нажмите клавишу # или введите свой внутренний номер и нажмите #.

3. Введите пароль голосовой почты и нажмите клавишу #.

Войдя в почтовый ящик, вы услышите оповещение о полученных сообщениях.

Обработка вызовов

**Дополнительные ссылки**

[Обработка вызовов](#) на стр. 21

# Глава 4. Конференции

В этом разделе описаны различные способы установки конференц-вызовов и управления ими.

## Дополнительные ссылки

[Добавление удерживаемых вызовов к конференции](#) на стр. 39

[Просмотр конференций](#) на стр. 39

[Добавление пользователей к конференции](#) на стр. 40

[Использование элементов управления конференц-залом](#) на стр. 40



---

## Добавление удерживаемых вызовов к конференции

### Об этой задаче

Вы можете поставить несколько вызовов на удержание, а затем создать с ними конференцию. Это удобно при спонтанных конференциях между тремя или четырьмя участниками. Если необходимо добавить больше участников, воспользуйтесь конференц-залами.

### Процедура

1. Начните несколько вызовов и поставьте каждый из них на удержание.
2. Нажмите кнопку .
3. Чтобы завершить конференц-вызов, щелкните .

## Дополнительные ссылки

[Конференции](#) на стр. 39


---

## Просмотр конференций

### Об этой задаче

На панели справочника можно просматривать любые текущие конференции в телефонной системе. В списке отображаются специальные конференции, созданные другими пользователями, и конференции консоли.

### Процедура

Щелкните  на панели **Справочник**.

Для конференций консоли указываются имя и инициатор конференции. Для других конференций указывается только их номер.

#### Дополнительные ссылки

[Конференции](#) на стр. 39


---

## Добавление пользователей к конференции

### Об этой задаче

Вы можете добавить вызов к любой конференции, проводимой в телефонной системе.

### Процедура

1. Примите или совершите вызов пользователю.
2. Щелкните  на панели **Справочник**, чтобы отобразить список текущих конференций.
3. Выберите нужную конференцию.
4. Щелкните **Действия** > **Добавление к конференц-вызову**.

#### Дополнительные ссылки

[Конференции](#) на стр. 39






---

## Использование элементов управления конференц-залом

Кнопки **1** и **2** на главной панели инструментов представляют два конференц-зала. Эти залы можно использовать для проведения конференций с несколькими участниками.

Примечание. Эти кнопки доступны, только если назначены имена конференц-залов. См. раздел [Назначение имен конференц-залов](#) на стр. 63.

Участники конференции представлены следующими значками:

Не приглашен	Приглашен	Присоединился	Отказался	Недоступен
				

#### Дополнительные ссылки

[Конференции](#) на стр. 39

[Использование конференц-зала](#) на стр. 41

[Изменение вида конференц-зала](#) на стр. 42

[Изменение расположения значков комнаты для конференц-связи](#) на стр. 43

[Изменение состояния пользователя](#) на стр. 43



## Использование конференц-зала

### Об этой задаче

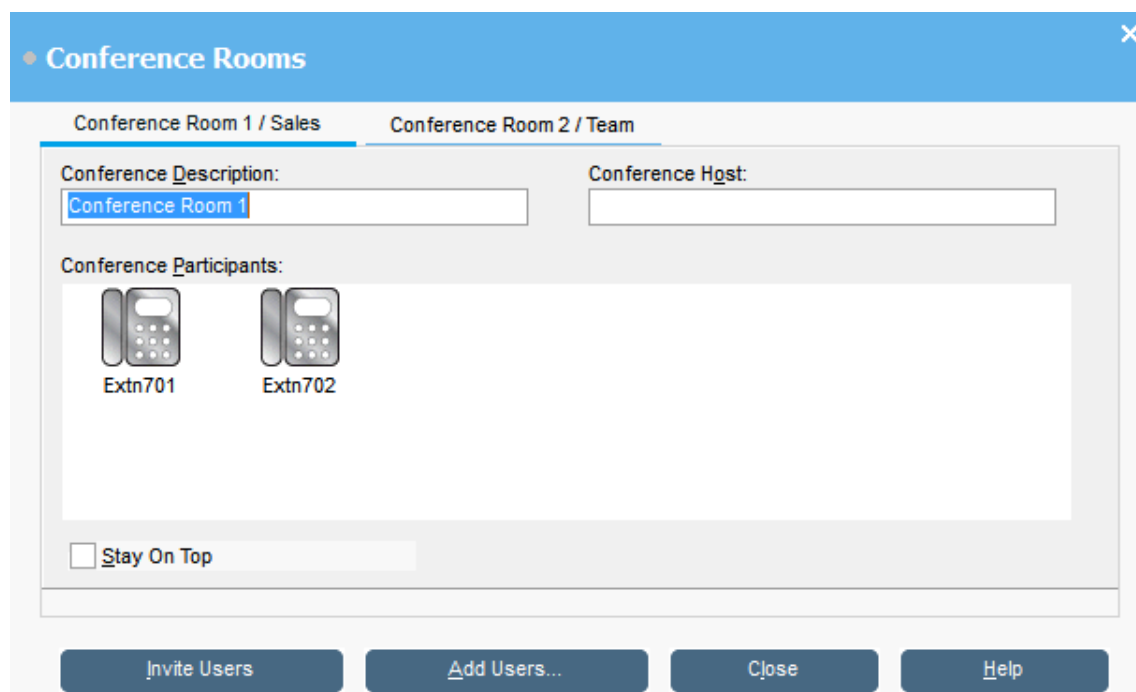
Кнопки **1** и **2** на главной панели инструментов представляют два конференц-зала. Эти залы можно использовать для проведения конференций с несколькими участниками.

Если кнопки конференц-связи доступны, вы можете создать конференцию. Если кнопки недоступны, это значит, что конференц-залам не назначены имена. См. раздел [Назначение имен конференц-залов](#) на стр. 63.

### Процедура

1. Нажмите кнопку **1** или **2**.

Если конференц-зал используется, значки BLF в окне показывают состояние делегата. Если зал не используется, отображается пустое окно.



2. Чтобы создать конференцию, в поле **Описание конференц-вызова** введите тему конференции.

Тема отображается только в этом поле.

3. В поле **Организатор конференции** введите имя пользователя, запросившего конференцию.

Имя отображается при просмотре текущих конференций в системе на панели справочника.

4. Укажите участников конференции.
  - а. Щелкните **Добавить пользователей**.
  - б. Выберите пользователей в списке справочника.

- в. Если вы добавили пользователя по ошибке, щелкните правой кнопкой значок BLF пользователя и выберите **Удалить**.
5. Пригласить пользователей в конференцию можно одним из следующих способов:
- **Автоматическое приглашение.** Для автоматического приглашения пользователей с помощью системы голосовой почты нажмите **Пригласить пользователей**. Значки BLF выделяются желтой рамкой. Каждый пользователь получает пригласительный вызов. Сервер голосовой почты приглашает пользователей группами до 5 человек в зависимости от доступных подключений. Ответившие пользователи приглашаются в конференцию. Значки конференции автоматически меняются, указывая на ответ пользователя. Пользователь может ответить одним из следующих способов:  
Этот вариант доступен только в системах с Voicemail Pro.
    - нажав **1**, чтобы принять приглашение;
    - нажав **2**, чтобы отклонить приглашение;
    - нажав **3**, чтобы сообщить о недоступности.
  - **Приглашение вручную.** Чтобы пригласить пользователей вручную, щелкните правой кнопкой имя каждого пользователя и выберите **Вызов**.
    - Если пользователь принял приглашение, нажмите **Добавление к конференц-вызову 1** или **Добавление к конференц-вызову 2** в меню **Действия**.
    - Если пользователь недоступен или отклонил приглашение и вызов, щелкните правой кнопкой значок BLF, чтобы изменить состояние пользователя соответственно и записать ответ делегата.
6. Во время конференции можно добавить дополнительных пользователей с помощью команды **Добавление к конференц-вызову 1** или **Добавление к конференц-вызову 2**.
- Вы можете добавить пользователя в комнату для конференц-связи, перетаскив его значок BLF в окно конференции. Можно использовать значки BLF, представляющие как внутренние, так и внешние номера.

#### Дополнительные ссылки

[Использование элементов управления конференц-залом](#) на стр. 40

---

## Изменение вида конференц-зала

### Процедура

1. Щелкните правой кнопкой окно Конференц-зал.
2. Во всплывающем окне выберите **Просмотреть**.

Доступные виды:

- Крупные значки
- Мелкие значки
- Список значков

- Сведения

#### Дополнительные ссылки

[Использование элементов управления конференц-залом](#) на стр. 40

---

## Изменение расположения значков комнаты для конференц-связи

### Процедура

1. Щелкните правой кнопкой в окне Комната для конференц-связи.
2. Во всплывающем окне выберите **Упорядочить**.

Доступные варианты:

- Имя
- Номер
- Состояние

#### Дополнительные ссылки

[Использование элементов управления конференц-залом](#) на стр. 40

---

## Изменение состояния пользователя

### Процедура

1. Щелкните правой кнопкой панель BLF пользователя.
2. Выберите **Изменение состояния**.
3. Выберите нужное состояние.

#### Дополнительные ссылки

[Использование элементов управления конференц-залом](#) на стр. 40

# Глава 5. Использование справочника

В справочнике показаны контакты для вызовов.

## Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 44

[Изменение свойств записи справочника](#) на стр. 46

[Добавление и изменение записей локального справочника](#) на стр. 48

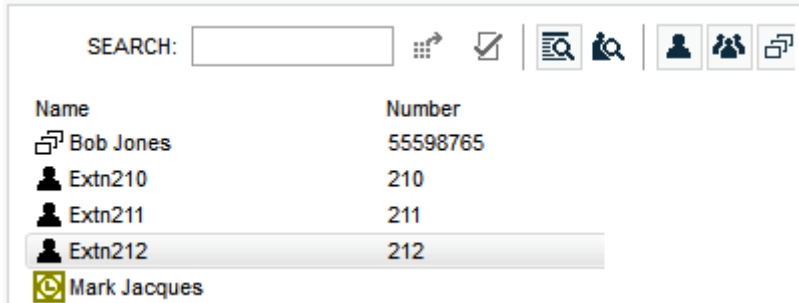
[Изменение состояния групп схожих операторов](#) на стр. 48

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 49

---

## Использование справочника

На правой панели консоли обычно отображается справочник имен и номеров телефонов. Здесь могут быть показаны записи справочника телефонной системы, локального справочника консоли и контакты из Outlook.



Справочник телефонной системы автоматически обновляется каждые 30 минут. Обновление справочника также происходит при ручном поиске в справочнике (не чаще, чем через каждые 5 минут).

### Элементы управления справочником

С помощью этих элементов управления можно выбрать, какая информация будет отображаться на панели справочника.

	<b>Вызов к выбранной записи справочника:</b> совершить вызов по номеру/имени в выбранной записи справочника.
	<b>Редактировать выбранную запись:</b> изменить свойства записи справочника. Отображаемое меню настроек зависит от типа записи.

*Таблица продолжается...*

	<b>Просмотр элементов справочника:</b> переключиться между просмотром сведений о выбранном контакте/конференции или другой информации и просмотром справочника.
	<b>Просмотр активных конференц-вызовов:</b> использование панели справочника для просмотра конференций, проводимых в телефонной системе.
	<b>Показать/скрыть пользователей:</b> показать или скрыть пользователей телефонной системы в отображаемом списке контактов справочника.
	<b>Показать/скрыть группы:</b> показать или скрыть группы телефонной системы в отображаемом списке контактов справочника.
	<b>Показать/скрыть контакты в справочнике:</b> показать или скрыть другие контакты в отображаемом списке контактов справочника.

## Значки справочника

Эти значки указывают тип каждого контакта в справочнике.

	<b>Пользователь:</b> пользователь телефонной системы.
	<b>Группа схожих операторов:</b> группа схожих операторов в телефонной системе.
	<b>Справочник:</b> запись в справочнике телефонной системы или локальном справочнике консоли.
	<b>Контакт Outlook:</b> контакт из приложения Microsoft Outlook, запущенного на компьютере с консолью.

## Сведения о записи справочника

Если поиск возвращает совпадение только с одной записью или вы дважды щелкаете определенную запись, в справочнике отображаются сведения об этой записи. Отображаемую информацию можно выбрать в настройках консоли.

Property	Value
Name:	Anne Webb
Number:	209
Busy Status:	Idle
Do Not Disturb Status:	Off
Login Status:	Logged In
Group Status:	
Main	Out of Group
Sales	In Group
CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Чтобы вернуться к полному списку справочника, удалите текст в поле поиска. Или выберите **Справочник > Новый** (Ctrl+S).

## Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 44




---

# Изменение свойств записи справочника

## Об этой задаче

В окне Свойства записи справочника можно изменить свойства выбранной записи.


Все записи справочника имеют свой значок, который указывает на тип записи.

-  обозначает пользователя.
-  обозначает запись справочника.
-  обозначает группу схожих операторов.

## \* Примечание:

На консоли отображаются настройки, заданные на момент выбора пользователя или группы. Если настройки затем изменяются другим способом, например с телефона пользователя, эти изменения отобразятся только после закрытия и повторного открытия консоли.

## Процедура

1. Щелкните запись в справочнике.
2. Щелкните .
3. Дважды щелкните запись справочника, чтобы просмотреть свойства на панели.
4. Дважды щелкните свойство, чтобы посмотреть подробности. Тип формы зависит от того, находится номер в справочнике телефонной системы или локальном справочнике консоли.
  - В форме Свойства записи справочника отображаются имена и номера из телефонной системы. Они используются для исходящего набора номеров и сопоставления имен с номерами входящих вызовов. Получить доступ к записям справочника телефонной системы могут все пользователи с помощью соответствующих функций на своих телефонах. Для номера из справочника телефонной системы используются только поля **Имя.** и **Тел. номер.** Значения в этих полях невозможно изменить с помощью консоли.

**Directory Entry Properties** [X]

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- В окне Редактирование записи в локальном справочнике SoftConsole IP Office показан локальный справочник консоли, используемый для исходящего набора номеров и сопоставления имен с номерами входящих вызовов. Если имя присутствует как в справочнике телефонной системы, так и в локальном справочнике консоли, используется имя из справочника консоли.

**Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry** [X]

Name:

Number:

Script File:  Browse for Script File...

Media File:  Browse for Media File...

OK Cancel Help

### Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 44

---

## Добавление и изменение записей локального справочника

### Об этой задаче

На вкладке **Входящие** можно создавать записи и изменять свойства существующих записей локального справочника.

### Процедура

1. Щелкните .
2. Откройте вкладку **Входящие** или выберите **Инструменты > Параметры > Входящие**.
3. Чтобы добавить новую запись, нажмите **Прибавить**.
4. Чтобы изменить существующую запись, выберите запись и нажмите **Правка**.
5. В поле **Имя** введите или измените имя, которое хотите связать с записью.
6. В поле **Номер** введите номер телефона, который будет набран при выборе записи в справочнике. Этот номер также будет сопоставляться с номерами входящих вызовов.
7. В поле **Файл сценария** введите или выберите имя файла сценария (.txt или .rtf), которое будет связано с записью в справочнике. Если номер входящего вызова совпадет с номером в справочнике, сценарий отобразится на панели справочника.
8. В поле **Медиафайл** введите или выберите имя медиафайла (.wav), которое будет связано с записью в справочнике. Если номер входящего вызова совпадет с номером в справочнике, файл будет воспроизводиться компьютером консоли.

### Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 44

---

## Изменение состояния групп схожих операторов



### Об этой задаче

Для группы схожих операторов можно задать два состояния: **Работает** и **Не работает**.

#### **Примечание:**

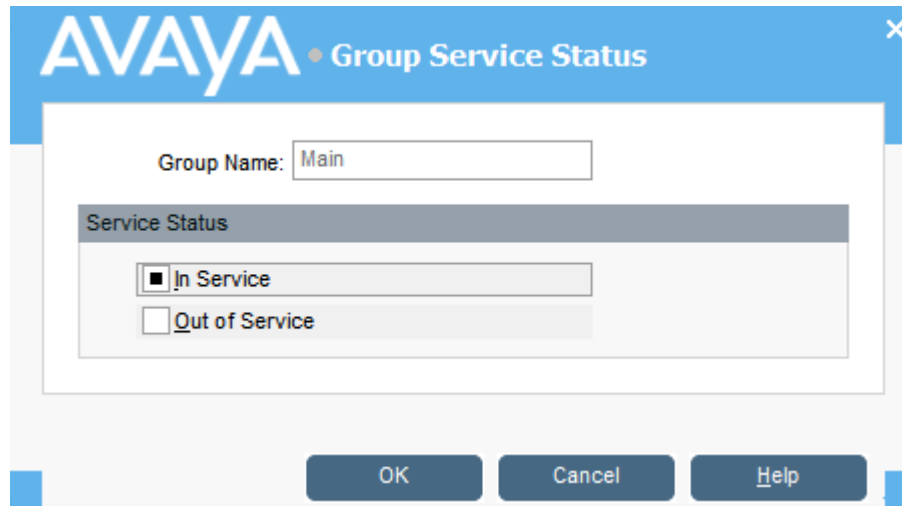
На консоли отображаются настройки, заданные на момент выбора пользователя или группы. Если настройки затем изменяются другим способом, например с телефона пользователя, эти изменения отобразятся только после закрытия и повторного открытия консоли.

### Процедура

1. Щелкните  на панели Справочник.
2. Щелкните .



Состояние группы схожих операторов можно изменить в зависимости от настроек телефонной системы. Если группа поиска находится в состоянии **Не работает**, вызовы переводятся на другой номер или на голосовую почту. Возможность использовать эту функцию по умолчанию отключена. Третий вариант состояния — **Ночная служба** — устанавливается либо автоматически в зависимости от настроек времени, либо путем использования специального режима набора номера.





#### Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 44

## Изменение состояние пользователя

Вы можете изменить состояние пользователя в справочнике.

#### Процедура

1. Щелкните  на панели **Справочник**.
2. Щелкните .
3. Для пользователя можно изменить следующие параметры:

Параметр	Описание
<b>Не беспокоить</b>	Показывает, находится ли пользователь в состоянии «Не беспокоить».
<b>Запрет исходящих вызовов</b>	Пользователь не может совершать исходящие вызовы.
<b>Переадресация</b>	Показывает настройки переадресации.
<b>Статус группы поиска</b>	Список групп схожих операторов, в которых состоит пользователь. Если напротив группы установлен флажок, пользователь состоит в ней.

**Directory Entry Properties**

User Name:  
Extn702

Extension:  
702

Full Name:  
Extn702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

#### Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 44

[Изменение статуса переадресации пользователя](#) на стр. 50

[Настройка мобильного дублирования](#) на стр. 52

[Режим Следуй за мной](#) на стр. 52

[Режим безусловной переадресации](#) на стр. 54

[Режим переадресации при занятости/при отсутствии ответа](#) на стр. 55

---

## Изменение статуса переадресации пользователя

### Об этой задаче

Вы можете просматривать и изменять статус переадресации пользователя. Входящие вызовы можно перенаправлять на номер внутреннего или внешнего телефона. Введите целевой номер телефона и выберите переадресацию для всех или только внешних вызовов.

Существуют четыре типа переадресации:

- Следуй за мной
- Безусловная переадресация
- Переадресация при занятости
- Переадресация при отсутствии ответа



Если используются кнопки представлений вызовов, параметр «Переадресация при занятости» применяется, только если все эти кнопки заняты.

Введите целевой номер телефона и выберите переадресацию для всех или только внешних вызовов.

**\* Примечание:**

На консоли отображаются настройки, заданные на момент выбора пользователя или группы. Если настройки затем изменяются другим способом, например с телефона пользователя, эти изменения отобразятся только после закрытия и повторного открытия консоли.

**Процедура**

1. Щелкните  на панели **Справочник**.
2. Щелкните .
3. Щелкните **Переадресация**.

4. Введите целевые номера телефонов в соответствующих полях.  
Вы можете выбрать номера из списка в справочнике. Введите внутренний номер в качестве целевого назначения для режима «Следуй за мной». Для некоторых параметров переадресации требуется настройка системы телефона. Например, пользователю может быть запрещено совершать исходящие вызовы. Для получения дополнительных сведений обратитесь к системному администратору.
5. Щелкните правой кнопкой мыши в поле номера.
6. Выберите нужный номер из списка.
7. Щелкните **Прибавить**.

## Дополнительные ссылки

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 49

---

## Настройка мобильного дублирования

Если в системе включено дублирование, все входящие вызовы поступают на внутренний номер и внешний дублированный номер. Например, вызов поступает на внутренний номер и на мобильный телефон пользователя. Его можно принять как с внутреннего, так и с мобильного телефона. Обратитесь к системному администратору. Мобильное дублирование — это лицензированная функция.

### Об этой задаче

Если выбраны функции переадресации, будут звонить и внутренний, и внешний телефон, на который переадресовываются вызовы.



Если используются коды учетной записи, пользователь не может ввести код, отвечая на вызов на внешнем телефоне.

Если выбрана функция Do Not Disturb , абоненты, выполняющие вызов на внутренний номер, будут слышать сигнал «Занято». Внешний телефон пользователя звонить не будет. Если вызывающий абонент внесен в список исключений для состояния «Не беспокоить», звонит только внутренний телефон. Пользователи не могут добавлять номера в этот список. Обратитесь к системному администратору.

Если выбран параметр Follow Me , будет звонить только внутренний телефон, на который переадресовываются вызовы. Внешний телефон звонить не будет.

Если настройки изменяются другим способом, например с помощью другого приложения или через телефон пользователя, указанные в консоли значения не обновляются автоматически. Значения, указанные в каталоге консоли, были установлены на момент выбора пользователя или группы.

### Процедура

1. Щелкните  на панели **Справочник**.
2. Щелкните .
3. Щелкните **Переадресация**.
4. Выберите **Мобильное дублирование**.
5. В поле **Мобильное дублирование** введите номер телефона, который будет дублировать внутренний номер пользователя. Номер телефона вводится без пробелов.
6. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

## Дополнительные ссылки

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 49

---

## Режим Следуй за мной

Если выбран режим переадресации Следуй за мной, система перенаправляет все вызовы на назначенный внутренний номер. Эта функция позволяет временно

перенаправлять вызовы, когда вы недоступны на одном внутреннем номере, но доступны на другом. В качестве целевого назначения необходимо указать внутренний номер.

Функция Следуй за мной работает следующим образом:

- Вы сможете совершать вызовы с основного внутреннего номера. На основной внутренний номер можно принимать вызовы только с целевого внутреннего номера «Следуй за мной».
- Любой быстрый набор, связанный с вашим основным внутренним номером, не означает, что вызовы переадресовываются на другой номер.
- Если вы создали сообщение об отсутствии, оно отображается вызывающим абонентам. Если сообщение об отсутствии действует и на целевом внутреннем номере, оно не будет отображаться, так как приоритетным является сообщение на основном номере.

### Настройки переадресации влияют на режим «Следуй за мной»

На работу функции «Следуй за мной» влияют следующие параметры переадресации:

<b>Безусловная переадресация</b>	Параметр игнорируется.
<b>Переадресация при занятости</b>	Если целевой внутренний номер занят, вызов переадресовывается на номер, определенный параметром «Переадресация при занятости». Если ответа нет и на этом номере, вызов переводится на голосовую почту, если она доступна.
<b>Переадресация при отсутствии ответа</b>	Если целевой внутренний номер не отвечает, параметр «Переадресация при отсутствии ответа» игнорируется и вызов переводится на голосовую почту, если она доступна.

### Сценарии

Анна Уэбб (внутренний номер 206) переадресовывает все вызовы на внутренний номер 207 с помощью функции «Следуй за мной». Анне поступает входящий вызов. В зависимости от настройки внутреннего номера 207 происходит следующее:

Сценарий	Переадресация при занятости/отсутствии ответа	Переадресация не выполняется
Номер 207 занят.	Вызов переводится на внутренний номер Анны, заданный параметром «Переадресация при занятости».	Вызов переводится на голосовую почту Анны.
Номер 207 не отвечает.	Вызов переводится на голосовую почту Анны.	Вызов переводится на голосовую почту Анны.

### Дополнительные ссылки

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 49

## Режим безусловной переадресации

Когда вы включаете функцию «Безусловная переадресация» и вводите целевой номер, система перенаправляет все вызовы на внутренний или внешний номер (если он доступен). Чтобы узнать о возможности переадресации на внешний номер, обратитесь к системному администратору.

Безусловная переадресация работает следующим образом:

- Вы можете совершать исходящие вызовы с внутреннего номера. Когда все вызовы переадресовываются, вы можете принимать вызовы только с целевого номера.
- Если вы создали сообщение об отсутствии, оно отображается вызывающему абоненту. Если сообщение об отсутствии действует и на целевом внутреннем номере, оно не будет отображаться, так как приоритетным является сообщение на основном номере.

### Настройки переадресации влияют на режим безусловной переадресации

На работу функции «Безусловная переадресация» влияют следующие параметры переадресации:

<b>Следуй за мной</b>	Переопределяет настройку безусловной переадресации.
<b>Переадресация вызовов для группы схожих операторов</b>	Применяется только к группам схожих операторов, для которых задан последовательный или круговой режим звонка. Обратитесь к системному администратору. Включает в себя внутренние вызовы для группы схожих операторов независимо от настройки <b>переадресации внутренних вызовов</b> .
<b>Переадресация при занятости</b>	Недоступно.
<b>Переадресация при отсутствии ответа</b>	Недоступно.

### Сценарии

Безусловная переадресация	Переадресация вызовов для группы схожих операторов	Переадресация внутренних вызовов	Поведение
Да	Да	Да	Все вызовы перенаправляются на целевой номер для безусловной переадресации.
Да	Да	Нет	Внешние вызовы и вызовы для группы схожих операторов, поступающие на ваш внутренний номер, перенаправляются на целевой номер для безусловной переадресации.

Таблица продолжается...

Безусловная переадресация	Переадресация вызовов для группы схожих операторов	Переадресация внутренних вызовов	Поведение
Да	Нет	Нет	Внешние вызовы перенаправляются на целевой номер. Внутренние вызовы, включая вызовы для группы схожих операторов, представляются на вашем внутреннем номере.

### Дополнительные ссылки

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 49

## Режим переадресации при занятости/при отсутствии ответа

Если выбрана переадресация при занятости/при отсутствии ответа, вызовы перенаправляются на номер, указанный в поле **Переадресация при занятости/при отсутствии ответа**. Этот же номер используется для переадресации вызовов, если ваш внутренний номер занят или не отвечает.

Переадресация при занятости/при отсутствии ответа работает следующим образом:

- Когда функция «Переадресация при занятости» выбирается впервые, автоматически включается функция «Переадресация внутренних вызовов». Если функции «Переадресация внутренних вызовов» и «Переадресация при занятости» затем отключаются, то при следующем выборе функции «Переадресация при отсутствии ответа» функция «Переадресация внутренних вызовов» не включается автоматически.
- Если у вас задано сообщение об отсутствии, оно отображается вызывающим абонентам, когда выбрана функция «Переадресация при занятости/при отсутствии ответа». Если сообщение об отсутствии действует и на целевом внутреннем номере, оно не будет отображаться, так как приоритетным является сообщение на основном номере.

### Сценарии

Переадресация при занятости	Переадресация при отсутствии ответа	Переадресация внутренних вызовов	Поведение
Да	Нет	Нет	Внешние вызовы переадресовываются на указанный номер, если ваш внутренний номер занят. Внутренние вызовы передаются на голосовую почту, если она доступна.
Да	Нет	Да	Все вызовы переадресовываются на указанный номер, если ваш внутренний номер занят.

*Таблица продолжается...*

Переадресация при занятости	Переадресация при отсутствии ответа	Переадресация внутренних вызовов	Поведение
Нет	Да	Нет	Внешние вызовы переадресовываются на указанный номер, если ваш внутренний номер не отвечает. Внутренние вызовы передаются на голосовую почту, если она доступна.
Нет	Да	Да	Все вызовы переадресовываются на указанный номер, если ваш внутренний номер не отвечает.
Да	Да	Нет	Внешние вызовы переадресовываются на указанный номер, если ваш внутренний номер не отвечает или занят. Внутренние вызовы передаются на голосовую почту, если она доступна.
Да	Да	Да	Все вызовы переадресовываются на указанный номер, если ваш внутренний номер не отвечает или занят.

**Дополнительные ссылки**

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 49



# Глава 6. Использование истории вызовов

В этом разделе рассматривается использование представления истории вызовов на консоли. История вызовов хранится на локальном компьютере, на котором запускается приложение. Поэтому история отличается от журнала вызовов, хранящегося на телефоне, который вы используете вместе с консолью.

Следует учесть, что сведения о вызове автоматически удаляются из истории вызовов через определенное количество дней. См. раздел [Общие настройки консоли](#) на стр. 75.

## Дополнительные ссылки

[Просмотр журнала вызовов](#) на стр. 57

[Выполнение вызова с панели журнала вызовов](#) на стр. 57

[Очистка истории вызовов](#) на стр. 58

---

## Просмотр журнала вызовов

### Процедура

Щелкните **Просмотреть > Журнал**.

Данные **История вызовов** заменяют панели BLF и «Вызовы на удержании».

## Дополнительные ссылки

[Использование истории вызовов](#) на стр. 57

---

## Выполнение вызова с панели журнала вызовов

### Процедура

Дважды щелкните номер телефона, указанный в журнале вызовов.

## Дополнительные ссылки

[Использование истории вызовов](#) на стр. 57

## Очистка истории вызовов

### Об этой задаче

Сведения о вызове автоматически удаляются из истории вызовов через определенное количество дней. Этот период устанавливается с помощью настройки **Срок хранения истории звонков (дни)** на консоли, см. раздел [Общие настройки консоли](#) на стр. 75.

Однако при необходимости вы можете вручную удалить вызовы с одной или со всех вкладок. Для этого сделайте следующее:

### Процедура

1. Щелкните историю вызовов правой кнопкой.
2. Чтобы удалить все вызовы с текущей вкладки, выберите **Очистить**.
3. Чтобы удалить все вызовы со всех вкладок, выберите **Сброс для всех закладок**.


### Дополнительные ссылки

[Использование истории вызовов](#) на стр. 57

# Глава 7. Настройка приложения консоли

В этом разделе описаны различные элементы управления для настройки внешнего вида и работы приложения.

## Параметры консоли

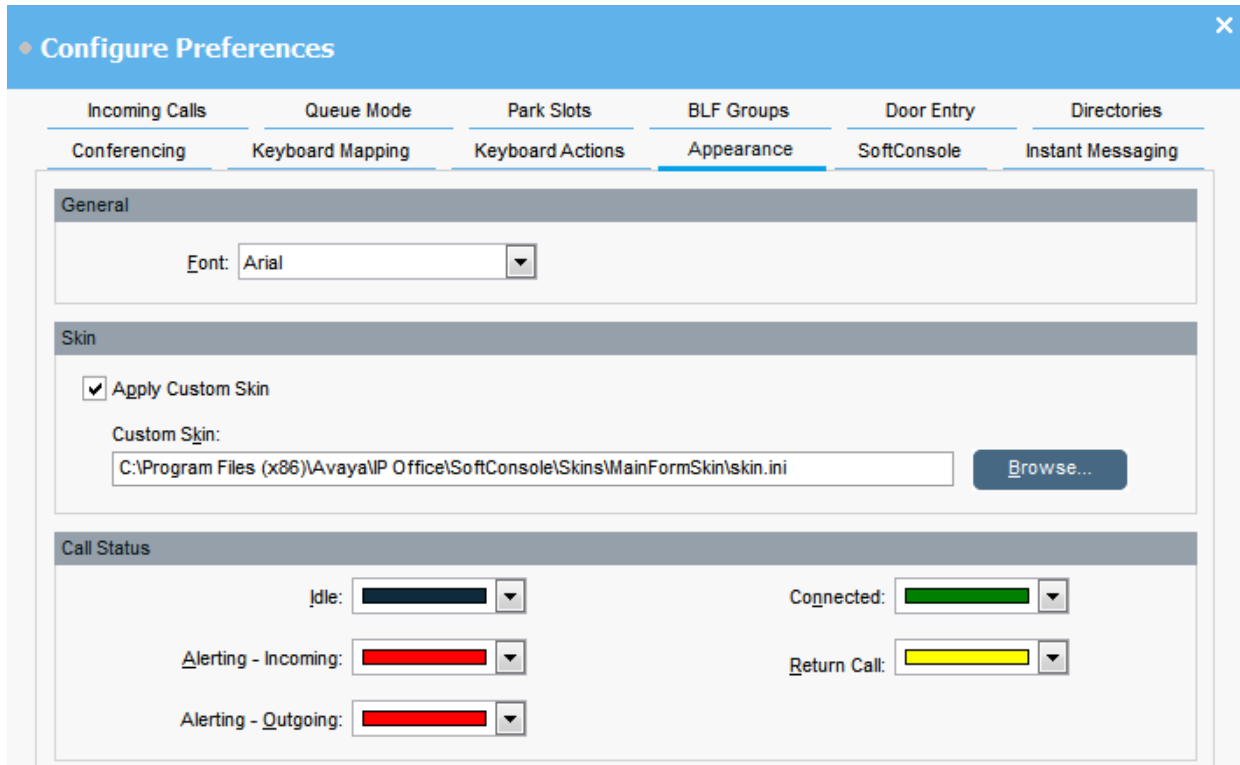
Чтобы настроить или изменить параметры консоли, щелкните  **Параметры** и выберите соответствующие вкладки.

Вкладка	Описание
Индикация	Изменение общего вида приложения консоли. Например, можно изменить шрифт и цвета индикации состояния вызова.
Группы BLF	Создание, изменение, удаление групп Busy Lamp Field (BLF), изменение порядка групп.
Конференц-связь	Позволяет указать имена конференц-залов.
Каталоги	Позволяет определить, будет ли информация о справочнике содержаться на панели справочника или в свойствах отдельных записей.
Разблокирование двери	Позволяет указать имена дверей. Управлять дверьми с помощью консоли можно только после назначения имен дверей.
Входящие	При желании можно указать имя, которое будет сопоставляться со входящим вызовом. При совпадении номеров во время вызова будет воспроизводиться определенный сценарий или медиафайл.
Действия на клавиатуре	Настройка действий по умолчанию, выполняемых при вводе текста или номера.
Таблица соответствия клавиш	Просмотр и изменение сочетаний клавиш.
Слот парковки	Позволяет определить доступные слоты и идентификаторы, связанные с каждой кнопкой.
Режим очереди	Настройка и мониторинг до восьми очередей для групп вызовов.
SoftConsole	Позволяет настроить режим сохранения изменений, вносимых в макет окна, и определить поведение консоли при закрытии окна.
Обмен мгновенными сообщениями	Включение поддержки обмена мгновенными сообщениями.

## Настройка внешнего вида консоли

### Об этой задаче

Вы можете изменить общий внешний вид приложения консоли. Например, можно изменить шрифт и цвета индикации состояния вызова.



### Предварительные требования

Если вы хотите использовать персональную оболочку, необходимо загрузить файл оболочки.

### Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Индикация**.
3. **(Необязательно)** Выберите новый шрифт в раскрывающемся меню **Шрифт**.
4. **(Необязательно)** Если вы хотите использовать свою оболочку, установите флажок **Применить пользовательскую оболочку**.

Оболочка — это набор файлов, определяющий общий внешний вид приложения. По умолчанию дополнительные оболочки отсутствуют.

Нажмите **Обзор** и добавьте файл оболочки.

5. **(Необязательно)** Измените цвета состояния вызовов.

Для каждого состояния можно выбрать свой цвет. Эти цвета отображаются на краю панели сведений о вызове. Доступны следующие состояния вызовов:

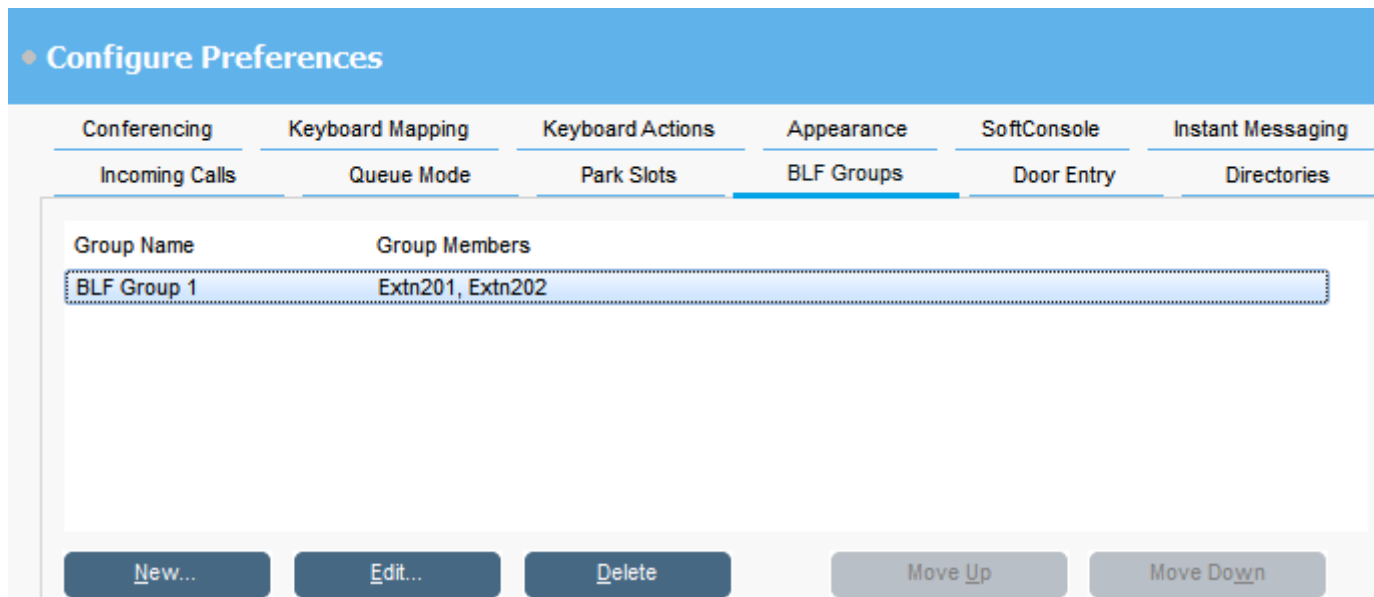
- **Простой**

- Оповещение — входящий
- Оповещение — исходящий
- Подключено
- Возвращенный вызов

## Работа с группами BLF

### Об этой задаче

Значки Busy Lamp Field (BLF) показывают состояние пользователей и позволяют выполнить быстрый набор номера. Вы можете добавлять значки для других номеров, которые будут использоваться для быстрого набора. Значки BLF можно группировать на вкладках с различными именами.



### Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Группы BLF**.  
В меню показаны имя каждой группы и ее элементы.
3. Чтобы создать группу BLF:
  - а. Щелкните **Создать**.  
Можно также щелкнуть правой кнопкой пустую область на панели BLF и выбрать **Создать > Группы BLF**.
  - б. Введите уникальное имя в поле **Имя группы BLF**.
  - в. Выберите нужные элементы в поле **Участники, не входящие в группу BLF**.  
Чтобы выбрать несколько элементов одновременно, удерживайте при этом клавишу **Ctrl**.

- г. Нажмите **Прибавить**, чтобы добавить выбранные элементы.
- д. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

Новая группа BLF находится в конце списка.

4. Чтобы изменить выбранную группу BLF:
  - а. Щелкните **Правка**.
  - б. Добавьте или удалите элементы группы по необходимости.
  - в. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.
5. Чтобы удалить выбранную группу BLF, нажмите **Удалить**.
6. Чтобы изменить положение групп BLF в списке:
  - а. Выберите группу, которую необходимо переместить.
  - б. Нажмите **Переместить вверх** или **Переместить вниз** по необходимости.

---

## Изменение вида панели BLF

### Процедура

1. Щелкните панель BLF правой кнопкой и выберите **Просмотреть**.
2. Выберите вид.

Выбор	Описание
<b>Ctrl + Alt + G</b>	Крупные значки
<b>Ctrl + Alt + S</b>	Мелкие значки
<b>Ctrl + Alt + I</b>	Список значков
<b>Ctrl + Alt + D</b>	Сведения

3. Чтобы изменить расположение значков, щелкните панель BLF правой кнопкой и выберите **Упорядочить**.
4. Выберите способ расположения значков.

Выбор	Описание
<b>Ctrl + Alt + N</b>	Порядок по имени
<b>Ctrl + Alt + M</b>	Порядок по номеру
<b>Ctrl + Alt + U</b>	Порядок по состоянию

5. Чтобы мелкие или крупные значки сообщений располагались по горизонтали, нажмите **Ctrl + Alt + H**.
6. Чтобы мелкие или крупные значки сообщений располагались по вертикали, нажмите **Ctrl + Alt + V**.

---

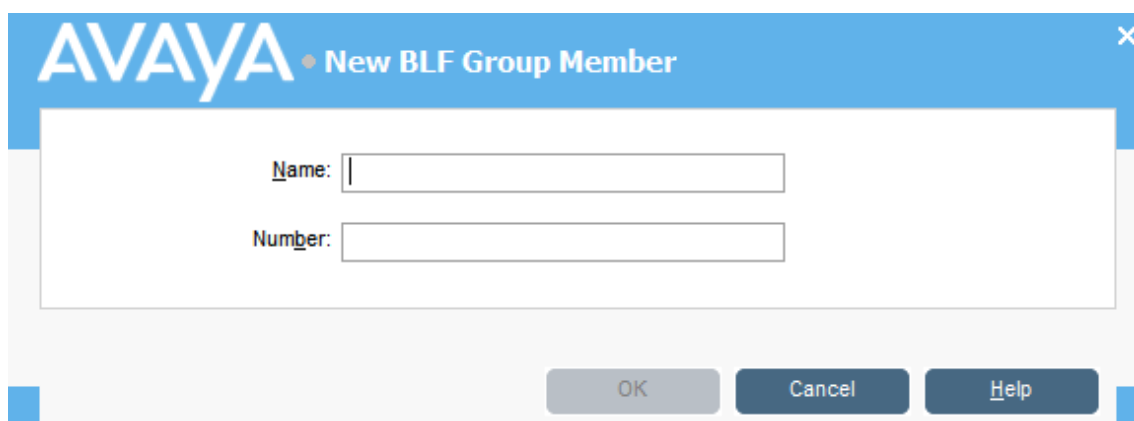
## Добавление участников в группу BLF

### Об этой задаче

Вы можете добавлять участников в группу BLF с панели BLF в главном окне.

### Процедура

1. Вот как добавить участника в группу BLF:
  - Щелкните правой кнопкой панель BLF, выберите **Создать** и нажмите **Участник группы BLF**.
  - Нажмите клавиши **Ctrl + Alt + B**.
  - Дважды щелкните панель BLF.



2. В полях **Имя**. и **Номер** укажите имя и номер телефона нового участника.
3. Нажмите **ОК**, чтобы вернуться на панель BLF.

---

## Назначение имен конференц-залов

### Об этой задаче

Назначьте имена для двух конференц-залов, которые поддерживаются консолью. Эти имена будут отображаться на дисплеях телефонов внутренних пользователей.

#### ! Важно:

Функции конференц-залов недоступны, пока им не присвоены имена.

### Configure Preferences

Incoming Calls	Queue Mode	Park Slots	BLF Groups	Door Entry	Directories
<b>Conferencing</b>	Keyboard Mapping	Keyboard Actions	Appearance	SoftConsole	Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

Conference Room 2

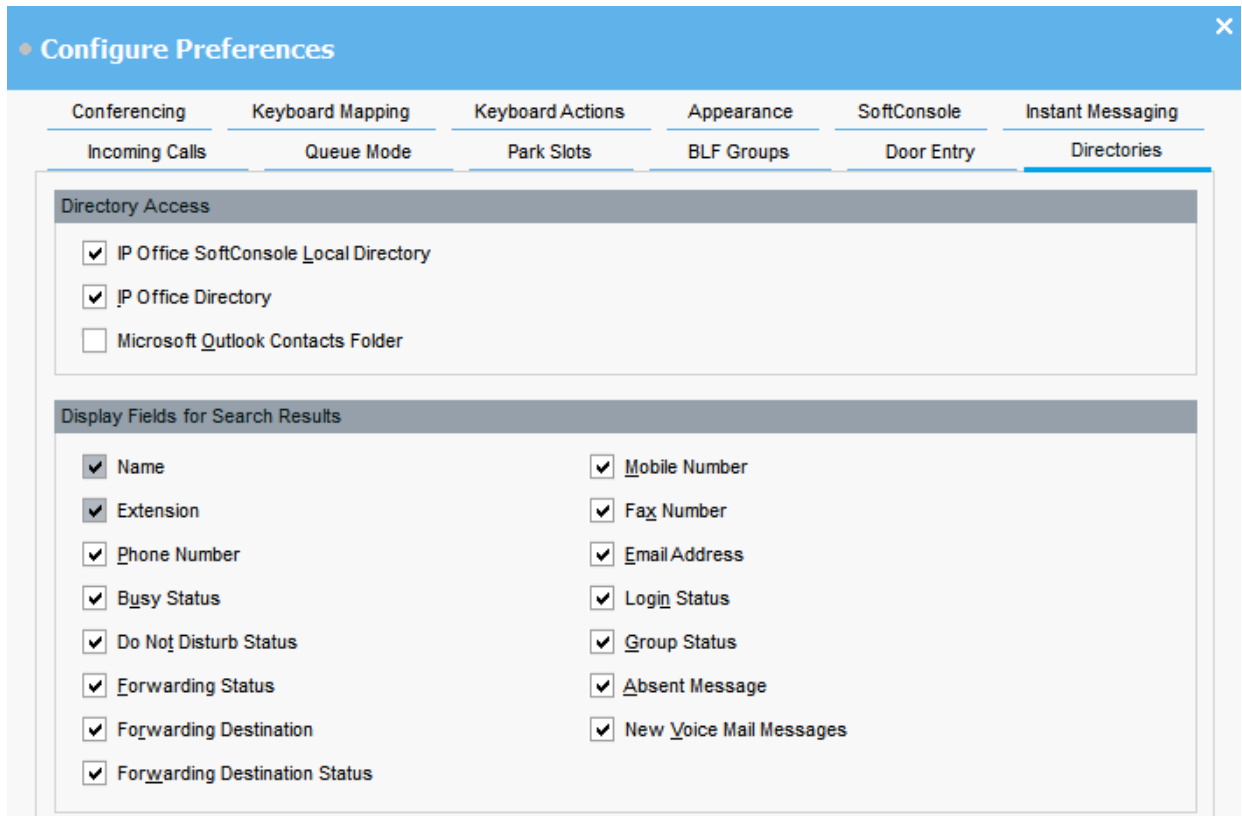
Name:

### Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Конференц-связь**
3. Введите уникальное имя для каждой комнаты.  
Каждое имя может содержать до 10 символов.



## Настройка отображения справочников



### Доступ к справочникам

В таблице ниже приведены варианты расположения абонентских номеров, отличных от имен пользователей и групп.

Вариант	Описание
<b>Локальный справочник SoftConsole IP Office</b>	Показывает записи справочника, хранящиеся локально в приложении консоли.
<b>Справочник IP Office</b>	Показывает записи системного телефонного справочника, хранящиеся в телефонной системе.
<b>Папка контактов Microsoft Outlook</b>	Этот вариант показывает записи адресной книги из Outlook, которые можно добавить в справочник. * <b>Примечание:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• На компьютере должно быть запущено приложение Outlook.</li> <li>• Необходимо запустить Outlook с правами администратора.</li> </ul>

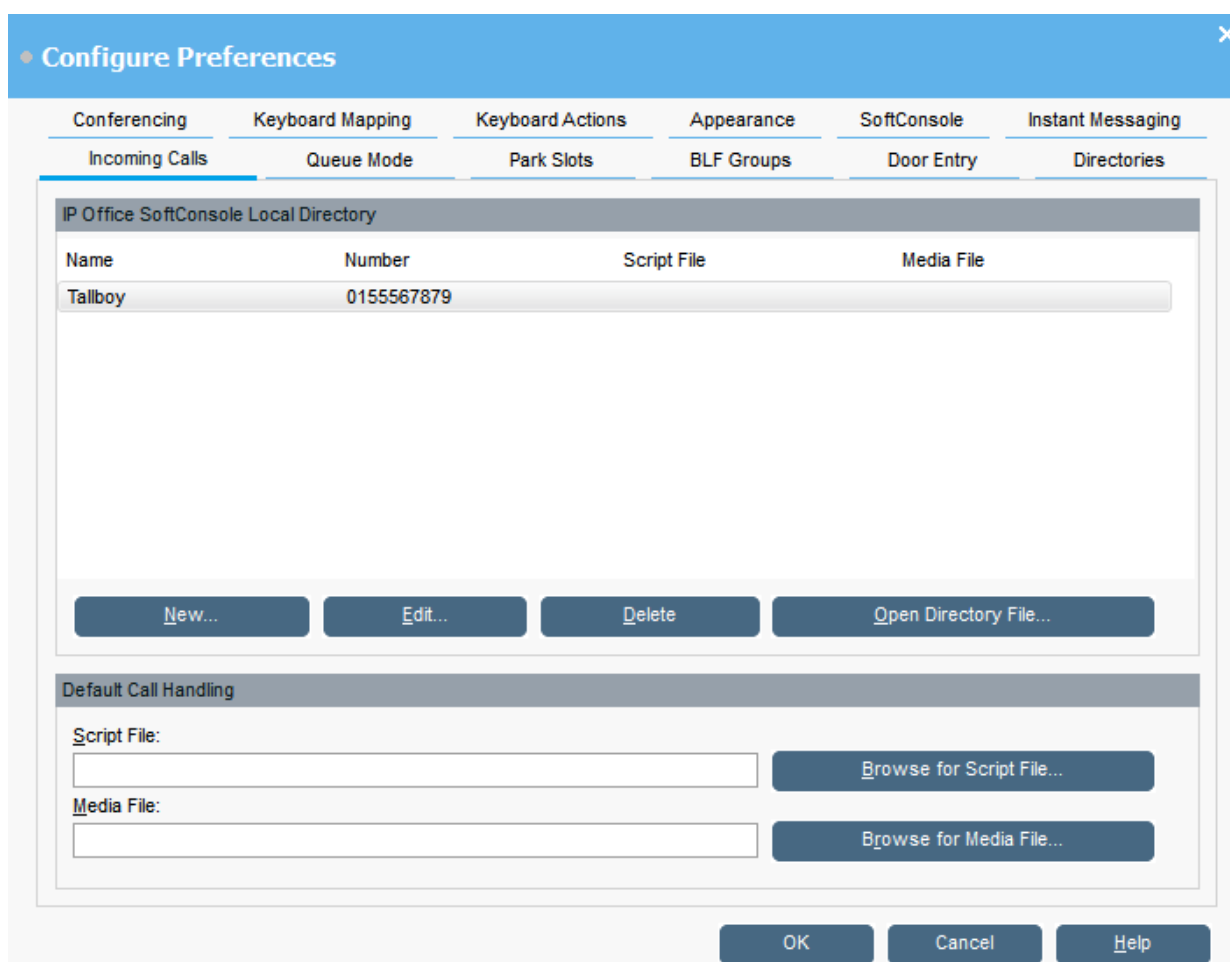
### Поля результатов поиска в справочнике

Когда поиск в справочнике обнаруживает совпадение с отдельной записью, на панели справочника отображаются сведения об этой записи.

## Настройка записей локального справочника консоли

На вкладке **Входящие** можно выбрать, какие имена и номера будут показаны в локальном справочнике консоли на панели справочника. Номера из справочника можно использовать для выполнения исходящих вызовов. Каждый номер можно связать с именем, которое будет сопоставляться с номерами входящих вызовов.

Можно настроить справочник так, чтобы при совпадении номеров во время вызова воспроизводился определенный сценарий или медиафайл. Для обработки вызовов по умолчанию можно добавить стандартный файл сценария или звуковой файл. Эти настройки применяются, если при входящем вызове отсутствует совпадение с номером, для которого задан собственный файл сценария или звуковой файл.



### Локальный справочник SoftConsole IP Office:

В таблице ниже описаны поля локального справочника контактов, хранящихся в приложении консоли.

Имя поля	Описание
<b>Имя.</b>	Имя контакта.
<b>Номер</b>	Номер телефона, набираемый при выборе записи справочника. Этот номер также используется для сопоставления с номерами входящих вызовов.

*Таблица продолжается...*

Имя поля	Описание
<b>Файл сценария</b>	С записью справочника можно связать определенный сценарий. При совпадении номера входящего вызова с абонентским номером сценарий отображается на панели справочника. Файл сценария может быть в формате TXT или RTF.
<b>Медиафайл</b>	С записью справочника можно связать определенный звуковой файл. Если номер входящего вызова совпадает с абонентским номером, файл воспроизводится на компьютере, на котором установлена консоль. Звуковой файл должен быть в формате WAV.

Кнопка	Описание
<b>Создать</b>	Добавить запись справочника.
<b>Правка</b>	Редактировать выбранную запись.
<b>Удалить</b>	Удалить выбранную запись.
<b>Открыть файл справочника</b>	Позволяет изменить файл, используемый для хранения записей локального справочника консоли. Записи в выбранном файле затем отображаются на панели справочника.

### Обработка вызовов по умолчанию:

При помощи этих полей можно связать файл сценария или медиафайл с вызовами, для которых не задан свой сценарий или звуковой файл в справочнике.

Имя поля	Описание
<b>Файл сценария</b>	С записью справочника можно связать определенный сценарий. При совпадении номера входящего вызова с абонентским номером сценарий отображается на панели справочника. Файл сценария может быть в формате TXT или RTF.
<b>Медиафайл</b>	С записью справочника можно связать определенный звуковой файл. Если номер входящего вызова совпадает с абонентским номером, файл воспроизводится на компьютере, на котором установлена консоль. Звуковой файл должен быть в формате WAV.

---

## Указание имен дверей

### Об этой задаче

Чтобы с помощью консоли управлять дверьми, прикрепленными к телефонной системе, необходимо указать имена дверей.

Configure Preferences

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Door 1

Name:

Entry Code:

Door 2

Name:

Entry Code:

## Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Разблокирование двери**.
3. В поле **Имя**, введите имя, которое будет использоваться для двери.

Например, для двери погрузочной площадки можно указать имя *Погрузочная площадка*.

Поле **Входной код** для каждого имени двери заполняется значениями 1 или 2. Номер указывает на реле двери, которое необходимо активировать. Изменить входной код двери невозможно.

4. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

## Результаты

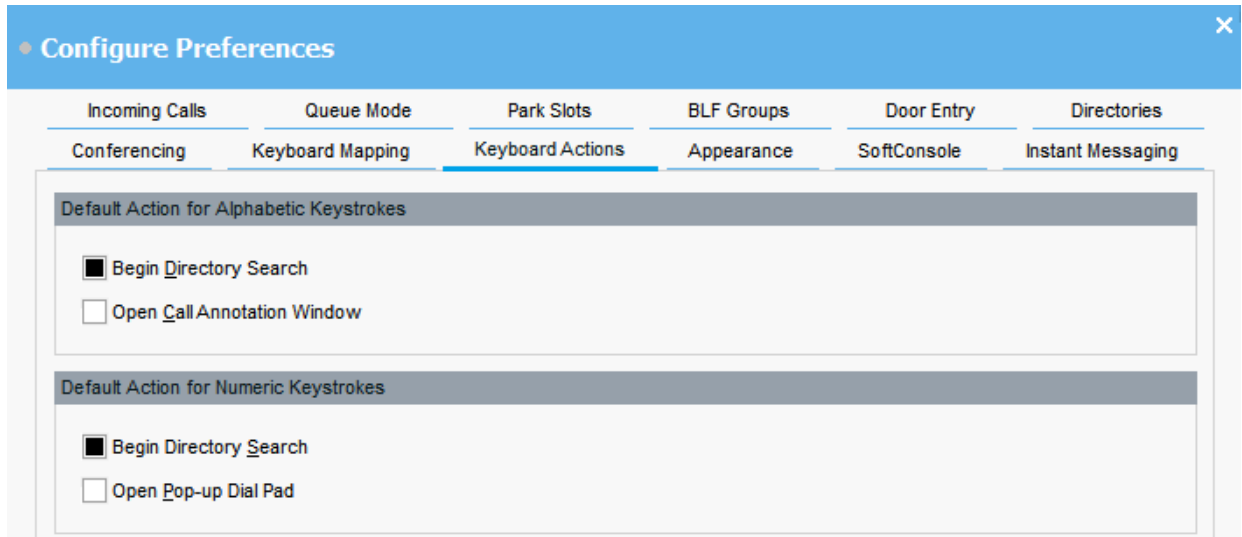
Вы можете открыть дверь, выбрав **Инструменты > Разблокирование двери**. Затем щелкните имя соответствующей двери в меню.

---

# Настройка действий на клавиатуре

## Об этой задаче

Вы можете настроить действия, выполняемые на консоли при вводе буквенных или числовых символов с помощью клавиатуры.



## Предварительные требования

Если необходимо изменить значение в поле **Максимальная длина примечаний к вызову**, войдите в консоль в режиме администратора.

## Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Действия на клавиатуре**.
3. Выберите действие по умолчанию для буквенных символов. Доступные варианты:
  - **Начать поиск в справочнике**
  - **Открыть окно комментирования вызова**
4. Выберите действие по умолчанию для числовых символов. Доступные варианты:
  - **Начать поиск в справочнике**
  - **Открыть всплывающее окно клавиатуры для набора номера**
5. **(Необязательно)** Если вы находитесь в режиме администратора, измените значение в поле **Максимальная длина примечаний к вызову** по необходимости.

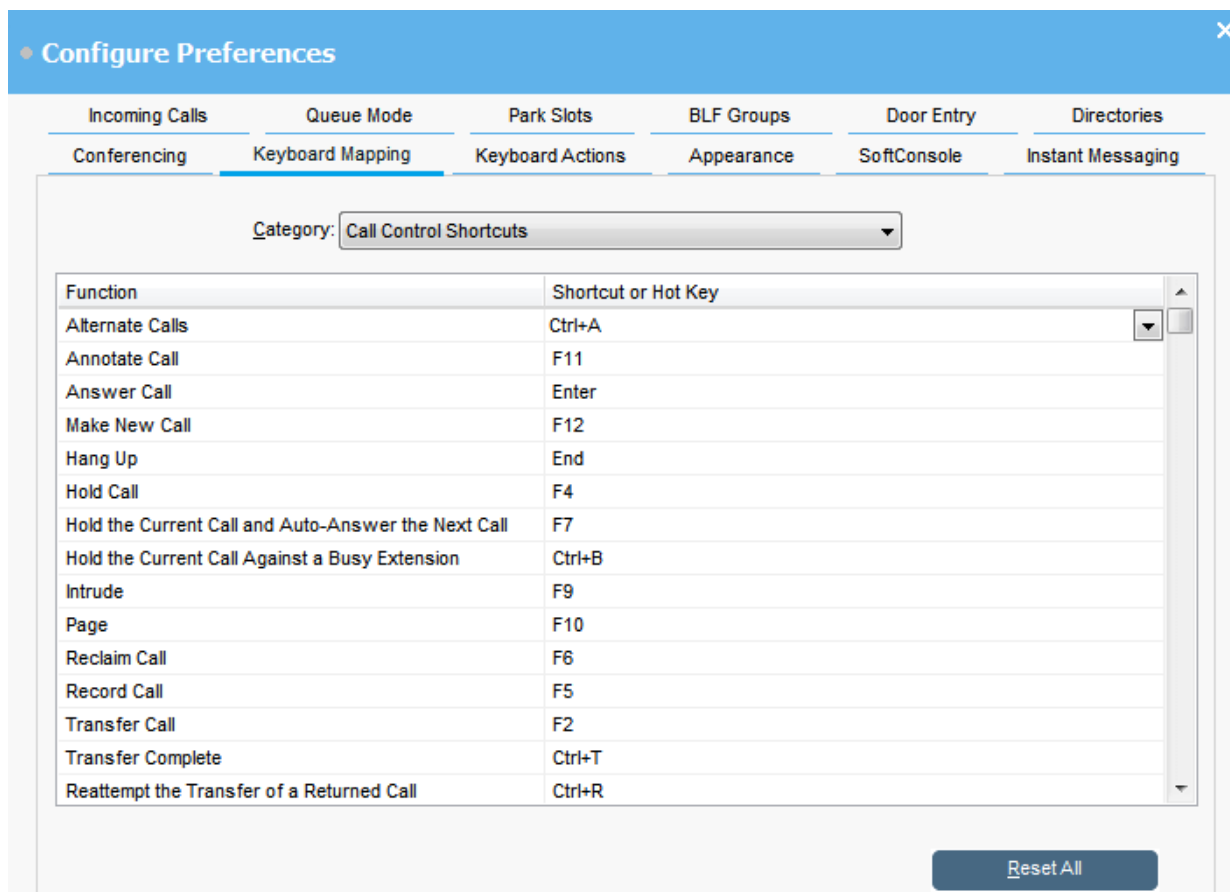
Длина по умолчанию — 16 символов. Если увеличить это значение, в некоторых системах примечание может отображаться не полностью. Длина, указанная в этом поле, также применима к текстовым сообщениям, отправляемым на телефоны других пользователей.

---

## Изменение сочетаний клавиш

### Об этой задаче

Вы можете просматривать и изменять сочетания клавиш консоли.



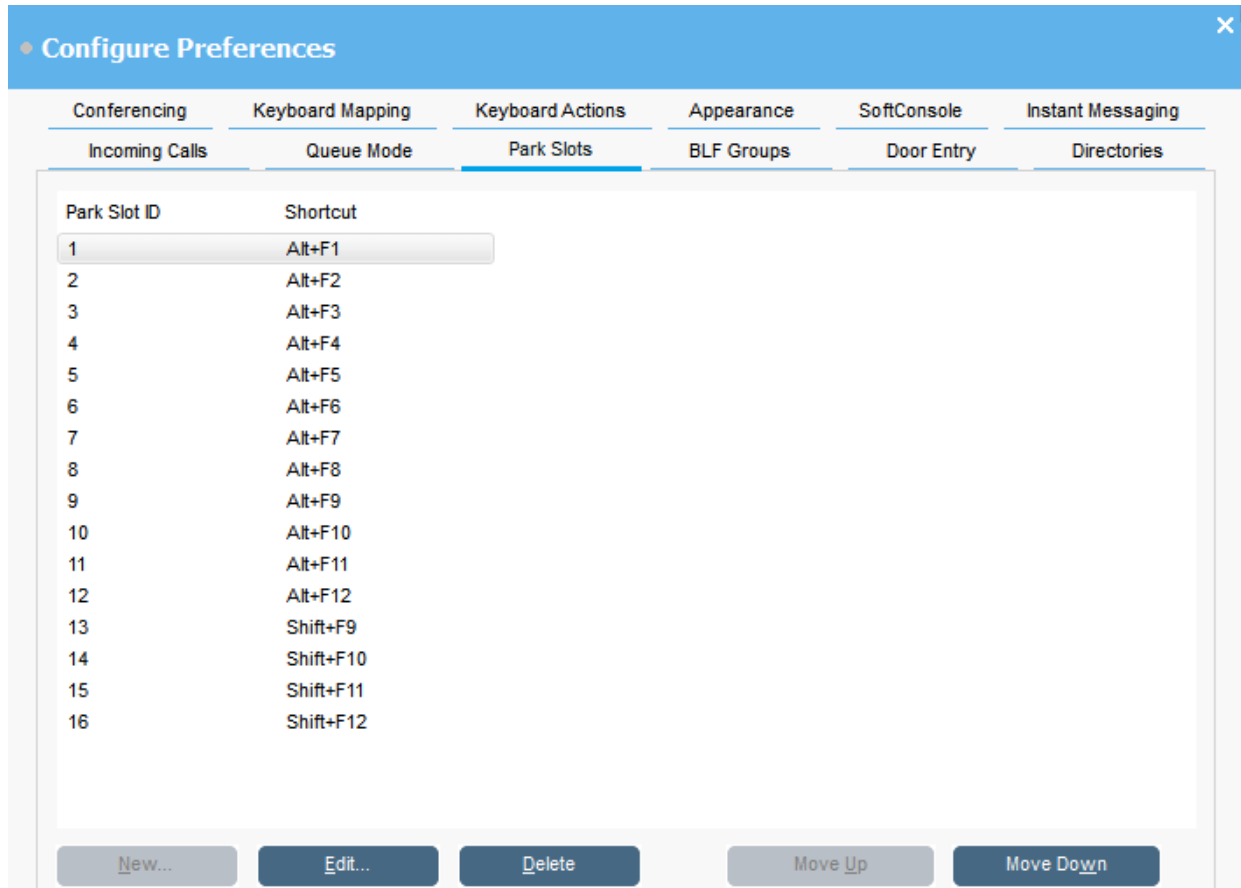
## Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Таблица соответствия клавиш**.
3. В раскрывающемся меню **Категория** выберите набор сочетаний клавиш, который хотите просмотреть.  
 В качестве примера приведена категория клавиатурных команд для управления вызовом.
4. Чтобы изменить сокращенную клавиатурную команду:
  - а. Выберите текущую сокращенную клавиатурную команду.
  - б. В раскрывающемся меню выберите новую сокращенную клавиатурную команду.  
 Если выбранная сокращенная клавиатурная команда уже используется, появляется предупреждение.
5. Чтобы вернуть настройки сочетаний клавиш по умолчанию, нажмите **Сбросить все**.

## Настройка слотов парковки

### Об этой задаче

Вы можете задать число доступных кнопок **Слот парковки** и идентификаторов, связанных с каждой кнопкой.



### Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **Слоты парковки**.
3. Чтобы добавить или изменить слот парковки:
  - а. Щелкните **Создать**, чтобы добавить новый слот парковки.
  - б. Щелкните **Правка**, чтобы изменить выбранный слот.
  - в. Введите или измените буквенно-числовой идентификатор слота. Он может содержать буквы и числа без пробелов.

#### \* **Примечание:**

Если вам необходим защищенный слот парковки, добавьте текст к идентификатору слота. Отменить парковку при помощи обычного набора номера телефона будет невозможно. Вместо этого необходимо нажать кнопку **Слот парковки** приложения, для которой задан этот текст.

- г. Чтобы запарковать вызов и снять его с парковки в определенном слоте, воспользуйтесь сокращенной клавиатурной командой. Изменить сочетания клавиш можно на вкладке **Таблица соответствия клавиш**.
- 4. Чтобы удалить выбранный слот парковки, нажмите **Удалить**.
- 5. Чтобы изменить порядок установленных слотов:
  - а. Выберите слот, который необходимо переместить.
  - б. Нажмите **Переместить вверх** или **Переместить вниз** по необходимости.

## Настройка слотов парковки

### Об этой задаче

Вы можете задать число доступных кнопок **Слот парковки** и идентификаторов, связанных с каждой кнопкой.

### Процедура

1. Щелкните **\ Параметры**.
2. Выберите **Слоты парковки**.
  - а. Щелкните **Создать**, чтобы добавить новый слот парковки.
  - б. Щелкните **Правка**, чтобы изменить выбранный слот.

3. Настройте слот парковки:

Параметр	Описание
<b>Идентификатор слота парковки</b>	<p>Каждый идентификатор может быть буквенно-числовым. Идентификатор не должен содержать пробелы.</p> <p><b>* Примечание:</b></p> <p>Если вам необходим защищенный слот парковки, добавьте текст к идентификатору слота. Отменить парковку при помощи обычного набора номера телефона будет невозможно. Вместо этого необходимо нажать кнопку <b>Слот парковки</b> приложения, для которой задан этот текст.</p>



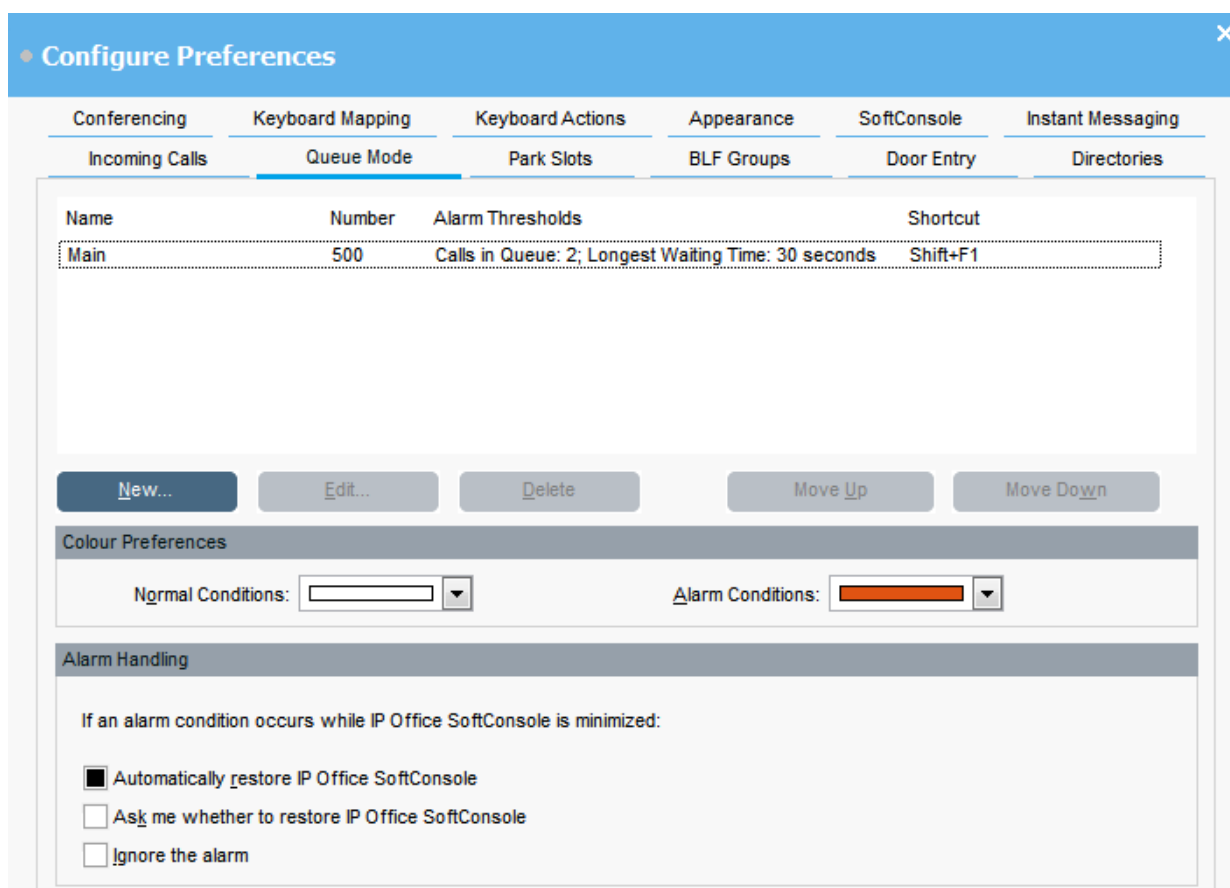
Параметр	Описание
Ярлык	Горячая клавиша, позволяющая оператору запарковать вызов и отменить парковку. Горячие клавиши можно изменить в меню назначения клавиатурных команд.

4. Щелкните **ОК**.

## Настройка мониторинга очередей для групп схожих операторов

### Об этой задаче

Вы можете настроить мониторинг очередей для определенной группы схожих операторов. Можно настроить и контролировать до восьми очередей. Одна из очередей настраивается как очередь повторного вызова. В очереди повторного вызова показаны вызовы, которые были поставлены в очередь, отвечены, а затем переданы. В этом случае переданный вызов не был отвечен. Вместо возврата в исходную очередь такие вызовы ставятся в новую очередь, называемую «очередью повторного вызова».



### Предварительные требования

Администратор должен настроить группу схожих операторов в телефонной системе с возможностью постановки вызовов в очередь.

## Процедура

1. Щелкните **Параметры**.

2. Выберите **Режим очереди**.

На экране отобразятся сведения о контролируемых очередях. Для каждой очереди можно установить порог срабатывания сигнала. Под порогом понимается количество вызовов и максимальное время ожидания вызова.

3. Чтобы добавить или изменить очередь:

а. Нажмите **Создать**, чтобы добавить контролируемую очередь.

б. Нажмите **Правка**, чтобы изменить настройки выбранной очереди.

в. Выберите необходимый тип очереди в раскрывающемся меню **Имя очереди**.

г. Выберите сокращенную клавиатурную команду для очереди в раскрывающемся меню **Ярлык**.

д. Выберите настройки аварийного сигнала для очереди.

Для получения дополнительной информации о настройках сигнала см. раздел [Описания полей настроек аварийной сигнализации](#) на стр. 75.

4. Чтобы удалить выбранную очередь, нажмите **Удалить**.

5. Чтобы изменить порядок отображаемых очередей:

а. Выберите очередь, которую необходимо переместить.

б. Нажмите **Переместить вверх** или **Переместить вниз** по необходимости.

6. **(Необязательно)** В разделе «Настройки цвета» измените цвета, используемые в очереди в нормальном и аварийном состоянии.

7. **(Необязательно)** Настройте поведение консоли при превышении порога срабатывания сигнала.

Доступны следующие варианты обработки сигнала:

- **Автоматически восстановить окно приложения SoftConsole IP Office**
- **Показать запрос относительно необходимости восстановления окна приложения SoftConsole IP Office**
- **Игнорировать аварийный сигнал**

## Описания полей настроек аварийной сигнализации

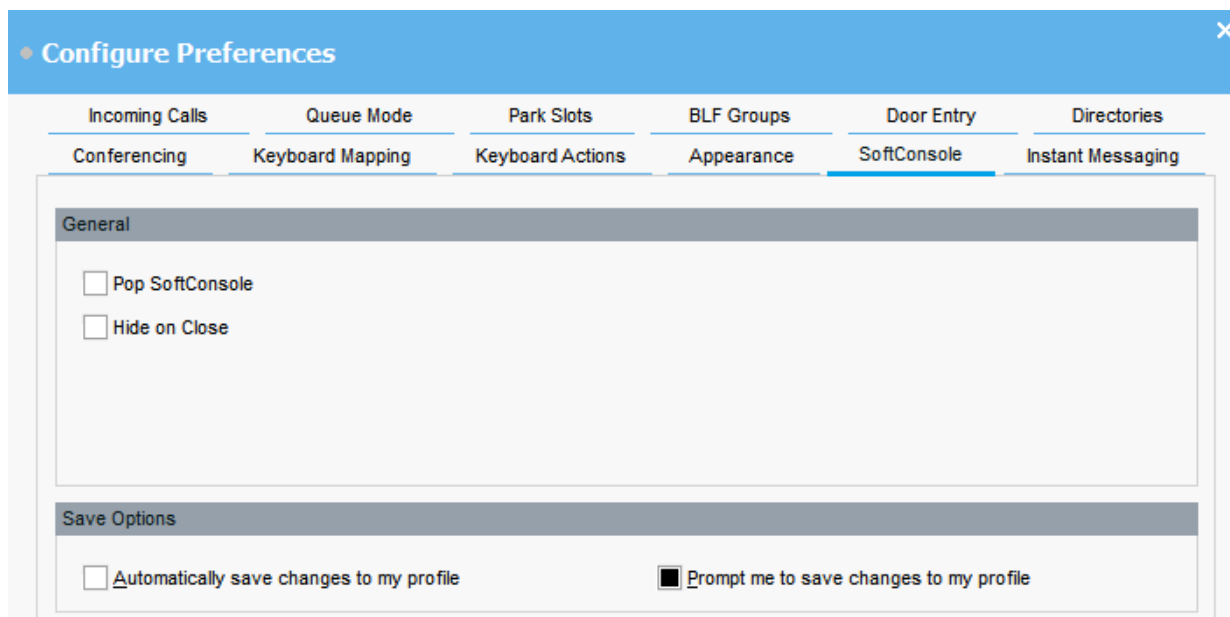
При создании или изменении очереди можно настроить параметры аварийной сигнализации, описанные в таблице ниже.

Имя	Описание
<b>Количество вызовов в очереди</b>	Если выбран этот параметр, аварийный сигнал срабатывает, когда количество вызовов в очереди достигает установленного значения. Количество вызовов в очереди можно изменить до срабатывания аварийного сигнала.
<b>Самое продолжительное время ожидания</b>	Если выбран этот параметр, аварийный сигнал срабатывает, когда время ожидания вызова в секундах достигает установленного значения. Время ожидания вызова в очереди можно изменить до срабатывания аварийного сигнала.
<b>Воспроизведение медиафайла</b>	Вы можете загрузить звуковой файл, определяющий звучание аварийного сигнала. Сигнал срабатывает при достижении определенного аварийного состояния.

## Общие настройки консоли


### Об этой задаче

Можно выбрать режим сохранения изменений профиля. Можно также настроить поведение консоли при входящих вызовах и при закрытии окна.



## Процедура

1. Щелкните **Параметры**.
2. Выберите **SoftConsole**.

Параметр	Описание
<b>Всплывающ ее окно SoftConsole</b>	Если этот параметр выбран, консоль размещается поверх всех приложений, запущенных на компьютере, при поступлении нового входящего вызова.
<b>Скрывать при закрытии</b>	Если этот параметр выбран, консоль сворачивается на панель задач Windows. Чтобы выйти из приложения, щелкните значок  на панели задачи и выберите <b>Выход</b> .
<b>Автообновление справочника</b>	Если этот параметр выбран, консоль обновляет контакты справочника из телефонной системы каждые 30 минут и каждый раз при выполнении поиска по справочнику. Если этот параметр не выбран, контакты обновляются только при каждом запуске консоли.
<b>Автоматически сохранять изменения в моем профиле</b>	Если этот параметр выбран, при закрытии консоли происходит автоматическое сохранение всех изменений ее настроек в выбранном для входа в систему профиле.
<b>Запрашивать о сохранении изменений в моем профиле</b>	Если этот параметр выбран, при закрытии консоли появляется запрос на сохранение изменений ее настроек в выбранном для входа в систему профиле.

Параметр	Описание
<b>Срок хранения истории звонков (дни)</b>	Это значение определяет, как долго сведения будут храниться в истории вызовов консоли, прежде чем они будут автоматически удалены.

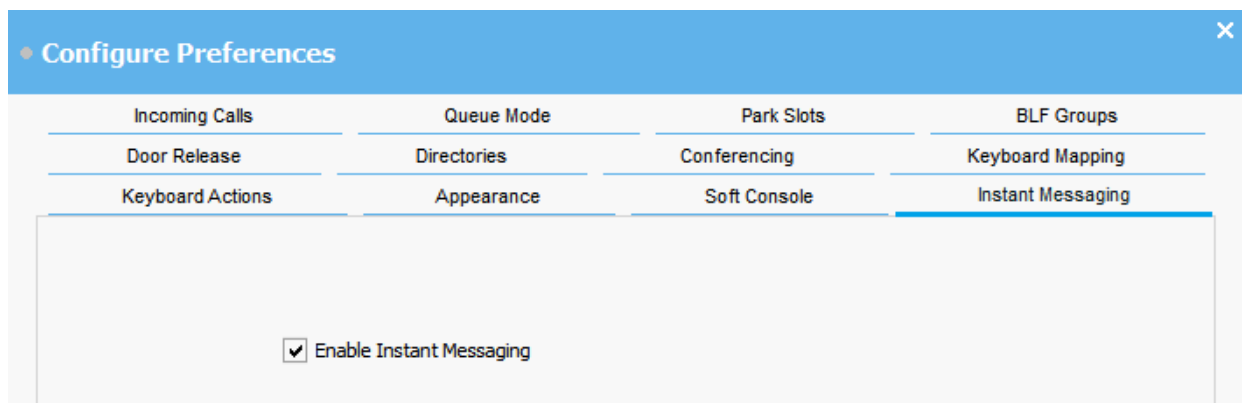
- Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

## Включение обмена мгновенными сообщениями

### Об этой задаче

Перед выполнением этой настройки дождитесь появления на панели состояния консоли сообщения IM разъединены.

- Для необлачных систем функция обмена мгновенными сообщениями обеспечивается посредством Avaya Spaces или Avaya one-X® Portal for IP Office.
- Для облачных систем функция обмена мгновенными сообщениями обеспечивается посредством Avaya Spaces.



### Процедура

- Щелкните **Параметры**.
- Выберите **Обмен мгновенными сообщениями**.
- Если вы хотите обмениваться сообщениями с помощью консоли, установите флажок **Включить функцию обмена мгновенными сообщениями**.
- Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

# Глава 8. Работа в режиме администратора

## Об этой задаче

Консоль можно запустить в режиме администратора. В этом режиме вы можете:

- создавать и изменять профили пользователей;
- изменять длину примечаний к вызовам;
- создавать и изменять шаблоны;
- скрыть или отобразить панели BLF, Вызовы на удержании и Позиции постановки вызовов на ожидание.

### **Важно:**

Доступ к функциям телефонии в режиме администратора отсутствует.

## Процедура

1. Чтобы войти в режим администратора, введите учетные данные администратора в окне **Вход**.

Имя пользователя по умолчанию — `Administrator`, пароль — `password`.

Когда вы входите в систему, строка состояния указывает, что вы находитесь в режиме администратора и не подключены к телефонной системе.

2. Чтобы изменить пароль администратора:
  - а. Войдя в систему в режиме администратора, выберите **Файл > Изменить пароль пользователя Administrator**.
  - б. Введите прежний пароль.
  - в. Введите и подтвердите новый пароль.

### **Примечание:**

Пароль вводится с учетом регистра.

- г. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

---

## Шаблоны и профили

При первом входе в систему вы выбираете один из шаблонов консоли по умолчанию. Используя консоль, вы можете изменять различные настройки, а также внешний вид

экрана. Эти изменения можно сохранить в виде личного профиля. Текущий профиль или используемый шаблон показан в строке состояния консоли.

**\* Примечание:**

Чтобы иметь возможность скрыть или показать панели Вызовы на удержании и BLF, необходимо войти в консоль в качестве администратора.

---

## Загрузка и сохранение профиля

### Об этой задаче

При входе в систему можно загрузить новый профиль. Вы можете сохранять изменения профиля вручную или настроить консоль на автоматическое сохранение при каждом изменении.

- Чтобы загрузить профиль при входе, выполните одно из следующих действий:
  1. Щелкните **Развернуть**.
  2. Выберите необходимый профиль.
- Чтобы вручную сохранить изменения текущего профиля, выберите **Файл > Сохранить профиль**.
- Вот как вручную сохранить изменения нового профиля:
  1. Выберите **Файл > Сохранить профиль как**.
  2. Введите новое имя файла.
  3. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.  
В строке состояния отображается имя нового профиля.
- Чтобы настроить консоль на автоматическое сохранение, выберите **Параметры > SoftConsole**.

---

## Редактирование профиля

### Предварительные требования

- Вы должны находиться в режиме администратора.
- Войдя в систему, выберите профиль, который требуется изменить.

### Процедура

1. Внесите в него необходимые изменения.

В разделе **Просмотреть** можно скрыть или отобразить панели Busy Lamp Fields (BLF), Вызовы на удержании и Позиции постановки вызовов на ожидание. Вы также можете открыть параметры обычного режима просмотра.

2. Щелкните **Файл > Сохранить профиль**, чтобы сохранить изменения.

## Создание шаблона

### Об этой задаче

Профиль пользователя можно создать с помощью шаблонов.

### Предварительные требования

- Вы должны находиться в режиме администратора.

### Процедура

1. Войдя в систему в режиме администратора, сделайте следующее:
  - а. Щелкните **Развернуть**.
  - б. Выберите нужный шаблон.
2. Внесите необходимые изменения  
 Можно изменить следующие параметры:
  - отображаемый размер панелей;
  - количество позиций постановки вызовов на ожидание;
  - отображаемые панели.
3. Щелкните **Файл > Сохранить шаблон**.
4. Введите имя шаблона и нажмите **ОК**.

## Шаблоны по умолчанию

По умолчанию установлены следующие три шаблона:

	Шаблон администратора 1	Шаблон администратора 2	Шаблон администратора 3
Строка меню	Да	Да	Да
Панель инструментов	Да	Да	Да
Сведения о вызове	Да	Да	Да
Панель справочника	Да	Да	Да
Панель очереди	Да	Да	Да
Панель вызовов на удержании	Да	Да	–
Панель BLF	Да	–	–
Панель слотов парковки	Да	Да	–

Если профиль создан с помощью шаблона администратора 3, панель журнала вызовов не отображается.



# Глава 9. Поиск и устранение неисправностей

В этой главе приведены сведения об известных проблемах и их решения.

## Дополнительные ссылки

[Вы не можете использовать Force Extension Status или Group Service Status функции](#) на стр. 81

[Вызовы без ответа не возвращаются оператору](#) на стр. 81

[При входе в систему открывается экран предупреждения Microsoft Outlook](#) на стр. 82

[В справочнике не показаны контакты Outlook](#) на стр. 82

---

## Вы не можете использовать Force Extension Status или Group Service Status функции

### Причина

Оператор не может использовать эти функции в течение нескольких секунд после запуска консоли. При этом в формах «Свойства записи справочника» и «Состояние обслуживания группы» отображается кнопка **Заккрыть**, а не **ОК** или **Отмена**.

### Решение

Закройте форму, подождите несколько секунд, а затем снова откройте форму и повторите попытку.

## Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 81

---

## Вызовы без ответа не возвращаются оператору

### Причина

Чтобы вызовы возвращались оператору при отсутствии ответа, на вкладке «Телефония пользователя» в настройках телефонной системы должно быть задано время возврата передачи.

### Решение

Обратитесь к системному администратору.

#### Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 81

---

## При входе в систему открывается экран предупреждения Microsoft Outlook

### Причина

Экран предупреждения Outlook может появиться при входе в систему или при использовании функции **Отправить эл. почту**, если на вкладке справочников выбран доступ справочника к папке контактов Microsoft Outlook.

### Решение

1. Установите флажок **Разрешить доступ на** и выберите период времени из списка.
2. Нажмите **Да**.

#### Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 81

---

## В справочнике не показаны контакты Outlook

### Причина

Приложение Outlook должно быть запущено с правами администратора.

### Решение

Обратитесь ко своей службе поддержки.

#### Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 81

# Юридическая информация

© 1234

## Юридическая информация

Несмотря на то, что были приложены все усилия, чтобы информация в данном документе на момент его печати была полной и точной, компания Avaya не несет ответственности за любые ошибки. Компания Avaya оставляет за собой право вносить изменения и исправления в информацию данного документа без предварительного уведомления пользователей или организаций.

### Отказ от ответственности за документацию

«Документация» — это информация, изданная на различных носителях, в том числе сведения о продуктах, инструкции по эксплуатации и технические характеристики, доступ к которым предоставляется пользователям данных продуктов. К документации не относятся маркетинговые материалы. Компания Avaya не несет ответственности за любые изменения, дополнения или удаления, сделанные в оригинальной изданной версии документации, если такие изменения, дополнения или удаления не были сделаны компанией Avaya или от ее имени. Конечный пользователь обязуется не привлекать к ответственности и не предъявлять компании Avaya, ее агентам, служащим и сотрудникам какие-либо иски или требования и не инициировать против них судебные разбирательства в связи с изменениями, добавлениями и сокращениями, сделанными позднее в данной документации.

### Отказ от ответственности за ссылки

Компания Avaya не несет ответственности за содержимое или работу любых ссылок, которые указаны компанией Avaya на этом веб-сайте или в документации. Компания Avaya не несет ответственности за точность информации, содержание и достоверность веб-сайтов, на которые имеются ссылки в данной документации, и наличие какой-либо ссылки не означает, что компания рекомендует соответствующие продукты, услуги или информацию. Компания Avaya не может гарантировать, что эти ссылки будут обеспечивать доступ к запрашиваемой информации в любой момент, так как она не контролирует указанные страницы.

### Гарантия

Avaya предоставляет ограниченную гарантию на свое оборудование и программное обеспечение. Для получения условий ограниченной гарантии обратитесь к соглашению о продаже. Условия стандартной гарантии Avaya и информация, которая касается гарантийного обслуживания данного продукта, доступна клиентам Avaya и любым другим лицам на веб-сайте службы технической поддержки Avaya <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> по ссылке «» (Гарантия и жизненный цикл продуктов) или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya. Обратите внимание, что если продукт или продукты приобретены у авторизованного Торгового партнера Avaya за пределами США и Канады, гарантия предоставляется соответствующим Торговым партнером Avaya, а не Компанией Avaya.

«Размещенная служба» — это подписка на размещенную службу Avaya, приобретенная вами у компании Avaya или авторизованного Торгового партнера Avaya (в зависимости от

обстоятельств) и описанная в документации к размещенному SAS или иной применимой службе. В случае приобретения подписки на Размещенную службу указанная выше ограниченная гарантия может не применяться, однако Вы можете получить право на получение услуг поддержки в отношении Размещенной службы, как описано в документации к соответствующей Размещенной службе. Для получения подробной информации обратитесь в Компанию Avaya или к Торговому партнеру Avaya (в зависимости от обстоятельств).

### **Размещенная служба**

СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТСЯ ТОЛЬКО ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ПОДПИСКИ НА РАЗМЕЩЕННУЮ СЛУЖБУ AVAYA У AVAYA ИЛИ ПАРТНЕРА AVAYA ПО КАНАЛУ (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ), УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗМЕЩЕННЫХ СЛУЖБ ДОСТУПНЫ НА ВЕБ-САЙТЕ AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) ПО ССЫЛКЕ «Avaya Terms of Use for Hosted Services» (Условия использования размещенных служб Avaya) ИЛИ НА ДРУГИХ ПОСЛЕДУЮЩИХ ВЕБ-САЙТАХ, УКАЗАННЫХ КОМПАНИЕЙ AVAYA, И ПРИМЕНЯЮТСЯ КО ВСЕМ ЛИЦАМ, ОБРАЩАЮЩИМСЯ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЮЩИМ ЕЕ. ПРИ ДОСТУПЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЫ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ТАКИХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДРУГИМ ЛИЦАМ ОТ СВОЕГО ИМЕНИ И ОТ ИМЕНИ СУБЪЕКТА, ДЛЯ КОТОРОГО ВЫ ОСУЩЕСТВЛЯЕТЕ ЭТО (ДАЛЕЕ «ВЫ» И «КОНЕЧНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»), ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТ ИМЕНИ КОМПАНИИ ИЛИ ДРУГОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА, ВЫ ПОДТВЕРЖДАЕТЕ, ЧТО У ВАС ЕСТЬ ПОЛНОМОЧИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ СОГЛАСИЯ ЭТОГО ЛИЦА С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ У ВАС ОТСУТСТВУЮТ ТАКИЕ ПОЛНОМОЧИЯ ИЛИ ВЫ НЕ СОГЛАШАЕТЕСЬ С ЭТИМИ УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ВЫ НЕ ИМЕЕТЕ ПРАВА ОБРАЩАТЬСЯ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЕЕ ЛИБО ПРЕДОСТАВЛЯТЬ КОМУ-ЛИБО ПРАВО НА ОБРАЩЕНИЕ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ И ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ.

### **Лицензии**

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ПРИВЕДЕННЫЕ НА ВЕБ-САЙТЕ КОМПАНИИ AVAYA [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) ПО ССЫЛКЕ «AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)» (УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ AVAYA (Продукты Avaya)) ИЛИ НА ДРУГИХ ПОСЛЕДУЮЩИХ ВЕБ-САЙТАХ, УКАЗАННЫХ КОМПАНИЕЙ AVAYA, ПРИМЕНЯЮТСЯ КО ВСЕМ ЛИЦАМ, КОТОРЫЕ СКАЧИВАЮТ, ИСПОЛЬЗУЮТ И/ИЛИ УСТАНОВЛИВАЮТ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ AVAYA, ПРИОБРЕТЕННОЕ У КОМПАНИИ AVAYA INC., У ЛЮБОЙ ДОЧЕРНЕЙ КОМПАНИИ AVAYA ИЛИ У ТОРГОВОГО ПАРТНЕРА AVAYA (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ) В РАМКАХ КОММЕРЧЕСКОГО СОГЛАШЕНИЯ С КОМПАНИЕЙ AVAYA ИЛИ ТОРГОВЫМ ПАРТНЕРОМ AVAYA. ПРИ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННОГО СОГЛАШЕНИЯ С AVAYA ОБ ИНОМ AVAYA НЕ РАСШИРЯЕТ ДАННУЮ ЛИЦЕНЗИЮ, ЕСЛИ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРИОБРЕТЕНО У ЛИЦА, ОТЛИЧНОГО ОТ КОМПАНИИ AVAYA, ДОЧЕРНЕЙ КОМПАНИИ AVAYA ИЛИ AVAYA CHANNEL PARTNER; КОМПАНИЯ AVAYA СОХРАНЯЕТ ПРАВО ПРЕДПРИНЯТЬ ЮРИДИЧЕСКИЕ ДЕЙСТВИЯ ПРОТИВ ВАС И ЛЮБОГО ЛИЦА, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ИЛИ ПРОДАЮЩЕГО ДАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗ ЛИЦЕНЗИИ. УСТАНОВЛИВАЯ, ЗАГРУЖАЯ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЯ ДАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ УПОЛНОМОЧИВАЯ ДРУГИХ НА ЭТИ ДЕЙСТВИЯ, ВЫ ОТ СВОЕГО ИМЕНИ И ЛИЦО, В ИНТЕРЕСАХ КОТОРОГО ВЫ УСТАНОВЛИВАЕТЕ, ЗАГРУЖАЕТЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЕТЕ ДАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (ДАЛЕЕ ИМЕНУЕМЫЕ КАК «ВЫ» И «КОНЕЧНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»), СОГЛАШАЕТЕСЬ С ДАННЫМИ УСЛОВИЯМИ И СОЗДАЕТЕ ЮРИДИЧЕСКИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР МЕЖДУ ВАМИ И КОМПАНИЕЙ AVAYA INC. ИЛИ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ДОЧЕРНЕЙ КОМПАНИЕЙ AVAYA («AVAYA»).

Avaya предоставляет Вам лицензию в рамках нескольких типов лицензий, описание которых приведено далее, за исключением лицензии на ПО Heritage Nortel, рамки действия которой описаны ниже. Если в документации по заказу нет явного указания на тип лицензии, применимой лицензией является лицензия на выделенные системы в соответствии с приведенным далее разделом Лицензия на выделенные системы (DS). Допустимое число лицензий, а также единиц емкости каждой лицензии будет равно 1 (одному), если в доступной Вам документации или в других материалах не будет указано иное значение. «Программное обеспечение» означает компьютерные программы в объектном коде, предоставленные компанией Avaya или Avaya Channel Partner, как автономные продукты или предварительно установленные на оборудовании, а также любые обновления, исправления ошибок или измененные версии. «Выделенный Процессор» означает одно автономное компьютерное устройство. «Сервер» означает Выделенные процессоры, на которых размещено (физически или виртуально) прикладное программное обеспечение, доступ к которому имеют несколько пользователей. «Экземпляр» означает отдельную копию Программного обеспечения, запускаемую в определенный момент времени: (i) на физическом компьютере; (ii) на установленной виртуальной машине («VM») или в другой подобной системе.

### Типы лицензий

Лицензия на выделенные системы (Designated System License — DS). Конечный пользователь вправе установить и использовать каждую копию или Экземпляр Программного обеспечения только: 1) на том количестве Выделенных процессоров, которое указано в заказе, или 2) с учетом того количества Экземпляров Программного обеспечения, которое указано в заказе, Документации или письменном разрешении компании Avaya. Компания Avaya вправе требовать, чтобы Выделенные процессоры в заказе были идентифицированы по типу, серийному номеру, функциональному ключу, Экземпляру, местоположению и другим характеристикам, либо запрашивать передачу этой информации Конечным пользователем в Компанию Avaya с помощью электронных средств, используемых Компанией Avaya для этих целей.

Лицензия для нескольких пользователей (Concurrent User License — CU). Конечный пользователь может установить и использовать Программное обеспечение на нескольких Выделенных процессорах или на одном или нескольких Серверах, при условии что в любой момент времени только лицензированное количество Единиц осуществляет доступ к Программному обеспечению и использует его. Термин «Единица» означает элемент, на основе которого компания Avaya по своему усмотрению базирует цену своих лицензий. Это могут быть оператор, порт или пользователь, учетная запись электронной или голосовой почты на имя физического лица или название функционального подразделения корпорации (например, веб-мастера или службы технической поддержки), а также элемент каталога в административной базе данных, используемой Программным обеспечением, позволяющий одному пользователю взаимодействовать с Программным обеспечением. Единицы могут быть привязаны к определенному идентифицированному Серверу или Экземпляру Программного обеспечения.

Лицензия на кластеры (CL). Конечный пользователь вправе установить и использовать каждую копию или Экземпляр Программного обеспечения только на том количестве Кластеров, которое указано в заказе, или на одном (1) Кластере, если их количество не обозначено. «Кластер» означает группу Серверов и прочих ресурсов, которые выступают в качестве единой системы.

Лицензия для предприятия (EN). Конечный пользователь вправе установить и использовать каждую копию или Экземпляр Программного обеспечения только для корпоративного использования неограниченного количества Экземпляров Программного обеспечения, как указано в заказе или письменном разрешении компании Avaya.

Именная пользовательская лицензия (Named User — NU). Вы вправе: (i) установить и использовать все копии или Экземпляры Программного обеспечения на одном

Выделенном процессоре или Сервере для Пользователя с авторизованной именной лицензией (определяется ниже); или (ii) установить и использовать все копии или Экземпляры Программного обеспечения на Сервере при условии, что только Пользователи с авторизованной именной лицензией получают доступ к Программному обеспечению и используют его. «Пользователь с именной лицензией» — это пользователь или устройство, которые получили явное разрешение от компании Avaya на доступ к Программному обеспечению и его использование. Исключительно по усмотрению компании Avaya «Пользователь с именной лицензией» может быть назначен, без ограничения, по имени, названию функционального подразделения корпорации (например, веб-мастер или служба технической поддержки), по учетной записи электронной или голосовой почты, зарегистрированной на имя физического лица или название функционального подразделения корпорации либо по записи в каталоге административной базы данных, используемой Программным обеспечением, которая позволяет одному пользователю взаимодействовать с Программным обеспечением.

Оберточная лицензия (Shrinkwrap License — SR). Заказчик может устанавливать и использовать Программное обеспечение в соответствии с условиями и положениями применимых лицензионных соглашений, например «упаковочных» или «электронных» лицензий, прилагаемых или применимых к Программному обеспечению («Сопроводительная лицензия»).

Лицензия на транзакции (Transaction License — TR). Конечный пользователь может использовать Программное обеспечение до достижения заданного количества транзакций в течение заданного периода времени. Транзакция — это единица, на основании которой Avaya на свое усмотрение определяет цену лицензирования и которая может без каких-либо ограничений быть измерена объемом использования, доступа, взаимодействия (между клиентом и сервером или заказчиком и организацией) или эксплуатации Программного обеспечения в течение заданного периода времени (например, в час, день, месяц). Некоторые примеры транзакций включают всякое воспроизведенное приветствие / включенное ожидание сообщений, всякое персональное предложение (в любом канале), всякий обратный вызов, всякий сеанс связи с оператором или сеанс веб-чата в режиме онлайн, всякий маршрутизированный или перенаправленный вызов (в любом канале). Превышение количества транзакций конечным пользователем без предварительного согласия Avaya и внесения дополнительной платы запрещено.

## **Программное обеспечение Heritage Nortel**

«Программное обеспечение Heritage Nortel» является программным обеспечением, которое было приобретено компанией Avaya в рамках покупки подразделения корпоративных решений компании Nortel в декабре 2009 года. Программное обеспечение Heritage Nortel — это программное обеспечение, которое входит в список продуктов Heritage Nortel, доступный на веб-сайте <https://support.avaya.com/LicenseInfo> по ссылке «Heritage Nortel Products» (Продукты Heritage Nortel) или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya. Для программного обеспечения Heritage Nortel компания Avaya предоставляет клиенту лицензию на использование программного обеспечения Heritage Nortel, поставляемое по настоящему договору исключительно в пределах авторизованной активации или на уровне авторизованного использования, исключительно в целях, указанных в документации, и только если это указано, в целях использования на оборудовании Avaya или для связи с оборудованием Avaya. Плата за использование ПО Heritage Nortel может взиматься в рамках авторизованной активации или использования, как указано в заказе или инвойсе.

## **Авторские права**

За исключением случаев, когда явно указано иное, запрещается использовать приведенные на этом веб-сайте материалы, Документацию, Программное обеспечение, Размещенные службы и оборудование, предоставленные компанией Avaya. Все содержимое этого веб-сайта, документация, Размещенная служба и продукт,



предоставленные компанией Avaya, в том числе подборка, размещение и дизайн содержимого, принадлежит компании Avaya или ее лицензиарам, а также защищено законом об охране авторских прав и другими законами по защите прав на интеллектуальную собственность, в том числе законами по охране прав на уникальные объекты в отношении защиты баз данных. Запрещается изменять, копировать, воспроизводить, публиковать, загружать на серверы, передавать и распространять любым способом любое содержимое целиком или частично, в том числе любой код и программное обеспечение, если это в явной форме не разрешено компанией Avaya. Несанкционированное воспроизведение, передача, распространение, хранение и использование продукта без явного письменного разрешения компании Avaya может рассматриваться как правонарушение, за которое законодательством предусмотрена гражданская или уголовная ответственность.

## **Виртуализация**

Следующие положения применимы только в случае развертывания продукта на виртуальной машине. Каждому продукту присваиваются отдельный каталожный номер и тип лицензии. Если не оговорено иное, каждый экземпляр продукта заказывается и лицензируется отдельно. Например, если клиент (конечный пользователь) или Торговый партнер Avaya желает установить два экземпляра продукта одного типа, в таком случае следует заказывать два продукта.

## **Компоненты третьих лиц**

«Компоненты третьих лиц» — это некоторое программное обеспечение или его части, которые включаются в Программное обеспечение или Размещенную службу, которое может содержать программы (в том числе с открытым исходным кодом), распространяемые на условиях соглашения с третьими лицами («Компоненты третьих лиц»), в которых содержатся условия предоставления прав на использование определенных частей Программного обеспечения («Условия третьих лиц»). При необходимости сведения о распространяемом исходном коде ОС Linux (для тех продуктов, в которых используется распространяемый исходный код ОС Linux), держателях авторского права на сторонние Компоненты и применимых к ним сторонних условий доступны в самих продуктах, Документации или на веб-сайте компании Avaya <https://support.avaya.com/Copyright> или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya. Условия предоставления лицензии на программное обеспечение с открытым исходным кодом, изложенные в Условиях третьих лиц, соответствуют правам на лицензию, предоставляемым в настоящих Условиях предоставления лицензии на программное обеспечение, и могут включать дополнительные права на изменение или распространение программного обеспечения с открытым исходным кодом. Условия третьих лиц должны иметь преимущественную силу по отношению к настоящим Условиям предоставления лицензии на программное обеспечение исключительно в части, касающейся соответствующих Компонентов третьих лиц, в той мере, в какой настоящие Условия предоставления лицензии на программное обеспечение налагают на вас более строгие ограничения, нежели Условия третьих лиц.

Следующие условия применимы только в случае распространения кодека H.264 (AVC) вместе с продуктом. ДАННЫЙ ПРОДУКТ ЛИЦЕНЗИРУЕТСЯ ПО УСЛОВИЯМ ЛИЦЕНЗИИ НА ПОРТФЕЛЬ ПАТЕНТОВ AVC ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИЛИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНЫМИ СПОСОБАМИ, ИСКЛЮЧАЮЩИМИ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЗА (i) КОДИРОВАНИЕ ВИДЕО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ AVC («ВИДЕО AVC») И/ИЛИ (ii) ДЕКОДИРОВАНИЕ ВИДЕО AVC, ЗАКОДИРОВАННОГО ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И/ИЛИ ПОЛУЧЕННОГО ОТ ПОСТАВЩИКА ВИДЕО, ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИДЕО AVC. ДЛЯ ЛЮБОГО ДРУГОГО ПРИМЕНЕНИЯ ЛИЦЕНЗИЯ НЕ ВЫДАЕТСЯ И НЕ ПРЕДПОЛАГАЕТСЯ. ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ В КОМПАНИИ MPEG LA, L.L.C. СМ. ВЕБ-САЙТ ПО АДРЕСУ [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Поставщик услуг

СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИМЕНИМЫ К СЛУЧАЯМ РАЗМЕЩЕНИЯ ПРОДУКТОВ И СЛУЖБ AVAYA ТОРГОВЫМ ПАРТНЕРОМ AVAYA. В ПРОДУКТАХ ИЛИ РАЗМЕЩЕННЫХ СЛУЖБАХ МОГУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ КОМПОНЕНТЫ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, НА КОТОРЫЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ УСЛОВИЯ ТРЕТЬИХ ЛИЦ И КОТОРЫМ ТРЕБУЕТСЯ ПОСТАВЩИК УСЛУГ, ПОЛУЧИВШИЙ НЕЗАВИСИМУЮ ЛИЦЕНЗИЮ НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА. РАЗМЕЩЕНИЕ ТОРГОВЫМ ПАРТНЕРОМ AVAYA ПРОДУКТОВ AVAYA ДОЛЖНО БЫТЬ РАЗРЕШЕНО В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ КОМПАНИЕЙ AVAYA, А ЕСЛИ В РАЗМЕЩАЕМЫХ ПРОДУКТАХ ПРИМЕНЯЕТСЯ ИЛИ ВСТРОЕНО ОПРЕДЕЛЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И КОДЕКИ MICROSOFT, ТОРГОВОМУ ПАРТНЕРУ AVAYA ТРЕБУЕТСЯ САМОСТОЯТЕЛЬНО ПОЛУЧИТЬ ВСЕ ПРИМЕНИМЫЕ ЛИЦЕНЗИОННЫЕ СОГЛАШЕНИЯ ЗА СВОЙ СОБСТВЕННЫЙ СЧЕТ НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА.

ЧТО КАСАЕТСЯ КОДЕКОВ, ЕСЛИ ПАРТНЕР AVAYA ПО КАНАЛУ РАЗМЕЩАЕТ КАКИЕ-ЛИБО ПРОДУКТЫ, ИСПОЛЬЗУЮЩИЕ ИЛИ ИМЕЮЩИЕ ВНЕДРЕННЫЙ КОДЕК H.264 ИЛИ H.265, ПАРТНЕР AVAYA ПО КАНАЛУ ПОДТВЕРЖДАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ СО СВОЕЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЗА УПЛАТУ ВСЕХ СВЯЗАННЫХ КОМИССИЙ И/ИЛИ РОЯЛТИ. КОДЕК H.264 (AVC) ЛИЦЕНЗИРУЕТСЯ ПО УСЛОВИЯМ ЛИЦЕНЗИИ НА ПОРТФЕЛЬ ПАТЕНТОВ AVC ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИЛИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНЫМИ СПОСОБАМИ, ИСКЛЮЧАЮЩИМИ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЗА (I) КОДИРОВАНИЕ ВИДЕО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ AVC («ВИДЕО AVC») И/ИЛИ (II) ДЕКОДИРОВАНИЕ ВИДЕО AVC, КОТОРОЕ БЫЛО ЗАКОДИРОВАНО ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И/ИЛИ ПОЛУЧЕНО ОТ ПОСТАВЩИКА ВИДЕО, ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИДЕО AVC. ДЛЯ ЛЮБОГО ДРУГОГО ПРИМЕНЕНИЯ ЛИЦЕНЗИЯ НЕ ВЫДАЕТСЯ И НЕ ПРЕДПОЛАГАЕТСЯ. ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ПО КОДЕКАМ H.264 (AVC) И H. 265 (HEVC) МОЖНО ПОЛУЧИТЬ В КОМПАНИИ MPEG LA, L.L.C. СМ. ВЕБ-САЙТ ПО АДРЕСУ [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Соблюдение требований законодательства

Вы соглашаетесь с тем, что в ваши обязанности входит соблюдение всех применимых законов и правил, в том числе законов и правил, касающихся записи вызовов, конфиденциальности данных, интеллектуальной собственности, коммерческой тайны, мошеннических действий и прав на использование музыки и действующих в стране или регионе, где используется продукт Avaya.

## Предупреждение телефонного мошенничества

Телефонное мошенничество — это несанкционированное использование телекоммуникационной системы не уполномоченным на то лицом (например, человеком, не являющимся служащим компании, агентом, субподрядчиком или лицом, работающим в интересах компании). Учтите, что в связи с использованием телекоммуникационной системы, существует риск телефонного мошенничества, которое может привести к значительным дополнительным расходам за услуги связи.

## Поддержка от компании Avaya в случаях телефонного мошенничества

Если Вы подозреваете, что стали жертвой телефонного мошенничества и нуждаетесь в технической помощи или поддержке, звоните в Центр технического обслуживания по горячей линии защиты от телефонного мошенничества (для США и Канады тел. +1-800-643-2353). Список дополнительных телефонных номеров службы поддержки см. на веб-сайте службы технической поддержки Avaya (<https://support.avaya.com>) или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya.



## Уязвимости системы безопасности

Информация о политике обеспечения безопасности компанией Avaya приведена в разделе Security Policies and Support (Политика безопасности и поддержка) на веб-сайте <https://support.avaya.com/security>.

Предполагаемые уязвимости в безопасности продуктов Avaya обрабатываются в рамках процедуры обеспечения безопасности продуктов Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

## Загрузка документации

Актуальные версии Документации см. на веб-сайте службы технической поддержки Avaya (<https://support.avaya.com>) или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya.

## Контакты службы поддержки Avaya

Перейдите на веб-сайт службы технической поддержки Avaya <https://support.avaya.com>, чтобы ознакомиться с замечаниями и статьями по продуктам и размещенным службам или сообщить об ошибках, которые возникли в вашем продукте или размещенной службе Avaya. Для получения списка телефонных номеров службы поддержки или контактных адресов перейдите на веб-сайт службы технической поддержки Avaya: <https://support.avaya.com> (или другие последующие веб-сайты, указанные компанией Avaya), прокрутите страницу вниз и выберите Contact Avaya Support (Связаться со службой технической поддержки Avaya).

## Товарные знаки

Товарные знаки, логотипы и знаки обслуживания (далее «Знаки»), представленные компанией Avaya на веб-сайте, в Документации, Размещенных службах и продуктах, являются зарегистрированными или незарегистрированными Знаками компании Avaya, ее дочерних компаний, лицензиаров, поставщиков или сторонних компаний. Пользователям запрещено использовать эти знаки без письменного согласия компании Avaya или независимого производителя, который владеет знаком. Никакие элементы и сведения на этом веб-сайте, в Документации, в Размещенных службах и в продуктах не могут рассматриваться как предоставляющие по смыслу или по отсутствию права возражения или иным образом какие-либо лицензии или права на них и на Знаки без явного письменного разрешения компании Avaya или соответствующего третьего лица.

Avaya является зарегистрированным товарным знаком корпорации Avaya Inc.

Все другие товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев. Linux® является зарегистрированным в США и других странах товарным знаком, принадлежащим Линусу Торвальдсу (Linus Torvalds).

# Предметный указатель

## A

AdminTemplate1 .....	<a href="#">80</a>
AdminTemplate2 .....	<a href="#">80</a>
AdminTemplate3 .....	<a href="#">80</a>

## B

BLF .....	<a href="#">61</a>
-----------	--------------------

## S

SoftConsole	
настройка .....	<a href="#">59</a>
обзор .....	<a href="#">59</a>

## Б

Безусловная переадресация .....	<a href="#">54</a>
безусловная передача .....	<a href="#">23</a>
быстрый набор .....	<a href="#">28</a>

## В

вид	
обычный .....	<a href="#">8</a>
внешний вид .....	<a href="#">60</a>
изменение .....	<a href="#">60</a>
настроить .....	<a href="#">60</a>
возврат к вызовам на удержании .....	<a href="#">30</a>
возобновление вызовов .....	<a href="#">30</a>
воспроизведение медиафайла .....	<a href="#">75</a>
вход .....	<a href="#">6</a>
входящие вызовы .....	<a href="#">21</a>
вызов .....	<a href="#">25</a>
вызовы без ответа .....	<a href="#">23, 81</a>
вызовы в очереди .....	<a href="#">75</a>
выполнение вызовов .....	<a href="#">25, 57</a>

## Г

главное окно .....	<a href="#">8</a>
горячие клавиши .....	<a href="#">17</a>
группа	
схожих операторов .....	<a href="#">73</a>
группы	
BLF .....	<a href="#">61</a>
группы схожих операторов	
мониторинг очередей .....	<a href="#">73</a>

## Д

дверь	
управление .....	<a href="#">67</a>
действия	
клавиатура .....	<a href="#">68</a>

добавление	
записи локального справочника .....	<a href="#">48</a>
добавление пользователей к конференции .....	<a href="#">40</a>
добавление участников в группу BLF .....	<a href="#">63</a>
доступ	
администратор .....	<a href="#">78</a>
доступ к справочникам .....	<a href="#">65</a>
дублирование .....	<a href="#">52</a>

## Ж

журнал	
вызов .....	<a href="#">10</a>
журнал вызовов .....	<a href="#">57</a>

## З

Занят .....	<a href="#">25</a>
записи локального справочника .....	<a href="#">48</a>
запись вызова .....	<a href="#">37</a>
запись вызовов .....	<a href="#">37</a>
звуковой файл .....	<a href="#">66</a>
значки BLF .....	<a href="#">28</a>

## И

изменение	
записи локального справочника .....	<a href="#">48</a>
состояние групп схожих операторов .....	<a href="#">48</a>
состояние пользователя .....	<a href="#">49</a>
изменение вида конференц-зала .....	<a href="#">42</a>
изменить	
язык .....	<a href="#">7</a>
изменить пароль	
администратор .....	<a href="#">78</a>
имя	
дверь .....	<a href="#">67</a>
имя двери .....	<a href="#">67</a>
история вызовов .....	<a href="#">58</a>
История вызовов .....	<a href="#">57</a>

## К

клавиатура	
буквенный .....	<a href="#">68</a>
назначение .....	<a href="#">69</a>
сочетания клавиш .....	<a href="#">69</a>
числовой .....	<a href="#">68</a>
Клавиатура для набора номера .....	<a href="#">27</a>
кнопки	
панель инструментов .....	<a href="#">15</a>
комментирование вызовов .....	<a href="#">32</a>
комната	
конференция .....	<a href="#">63</a>
компактный вид .....	<a href="#">10</a>
консультативные вызовы .....	<a href="#">23</a>
Конференц-зал .....	<a href="#">40</a>

конференции .....	<a href="#">63</a>	открытие управляемых дверей .....	<a href="#">33</a>
вид конференц-зала .....	<a href="#">42</a>	отмена парковки вызовов .....	<a href="#">29</a>
вызовы на удержании .....	<a href="#">39</a>	отображаемые поля .....	<a href="#">65</a>
добавление пользователей .....	<a href="#">40</a>	отображение	
изменение состояния пользователя .....	<a href="#">43</a>	обычный .....	<a href="#">8</a>
просмотр .....	<a href="#">39</a>	отправка мгновенных сообщений .....	<a href="#">35</a>
расположение значков комнаты для конференц-связи .....	<a href="#">43</a>	отправка сообщений электронной почты .....	<a href="#">35</a>
создание .....	<a href="#">41</a>	отправка текстовых сообщений .....	<a href="#">34</a>
Конференции .....	<a href="#">39</a>	очереди .....	<a href="#">31</a> , <a href="#">32</a>
конференция		очистка истории вызовов .....	<a href="#">58</a>
залы .....	<a href="#">63</a>		
имя .....	<a href="#">63</a>		
<b>Л</b>		<b>П</b>	
локальный справочник .....	<a href="#">66</a>	панель	
<b>М</b>		вызов .....	<a href="#">12</a>
маркировка вызовов .....	<a href="#">32</a>	сведения .....	<a href="#">12</a>
мгновенные сообщения .....	<a href="#">35</a>	панель BLF .....	<a href="#">61</a>
медиафайлы .....	<a href="#">48</a>	Панель BLF .....	<a href="#">11</a> , <a href="#">30</a> , <a href="#">62</a>
мобильное дублирование .....	<a href="#">52</a>	панель журнала вызовов .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">57</a>
мониторинг		панель инструментов .....	<a href="#">15</a>
очереди .....	<a href="#">73</a>	парковка вызовов .....	<a href="#">29</a> , <a href="#">30</a>
<b>Н</b>		пароль	
наибольшее время ожидания		администратор .....	<a href="#">78</a>
секунды .....	<a href="#">75</a>	изменить .....	<a href="#">78</a>
настроить		пейджинговый вызов .....	<a href="#">36</a>
обмен мгновенными сообщениями .....	<a href="#">77</a>	переадресация при занятости .....	<a href="#">55</a>
сервер one-X Portal .....	<a href="#">77</a>	переадресация при отсутствии ответа .....	<a href="#">55</a>
слот парковки .....	<a href="#">71</a>	Перевод .....	<a href="#">22</a>
настройка .....	<a href="#">59</a>	перевод вызовов .....	<a href="#">22</a>
аварийная сигнализация .....	<a href="#">75</a>	вызовы без ответа .....	<a href="#">23</a>
действия на клавиатуре .....	<a href="#">68</a>	контролируемые передачи .....	<a href="#">23</a>
мобильное дублирование .....	<a href="#">52</a>	на голосовую почту .....	<a href="#">24</a>
слот парковки .....	<a href="#">72</a>	переключение между видами .....	<a href="#">10</a>
сочетания клавиш .....	<a href="#">69</a>	поведение	
язык .....	<a href="#">7</a>	входящий вызов .....	<a href="#">75</a>
настройки .....	<a href="#">59</a>	закрыть .....	<a href="#">75</a>
SoftConsole .....	<a href="#">59</a>	сохранить .....	<a href="#">75</a>
вход .....	<a href="#">6</a>	поверх всех окон .....	<a href="#">75</a>
начало работы .....	<a href="#">59</a>	поддерживаемые телефоны .....	<a href="#">5</a>
не отображаются контакты .....	<a href="#">82</a>	Поиск и устранение неисправностей .....	<a href="#">81</a>
номер DTMF .....	<a href="#">28</a>	поля	
<b>О</b>		аварийная сигнализация .....	<a href="#">75</a>
обмен мгновенными сообщениями .....	<a href="#">77</a>	вкладка справочников .....	<a href="#">65</a>
обычный вид .....	<a href="#">10</a>	Прерывание вызовов .....	<a href="#">33</a>
окно		прием запаркованных вызовов .....	<a href="#">30</a>
вход .....	<a href="#">6</a>	Принудительное состояние внутреннего номера .....	<a href="#">81</a>
окно входа в систему		просмотр	
настройки .....	<a href="#">6</a>	журнал вызовов .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">57</a>
Окно свойств записи справочника .....	<a href="#">46</a>	просмотр конференций .....	<a href="#">39</a>
основное меню .....	<a href="#">14</a>	профили .....	<a href="#">78</a>
ответ на вызовы .....	<a href="#">21</a>	профиль	
ответ на вызовы в очереди .....	<a href="#">32</a>	загрузка .....	<a href="#">79</a>
		изменить .....	<a href="#">79</a>
		редактировать .....	<a href="#">79</a>
		сохранение .....	<a href="#">79</a>
		сохранить .....	<a href="#">75</a>
		профиля пользователя .....	<a href="#">79</a>
		<b>Р</b>	
		разблокировка дверей .....	<a href="#">33</a>

## Предметный указатель

расположение значков .....	<a href="#">43</a>
режим	
администратор .....	<a href="#">78</a>
результаты поиска	
отображаемые поля .....	<a href="#">65</a>

## С

сведения	
вызов .....	<a href="#">12</a>
сведения о вызове .....	<a href="#">12</a>
скрывать при закрытии .....	<a href="#">75</a>
Следуй за мной .....	<a href="#">52</a>
слот	
парковка .....	<a href="#">71, 72</a>
слот парковки .....	<a href="#">71, 72</a>
создание конференций .....	<a href="#">41</a>
сообщения голосовой почты .....	<a href="#">37</a>
сохранение	
автоматическое сохранение .....	<a href="#">79</a>
изменения текущего профиля .....	<a href="#">79</a>
новый профиль .....	<a href="#">79</a>
сохранить	
автоматически .....	<a href="#">75</a>
запрос .....	<a href="#">75</a>
сочетания клавиш	
BLF .....	<a href="#">17</a>
клавиатура .....	<a href="#">69</a>
управление вызовами .....	<a href="#">17</a>
справочник	
локальный .....	<a href="#">66</a>
Справочник .....	<a href="#">44</a>
справочники .....	<a href="#">65</a>
статус «Следуй за мной» .....	<a href="#">50</a>
Статус группы поиска .....	<a href="#">81</a>
статус переадресации .....	<a href="#">50</a>
строка	
меню .....	<a href="#">14</a>
состояние .....	<a href="#">14</a>
строка меню .....	<a href="#">14</a>
строка состояния .....	<a href="#">14</a>

## Т

текстовые сообщения .....	<a href="#">34</a>
требования	
компьютер .....	<a href="#">5</a>
настройка .....	<a href="#">5</a>
ПК .....	<a href="#">5</a>
телефония .....	<a href="#">5</a>

## У

удержание .....	<a href="#">28</a>
управляемые двери .....	<a href="#">33</a>

## Ф

файл сценария .....	<a href="#">66</a>
файлы сценария .....	<a href="#">48</a>

## Ш

шаблон	
новый .....	<a href="#">80</a>
создать .....	<a href="#">80</a>
шаблоны .....	<a href="#">78</a>
по умолчанию .....	<a href="#">80</a>

## Э

экран	
вход .....	<a href="#">6</a>
Экран выполнения вызова .....	<a href="#">26</a>
экран предупреждения .....	<a href="#">82</a>

## Я

язык .....	<a href="#">7</a>
языки	
поддержка .....	<a href="#">7</a>