



**ООО «Фирма
«СВЕТЕЦ»**

**Svetets TMS. Подсистема администрирования
и управления.
Руководство по эксплуатации**

2023

Содержание

Содержание	2
Термины и сокращения.....	8
1 О продукте	10
2 Доступ к web-интерфейсу подсистемы администрирования и управления.....	11
3 Внешний вид панели управления	14
4 Менеджер доменов.....	15
4.1 Домены клиентов	15
4.2 Домены маршрутизации	18
4.3 Добавить домен	19
4.4 Шаблоны преобразования Б-номера	20
4.4.1 Добавить новый шаблон.....	21
4.4.2 Настройки шаблона.....	21
5 Управление доменом	24
5.1 Общие настройки	24
5.1.1 Параметры.....	24
5.1.2 Список VIP.....	31
5.1.3 Зарегистрированные пользователи.....	33
5.2 Настройки телефонии	33
5.2.1 Домен маршрутизации.....	33
5.2.1.1 Добавить новый маршрут	34
5.2.1.2 Редактировать маршрут	37
5.2.1.3 Преобразования номеров	37
Создать новое преобразование.....	38
Просмотреть и отредактировать параметры преобразования, удалить преобразование	39
5.2.2 Маршруты	40
5.2.2.1 Список маршрутов.....	40
5.2.2.2 Добавить маршрут	41
Параметры частного маршрута	42
5.2.2.3 Настроить маршрут	50
5.2.2.4 Новые возможности распределения входящих вызовов	50

5.2.3	Входящие линии.....	51
5.2.3.1	Добавить входящую линию.....	51
5.2.3.2	Просмотреть и отредактировать параметры входящей линии, удалить входящую линию	51
5.2.3.3	Правила маршрутизации.....	52
5.2.3.4	Список фильтрации	54
5.2.4	Фильтры	54
5.2.4.1	Новый фильтр	55
5.2.4.2	Просмотреть и отредактировать параметры фильтра.....	55
5.2.5	Проверка выражений	56
5.3	Общие контакты.....	57
5.3.1	Добавить группу.....	57
5.3.2	Редактировать группу.....	57
5.3.3	Добавить контакт	58
5.3.4	Редактировать параметры контакта	58
5.4	Статистика	60
5.4.1	Журнал вызовов	60
5.4.2	Запись разговоров	61
5.4.3	Аналитика речи	62
5.4.4	Отчеты.....	63
5.4.5	Статистика реального времени.....	70
5.4.6	Журнал операций	72
5.5	Инструменты	73
5.5.1	Сообщения операторам	73
5.5.1.1	Архив сообщений	73
5.5.1.2	Создание сообщений.....	74
5.5.2	Исходящие кампании.....	75
5.5.2.1	Создание исходящей кампании.....	75
5.5.2.2	Свойства кампании.....	77
5.5.2.3	Список номеров	78
5.5.2.4	Статусы вызовов	79
5.5.3	IVR-сценарии.....	80
5.5.3.1	Добавление нового сценария IVR.....	80

5.5.3.2	Параметры сценария.....	81
5.5.3.3	Параметры меню.....	81
5.5.3.4	События и действия меню	82
5.5.3.5	Новый пункт меню	84
5.5.4	Книга жалоб и предложений.....	85
5.5.5	Расписания	85
5.6	Оплата услуг	86
5.6.1	Управление услугами	86
5.6.2	Состояние счета и оплата	88
5.6.3	История списаний и начислений	90
5.6.4	История платежей	92
5.7	Пользователи	93
5.7.1	Настройки группы.....	93
5.7.1.1	Параметры	94
5.7.1.2	Пользователи.....	97
5.7.1.3	Голосовая почта	98
5.7.1.4	Темы соединений.....	99
5.7.2	Добавление, редактирование и удаление пользователей.....	100
5.7.2.1	Профиль	100
5.7.2.2	Контактные номера	105
5.7.2.3	Группы	106
5.7.2.4	Журнал вызовов	107
5.7.2.5	Голосовая почта	108
6	Пулы доменов	110
6.1	Условия доступа к разделу «Пулы доменов».....	110
6.2	Описание раздела «Пулы доменов»	110
6.3	Добавление нового пула доменов.....	113
7	Мой профиль.....	115
8	Администраторы системы.....	116
8.1	Администратор услуг.....	116
8.2	Финансовый администратор	119
8.3	Журнал операций	121

9 Фильтры	123
9.1 Параметры фильтров	123
9.2 Добавить фильтр	124
10 Сервер.....	125
10.1 Состояние сервера.....	125
10.1.1 Статистика по лицензиям.....	125
10.1.2 Модуль eAccelerator	126
10.2 SIP-сервера.....	126
10.2.1 Добавить SIP-сервер	126
10.2.2 Параметры сервера.....	128
10.2.3 Состояние.....	128
10.2.4 Статистика	131
10.2.5 Вкладка Services	132
10.2.6 Управление RTP-серверами	132
10.2.7 RTP-мар	133
10.2.8 Менеджер очередей ACD	133
10.3 RTP-сервера	134
10.4 Взаимодействие с АСР	134
10.4.1 Запросы web-приложения	134
10.4.2 Обновление статуса отчетов	135
10.4.3 Удаление счетов по окончании грейс-периода	136
10.4.4 Параметры соединения.....	136
10.5 Домены верхнего уровня (филиалы).....	137
10.6 SMTP-аккаунты	137
10.6.1 Добавить SMTP-аккаунт.....	137
10.6.2 Параметры SMTP-аккаунта.....	138
10.6.3 Проверка.....	139
10.6.4 Очередь	139
10.6.5 Архив.....	140
10.7 Безопасность	140
10.8 Версии программного телефона	141
10.8.1 Добавить версию	141
10.8.2 Настройки оповещения.....	142

10.9	Справочная система	143
10.10	Протоколы.....	145
10.11	Конфигурация.....	145
11	Услуги ИСС	146
11.1	Пул номеров.....	146
11.2	Услуги «Бесплатный вызов», «Вызов за дополнительную плату», «Универсальный номер доступа».....	147
11.3	Услуга «Телеголосование».....	148
12	Управление тарификацией	150
12.1	Тарифы	150
12.1.1	Общие принципы тарификации.....	150
12.1.2	Добавить тариф в Систему (заказчик использует предбиллинг Svetets BPS).....	151
12.1.3	Создать новый тариф (заказчик не использует предбиллинг Svetets BPS).....	151
12.1.4	Настроить тариф.....	152
12.1.4.1	Параметры тарифа	152
12.1.4.2	Смена тарифа	157
12.1.4.3	Потоковые услуги.....	158
12.1.4.4	Пакеты услуг	158
12.1.4.5	Пакеты услуг с особым уровнем тарификации	162
12.1.4.6	Формирование пакетов услуг	163
12.1.4.7	Управление набором активных пакетов услуг в домене	164
12.1.4.8	Параметры пакетного создания доменов	165
12.2	Платежи.....	167
12.3	WEBSMS Аккаунты.....	167
12.3.1	Добавить WEBSMS-аккаунт	168
12.3.2	Настроить WEBSMS-аккаунт	168
12.3.2.1	Параметры	169
12.3.2.2	Проверка	170
12.4	Периодические услуги.....	171
	Приложение 1. Общие требования	173

Приложение 2. Метрики серверов CallManager. Контроль производительности	177
Приложение 3. Производительность серверов RTP	178
Приложение 4. Счетчики статистики серверов CallManager	179
Приложение 5. Параметры безопасности. Настройки брандмауэра/файервола.....	182
Приложение 6. Форматы набора номера пользователем	185
Приложение 6. Дополнительные Виды Обслуживания	198

Термины и сокращения

Термин/ Сокращение	Описание/Расшифровка
Абонент	пользователь услуги телефонной связи; при выделении пользователю абонентского номера, с ним заключается договор об оказании услуг телефонной связи.
Администратор	пользователь Системы, который в зависимости от назначенных ему прав может: <ul style="list-style-type: none"> - просмотреть интерфейс услуги «8-800» Клиента; - сделать настройки услуги за Клиента; - просмотреть информацию о балансе Клиента; - удалить или заблокировать профиль Клиента в Системе; - управлять администраторами системы; - просмотреть журнал операций; - настроить список надежных номеров
Администратор тарифов	приложение, которое является частью Автоматизированной системы расчетов «Svetets BPS»; приложение отвечает за ведение расписаний тарификации, профилей тарификации, кодов направлений вызовов и прочих бизнес объектов, используемых для тарификации потоковых услуг
Домен	уникальное имя учетной записи абонента (компании) в услуге «Виртуальная АТС»; <ul style="list-style-type: none"> - область пространства иерархических имен сети Интернет, которая обслуживается набором серверов доменных имен (DNS) и централизованно администрируется. Домен идентифицируется уникальным именем.
ИСС (интеллектуальная сеть связи)	сеть связи, позволяющая предоставлять дополнительные телекоммуникационные услуги, в том числе управляемые клиентом
КДУ	код доступа к услуге.
Клиент	юридическое лицо, планирующее заключить или заключившее договор с Обществом на предоставление Продукта
Периодические услуги	услуги, за которые взимается ежемесячная абонентская плата
Пользователь услуг телефонной связи	лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи; (Постановление Правительства №1342 от 09.12.2014 с изменениями и дополнениями)
Пользователь	физическое или юридическое лицо, осуществляющее вызовы на выделенный домен Абонента
Приземляемые вызовы	вызовы, которые совершаются в сеть связи общего пользования
Разовые услуги	услуга, оплата за которую взимается единовременно

Термин/ Сокращение	Описание/Расшифровка
СИДС	система измерения длительности соединений
Система	программно-аппаратная платформа предоставления услуги «Виртуальная АТС»
Супервизор	пользователь Сервисной платформы с правом на управление настройками домена, пользователями и группами домена; другое название – «Администратор домена»

1 О продукте

Примечание. Функциональность подсистемы администрирования и управления может отличаться от описанной функциональности - зависит от набора приобретенных лицензий.

Администратор сервисной платформы (далее – администратор Системы) может выполнять следующие функции:

- создавать и удалять домены;
- редактировать существующие домены;
- добавлять учетные записи администраторов системы и управлять их уровнем доступа;
- просматривать журнал операций всех пользователей домена;
- управлять услугами ИСС («Бесплатный вызов», «Вызов за дополнительную плату», «Универсальный номер доступа», «Телеголосования»);
- управлять тарификацией (редактировать тарифы, формировать пакеты функций).

Управление тарификацией через подсистему администрирования и управления требует подготовительной работы с Администратором Тарифов Svetets BPS.

2 Доступ к web-интерфейсу подсистемы администрирования и управления

Доступ к управлению доменом разрешен только пользователям с правами администратора через браузер по адресу `http://{ваш_домен}/admin` (например, `http://voip.svetets.ru/admin`).

У каждого пользователя есть свой личный кабинет, для входа в который используется логин и пароль, определяемый администратором домена либо самим пользователем.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для корректной работы панели управления необходимо:

1. Разрешить в настройках браузера работу сценариев JavaScript;
2. Добавить адрес, по которому доступна панель управления (например, `http://{ваш_домен}`), в список «Надежных сайтов» в настройках Internet Explorer.

Чтобы изменить настройки безопасности:

1. В свойствах обозревателя Internet Explorer на вкладке «Безопасность» выберите зону «Надёжные сайты».
2. Добавьте в список адрес сервера (Рисунок 1).

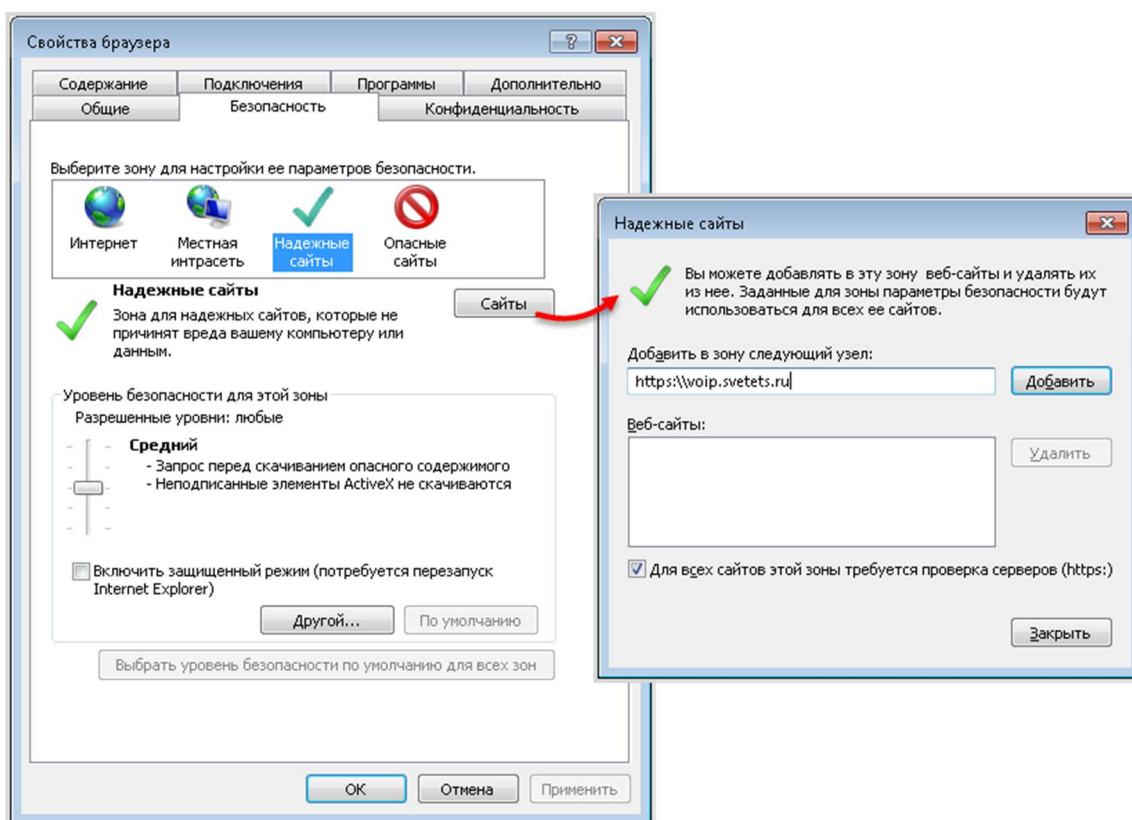


Рисунок 1 – Изменение настроек безопасности. Надежные сайты

3. На этой же вкладке нажмите кнопку «Другой...» и в открывшемся окне установите в положение «Включить» маркеры всех пунктов, где фигурирует слово «ActiveX» (Рисунок 2).

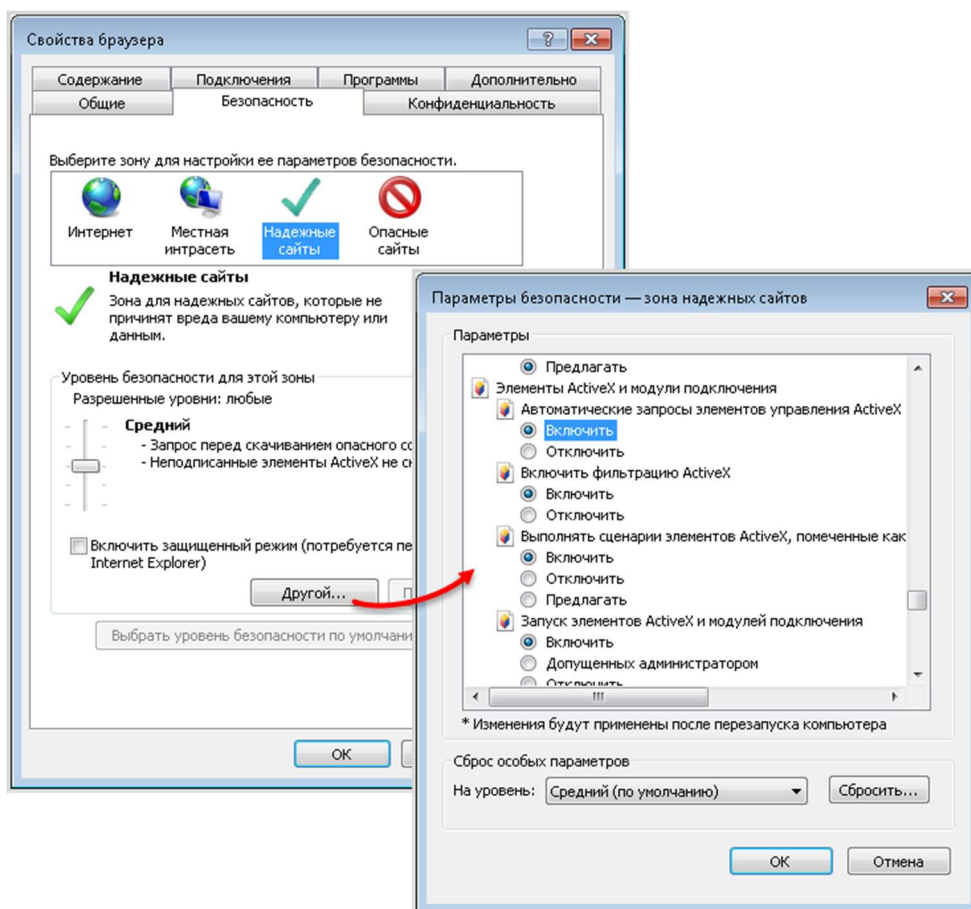


Рисунок 2 – Изменение настроек безопасности. Параметры безопасности

4. Подтвердите изменение настроек безопасности нажатием кнопки «Да» (Рисунок 3).

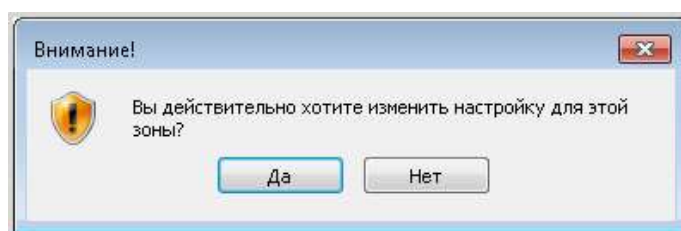


Рисунок 3 – Подтверждение изменения настроек безопасности

**НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ ПРЕДСТАВЛЕН ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.
 ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПОЛНОЙ ВЕРСИИ ОБРАТИТЕСЬ В ООО «ФИРМА «СВЕТЕЦ»,
 НАПРАВИВ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ЗАПРОС НА АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ:**

MAIL@SVETETS.RU