



**Высшая школа
менеджмента**

Санкт-Петербургский
государственный университет



ТЕЛЕФОНИЯ ВШМ СПбГУ

PHONE.GSOM.SPBU.RU

v. 2.3

май 2023



01 Возможности и устройство телефонии в ВШМ СПбГУ

02 Регистрация сотрудника

03 Привязка SIP-телефона к аккаунту сотрудника

04 Личный кабинет – возможности

05 Установка приложения для телефонии на ПК с OS Windows

06 Использование приложения

07 Правила набора номеров, перехват звонков, переадресация вызова

08 Установка приложения для телефонии на ПК OS Mac и на смартфон с OS Android или IOS

1. Для сотрудников: звонки внутри ВШМ, звонки на местные номера СПбГУ, звонки на городские номера СПб, звонки на мобильные номера России
2. Для студентов: только звонки внутри ВШМ и городские СПб

ПО ЗАПРОСУ:

1. Выделение прямого городского номера (812)
2. Звонки на городские номера России (кроме СПб), в страны СНГ, за рубеж
3. Создание отдела, где все сотрудники отдела отвечают на входящий звонок в отдел
4. Выделение отдельного номера на отдел, выделение прямого номера (812) на отдел
5. Различные алгоритмы распределения входящего звонка внутри отдела
6. Добавление/удаление сотрудника из отдела – самостоятельно , руководитель отдела
7. Создание отдельного IVR для отдела или выделенного прямого номера
8. Подключение аппарата cisco 7811,7821 модели к выделенному номеру
9. Получение отдельного короткого номера для дополнительного аппарата cisco
10. Подключение любого SIP клиента из любой точки интернет к ВАТС

- Сотрудник получает **внутренний номер ВШМ** - это номер телефона, который закрепляется за сотрудником. Этот номер привязывается к устройству на прямую (стационарный телефон) или через приложение (смартфон, ПК) и далее с этого устройства можно принимать звонки и совершать вызовы
- Если у Вас 2 стационарных телефонных аппарата, например, в кабинете в МД и на Волховском, Вам нужно зарегистрироваться на сайте 2 раза с разными локациями. У вас будет 2 разных внутренних номера ВШМ.
- Если внутренний номер ВШМ установлен на нескольких устройствах и на этот номер поступит звонок, то одновременно могут зазвонить несколько устройств.
- Для совершения звонка на Ваш номер необходимо **набрать городской номер ВШМ:**
8 (812) 500 00 02 (Волховский)
8 (812) 500 00 03 (Михайловская дача)
и далее Ваш внутренний номер в качестве **добавочного**
ВНУТРИ СПБГУ можно звонить просто по внутреннему номеру ВШМ
- Если Вы совершите вызов на мобильный телефон со своего внутреннего номера ВШМ, у собеседника отразится городской номер ВШМ, т.е. +78125000002 или +78125000003
- Если в форме регистрации Вы указываете – удаленный доступ – Ваш номер привязывается к городскому номеру ВШМ - МД

РЕГИСТРАЦИЯ СОТРУДНИКА



НАСТРОЙКА ТЕЛЕФОНИИ В ВШМ СПБГУ

1

2

3

ОБЯЗАТЕЛЬНО, если есть стационарный телефон

ОПЦИОНАЛЬНО



Зарегистрироваться на [сайте](#)

Вы получите внутренний номер ВШМ



Связать новый номер со стационарными телефоном (выполняет сотрудник ИТ)

Вы сможете принимать звонки и совершать вызовы с этого телефона



Установить приложение на смартфон

Вы сможете принимать звонки совершать вызовы с номера ВШМ с Вашего смартфона

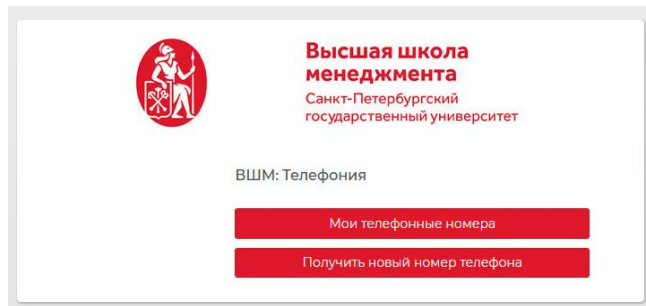


Установить приложение на ПК

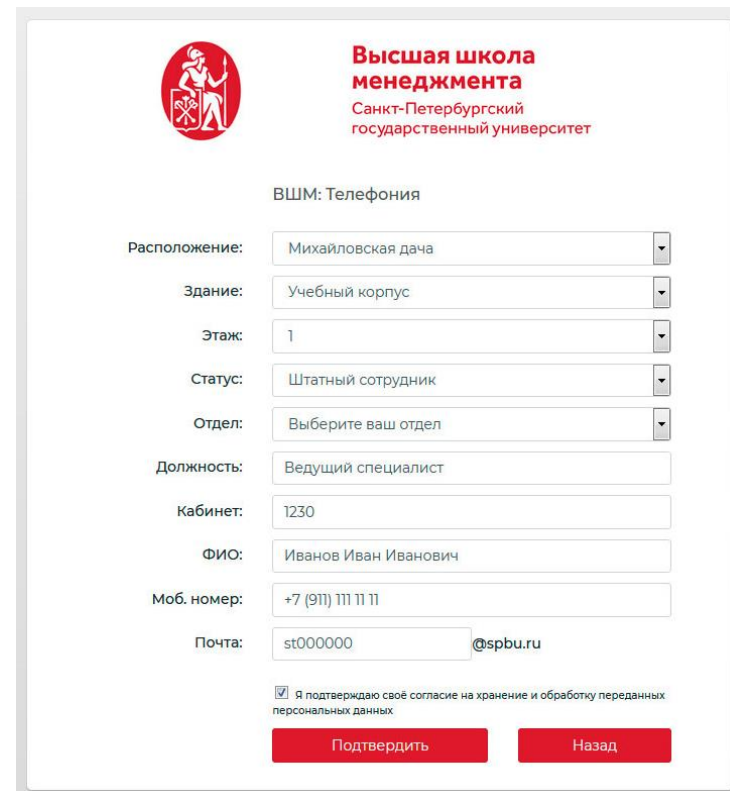
Вы сможете принимать звонки совершать вызовы с номера ВШМ с Вашего компьютер

ПОЛУЧИТЬ ВНУТРЕННИЙ НОМЕР ВШМ

- Зайдите [на сайт ВШМ телефонии*](#) и выберите "Получить новый номер телефона"
- Заполните форму
- На почту придет сообщение с кодом. Введите код в форму



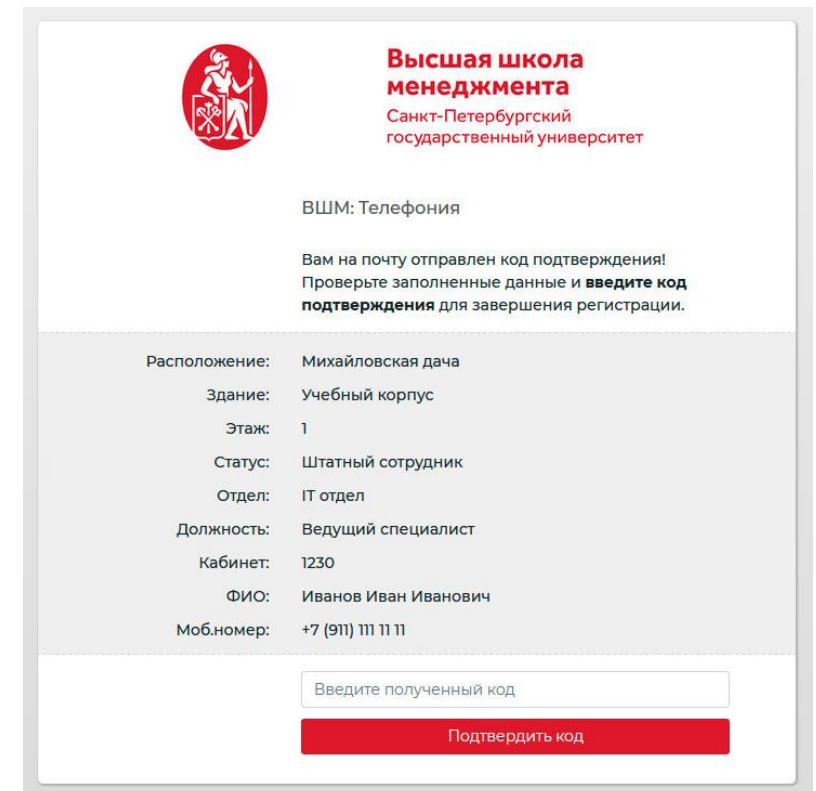
*ссылка открывается только внутри сети СПбГУ – это значит, что нужно открывать ссылку с рабочего ПК в кампусе или с личного устройства, которое подключено к Wi-Fi СПбГУ



The screenshot shows a registration form titled "ВШМ: Телефония". The form contains the following fields:

- Расположение: Михайловская дача (dropdown)
- Здание: Учебный корпус (dropdown)
- Этаж: 1 (dropdown)
- Статус: Штатный сотрудник (dropdown)
- Отдел: Выберите ваш отдел (dropdown)
- Должность: Ведущий специалист (text input)
- Кабинет: 1230 (text input)
- ФИО: Иванов Иван Иванович (text input)
- Моб. номер: +7 (911) 111 11 11 (text input)
- Почта: st000000@spbu.ru (text input)

At the bottom, there is a checkbox with the text "Я подтверждаю своё согласие на хранение и обработку переданных персональных данных". Below the checkbox are two red buttons: "Подтвердить" and "Назад".



The screenshot shows a confirmation page titled "ВШМ: Телефония". The text reads: "Вам на почту отправлен код подтверждения! Проверьте заполненные данные и **введите код подтверждения** для завершения регистрации." Below this, there is a list of the user's details:

- Расположение: Михайловская дача
- Здание: Учебный корпус
- Этаж: 1
- Статус: Штатный сотрудник
- Отдел: IT отдел
- Должность: Ведущий специалист
- Кабинет: 1230
- ФИО: Иванов Иван Иванович
- Моб.номер: +7 (911) 111 11 11

At the bottom, there is a text input field labeled "Введите полученный код" and a red button labeled "Подтвердить код".

ПРИВЯЗКА ТЕЛЕФОННОГО
АППАРАТА К АККАУНТУ
СОТРУДНИКА



ПРИВЯЗАТЬ ТЕЛЕФОННЫЙ АППАРАТ К АККАУНТУ СОТРУДНИКА

После регистрации на сайте, Вы получите 2 сообщения с Вашими **учетными данными** и полезными ссылками

Ваши учетные данные

Логин:

Пароль:

SIP-пароль:

Ваш внутренний номер:

Настройкой телефонных аппаратов занимаются сотрудники ИТ

После того, как Вы зарегистрировались и получили свои учетные данные, напишите заявку в ИТ поддержку на почту support@gsom.spbu.ru


ВАЖНО: к приходу сотрудников ИТ, подготовьте учетные данные

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

1. Зайдите в личный кабинет ([Волховский](#), [МД](#), [студентам](#))
2. Введите логин и пароль, которые получили в письме



Высшая школа
менеджмента
Санкт-Петербургский
государственный университет

Вход

Личный кабинет Корпоративной АТС


Логин:



Пароль:




Запомнить меня на этом компьютере

[Восстановление пароля](#)





На главной странице можно посмотреть историю и прослушать запись звонков.
Историю звонков можно скачать в формате Excel или отправить в печать




СПбГУ / Корпоративная АТС / История Трофимцева Анна Серг...  

 История  

Мои звонки

Период: Текущая неделя  Тип звонка: Все 0  Входящие 0  Пропущенные 0  Исходящие 0



Чтобы отредактировать данные профиля, нажмите на Ваше имя в правом верхнем углу

В личном кабинете можно:

- Сменить пароль для личного
- Настроить данные профиля
- Скачать коммуникатор

ВАЖНО:

При смене пароля в личном кабинете, автоматически поменяется пароль в коммуникаторе ITOOLABS (в Zoiper пароль не изменится)

Корпоративная АТС / Профиль Мышков Александр Ста...

Мышков Александр Станиславович
st009680@staff.sip109i.gsom.spbu.ru
[Скачать коммуникатор для Windows](#)

Учетные данные

Имя *	Мышков Александр Станиславович
Пароль	Сменить пароль
Уведомления о пропущенных звонках	Вы не получаете уведомления
Внутренний номер	7505
Права в системе	Ограниченный пользователь
Отделы	IT отдел
Электронная почта	st009680@spbu.ru <input type="checkbox"/> Не показывать в коммуникаторе

Может использоваться для восстановления пароля, получения факсов и сообщений автоответчика.

Переадресация

Личный мобильный номер	+7 (911) 115-69-47 <input type="checkbox"/> Не показывать в коммуникаторе
------------------------	--

Может использоваться для переадресации входящих звонков.

Ваш мобильный телефон будет виден, в программе Communicator, всем сотрудникам. Чтобы сделать его не видимым – отключите данную опцию и выберите «Не показывать в коммуникаторе»

УСТАНОВКА
КОММУНИКАТОРА
ІТООLABS НА ПК С
OS WINDOWS



Скачать коммуникатор можно

1. Из письма с логином и паролем или по [ссылке](#)

Для вас была создана учетная запись.

Адрес для входа в ваш личный кабинет: <https://staff.sip109i.gsom.spbu.ru>.

В личном кабинете вы сможете посмотреть свою историю звонков и и прослушать записи разговоров. Для работы со звонками на компьютере скачайте [программу-коммуникатор](#).

Ваши учетные данные

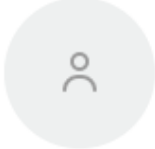
Логин:

Пароль:

SIP-пароль:

Ваш внутренний номер:

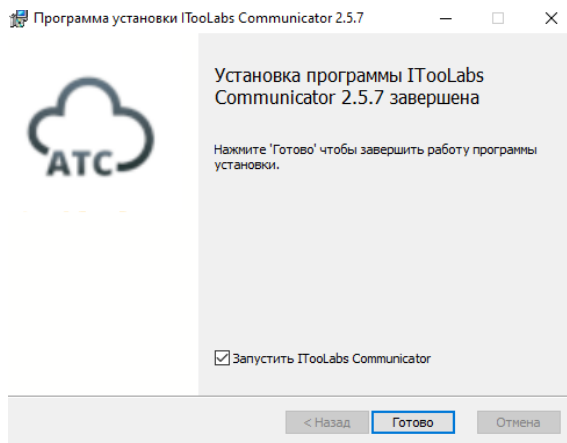
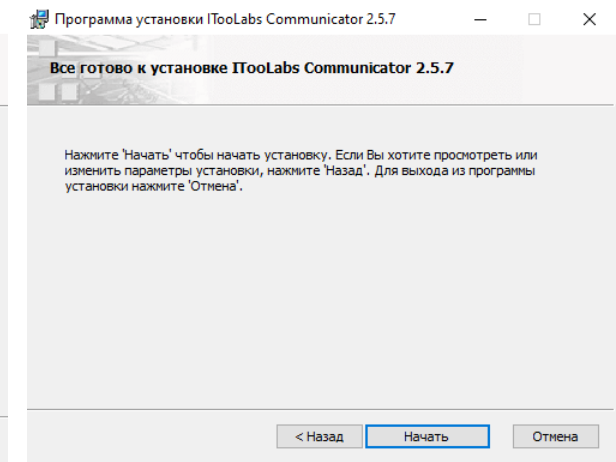
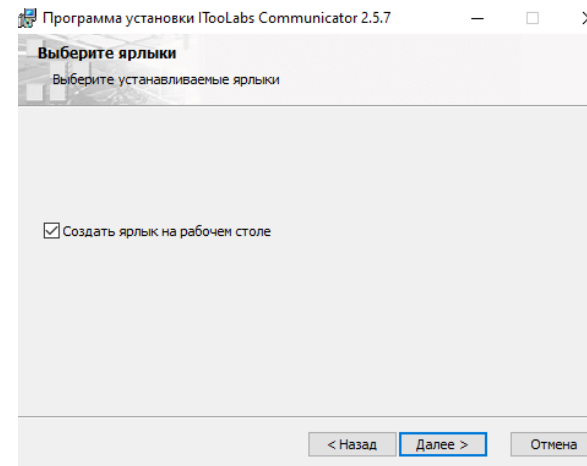
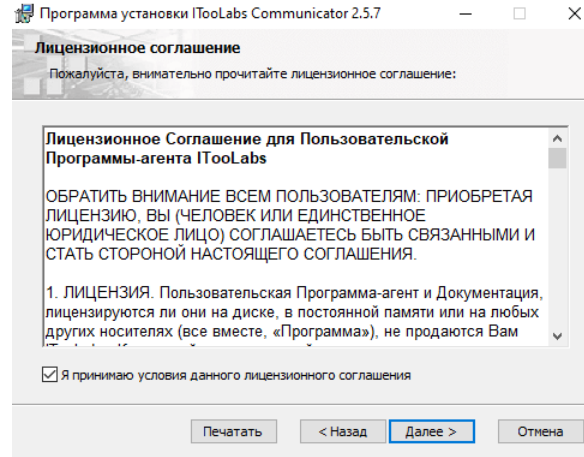
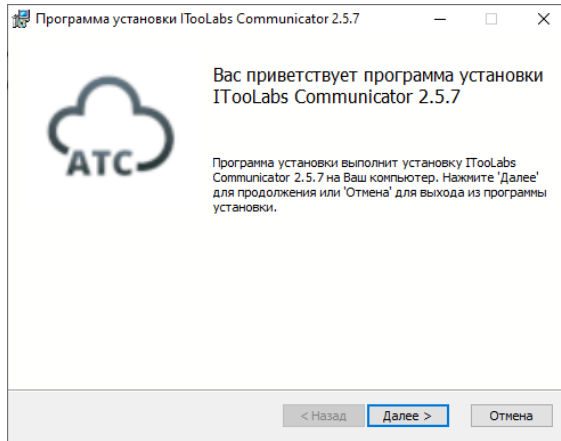
2. В Личном кабинете на сайте

 **Трофимцева Анна Сергеевна**
st806503@staff.sip3i.gsom.spbu.ru

[↓ Скачать коммуникатор для Windows](#)

УСТАНОВКА КОММУНИКАТОРА

1. Откройте скачанный файл и установите программу:



2. Введите логин и пароль из письма

Учетная запись

Имя

Пароль

Показать пароль при вводе

Запомнить пароль

Спрашивать при соединении

Запускать при старте Windows

Прячать в трей при запуске

Интерфейс

Язык

3. Установите настройки звука или оставьте данные по умолчанию

Настройки звука

Устройство ввода

Устройство вывода

Переключать на USB-телефон, когда он подключен

Предлагать выбор аудиоустройства при подключении нескольких USB-устройств

Звонки на

Настройки видео

Включить видео-звонки

Видео камера

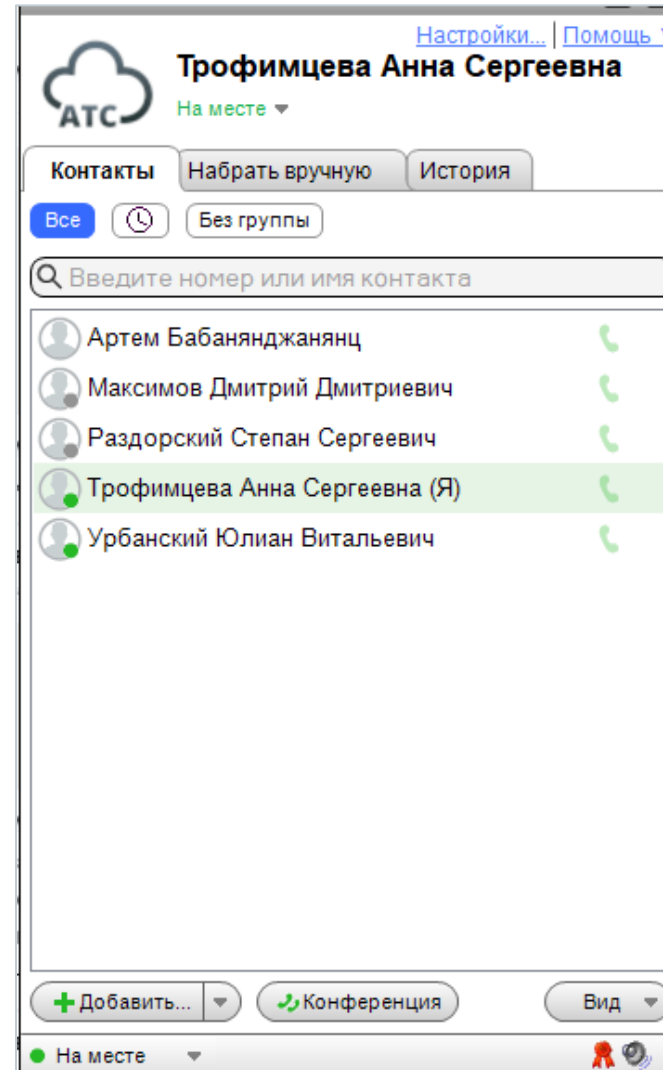
Видео разрешение

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОММУНИКАТОРА



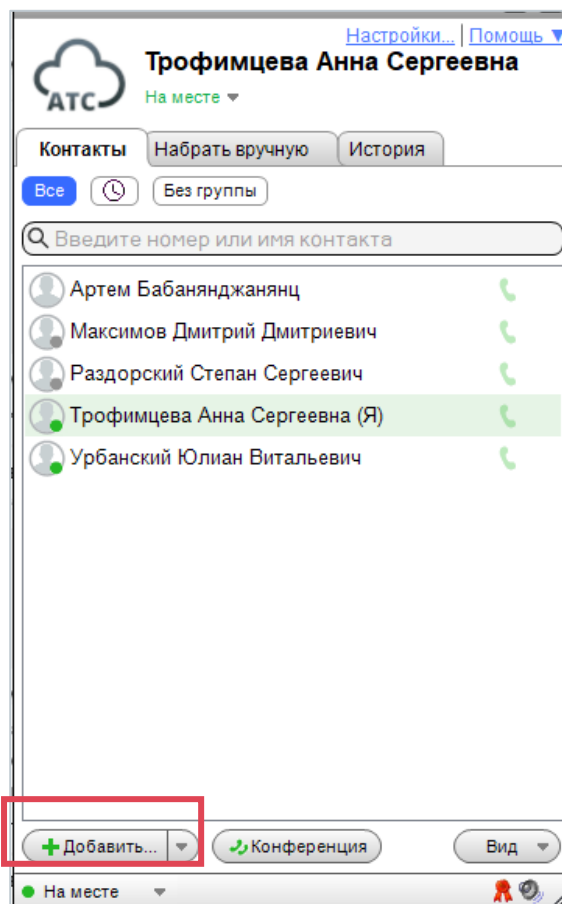
В КОММУНИКАТОРЕ ITOOLABS МОЖНО

1. Добавить контакты
2. Звонить контактам
3. Набрать номер для звонка вручную
4. Посмотреть историю звонков
5. Установить настройки коммуникатора



ДОБАВИТЬ КОНТАКТЫ

1. Выберите «Добавить»



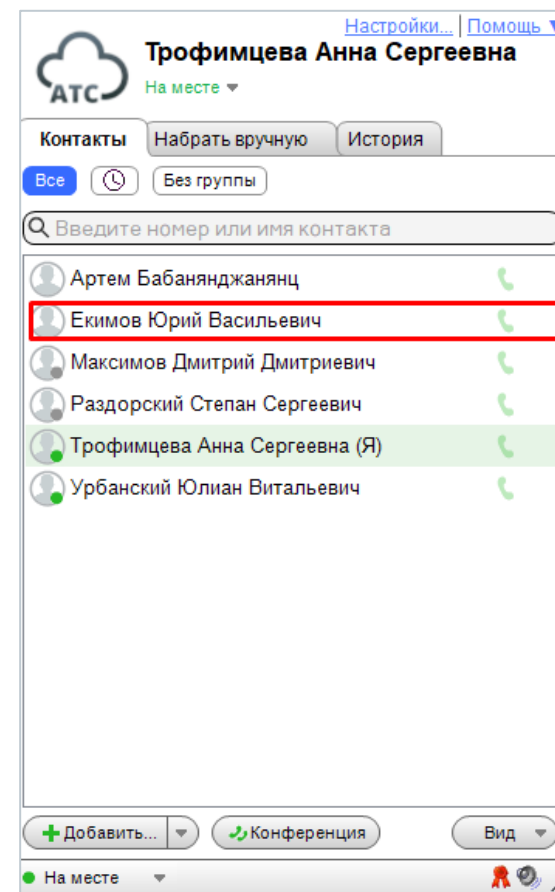
2. Введите данные (эл. адрес и номера телефонов)
Нажмите «Далее»

The dialog box 'Добавить контакт - ITooLabs Communicator' prompts the user to enter contact information. It has two main sections: 'VoIP-, GTalk- или MSN-адреса' and 'Телефоны'. The 'Адреса' field contains 'y.ekimov@gsom.spbu.ru'. The 'Мобильный номер' field contains '+7 988 745 85 98'. The 'Далее >' button is highlighted.

2. Введите Имя контакта

The dialog box 'Добавить контакт - ITooLabs Communicator' shows the 'Почти готово...' screen. The 'Имя контакта в вашем списке:' field contains 'Екимов Юрий Васильевич'.

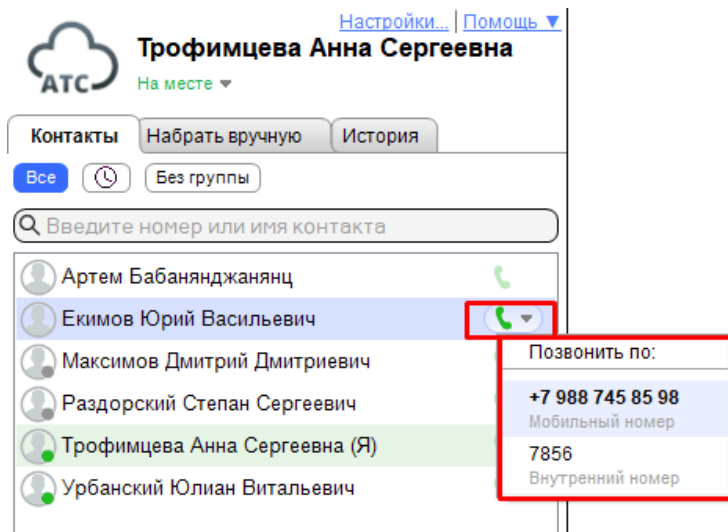
3. Контакт добавлен



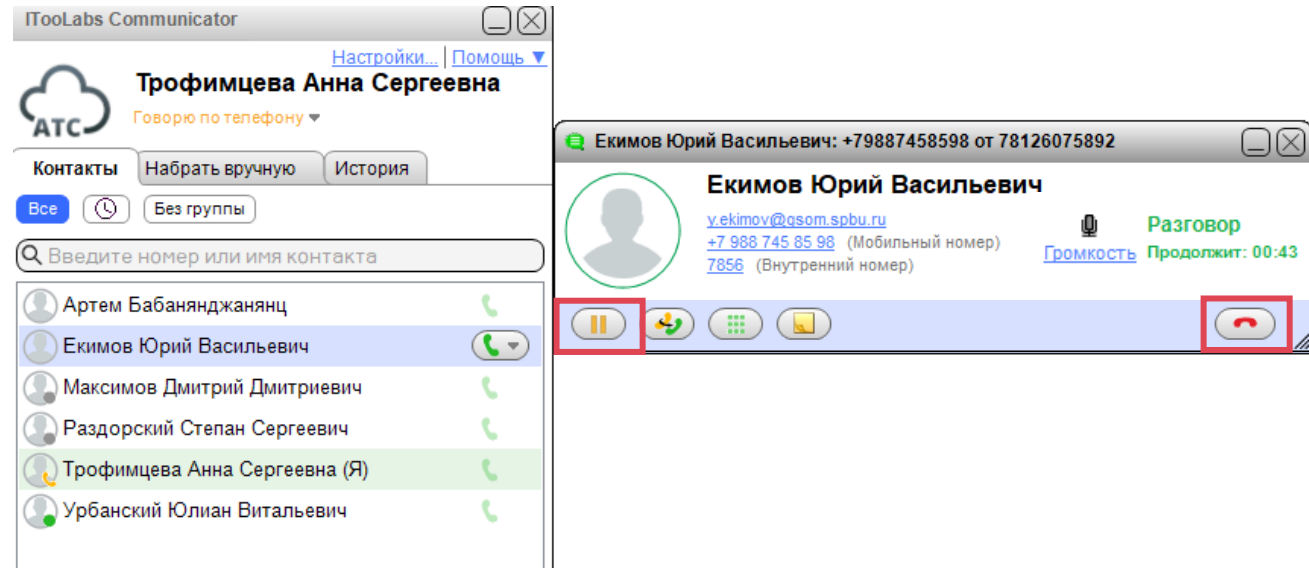
*В списке контактов указываются сотрудники из Вашего кампуса (МД, Волховский)

ПОВЗОНИТЬ КОНТАКТУ

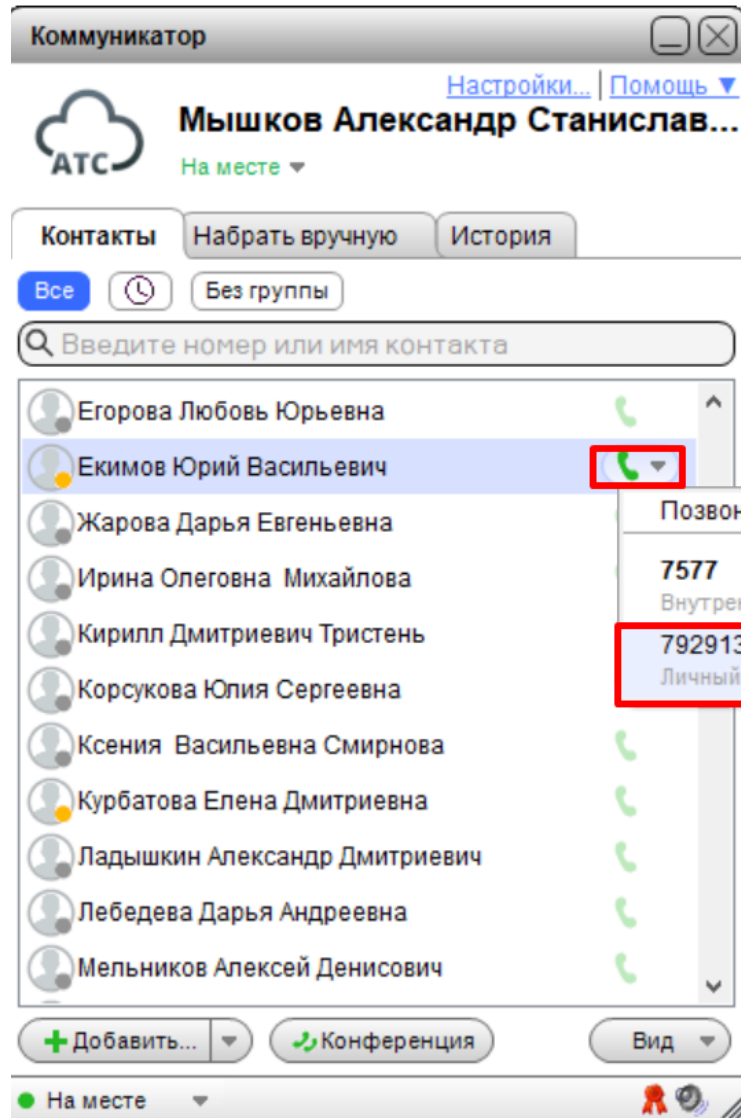
1. Нажмите на иконку телефонной трубки контакта и выберите номер для звонка



2. Начнется звонок. Вы можете поставить его на паузу или завершить

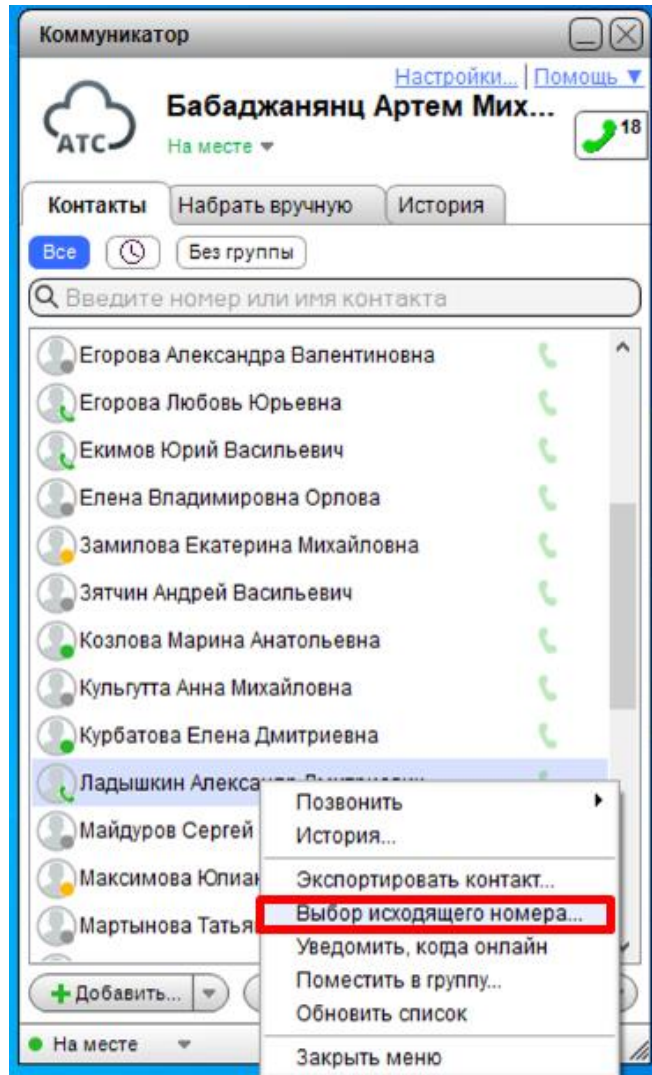


ЕСЛИ ВЫ СОСТОИТЕ В ОТДЕЛЕ



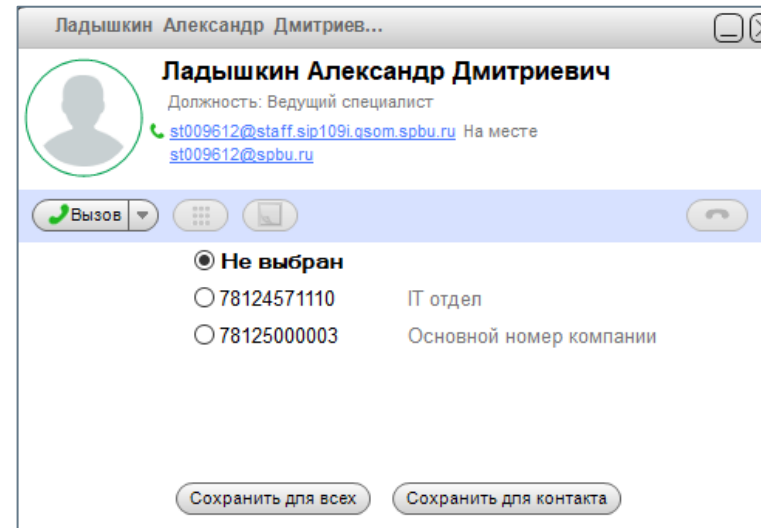
Если вы состоите в каком-то отделе, то при звонке на мобильный номер из коммуникатора, Вы сможете выбрать под каким телефонным номером совершить звонок: под основным телефонным номером ВШМ или под телефонным номером отдела

ЕСЛИ ВЫ СОСТОИТЕ В ОТДЕЛЕ



Вы можете выбрать номер, который всегда будет отображаться у абонента, которому Вы звоните (звонки на городские и мобильные номера)

по умолчанию (без вашей настройки) отображается основной номер компании (500-00-02 для Волховского, 500-00-03 для МД)

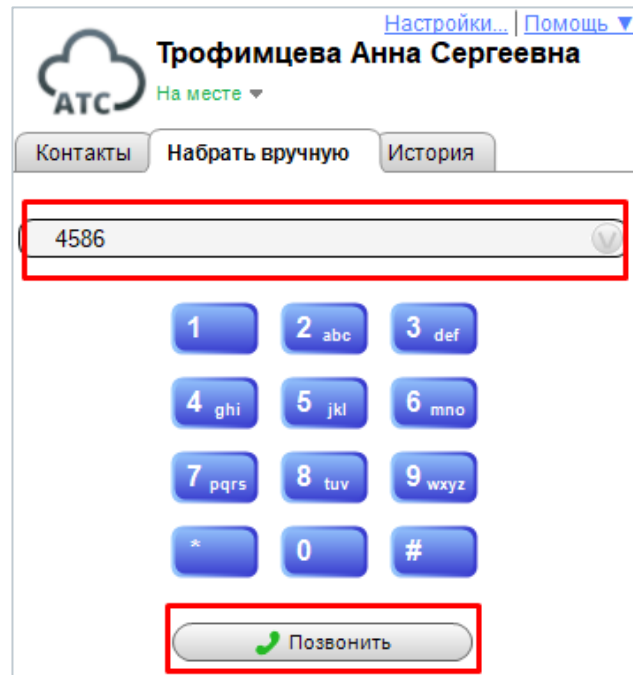


Необходимо на любом контакте кликнуть правой кнопкой мыши, выбрать нужный номер и нажать “Сохранить для всех”

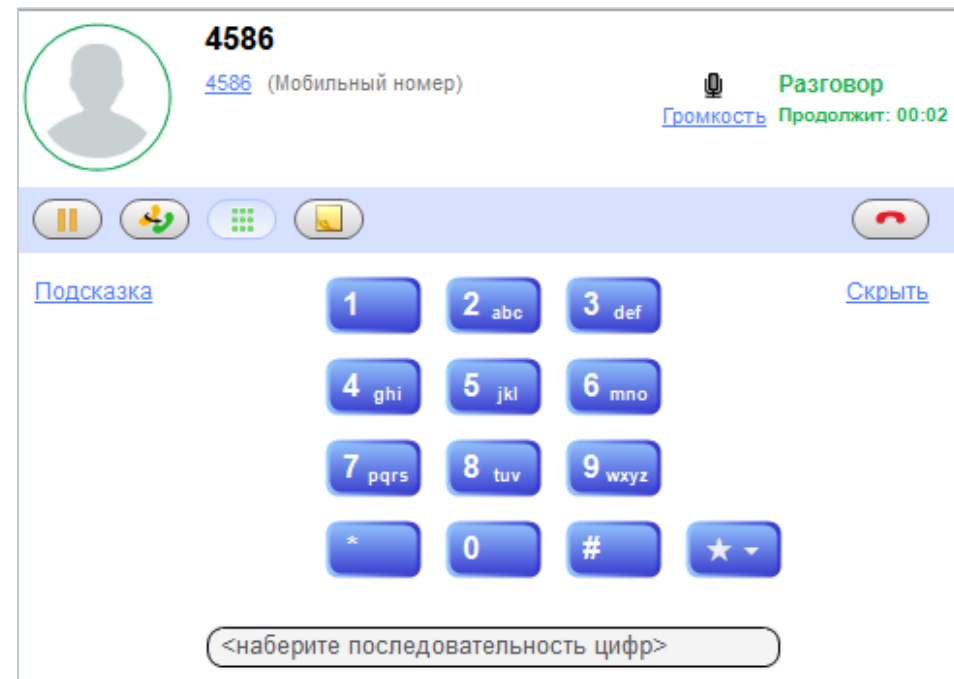
Настройка действует как для коммуникатора так и для аппарата и программ типа Zoiper.

НАБРАТЬ НОМЕР ДЛЯ ЗВОНКА ВРУЧНУЮ

1. Откройте «Набрать вручную», введите номер и нажмите «Позвонить»



2. Начнется звонок



Правила набора номеров на следующем слайде

Откройте «История»

Тут можно посмотреть все звонки вместе или по отдельности: «Входящие», «Не отвеченные», «Исходящие».

Мои звонки – звонки по всем номерам
Внутренние звонки – звонки по внутренним номерам

The screenshot shows the ATC interface for user Анна Сергеевна Трофимцева. At the top, there are links for 'Настройки...' and 'Помощь'. Below the user name, there are tabs for 'Контакты', 'Набрать вручную', and 'История', with 'История' being the active tab. A filter section shows 'Показать за текущую неделю' and buttons for 'Все', 'Входящие', 'Неотвеченные', 'Исходящие', and a right arrow. A search bar is labeled 'Поиск в истории звонков'. The main list contains several call records, each with a blue arrow icon, a description of the call (e.g., 'Номер не определен; ждал: 1 сек.'), and a timestamp (e.g., 'сегодня, 13:18'). At the bottom, there are three filter buttons: 'Мои звонки', 'Звонки компании', and 'Внутренние звонки', with 'Внутренние звонки' being the selected filter.

ПРАВИЛА НАБОРА НОМЕРОВ



Правила набора номеров

Фиксированная связь Санкт-Петербурга:

7-ми значный номер или +7812XXXYYZZ

Мобильные номера России:

9XXYYZZZZ или +7XXYYZZZZ

Междугородняя связь:

7XXYYZZZZ или +7XXYYZZZZ

Международная связь:

XXXXZZZ...Z или +XXXXZZZ...Z

По умолчанию, всем сотрудникам, предоставлена возможность звонить на:

- Внутренние номера ВШМ
- Внутренние номера СПбГУ
- Городские номера СПб
- Мобильные номера России

По запросу может быть предоставлен доступ для звонков на:

- Звонки на стационарные и мобильные номера стран СНГ
- Звонки за рубеж (международная связь)
- Городские номера в другие города России

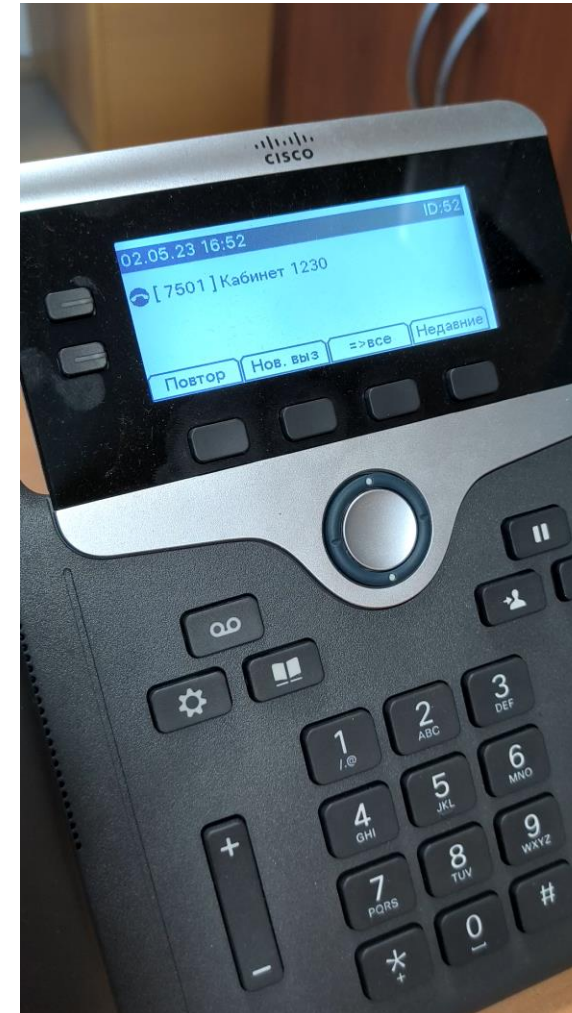
Посмотреть телефонный номер сотрудника или отдела можно непосредственно на телефонном аппарате Cisco.

Для этого:

1. Нажмите, на кнопку со Справочником на телефонном аппарате (внизу справа)
2. Выберите нужный телефонным номер и совершите звонок



Меню телефонного справочника



Структура справочника на телефоне:

- Экстренные службы
- Службы ВШМ
- Отделы
- Отделы (другие)
- Сотрудники

Сотрудники из **одного** отдела, имеют возможность «перехватывать» звонки друг у друга

Это актуально, если у сотрудника, которого в данный момент нет на рабочем месте зазвонит телефон. В этом случае его коллега, может перевести звонок на себя и ответить на входящий вызов, не вставая со своего рабочего места.

Как перехватить звонок?

***63** — перехват любого звонка в своем отделе. Если звонков несколько, перехватится случайный звонок.

***6(короткий номер)** — перехват звонка указанного номера.

Например:

если звонок поступает сотруднику с добавочным 7801, но он отсутствует на месте, позвоните на ***67801** и переведете звонок на себя.

Если вы приняли звонок на SIP-клиенте (к примеру Zoiper), вы можете перевести звонок на другого сотрудника.

Во время разговора наберите ***#номер#**, поговорите с собеседником, а далее просто сбросьте вызов.

Подробнее:

1. После ***#** текущий вызов встанет на удержание, ваш собеседник услышит музыку, а вы услышите гудок.
2. Наберите добавочный номер сотрудника или любой другой внешний номер, на который вы хотите перевести звонок.
3. Нажмите **#**.
4. Вам ответит тот, кому вы хотите перевести звонок, поговорите с ним и просто повесьте трубку, чтобы «склеить» звонки. После сброса звонка не пугайтесь тишины, звонок точно переведется.

Если абонент недоступен, вы можете вернуться к разговору простым набором **#**.

Обратите внимание: перевод работает только для входящих звонков.

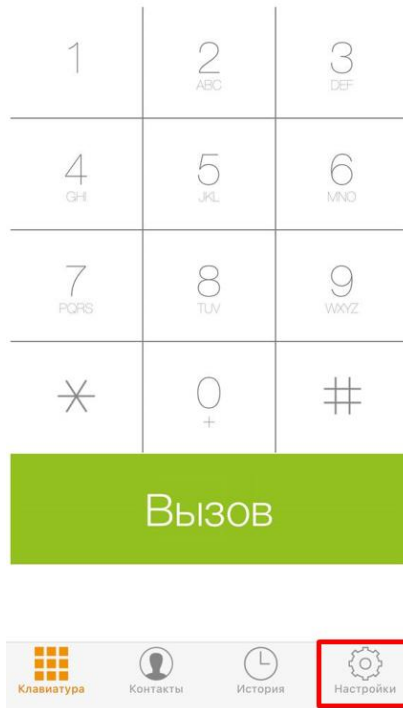
УСТАНОВКА SIP-КЛИЕНТА
ZOIPER
НА MAC/ANDROID/IPHONE



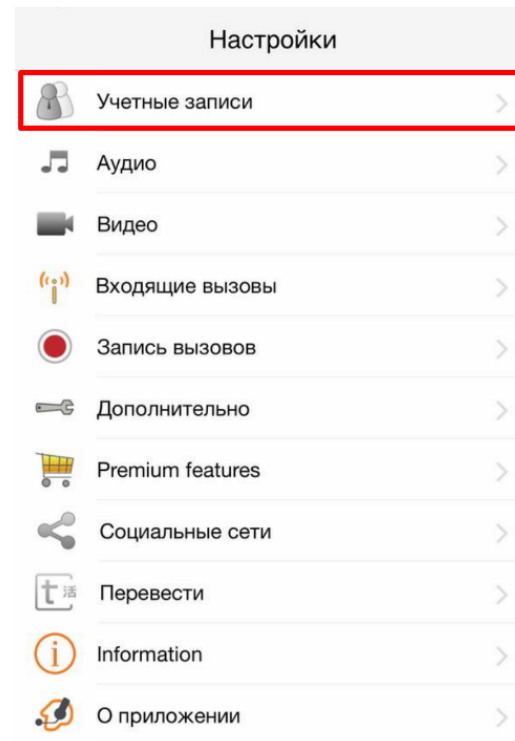
НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ ZOIPER

Если у Вас смартфон или компьютер MAC, для использования телефонии Вам потребуется приложение Zoiper. Скачайте его на MAC [по ссылке](#), а на другие свои устройства из AppStore или в Play Market.

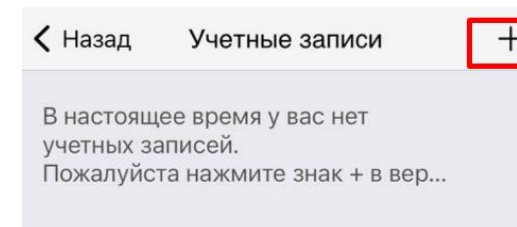
После установки откройте приложение и зайдите в настройки



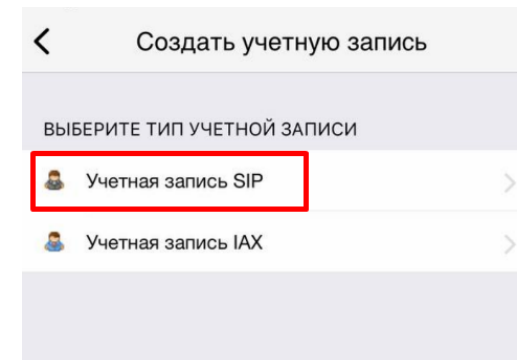
Выберите «Учетные записи»




Нажмите «+»



«Учетная запись SIP»



ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ В ZOIPER

Учетные записи	Учетная запись SIP	
Зарегистрировать		
ПАРАМЕТРЫ SIP		
Учетная запись:	<input type="text" value="[учетная запись]"/>	
Домен:	<input type="text" value="[домен]"/>	
Имя пользователя:	<input type="text" value="[имя пользователя]"/>	
Пароль:	<input type="text" value="[пароль]"/>	
ID абонента:	<input type="text" value="[id абонента]"/>	

Учетные данные

(которые Вы получили на почту при регистрации)

Логин: **XXXXXX@staff.sip109i.gsom.spbu.ru**

Пароль: XGHGKJON

Заполните параметры:

Учетная запись: впишите любое название для Вашей учетной записи, например, «Работа»

Домен: **staff.sip109i.gsom.spbu.ru** – то, что после значка @ в Вашем Логине из письма

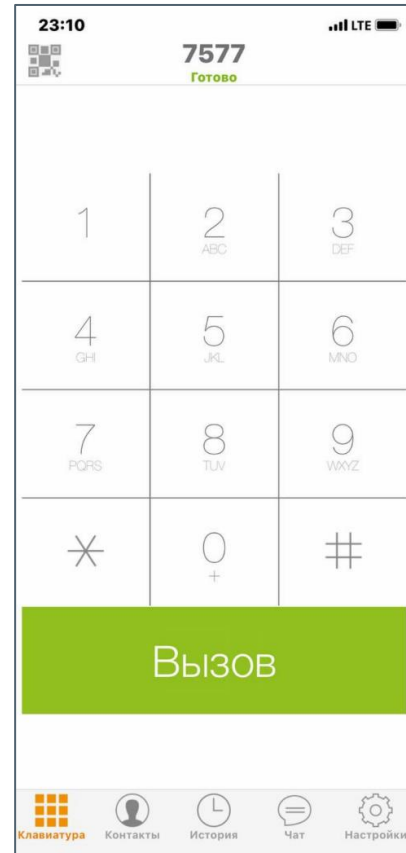
Имя пользователя: **XXXXXX** – то, что ДО значка @ в Вашем Логине

Пароль: XGHGKJON – из письма

ID абонента: можно пропустить

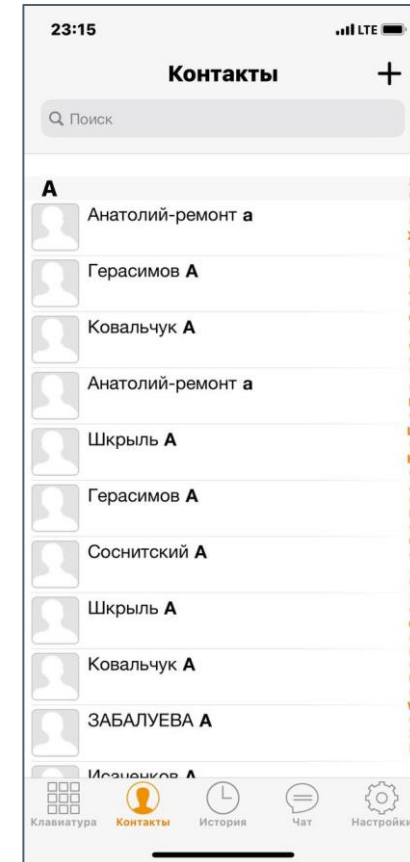
Далее нажмите «**Зарегистрироваться**»

После регистрации на стартовой странице отражается Ваш внутренний номер и статус



Вы можете совершать звонки, набрав номер на клавиатуре или выбрать абонента на вкладке «Контакты»

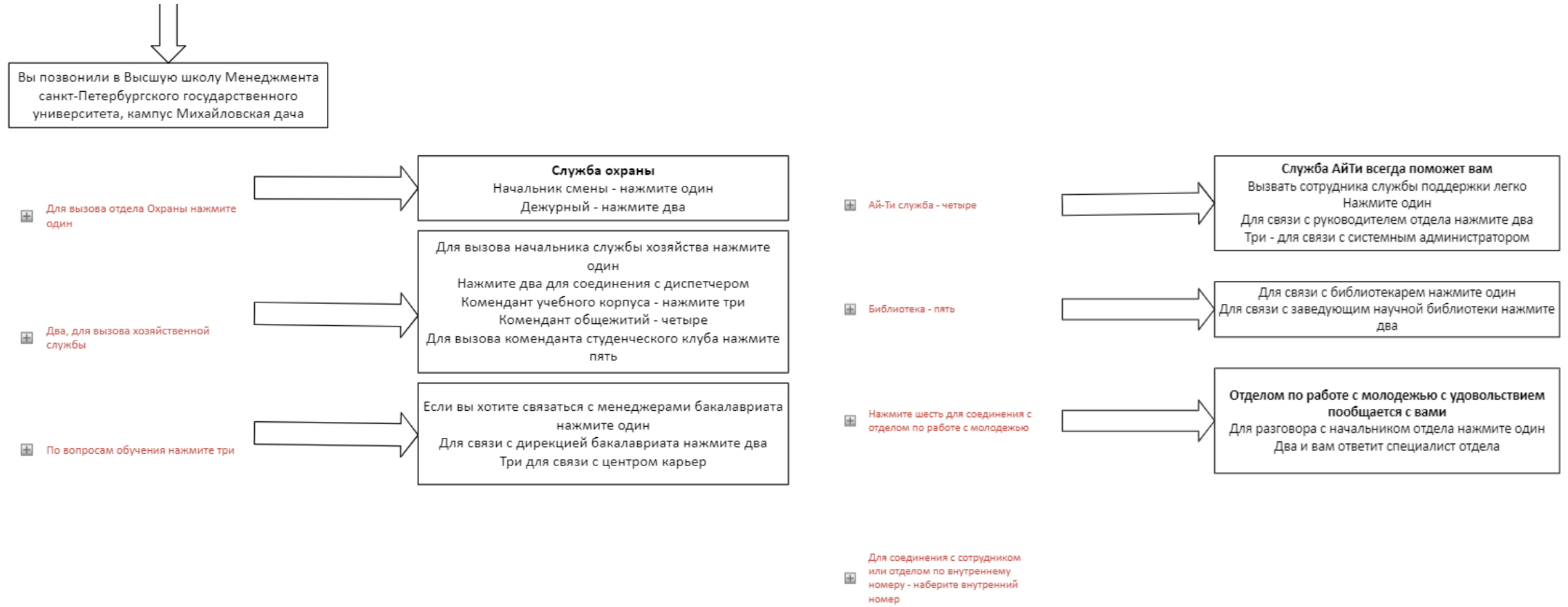
(если Вы не слышите собеседника, попробуйте отключить в настройках аккаунта использование сервера STUN)



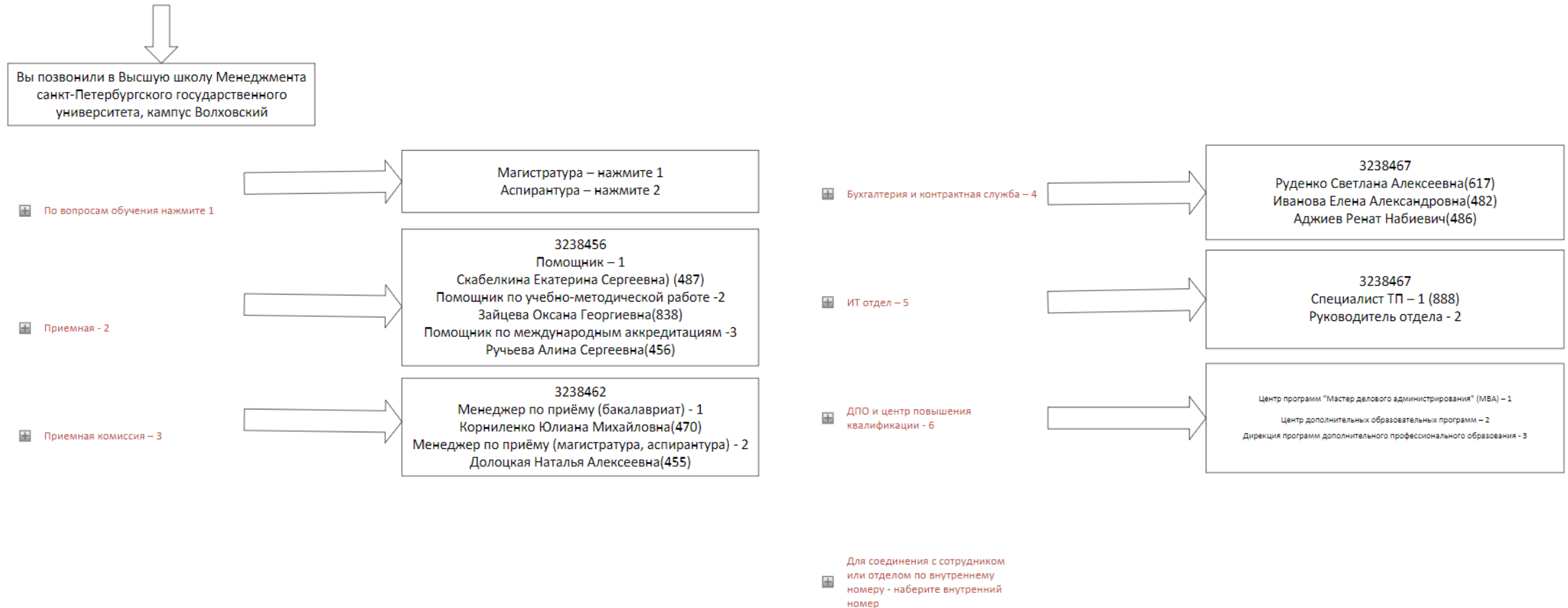
ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ



При звонках в Михайловскую дачу ВШМ на номер 8 (812) 500 00 03 включается голосовое меню:



При звонках в кампус на Волховский на номер 8 (812) 500 00 02 включается голосовое меню:



КОНТАКТЫ



Единая служба поддержки ВШМ СПбГУ:

- Телефоны ИТ службы:
 - *Михайловская дача - 457-11-10*
 - *Волховский переулок - 457-14-80*
- Внутренний номер ИТ службы: 7777
- Почта support@gsom.spbu.ru

Заявки обрабатываются с понедельника по пятницу с 9:30 до 18:00