



Руководство пользователя

Программный системный телефон

AGAT SOFTRPHONE



Уважаемый покупатель!

Благодарим Вас за выбор программного системного телефона **Agat SoftPhone**.

С помощью **Agat SoftPhone**, который используется в комплексе с IP-АТС **АГАТ UX**, Вы сможете оценить удобство работы с современными системами, основанными на технологии IP-телефонии. Чтобы выбрать оптимальную схему работы для Вашего офиса, Вы можете использовать **бесплатную** базовую версию программного системного телефона **Agat SoftPhone**, доступную для всех пользователей IP-АТС **АГАТ UX**, или **расширенную** версию, которая обеспечивает дополнительный полезный функционал.

Но какую бы версию продукта Вы для себя не выбрали, Вы сразу оцените удобство использования, экономию времени и средств на телефонизацию офиса. С **Agat SoftPhone** Вы получаете функционал системного телефона на рабочем месте сотрудника без использования громоздкого телефонного аппарата. Достаточно установить программный системный телефон на ПК и подключить к нему гарнитуру.

Вы больше не будете тратить время и средства на проектирование и прокладку дополнительных телефонных линий, а Ваши сотрудники будут обеспечены телефонной связью без увеличения количества проводов и каналов на IP-АТС.

Использование программного системного телефона **Agat SoftPhone** позволит сотрудникам разговаривать друг с другом через локальную сеть офиса, а при работе дома или в командировке пользоваться телефонной связью так же, как будто они находятся в офисе, в том числе общаться через городские линии, подключенные к офисной IP-АТС **АГАТ UX** с помощью глобальной сети Интернет.

Ваши отзывы и предложения по данному продукту просим направлять удобным для Вас способом:

Адрес: Россия, 129343, г. Москва, пр-д Серебрякова, дом 14

Телефон/факс: (495) 799-9069 (многоканальный)

E-mail: info@agatrt.ru

Web-сайт: <http://www.agatrt.ru>

Все права защищены, включая право на полное или частичное воспроизведение, хранение в поисковых системах или передачу, в какой бы то ни было форме, любыми способами - электронными, механическими, с помощью фотокопирования, записи или иными.

Версия документа: 16.06.29

АГАТ-РТ. Москва, 2016 г.

Оглавление

Введение	6
Что такое Agat SoftPhone	6
Назначение документа	7
IP-АТС серии АГАТ UX	7
Используемые сокращения	7
Используемые обозначения.....	7
Список документов	8
Назначение документов	9
О службе технической поддержки	10
Системные требования	11
Режимы работы приложения Agat SoftPhone с IP-АТС серии АГАТ UX.....	12
Виды лицензии	12
Отличие между базовым и расширенным режимами работы	13
Установка и первый запуск приложения.....	14
Быстрый старт	14
Как установить Agat SoftPhone.....	15
Запуск приложения Agat SoftPhone.....	16
Настройка параметров при первом запуске	16
Основное окно приложения	18
Окно приложения в расширенном режиме работы.....	21
Как узнать текущий режим работы приложения и состояние регистрации на Sip проху сервере.....	22
Обновление ключа лицензии расширенного режима работы приложения.....	23
Настройка сетевых параметров работы приложения	24
Как изменить настройки работы приложения по протоколу SIP.....	24
Как изменить параметры передачи голосовых данных и факсов	25
Как настроить работу с IP-АТС АГАТ UX по протоколу SNMP.....	26
Параметры приложения Agat SoftPhone.....	28
Как назначить горячие клавиши для вызова функций приложения	28
Как изменить сигналы вызова и оповещения.....	28
Как изменить настройки календаря	29
Возможности абонента по управлению вызовом	30
Как позвонить абоненту, ответить на звонок или положить трубку.....	30
Опции управления вызовом.....	30

Как собрать конференцию	32
Отправка и прием факсов.....	33
Как отправить факс во время соединения	33
Как принять факс во время соединения	34
Как просмотреть принятые и отправленные факсы	35
Сервис Голосовая почта	36
Как настроить параметры сервиса Голосовая почта	36
Как оставить сообщение в почтовом ящике	38
Как получить сообщение из почтового ящика	39
Как удалить сообщение из почтового ящика	40
Специальные режимы работы с входящим вызовом	40
Выборочный прием вызовов.....	40
Режим «Не беспокоить»	41
Переадресация входящих вызовов.....	42
Безусловная переадресация	42
Переадресация по занятости.....	43
Переадресация по неответу	43
Сервис Будильник.....	44
Как настроить сервис Будильник	44
Как работает сервис Будильник.....	45
Панель управления	47
Записная телефонная книга	48
Импорт данных с IP-АТС и ПК в телефонную книгу	48
Экспорт телефонной книги в файл.....	49
Создать новую запись в телефонной книге	49
Как изменить или удалить запись из телефонной книги	50
Как найти нужную запись в телефонной книге и вызвать абонента.....	50
Как выделить записи об абонентах в отдельную группу	51
Как изменить или удалить группу абонентов	52
Информация о вызовах и соединениях пользователя	53
Где посмотреть информацию о пропущенных вызовах	53
Где посмотреть список недавно набранных номеров.....	54
Журналы регистрации вызовов.....	55
Как отсортировать данные в Журнале вызовов	55
Возможности пользователя при работе с журналами вызовов — экспорт данных, удаление, вызов абонента	56
Информация о состоянии абонентов и горячие клавиши дополнительной панели	57

Возможности пользователя при работе с кнопками панели Абоненты.....	58
Перехват вызова.....	59
Прослушивание абонента	59
Сервис сценариев обработки вызовов IVR.....	60
Как создать и настроить меню IVR.....	60
Как установить соединение с сервисом IVR.....	62
Порядок действий при обновлении версии и удалении приложения.....	63
Как записать аудио-файлы приветствий и комментариев	64
Для заметок.....	66

Введение

Что такое *Agat SoftPhone*

Agat SoftPhone – это программный системный телефон, разработанный для пользователей IP-АТС серии **АГАТ UX**, который предоставляет пользователям как возможности обычного программного телефона (*софтфона*), так и функционал аппаратного системного телефона.

С помощью **Agat SoftPhone** пользователи IP-АТС могут:

- звонить другим абонентам и принимать входящие вызовы,
- использовать функции управления вызовом:
 - повторный набор номера,
 - отклонить входящий вызов,
 - поставить вызов на удержание,
 - перевести вызов другому абоненту,
 - сделать консультативный звонок при наличии абонента на удержании,
 - принять второй входящий вызов,
- собирать Конференции;
- принимать и отправлять факсы,
- использовать голосовую почту,
- использовать специальные режимы работы:
 - режим «не беспокоить»,
 - выборочный прием входящих вызовов,
 - переадресации входящего вызова по занятости или отсутствию,
- использовать записную телефонную книгу;
- получать информацию из журнала регистрации входящих, исходящих и неотвеченных вызовов;
- пользоваться будильником;
- отслеживать состояние других абонентов IP-АТС – «свободен», «занят», «на удержании», «недоступен».
- создавать собственные сценарии обработки входящих вызовов (сервис IVR),
- использовать «быстрый доступ» к сервисам и функциям через панель управления.

Назначение документа

Данный документ содержит информацию о программном системном телефоне **Agat SoftPhone**, разработанном для работы с IP-АТС серии **АГАТ UX**. В документе есть вся необходимая информация, изложенная для конечных пользователей, не обладающих специальными техническими знаниями. Документ предназначен для системных администраторов, интеграторов, пользователей IP-АТС.

IP-АТС серии АГАТ UX

IP-АТС серии **АГАТ UX** – это многофункциональные мини-АТС, позволяющие организовывать голосовую и факсимильную связь не только через обычные телефонные линии, но и через компьютерные сети (Интернет, Ethernet и т.д.), так называемые, IP-сети. IP-АТС серии **АГАТ UX** предоставляют все основные функции обычной мини-АТС. Возможность осуществления голосовой и факсимильной связи по IP-сетям позволяет создавать корпоративные распределенные телефонные сети.

Модельный ряд IP-АТС серии **АГАТ UX** состоит из следующих моделей:

IP-АТС **АГАТ UX-2210/2211/5110/5111**

(малоканальная АТС);

IP-АТС **АГАТ UX-3210/3211/3212/3420/3410/3710/3720/3730**

(среднеканальная АТС).

Используемые сокращения

ПК	персональный компьютер
ПО	программное обеспечение
IP	<i>англ.</i> Internet protocol, протокол связи в Интернет
АТС	автоматическая телефонная станция
CD	<i>англ.</i> compact disk, компакт-диск

Используемые обозначения

Внимание!



Так помечается информация, на которую следует обратить особое внимание. Это может быть описание какого-либо требования для выполнения описываемой задачи, важная информация по использованию и т.д.

Полезно!



Так помечается дополнительная информация, которая может быть полезна пользователю. Это может быть ссылка на какой-либо документ или раздел документа, рекомендация по использованию и т.д.

Список документов

При работе с продуктом, Вам могут быть полезны следующие документы:

- Паспорт IP-АТС серии АГАТ UX;*
- Руководство по установке IP-АТС серии АГАТ UX;*
- Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.*
- Руководство для абонентов IP-АТС серии АГАТ UX;*
- Руководство для абонентов. Аналоговый телефон*
- Руководство для абонентов IP-АТС серии АГАТ UX.
Системный телефон Panasonic;*
- Руководство по обновлению ПО IP-АТС серии АГАТ UX;*
- Руководство пользователя Модуля чтения SMDR IP-АТС
серии АГАТ UX;*
- Руководство пользователя. ТAPI;*
- Руководство пользователя Agat Fax Messenger;*
- Руководство пользователя Agat Fax Sender;*
- Руководство пользователя Agat Service Manager;*
- Руководство пользователя Agat SoftPhone;*
- Руководство пользователя. VXML.*

Назначение документов

Наименование	Описание
Паспорт IP-АТС серии АГАТ UX	- описание технических характеристик; - описание функциональных характеристик.
Руководство по установке	- описание первой установки IP-АТС; - описание кабелей, необходимых для установки.
Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.	- описание IP-АТС; - рекомендации по эксплуатации IP-АТС; - описание базовых функций IP-АТС; - описание настройки базовых функций IP-АТС; - описание расширенных функций IP-АТС; - описание настройки расширенных функций IP-АТС.
Руководство для абонентов	- описание функций для телефона; - памятка пользователю телефона.
Руководство для абонентов. Аналоговый телефон	- описание действий абонентов телефонных сетей, в которых используются IP-АТС серии АГАТ UX .
Руководство для абонентов. Системный телефон Panasonic	- описание работы абонентов с системным телефоном Panasonic.
Руководство по обновлению ПО	- описание действий для обновления ПО IP-АТС.
Модуль чтения SMDR. Руководство пользователя	- общее описание Модуля чтения SMDR; - описание работы с приложением SMDR Reader; - описание установки приложения SMDR Reader; - описание форматов конвертации данных; - описание внутренней структуры библиотеки с конвертерами.
Руководство пользователя. ТAPI	- описание подключения IP-АТС серии АГАТ UX к внешним приложениям, поддерживающим работу с TAPI.
Руководство пользователя Agat Fax Messenger	- описание работы с программным обеспечением Agat Fax Messenger, для рассылки факсимильных и голосовых сообщений.
Руководство пользователя Agat Fax Sender	- описание этапов создания голосовых и факсимильных сообщений, их отправка на IP-АТС серии АГАТ UX посредством Agat Fax Sender и воспроизведение получателям.
Руководство пользователя Agat Service Manager	- описание назначения, установки, настройки и описание работы с приложением Agat Service Manager
Руководство пользователя Agat SoftPhone	- описание работы с программным системным телефоном Agat SoftPhone .
Руководство пользователя. VXML	- описание работы с VoiceXML (VXML) в IP-АТС АГАТ UX.

О службе технической поддержки

Наша продукция обеспечивается квалифицированным сопровождением в течении всего жизненного цикла.

Любой пользователь может бесплатно воспользоваться доступом к документации на продукцию, базе знаний и видеоурокам по настройке, поиском решения вопроса на нашем форуме, получить обновления внутреннего ПО оборудования, основного и сопутствующего программного обеспечения:

- Документация - <http://www.agatux.ru/userguide.html>.
- База знаний - <http://wiki.agatux.ru>.
- Видеоуроки - http://www.agatux.ru/video_all.html.
- Форум - <http://forum.agatux.ru>.
- Программное обеспечение - <http://www.agatux.ru/soft.html>.

Вы можете также получить консультации по вопросам функционирования нашей продукции, организации работы телефонной сети, правил конфигурирования продукции, ее взаимодействия со сторонним оборудованием и провайдерами IP, конфигурирования параметров стороннего оборудования, анализу пользовательских конфигураций и логов работы оборудования и ПО.

Условия предоставления консультаций Вы можете узнать на нашем сайте: <http://www.agatux.ru/maintenance.html>.

Служба технической поддержки также предоставляет услуги по составлению технических заданий внедрения нашей продукции, предварительной или удаленной и настройке нашего оборудования и ПО, установке, подключению и настройке нашей продукции на месте дальнейшей эксплуатации. Перечень предоставляемых услуг, а также условия их предоставления Вы можете узнать по адресу: <http://www.agatux.ru/services.html>.

Для обращения в службу технической поддержки Вы можете воспользоваться следующими средствами связи:

- Телефон/факс: **+7 (495) 799-9069** (многоканальный)
- E-mail: support@agatru.ru.
- Форма-запрос: http://www.agatux.ru/support_form.html.

при этом необходимо указать контактное лицо (Ф.И.О.): название организации; телефон (с кодом города); E-mail; модель устройства; дата приобретения; серийный номер устройства; версия программного обеспечения; возникший вопрос.

Системные требования

Для установки и эксплуатации ПО **Agat SoftPhone** следует использовать ПК, удовлетворяющий следующим требованиям:

- Операционная система – **MS Windows 98/Me/NT/2000/XP/Vista/Win 7**;
- Наличие сетевой карты, подключенной к IP-сети;
- Возможность доступа с ПК, на котором устанавливается приложение, к IP-АТС серии **АГАТ UX** по IP-сети;
- Наличие свободного места на жестком диске ПК для установки приложения – не менее 15Мб;
- Наличие свободного места на жестком диске ПК для записи пользовательских факсимильных и голосовых сообщений;
- Права пользователя ПК, позволяющие устанавливать программы;
- Наличие USB-телефона, либо гарнитуры, подключаемой к звуковой карте ПК (микрофон, наушники).

Режимы работы приложения Agat SoftPhone с IP-АТС серии АГАТ UX

Виды лицензии

Предусмотрены два режима работы приложения **Agat SoftPhone** – базовый и расширенный рабочие режимы.

Базовый режим предназначен для того, чтобы пользователь мог ознакомиться с функционалом и удобством использования стандартных функций программного системного телефона **Agat SoftPhone** и принять решение о приобретении расширенной версии продукта.

Расширенная версия предоставляет доступ ко всему функционалу продукта, и требует наличия соответствующих лицензий как со стороны **Agat SoftPhone**, так и со стороны базовой для него IP-АТС серии **АГАТ UX**.

Программный системный телефон **Agat SoftPhone** может одновременно взаимодействовать как Sip Proxy абонент с одной IP-АТС, указанной в его настройках. При этом пользователь может выбрать нужную в данный момент IP-АТС из списка. В зависимости от конфигурации корпоративной телефонной сети, в список доступных для взаимодействия IP-АТС серии **АГАТ UX** может входить до 8 устройств. В свою очередь, одна IP-АТС серии **АГАТ UX** может взаимодействовать с любым количеством программных системных телефонов **Agat SoftPhone**, в соответствии с их количеством, заданным в лицензионном ключе, то есть до 64 для Расширенного пакета функций №2 и до 256 для Расширенного пакета №3 и Стандартного пакета IP-АТС **АГАТ UX-5110/5111**.

Информацию о том, с какими IP-АТС серии **АГАТ UX** приложение **Agat SoftPhone** может работать в расширенном режиме, и период действия лицензии можно увидеть в меню Информация о ключе.

Внимание!



Поскольку программный системный телефон регистрируется на IP -АТС серии АГАТ UX как клиент Sip Proxy сервера, необходимо учесть, что работа с Agat SoftPhone возможна для IP-АТС моделей АГАТ UX-3212/3420/3410/3710/3720/3730 с пакетами внутреннего ПО Расширенный пакет функций №2 и Расширенный пакет функций №3, и АГАТ UX-5110/5111 со Стандартным пакетом функций.

Чтобы заказать соответствующие лицензии, следует обратиться к менеджеру по продажам или в службу технической поддержки.

Полезно!



Более подробно о пакетах функций IP-АТС серии Agat UX можно узнать в документе

Паспорт IP-АТС серии АГАТ UX

Отличие между базовым и расширенным режимами работы

Поскольку базовый режим работы предназначен для ознакомительных целей, в нем недоступна часть полезного функционала. Подробнее см. Таблицу, где

- функция поддерживается, - не поддерживается

Функция, сервис	Режим работы Agat SoftPhone	
	Базовый	Расширенный
Возможность звонить другим абонентам и принимать входящие вызовы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Функции управления вызовом: (повторный набор номера, отклонить входящий вызов, поставить вызов на удержание, перевести вызов другому абоненту, сделать консультативный звонок, принять второй входящий вызов)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Голосовая почта	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Специальные режимы работы: (режим «не беспокоить», выборочный прием входящих вызовов, переадресации входящего вызова)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Будильник	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Сервис IVR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Сервис Конференций	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Прием и отправка факсов	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Записная телефонная книга	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Получение информации из журнала регистрации входящих, исходящих и неотвеченных вызовов	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Отслеживание состояния других абонентов IP-АТС	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
«Быстрый доступ» к сервисам и функциям через панель управления	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Установка и первый запуск приложения

Быстрый старт

- Шаг 1** Установите с CD, входящего в комплект поставки, программу **Agat SoftPhone**, запустив файл **\\Agat-UX-SoftPhone\Setup.exe**, и следуя всем указаниям программы установки.
- Шаг 2** Запустите программу **UXSoftPhone.exe** после установки.
- Шаг 3** Укажите параметры подключения **Agat SoftPhone** к Вашей включенной IP-АТС серии **АГАТ UX**.
- Шаг 4** Укажите необходимые голосовые и сетевые параметры, а также параметры подключения к SIP-проху серверу, встроенному в Вашу IP-АТС серии **АГАТ UX**.
- Шаг 5** Вы можете пользоваться **Agat SoftPhone**.
- Шаг 6** Если есть необходимость, выполните шаги 7-10.
- Шаг 7** Настройте телефонную книгу для удобного вызова абонентов по имени.
- Шаг 8** Настройте клавиши быстрого вызова абонентов.
- Шаг 9** Настройте клавиши быстрого набора команд DTMF (например, сервисов и т.д.).
- Шаг 10** Настройте параметры работы Голосовой почты
-

Как установить Agat SoftPhone

Шаг 1 Вставьте CD из комплекта поставки в устройство чтения компакт-дисков.

Шаг 2 Запустите файл **Setup.exe** из каталога CD \Agat SoftPhone. Вы увидите окно программы — инсталлятора:



Шаг 3 Следуйте указаниям инсталлятора для установки ПО. При необходимости, измените директорию установки приложения, нажав кнопку **Обзор...** (по умолчанию, указан каталог **C:\Program Files\AgatGroup\Agat SoftPhone**). Нажмите кнопку **Далее >>**.

Шаг 4 Выберите папку в меню Пуск, в которую будут установлены ярлыки программы. По умолчанию, это папка **Agat SoftPhone**. Нажмите кнопку **Далее >>**.

Шаг 5 Укажите, нужна ли установка дополнительных ярлыков программы, отметив или сняв отметку соответствующего пункта. Нажмите кнопку **Далее >>**.

Шаг 6 Проверьте выбранные данные для программы установки. Нажмите на кнопку **Установить** для копирования файлов **Agat SoftPhone** на жесткий диск.

Шаг 7 Проверьте выбранные данные для программы установки. Нажмите на кнопку **Установить** для копирования файлов **Agat SoftPhone** на жесткий диск.

Шаг 8 Файлы приложения будут скопированы на жесткий диск.

Шаг 9 Установка **Agat SoftPhone** завершена. Если Вы установите флажок **Запустить Agat SoftPhone**, приложение запустится сразу после того, как Вы нажмете кнопку **Закреть**.

Запуск приложения **Agat SoftPhone**

Запустить приложение **Agat SoftPhone** после установки на ПК можно:

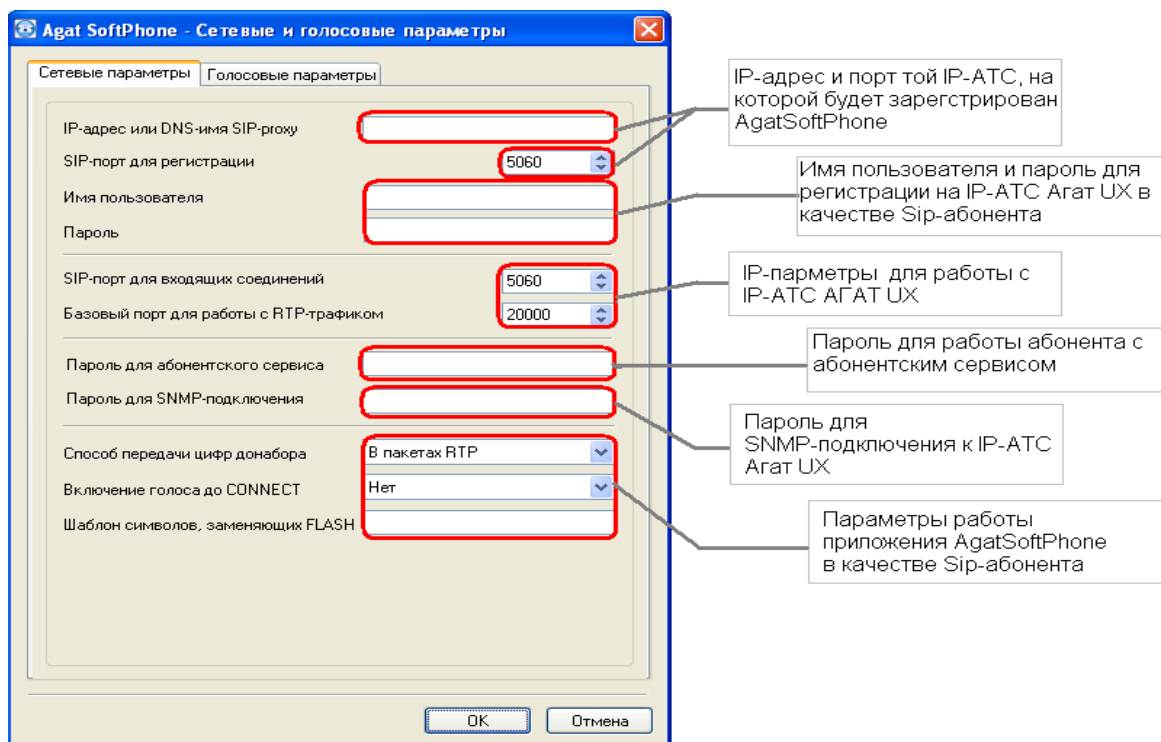
1. Установив соответствующий флажок во время инсталляции приложения,
2. Из меню Пуск\Все программы**Agat SoftPhone** (название каталога по умолчанию, либо выбрав название, указанное пользователем при становке приложения),
3. С помощью ярлыка на рабочем столе, если опция создания ярлыка была указана при установке приложения,
4. Запустив файл UXSoftPhone.exe из папки, выбранной при установке приложения. По умолчанию, из папки C:\Program Files\AgatGroup**Agat SoftPhone**.

Настройка параметров при первом запуске

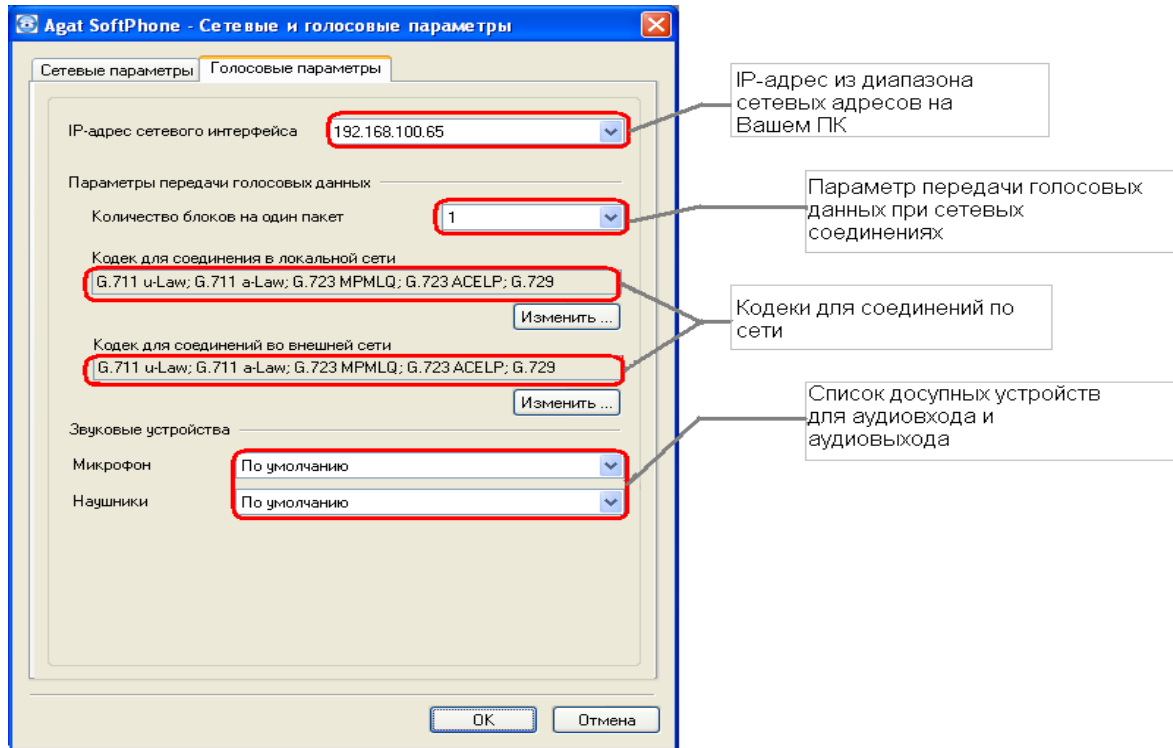
Сетевые и голосовые параметры можно узнать из настроек IP-АТС **АГАТ UX**, на которой Вы будете регистрировать Ваш **Agat SoftPhone** в качестве Sip-абонента.

Если Вы не можете указать некоторые данные при первом запуске, можно указать их позже в меню **Сетевые и голосовые параметры**.

При первом запуске приложения **Agat SoftPhone** необходимо указать некоторые сетевые данные для работы с IP-АТС, как показано на рисунке:



Можно изменить данные и на закладке **Голосовые параметры**,



Полезно!

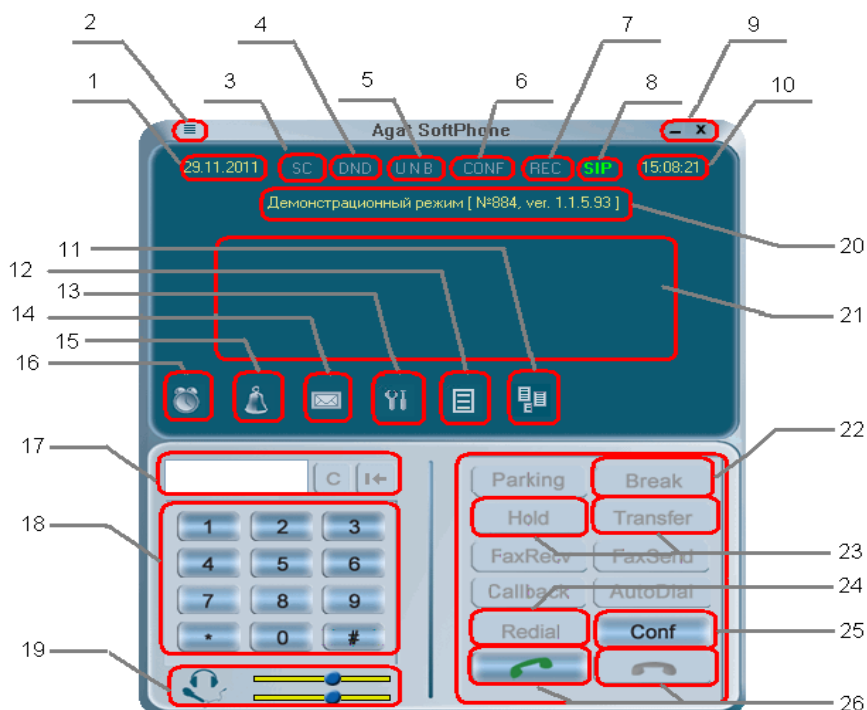


Более подробно о настройке работы SIP проху сервера, встроенного в IP-АТС серии АГАТ UX, рассказано в

Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

Основное окно приложения

Главное окно программного системного телефона **Agat SoftPhone** предназначено для управления работой приложения и отображения ключевой текущей информации.

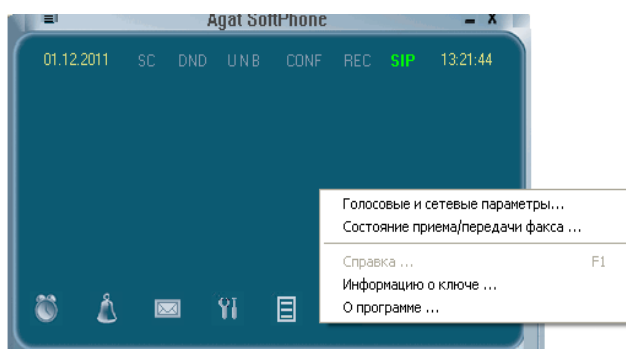


1	Текущая дата	14	Голосовая почта
2	Меню настройки параметров	15	Журнал с информацией о пропущенных вызовах
3	Выборочный прием вызовов	16	Сервис Будильник
4	Режим «не беспокоить»	17	Поле набора номера
5	Переадресация входящего вызова	18	Панель набора номера
6	Индикатор сервиса конференций	19	Управление громкостью
7	Запись разговора в голосовую почту	20	Текущий режим работы приложения
8	Индикатор состояния регистрации на Sip роху сервере	21	Дисплей
9	Системные кнопки приложения «свернуть» и «заккрыть»	22	Отбой входящего соединения
10	Текущее время	23	Удержание и перевод соединения
11	Информация о принятых и отправленных факсах	24	Набор последнего набранного номера
12	Журнал с информацией о10 последних набранных номерах	25	Сбор конференции
13	Вызов меню Голосовые и сетевые параметры	26	Снять/положить трубку

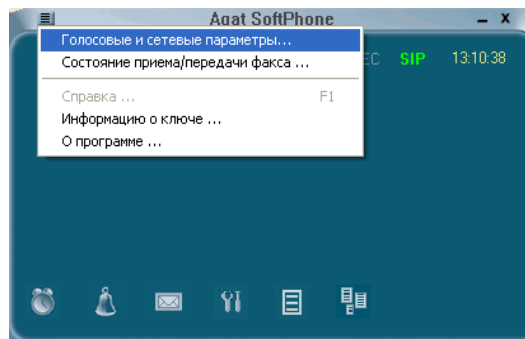
Главное окно приложения можно условно разделить на несколько рабочих областей: горизонтальное меню режимов работы с вызовом, дисплей, цифровая панель, поле набора номера, кнопки управления функциями.

Подробнее об элементах главного окна:

- **Текущая дата и Текущее время** — соответствуют дате и времени, установленным на ПК.
- **Меню настройки параметров** - включает в себя меню Голосовые и сетевые параметры, Состояние приема/передачи факсов, Справка, Информация о ключе, Информация о программе



Меню настройки параметров можно вызвать и другим способом - кликнув правой кнопкой мыши на область Дисплея.



- **Горизонтальное меню режимов работы с вызовом** включает в себя кнопки и индикаторы Выборочный прием вызовов, Режим «Не беспокоить», Настройка переадресаций, Конференция, Запись разговора в голосовую почту, Состояние Sip-регистрации.
- **Дисплей** отображает полезную информацию о состоянии приложения, в том числе о текущем или входящем соединении (с указанием имени или номера абонента и длительности вызова), есть ли абонент на удержании, и т.д. В верхней части дисплея отображается информация о режиме работы.

➤ **Цифровая панель** представляет собой кнопки с цифрами от 0 до 9 и символами * и #. Кнопки используются для набора номера абонента или навигации и управления функциями в голосовых меню.

➤ **Поле ввода номера** представляет собой окно длиной 9 символов, заполняется с помощью Цифровой панели или клавиатуры. Для заполнения поля можно воспользоваться стандартными процедурами «Копировать», «Вставить». Для удаления неверно введенного символа, можно воспользоваться специальной клавишей или кнопками Del и BackSpace клавиатуры.

Чтобы очистить поле ввода, можно воспользоваться клавишей 

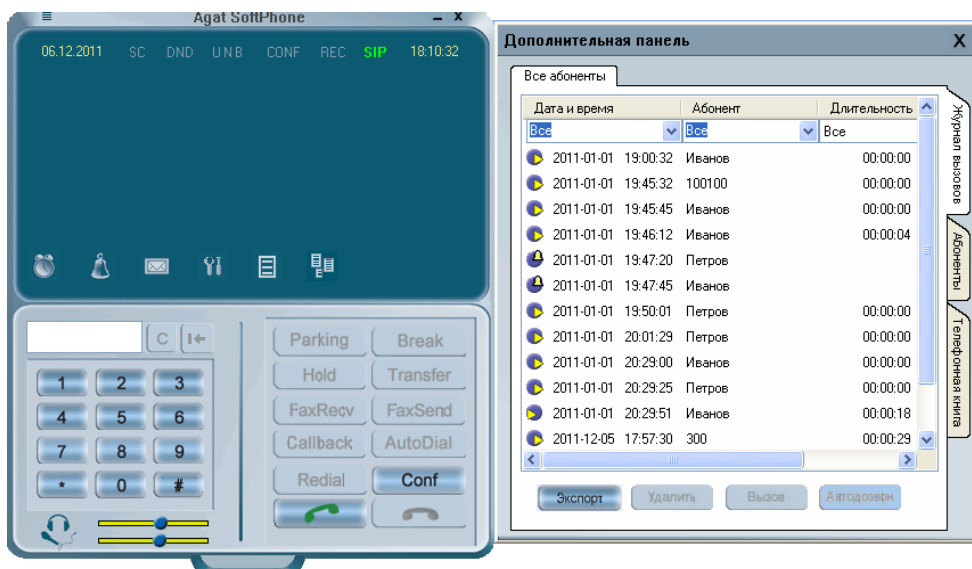
➤ **Управление громкостью аудио устройств** позволяет настроить комфортные параметры при использовании микрофона и наушников с помощью соответствующих «движков». Цвет шкалы меняется с зеленого на желтый, а на максимальных значениях - на красный, чтобы обратить внимание пользователя и предотвратить случайное изменение параметра на слишком громкое.

➤ **Горизонтальное меню Настройка функций** включает в себя меню Будильники, Пропущенные вызовы, Голосовая почта, Параметры работы, Последние набранные номера, Принятые и отправленные факсы.

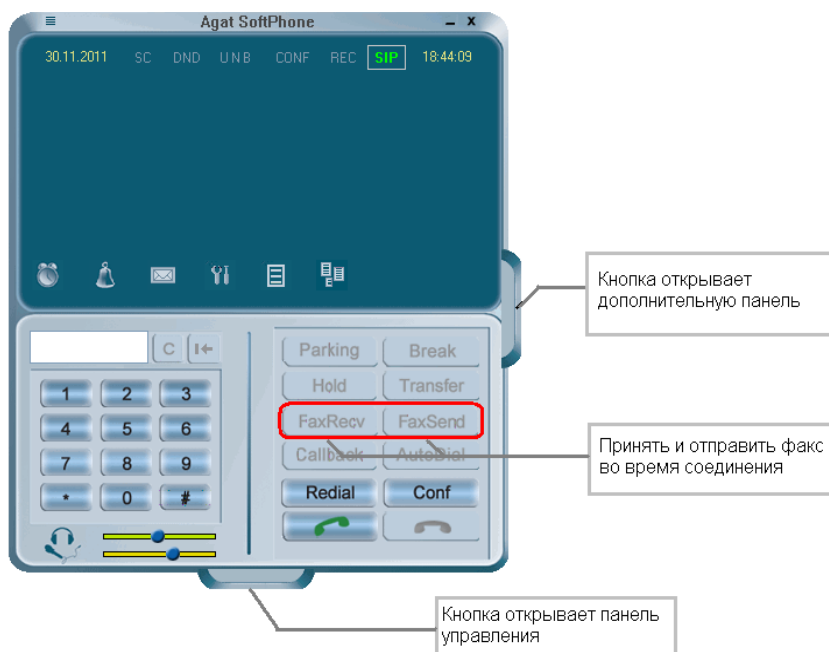
➤ **Панель функций** содержит кнопки, позволяющие снять и положить трубку, отбить входящий вызов (Break), поставить вызов на удержание, перевести соединение на другого абонента, собрать конференцию. Недоступные в текущий момент для использования кнопки легко увидеть - надписи на них серого цвета, и при клике на них ничего не происходит

Окно приложения в расширенном режиме работы

В расширенном режиме работы главное окно дополняется кнопками вызова панелей — Панели управления и Дополнительной панели. Кроме того, становятся доступны кнопки отправки и приема факсов, а на дисплее отсутствует информация о демонстрационном режиме.







Если открыть Дополнительную панель, кликнув мышью на кнопку справа от основного окна, увидим окно с несколькими вертикальными закладками



Первой вертикальной закладкой является окно Журналы вызовов. Под ним расположены закладки Абоненты и Телефонная книга.

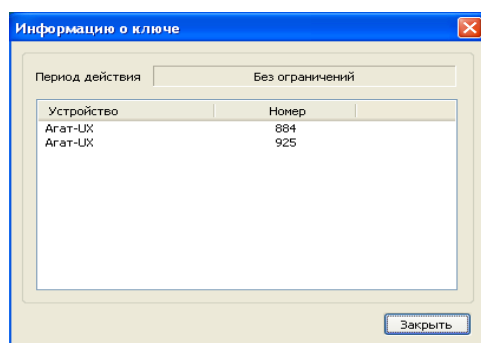
Как узнать текущий режим работы приложения и состояние регистрации на Sip проху сервере

Чтобы известить пользователя о состоянии регистрации приложения **Agat SoftPhone** на Sip Проху сервере, индикатор основного окна приложения отображается зеленым, красным или желтым цветом. Режим работы приложения можно увидеть на дисплее — в базовом отображается сообщение «Демонстрационный режим», в расширенном этой надписи на экране нет.

Цвет индикатора	Режим работы	Статус Sip-абонента	Вероятные причины
	Расширенный	Зарегистрирован	-
	Базовый		Нет ключа для работы с IP-АТС
	Базовый	Не зарегистрирован	1. Неверно указаны данные IP-адреса меню Голосовые параметры, 2. IP-АТС выключена 3. Нет соединения с IP-АТС по сети
	Расширенный		Логин пользователя и/или пароль в меню Голосовые параметры не соответствует данным Sip-абонентов IP-АТС

Если на экране отображается информация о демо режиме, нужно убедиться, корректно ли установлен лицензионный ключ для приложения.

В меню **Информация о ключе** (оно находится в меню Настройки параметров Главного окна приложения) можно увидеть заводские номера IP-АТС **АГАТ UX**, с которыми приложение **Agat SoftPhone** может работать в расширенном режиме, и период действия ключа расширенного режима работы:



Обновление ключа лицензии расширенного режима работы приложения

Если Вы получили новый файл ключа **Agat SoftPhone.rg** для работы приложения в расширенном режиме, скопируйте его в ту папку, куда установлено приложение **Agat SoftPhone** (по умолчанию, это папка **C:\Program Files\AgatGroup\Agat SoftPhone**).

Приложение фиксирует наличие ключа в процессе запуска, поэтому если приложение было запущено, и Вы обновили ключ, нужно закрыть и снова открыть приложение.

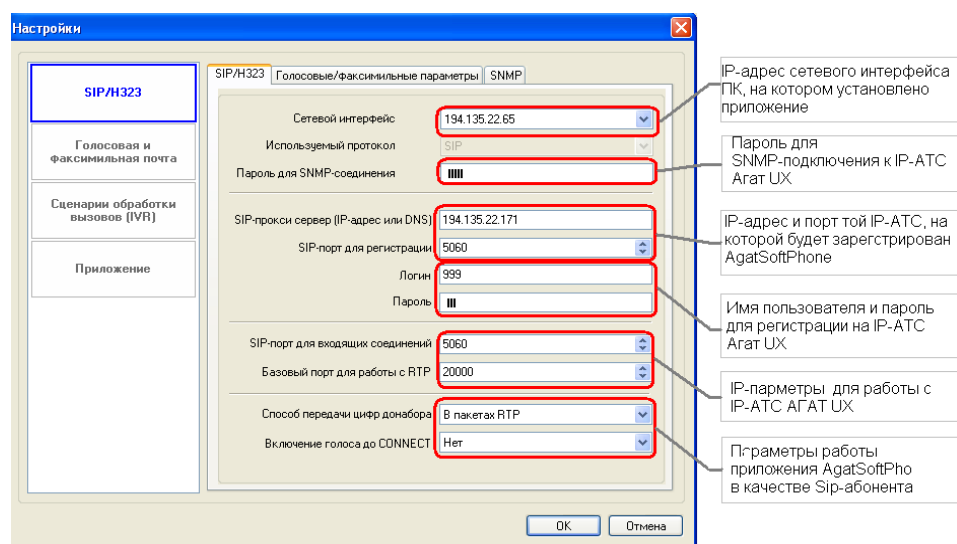
Если Вы заказали ключ расширенного режима работы приложения **Agat SoftPhone** сразу при покупке IP-АТС **АГАТ UX**, ключ установится в процессе инсталляции автоматически.

Настройка сетевых параметров работы приложения

Как изменить настройки работы приложения по протоколу SIP

Приложение было настроено для работы по сети при первом запуске. Если в процессе работы появилась необходимость изменить настройки или дополнить их, можно воспользоваться закладкой Sip/H.323 в меню Голосовые и сетевые параметры (вызвав его из меню Настроек или из контекстного меню правой кнопкой мыши на дисплее **Agat SoftPhone**)

Выберите из списка IP-адресов нужный IP-адрес сетевого интерфейса ПК пользователя. К примеру, если в ПК с **Agat SoftPhone** установлено несколько сетевых карт и для каждой назначен свой IP-адрес, то выберите тот IP-адрес из списка, который позволит **Agat SoftPhone** соединиться с IP-АТС.



Остальные параметры нужно настроить в соответствии с настройками IP-АТС **АГАТ UX**, которая является для приложения **Agat SoftPhone** SIP Proху сервером.

Внимание!



Все параметры надо настраивать с учетом настроек IP-АТС АГАТ UX.

Полезно!

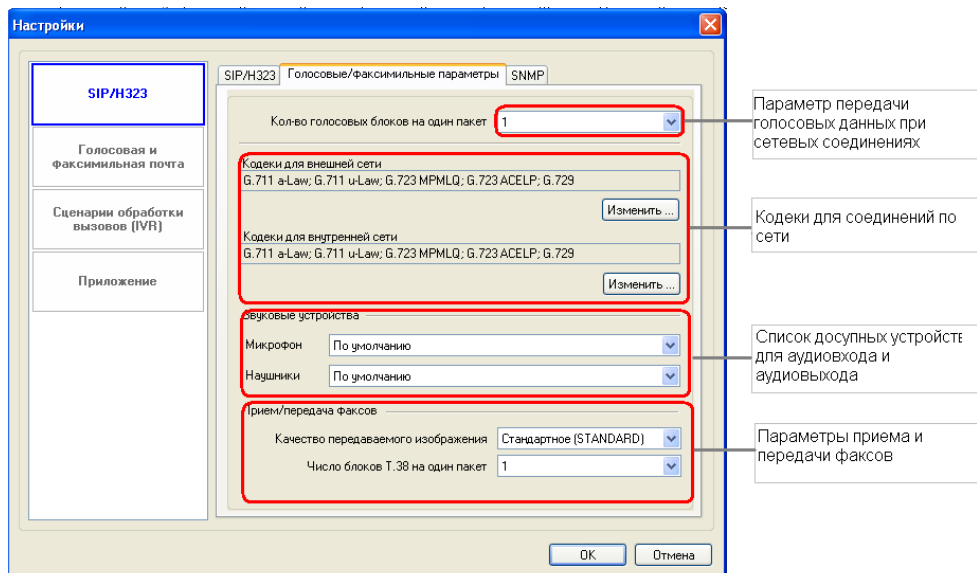


Более подробно об указанных параметрах и как настроить их в IP-АТС АГАТ UX, рассказано в документе

Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

Как изменить параметры передачи голосовых данных и факсов

Если в процессе работы появилась необходимость изменить параметры передачи голосовых данных или факсов, можно воспользоваться меню Голосовые и сетевые параметры (вызвав его из меню Настроек или из контекстного меню правой кнопкой мыши на дисплее **Agat SoftPhone**)



Укажите значения параметров передачи голосовых данных с учетом аналогичных параметров в IP-АТС **АГАТ UX**, которая является для приложения **Agat SoftPhone** SIP Proxy сервером.

Настройки для определения качества принятых и отправленных факсов соит указывать с учетом того, что чем выше качество изображения, тем больший объем имеет файл с факсовым сообщением.

Внимание!



Все параметры надо настраивать с учетом настроек IP-АТС АГАТ UX.

Полезно!

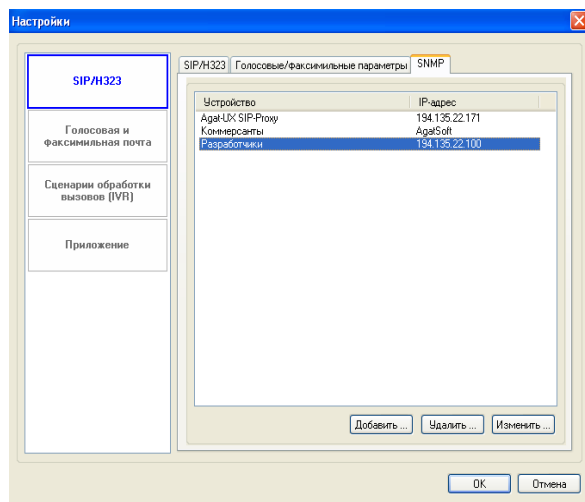


Более подробно об указанных параметрах и как настроить их в IP-АТС АГАТ UX, рассказано в документе

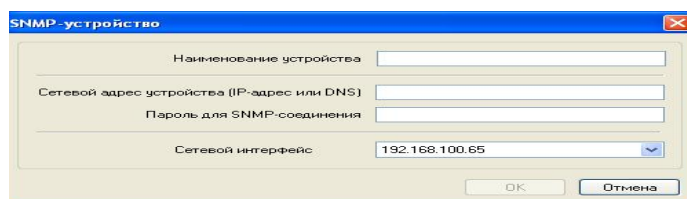
Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

Как настроить работу с IP-АТС АГАТ УХ по протоколу SNMP

Дополнить список устройств IP-АТС, с которых считываются данные по SNMP, можно в меню **Голосовые и сетевые параметры**, на закладке SNMP страницы Sip/H.323.



Открыв меню в первый раз, в списке Вы увидите только одно устройство — то, которое Вы указали при первом запуске приложения **Agat SoftPhone**. С помощью кнопки **Добавить** можно пополнить список.



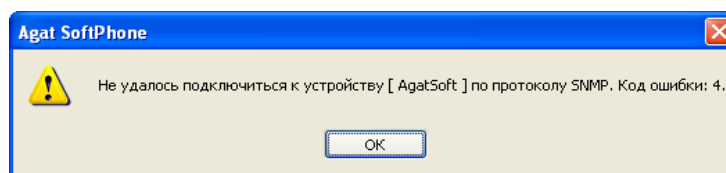
В окне **SNMP-устройство** нужно указать имя устройства (любое удобное для Вас наименование, оно будет отображаться в списке устройств), IP-адрес или DNS – имя устройства, от которого Вы хотите получать данные, пароль для соединения согласно аналогичной настройке IP-АТС, и выбрать соответствующий IP-адрес сетевой карты ПК, чтобы приложение и IP-АТС находились в одной подсети или могли соединиться согласно настройкам Вашей локальной сети.

Если кликнуть мышью на устройстве из списка, станут доступны кнопки **Изменить...** и **Удалить...**

Кнопка **Изменить...** откроет окно **SNMP-устройство**, описанное выше, но с уже заполненными при предыдущем вводе параметрами, изменить можно любой параметр.

При удалении можно воспользоваться стандартными кнопками Shift и Ctrl для выделения в списке нескольких устройств одновременно.

Если параметры указаны неправильно или нет соединения с указанным устройством, приложение будет пытаться получить данные с этого устройства, и сообщать пользователю о проблеме:



Полезно!



Более подробно об указанных параметрах и как настроить их в IP-АТС АГАТ UX, рассказано в документе

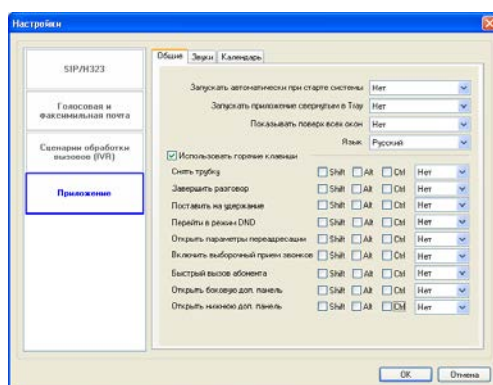
Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

Параметры приложения Agat SoftPhone

Чтобы работать с приложением было максимально удобно для пользователя, есть возможность настроить вызов некоторых меню с клавиатуры с помощью горячих клавиш, указать выбранную мелодию для звукового оповещения, определить порядок работы приложения в рамках ОС, настроить календарь. Это можно сделать в меню Приложение, которое находится в меню **Голосовые и сетевые параметры** главного окна.

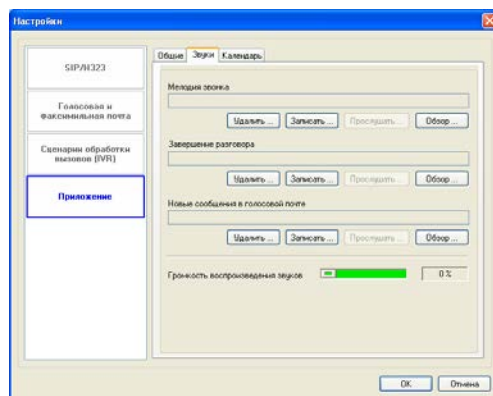
Как назначить горячие клавиши для вызова функций приложения

На закладке Общие можно изменить параметры по умолчанию, выбрав нужные из раскрывающегося списка, в том числе назначить горячие клавиши для вызова некоторых функций.

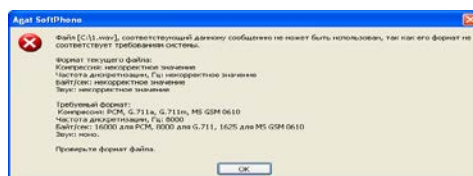


Как изменить сигналы вызова и оповещения

На закладке Звуки можно выбрать или записать мелодию для звонка, завершения разговора, оповещения о наличии новых сообщений в голосовой почте.



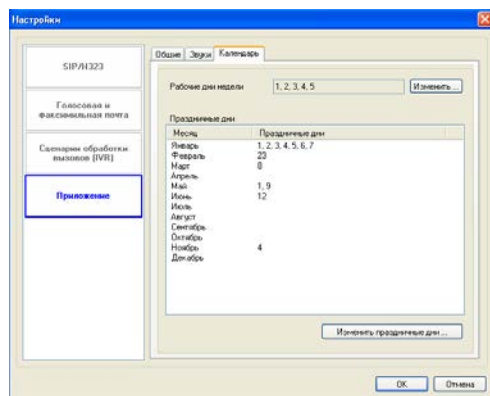
Звуковой файл должен соответствовать определенным параметрам, иначе приложение сообщит о некорректном формате файла:



Как изменить настройки календаря

На закладке Календарь по умолчанию определена 5-дневная рабочая неделя, суббота и воскресенье считаются выходными. Государственные праздники указаны в качестве Праздничных дней.

Исправить перечень рабочих дней можно, нажав кнопку Изменить рядом с окошком Рабочие дни недели.



Настроить перечень праздничных дней можно, кликнув на кнопку Изменить праздничные дни, или дважды кликнув на строку с названием любого месяца.

Данные можно оставить по умолчанию, если стандартная схема Вам подходит.

Корректная настройка календаря согласно Вашему режиму работы позволит Вам настроить обработку входящих вызовов максимально удобно, распределяя вызовы на сотрудника, переадресовывая на другие номера или голосовую почту.

Возможности абонента по управлению вызовом

Как позвонить абоненту, ответить на звонок или положить трубку

Набрать номер для вызова абонента можно несколькими способами,

- если Вам известен номер абонента - набрать нужный номер на цифровой панели приложения, либо на клавиатуре Вашего ПК, и нажать кнопку Снять трубку (на ней изображена зеленая телефонная трубка).
- Если абонент задан в телефонной книге, или вызовы на его номер уже были и отразились в журналах регистрации вызовов, - можно вызвать его из соответствующей закладки приложения.

Ответить на входящий вызов можно, нажав на кнопку Снять трубку.

Завершить разговор можно, нажав на кнопку Положить трубку (на ней изображена красная телефонная трубка).

Опции управления вызовом

На Панели функций главного окна приложения **Agat SoftPhone** есть кнопки управления вызовами.

Кнопка **Break** отбивает входящий вызов без снятия трубки. Абонент использует ее, чтобы не отвлекали сигналы вызова, если он не хочет отвечать на входящий звонок. Кнопка становится доступна, когда на приложение поступает входящий вызов. Звонок отбивается, вызывающий абонент слышит сигналы «Занято».

Кнопка **Hold** используется во время соединения с другим абонентом. Если нужно во время разговора взять паузу, для ответа на другой звонок или для консультации, нажмите клавишу Hold. На экране Вы увидите информацию, что есть вызов на удержании.



Абонент, поставленный на удержание, услышит музыку. К разговору можно вернуться, снова нажав кнопку Hold. Если кто-то из абонентов положит трубку, разговор прервется и информация об удержании пропадет с экрана.

Кнопка **Transfer** так же становится доступна во время разговора с абонентом. Если нужно сделать консультативный звонок или перевести текущий разговор на другого абонента, нажмите Transfer.

На экране отобразится информация, что абонент находится на удержании. Наберите номер того оператора, с которым хотите проконсультироваться. Когда он снимет трубку, Вы сможете поговорить с ним и вернуться к разговору на удержании, например, проконсультироваться у сотрудника, и вернуться к разговору с клиентом. Если есть такая необходимость, нажатием клавиши **Transfer** Вы можете переключаться с одного разговора на другой. Такой звонок называют консультативным.

Если Вы хотите перевести разговор другому абоненту, после нажатия **Transfer** наберите номер оператора, которому хотите перевести вызов. Вы можете дождаться ответа вызываемого Вами оператора, сообщить ему необходимую информацию и положить трубку. Абоненты соединятся для разговора.

Можно не дожидаться ответа оператора, а положить трубку сразу после набора номера. Тогда абонент, находящийся на удержании, услышит сигналы ожидания соединения, и будет ждать ответа вызываемого оператора. Если оператор не ответит в течение 30 секунд, вызов вернется на приложение **Agat SoftPhone**. Таким образом, даже при отсутствии оператора на месте, переведенный звонок не будет потерян.

Кнопка **Redial** позволяет повторить набор предыдущег набранного номера. Она становится доступна, если пользователь набрал какой-то номер, после чего положил трубку (не зависимо от того, состоялся ли разговор с абонентом).

Следует учесть, что повторяется набор номера, сделанный с помощью цифровой панели. Номера абонентов, набранные из записной книжки или панели Абоненты, не набираются с помощью кнопки **Redial**.

Как собрать конференцию

На Панели функций главного окна приложения **Agat SoftPhone** есть кнопка Conf, которая позволяет собрать Конференцию. Режим Конференции позволяет нескольким абонентам участвовать в общем разговоре.

Внимание!



Участвовать в конференции могут только те абоненты, которые внесены в записную телефонную книгу с указанием сетевого IP-адреса абонента.

Чтобы собрать конференцию, нужно при положенной трубке нажать клавишу Conf. Вы услышите приглашение к сбору конференции. При этом индикатор Conf на горизонтальной панели главного экрана станет зеленым.

Следуйте указаниям голосового сервиса: наберите номер абонента, которого хотите добавить в конференцию.

Набрать номер можно любым способом — на цифровой панели, на закладке Абоненты, в записной телефонной книге. Установив с абонентом соединение, нажмите кнопку Transfer или кнопки, соответствующие шаблону Flash в настройках IP-АТС **АГАТ УХ**. После этого наберите номер нового абонента, и повторяйте действия до тех пор, пока все нужные абоненты будут подключены.

Для окончания сбора абонентов в конференцию, нажмите Transfer или клавиши, соответствующие шаблону Flash, дважды подряд. Теперь все абоненты подключены, и могут слышать друг друга.

Полезно!



Более подробно о параметрах Sip-абонентов, в том числе о шаблоне символов, заменяющих Flash, и как настроить их в IP-АТС **АГАТ УХ**, рассказано в документе

Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ УХ.

Абонент может прекратить участие в конференции в любой момент, просто положив трубку. При этом остальные участники продолжат общение в конференции.

Отправка и прием факсов

Пользователи приложения **Agat SoftPhone** могут отправлять и принимать факсы во время соединения.

В качестве факса можно передать любое черно-белое изображение, файл в формате "монохромный .bmp" . Полученный факс можно также сохранить в формате bmp.

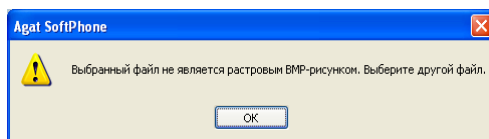
Внимание!



Отправлять и принимать факсы может только приложение в расширенном режиме работы. В базовом режиме функция недоступна.

Как отправить факс во время соединения

Чтобы отправить факс, во время соединения с абонентом нужно нажать кнопку FaxSend на панели управления функциями (эта кнопка активна только во время соединения). Выберите файл формата "монохромный .bmp" для отправки. Файл может состоять из одной



или нескольких страниц.

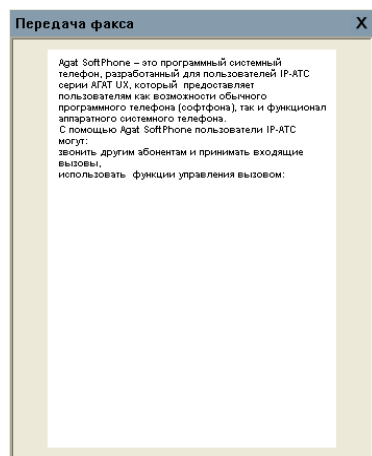
Если файл не соответствует формату, приложение сообщит об этом:

После чего предложит выбрать другой файл.

Отправка факса отображается на экране приложения как лист бумаги с текстом, передающийся абоненту.

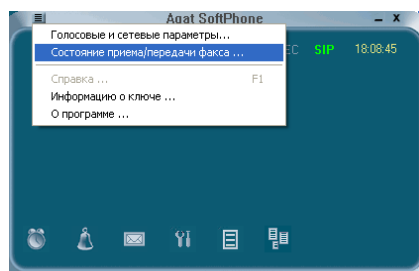


Сбоку от основного открывается окно, иллюстрирующее передачу данных, где можно увидеть передаваемое изображение и стадию передачи текущей страницы:



После передачи факса, это окно закрывается.

Можно закрыть его самостоятельно, и позже открыть из Главного меню приложения



Как принять факс во время соединения

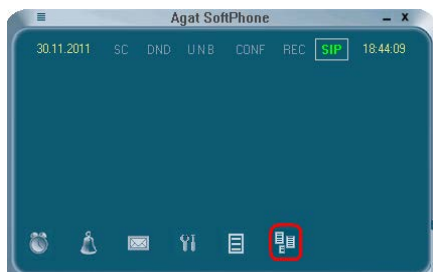
Чтобы принять факс, во время соединения с абонентом нужно нажать кнопку FaxRecv на панели управления функциями. Абонент, который передает сообщение, инициирует отправку. После того, как на приложение **Agat SoftPhone** придет факсовый сигнал, станет доступна кнопка FaxRecv. Нажмите ее, и начнется прием сообщения.

Во время приема сообщения, откроется окно, иллюстрирующее прием данных, где можно увидеть получаемое изображение и стадию передачи текущей страницы.

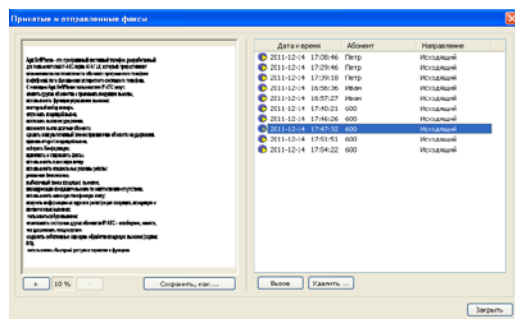
Как и во время отправки факса, это окно можно закрыть, и вызвать его из главного меню.

Как просмотреть принятые и отправленные факсы

Просмотреть все принятые и отправленные факсы можно, вызвав меню **Принятые и отправленные факсы** с Горизонтального меню настройки функций дисплея приложения:



Откроется окно с перечнем принятых и отправленных факсов



Кликнув мышью на строке правой панели, соответствующей нужному соединению, в левой Вы увидите само факсовое сообщение.

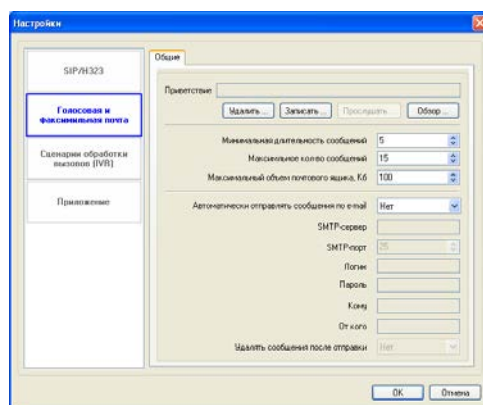
С помощью кнопок на левой панели, это сообщение можно увеличить для удобного просмотра и сохранить в файл в формате vtr, а при необходимости — с помощью кнопок правой панели - удалить информацию о факсе, либо вызвать абонента (например, чтобы повторить передачу или прием факса, если сообщение пришло не до конца или в плохом качестве).

Сервис Голосовая почта

Сервис Голосовая почта позволяет абоненту прослушать голосовые сообщения и получить факсы, оставленные в личном почтовом ящике.

Как настроить параметры сервиса Голосовая почта

Почтовый ящик доступен пользователю без дополнительной настройки с параметрами по умолчанию. Изменить настройки можно на странице **Голосовая и факсимильная почта** в меню **Голосовые и сетевые параметры**



В качестве приветствия, вместо стандартного файла можно подставить любой звуковой файл подходящего формата (с помощью кнопки Обзор) или записать новое приветствие (используя функцию Запись). Кнопка Удалить позволяет вернуться к приветствию по умолчанию.

Остальные настройки ящика голосовой почты можно условно разделить на две группы - **параметры для определения размера ящика голосовой почты** и **параметры автоматической отправки писем с записанными сообщениями на электронный почтовый адрес**.

Значения параметров для определения размера ящика голосовой почты описаны в таблице:

Параметр	Описание
Минимальная длительность сообщения	Минимальная длительность сообщения голосовой почты; сообщения меньшей длительности автоматически удаляются. Значение параметра задается из диапазона: 0 – 99 секунд. Значение по умолчанию – 15 секунд.
Максимальное количество сообщений	Максимальное количество сообщений в голосовой почте данного абонента. Значение параметра задается из диапазона: 1 – 99. Значение по умолчанию – 50.
Максимальный объем ящика	Максимальный суммарный размер всех сообщений, хранящихся в голосовой почте данного абонента. Значение параметра задается из диапазона: 1 – 999 Кбайт. Значение по умолчанию – 300 Кбайт.

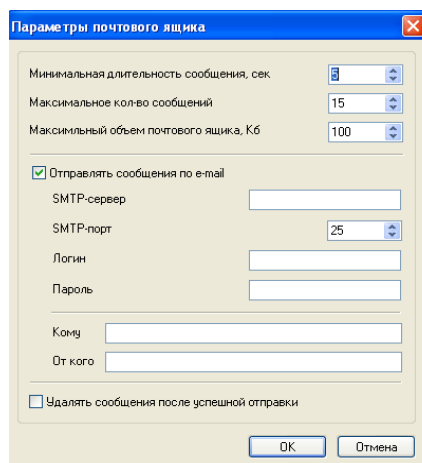
Параметры для отправки сообщений по e-mail настраиваются с учетом параметров офисного почтового сервера. Если Вы не сможете настроить отправку сообщений Голосовой почты по e-mail, обратитесь к Вашему системному администратору за корректными параметрами.

Параметр	Описание
Автоматически отправлять сообщения по e-mail	Сервис голосовой почты предоставляет возможность автоматической отправки писем с сохраненными голосовыми сообщениями на электронный почтовый ящик пользователя Agat SoftPhone
SMTP-сервер	IP-адрес SMTP-сервера, который обеспечивает получение электронных писем от IP-АТС.
SMTP-порт	TCP-порт SMTP-сервера. Если параметр не задан, то используется значение 25.
Логин	Имя учетной записи используется в том случае, когда для отправки электронного письма требуется авторизация на SMTP-сервере. Данный параметр содержит наименование учетной записи, от имени которой осуществляется авторизация и отправка письма. Если авторизация не требуется, то параметр должен содержать пустую строку.
Пароль	Пароль для учетной записи, используемый для авторизации на SMTP-сервере. Если авторизация не требуется, то параметр должен содержать пустую строку.
От кого	Адрес ящика электронной почты, который будет подставлен в поле «Отправитель» сообщения электронной почты, например <i>123@company.ru</i> .
Кому	Адрес ящика электронной почты, на который будет отправлено письмо с голосовым или факсимильным сообщением – например, user@company.ru .
Удаление сообщения после отправки	Если установлено значение <i>Да</i> , сообщение удаляется сразу после успешной отправки на электронную почту. Если установлено значение <i>Нет</i> , после успешной отправки на голосовую почту, сообщение переводится в категорию прослушанных. Параметр позволяет экономить объем почтового ящика для записи новых сообщений

Проверить, правильно ли настроены данные для отправки на e-mail, можно с помощью тестового сообщения.

Меню настройки параметров почтового ящика также можно вызвать из **Горизонтального меню Настройки функций**.

Для этого нужно кликнуть на иконку с изображением конверта, и в открывшемся меню выбрать пункт Действия → Изменить параметры почтового ящика, откроется следующее окно:



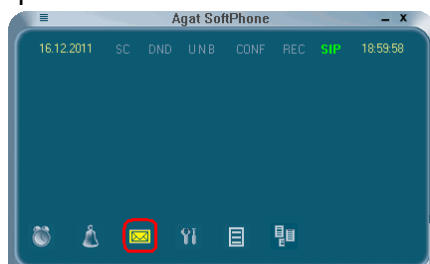
Это же окно откроется при клике на иконку **Изменить параметры почтового ящика** в горизонтальном меню.

Как оставить сообщение в почтовом ящике

Удобнее всего использовать почтовый ящик для того, чтобы переадресовать на него абонента в тот момент, когда Вы сами не можете ответить на звонок. Тогда абонент сможет оставить Вам голосовое сообщение или факс, которые Вы прослушаете или просмотрите позже.

С помощью приложения **Agat SoftPhone** удобно настраивать переадресацию на Голосовую почту, как это сделать, подробнее можно узнать в описании меню Переадресация (UNB на дисплее приложения).

При настроенной переадресации на ящик Голосовой почты, абонент услышит приветствие сервиса и звуковой сигнал начала записи, после чего сможет оставить голосовое сообщение или отправить факс.

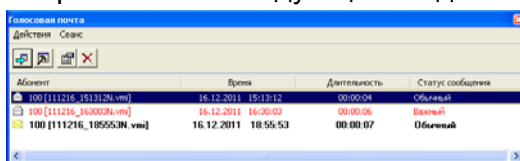


После того, как абонент положил трубку, сообщение либо отправляется на электронную почту, либо остается в ящике (согласно настройкам), и на дисплее приложения появляется желтый индикатор в виде конверта, говорящий о том, что есть непрослушанные сообщения.

Дополнительное извещение появится в трее в виде значка 

Как получить сообщение из почтового ящика

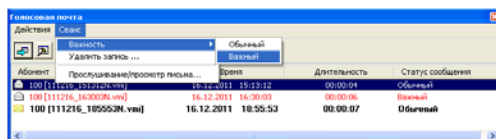
Чтобы получить сообщение из почтового ящика, можно воспользоваться меню **Голосовая почта**, кликнув на изображение конверта на **Горизонтальном меню Настройки функций**. Откроется окно следующего вида:



Все сообщения почтового ящика отображаются в виде записей с указанием номера абонента, оставившего сообщение, датой и временем, длительностью и статусом сообщения.

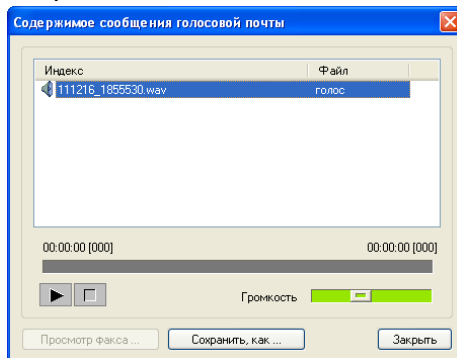
Названия столбцов являются одновременно и фильтрами, кликнув на которые можно отсортировать сообщения по номеру абонента, времени, длительности и статусу сообщения.

Пользователь может изменить Статус сообщения с обычного на важный в меню **Сеанс** → **Важность**.



Новые, непросмотренные сообщения отображаются более жирным шрифтом.

Для просмотра сообщения, нужно дважды кликнуть на него, откроется окно **Содержимое сообщения голосовой почты**, в котором можно прослушать сообщение, просмотреть факс или сохранить данные на ПК:




Это окно можно также открыть, воспользовавшись пунктом меню **Сеанс** → **Прослушивание/Просмотр письма** или соответствующей иконкой в горизонтальном меню.

Если настроена отправка сообщения на электронную почту, то на указанный адрес придет письмо с сообщением, в теме которого будет информация о дате и времени оставленного сообщения, и в качестве вложения — файл с сообщением.

Как удалить сообщение из почтового ящика

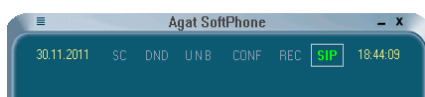
Для удаления сообщения из почтового ящика, можно воспользоваться следующими способами:

1. В меню Голосовая почта выделить запись, кликнув на нее мышкой, и нажать иконку в горизонтальном меню 
2. В меню Голосовая почта выделить запись, кликнув на нее мышкой, и выбрать действие **Сеанс** → **Удалить запись**

Специальные режимы работы с входящим вызовом

Приложение **Agat SoftPhone** предоставляет возможность переадресовывать входящие звонки, а также использовать режимы «не беспокоить» и «выборочный прием вызовов», что позволяет рационально использовать время пользователя, не теряя при этом важной информации.

Настроить эти функции можно с помощью горизонтального меню Режимы работы с вызовами на дисплее:



Выборочный прием вызовов

Режим выборочного приема вызовов позволяет пользователю узнать, от какого абонента пришел вызов, и выбрать одно из действий: принять этот вызов, отклонить его, переадресовать вызов с уведомлением оператора или без уведомления.

Для активации режима достаточно кликнуть на кнопку - индикатор **SC**. Ярко-зеленый цвет индикатора свидетельствует о включенном режиме.



Когда на приложение приходит звонок, пользователь слышит сигнал вызова, снимает трубку, и голосовой сервис сообщает информацию о номере, с которого пришел вызов. После этого у пользователя есть возможность выбрать одно из перечисленных действий, нажав на соответствующую клавишу:

Клавиша	Действие
1	Принять вызов, поговорить с абонентом
2	Переадресовать вызов на голосовую почту
3	Переадресовать вызов другому абоненту с уведомлением
4	Переадресовать вызов другому абоненту без уведомления
5	Отбить входящий вызов

Вызывающий абонент будет слышать привычные сигналы ожидания соединения, либо сигналы «занято» в случае отбоя вызова.

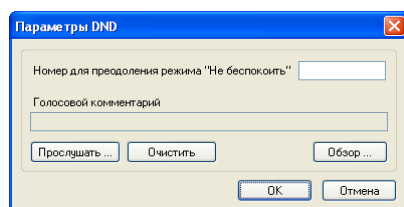
Выключить режим выборочного приема вызова можно кликом на ту же кнопку- индикатор SC, которая сменит цвет с зеленого на серый в знак того, что режим отключен.

Режим «Не беспокоить»

Режим «Не беспокоить» позволяет не отвлекаться на входящие звонки, при этом вызывающий абонент услышит информацию, указанную пользователем.

По умолчанию, голосовой сервис сообщит вызывающему абоненту, что включен режим «не беспокоить» и следует перезвонить позднее.

Режим включается кликом на кнопку - индикатор DND на **горизонтальном меню Режимы работы с вызовами**. При этом открывается окно следующего вида:



Номер абонента, указанный для преодоления режима «Не беспокоить», позволит не пропустить важный звонок, поскольку абонент с указанным номером сможет дозвониться, не взирая на выставленный режим, в отличие от всех остальных абонентов. По умолчанию, поле пустое.

В качестве голосового сообщения, которое услышит вызывающий абонент, можно выбрать wav-файл, или оставить поле пустым, для воспроизведения стандартного сообщения.



При включенном режиме «Не беспокоить», индикатор DND становится красным.

Выключение режима «Не беспокоить» осуществляется кликом на ту же кнопку — индикатор DND, которая сменит цвет с красного на серый в знак того, что режим отключен.

Полезно!

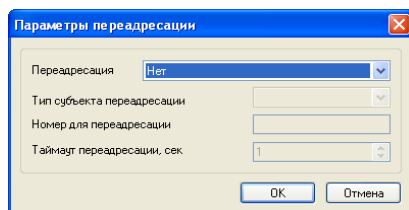


Удобно использовать режим «Не беспокоить» в комбинации с безусловной переадресацией на голосовую почту или выбранного абонента.

Переадресация входящих вызовов

Если в данный момент пользователь не может ответить на входящий звонок, можно настроить переадресацию на другого абонента или на ящик Голосовой почты. В приложении **Agat SoftPhone** реализованы три типа переадресации: безусловная переадресация, по занятости абонента, по отсутствию абонента.

Меню настройки переадресаций можно вызвать, нажав кнопку — индикатор UNB на горизонтальном меню **Режимы работы с вызовами**. При этом откроется окно настройки переадресаций



Пользователь может выбрать тип переадресации из раскрывающегося меню.

В качестве субъекта переадресации — то есть куда перейдет вызов - можно выбрать абонента, любой сервис или голосовую почту.

Если пользователь выберет субъектом другого абонента или сервис, нужно указать номер для переадресации в соответствующем поле.

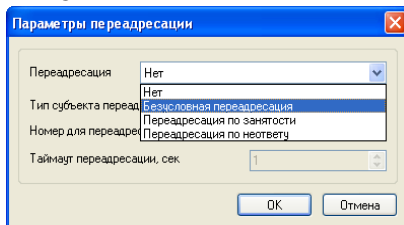
Вызывающий абонент не получает никакой информации о том, что вызов переадресован, и продолжает слышать сигналы ожидания вызова вплоть до установки соединения с субъектом переадресации.

Безусловная переадресация

Безусловной называется переадресация, при которой входящий вызов сразу переходит на указанного в настройках субъекта, пользователь **Agat SoftPhone** не слышит сигнала вызова.

Включить безусловную переадресацию можно в меню переадресации, выбрав из раскрывающегося списка пункт

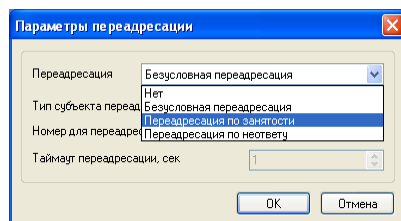
Безусловная переадресация



После этого на дисплее индикатор U кнопки - индикатора UNB становится зеленым, информируя пользователя о включенном режиме.

Переадресация по занятости

Переадресация по занятости, как и следует из названия функции, происходит на субъекта переадресации, если звонок вызывающего абонента пришел в тот момент, когда пользователь **Agat SoftPhone** занят другим соединением.



Внимание!



Если в настройках IP-АТС серии АГАТ UX указана возможность приема второго входящего вызова для Sip-абонента Agat SoftPhone, то вызов будет поставлен на удержание. Переадресация по занятости работает в этом случае только для третьего и последующих входящих вызовов. Подробнее о настройках Sip-абонентов в IP-АТС АГАТ UX можно узнать в документе

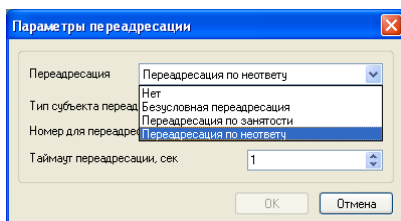
Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

После этого на дисплее индикатор В кнопки - индикатора UNB становится зеленым, информируя пользователя о включенном режиме.

Переадресация по неответу

Переадресация по неответу, в отличие от других типов переадресации, имеет таймаут срабатывания, определяемый пользователем. Если пользователь в течение установленного таймаута не ответил на входящий вызов, то вызывающий абонент будет переадресован на субъекта переадресации.

Настроить переадресацию по неответу можно, выбрав соответствующий пункт из раскрывающегося списка, указав субъекта переадресации и таймаут срабатывания от 1 до 99 секунд.



После этого на дисплее индикатор N кнопки - индикатора UNB становится зеленым, информируя пользователя о включенном режиме.

Сервис Будильник

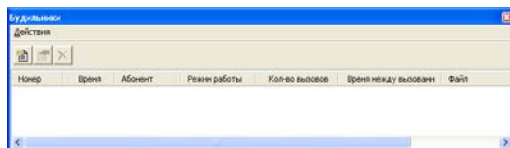
Напоминание о важном событии для себя или для другого абонента можно настроить с помощью сервиса Будильник. Это может быть как регулярно повторяющееся сообщение, так и разовое напоминание о совещании, создании отчета, встрече, дне рождения и так далее.

Как настроить сервис Будильник

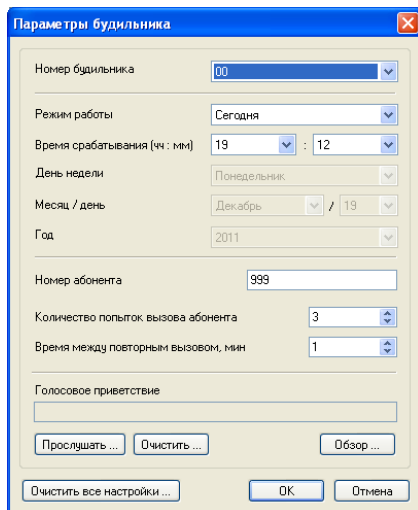
Меню сервиса можно открыть, кликнув на иконку в виде будильника на меню Настройки функций:



Откроется окно меню Будильники следующего вида:



Создать новое напоминание можно, воспользовавшись пунктом **Добавить запись** в меню **Действия**, либо с помощью иконки **Создать новую запись**. Откроется окно настройки параметров:



Для идентификации записи, можно выбрать номер из раскрывающегося списка от 0 до 99.

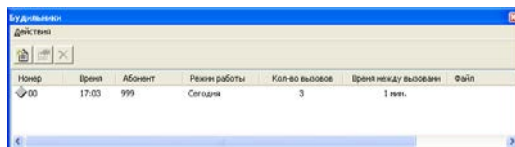
Варианты срабатывания будильника также можно выбрать из списка, а именно: каждый день, в выбранный день недели, раз в год, раз в месяц, сегодня, завтра.

Время устанавливается пользователем, по умолчанию в поле времени выставлено текущее время ПК.

Выбор номера абонента дает возможность настроить будильник не только для пользователя приложения **Agat SoftPhone**, но и для любого другого сотрудника.

С помощью параметров **Количество попыток вызова абонента** и **Таймаут между вызовами** можно настроить сервис так, чтобы пользователь ни в коем случае не пропустил важное мероприятие. По умолчанию, значения соответствуют трем попыткам с таймаутом одна минута.

Сообщение, которое пользователь слышит, сняв трубку после звонка будильника, можно оставить стандартным, либо выбрать звуковой файл соответствующего формата с помощью кнопки **Обзор**.



Когда настройки записи заданы, нажимаем кнопку ОК, и видим эту новую запись в меню Будильники.

После этого, параметры выделенной записи (выделение записи выполняется при клике на нее мышью) можно редактировать с помощью пункта Действия → Свойства, либо с помощью иконки «Изменить запись». Откроется меню **Параметры будильника** с возможностью редактировать любой параметр.

Если в напоминании отпала необходимость, можно удалить запись, выбрав пункт меню Действия → Удалить запись или с помощью иконки **Удалить**.

Запись из меню **Будильник** удалится автоматически, когда сервис закончит по ней работу.

Посмотреть записи можно в любой момент, вызвав меню с дисплея приложения **Agat SoftPhone**.

Как работает сервис Будильник

Задав необходимое количество записей — напоминаний, можно быть уверенным, что при наступлении заданного в параметрах времени, пользователь, номер которого указан в записи будильника, услышит сигнал вызова. Сняв трубку, он услышит сообщение от будильника.

Сервис Будильник будет считать напоминание успешно выполненным, если пользователь во время прослушивания сообщения или в течение 15 секунд после него нажмет какую-либо кнопку на цифровой панели приложения **Agat SoftPhone** (или телефонном аппарате), либо отменит работу будильника нажатием на решетку #.

Если пользователь не снял трубку на вызов Будильника, то сервис будет пытаться вызвать его в течение 30 секунд, после чего попытка

будет считаться неудачной и повторится через указанный в настройках будильника таймаут времени.

Также неудачной будет считаться попытка соединиться с абонентом, если он снял трубку на вызов Будильника, но не нажал ни одной кнопки на цифровой панели приложения (или телефонном аппарате). Повторив указанное в настройках количество попыток, сервис закончит свою работу.

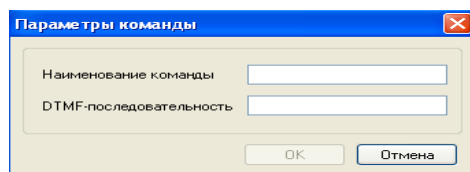
Панель управления

Если кликнуть на кнопку, расположенную ниже главного окна приложения в расширенном режиме работы, откроется **Панель управления**.



Панель управления предназначена для быстрого вызова функций и сервисов (например, для вызова сервиса Disa, Абонентского сервиса, шаблона Flash и т.п.). В распоряжении пользователей 24 кнопки быстрого вызова, на которые можно настроить любую цифровую последовательность.

При клике левой кнопкой мыши на свободной кнопке, появляется меню **Параметры команды** для задания соответствия между кнопкой и назначенной на нее комбинацией цифр.



В поле **Наименование команды** можно указать любое название из 8 букв русским или латинским шрифтом, а в качестве комбинации цифр можно задать 15 символов от 0 до 9 и символы # и *.

При клике правой кнопкой мыши на клавишу с заранее заданной последовательностью, откроется контекстное меню из двух пунктов — **Изменить номер...** и **Удалить номер с кнопки...** Выбор опции **Изменить номер ...** открывает окно **Параметры команды**, описанное выше. Меню **Удалить номер с кнопки ...** очищает все данные для выбранной клавиши.

Записная телефонная книга

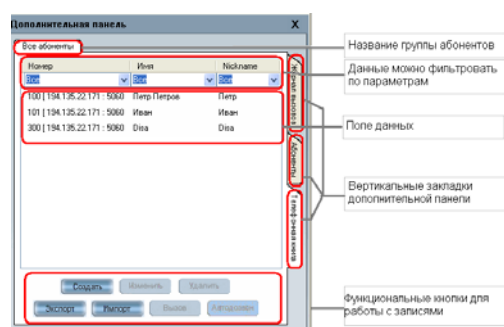
Приложение **Agat SoftPhone** позволяет внести абонентов в записную телефонную книгу. Удобство очевидно — на экране будет отображаться не номер абонента, а заданное имя, и вызов абонента можно также делать по его имени, не запоминая номер.

Внимание!



Записная телефонная книга доступна только в расширенном режиме работы приложения. В базовом режиме функция недоступна.

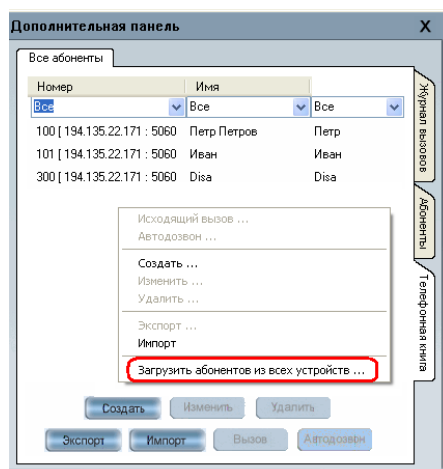
Телефонная книга находится на дополнительной панели приложения **Agat SoftPhone**.



Импорт данных с IP-АТС и ПК в телефонную книгу

Заполнение записей можно начать с загрузки уже имеющихся данных.

Например, можно получить данные из устройства IP-АТС серии **АГАТ UX**, в этом случае все номера линий импортируются в записную книгу, и пользователю останется только указать имена. Для этого правой кнопкой мыши нужно кликнуть на поле данных,



В появившемся контекстном меню выбрать пункт **Загрузить абонентов со всех устройств**. В поле данных появятся номера из номерного плана IP-АТС.

Другая возможность импортировать данные в записную телефонную книгу предоставляется кнопкой **Импорт**. При нажатии на нее, пользователь может выбрать файл формата .txt, в котором содержится информация об абонентах. Например, это может быть записная телефонная книга, созданная ранее, или сформированная другим пользователем.

Экспорт телефонной книги в файл

Рекомендуется сохранить заполненную телефонную книгу в файл на случай непредвиденной потери информации, либо для создания общей телефонной книги для всех абонентов.

Сохранить записи можно с помощью кнопки Экспорт в записной телефонной книге. Выбрав каталог для хранения файла в формате .txt, пользователь может быть уверен в сохранности данных. Кроме того, при необходимости можно вручную исправить содержимое файла, и загрузить исправленный файл на устройство. Данные хранятся в файле в формате

Номер ячейки;Номер абонента;Ник абонента;Имя абонента. Записи друг от друга отделяют 8 разделительных знаков, в качестве которых используется точка с запятой. Например, содержимое файла может выглядеть так:

0;100;Петр;Петр Петров;;;;;;;;;1;1;101;Иван;Иван Иванов;;;;;;;;;

Создать новую запись в телефонной книге

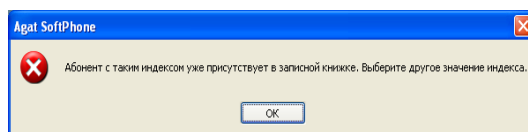
Помимо импорта, добавить запись в телефонную книгу можно вручную. Для этого нужно нажать в меню **Телефонная книга** кнопку **Создать** или выбрать пункт **Создать** в контекстном меню **Поля данных**.

Откроется окно Параметры абонента

Заполнив поля, а именно: **номер ячейки** (из раскрывающегося списка), **имя** и **ник абонента**, **сетевой адрес устройства** (эти данные пригодятся для сбора абонентов в конференцию), можно

назначить **голосовой комментарий** для записи. Этот комментарий будет озвучен при прослушивании данных о соединениях с абонентом из телефонной книги в голосовых меню.

В случае, если номер ячейки совпадет с уже заполненной, приложение предупредит об этом специальным сообщением



Кнопка **Дополнительно** позволяет записать информацию об абоненте

После внесения данных и закрытия окна, запись будет внесена в телефонную книгу и появится в **Поле данных**.

Если количество записей в **Поле данных** превышает видимое окно, справа появляется вертикальный скроллинг.

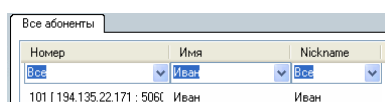
Как изменить или удалить запись из телефонной книги

Любую запись в телефонной книге можно изменить или удалить.

Чтобы изменить данные в записи, нужно дважды кликнуть на нее в **Поле данных** или нажать кнопку **Изменить**. Откроется окно **Параметры абонента**, где можно изменить или дополнить данные. Кнопка **Удалить** становится активной при клике мышью на любую запись в поле данных, которую пользователь хочет удалить. Можно выделить несколько записей для удаления, воспользовавшись кнопками **Shift** и **Ctrl**. Вместо кнопки, можно воспользоваться пунктом Удалить контекстного меню, вызываемого кликом правой кнопки мыши в поле данных.

Как найти нужную запись в телефонной книге и вызвать абонента

Чтобы найти нужную запись, достаточно воспользоваться фильтрами в окне **Телефонной книги**. Под названиями параметров **Номер ячейки**, **Имя**, **Ник абонента** есть поле ввода значения. Фильтрация осуществляется вводом нужного значения в соответствующем поле. Например, указав в поле **Имя абонента** «Иван» и нажав Enter, мы увидим в поле данных соответствующую запись



По умолчанию, фильтры выставлены в значение **Все**.

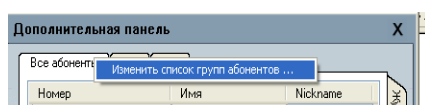
С помощью кнопки **Вызов**, которая становится активной при клике мышью на любой записи в поле данных, можно позвонить абоненту, номер которого указан в записи.

Как выделить записи об абонентах в отдельную группу

Чтобы упростить поиск нужного абонента, можно разделить записи по группам, например, создать для каждого отдела свою горизонтальную закладку в телефонной книге.

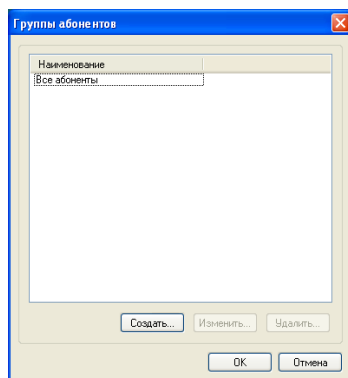
Для этого нужно

1. кликнуть правой кнопкой мыши на название текущей группы - по умолчанию, это название **Все абоненты**.

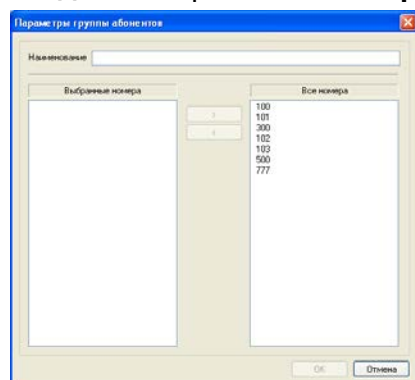


Появится контекстное меню **Изменить список абонентов**.

2. После нажатия на него, откроется окно **Группы абонентов**:



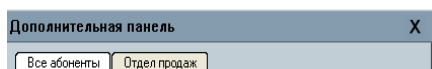
3. Создать новую группу можно с помощью соответствующей кнопки **Создать**. Откроется окно **Параметры группы абонентов**



4. Необходимо указать название для группы абонентов (например, Отдел продаж),

5. Выбрать номера абонентов, которые будут входить в эту группу. Для этого выделить нужных абонентов кликом мыши в поле **Все номера** и нажать на кнопку с изображением стрелки влево.

6. Переместить таким образом всех нужных абонентов в поле **Выбранные номера**.
7. Если в группу случайно попала ненужная запись, можно удалить ее, выделив в поле **Выбранные номера** и кнопкой с изображением стрелки вправо переместить в поле **Все номера**.
8. Нажатием кнопки **ОК** подтвердить создание группы.
9. Убедиться, что в меню **Группы абонентов** появилась вновь созданная группа.
10. Нажать **ОК**, убедиться, что появилась новая горизонтальная закладка



При клике на эту закладку, можно увидеть выделенные записи и работать с ними, как с любыми записями телефонной книги.

Как изменить или удалить группу абонентов

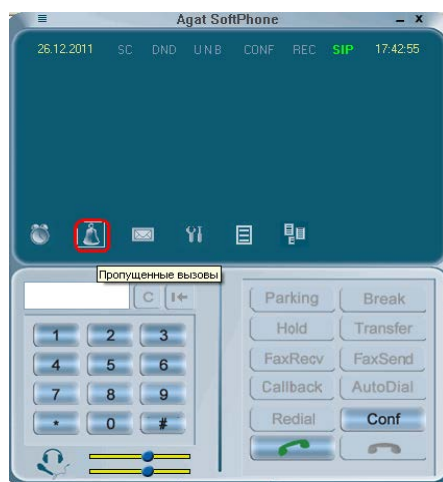
Изменить состав группы абонентов можно в меню **Группа абонентов**, вызванного кликом правой кнопкой мыши на названии группы.

Выделив в открывшемся меню название нужной группы, можно с помощью соответствующих функциональных кнопок этого меню удалить эту группу, либо изменить состав входящих в нее записей.

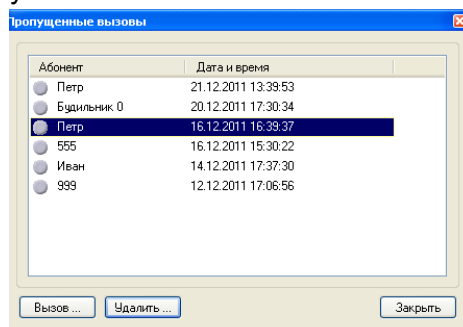
Информация о вызовах и соединениях пользователя


Где посмотреть информацию о пропущенных вызовах

Данные о пропущенных пользователем вызовах помогают вовремя получить необходимую информацию, поэтому узнать время звонка и номер вызывающего абонента может пользователь приложения **Agat SoftPhone** и базовой, и расширенной версии. Для этого достаточно кликнуть на изображение колокольчика на горизонтальном меню **Настройки функций** на дисплее приложения **Agat SoftPhone**:



Откроется меню **Пропущенных вызовов**, в котором можно **Удалить** выделенную запись о пропущенном звонке или **Вызвать абонента**, указанного в записи:

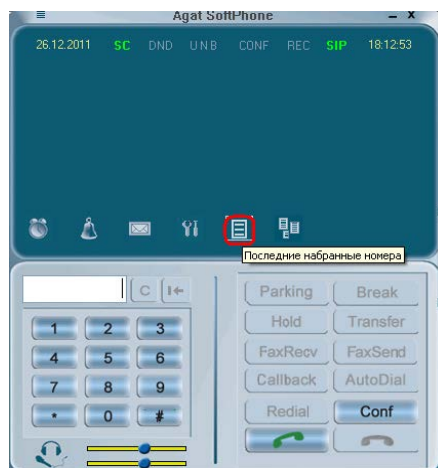


Кроме того, чтобы привлечь внимание к пропущенному вызову, информация о нем отражается в трее, в виде изображения колокольчика 

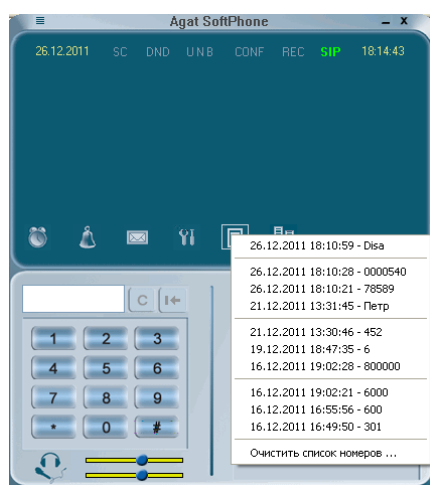
После того, как пользователь просмотрит информацию о пропущенных вызовах, значок автоматически убирается из трее

Где посмотреть список недавно набранных номеров

Чтобы совершить повторный вызов абонента или удалить данные о совершенных вызовах, пользователь приложения **Agat SoftPhone** может воспользоваться меню **Последние набранные номера**, вызвав его из горизонтального меню Настройки функций кликом на значок с изображением списка:



Откроется список с информацией о десяти набранных номерах, с указанием даты и времени, когда эти номера были набраны:



Удалить информацию из этого списка можно, выбрав пункт **Очистить список номеров...**

Вызвать абонента, информация о котором содержится в записи, можно одним кликом на соответствующую запись.

Журналы регистрации вызовов

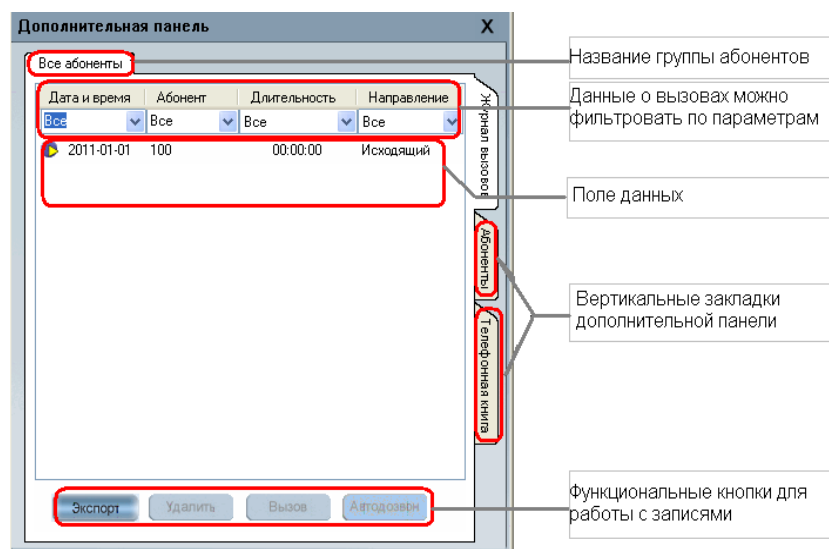
Информацию о вызовах — входящих, исходящих и неотвеченных — можно увидеть в Журнале регистрации вызовов.

Внимание!



Журнал регистрации вызовов доступен только в расширенном режиме работы приложения. В базовом режиме функция недоступна.

На дополнительной панели первой вертикальной закладкой является Журнал Вызовов. В нем можно увидеть информацию обо всех вызовах абонента **Agat SoftPhone**.



Данные структурированы для удобства по **Дате и времени**, **Номеру абонента**, **Длительности** соединения и **Направлению** вызова.

Как отсортировать данные в Журнале вызовов

По всем полям данные в Журнале вызовов можно отсортировать - для параметров **Дата и время** и **Абонент** фильтрация осуществляется вводом нужного значения в соответствующем поле. Для параметров **Направление** и **Длительность** можно выбрать значение из раскрывающегося списка значений.

По умолчанию, фильтр выставлен в значение **Все**.

Если были созданы **Группы абонентов**, то информация будет отображаться с учетом разбиения абонентов на группы (создание группы подробно описано в разделе *Записная телефонная книга\Как выделить записи об абонентах в отдельную группу*).

Возможности пользователя при работе с журналами вызовов — экспорт данных, удаление, вызов абонента

Внизу окна **Журнал вызовов** расположены функциональные кнопки **Экспорт, Удалить, Вызов и Автодозвон**.

Кнопка **Экспорт** предназначена для сохранения данных о вызовах абонента в удобном формате, то есть в текстовом файле с расширением .txt. Имя файла и путь его хранения на ПК пользователь может выбрать сам. Полученный файл содержит информацию о вызовах в формате:

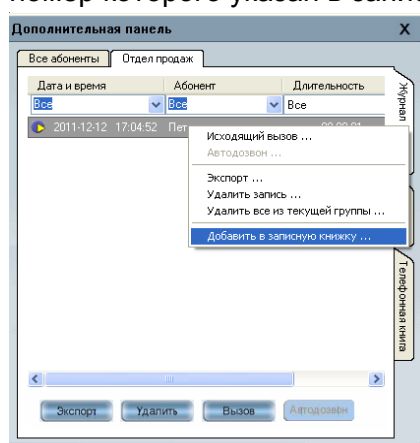
Дата вызова, Время, Длительность соединения, Номер абонента, Категория абонента (Внутренний или Внешний), Направление вызова.

Данные разделены пробелами. Например,

2011-12-12 17:04:52 00:05:01 100 Внутренний Исходящий

Кнопка **Удалить** становится активной при клике мышью на любую запись в поле данных, которую пользователь хочет удалить. Можно выделить несколько записей для удаления, воспользовавшись стандартными для ОС кнопками Shift и Ctrl.

С помощью кнопки **Вызов**, которая становится активной при клике мышью на любой записи в поле данных, можно позвонить абоненту, номер которого указан в записи.



Кроме того, функции **экспорта, удаления** (в том числе удаление всех записей в данной группе) и **вызова абонента** доступны из контекстного меню, вызванного правой кнопкой мыши на поле данных Журнала вызовов:

Есть и возможность **Добавить в записную телефонную книгу** нового абонента, данные которого есть в журнале вызовов. При выборе этого пункта, пользователь перейдет в меню **Параметры абонента** новой записи в **Телефонной книге** с автоматически заполненными полями **Номер абонента** и **Индекс ячейки** (подробнее о параметрах записи телефонной книги см. раздел **Создать новую запись в телефонной книге**).

Если количество записей в поле данных **Журнала вызовов** превышает видимое окно, справа появляется вертикальный скроллинг.

Информация о состоянии абонентов и горячие клавиши дополнительной панели

Удобным инструментом для пользователя являются кнопки **Дополнительной панели** приложения на закладке **Абоненты**.

По индикации этих кнопок можно узнать состояние линий и абонентов IP-АТС **АГАТ UX**. Различают состояния: абонент свободен, снята трубка или идет входящий вызов.

Внимание!

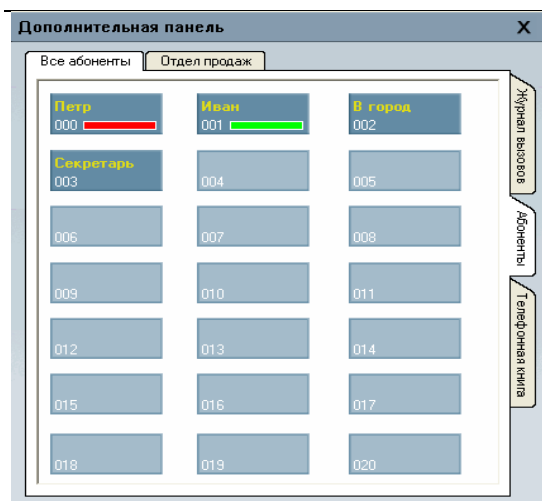


Функция отображения состояния абонентов доступна только в расширенном режиме работы приложения. В базовом режиме функция недоступна.

Полезно!



Если Вы впервые запустили приложение, рекомендуем вначале заполнить Телефонную книгу, чтобы удобнее было пользоваться закладкой Абоненты



Внимание!



Считывание информации об абонентах IP-АТС и их состоянии происходит по протоколу SNMP по тем IP-адресам, которые указаны в настройках SNMP приложения Agat SoftPhone.

На закладке отображается двадцать кнопок, однако это ограничение обусловлено только удобством отображения информации. Дополнительные закладки для Групп абонентов дают возможность назначать до двадцати абонентов в каждую Группу (создание Групп абонентов подробно описано в разделе Записная телефонная книга\Как выделить записи об абонентах в отдельную группу).

Возможности пользователя при работе с кнопками панели Абоненты

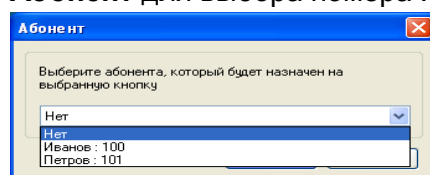
Работа с кнопками - индикаторами панели **Абоненты** зависит от их текущего состояния. При клике левой кнопкой мыши происходит вызов абонента либо назначение соответствия между свободной кнопкой и абонентом IP-АТС. По клику правой кнопкой мыши — вызывается контекстное меню с набором доступных действий



Соответствие индикации на кнопках закладки **Абоненты** и состояний абонента, и возможности пользователя представлены в таблице:

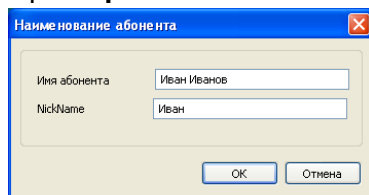
Признаки и действия	Если задано соответствие с абонентом			Если кнопка свободна
Вид кнопки	Синяя, с указанием имени или номера абонента			Голубая
Состояние абонента	Свободен	Снята трубка	На абонента поступает вызов	Нет абонента
Индикация	Нет	Зеленый индикатор	Красный индикатор	Нет
Клик левой кнопкой мыши	Вызвать назначенного абонента			Назначит ь соответст вие абоненту
Клик правой кнопкой мыши	-Вызвать абонента, -Трехсторонняя конференция, -Сменить абонента, -Переименовать, -Удалить абонента с кнопки.	-Сменить абонента, -Прослушать соединение (при достаточном приоритете пользователя)	-Сменить абонента, -Перехватить вызов	

При **задании** или **смене** абонента на кнопке, открывается окно **Абонент** для выбора номера из списка телефонной книги:



Выбрав абонента и подтвердив выбор кнопкой **ОК**, можно увидеть ник абонента на выбранной клавише.

При **переименовании** абонента, откроется окно следующего вида:



с возможностью сменить имя или ник. Обратите внимание, что имя и ник абонента сменяются не только для этой закладки, но и в записной телефонной книге.

А вот при **Удалении** абонента с кнопки, автоматического удаления записи в телефонной книге не происходит.

Перехват вызова

Перехват вызова возможен для абонента, но не осуществим для внешних линий (FXO-каналов или линий E1). При этом пользователь установит соединение с абонентом — инициатором вызова. Перехват можно осуществить в любой момент, пока вызов поступает на абонента.

Прослушивание абонента

Когда абонент участвует в соединении, прослушать это соединение может только тот пользователь, приоритет которого выше, чем у обоих участников разговора. В противном случае, система сообщит о том, что у пользователя недостаточно прав для прослушивания разговора.

Внимание!



Подробнее о приоритетах каналов в IP-АТС АГАТ UX можно узнать в документе

Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

Сервис сценариев обработки вызовов IVR

Сценарии обработки вызовов **IVR** позволяют пользователю наиболее рациональным способом распределять входящие вызовы.

Внимание!

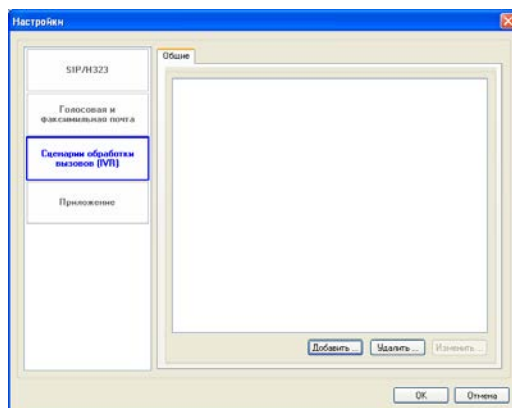


Подробнее о сервисе IVR и его реализации в устройствах можно узнать в документе

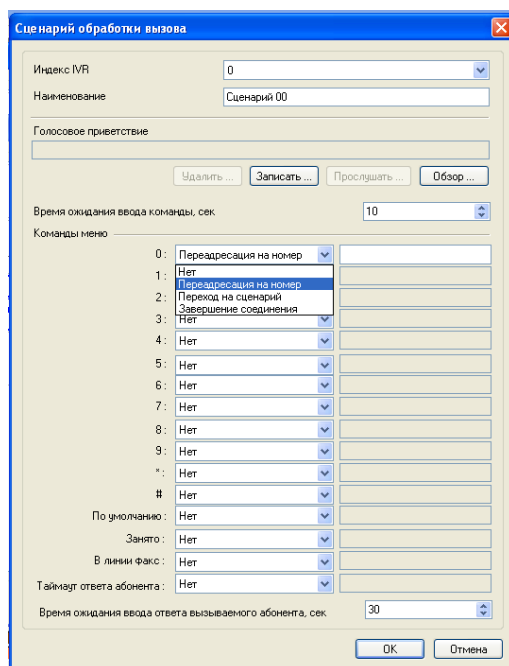
Руководство по эксплуатации IP-АТС серии АГАТ UX.

Как создать и настроить меню IVR

Создать меню IVR можно на закладке **Сценарии обработки вызовов IVR** в меню **Голосовые и сетевые параметры**.



При нажатии кнопки **Добавить...** открывается меню **Сценарий обработки вызова**.

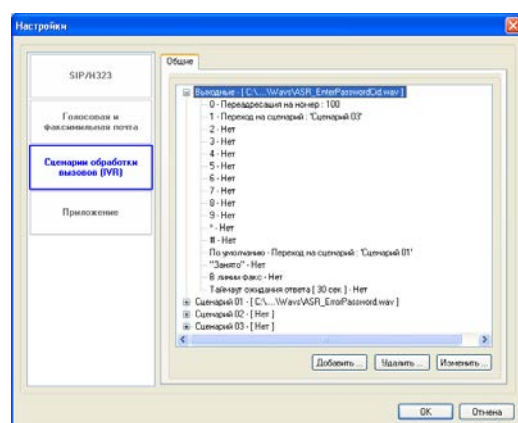


Параметры сценария IVR описаны в таблице:

Название параметра	Значение параметра
Индекс IVR	Индекс является уникальным идентификатором сценария, это число от 0 до 9.
Наименование	В качестве названия сценария можно использовать русские или латинские символы и цифры, до 63 знаков.
Голосовое приветствие	В качестве голосового приветствия, которое услышит абонент при соединении со сценарием, можно выбрать с помощью кнопки Обзор файл с расширением .wav соответствующего формата, либо записать собственное приветствие с помощью кнопки Записать . Когда приветствие будет выбрано, при необходимости можно его Прослушать или Удалить . Выбор приветствия обязателен, поскольку файл с приветствием по умолчанию в приложении Agat SoftPhone не предусмотрен.
Время ожидания ввода команд	Это таймаут, который начинает отсчитываться с того момента, когда заканчивается воспроизведение голосового приветствия сервиса IVR. По умолчанию — 10 секунд. Если в течение этого времени команда от абонента не поступила, система будет действовать в соответствии с параметром По умолчанию
Команды меню	Определяют действия приложения при наступлении определенного события. Имеют дополнительный параметр — поле значений. В качестве действия, могут быть выбраны из раскрывающегося списка переадресация на номер (в поле значений можно указать номер до 10 цифр), переход на другой сценарий IVR (раскрывающийся список в поле значений позволит выбрать одно из ранее созданных в приложении сценариев), либо завершить соединение абонента с приложением.
0-9,*,#	Задают действия приложения при получении соответствующей команды от абонента. То есть при нажатии абонентом указанной кнопки, выполнится соответствующее действие.
По умолчанию	Задаёт действие приложения при отсутствии команды со стороны абонента в течение Времени ожидания ввода команд , или при вводе значения, для которого действие не определено
Занято	Задаёт действие системы в том случае, когда после выполнения переадресации по команде соединение должно было бы перейти на абонента, занятого другим соединением. Аналогично переадресации по занятости.
В линии факс	Задаёт действия приложения в случае, если от абонента приходит факсовый сигнал.
Таймаут ответа абонента	Задаёт действие системы в том случае, когда после выполнения переадресации по команде соединение должно было бы перейти на абонента, который не снимает трубку. Аналогично переадресации по неответу. Действие происходит после того, как истекает время, указанное в параметре Время ожидания ответа вызываемого абонента

Название параметра	Значение параметра
Время ожидания ответа вызываемого абонента	Это таймаут ожидания ответа абонента, на которого произошла переадресация по команде. По умолчанию — 30 секунд. Если в течение этого времени объект переадресации не снял трубку, система будет действовать в соответствии с параметром Таймаут ответа абонента

Создав таким образом сценарий, и нажав кнопку **ОК**, пользователь увидит новый сценарий в окне **Сценарии обработки вызовов IVR** в меню **Голосовые и сетевые параметры**.



Сценарии можно просмотреть в текущем окне, кликнув на значок плюса слева от названия сценария. Становятся доступны кнопки для **Изменения** и **Удаления** сценариев.

Как установить соединение с сервисом IVR

Позвонить на сервис IVR пользователь может, набрав номер 000600. Этот номер по умолчанию закреплен за сервисом сценариев обработки вызовов. При этом пользователь услышит приветствие сценария с индексом 0 и сможет работать в соответствии с настройками сценария.

Возможность настроить переадресацию с приложения **Agat SoftPhone** на сервис IVR позволяет обрабатывать входящие на приложение вызовы, указав в параметрах переадресации номер 0000600.

Если абонент положит трубку в процессе соединения с сервисом IVR, соединение разорвется

Порядок действий при обновлении версии и удалении приложения

В меню **Информация о программе** (оно находится в меню **Настройки параметров** Главного окна приложения) можно увидеть версию установленного приложения **Agat SoftPhone** и ссылку на сайт компании-производителя.



Если Вы скачали с сайта или получили от службы техподдержки обновленную версию приложения, закройте приложение **Agat SoftPhone** на своем ПК, если оно запущено, и запустите полученный инсталлятор. Выберите для установки тот же каталог, где уже установлено приложение. Инсталлятор обновит версию приложения, оставив настройки и ключ лицензии без изменений.

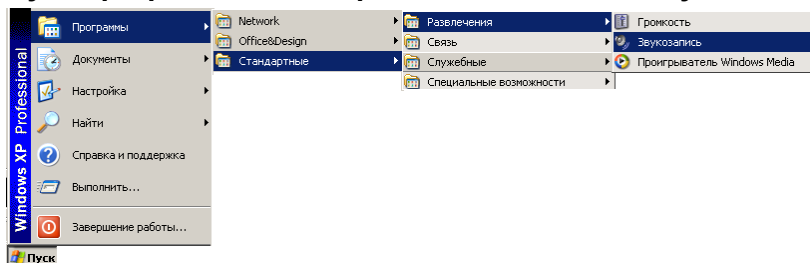
Если у Вас возникла необходимость удалить приложение **Agat SoftPhone**, Вы можете сделать это корректно следующими способами:

1. В меню **Пуск** выберите соответствующий пункт меню **Удалить** для приложения **Agat SoftPhone**.
2. Воспользуйтесь меню **Установка и Удаление программ** на **Панели управления**.
3. Запустите файл **Uninstall.exe** из папки, куда установлено приложение **Agat SoftPhone**.

Как записать аудио-файлы приветствий и комментариев

С помощью программы **Звукозапись** из стандартного комплекта поставки ОС MS Windows можно записать собственный музыкальный файл необходимого формата для использования его в **Agat SoftPhone**.

Программа **Звукозапись** запускается с помощью стартового меню **Пуск\Программы\Стандартные\Развлечения\Звукозапись**.

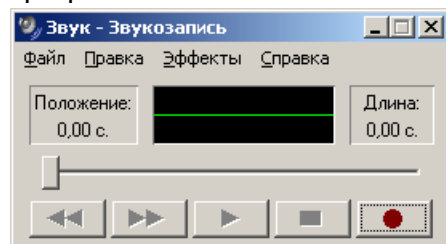


Внимание!





Для записи аудио-файла необходимо устройство - источник звукового сигнала (музыки, речи). В качестве такого устройства может быть использован микрофон, магнитофон, проигрыватель компакт-дисков и т.д.

После запуска программы **Звукозапись** появляется основное окно программы.



Чтобы записать звук, необходимо выполнить следующие действия:

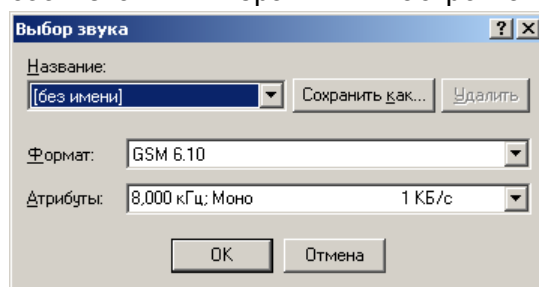
1. В меню **Файл** выберите пункт **Создать**.
2. Чтобы начать запись, нажмите кнопку .
3. Чтобы остановить запись, нажмите кнопку .

Чтобы воспроизвести звукозапись, необходимо выполнить следующие действия:

1. В меню **Файл** выберите пункт **Открыть**.
2. В диалоговом окне **Открытие файла** дважды кликните мышью звуковой файл, который требуется воспроизвести.

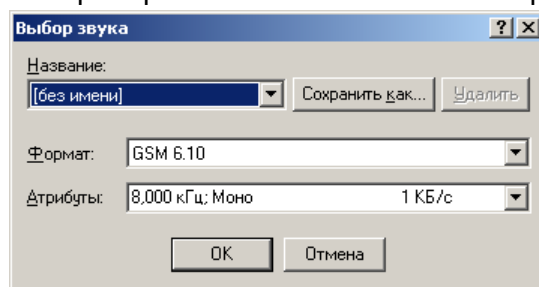
Чтобы изменить формат звукового файла для использования в **Agat SoftPhone**, необходимо выполнить следующие действия:

1. В меню **Файл** программы **Звукозапись** выберите пункт **Открыть**.
2. В диалоговом окне **Открытие файла** дважды кликните мышью на звуковой файл, формат которого требуется изменить.
3. В меню **Файл** выберите пункт **Сохранить как**.
4. В диалоговом окне **Сохранить как** нажмите кнопку **Изменить**.
5. В появившемся окне **Выбор звука** выберите необходимый формат звукового файла (G.711 μ -Law, 8 кГц, 8 бит, моно) и нажмите кнопку **ОК**. Формат звукового файла будет преобразован в соответствии выбранными настройками.



Формат звукового файла в программе **Звукозапись** можно отредактировать другим способом:

1. В меню **Файл** выберите пункт **Открыть**.
2. В диалоговом окне **Открытие файла** дважды щелкните мышью звуковой файл, формат которого требуется изменить.
3. В меню **Файл** выберите пункт **Свойства**. Появится окно **Свойства объекта**
4. Нажмите на кнопку **Преобразовать....**
5. В появившемся окне **Выбор звука** выберите необходимый формат звукового файла (G.711 μ -Law, 8 кГц, 8 бит, моно) и нажмите кнопку **ОК**. Формат звукового файла будет преобразован в соответствии выбранными настройками.



6. Закройте окно **Свойства объекта** «...» нажатием кнопки **ОК**.

Для заметок