

Дополнительные виды обслуживания (ДВО) и сервисы:

Переадресация:	
переадресация безусловная (CFU);	Безусловная переадресация вызова (Call Forwarding Unconditional) - услуга, при которой все входящие к пользователю вызовы перенаправляются на заранее определенный номер. При этом на телефон пользователя, заказавшего услугу, не поступает посылка вызова. Услуга также действует, когда телефонный аппарат отключен.
переадресация по занятости (CFB);	Переадресация по занятости (Call Forwarding Busy) - услуга, при которой все входящие к пользователю вызовы в случае его занятости перенаправляются на заранее заданный номер.
переадресация по неответу (CFNR);	Переадресация по неответу (Call Forwarding No Reply) - услуга, при которой все входящие к пользователю вызовы перенаправляются на заранее известный номер, в случае если нет ответа от вызываемого абонента в течение установленного времени.
переадресация по недоступности (CFOS);	Переадресация по недоступности (Call Forwarding Out of Service) - услуга, при которой в случае недоступности пользователя (шлюз абонента отключен/не зарегистрирован) входящий вызов автоматически перенаправляется на установленный номер телефона.
переадресация по таймауту (CFT);	Переадресация по времени (Call Forwarding by Time) - услуга позволяет установить безусловную переадресацию вызова на заданный номер в определенный интервал времени.
Прочие доп.услуги:	
предоставление номера вызываемого абонента (CLIP);	CLIP (Calling Line Identification Presentation) - автоматический определитель номера. Сервис CLIP позволяет идентифицировать на дисплее телефонного аппарата номер вызываемого абонента.
запрет идентификации номера вызываемого абонента (CLIR);	CLIR (Calling Line Identification Restriction) - запрет идентификации номера вызываемого абонента. Сервис CLIR позволяет вызываемому абоненту предотвратить определение своего номера на стороне вызываемого абонента.
подавление запрета идентификации номера (CLIRO);	CLIRO (Calling Line Identification Restriction Override) - автоматический определитель номера с приоритетом (подавление запрета идентификации номера). Сервис CLIRO позволяет снять, установленный запрет на определение номера вызываемого абонента.
поиск первой свободной линии по списку (Call Hunt);	Услуга "Call hunt" предназначена для одновременного вызова на группу абонентов с очередью, с определенными стратегиями перебора абонентов группы. групповой (group) - вызов поступает одновременно на всех абонентов группы; Задержанный групповой (delay_group) - вызов поступает на всех абонентов по очереди в зависимости от выставленного таймаута вызова участника группы; Поиска по наименее нагруженному номеру (longest_idle) - поиск начинается с наименее нагруженного участника группы; Последовательный поиск (serial) - поиск начинается с первого свободного участника группы;

	<p>Ручной (manual) - можно изменять любые настройки группы "Call hunt", что позволяет гибко настраивать поведение услуги.</p>
запрет приёма вызова с неизвестными номерами (ACB);	<p>Услуга позволяет пользователю устанавливать запрет на прием анонимных вызовов.</p>
извещение о поступлении нового вызова (CWAIT);	<p>Услуга, которая позволяет абоненту во время установленного соединения с помощью определенного сигнала получить оповещение о новом входящем вызове. Пользователь, который получил оповещение о входящем вызове, может принять, отклонить или проигнорировать ожидающий вызов.</p>
удержание вызова (CHOLD);	<p>Услуга позволяет абоненту во время разговора установить другое соединение, при этом первый абонент остается на линии и получает акустический сигнал "удержание". Чтобы абонент, поставленный на удержание, не слышал разговора остальных, телефон прерывает для него аудиопоток, одновременно посылая запрос на удержание к АТС. АТС обрабатывает этот запрос и в соответствии с настройками либо проигрывает ожидающему абоненту мелодию, либо абонент слышит тишину. В любой момент этого абонента можно вернуть в разговор. Кроме того, возможно многократное переключение между абонентами, установление 3-х сторонней конференц-связи и передача вызова.</p>
не беспокоить (DND);	<p>Услуга позволяет абоненту временно запретить все входящие вызовы, сохранив возможность использования исходящей связи. Вызывающему абоненту будет проиграно голосовое сообщение либо сигнал "Занято".</p>
отслеживание злонамеренного вызова (MCID);	<p>Услуга, которая позволяет информировать оператора связи о произошедшем злонамеренном вызове с последующим отслеживанием вызова.</p> <p>Пользователь после разговора со злоумышленником набирает код услуги, после чего у оператора в записях о вызовах появляется пометка о том, что последний вызов был злонамеренным. При этом, после набора кода услуги, пользователь в трубке услышит последний номер, с которого поступил вызов. Также, если после злонамеренного вызова прошло уже много времени, пользователь может отправить оператору запрос и получить от него информацию по данному вызову.</p>
перевод вызова во время разговора (CTR);	<p>Услуга, при которой пользователь, разговаривая с абонентом сети, может его переключить на другой номер.</p>
3-х сторонняя конференция (3-WAY);	<p>Услуга, которая позволяет организатору конференц-связи устанавливать одновременное разговорное соединение с двумя независимыми участниками.</p> <p>Во время двухстороннего разговора абонент может подключить к разговору третьего участника, организовав, таким образом, конференцию.</p>
перехват вызова (Pickup);	<p>Услуга "Перехват вызова" предназначена для ответа на вызов, совершенный на другого абонента в рамках одной логической группы пользователей (Pickup-группе).</p>
повторный набор номера (Last number redial);	<p>Услуга "Повторный набор номера" позволяет по специальному коду выполнить вызов на последний набранный номер.</p>

обратный вызов (Callback);	Услуга "Обратный вызов" позволяет абоненту совершать вызов на другого абонента таким образом, чтобы вызов в системе проходил как входящий для обоих абонентов.
автодозвон (Autoredeal);	Услуга "Автодозвон" позволяет автоматически совершать повторные вызовы до абонента, если абонент занят или недоступен.
автодозвон с обратным вызовом (AutoredealWithCallback);	Услуга "Автодозвон с обратным вызовом" позволяет автоматически совершать повторные вызовы до абонента (например, если он занят или недоступен) с последующим обратным вызовом вызываемому абоненту.
будильник (ALARM);	Услуга "Будильник" позволяет получать входящий вызов(ы) на номер телефона абонента в заданное время. Можно установить до 9-ти будильников.
быстрый набор (Speed Dial);	Разрешение на услугу устанавливается оператором, при активации указывается размер адресной книги. Услуга позволяет заменить набираемый номер однозначным, либо двузначным кодом в зависимости от размера адресной книги (10 или 100 записей). После активации услуги, чтобы связаться с абонентом, достаточно набрать двузначный код.
запись разговоров (Call recording);	Услуга "Запись разговора" позволяет записывать телефонный разговор абонента. Разговоры записываются как входящие, так и исходящие.
Чёрный и белый списки (White/Black Lists);	
\выборочный запрет входящих вызовов (Selective Call Rejection)	Услуга "Выборочный запрет входящих вызовов" позволяет отклонять запросы на вызовы, поступающие от абонентов с определенными телефонными номерами. Такие абоненты получают извещение о том, что набранный телефонный номер недоступен. Соответствующие телефонные номера хранятся в специфичном для пользователя списке сравнения: "черном списке для входящих вызовов". Остальные абоненты смогут дозвониться до абонента.
\выборочный запрет исходящих вызовов (Selective Call Origination Black)	Услуга "Выборочный запрет исходящих вызовов" позволяет запрещать вызовы на определенные телефонные номера. Соответствующие телефонные номера хранятся в специфичном для пользователя списке сравнения: "черном списке для исходящих вызовов". На другие телефонные номера абонент может совершать исходящие вызовы.
\выборочное разрешение входящих вызовов (Selective Call Acceptance)	Услуга "Выборочное разрешение входящих вызовов" позволяет принимать вызовы только с определенных телефонных номеров. Соответствующие телефонные номера хранятся в специфичном для пользователя списке сравнения: "белом списке для входящих вызовов". Остальные абоненты получают извещение о том, что набранный телефонный номер недоступен.
\выборочное разрешение исходящих вызовов (Selective Call Origination White)¶	Услуга "Выборочное разрешение исходящих вызовов" позволяет совершать исходящие вызовы только на определенные телефонные номера. Соответствующие телефонные номера хранятся в специфичном для пользователя списке сравнения: "белом списке для исходящих вызовов". Исходящие вызовы на другие телефонные номера для абонента запрещены.

ограничение исходящих вызовов (RBP);	Услуга "Ограничение исходящих вызовов" позволяет запрещать вызовы на определенные направления: международные, междугородные, городские.
Интерактивное голосовое меню (IVR)	
Интерактивное голосовое меню (IVR), автосекретарь (Auto Attendant);	IVR (Interactive Voice Response) – система интеллектуальной маршрутизации вызовов на основе информации, вводимой клиентом с клавиатуры телефона при помощи тонального набора, текущего времени и дня недели, номера вызывающего и вызываемого абонента, с возможностью оповещения абонентов при помощи звуковых файлов, загруженных на устройство. Данная функция необходима для организации call-центров, служб такси, технической поддержки и т.п.
виртуальный факс (Fax-to-Email);	Услуга "Виртуальный факс" позволяет принимать факсимильные сообщения и передать их на электронную почту.
автоматическое направление клиента на определенного оператора;	Услуга "Автоматическое направление клиента на определенного оператора" необходимый блок для выбора логики при прохождении вызова в соответствии с номером вызывающего абонента. Позволяет при совпадении номера вызывающего абонента направить клиента напрямую к выбранному оператору в обход голосового меню. При несовпадении номера вызывающего абонента или неизвестным номером клиент будет направлен в голосовое меню.
переадресация вызова по времени;	Услуга "переадресация вызова по времени" необходимый блок для выбора логики приема вызовов в соответствии с текущим временем и днем недели.
очередь (Queue);	Услуга "очередь" распределение входящих вызовов по указанным номерам.
Виртуальная АТС	
Подключение к ВАТС другого провайдера	Услуга "подключение в ВАТС другого провайдера" позволяет клиенту подключать к своей ВАТС, другого провайдера. Например: сотового оператора.
Оповещение	Можно настроить оповещение администратора ВАТС на email, что позволит оперативно реагировать на проблемы системы
Биллинг	Клиент при необходимости может использовать собственную систему биллинга.
Портал абонента	Для осуществления разгрузки администратора клиента при включении или выключении ДВО на абонентов клиента. Услуга "Портал абонента" доступна через web-интерфейс
Дополнительные виды обслуживания (ДВО) и сервисы:	Дополнительные виды обслуживания (ДВО) и сервисы:
Номер моего телефона (My number)	Услуга "Номер моего телефона" по запросу абонента проигрывает номер текущего телефона

Парковка вызова (Call Park)	Услуга "Парковка вызова" предназначена для постановки на удержание вызова одним абонентом и снятия его с удержания другим абонентом.
Запрет переадресованных вызовов (RFC)	Услуга "Запрет переадресованных вызовов" отклоняет все входящие вызовы, переадресованные на телефонный номер пользователя услуги.
Переадресация по расписанию (Find Me)	Услуга "Переадресация по расписанию" является одной из функций виртуального офиса. Позволяет гибко настраивать переадресацию телефонных вызовов по расписанию. Поддерживает возможность одновременной переадресации вызова на несколько телефонов. Позволяет выполнять обзвон заданных групп номеров до тех пор, пока не ответят, либо не закончится список групп номеров.
Переадресация по расписанию и неответу (Find Me No Response)	Услуга "Переадресация по расписанию и неответу" является одной из функций виртуального офиса. Позволяет гибко настраивать переадресацию телефонных вызовов по расписанию в случае, если абонент не отвечает. Поддерживает возможность одновременной переадресации вызова на несколько телефонов. Позволяет выполнять обзвон заданных групп номеров до тех пор, пока не ответят, либо не закончится список групп номеров.
Следуй за мной по неответу (Follow Me No Response)	Услуга "Следуй за мной по неответу" позволяет переадресовывать все вызовы, поступающие на "локальный" номер, на "удаленный" номер, в случае если абонент не отвечает.
Групповой вызов (CGG)	Услуга "Групповой вызов" является одной из функций виртуального офиса. При групповом вызове звонок поступает на определенную группу абонентов.
Переадресация вызова посредством оконечного терминала (CFSip)	Переадресация вызова посредством оконечного SIP терминала (Call Forwarding by SIP redirection) - услуга, которая разрешает переадресацию вызова посредством оконечного терминала (для Smart терминалов). Переадресация вызова настраивается на оконечном терминале.
Прием факса (Fax Receiver) ДВО Call центра	Услуга "Прием факса (Fax Receiver)" предназначена для приема факса агентом кол-центра. Такое факсимильное сообщение будет сохранено в pdf-документ
Вмешательство (Interevention)	Услуга позволяет присоединиться к уже установленному разговору либо в режиме прослушки, либо в режиме консультации, либо в режиме многосторонней конференции.
Запись пользовательских сообщений (Prompt recorder)	<p>Данный сервис позволяет абонентам записывать собственные голосовые сообщения, используя телефон. Позвонив на определённый номер, абонент произносит сообщение, которое сохраняется в отдельной категории аудиофайлов.</p> <p>Записанные таким образом сообщения могут применяться при настройке и использовании сервисов «Будильник» и «Автосекретарь», а также для замены аудиофайлов (голосовых сообщений), содержащихся в системных категориях Web-кабинета абонента.</p>
Voice page call (Voice page)	"Voice page call" представляет собой вызов с функцией автоответа с возможностью информирования вызываемого абонента заранее записанными акустическими сообщениями.

	<p>Например:</p> <p>Абонент 1301 заказал услугу Voice page.</p> <p>Далее для совершения вызова Voice page на номер 1302, абонент 1301 набирает со своего аппарата код функции и номер 1302.</p> <p>При этом на абонента 1302 поступит вызов с предписанием совершить автоответ (автоматическое поднятие трубки с включением громкой связи). И сразу же будет проиграны анонс и основное сообщение, указанное в настройках услуги Voice page call абонента 1301.</p> <p>У абонента 1302 должен быть обязательно смарт-терминал и поддержка автоответа/интеркома.</p>
Voice page control service (Voice page control)	Услуга позволяет управлять входящим VoicePage вызовом, а именно - пропускать или нет VoicePage вызовы, либо блокировать или нет VoicePage вызовы при активированной услуге DND.
Настройка услуги Zone page call (Zone page)	"Zone page call" - сервис группового оповещения абонентов с функцией автоответа. Сервис позволяет осуществить вещание заранее записанных акустических сообщений группе абонентов. Услуга Zone page назначается на виртуальный номер, который будет являться номером группы вызова, таким образом, свойства этого сервиса будут относиться к свойствам данной группы вызова. Сначала участникам группы вещаются вступительные записи (проигрываются один раз), затем анонсы (могут проигрываться несколько раз).
Голосовая почта (Voice Mail)	Сервис "Голосовая почта" предоставляет возможность абоненту А оставить голосовое сообщение абоненту Б (звонок с А на Б) в случае, если абонент Б недоступен/не отвечает.
Вызов по клику (Click To Call)	Услуга "Вызов по клику" позволяет пользователю осуществлять вызов на определенный телефонный номер в формате tel URI с Web-страницы своего личного кабинета. Осуществить вызов можно на любой телефонный номер, сохраненный в истории вызовов у данного абонента.
Конференц-связь с последовательным сбором участников (Conference Call, Add-on)	<p>Услуга Conference Call предназначена для организации конференц-связи с последовательным сбором до 16 участников.</p> <p>Услуга поддерживается как для basic, так и для smart терминалов.</p> <p>ВНИМАНИЕ!!! Для работы услуги необходимо, чтобы у абонента были активированы услуги hold и СТ.</p>
Телеконференции (Teleconference)	
Менеджер телеконференций (Teleconference manager)	<p>Web-конфигуратор для настройки шаблонов совещаний для сервиса Teleconference. (шаблоны совещаний, добавление абонентов в шаблон, настройка совещания, история сеансов конференции)</p> <p>Услуга "Менеджер телеконференций" ("Teleconference manager") используется для активации функции ведущего совещаний сервиса Teleconference. Абонент с активированной такой услугой может выгружать шаблоны телеконференции на телефон ведущего, а также собирать и управлять самими конференциями.</p>

Call-центр (Call center)	
Call-центр	<p>Компонент системы, включающий в себя:</p> <p>Очереди, занимающиеся распределением входящих вызовов на указанные телефонные номера и операторов.</p> <p>Операторов - пользователей, занимающихся обработкой вызовов с очередей. Роль оператора даёт дополнительные преимущества по сравнению с обычным телефонным номером:</p> <p>поддержка статусов "доступен", "отошел", "заблокирован";</p> <p>возможность принимать/отклонять входящие вызовы через веб-браузер, просматривать историю разговоров и статистику через автоматизированное рабочее место (АРМ).</p> <p>Супервизоров - пользователей автоматизированного рабочего места (АРМ) супервизора. С помощью этого компонента можно наблюдать за текущей работой Call-центра: статусы операторов; вызовы, ожидающие в очереди; статистика и так далее. В АРМ Супервизора есть дополнительные инструменты для повышения эффективности работы Call-центра: подключение к вызову, обслуживаемому оператором, в режиме консультирования, прослушивания или конференции; блокировка указанного.</p>