



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ПОДКЛЮЧЕНИЕ SIP ТЕЛЕФОНА
ОПЕРАТОРА
ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715



www.cloudcontact.ru




support@cloudcontact.ru




+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживанию сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на [Справочном портале](#) .

 Видео-инструкции «*Контакт центр за 1 час*» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* расположены в специальном [разделе](#) на [Справочном портале](#) или на специализированном [видео-канале](#) .

 **Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x**

 **Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными**

Содержание

Условные обозначения	4
Введение	5
1. Настройки в приложении Администратора КЦ	6
2. Настройки IP-телефона	8


Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)




 Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

Введение

Облачный Контакт Центр обладает гибкими настройками рабочего места оператора / супервизора, позволяющими использовать в полной мере существующую инфраструктуру Заказчика, обеспечивая оптимальную конфигурацию для каждого сотрудника.

Облачный Контакт Центр позволяет использовать **9 способов** подключения к сервису.

 Подробное описание всех вариантов подключения, порядок настройки конкретного варианта подключения описаны в  инструкции [Подключение к сервису](#), а также  в [видео-инструкции](#), размещённых на [Справочном портале](#).

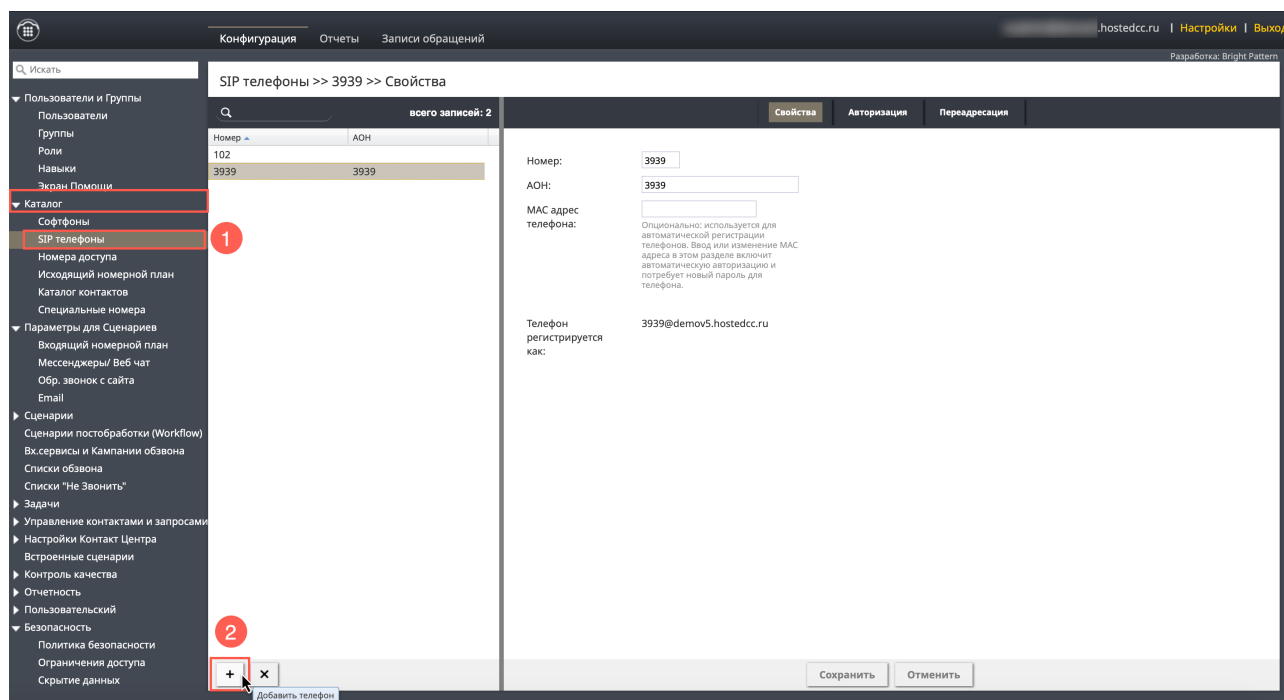
В качестве переговорного устройства для обработки телефонных вызовов **чаще всего** используется:

- телефонная гарнитура, подключенная к ПК оператора / супервизора;
- аппаратный SIP-телефон.

В данной инструкции описывается настройка и подключение аппаратного SIP-телефона.

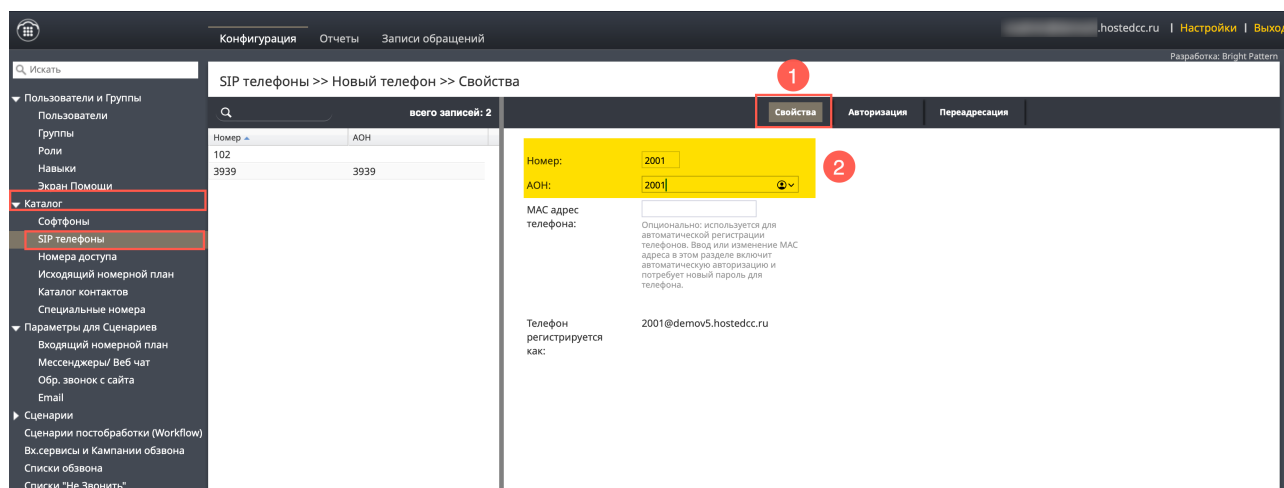
1. Настройки в приложении Администратора КЦ

В разделе Каталог / SIP телефоны (1) нажмите кнопку добавить телефон (2).



Во вкладке Свойства (1) задайте номер телефона и АОН (2).

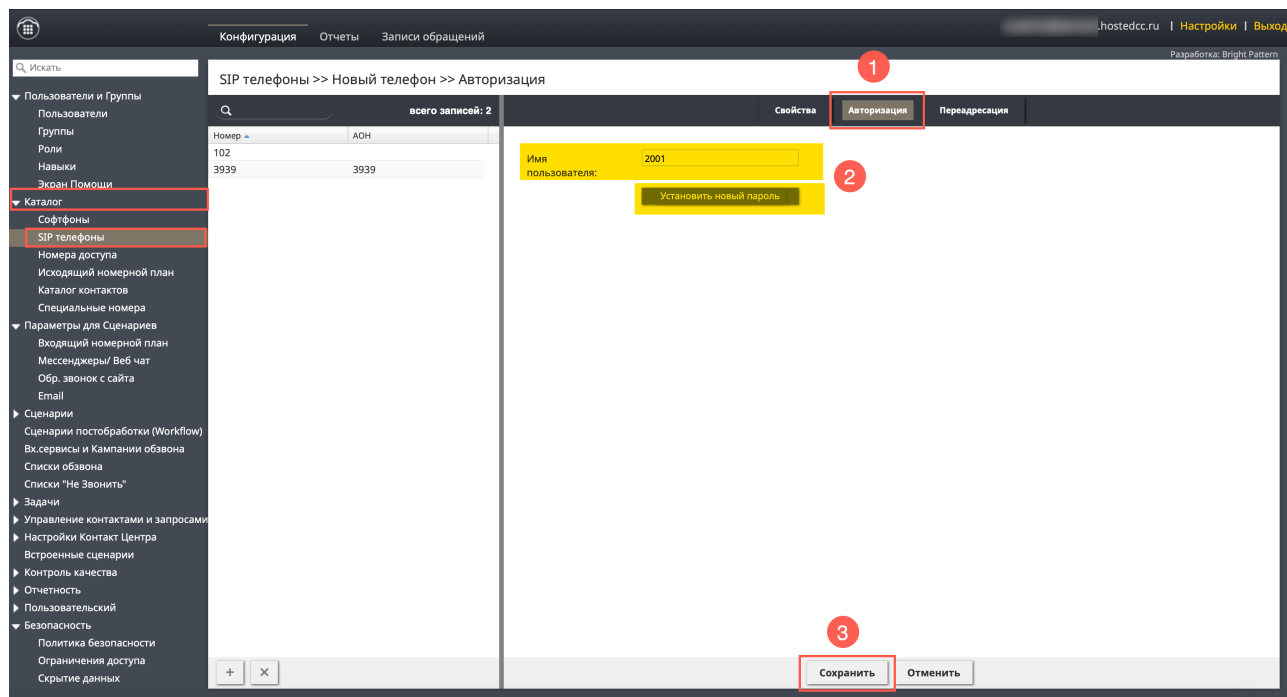
! Номер и АОН задаются одинаковыми.



Во вкладке Авторизация введите **имя пользователя (логин)** и **пароль**.

! *Имя пользователя (логин)* - такой же, как *номер* (задается во вкладке Свойства).
Пароль - рекомендуется от 8 до 12 символов, **задаётся самостоятельно**.


Нажмите **Сохранить (3)** для сохранения настроек нового телефона.



2. Настройки IP-телефона

Названия настроек IP-телефонов различных моделей могут отличаться, поэтому используемые ниже названия пунктов являются **примерами возможных настроек**.

- SIP registrar address / SIP gateway address / outbound proxy : sip5.hostedcc.ru
- Авторизационный домен / sip server : [название КЦ].hostedcc.ru
- Логин: как в п. Учётная запись пользователя во вкладке Каталог / SIP телефоны / Авторизация приложения *Администратора*, см. п.1 выше;
- Пароль: как задан по кнопке Установить новый пароль во вкладке Каталог / SIP телефоны / Авторизация приложения Администратора, см. п.1 выше.

 При возникновении вопросов рекомендуем обратиться к инструкции на конкретную модель IP-телефона.

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2019 - 2024 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.