



Смартфон в Multi Phone или переадресация на мобильный телефон

Что дает приписание мобильного телефона к внутреннему номеру АТС? Можно ли добиться того же результата при помощи простой переадресации вызовов?

Сравним два варианта и посмотрим, почему смартфон, определенный как внешний порт в Multi Phone, намного лучше чем переадресация на мобильный телефон.

Название: *Смартфон в Multi Phone или переадресация на мобильный телефон*

Текст: Йоанна Левандовская

Перевод: Лилия Юрчук

Графический дизайн и набор: Йоанна Левандовская


Copyright © Platan 2021

Platan sp. z o.o. sp.k.

ul. Platanowa 2

81-855 Sopot

Польша

 ats-platan.ru (RU)
platan.pl (PL)
platan.eu (EN)

 blog.platan.pl (PL)

 /PlatanPL

 /company/Platan

 /PlatanPL

Эта электронная книга основана на тексте опубликованном 30 сентября 2019 года в блоге Platan по адресу:
<https://blog.platan.pl/smartfon-w-multi-phone-vs-przekierowania-na-komorce/>

Текст доступен для всех желающих бесплатно. Если хотите разместить или сделать репост статьи в своих соц. сетях, необходимо указать автора или фирму Platan.

Чтобы обеспечить большую свободу связи, в рамках услуги в серверах Proxima, Proxima plus и Libra необходимо приписать к своему внутреннему номеру номер мобильного телефона. Почему это стоит делать? Разве нельзя добиться того же с помощью обычной переадресации на мобильный телефон.

Переадресация на мобильный

Начнем с **переадресации** (перевода) звонков с АТС на **мобильный телефон**. Большинство из нас используют смартфон каждый день. Однако, если мы участвуем в обработке входящего трафика в АТС и в то же время, иногда работаем удаленно, мы можем переадресовать входящие вызовы на наш внутренний номер на мобильный телефон (или другой внутренний номер, городской номер или номер голосовой почты. Такие перенаправления (переводы) можно выполнять:

- **безусловно** (АТС будет перенаправлять каждый звонок сразу),
- по истечению **времени** (перенаправит, если в течении заданного времени абонент не поднимает трубку стационарного телефона),
- когда наш внутренний номер **занят** (хотя в этом случае перенаправление на собственный мобильный не будет иметь смысла),
- когда используем стационарный телефон VoIP и он **недоступен** (выключен).

*Актуальный статус перенаправлений с данного внутреннего номера и подсказки с кодами функций найдем после подключения к **Зоне Пользователя** нашего сервера **Libra** либо **Proxima**.*

Недостатки переадресации

Переадресация звонков это очень полезная функция которую в каждый момент можем **самостоятельно включить и выключить**. Не требует не каких **лицензий**, необходимы только полномочия для выполнения переадресации на внешние номера. Только есть несколько нюансов:

- не видим, кто к нам звонит – на экране мобильного перенаправленный звонок будет представлен нашим внутренним номером;
- для переадресованных звонков не сможем использовать приложение **Platan mAssistant** и **SMS** информирующие о номере, который звонил на АТС;
- если не успеем поднять трубку, не сможем **перезвонить**;
- переадресованный звонок не сможем **переадресовать** на другой внутренний номер;
- с мобильного телефона, который принимает переадресованные звонки, **не перехватим** звонок коллеги, когда у них звонят телефоны на рабочем столе;
- если в фирме **записываем** разговоры, тогда для того, чтоб записать этот переадресованный вызов, необходимо включить запись городских линий, а саму запись искать по номеру мобильного телефона;
- если принадлежим к **Группе Совместных Вызовов**, тогда после переадресации звонка на мобильный, АТС освобождает наш внутренний номер. А когда номер не будет занят, тогда на него будут направляться следующие звонки что может нарушить работу целой группы.

Что еще можно сделать при помощи смартфона?

Добавим, что, помимо приема перенаправленных звонков, мы можем **подключатся** к АТС Libra или Proxima с мобильного телефона для использования других функций сервера (о подключении к АТС при помощи телефонов VoIP мы писали в статье Видеоинструкция: Как удаленно использовать АТС).

- войдем в **конференц-кабинет** (но не сможем его создать),
- сможем **управлять внешними устройствами** типа ворота, включение света или закрытие дверей,
- сможем **осуществить исходящий звонок** за счет АТС, представляясь фирменным номером, но сам процесс подключения к АТС и набора большого количества цифр на практике не является удобным.

Эти неудобства решает применение смартфона как **внешнего порта** (в услуге Multi Phone).

Что такое Multi Phone и внешний порт?

Услуга Multi Phone в серверах PBX Proxima и Libra позволяет приписать даже **четыре телефона** любого типа (аналоговый, системного, DECT, VoIP) **к одному внутреннему номеру** АТС. Можно также приписать городские номера стационарные либо мобильные), которые будут приняты как **внешние порты** (и только эти внешние порты необходимо лицензировать).

Больше о самой услуге и примерах ее применения можно прочитать на нашем сайте в разделе Multi Phone. Или посмотреть короткое видео на эту тему на нашем youtube канале (фильм с субтитрами).



<https://youtu.be/scPEWP2PL70>

Смартфон в Multi Phone принимается АТС Libra или Proxima как **любой другой** подключенный к станции **телефон**. Его проще конфигурировать, может принимать участие в фирменной организации телефонного трафика, все звонки направленные на него или выполнение с него через АТС можно мониторить вместе с другими портами в Копейке. Посмотрим более детально, что можем сделать при помощи смартфона определенного как внешний порт.

Смартфон как внешний порт в Multi Phone

Благодаря определению смартфона как внешнего порта сервера АТС можем:

- принимать участие в организации телефонного трафика в своей фирме. **Принимать на мобильном** входящие на внутренний номер звонки в Группы Совместных Вызовов, согласно с выбранным сценарием, сразу или с опозданием к другому определенному как Multi Phone устройству. Однако, в отличии от переадресованного звонка, даже если принимаем звонок на мобильном, сервер будет «видеть» наш внутренний номер **как занят** и не будет направлять на него другие звонки, а **занятость** будет **видна** для других пользователей на телефонах IP, системных телефонах и приложении Platan СТИ;
- **после принятия на смартфоне** звонка с АТС, несмотря на то, что сервер не направляет к нам следующих звонков и внутренний номер занят, мы можем **одновременно** осуществлять **исходящие звонки с** другого телефона Multi приписанного к этому номеру. Пример, можно поднять телефонную трубку на рабочем столе и попросить коллег принести необходимые документы и тд.;
- **перехватывать** мобильным входящие звонки на другой внутренний номер (конкретный либо принадлежащий к Группе Pickup);
- **переключать** принятые звонки на другой внутренний номер (вместо того, чтобы просить входящего абонента набрать другой номер) либо проконсультироваться и вернуться к разговору, либо **завесить** звонок) (# + свой внутренний номер) и... продолжать разговор на стационарном телефоне, когда разрядилась батарея;
- **создавать конференц. кабинеты**, организовывать телеконференции и добавлять других участников;
- проще и быстрее управлять **внешними устройствами**, принимать звонки с домофона и реализовать большинство услуг АТС, доступных для внутренних пользователей, в том числе... устанавливать другой тип переадресации, пример, на номер коллеги либо голосовую почту, когда вы находитесь в отпуске.

Благодаря приложениям можно:

- **записывать разговоры** с мобильного, в том числе, исходящие, если будут выходить через станцию. Записи не занимают память телефона. Они будут доступны в **приложении Agent 003**, также как и разговоры остальных внутренних номеров (о том, как информировать участников разговора о записи, мы писали в статье Как установить голосовое приветствие для абонентов звонящих на номера DDI).
- использовать приложение **Platan mAssistant** и/либо дополнительные **SMS**, которые информируют о том, **кто к нам звонил**.

Как работает приложение Platan mAssistant, можно посмотреть на видео:



<https://youtu.be/eyKHKRWVDoc>

- благодаря **Platan mAssistant** со смартфона можно также легко осуществлять **звонки выходящие** через АТС – для каждого контакта в книжке можно записать, должны ли звонки с ним реализоваться по умолчанию через сервер Platan или через сеть GSM. Само составление звонков происходит автоматически, без набора длинных кодов для входа, как это происходит в случае звонка на АТС и осуществления звонка с уполномоченного мобильного телефона;
- использовать бесплатное приложение для браузеров **Platan Click2Call**, которое позволяет быстро выбирать номера телефонов появляющиеся на сайтах (приложение заменяет номера из сайта на активные ссылки, после нажатия на них сервер АТС воспроизводит звонок, так же для мобильного телефона обозначенного как Multi), это отличное решение для сотрудников занимающихся активным поиском клиентов либо сотрудников интернет магазинов;
- использовать приложение **Platan Call Monitor** также как и пользователи других телефонов как и сотрудник обслуживающий телефонный трафик в группе как агент обслуживающий телефонный трафик так и менеджер контролирующей работу группы агентов.

Резюме

Как выглядит сравнение возможностей смартфона определенного как внешний порт в Multi Phone относительно переадресации звонков на мобильный? Мы напомнили какие есть типы переадресации и что можно реализовать в сервере АТС удаленно с мобильного телефона. Далее речь шла о внешнем порте и услуге Multi Phone, так же, были поданы примеры, как можно работать с мобильным телефоном определенным в сервере АТС к внутреннему номеру.

А именно, при помощи мобильного можно делать практически все то же, что каждым стационарным телефоном. Больше того, даже можно отказаться от стационарных телефонов и использовать в Proxima либо Libra только мобильные, соединяя их преимущества с функциональностью серверов Platan. Совсем не надо быть привязанным к своему рабочему месту - для других пользователей системы АТС и звонящих абонентов мы будем презентовать так, словно мы находимся в своем офисе. И ко всему, реализация функций будет более простой чем в похожих виртуальных станциях GSM. Данное решение является альтернативой для традиционной телефонной связи.