

Пользовательская документация

Быстрый старт

Руководство администратора

- Введение
- 1. Начало работы
 - 1.1. Подготовка Orange[uc]e к работе
 - 1.2. Первое подключение к Orange[uc]e
 - 1.3. Настройка сетевых параметров
 - 1.4. Регистрация продукта
- 2. Панель управления Orange[uc]e
 - 2.1. Назначение Панели управления
 - 2.2. Вход в Панель управления
 - 2.3. Интерфейс Панели управления
 - 2.4. Изменение языка интерфейса администрирования
 - 2.5. Выход из Панели управления
 - 2.6. Восстановление пароля администратора
- 3. Настройка Orange[uc]e
 - 3.1. Порядок конфигурации Orange[uc]e
 - 3.2. Общие настройки
 - 3.2.1. Время и язык
 - 3.2.2. Местоположение
 - 3.2.3. Резервное копирование
 - Сервисы загрузок
 - USB
 - SMB
 - FTP
 - Dropbox
 - Box
 - Записи разговоров
 - Конфигурация системы
 - 3.2.4. SMTP-сервер
 - 3.2.5. Системный журнал
 - 3.2.6. Уведомление пользователей
 - 3.2.7. Авторизация по LDAP
 - 3.2.8. Обновление телефонов
 - 3.3. Провайдеры
 - 3.3.1. Подключение SIP-провайдеров и PBX
 - Настройки SIP
 - Настройки аудио/видео
 - Трансляция номеров
 - 3.3.2. Подключение GSM модемов
 - 3.3.3. Подключение SMS (SMPP) провайдеров
 - 3.4. Входящие вызовы
 - 3.5. Внутренние направления
 - 3.6. Внешние направления
 - 3.7. Сетевые настройки
 - 3.7.1. Имя устройства и DNS
 - 3.7.2. Локальная сеть
 - Настройка сетевых интерфейсов
 - Настройка DHCP
 - 3.7.3. Маршруты
 - 3.7.4. Файервол
- 4. Учетные записи и телефоны пользователей
 - 4.1. Настройка учетных записей пользователей
 - 4.2. Телефоны пользователей
 - 4.2.1. Аппаратный телефон
 - Управление учетными записями аппаратных телефонов
 - Настройка учетной записи IP телефона в профиле пользователя
 - Привязка IP телефона к пользователю
 - Подключение аппаратного телефона к Orange[uc]e
 - 4.2.2. Программный телефон
 - Настройка учетной записи программного телефона
 - Подключение программного телефона к Orange[uc]e
 - 4.2.3. Внешний телефон

- 4.3. Импорт учетных записей из CSV файла
- 4.4. Настройка звонков
- 4.5. Доступ к Мобильному офису
- 4.6. Настройка перенаправления вызовов
- 4.7. Настройка soft-клавиш IP-телефона
- 4.8. Настройка работы с очередями
- 4.9. Групповые настройки пользователей
- 4.10. Статус присутствия пользователя в сети
- 5. Сервисы Orange[uc]e
 - 5.1. Очереди
 - 5.2. IVR
 - 5.2.1. Голосовое сообщение
 - 5.2.2. Группа действий
 - 5.2.3. Перейти
 - 5.2.4. Перевод на заданный номер
 - 5.2.5. Набрать номер
 - 5.2.6. Завершить вызов
 - 5.2.7. Голосовая почта
 - 5.2.8. Установка переменных
 - 5.2.9. Пауза
 - 5.2.10. HTTP запрос
 - 5.2.11. SQL запрос
 - 5.2.12. Настройка условий выполнения IVR
 - 5.3. Группы подбора
 - 5.4. Музыка на удержании
 - 5.5. Медиатека
 - 5.6. Источники данных
- 6. Статистика звонков
- 7. Обслуживание Orange[uc]e
 - 7.1. Обновление системы
 - 7.2. Системный монитор
- 8. Техническая поддержка
- 9. Управление лицензиями
- Приложения
 - Приложение 1. Условия эксплуатации Orange[uc]e
 - Приложение 2. Сервисы и *-коды Orange[uc]e
 - Приложение 3. Автоматическая конфигурация IP-телефонов
- Глоссарий
- Последняя страница

Руководство пользователя

- Введение
- Часть 1. Использование телефонных аппаратов
 - Начало работы
 - Терминалы
 - Активный терминал
 - Статус присутствия в сети
 - Звонки
 - Выполнение вызовов
 - Прием вызовов
 - Удержание вызова
 - Парковка вызова
 - Перевод вызова
 - Перехват входящего вызова
 - Перехват активного вызова
 - Подслушивание активного вызова
 - Факсимильные сообщения
 - Голосовая почта
 - Голосовые конференции
 - Очереди
 - Мобильный офис
- Часть 2. Приложение Personal Assistant
 - О программе
 - Глава 1. Установка и запуск приложения
 - Системные требования
 - Загрузка приложения
 - Установка Personal Assistant
 - Запуск Personal Assistant
 - Вход в программу

- Обновление программы
- Глава 2. Работа в программе
 - Окно Personal Assistant
 - Активный терминал
 - Статус присутствия в сети
 - Контакты
 - Коммуникации
 - История коммуникаций
 - Отчеты
 - Детализация вызовов агента
 - Список вызовов
 - Детальный по смене статусов
 - Обзорный по смене статусов
 - Обзор очередей
 - Детальный по очереди
 - Детальный по смене статусов очереди
 - Обзорный по смене статусов очереди
 - Качество работы операторов
 - Настройки
 - Профиль пользователя
 - Управление терминалами
 - Переадресация звонков
 - Soft-клавиши IP-телефона
 - Настройка аудио
 - Настройка видео
- Глава 3. Управление коммуникациями
 - Звонки
 - Выполнение вызовов
 - Прием вызовов
 - Завершение (сброс) вызова
 - Работа с текущими звонками
 - Запись разговора
 - Использование видеосвязи
 - Просмотр пропущенных звонков
 - Удержание звонка
 - Парковка вызова
 - Перевод вызова
 - Перевод вызова с консультацией
 - Перевод вызова на голосовую почту
 - Отправка DTMF-сигнала
 - Поиск вызовов
 - Прослушивание и сохранение записи разговора
 - Факсимильные сообщения
 - Передача факсимильных сообщений
 - Прием факсимильных сообщений
 - Просмотр новых факсимильных сообщений
 - Поиск факсимильных сообщений
 - Загрузка и просмотр факса
 - Текстовые сообщения (SMS)
 - Отправка SMS
 - Конференции
 - Планирование конференций
 - Создание конференции
 - Подключение к конференции
 - Работа с текущими конференциями
 - Запись конференции
 - Приглашение новых участников в конференцию
 - Проведение видеоконференций
 - Отключение от конференции
 - Завершение конференции
 - Поиск прошедших конференций
 - Прослушивание и сохранение записи конференции
 - Голосовая почта
 - Просмотр новых голосовых сообщений
 - Поиск голосовых сообщений
 - Прослушивание и сохранение голосового сообщения
 - Очереди
 - Просмотр информации об очереди
 - Подключение к очереди
 - Прием звонков из очереди
 - Отключение от очереди
 - Контроль работы очереди

- Изменение статуса оператора в очереди
 - Подслушивание активного вызова
 - Перехват вызова
 - Получение отчетов
- Основные термины

Взаимодействие с 1С:Предприятие

- Интерфейс взаимодействия
 - Начало работы с компонентой интеграции
 - Подключение к серверу
 - Работа с историей вызовов
 - Управление звонками
 - Управление конференциями
 - Управление пользователем
 - Отправка смс сообщений
 - Глоссарий по компоненте интеграции
 - Управление учетными записями пользователей
 - Управление звуковыми устройствами
 - Управление событиями
- Видео уроки
 - Подключение и настройка
 - Журнал вызовов
 - Информация о клиенте при входящем звонке
 - Управление активными вызовами
- Демо-конфигурация
- SDK

How To

- Настройка оборудования
 - FXO шлюзы
 - AddPac AP-GS1001 G2
 - Grandstream GXW4108
 - FXS шлюзы
 - Cisco SPA122
 - Eltex TAU 8 IP
 - Grandstream GXW 4004
 - Linksys SPA8000
 - GSM модемы
 - Huawei e173
 - Huawei e3131
 - GSM шлюзы
 - GoIP4
 - Yeastar NeoGate TG400
 - IP-телефоны
 - Yealink SIP-T28P
 - Flying Voice IP652
 - Grandstream GXP1400
 - D'Link DPH-150S
 - IP-телефоны (DECT)
 - Gigaset A510 IP
 - Yealink W52P
- Запись образа с помощью Unetbootin и разворачивание его на аппаратную версию Orange[uc]e
- Установка OS Debian 7 и программной версии Orange[uc]e
- Обновление Orange[uc]e с v1.xx до v2.xx
- Настройка преобразования номеров для провайдеров
- Подключение Orange[uc]e к Skype