

Краткая инструкция по осуществлению вызовов

Прием входящих вызовов

На номера абонентов АТС могут поступать звонки от внешних абонентов. Это могут быть звонки из внешней сети напрямую или звонки, переведенные с многоканального номера Корпоративной АТС.

Обратите внимание: при входящем звонке всегда отображается номер внешнего абонента, даже если звонок был переведен с многоканального номера.

Звонки между абонентами АТС

Звонки между абонентами АТС доступны по полной и короткой нумерации. Для звонка на полный номер абонента АТС наберите полный номер в формате +7 9xx xxx xx xx или 8 9xx xxx xx xx. Для звонка на короткий номер абонента АТС наберите короткий номер без звездочки *, например: 1234.

Вызовы во внешнюю сеть

Для совершения исходящего вызова на номер внешнего абонента необходимо набрать номер абонента в формате +7 9xx xxx xx xx или 8 9xx xxx xx xx.

Перевод вызова

Перевод вызова доступен при всех peer-to-peer звонках. Существуют два варианта маршрутизации, описанных ниже.

Обратите внимание: для перевода прямого вызова (не прошедшего через многоканальный номер) у переводящего абонента должна быть подключена одна из трех услуг: «Запись разговоров», «АОН», «Короткая нумерация». См. «Опции для номеров».

Безусловный перевод вызова

Безусловный перевод вызова осуществляется согласно следующему алгоритму:

- Во время соединения ввести символ # на клавиатуре телефона.
- Прослушать короткий звуковой сигнал.
- Ввести короткий номер (например, 0001). При этом, если номер введен некорректно, соединение будет прервано. Если номер не введен, абонент прослушает сообщение о некорректном номере и будет возвращен в текущее соединение.
- Звонок будет переведен на введенный номер. На номер абонента АТС поступит входящий звонок в случае, если это не запрещено настройками абонента АТС, на которого переводится вызов. Примечание: при переводе вызова короткий номер абонента вводится без звездочки (*).

Обратите внимание: сотруднику, осуществляющему перевод вызова, необходимо дождаться установки соединения между участниками звонка после ввода короткого номера, после этого звонок для переводящего сотрудника будет завершен автоматически. При завершении звонка переводящим сотрудником самостоятельно перевод не будет осуществлен.

Перевод вызова с предварительной консультацией

Для консультации с другим сотрудником, в том числе и для последующего перевода вызова, необходимо следовать следующему алгоритму:

- Приняв входящий вызов от абонента А, абоненту Б необходимо ввести символ * на клавиатуре телефона.
- Прослушать сообщение о переводе вызова, затем длинный звуковой сигнал.
- Ввести короткий номер (например, 0001) абонента В.
- Номера Б и В соединяются между собой, при этом абонент А слышит музыку.
- После того как один из абонентов Б или В кладет трубку, абонент А соединяется с оставшимся на линии абонентом.

Если абонент В не отвечает или занят, абонент Б может вернуться к разговору с абонентом А, нажав *.

Перехват вызова

Функция «Перехват вызова» позволяет перехватить звонок, ожидающий соединения с отделом, любым оператором данного отдела. Для перехвата вызова абонент АТС выполняет следующие действия:

Шаг 1 Абонент АТС совершает вызов на многоканальный номер АТС.

- Если на многоканальном номере настроено голосовое приветствие, для перехвата вызова необходимо набрать * во время звучания голосового приветствия.
- Если на многоканальном номере не настроено голосовое приветствие, прозвучит голосовое сообщение для перехвата: «Если вы хотите перехватить вызов, нажмите * ». Для перехвата вызова необходимо набрать *.

Шаг 2 По нажатию на * будет инициировано соединение абонента-оператора отдела и абонента, ожидающего соединения в очереди данного отдела.