



МУЛЬТИОБРАБОТКА

*г. Каменск-Уральский,
Свердловской области,
ул. Лермонтова, 74
<http://multio.ru>
info@multio.ru*

Утвержден
КМТЛ.00001-01 –ЛУ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ Мультидиспетчер

Руководство по эксплуатации

КМТЛ.00001-01 РЭ

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	3
1. ВВЕДЕНИЕ	5
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	5
1.2. ФУНКЦИОНАЛ.....	5
1.3. ПОРЯДОК УСТАНОВКИ	6
2. ОПЕРАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ВЫЗОВАМИ	7
2.1. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ.....	7
2.2. ВЫПОЛНЕНИЕ АУДИОВЫЗОВОВ	7
2.2.1. <i>Выполнение вызова с помощью панели набора номера</i>	7
2.2.2. <i>Выполнение вызова с помощью вкладки «Контакты»</i>	8
2.2.3. <i>Выполнение вызова с помощью вкладки «Избранное»</i>	8
2.2.4. <i>Выполнение вызова с помощью вкладки «Журнал вызовов»</i>	9
2.2.5. <i>Выполнение второго вызова</i>	10
2.2.6. <i>Повторный набор номера</i>	11
2.3. УПРАВЛЕНИЕ ВЫЗОВАМИ.....	11
2.3.1. <i>Ответ на входящий вызов, отклонение и игнорирование входящего вызова</i>	11
2.3.2. <i>Изменение мелодии звонка</i>	11
2.3.3. <i>Ввод цифр во время вызова</i>	12
2.3.4. <i>Выключение и включение микрофона во время вызова</i>	12
2.3.5. <i>Перевод вызова на удержание и возобновление вызова</i>	12
2.3.6. <i>Переключение между вызовами</i>	12
2.3.7. <i>Перевод вызова</i>	12
2.3.8. <i>Выбор аудиоустройства</i>	13
2.3.9. <i>Завершение вызова</i>	14
2.4. ЖУРНАЛА ВЫЗОВОВ.....	14
2.4.1. <i>Просмотр журнала вызовов</i>	14
2.4.2. <i>Удаление всей информации о вызовах</i>	14
2.5. РАБОТА С КОНФЕРЕНЦ-ВЫЗОВАМИ	14
2.5.1. <i>Инициирование конференц-вызова</i>	14
2.5.2. <i>Добавление контактов в конференц-вызов</i>	14
3. ОПЕРАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТАМИ	16
3.1. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ.....	16
3.2. ДОБАВЛЕНИЕ КОНТАКТА	16
3.3. ИЗМЕНЕНИЕ КОНТАКТА	17
3.4. УДАЛЕНИЕ КОНТАКТА	17
3.5. ПОИСК КОНТАКТА.....	17
3.6. СОХРАНЕНИЕ СИСТЕМНОГО КОНТАКТА КАК ЛИЧНОГО	18
3.7. НАСТРОЙКА КОМАНДЫ СОЗДАНИЯ КОНТАКТА ПО УМОЛЧАНИЮ	18
3.8. СПИСОК «ИЗБРАННОЕ».....	18
3.8.1. <i>Добавление контакта</i>	18
3.8.2. <i>Удаление контакта</i>	19
3.8.3. <i>Группы контактов</i>	19
3.9. ФИЛЬТРАЦИЯ КОНТАКТОВ	20
ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ	21

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Благодаря открытой платформе Avaya Breeze SDK ООО «НПФ Мульти-обработка» разработало для Avaya Vantage™ специализированное приложение «МультиДиспетчер», позволяющее решать задачи диспетчеризации в энергетическом, промышленном и других секторах, имеющих критическую инфраструктуру.

Комплекс Avaya Vantage™ с установленным программным обеспечением (ПО) «МультиДиспетчер» предназначен для организации внутриобъектовой связи с использованием современных технологий IP-сетей, обеспечивает высокую эффективность использования каналов передачи данных, упрощает работу диспетчеров и предоставляет новые возможности по эффективному взаимодействию персонала. Взаимодействие с АТС происходит по протоколу SIP, что позволяет упростить поддержку и управление сетью пультов, а также обеспечивает высокое качество звука.

1.2. ФУНКЦИОНАЛ

Функции поддерживаемые «МультиДиспетчер» приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Функции «МультиДиспетчер»

Название функции	Поддержка «МультиДиспетчер»
Выполнение и прием аудиовызовов	Да
Идентификатор вызывающего абонента и информация о вызове	Да
Поддержка нескольких линий	Да, до 6 линий*
Выключение микрофона во время вызовов	Да
Перевод вызовов на удержание	Да
Перевод вызовов	Да*
Переадресация вызовов	Да*
Конференц-связь	Да, до 6 абонентов* До 72 абонентов через Avaya Blast Conference
Индикация пропущенных вызовов	Да
Клавиши быстрых вызовов	Да
Поддержка консолей расширения клавиш быстрых вызовов	Да
Журналы вызовов	Да
Службы контактов Avaya Aura® Device Services	Да*

Контакты PPM	Да*
Локальные контакты	Да

Продолжение таблицы 1

Поддержка Avaya Aura®	Да
Поддержка SIP/TLS и PPM/TLS, SIP/TCP, SIP/UDP	Да
Поддержка RTP/RTCP	Да
Поддержка ОС Android 6.0 и выше	Да
Примечание – Для полноценной работы функций отмеченных «*» необходима инфраструктура Avaya Aura	

1.3. ПОРЯДОК УСТАНОВКИ

По-умолчанию, при загрузке операционной системы, Avaya Vantage™ пытается загрузить конфигурационный файл K1xxSupgrade.txt с HTTP-сервера, указанного в конфигурации устройства.

Задать URL расположения данного файла возможно в Настройки – Сеть и Интернет – Дополнительно – Файловый сервер.

Внутри файла K1xxSupgrade.txt должна быть строка

```
GET 46xxsettings.txt
```

В той же директории с K1xxSupgrade.txt должен располагаться традиционный для инфраструктуры Avaya файл 46xxsettings.txt. Более подробную информацию о всех возможных параметрах файла можно узнать на сайте support.avaya.com.

Обязательные параметры для автоматической установки приложения приведены ниже:

```
SET USER_INSTALL_APPS_UNKNOWN_SOURCES 2
SET ACTIVE_CSDK_BASED_PHONE_APP "ru.multio.android.dispatcher.main"
SET PUSH_APPLICATION multio_dispatcher_x_x_signed.apk
```

Параметры SIP-подключения указываются в следующих параметрах:

```
SET SIP_CONTROLLER_LIST xxx.xxx.xxx.xxx:5060;transport=tcp
SET SIPDOMAIN demo.ru
```

После указания данных параметров и после перезагрузки устройства Avaya Vantage™ приложение МультиДиспетчер будет установлено автоматически.

2. ОПЕРАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ВЫЗОВАМИ

2.1. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

ПО «МультиДиспетчер» позволяет выполнять следующие операции по управлению вызовами:

- выполнение аудиовызовов;
- приём аудиовызовов;
- выполнение операций управления вызовами;
- просмотр журнала вызовов (принятые, исходящие и пропущенные);
- работа с конференциями.


2.2. ВЫПОЛНЕНИЕ АУДИОВЫЗОВОВ

2.2.1. Выполнение вызова с помощью панели набора номера

Для осуществления вызова коснитесь вкладки «Панель набора номера» в соответствии с рисунком 1.



Рисунок 1 – Вкладка «Панель набора номера»

В открывшемся окне на «Панели набора номера» введите телефонный номер, который хотели бы вызвать и нажмите на кнопку «Звонок» обозначенную знаком «».

2.2.2. Выполнение вызова с помощью вкладки «Контакты»

Для поиска и вызова контакта перейдите на вкладку «Контакты» в соответствии с рисунком 2.

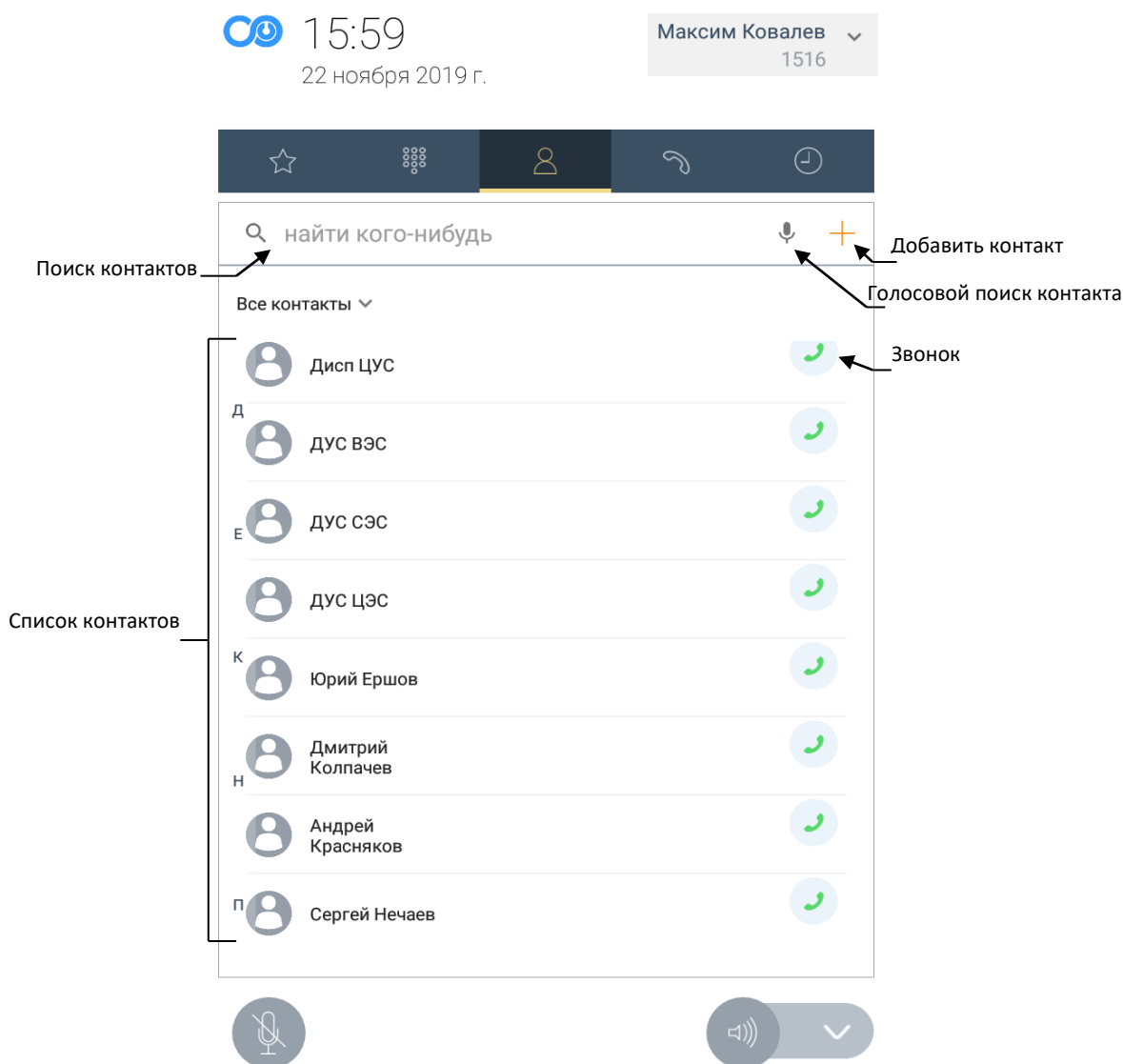



Рисунок 2 – Вкладка «Контакты»

Выберите нужный контакт, который хотели бы вызвать и нажмите на кнопку «Звонок» обозначенную знаком «».

2.2.3. Выполнение вызова с помощью вкладки «Избранное»

Предварительно необходимо добавить контакты руководствуясь п. 3 данного руководства.

Для поиска и вызова контакта перейдите на вкладку «Избранное» в соответствии с рисунком 3.

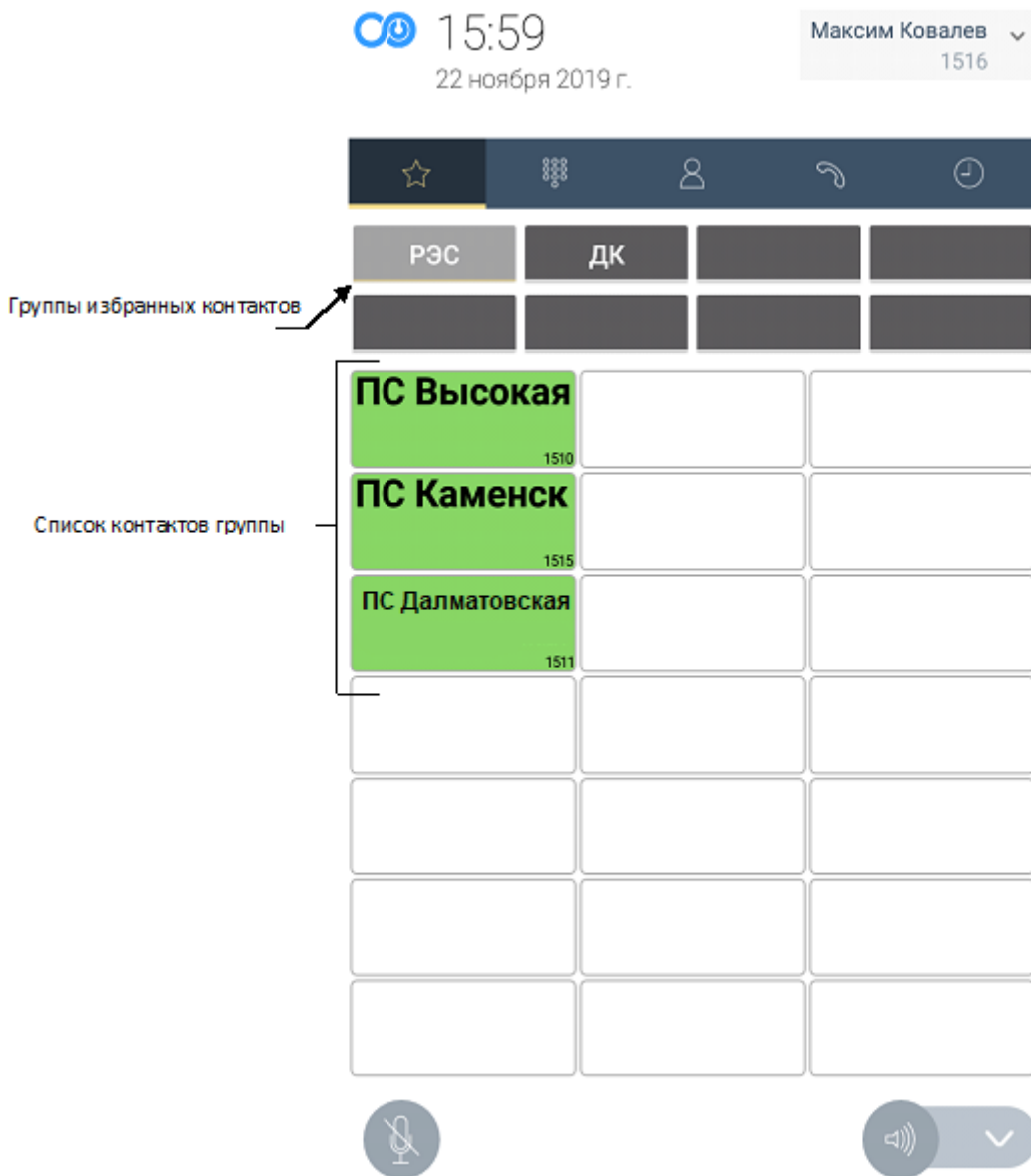


Рисунок 3 – Вкладка «Избранное»

Выберите необходимую группу избранных контактов. Затем нажмите на контакт, после чего осуществится вызов.

2.2.4. Выполнение вызова с помощью вкладки «Журнал вызовов»

Для поиска и вызова контакта перейдите на вкладку «Журнал вызовов» в соответствии с рисунком 4.

При необходимости выберите вид вызова (входящие, исходящие, пропущенные либо все). Затем нажмите на контакт, после чего осуществится вызов.

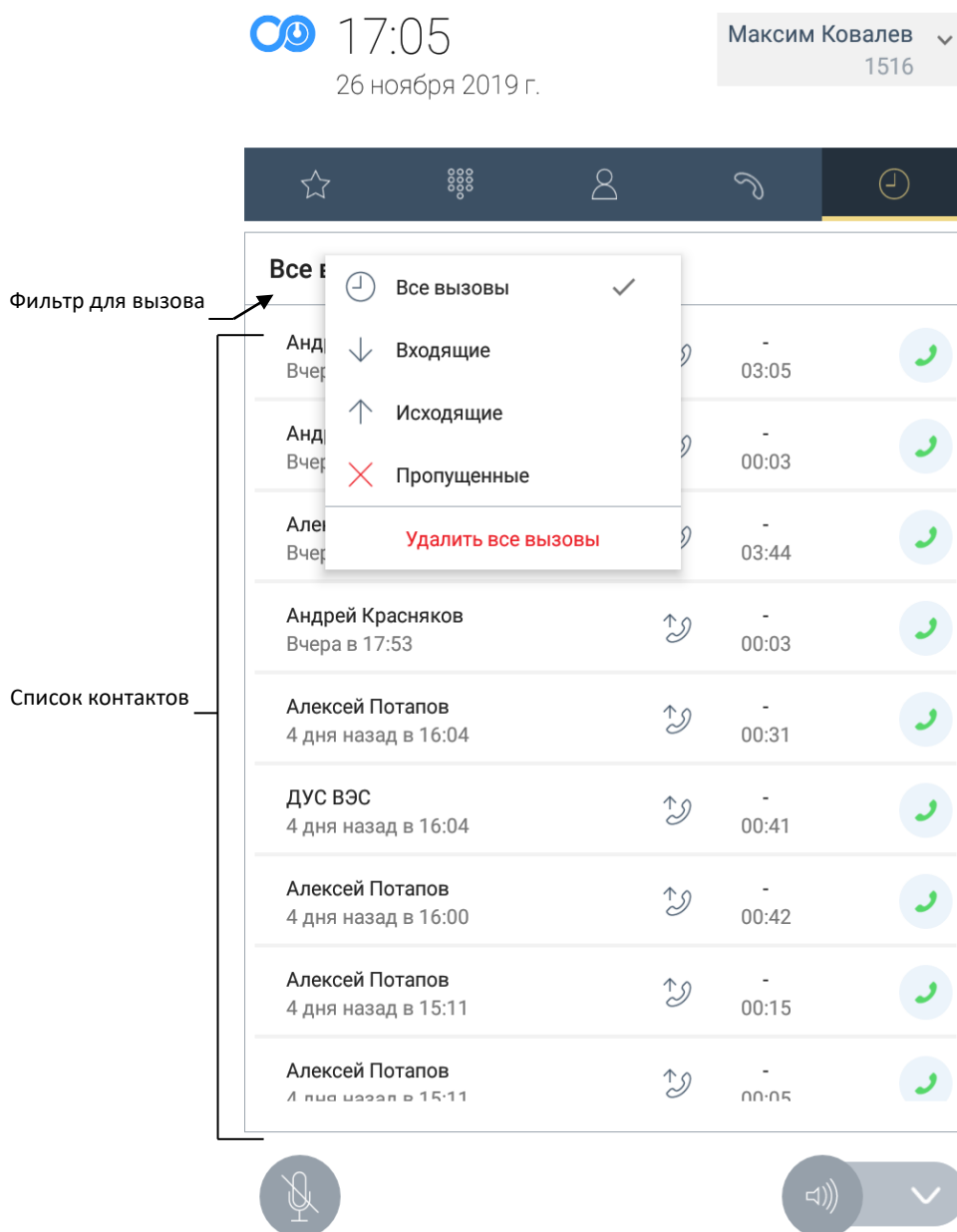


Рисунок 4 – Вкладка «Журнал вызовов»

2.2.5. Выполнение второго вызова




Данная процедура предназначена для выполнения второго вызова во время обработки другого вызова. Вы можете работать с двумя вызовами одновременно. Если один вызов активен, то другой автоматически переводится на удержание.

Во время совершения первого вызова, при необходимости совершить параллельный вызов, воспользуйтесь действиями описанными в подпунктах 2.2.1-2.2.4.

После установки соединения второй вызов станет активным, а первый останется на удержании, пока вы не переключитесь между вызовами.

2.2.6. Повторный набор номера


Данная процедура предназначена для повторного набора последнего набранного номера.



Для совершения вызова необходимо перейти на вкладку «Панели набора номера» в соответствии с рисунком 1. На экране коснуться значка повторного набора «», далее нажать на кнопку «Звонок» обозначенную знаком «». Для осуществления повторного набора номера также можно дважды коснуться кнопки «».


2.3. УПРАВЛЕНИЕ ВЫЗОВАМИ

2.3.1. Ответ на входящий вызов, отклонение и игнорирование входящего вызова


Для ответа на аудиовызов, выполните одно из следующих действий:


- коснитесь значка «» на экране;
- при использовании проводной или беспроводной телефонной трубки, снимите её с подставки.

После ответа на вызов можно воспользоваться кнопками «» и «» на устройстве для переключения между динамиком и гарнитурой.

Чтобы отклонить входящий вызов, коснитесь значка «».

Чтобы игнорировать вызов, выполните одно из следующих действий:

- нажмите и удерживайте кнопку «Уменьшить громкость» до нулевого уровня
- проведите вниз, чтобы открыть область уведомлений, коснитесь значка «Не беспокоить» ().

Примечание – При включении данного режима устройство не воспроизводит уведомления, за исключением будильников. Вы можете выключить режим «Не беспокоить» касанием «Только будильники» () в области уведомлений.


2.3.2. Изменение мелодии звонка

Данная процедура позволяет изменить мелодию звонка, установленную в Avaya Vantage™ для входящих вызовов по умолчанию. Мелодию можно выбрать из списка встроенных и скачанных администратором мелодий звонка.



Для этого необходимо в соответствии с рисунком 1 нажать на «Настройки профиля», в сплывающем окне выбрать «Предпочтения», далее нажать на «Аудио/видео», затем «Мелодия звонка телефона». В открывшемся списке выбрать понравившуюся мелодию и вернуться назад.

2.3.3. Ввод цифр во время вызова

Данная процедура используется для ввода цифр на экране устройство во время вызова. Например, необходимо ввести цифры при проверке голосовой почты.

Для ввода цифр необходимо перейти на вкладку «Набора номера» в соответствии с рисунком 1, нажав на кнопку «».

2.3.4. Выключение и включение микрофона во время вызова



Данная процедура предназначена для выключения «» и включения «» микрофона во время осуществления вызова. Если ваш микрофон выключен, то другой участник не слышит вас.

Микрофон в вызове с выключенным микрофоном включается автоматически при переключении на другое звуковое устройство во время вызова. Однако вы можете выполнять операции с вызовом, например переводить его на удержание или возобновлять, при выключенном микрофоне, и это не будет приводить к его включению.

Выключение микрофона во время вызова с помощью беспроводной телефонной трубки никак не отображается в интерфейсе пользователя приложения.

При разъединении вызова без включения микрофона в беспроводной трубке микрофон будет оставаться выключенным.


2.3.5. Перевод вызова на удержание и возобновление вызова

Чтобы перевести вызов на удержание, коснитесь кнопки «». Для возобновления вызова – кнопки «».

2.3.6. Переключение между вызовами

Данная процедура предназначена для переключения между двумя вызовами, если один из них активен, а другой находится на удержании.



Для поддержки работы нескольких линий необходимо включить функцию ожидания вызова для учетной записи пользователя, иначе соединение будет обрабатываться как одна линия.

Приложение отобразит неактивный вызов или вызов на удержании на экране «Вызовы», для снятия с удержания коснитесь кнопки «».

Неактивный вызов станет активным, а другой вызов будет переведён на удержание.


2.3.7. Перевод вызова

Данная процедура позволяет перевести вызов на другой номер. Прямой перевод, в соответствии с настоящей процедурой, является слепым или автоматическим переводом вызова. При выполнении слепого перевода нельзя уведомить о нём другого участника и нельзя вернуться к исходному вызову после начала процедуры перевода.

Для осуществления перевода вызова во время активного вызова коснитесь кнопки «», далее коснитесь кнопки необходимого абонента на панели быстрого вызова, во всплывающем окне подтвердите перевод звонка. Для отмены режима перенаправления коснитесь кнопки «» еще раз.

2.3.8. Выбор аудиоустройства

Процедура предназначена для выбора аудиоустройства, которое будет использоваться при выполнении вызова. По умолчанию «МультиДиспетчер» использует динамики для передачи аудио. Если к вашему устройству подключена гарнитура или телефонная трубка, можно выбрать звуковое устройство, которое будет использоваться во время вызова.

Для выбора аудиоустройства коснитесь кнопки «» на экране «Avaya Vantage™» и выберите необходимое в списке в соответствии с рисунком 5.

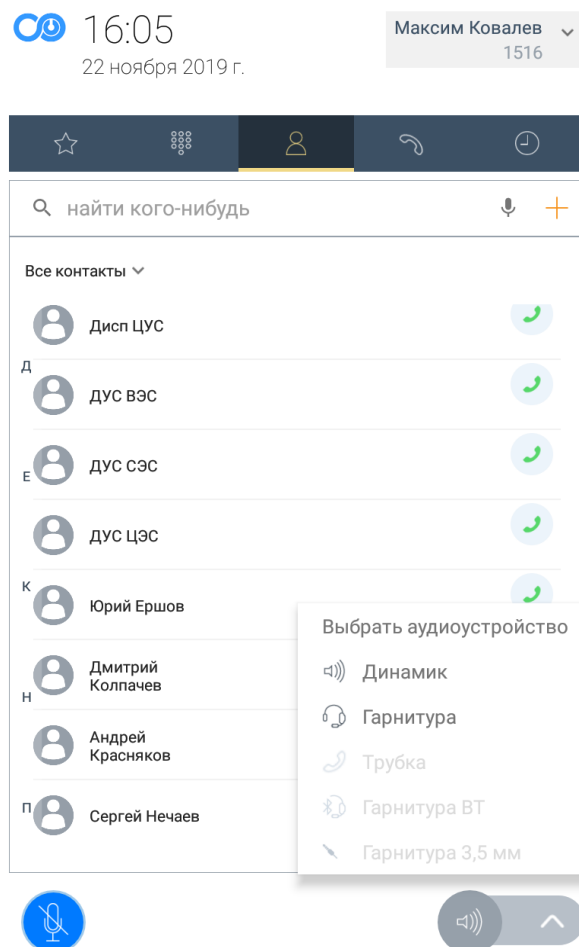




Рисунок 5 – Выбор аудиоустройства




Если необходимо во время разговора трубку сделать активным аудиоустройством, то снимите её с подставки. ПО автоматически переведёт разговор на телефонную трубку.

Чтобы во время вызова перевести аудио с трубки на громкую связь, выполните следующие действия:

- коснитесь кнопки «»;
- выберите из списка динамик «»;
- поместите трубку на подставку.

2.3.9. Завершение вызова

Для завершения вызова необходимо:

- коснитесь кнопки «»;
- при использовании громкой связи коснитесь кнопки «»;
- при использовании трубки поставьте трубку на постамент либо коснитесь кнопки «».

Примечание – при поступлении входящего вызова во время другого вызова нельзя завершить первый, не ответив на второй вызов или не отклонив его.

2.4. ЖУРНАЛА ВЫЗОВОВ

2.4.1. Просмотр журнала вызовов

Для просмотра журнала вызовов необходимо перейти на вкладку в соответствии с рисунком 4. При необходимости журнал вызовов можно отфильтровать.

2.4.2. Удаление всей информации о вызовах


Для удаления всей информации о вызовах на вкладке «Журнал вызовов» рисунок 4 использовать фильтрацию «Удалить все вызовы», далее в открывшемся диалоговом окне нажать «Удалить» для подтверждения своих действий.

2.5. РАБОТА С КОНФЕРЕНЦ-ВЫЗОВАМИ

2.5.1. Инициирование конференц-вызова

Данная процедура предназначена для инициации аудиоконференции. Для начала конференции необходимо инициировать вызов любым доступным способом (п. 2.2.1 – п.2.2.3)

2.5.2. Добавление контактов в конференц-вызов

Во время активного вызова необходимо коснуться кнопки «», после чего выбрать контакт для добавления к конференц-вызову и подтвердить его добавление.

3. ОПЕРАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТАМИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

3.2. ДОБАВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Данная функция позволяет добавлять новые контакты в список контактов ПО «МультиДиспетчер». Для осуществления данной процедуры необходимо:

- перейти на вкладку «Контакты» в соответствии с рисунком 2;
- коснуться кнопки «+», появится выпадающее окно для добавления контакта в соответствии с рисунком 6;

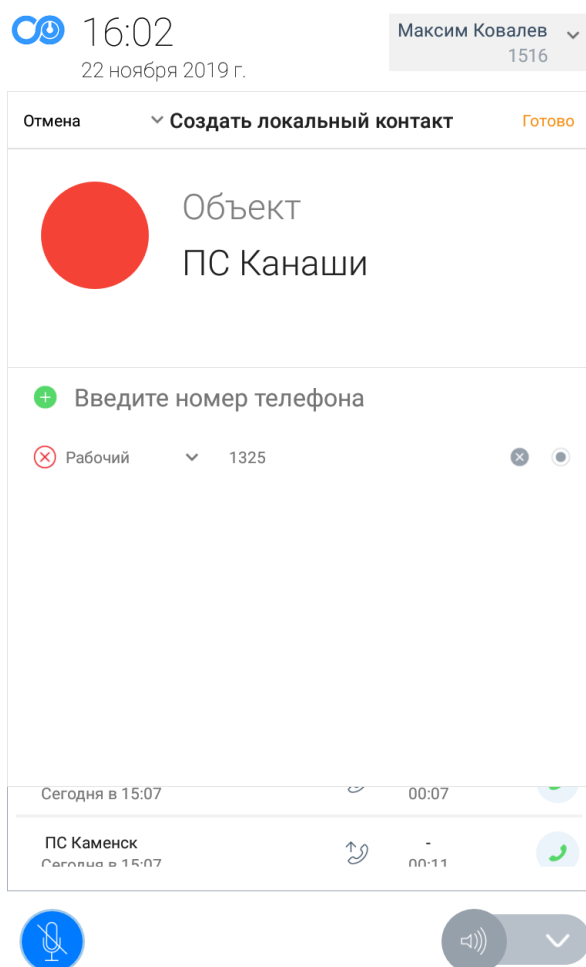


Рисунок 6 – Выбор аудиоустройства

—в открывшемся окне выберите один из следующих вариантов расположения контакта:

- **локальный контакт** – для локального хранения контакта на устройстве;
- **контакты предприятия** – для добавления контакта в корпоративный справочник;

- в поле «Объект» введите название объекта с помощью экранной клавиатуры;
- в поле «Абонент» введите имя абонента с помощью экранной клавиатуры;
- добавьте номер телефона контакта, выполнив следующие действия:
 - коснитесь «Добавить номер телефона»;
 - в раскрывающемся списке выберите подходящую категорию для телефона;
 - в поле «Телефон» введите телефонный номер.
- при необходимости добавления еще одного телефонного номера, повторите действия указанные выше;
- коснитесь кнопки «Готово» в правом верхнем углу.

Новые контакты и сведения о них отобразятся в списке контактов в приложении.

3.3. ИЗМЕНЕНИЕ КОНТАКТА

Данная процедура предназначена для:

- просмотра сведений о контакте;
- изменения локальных и личных контактов.

Для редактирования контакта необходимо перейти на вкладку «Контакты» в соответствии с рисунком 2. В списке контактов коснитесь контакта, который необходимо отредактировать. На экране «Сведения о контакте» нажмите «Редактировать» и выберите поле, в которое необходимо внести изменения. По окончании коснитесь «Готово».

Примечание – для редактирования информации используйте экранную клавиатуру.

3.4. УДАЛЕНИЕ КОНТАКТА

Данная процедура предназначена для удаления контакта из списка контактов как личных, так и локальных, и корпоративных.

Для удаления контакта необходимо перейти на вкладку «Контакты» и выбрать необходимый в списке контактов. На экране «Сведения о контакте» нажмите «Удалить», а затем и «Да» для подтверждения своих действий.

3.5. ПОИСК КОНТАКТА

Данная процедура предназначена для поиска контакта и осуществляется на вкладке «Контакты» в соответствии с рисунком 2.

Для поиска контакта нажмите на кнопку « 🔍 » и с помощью экранной клавиатуры начните вводить необходимые данные. В приложении отобразятся все подходящие контакты.

3.6. СОХРАНЕНИЕ СИСТЕМНОГО КОНТАКТА КАК ЛИЧНОГО

Процедура позволяет найти системный контакт и сохранить его в корпоративном или личном справочнике.

Примечание – системные контакты отображаются только при их поиске.

Для поиска контакта необходимо:

- найти необходимый контакт по алгоритму подпункта 3.5;
- нажать «Создать контакт» (ПО автоматически подставит наименование и номер системного контакта);
- нажать «Готово» для сохранения контакта в личном справочнике.

3.7. НАСТРОЙКА КОМАНДЫ СОЗДАНИЯ КОНТАКТА ПО УМОЛЧАНИЮ

Данная процедура позволяет настроить команду сохранения по умолчанию для новых контактов. Контакты могут быть сохранены как локальные контакты устройства или как личные корпоративные контакты. При создании нового контакта вы можете изменить данную настройку используя следующий алгоритм:

- в ПО «МультиДиспетчер» коснитесь «Внутренний номер» → «Настройки пользователя»;
- коснитесь «Приложения»;
- в предпочтениях контакта коснитесь «Создать новый контакт как» и выберите один из следующих вариантов:
 - **локальный контакт** – для создания контакта как локального контакта устройства;
 - **корпоративный контакт** – для сохранения контакта как личного контакта в корпоративном справочнике.

3.8. СПИСОК «ИЗБРАННОЕ»

Используйте процедуру для добавления или удаления контакта в список «Избранное».

3.8.1. Добавление контакта

Перейдите на вкладку «Избранное» в соответствии с рисунком 3, коснитесь нужной группы избранных контактов. Затем коснитесь и удерживай-

те необходимую ячейку, в выпадающем окне в соответствии с рисунком 7 выберите контакт и нажмите «Да». Контакт отобразится в выбранной ячейке.

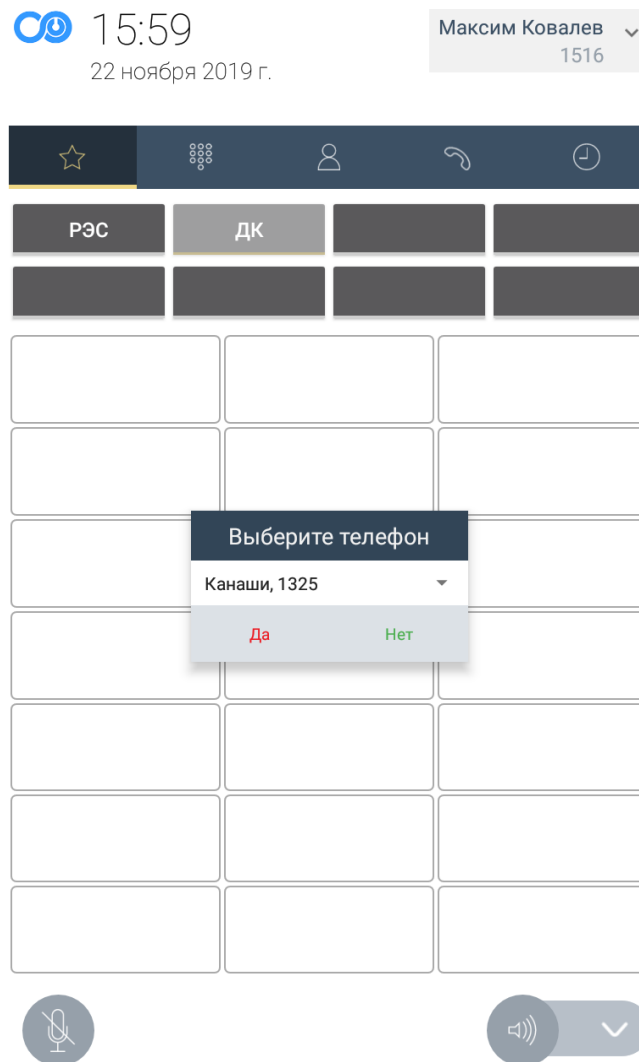


Рисунок 7 – Добавление контакта «Избранное»

3.8.2. Удаление контакта

Перейдите на вкладку «Избранное» в соответствии с рисунком 3, коснитесь нужной группы избранных контактов. Затем коснитесь и удерживайте ячейку контакта, который необходимо удалить, в выпадающем окне коснитесь «Очистить».

3.8.3. Группы контактов

Для добавления или изменения названия группы контактов коснитесь и удерживайте необходимой ячейки группы. В выпадающем окне установите или измените название, и нажмите «Да» для подтверждения, либо «Нет» для отмены действия.

3.9. ФИЛЬТРАЦИЯ КОНТАКТОВ

Перейдите на вкладку «Контакты» в соответствии с рисунком 2 и отфильтруйте их при необходимости используя следующие варианты:

- «Все контакты» - для просмотра локальных и корпоративных контактов;
- «Корпоративные контакты» - для просмотра корпоративных контактов;
- «Локальные контакты» - для просмотра контактов, сохраненных в локальном хранилище, например контактов Google или Exchange.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

АТС – автоматическая телефонная станция

ПО – программное обеспечение

SIP (Session Initiation Protocol) — протокол установления сеанса

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	№ документа	Входящий № сопроводительного документа	Подпись	Дата
	Измененных	Замененных	Новых	Аннулированных					
01	-	все	-	-					10.12.2019