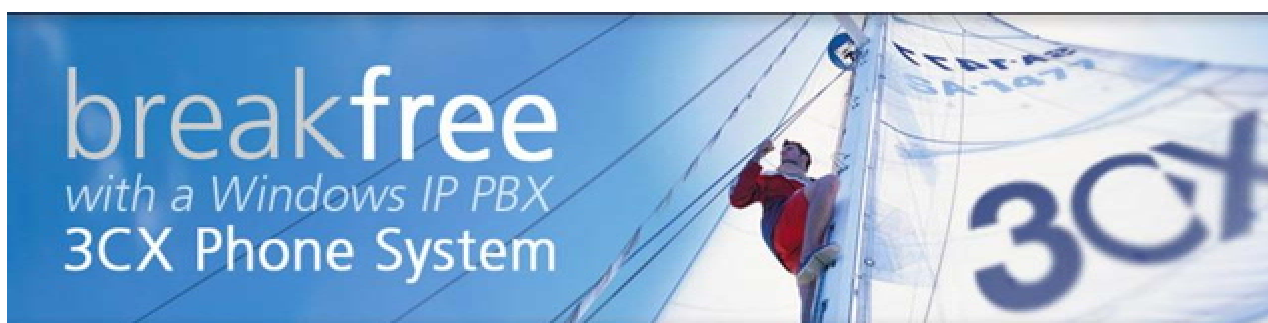


# КРАТКО ПОТРЕБИТЕЛСКО РЪКОВОДСТВО

✓ **OneSmart™**  
Business Communications



ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА IP ТЕЛЕФОННА ЦЕНТРАЛА **3CX** PHONE SYSTEM

## **3CX** PhoneSystem версия 12

Пълната документация на IP телефонната централа 3CX PhoneSystem е достъпна на интернет страницата: <http://3cx.com/manual/3CXPhoneSystemManual12.pdf>

Потребителска документация е достъпна на адрес: <http://3cx.com/support/>,  
потребителски инструкции: <http://3cx.com/blog/extension-user-manual-v12/>.

Документация за ползване на справки за проведените разговори и таксуването им е достъпна на Интернет страницата: <http://3cx.com/support/3cx-web-reports/>.

Кратки инструкции на български език и актуална версия на този документ:  
<http://eagle.bg/documents/3cxguide.pdf>.

## **ОСНОВНИ ФУНКЦИИ И ДЕФИНИЦИИ**

### **3CX Phone**

Софтуерен телефон за осъществяване на гласови обаждания, прехвърляне и задържане на разговори. Версии за MS Windows, Android, iPhone, MAC.

### **3CX Phone for Windows (CTI mode) и 3CX CRM Module**

Потребителска софтуерна конзола за управление на разговорите, настройки на абоната, конферентни разговори, текстови съобщения, статус, история на обажданията, интеграция с приложения (например Microsoft Outlook) и други. Версия за MS Windows. Изисква инсталация на .net4 framework. Работи заедно със хардуерен телефон (в CTI mode) или като интегрална част от 3CX Phone за MS Windows, Android и iPhone.

### **CALL TRANSFER**

Прехвърляне на разговор към друг вътрешен номер (абонат) или външен номер. Прехвърлянето може да бъде 'сляпо' (blind transfer) или 'асистирано' (attended transfer). При 'асистирано' прехвърляне е необходимо абоната към който се осъществява прехвърлянето, да отговори на обаждането, преди да бъде извършено самото прехвърляне на разговора.

### **CALL PARK / RETRIEVE**

Паркиране на разговор – прехвърляне на текущ разговор към позиция за изчакване. Паркираният разговор може да бъде поет от друг абонат.

### **CALL HOLD / RELEASE**

Задържане / освобождаване на разговор – абонатът може да задържи текущия разговор, за да проведе друг разговор и по-късно да се върне към задържания разговор.

### **CALL PICKUP**

Абонатът може да получи обаждане към друг абонат, ако притежава съответните права. Нормално 'изтеглянето' на разговор е разрешено между абонати от една група.



### **CONFERENCE CALL**

Конферентен разговор между трима или повече участника. В зависимост от функциите на използвания телефонен апарат е възможно осъществяването на тристранна конференция или използване на 'конферентна зала'. При подхода 'конферентна зала' всеки от участниците се включва към конферентния разговор самостоятелно с набиране на номера на 'залата'. Достъпът до 'залата' може да бъде защитен с парола.










## СТАНДАРТЕН НОМЕРАЦИОНЕН ПЛАН, УПРАВЛЕНИЕ НА ОБАЖДАНИЯТА

Вашата централа може да използва различни номера и кодове от посочените, дължина на вътрешните номера (стандартно са 3-цифрени).

- 100 - 699** – 'стандартни' вътрешни номера на абонатите
- 70x** – основна 'конферендна зала', последващи номера за други
- 8xx** – групи, виртуални номера на опашки (call queue), IVR
- 888** – вграден факс сървер (Т.38) за получаване на факсове и препращането им като e-mail
- 999** – специализирано гласово меню на абоната (гласова поща)  
*кодовете за управление на гласовото меню са описани на интернет страницата: <http://3cx.com/blog/extension-user-manual/configure-your-voice-mail>*
- 0x.** – изходящо обаждане, набирания номер стандартно започва с регионален или международен код (например: 02 за София, 052 за Варна, 00431 за Виена и т.н.).  
Не е необходимо използването на код за външна линия.

Препоръчително е набирането на желанния номер преди вдигането на слушалката или използване на  /  *sp-phone* бутона (натискане на 'зелена' слушалка при софтуерните телефони), идентично на начина по който се осъществяват обаждания от GSM апарати. 'Традиционният' начин – вдигане на слушалката, чуване на сигнал 'набиране' и след това набиране на желанния номер, може да доведе до нежелано забавяне (4-5 секунди) преди осъществяване на обаждането, освен ако телефонния апарат не поддържа dialplan с ясен брой цифри за дължина на набирания номер или използване на '#' за край на набирането.

В зависимост от модела на използвания телефон / конфигурацията му, може да се използват различни бутони за управление на разговорите:

-  **FLASH** – прекъсване или задържане на разговор
-  **HOLD** – задържане на разговор
-  **TRANSFER** – прехвърляне на разговор (асистирано)
-  **BLIND XFER** – 'сляпо' прехвърляне на разговор
-  **FORWARD** – пренасочване на разговори (No Answer / Busy / All)  
*препоръчително е използването на 3CX Phone за настройки*
-  **DoNotDisturb** – блокиране на входящи обаждания
-  **REDIAL** – пренабиране на последния набран номер / списък
-  **CONFERENCE** – тристранен конферентен разговор или конфер. зала
-  **MESSAGE** – специализирано гласово меню (гласова поща)

## ПРОВЕЖДАНЕ НА РАЗГОВОРИ

В зависимост от използвания модел телефон (Cisco, Grandstream, Panasonic, Polycom, Yealink) или софтуерен телефон (3CX) процедурите / вариантите за провеждане на разговор може да се различава между различните марки / модели апарати.

Препоръчителният метод, подобно на GSM апаратите, е набиране на желания номер преди натискане на бутона за провеждане на разговор ('зелена' слушалка, 'speaker-phone', вдигане на слушалката и др., в зависимост от модела на апарата).

За да приключите разговора, натиснете бутон 'червена' слушалка, изключете 'speaker phone' или затворете слушалката.

### 3CX Phone

- Наберете желания номер и натиснете бутон [DIAL] ('зелена слушалка')
- Изберете бутон на линия, наберете желания номер и натиснете бутон 'зелена слушалка'
- От менюто 'Call log', изберете желания номер и натиснете бутон 'Redial'

### Cisco SPA

- Вдигнете слушалката, наберете желания номер и натиснете контекстен бутон [DIAL]
- Натиснете бутон на линия, наберете желания номер и натиснете контекстен бутон [DIAL]
- Натиснете контекстен бутон [NEW CALL] и наберете желания номер
- Натиснете бутон [REDIAL], изберете желания номер и натиснете контекстен бутон [DIAL]
- Натиснете бутон [SPEAKER], наберете желания номер и натиснете контекстен бутон [DIAL]

### Grandstream

- Вдигнете слушалката или натиснете бутон [SPEAKER], наберете номер и натиснете бутон [SEND]
- Натиснете бутон [SEND], за да наберете отново последния набран номер
- Вдигнете слушалката или натиснете бутон [SPEAKER], потърсете в [Menu>Call History>Dialed Calls] желания номер и натиснете бутон [SEND]

### Panasonic

- Наберете желания номер, вдигнете слушалката или натиснете бутон [SPEAKER PHONE]
- Изберете бутон на линия, наберете желания номер и вдигнете слушалката
- От контекстно меню [CALL LOG, Outgoing Call Log] изберете желания номер и вдигнете слушалката или натиснете бутон [SPEAKER PHONE]

### Polycom

- Вдигнете слушалката, наберете желания номер и натиснете бутон [DIAL]
- Натиснете бутон на линия, наберете желания номер и натиснете бутон [DIAL]
- Натиснете контекстен бутон [NEW CALL] и наберете желания номер
- Натиснете бутон 'слушалка' и наберете желания номер
- Натиснете бутон 'стрелка нагоре', изберете желания номер и натиснете контекстен бутон [DIAL]

### Yealink

- Вдигнете слушалката, наберете желания номер и натиснете контекстен бутон [OK] или [SEND]
- Наберете желания номер и натиснете бутон [SPEAKER PHONE] или вдигнете слушалката
- Ако използвате слушалки за глава, наберете желания номер и натиснете бутон [HEADSET]

### Аналогов телефонен апарат с използване на АТА (аналогов тел. адаптер)

- Вдигнете слушалката или натиснете бутон [SPEAKER PHONE], ако разполагате с подобен, и наберете желания номер в тонален режим (DTMF)

## ОТГОВАРЯНЕ НА ОБАЖДАНЯ

В зависимост от използвания модел телефон вдигнете слушалката, натиснете бутон 'зелена' слушалка или натиснете бутон [SPEAKER PHONE].

За да отговорите на второ обаждане (чакащо обаждане), натиснете бутон [HOLD] за задържане на първия разговор, ако модела на апарата ви има подобен и натиснете бутона на линията на чакащото обаждане. За да се върнете към задържания разговор, натиснете бутона (мигащ) на съответната линия. При някои модели телефони не е необходимо натискането на бутон [HOLD] за задържане на текущия разговор, при други модели, натискането на бутон на друга линия може да предизвика прекъсване на текущия разговор.

За повече информация се консултирайте с документацията на производителя на телефонния апарат.

## КОНФЕРЕНТНИ РАЗГОВОРИ

Конферентни разговори (до 32 участника, в зависимост от свободното количество лицензи за едновременни разговори) могат да бъдат инициирани от телефонен апарат с набиране на номер 700 (фабрично) или чрез потребителската конзола MyPhone.

При инициране на конферентен разговор ще бъде поискан идентификатор на конференцията (произволен номер – например 100) и PIN код (ако се изисква, например 0000), необходимо е да се въведе разделител '\*' между идентификатора на конференцията и PIN кода (например 100\*0000).

При първоначално инициране на конферентен разговор, ще Ви бъде поискано да го потвърдите с набиране на '\*' или с '#' за отказване.

При включване в конферентен разговор, ще Ви бъде поискано да произнесете името си, което след това ще бъде съобщено на останалите участници.

Всички нови участници в конферентния разговор трябва да въведат идентификатора на конференцията, за да бъдат присъединени към него или да въведат нов, за да създадат нов конферентен разговор.

Ако сте първият участник в конферентен разговор, ще слушате музика, докато се включат и други участници.

В зависимост от модела на използвания телефонен апарат е възможно провеждането на тристранни конферентни разговори.

## СПЕЦИАЛИЗИРАНО ГЛАСОВО МЕНЮ, ГЛАСОВА ПОЩА

Ако телефона Ви е зает, недостъпен или не искате да приемете обаждането, можете да използвате гласова поща. Оставените съобщения се съхраняват в хронологичен ред и могат да бъдат достъпвани от различните модели телефонни апарати (специализиран бутон [MESSAGE]), с набиране на номера на специализираното гласово меню (фабрично – 999), чрез потребителската конзола [3CX Phone](#) или да бъдат препращани към електронната поща на потребителя.

Допълнителна информация за ползване на гласовата поща при различните модели телефонни апарати е достъпна на страницата:

<http://3cx.com/blog/extension-user-manual/check-your-voicemail/>

## ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА РАЗГОВОР

Прехвърлянето на разговора може да бъде 'асистирано' (attended transfer) или 'сляпо' (blind transfer). При 'асистирано' прехвърляне третата страна (към която се прехвърля разговора) се известява за осъществяването прехвърляне преди осъществяването му, докато при 'сляпото' прехвърляне, то се осъществява директно, независимо дали третата страна е свободна, заета, желае или не желае да получава обаждания в момента.

### 3CX Phone

- По време на разговор натиснете бутон [TRANSFER], наберете желания номер и натиснете бутон [DIAL] ('зелена' слушалка)
- За да направите 'асистирано' прехвърляне, задръжте текущия разговор с бутон [HOLD] и/или натиснете бутон на свободна линия, наберете желания номер, уведомете третата страна, натиснете бутон [TRANSFER] и изберете бутон на задържаната линия

### Cisco SPA

- По време на разговор натиснете контекстен бутон [BXFER], наберете желания номер и натиснете бутон [DIAL]
- За да направите 'асистирано' прехвърляне, натиснете контекстен бутон [XFER], наберете желания номер, натиснете бутон [DIAL], изчакайте за отговор и натиснете отново бутон [XFER]

### Grandstream

- По време на разговор натиснете бутон [TRANSFER], наберете желания номер и натиснете бутон [SEND]
- За да направите 'асистирано' прехвърляне, натиснете бутон [TRANSFER], наберете желания номер, натиснете бутон [SEND], изчакайте за отговор и натиснете отново бутон [TRANSFER]

### Panasonic

- По време на разговор натиснете контекстен бутон [BLIND] и наберете желания номер
- За да направите 'асистирано' прехвърляне, натиснете бутон [TRANSFER], изберете желания номер или натиснете бутон за директно избиране, изчакайте за отговор и натиснете контекстен бутон [OK]

### Polycom

- По време на разговор натиснете контекстен бутон [TRANSFER], натиснете контекстен бутон [BLIND] или [NORMAL], изберете желания номер и натиснете контекстен бутон [DIAL], изчакайте за отговор при 'асистирано' прехвърляне и натиснете отново бутон [TRANSFER]

### Yealink

- По време на разговор натиснете бутон [TRAN], наберете желания номер и натиснете отново бутон [TRAN]
- За да направите 'асистирано' прехвърляне, натиснете бутон [TRAN], наберете желания номер, натиснете бутон [OK], изчакайте за отговор и натиснете отново бутон [TRAN]

### Аналогов телефонен апарат с използване на Grandstream ATA

- По време на разговор натиснете бутон [FLASH] или [R], наберете желания номер, изчакайте сигнал ('свободно' или 'заето') и/или за отговор и затворете слушалката. За други модели ATA е необходимо да се натисне отново [FLASH].

## ПРЕНАСОЧВАНЕ НА ОБАЖДАНИЯТА, ДРУГИ ФУНКЦИИ

Чрез потребителската конзола MyPhone могат да бъдат конфигурирани различни настройки и профили за управление на обажданията, които след това могат да бъдат активирани с набиране на различни кодове за управление на обажданията или от специализираното гласово меню (номер 999 фабрично).

Стандартните профили за пренасочване на обажданията са: Available, Out of Office, Away, Available 2 и Away 2, както и изключения от правилата. Поддържа се функция 'Работно време' – общо за централата и персонално за отделните абонати.

В зависимост от използвания модел телефон е възможно да бъдат въведени различни пренасочвания на обажданията (от менюто на телефонния апарат), за повече информация се консултирайте с документацията на производителя му.

Независимо от тази възможност, се препоръчва използването на потребителската конзола [3CX Phone](#) или кодовете за управление на разговорите за целта.

## ИЗТЕГЛЯНЕ НА ОБАЖДАНИЯ (CALL PICKUP)

В зависимост от правата на конкретния потребител, може да бъдат изтеглени обажданията към друг потребител с набиране на код (фабрично \*20\* или \*2, следван евентуално от конкретния номер на потребителя, чийто разговор се цели да бъде изтеглен), както и с натискане на бутона за директно избиране на апаратите, които го поддържат или чрез софтуерната потребителска конзола [3CX Phone](#).

## СОФТУЕРНА ПОТРЕБИТЕЛСКА КОНЗОЛА [3CX Phone](#)

Посредством потребителската конзола 3CX Phone инсталирана локално като приложение на компютъра на съответния потребител) можете да правите персонални настройки, да управлявате разговорите си и да осъществите интеграция с различни приложения, MS Outlook и други 'стандартни' функционалности:

- инициране на разговори от компютъра на потребителя
- управление на разговорите и прехвърляне на обажданията
- информация за входящото обаждане на екрана на компютъра
- история на обажданията – входящи, изходящи, пропуснати
- управление на статуса на присъствие
- наблюдение на статуса на други потребители
- управление на гласови съобщения
- текстови съобщения с други потребители (instant messaging)
- телефонен указател
- управление на конферентни разговори с множество участници

Разширените функционални възможности, предоставяни от 3CX Phone, в зависимост от версията на централата (professional edition и др.) и потребителските права, включват:

- управление на опашките от входящи обаждания
- запис на разговори и управление
- персонални настройки и предпочитания
- пренасочвания на обаждания
- интеграция с различни CRM приложения, MS Outlook

*Софтуерната потребителска конзола изисква инсталирането на .Net Framework 4 или по-висока версия Работи на компютри с опер. система MS Windows XP SP3/7/8.*



## КОДОВЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РАЗГОВОРИТЕ

Посетете страницата: <http://3cx.com/blog/extension-user-manual/dial-codes/> за по-подробна информация и примери за използването на кодовете.

- \*0n** – паркиране на разговор на паркинг позиция 'n', n = 0..9 със 'сляпо' прехвърляне на текущия разговор към позиция 'n'
- \*1n** – освобождаване на разговор от паркинг позиция 'n',  
**\*1nxxx** посочването на абоната ('xxx') паркирал разговора, не е задължително
- \*20\*** – изтегляне на обаждане (call-pickup) (към абонат 'nnn')  
**\*20\*nnn** (фабричният код може да е \*2, вместо \*20\*, следван от вътр. номер)
- \*30 до \*34** – смяна на профила за пренасочване на обажданията при неотговаряне на обаждането или 'заето' от абоната  
\*30 – 'Available', \*31 – 'Away', \*32 – 'Out of the office',  
\*33 – 'Custom #1 (Away 2)', \*34 – 'Custom #2 (Out of the office 2)' пренасочванията могат да бъдат дефинирани чрез потребителската конзола (**3CX Phone**) или чрез конфигуриране на централата; нормално профил 'Away' се ползва например в обедна почивка, а 'Out of the office' при отсъствие / отпуски
- \*4nnn** – достъп до гласовото меню (гласовата поща) на абонат
- \*5** – блокиране на Caller-ID за изходящи обаждания  
използването на функцията зависи от доставчика на услугата
- \*60 / \*61** – DND Off/On – забрана за получаване на обаждания
- \*62 / \*63** – LOG In/Out – получаване от оператор на обаждания от опашки с входящи разговори (call queue)
- \*64 0/1/2** – статус / дневен / нощен режим на централата  
функцията е достъпна само от операторите на централата
- \*777** – Echo test – за проверка работоспособността на телефона
- \*9nnn** – 'интерком' обаждане към абонат на централата  
търсения абонат отговаря автоматично на обаждането, ако е разрешено и апарата поддържа функцията 'auto-answer'
- \*\*xyz** – код за таксуване (billing code), набиран заедно с номера

Препоръчва се използването на софтуерната потребителската конзола **3CX Phone** за персонални настройки и управление на разговорите, инсталирана локално като приложение на компютъра на съответния потребител.

