



1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон) 3. Руководство пользователя

---

# **1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон) Редакция 3**

## **Руководство пользователя**

**Москва  
«1С-Рарус Специализированные решения»  
2016 г.**



1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон) 3. Руководство пользователя

---

**ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ  
ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ  
ПРИНАДЛЕЖИТ КОМПАНИИ «1С-Рарус Специализи-  
рованные решения»**

Компания «1С-Рарус Специализированные решения», Москва, 125047, а/я 34

Дмитровское шоссе, д. 9 «Б»

телефон, факс: (495) 223-04-04, (495) 231-20-02

Контрольная группа (для претензий и рекламаций):

k@rarus.ru

Для других вопросов (при обращении необходимо указывать регистрационный номер решения):

E-mail: crm@rarus.ru

URL: <http://www.rarus.ru>

Copyright © Компания «1С-Рарус Специализированные решения», 2016. Все права защищены.

Данное руководство является «Руководством пользователя» по программному продукту «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)» и предназначено для быстрой настройки рабочего места пользователя.

## Оглавление

### ОГЛАВЛЕНИЕ

ШАГ 1. Настройка интеграции с АТС.....	4
ШАГ 2. Активация лицензий.....	4
ШАГ 3. Установка панели управления.....	4
ШАГ 4. Подключение к серверу.....	5
ШАГ 5. Контроль над линией .....	10
ШАГ 6. НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. Настройка SIP клиента .....	14
ШАГ 7. НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. Настройка панели .....	18
ШАГ 8. НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ Управление звонками.....	24
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	34



## ШАГ 1. Настройка интеграции с АТС

Необходимо установить сервер «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон), 3.0». Порядок установки подробно описан в «Руководстве пользователя», Глава №2.

## ШАГ 2. Активация лицензий

Необходимо активировать необходимое количество лицензий на решение «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон), 3.0». Порядок установки подробно описан в «Руководстве пользователя», Глава №2.

## ШАГ 3. Установка панели управления

На компьютер необходимо установить программный продукт «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон). Панель управления», запустив из дистрибутива файл **SetupClient.exe**. После чего откроется мастер установки, как показано на скрин-шоте ниже. Далее следует выполнять указания мастера и после установки запустить Панель управления.

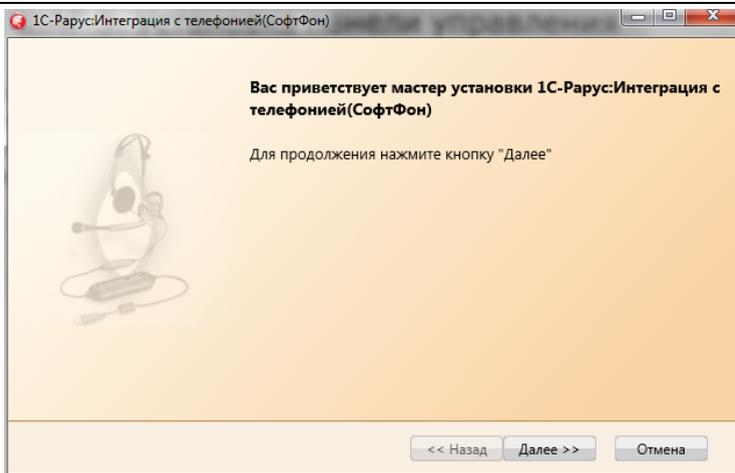
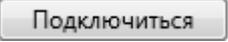


Рисунок № 1 «Мастер установки решения»

### **Примечание**

При установке на операционной системе Microsoft Vista и более новой, необходимо устанавливать приложение выбрав из контекстного меню команду «Запустить от имени администратора».

## **ШАГ 4. Подключение к серверу**

После установки Панели управления пользователю откроется форма в которой необходимо указать адрес ранее установленного сервера 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон) и порт (по умолчанию – «13528»), как показано на скрин-шоте ниже. Кнопкой  можно проверить правильность указания введенных данных о сервере. В случае успешного подключения на панели будет выведен текст «Подключение к серверу выполнено успешно».

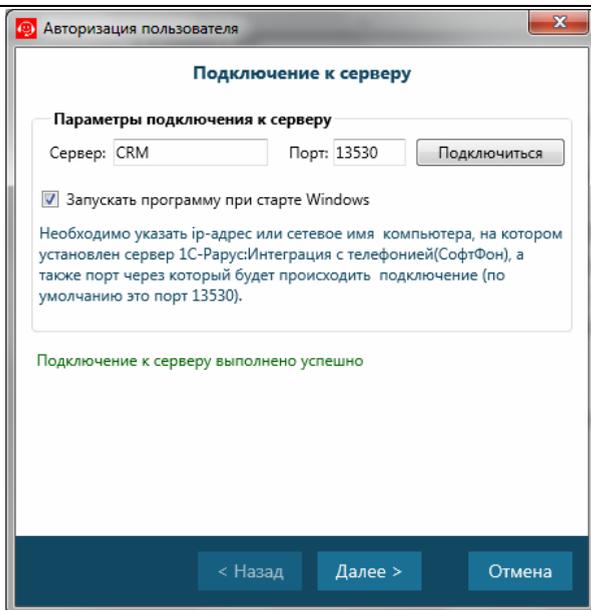


Рисунок № 2 «Форма подключения к серверу решения»

По команде **Далее >** необходимо зарегистрироваться с помощью отобразившегося на экране диалогового окна авторизации.

The image shows a Windows-style dialog box titled "Регистрация пользователя" (User Registration). The main heading is "Регистрация нового пользователя" (Registration of a new user). The dialog is divided into a main content area and a dark blue footer with two buttons: "Регистрация" (Registration) and "Отмена" (Cancel).

**Параметры авторизации на сервере**

E-mail:

Пароль:

Пароль повторно:

Для авторизации рекомендуется использовать имя входа на Ваш компьютер или учетную запись электронной почты.

Авторизоваться автоматически при запуске программы

Укажите флажок "Авторизоваться автоматически при запуске программы" в случае, если на Вашем компьютере работаете только Вы одни. В этом случае, при запуске программы каждый раз указывать пароль не будет нужно.

Показать настройки после успешной регистрации

Рисунок № 3 «Форма регистрации на сервере решения»

### Примечание

Если следующая форма не соответствует описанию – необходимо выполнить соответствующие настройки на сервере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)», описанные в «Руководстве администратора» Глава №2.

При установке флажка «**Авторизоваться автоматически при запуске программы**» авторизация будет производиться при запуске программы автоматически (например, при запуске компьютера).

---

### **Примечание**

В качестве логина рекомендуется использовать общепризнанный в организации принцип идентификации сотрудников. Например, email адрес или логин в доменную сеть организации.

#### **Регистрация**

По команде **Регистрация** пользователь будет зарегистрирован и будет запущена Панель управления в рабочем режиме. В дальнейшем Панель управления «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» можно запустить, используя команду «Пуск -> Программы -> 1С-Рарус -> 1С-Рарус: СофтФон Панель управления».

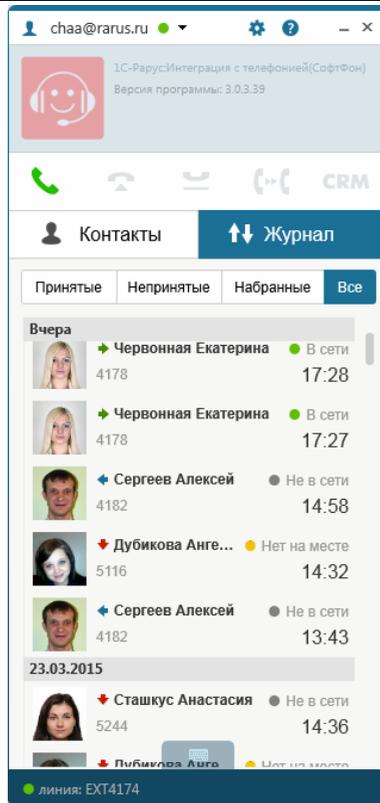


Рисунок № 4 «Форма Панели управления решения»

### Примечание

Поведение Панели управления зависит от выполненных настроек, а также используется ли Панель управления совместно с конфигурациями на платформе 1С:Предприятие 8.

В нижней строке Панели управления находится индикатор, который показывает состояние подключения оператора

---

к серверу и отображает имя контролируемой этим оператором телефонной линии.



● линия: EXT4174

Цвет данного индикатора имеет следующее значение:

- Зелёный — панель управления оператора подключена к серверу, линия выбрана.
- Желтый — панель управления оператора подключена к серверу, линия не выбрана (вместо имени линии в этом случае будет показана надпись «ЛИНИЯ НЕ ВЫБРАНА»).
- Красный — панель управления оператора не подключена к серверу.
- Белый — ожидание ответа от сервера.

## ШАГ 5. Контроль над линией

При установке часть настроек панели управления выполнены по умолчанию, а часть необходимо указать. Для просмотра/изменения настроек необходимо на форме панели управления нажать кнопку . В результате откроется диалоговое окно «**Настройки**». Данное окно откроется на закладке «Способ управления звонками». Данные на закладках «Подключение к серверу» и «Авторизация и запуск программы» были уже заполнены при регистрации на предыдущих шагах.

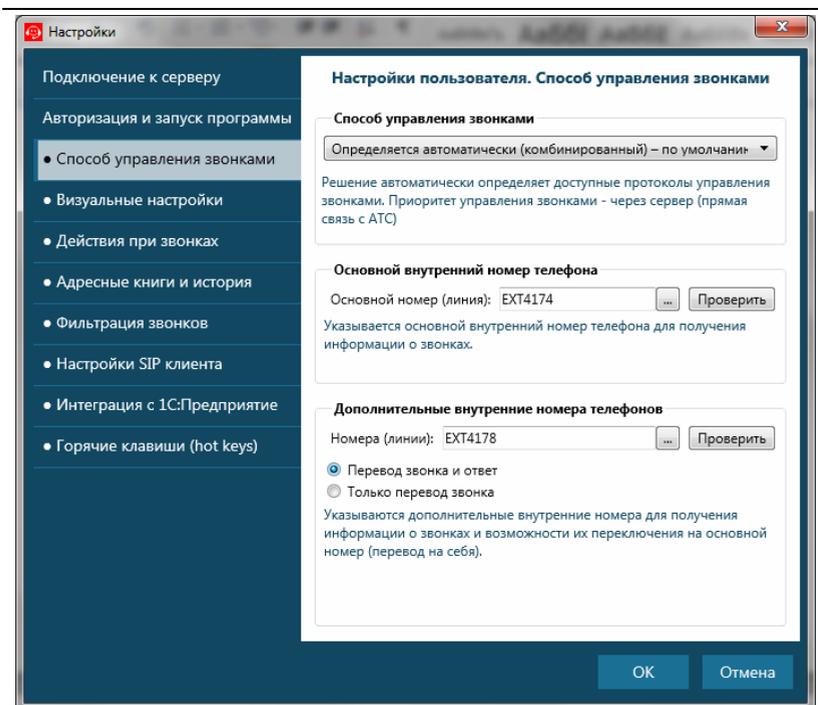


Рисунок № 5 «Форма настройки Панели управления: Способ управления звонками»

### Примечание

Если используется вариант использования решения без интеграции с АТС, то текущий шаг необходимо пропустить и перейти на ШАГ №6 Настройка SIP клиента.

В поле «Основной внутренний номер телефона» указать номер телефона (линии) которой необходимо управлять. Для этого необходимо нажать на команду  после чего

откроется список с доступными для выбора линиями, как показано на скрин-шоте ниже.

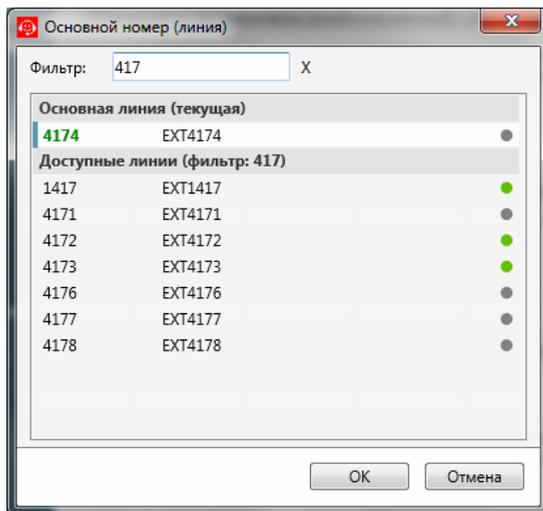


Рисунок № 6 «Форма выбора линии для контроля над ней»

### Примечание

Если доступных линий нет – необходимо настроить решение для интеграции с АТС согласно «Руководству администратора» - ШАГ № 1.

Из доступного списка телефонных линий необходимо выбрать одну, на которую будет приходиться звонок от АТС (если рядом у пользователя стоит телефонный аппарат, надо поставить галочку именно на номере, который настроен на телефонном аппарате).

Решение позволяет выбрать более одной линии для контроля. Эта удобная функция позволяет контролировать телефонные звонки своих коллег. Например, когда сотрудник ушел в отпуск, болеет или просто отсутствует на рабо-

---

чем месте, достаточно указать линию для контроля и тогда все звонки, приходящие на контролируемую линию, будут отображаться в панели управления с возможностью быстрого «перехвата» звонка. Для использования этой возможности нужно указать необходимые линии в поле «Дополнительные внутренние номера телефонов».

Поле **«Способ управления звонками»** следует оставить по умолчанию. Для необходимости в изменении этого рекомендуется обратиться к администратору (техническому специалисту). Возможные значения:

- Определяется автоматически (комбинированный) — по умолчанию;
- Только через сервер 1С-Рарус:СофтФон;
- Только через встроенный SIP клиент;
- Только через встроенный ТАРІ на клиенте.

Указание способа управления звонками отражает, что при управлении звонками решение, в первую очередь, будет ориентироваться на заданный способ и только при невозможности такого варианта работы — обрабатывать другие способы управления звонками.

Применение способа **«Только через встроенный ТАРІ на клиенте»** позволяет панели управления «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» подключаться к драйверу, установленному на локальном ПК, не обращаясь к серверу «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» (например, этот вариант используется при интеграции с Cisco Call Manager Express и рядом других АТС).

---

## ШАГ 6. НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ.

### Настройка SIP клиента

Данный шаг следует пройти, если для работы выполнения телефонного звонка используется встроенный в решение SIP клиент.

Для подключения через встроенный SIP-клиент необходимо указать настройки на закладке **«Настройки SIP-клиента»**.

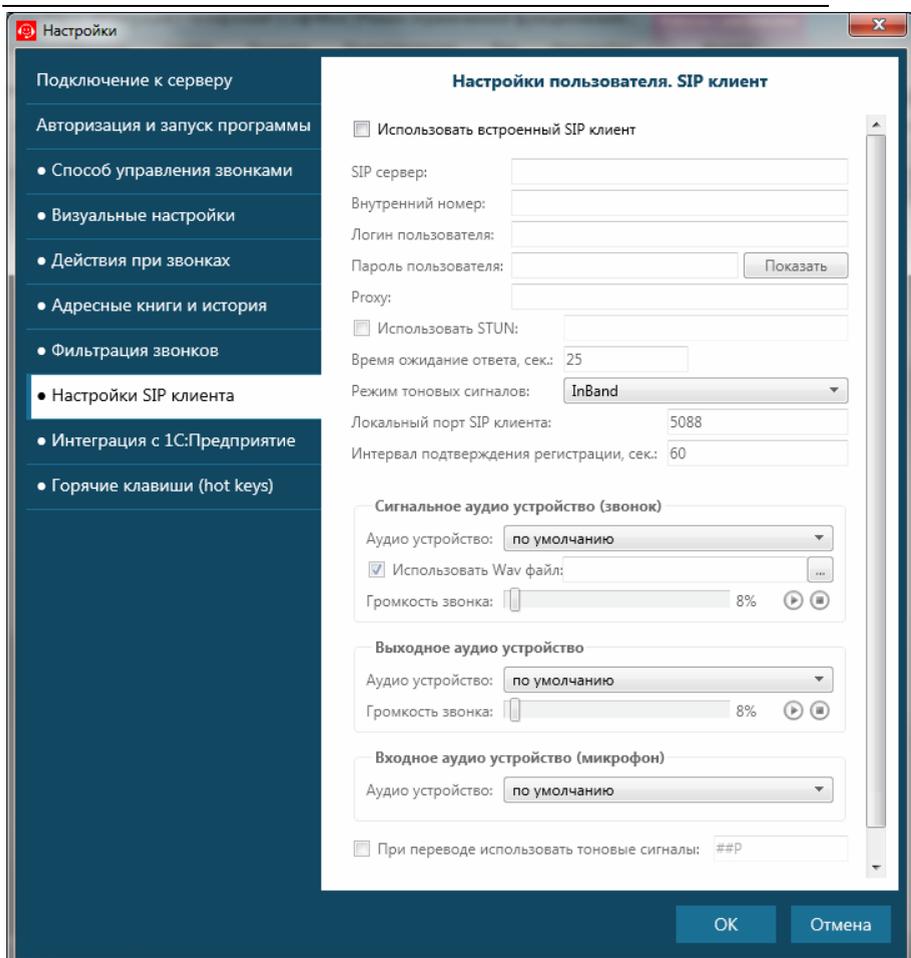


Рисунок № 7 «Форма настройки встроенного SIP клиента»

- **Использовать встроенный SIP клиент** — признак подключения к АТС через встроенный SIP клиент; при установке данного флажка подключение к АТС осуществляется только через SIP клиент.
- **SIP сервер** — сетевое имя или ip-адрес телефонной станции.

- 
- **Внутренний номер** — номер, который используется на АТС для текущего соединения (внутренний номер);
  - **Логин пользователя** — логин для подключения к телефонной станции по SIP протоколу.
  - **Пароль пользователя** — пароль к логину для подключения к телефонной станции по SIP протоколу.
  - **Proxy** — сетевое имя или ip-адрес сервера, через который производится подключение к SIP серверу (в случае использования шлюза, через который осуществляется подключение).
  - **Использовать STUN** — использование STUN-утилиты для прохождения сессий для NAT. Это сетевой протокол, который позволяет клиенту, находящемуся за сервером трансляции адресов, определить свой внешний IP-адрес, способ трансляции адреса и порт во внешней сети, связанный с определённым внутренним номером порта. Эта информация используется для установления соединения UDP между двумя хостами в случае, если они оба находятся за маршрутизатором NAT.
  - **Время ожидания ответа, сек.** — указывается максимальный интервал времени ожидания поднятия трубки при совершении исходящего звонка, после которого панель автоматически сбрасывает данный звонок.
  - **Режим тоновых сигналов** — один из режимов, которые могут быть использованы при регистрации SIP клиента на АТС. Следует отметить, что это только рекомендуемый режим, при регистрации АТС сама определяет какой режим будет использоваться.
  - **Локальный порт SIP клиента** — при использовании панели управления «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» на терминальном сервере (например, Microsoft RDP) каждый SIP клиент должен использовать свой локальный порт на этом сервере для общения с АТС. По умолчанию используется порт 5088. В случае использования более двух SIP клиентов на одном сер-

---

вере (персональном компьютере) необходимо явно указать для каждого из SIP клиента свой порт, который не должен пересекаться с другими портами SIP клиентов.

- **Интервал подтверждения регистрации, сек.** — данный интервал определяет через какое время SIP клиент будет автоматически подтверждать регистрацию на АТС. В случае одновременного использования на одной линии двух SIP клиентов (например, программного и аппаратного) можно для программного указать интервал меньше, чем у аппаратного, и таким образом при входящих звонках они всегда будут приходиться на программный SIP клиент, а совершать исходящие звонки можно будет от обоих SIP клиентов.

В области **«Сигнальное аудио устройство (звонок)»** указывается аудио устройство, доступное на рабочем месте пользователя для получения оповещений при совершении звонков (например, получение входящего звонка). Также здесь настраивается громкость звонка. Рекомендуется настроить в данном поле колонки компьютера для возможности получения звонка, даже если гарнитура будет снята.

В области **«Выходное аудио устройство»** задается аудио устройство, доступное на рабочем месте пользователя для воспроизведения звука при совершении звонков (например, колонки или наушники у гарнитуры). Также здесь настраивается громкость звонка.

Область **«Входное аудио устройство (микрофон)»** предназначена для задания аудио устройства, доступного на рабочем месте пользователя для передачи звука при совершении звонков (например, микрофон или микрофон на гарнитуре).

При установке флажка **«При переводе использовать тонные сигналы»** — SIP клиент позволяет использовать тонеры внутренних номеров и другие команды, поддерживаемые

мые АТС, с использованием тоновых сигналов. В этом случае необходимо указать символ(ы), которые используются на АТС при наборе таких команд (тоновых сигналов).

## ШАГ 7. НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ. Настройка панели

На данном шаге указываются настройки для использования дополнительных возможностей решения и/или их уточнения.

На закладке «**Визуальные настройки**» формы редактирования настроек для панели управления можно указать настройки по ее поведению.

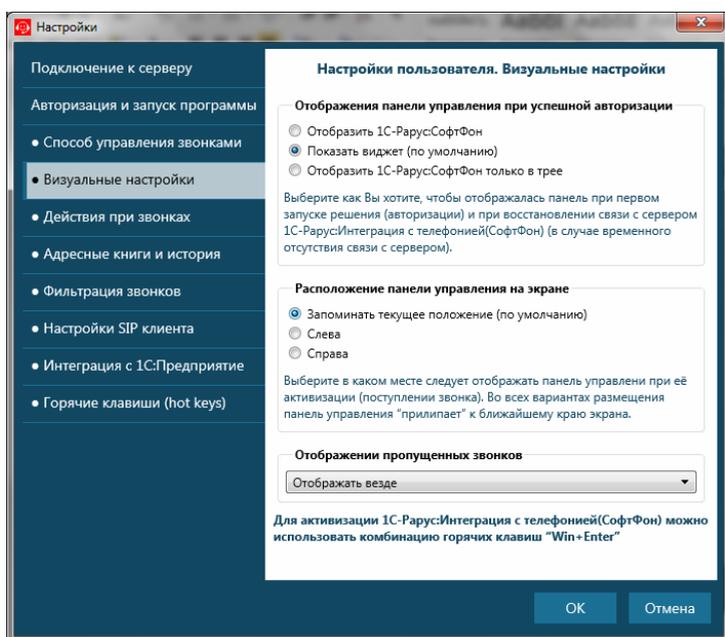


Рисунок № 8 «Форма настроек Панели управления: Визуальные настройки»

---

Настройка **«Отображение панели управления при успешной авторизации»** задает вариант отображения панели управления при запуске решения (авторизации) и при восстановлении связи с сервером **«1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»** (в случае временного отсутствия связи с сервером):

- Отобразить 1С-Рарус:СофтФон;
- Показать виджет (по умолчанию);
- Отобразить 1С-Рарус:СофтФон только в трее.

Возможно задать расположение панели управления СофтФон при ее активизации во время поступления звонка (настройка **«Расположение панели управления на экране»**). Во всех вариантах размещения панель управления «прилипает» к ближайшему краю экрана:

- Запомнить текущее положение (по умолчанию);
- Слева;
- Справа.

Возможно указать варианты отображения пропущенных звонков выбрав один из трех доступных:

- Отображать везде
- Только в трее
- Не отображать

На закладке «**Действия при звонках**» формы редактирования настроек можно настроить поведение Панели управления при входящем, исходящем звонке, а также при завершении звонка. Обратите внимание, что поведение панели управления может отличаться при внешних (городских) звонках и внутренних звонках (внутри компании).

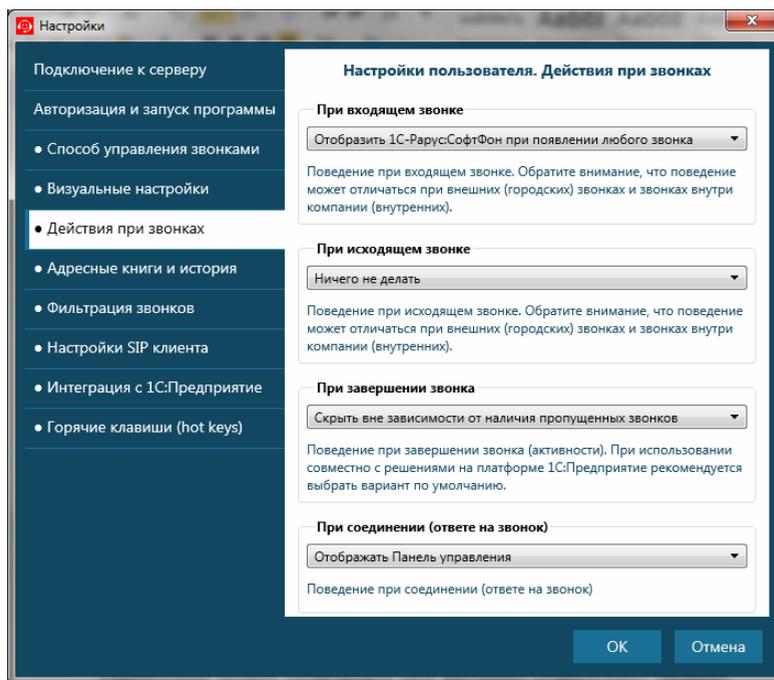


Рисунок № 9 «Форма настройки Панели управления: Действия при звонках»

### Примечание

Настройки индивидуальные – рекомендуется к ним обращаться, когда есть неудобство в управлении звонками.

На следующем рисунке показана закладка «Адресные книги и история» формы редактирования настроек.

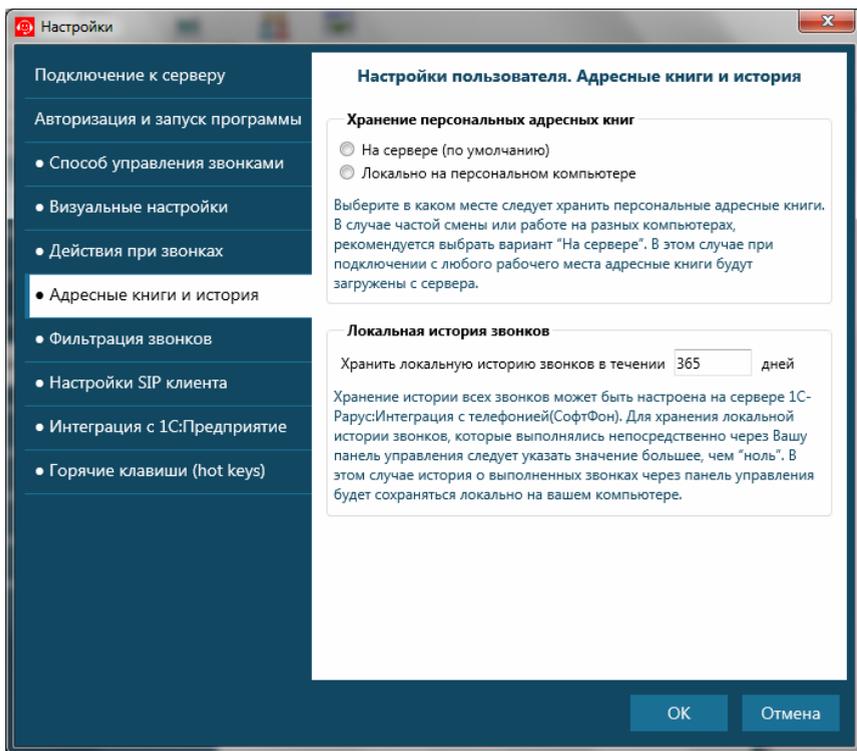


Рисунок № 10 «Форма настройки Панели управления: Адресные книги и история»

На этой закладке пользователь указывает вариант хранения персональных адресных книг:

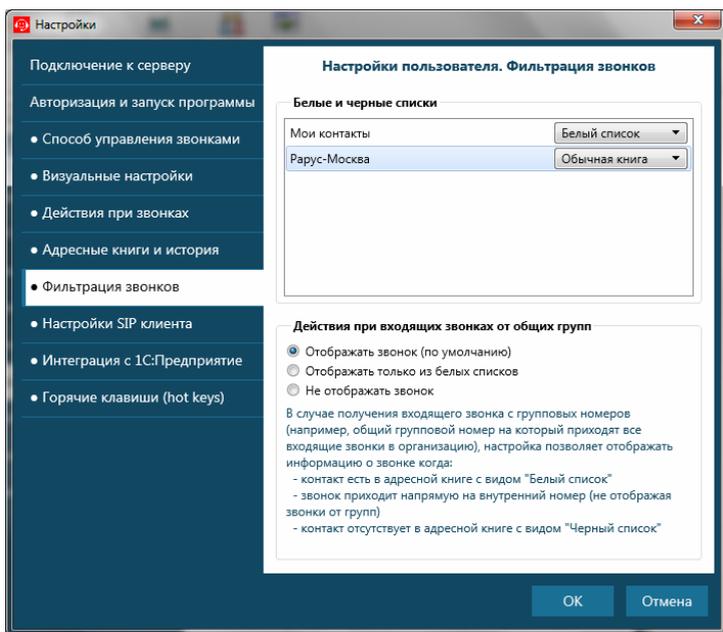
- На сервере (рекомендуется);
- Локально на персональном компьютере.

При частой смене вариантов хранения или работе на разных компьютерах, рекомендуется указывать вариант

«**На сервере**». В этом случае при подключении с любого рабочего места адресные книги будут загружены с сервера.

В области «**Локальная история звонков**» можно указать период хранения (в днях) локальной истории звонков пользователя (звонки, которые выполнялись непосредственно через панель управления пользователем). Для данного параметра следует указать значение большее, чем ноль — в этом случае локальная история будет сохраняться на компьютере пользователя.

Настройка на закладке «**Фильтрация звонков**» применяется для управления оповещениями при входящих звонках в организацию. При этом предполагается, что контролируемая линия подключена в группу первой линии обработки входящих звонков в организацию (группу диспетчеризации).



---

Рисунок № 11 «Форма настройки Панели управления:  
Фильтрация звонков»

В поле «Действия при звонках от общих групп» указывается какие действия необходимо выполнять Панели управления при поступлении входящего звонка в организацию. Например, руководитель организации может внести в свою адресную книгу с признаком «Белый список» контакт и в случае поступления звонка в организацию от этого контакта – в Панели управления будет отображена информация о звонке с возможностью ответить.

На этой закладке включается опция **«Использовать таймер для событий»** и указывается интервал в секундах. При активизации данной опции панель управления СофтФон через указанный интервал времени генерирует событие и передает его в решение на платформе 1С:Предприятие. Событие в этом решении может быть обработано для выполнения каких-либо действий. Например, по событию может быть получен список всех пропущенных телефонных звонков от АТС и передан в решение на платформе 1С:Предприятие для обработки.

**Примечание**

Описание формата события и управления возможными методами имеется в «Руководстве разработчика», которое поставляется вместе с дистрибутивом решения «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».

На закладке **«Горячие клавиши (hot keys)»** пользователь активирует использование «горячих клавиш» при работе с панелью управления СофтФон.

---

## ШАГ 8. НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ

### Управление звонками

Управление звонками осуществляется с помощью Панели управления. На закладке «**Контакты**» отображаются адресные книги и контакты, а также отображается информация о доступности контакта в данный момент: «**В сети**», «**Не в сети**», «**Занят**».

#### **Примечание**

Состояния контактов доступны только в случае, если данные сотрудники используют также решение 1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон). Например, общая адресная книга организации.

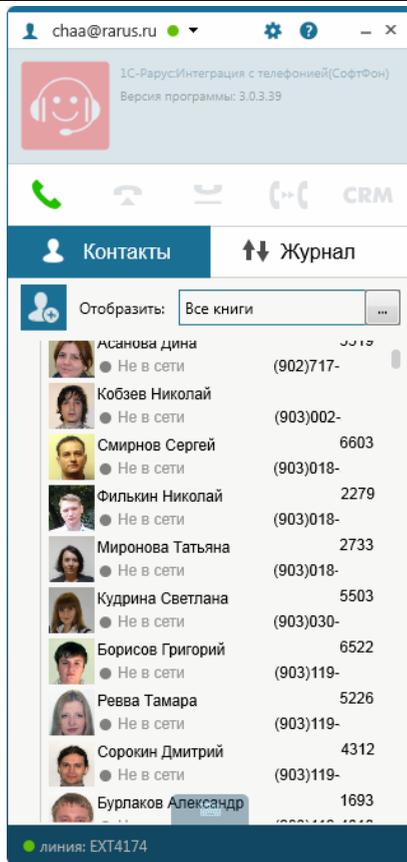


Рисунок № 12 «Вид общей адресной книги»

В поле «**Отобразить**» пользователь указывает адресную книгу, контакты из которой будут отображаться на па-

нели управления. При помощи меню кнопки  можно зарегистрировать нового абонента, создать группы контактов или добавить персональную адресную книгу.

Добавить контакт

Добавить группу

Добавить вложенную группу

Добавить персональную адресную книгу

Рисунок № 13 «Команды над адресной книгой»

## Команды по управлению звонками

Команды Панели управления, которые позволяют управлять звонками, следующие:



— снимает трубку для ответа на звонок (начало соединения с абонентом). Для осуществления звонка надо позиционировать курсор на нужном контакте и нажать данную кнопку.



— удерживает звонок в режиме ожидания.



— переводит звонок на другой номер (без согласования с сотрудником, на которого переводится звонок). В случае сначала ответа на звонок выполняется консультационный перевод звонка (после подтверждения от сотрудника по возможности перевода звонка на него).



— команда (список команд), которые могут назначаться из решений на платформе 1С:Предприятие 8 для выполнения каких-либо действий при совершении звонка. Например, при взаимодействии с решениями 1С:CRM по данной команде создается документ «Событие», в котором автоматически заполняются данные о клиенте.



— прекращает связь.

Указанные команды позволяют управлять текущим телефонным звонком (текущий телефонный звонок выделяется цветным контуром). В определенный момент времени может быть активным только один звонок, остальные могут находиться в других состояниях (идет новый входящий звонок, звонок находится в состоянии удержания). При выборе команды для какого-либо звонка он становится текущим. Если в это время был разговор с другим абонентом, то звонок устанавливается на удержание.

Набор номера телефона для звонка также можно осуществлять с клавиатуры или из панели для набора номера, которая открывается по нажатию кнопки , расположенной в нижней части Панели управления.

Командные кнопки Панели управления особенно полезны, если оператор пользуется телефонным аппаратом с гарнитурой, так как в этом случае руки оператора остаются свободными и можно выполнять все действия на самом компьютере, не используя телефонный аппарат.

## Закладка «Журнал»

На закладке «**Журнал**» Панели управления отображается информация:

- О принятых звонках;
- О непринятых звонках;
- О набранных телефонных номерах;
- Обо всех звонках.

Информацию о звонках можно увидеть, нажав соответствующую кнопку: «**Принятые**», «**Непринятые**», «**Набранные**», «**Все**».

---

Данные по звонкам отображаются в виде отдельных блоков с возможностью быстрого набора номера (команда ). Для каждого звонка отображается абонент (если он был определен в адресной книге или получен из системы 1С:Предприятие), номер телефона, время и продолжительность звонка. Дополнительно отображается свободна ли сейчас линия абонента (возможно ли перезвонить абоненту в данную минуту).



Рисунок № 14 «Статус абонента в адресной книге»

## Входящий звонок

При поступлении входящего звонка он автоматически отображается в Панели управления «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Если панель была свернута, то она автоматически разворачивается (панель не будет автоматически развернута, если пользователь в настройках специально указал такое поведение Панели управления).

Если была найдена информация о контакте, то она появляется в диалоговом окне звонка, с указанием названия контакта. Название контакта определяется следующим образом:

- Если контакт найден в адресной книге, то подставляется название из адресной книги;
- Если номер в адресной книге не найден, то отображается номер телефона, с которого осуществлен звонок;
- Если панель управления используется совместно с решением «1С:Предприятие», то в случае найденного контакта отображается информация, переданная из

- 
- «1С:Предприятие» (если из «1С:Предприятие» ничего не найдено – информация отображается по правилам первых двух пунктов);
- Если в «1С:Предприятие» найдено несколько разных контактов с одним и тем же телефонным номером, то в названии будет указан текст «**Найдено несколько совпадений**». Обработка (выбор) нужного контакта выполняется уже на стороне решения «1С:Предприятие».

Программа «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» обрабатывает также внутренние звонки между сотрудниками. В панели управления СофтФон появляется информация о сотруднике и его внутреннем номере, «аватар».

Для облегчения поиска и набора внутренних номеров сотрудников создаются списки сотрудников с телефонными номерами – адресные книги. Адресные книги могут быть общими – они редактируются в Менеджере сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Также пользователь может добавлять свои личные адресные книги (избранные номера для быстрого доступа, личные номера).

## Адресная книга

Закладка «**Контакты**» Панели управления служит для быстрого поиска контактной информации и набора телефонных номеров (в том числе внутренних номеров). Также на данную закладку переводится пользователь при использовании команды переключения на другого абонента.

По умолчанию при переходе на закладку «**Контакты**» открывается список адресных книг. Общая адресная книга задается на сервере «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)». Пользователь может создать одну или несколько своих адресных книг (например, «Личная»). Поиск абонента можно производить по номеру телефона, на-

---

званию или части номера/названия контакта. Чтобы найти контакт в адресной книге, необходимо с клавиатуры ввести текст, по которому нужно произвести поиск. В результате, на закладке отобразятся контакты, названия которых будут содержать набранную пользователем комбинацию символов.

Список адресных книг также автоматически вызывается при переводе/переключении звонка на другой номер.

Адресные книги по умолчанию пустые. Для заполнения общих адресных книг следует воспользоваться Менеджером сервера «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)».

По умолчанию у пользователя создана одна предопределенная адресная книга «Избранное». Данная адресная книга пустая и редактируется, как и другие адресные книги. Особенность адресной книги «Избранное» в том, что при переключении звонка при открытии закладки «**Контакты**», панель управления позиционируется всегда именно на этой книге. Поэтому для удобства работы рекомендуется в «Избранное» добавлять наиболее часто используемые контакты для быстрого переключения на эти контакты. Контакты можно как вносить вручную, так и перетаскивать при помощи мыши (drag&drop) из других адресных книг.

В контакте личной адресной книге можно заполнить поле «Комментарий». В случае наличия такого комментария при звонке от контакта дополнительно будет отображаться информация указанная в данном поле.

## Сценарий перевода звонка на другого абонента

При активном использовании решения часто возникает потребность в быстром переводе активного звонка на коллегу. В данном разделе рассмотрены возможные сценарии

перевода таких звонков. При ответе на звонок, например, от нашего клиента в Панели управления отображается информация по нему, при этом также отображаются те команды, которые доступны в этом режиме.

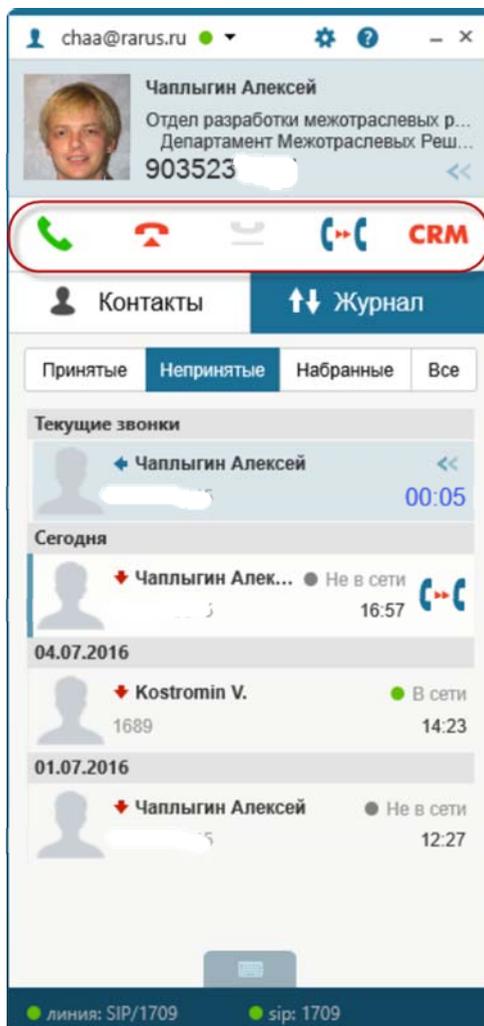


Рисунок № 15 «Ответ на входящий номер телефона»

---

Для перевода на другого сотрудника звонка, достаточно можно выбрать номер телефона (вводом его на клавиатуре)



и затем нажать на команду . Также возможно использование имеющихся адресных книг. Во втором случае команду перевода нужно нажимать непосредственно у найденной записи в адресной книге. При этом абонент, который вам позвонил ставится на удержание (у него начинает играть обычно музыка) и создается новый звонок – нашему коллеге.

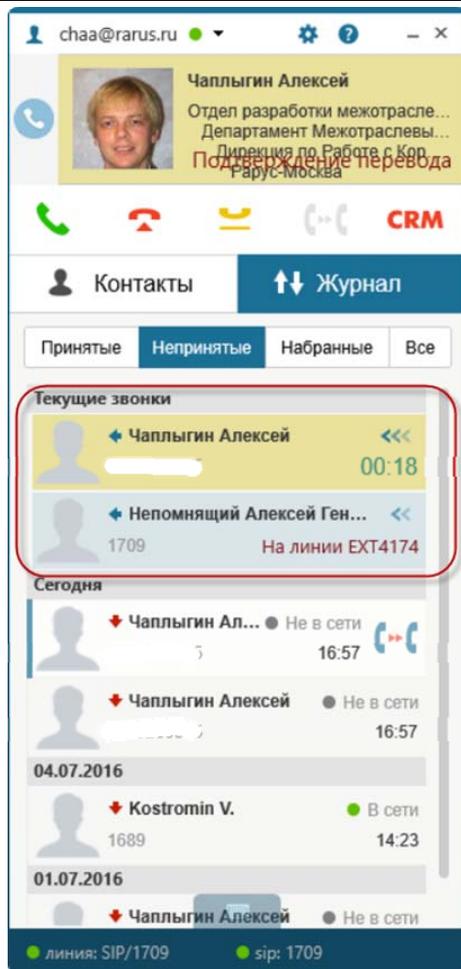


Рисунок № 16 «Перевод звонка на коллегу»

В нашем примере, номер на который выполняется перевод «4174». При этом звонок на удержании подсвечивается другим цветом, а также в основном окне Панели управления (вверху) отображается текст «Подтверждение перевода». Данный текст говорит о том, что линия на удержании находится в режиме перевода. При ответе нашего коллеги,

---

которому идет перевод (номер «4174»), мы сообщаем суть нашей просьбы (хотим перевести на него нашего абонента). При этом у нас доступны следующие действия:



- подтверждение перевода. В этом случае это является аналогом «Положить трубку». При этом внешний абонент снимается с удержания (музыка у него прекращается проигрывать) и соединяется с коллегой на номере «4174». При этом у текущего пользователя(кто переводил звонок) все звонки из Панели управления завершаются – абонент был успешно переведен.



- команда, которая отменяет перевод и мы возвращаемся снова к нашему абоненту. При этом у абонента прекращается проигрывать музыка и он снова слышит вас. В этом случае можно снова повторить перевод на любой другой номер.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, вы научились настраивать и использовать Панель управления решения, что позволит вам всегда быть на связи для ваших коллег и клиентов.

Приятного общения ☺