



Выбор, установка и настройка Софтфона:
Пошаговая инструкция и рекомендации
для пользователей АТС Телфин.Офис

Уважаемый пользователь, наша команда специалистов поддержки разработала для вас пошаговую инструкцию для настройки софтбонов.

Благодаря ей вы можете ознакомиться с выбором рекомендуемых нами сервисов и советов, которые после знакомства и их выполнения, сделают вашу работу комфортной.

Желаем приятных звонков!

Команда поддержки пользователей Телфин:

<https://www.telphin.ru>

+7 (812) 336-42-42 доб. 2

+7 (495) 663-73-73 доб. 2

support@telphin.ru



Оглавление

| | |
|---|----|
| Оглавление | 3 |
| Пользователям виртуальной АТС Телфин.Офис..... | 4 |
| Формирование логина и пароля для регистрации в расширении Телфин Софтфон или для входа в личный кабинет АТС сотрудника..... | 5 |
| Расширение Телфин Софтфон для браузера Google Chrome | 7 |
| Приложение для ПК пользователя на базе Windows (автонастройка и смена пароля)..... | 9 |
| Приложение для ПК пользователя на базе Windows без смены пароля (ручная настройка) | 11 |
| Приложение для ПК пользователя на базе Mac OS без смены пароля (ручная настройка)..... | 14 |
| Софтфон для смартфона | 16 |
| Общие рекомендации для пользователей Софтфона на смартфоне* | 18 |
| Дополнительно рекомендации непосредственно для пользователей iPhone (версия iOS 11.0 и выше) | 18 |
| Проверка интернет-соединения на смартфоне пользователя. Значения параметров и где их найти. | 19 |
| ЭХО-ТЕСТ | 20 |
| Инструкции для настройки физического оборудования: IP-телефоны и SIP-адаптеры | 21 |

Пользователям виртуальной АТС Телфин.Офис

Внимание: Один добавочный — один сотрудник — одна программа для звонков.

Не настраивайте на один добавочный больше одного активного приложения, расширения, программы или телефона.

Если попытаться использовать одновременно несколько программ или устройств на добавочном, то произойдёт разрегистрация оборудования, регистрирующемся на нём в данный момент.

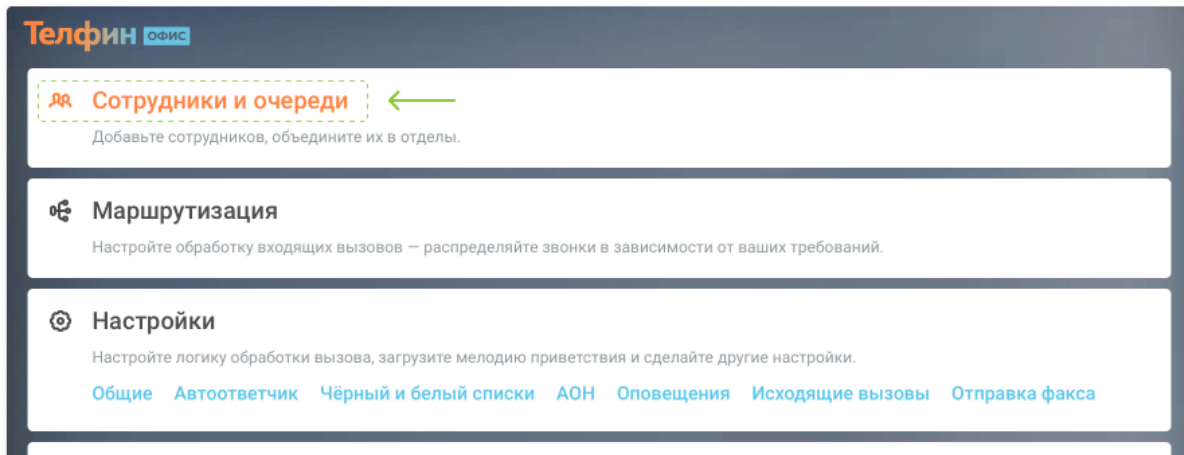
Если ваши сотрудники:

- не определились с какого устройства они будут принимать/совершать звонки;
- работают удаленно;
- настраивают оборудование самостоятельно;

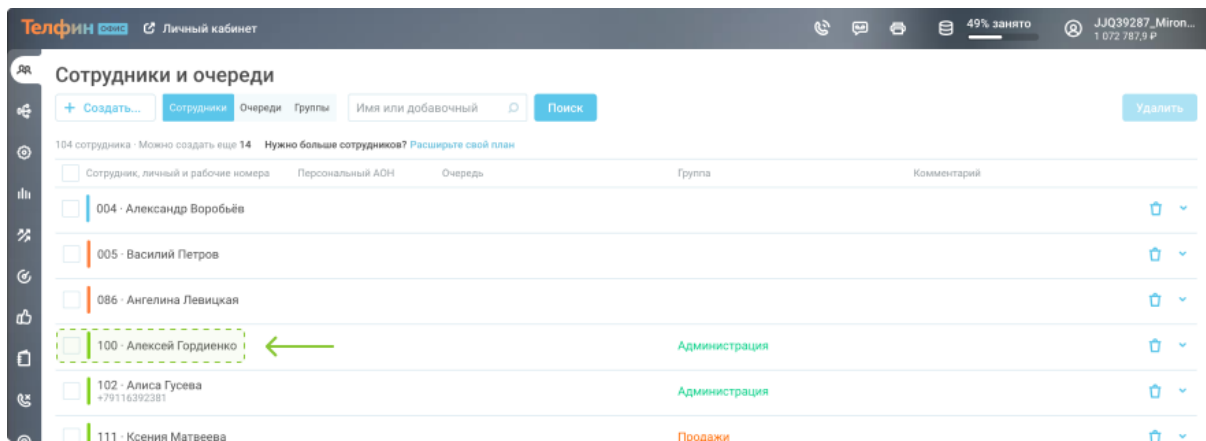
Рекомендуем предоставить им доступ в личный кабинет АТС для добавочного, чтобы они могли выбрать подходящий софт или оборудование.

Формирование логина и пароля для регистрации в расширении Телфин Софтфон или для входа в личный кабинет АТС сотрудника

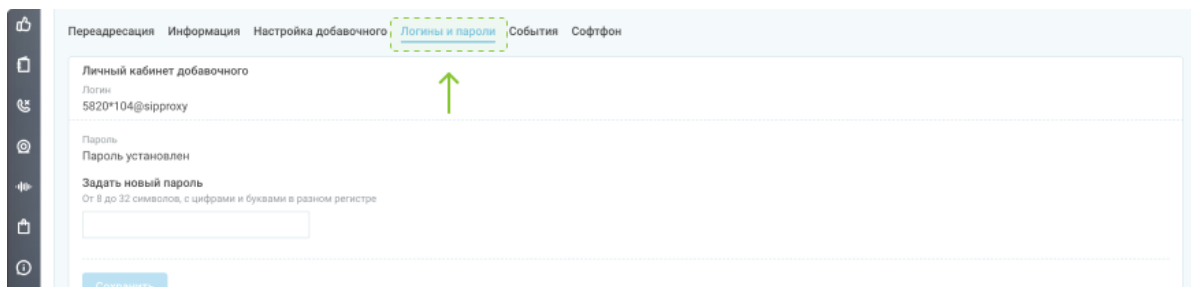
1. Зайдите в личный кабинет виртуальной АТС Телфин Офис: teleo.telphin.ru
2. Введите логин и пароль, выданный при подключении виртуальной АТС.
Найти их вы можете в письме с темой: “[XXX12345] Виртуальная АТС Телфин.Офис. Учётные данные”, направленном на вашу контактную почту.
3. Нажмите на заголовок карточки “Сотрудники и очереди”.



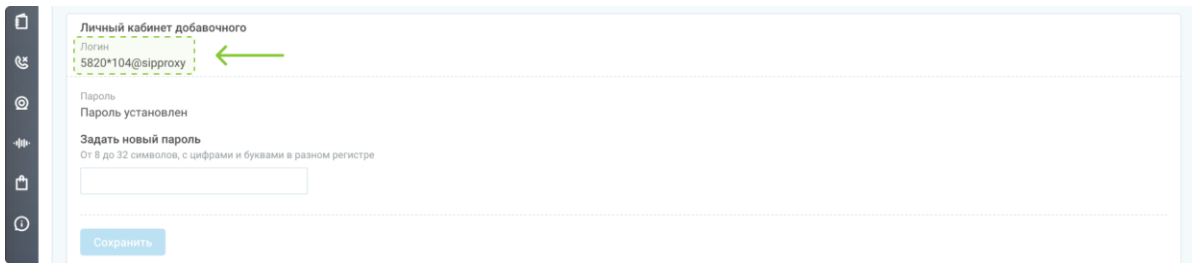
3. В вкладке “Сотрудники” кликните на нужном сотруднике.



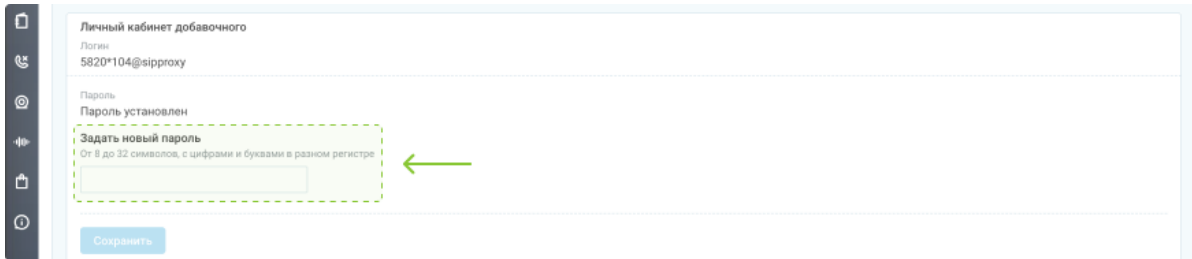
4. В появившемся меню выберите пункт “Логины и пароли”.



5. Логин для входа указан в строке “Личный кабинет добавочного”.



6. Пароль устанавливается в текстовом поле «Задать новый пароль».



7. Предоставьте эти данные (ссылка, логин и пароль) сотруднику, чтобы он смог зарегистрироваться в расширении или самостоятельно скачать необходимый ему Софтфон.

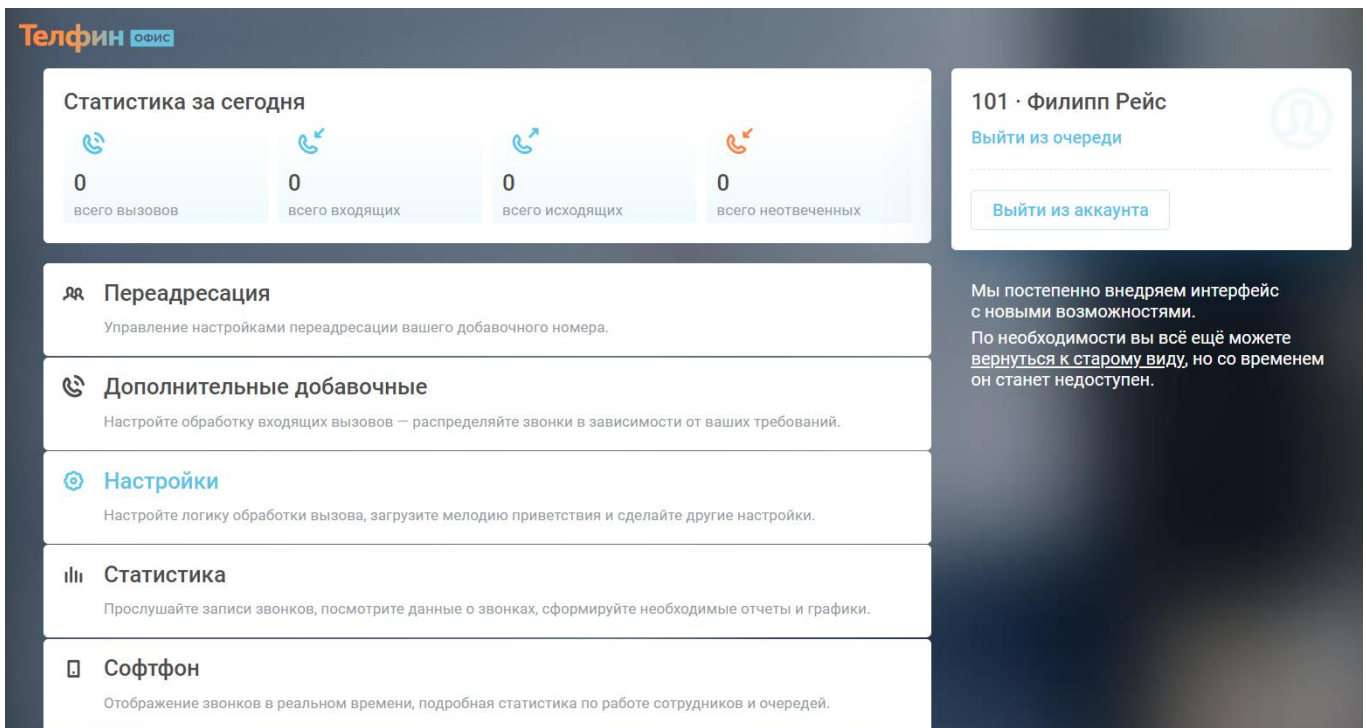
Например:

teleo.telphin.ru

login: 00000*100@sipproxu

pass: *****

Кабинет сотрудника ограничен и выглядит так:



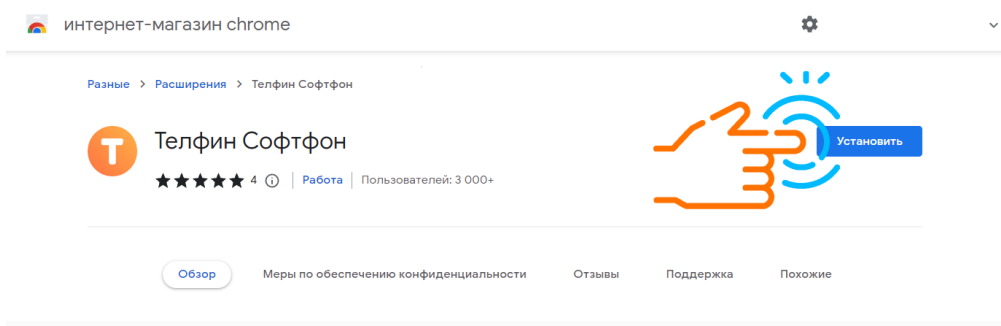
Расширение Телфин Софтфон для браузера Google Chrome: установка и настройка приложения

Преимущества расширения Телфин Софтфон для браузера:

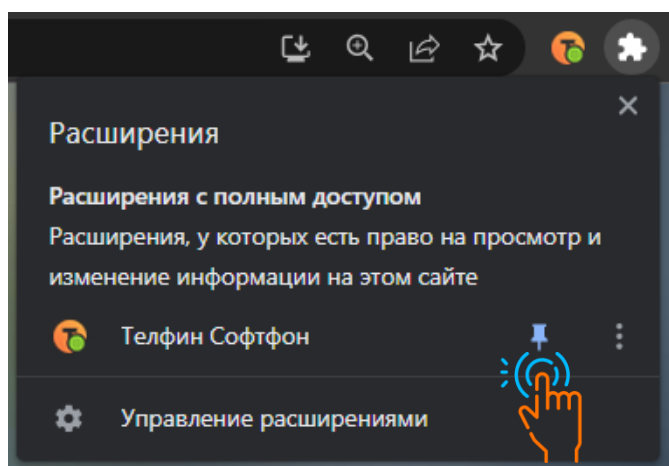
- прием и совершение звонков прямо из браузера.
- управление текущим звонком.
- информация о последнем звонке.
- доступ к списку телефонов сотрудников.
- доступ к журналу звонков с возможностью прослушивания записей.
- возможность получения и отправки SMS.

Выполните следующие действия:

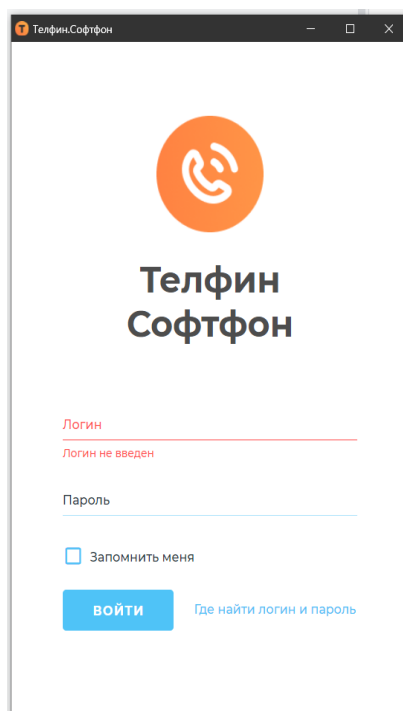
1. Скачайте и установите браузер [Google Chrome](#)
2. Установите расширение [Телфин Софтфон](#)



3. Иконка отобразится справа от поисковой строки в браузере.
4. Зафиксируйте иконку на панели быстрого доступа:



5. Нажмите на иконку, откроется меню входа:



Телфин Софтфон

Логин
Логин не введен

Пароль

Запомнить меня

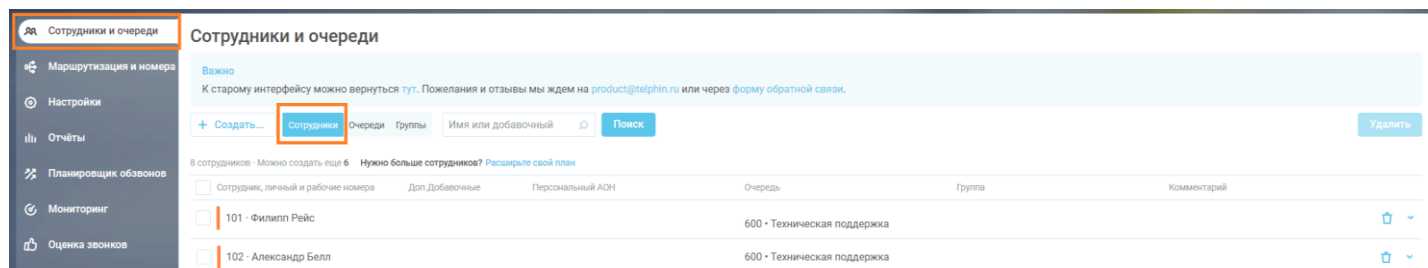
ВОЙТИ [Где найти логин и пароль](#)

6. Введите логин и пароль.

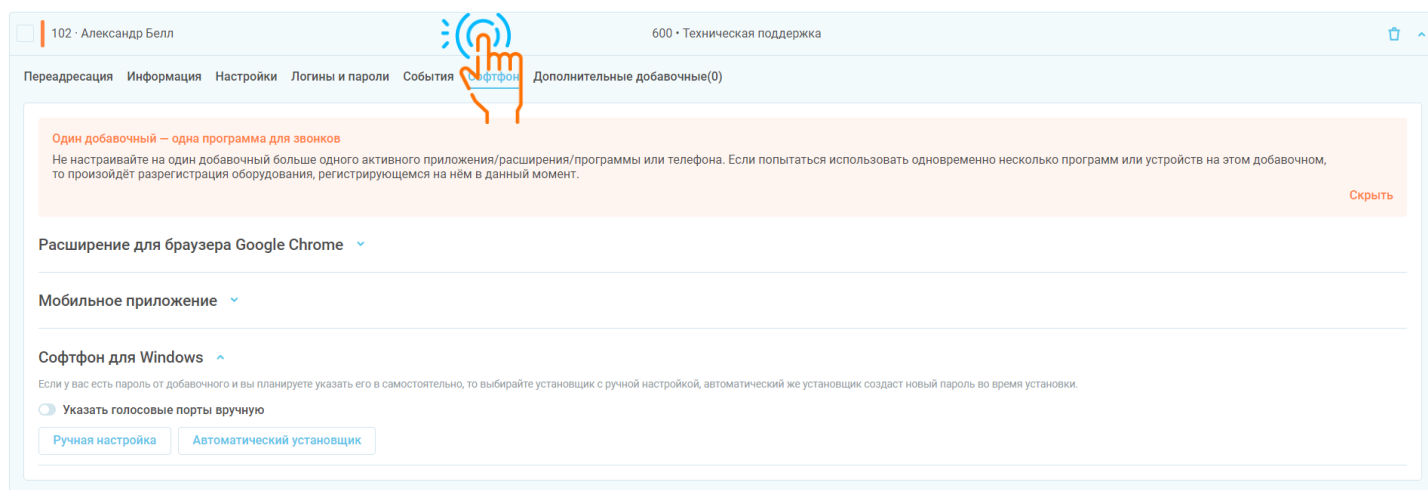
7. Для регистрации используется логин и пароль для входа в личный кабинет добавочного. Данные формируются и предоставляются пользователю его администратором телефонии [АТС Телфин.Офис](#)

Приложение для ПК пользователя на базе Windows: установка и настройка приложения с автоматической сменой пароля

1. Войдите в виртуальную АТС Телфин.Офис <https://teleo.telphin.ru/>
2. Введите логин и пароль. Данные запросите у вашего администратора АТС Телфин.Офис.
3. Откройте блок “Сотрудники и очереди”, по умолчанию открыта вкладка “Сотрудники”.
Если у вас индивидуальное кабинет, пропустите шаг 3 и 4.



4. В вкладке “Сотрудники” кликните на нужном сотруднике, выберите вкладку “Софтфон”, далее “Софтфон для Windows”.



Софтфон для Windows ^

Если у вас есть пароль от добавочного и вы планируете указать его в самостоятельно, то выберите установщик с ручной настройкой, автоматический же установщик создаст новый пароль во время установки.

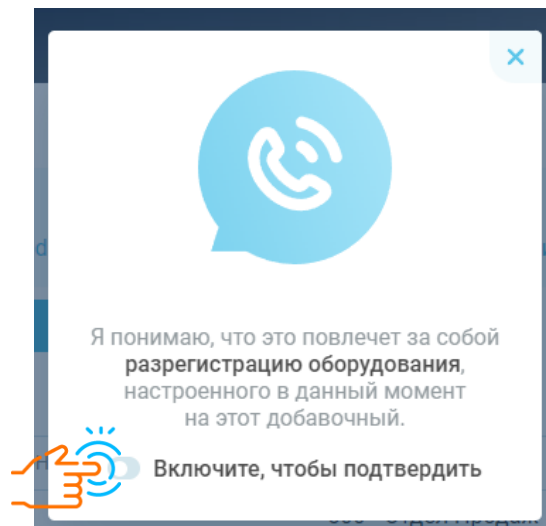
- Указать голосовые порты вручную

Ручная настройка

Автоматический установщик

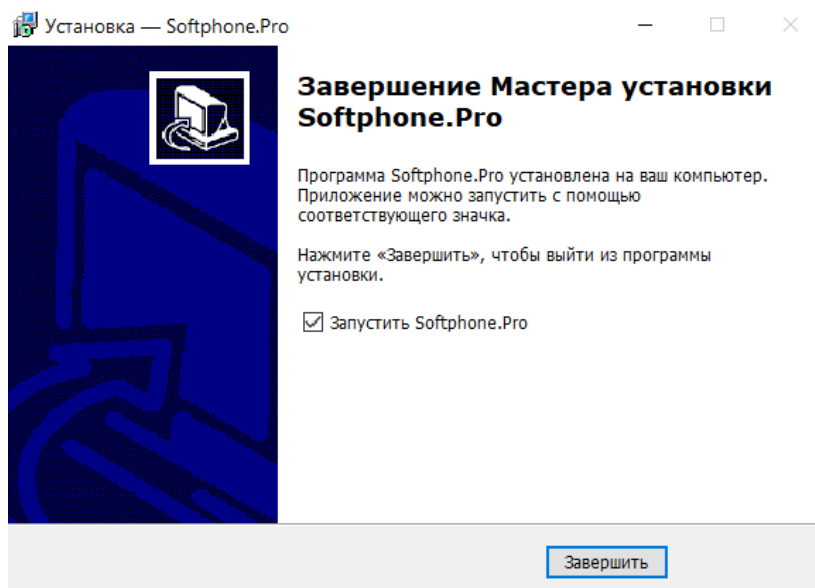
5. В разделе «Софтфон для Windows» нажмите на кнопку “Автоматический установщик”;

6. Установите бегунок "Включите, чтобы подтвердить";



7. В папку загрузок вашего ПК автоматически загрузится файл-установщик;

8. Запустите и установите загруженный файл на свой ПК.

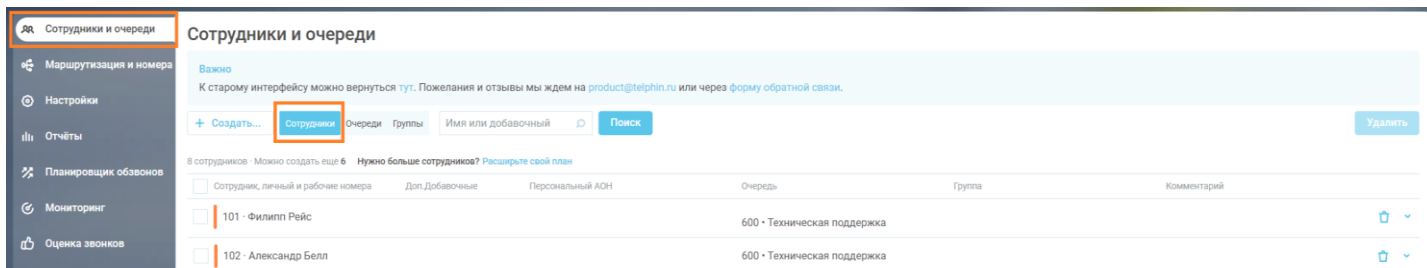


9. Настройки регистрации добавочного выполнены автоматически, установленное приложение готово к работе.

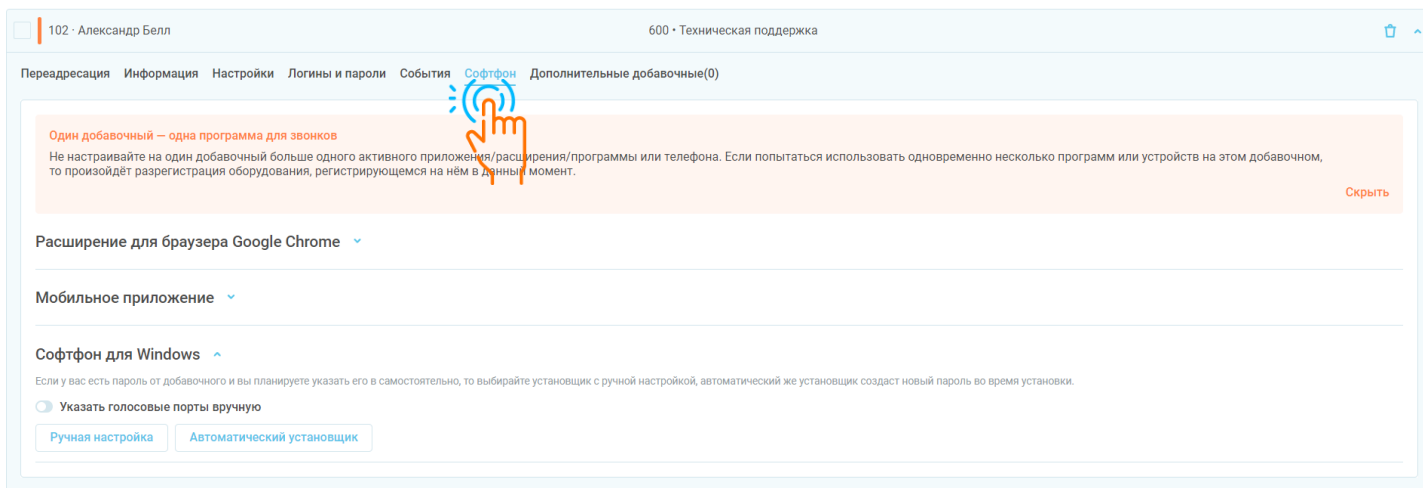


Приложение для ПК пользователя на базе Windows без смены пароля (ручная настройка): установка и настройка приложения

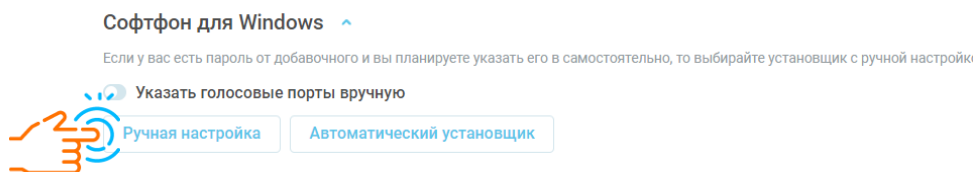
1. Войдите в кабинет виртуальной АТС Телфин.Офис <https://teleo.telphin.ru/>
2. Введите логин и пароль. Данные запросите у вашего администратора АТС Телфин.Офис.
3. Откройте блок «Сотрудники и очереди», по умолчанию открыта вкладка «Сотрудники». Если у вас индивидуальный кабинет, пропустите шаг 3 и 4.



4. В вкладке «Сотрудники» кликните на нужном сотруднике,
5. Выберите вкладку «Софтфон», далее «Софтфон для Windows».

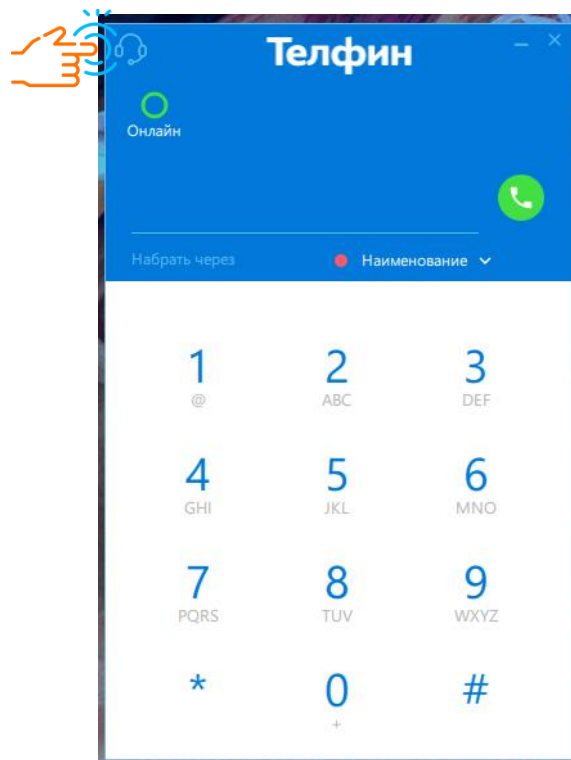


6. В разделе «Софтфон для Windows» нажмите на кнопку «Ручная настройка»;

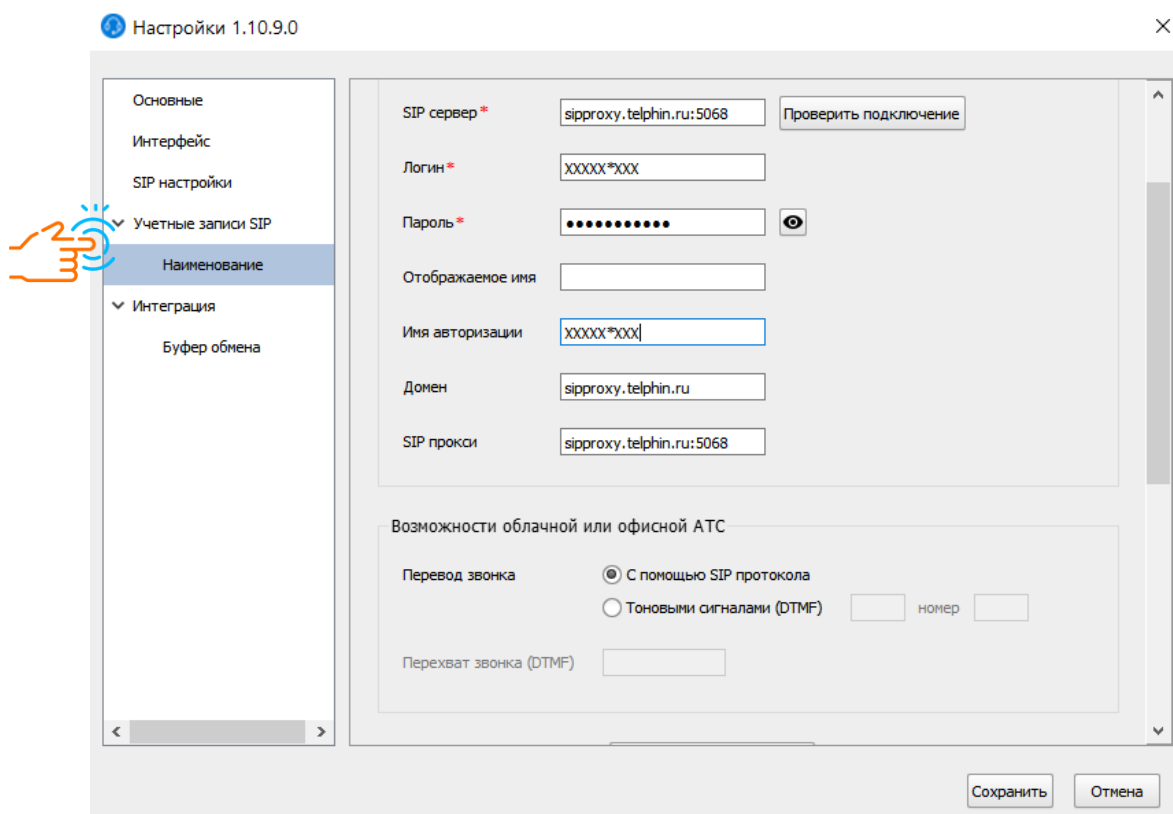


7. В папку загрузок вашего ПК автоматически загрузится файл-установщик;
8. Запустите и установите загруженный файл на свой ПК.

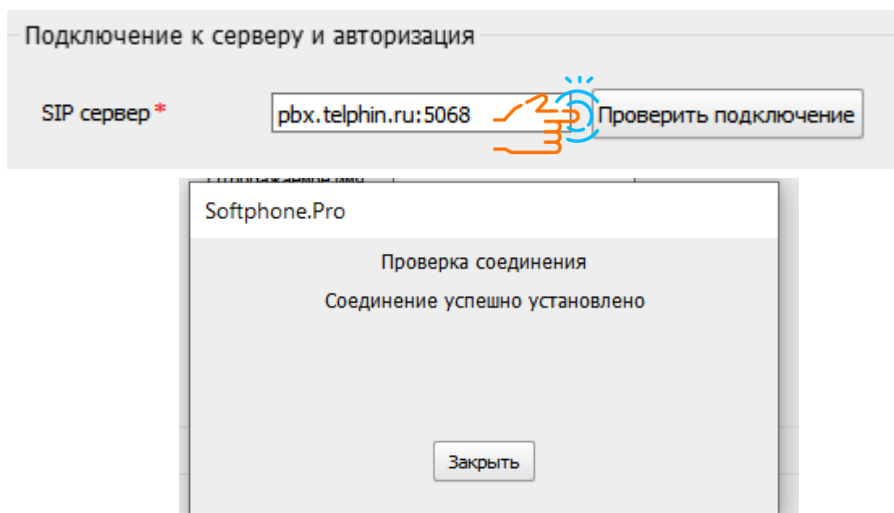
9. Нажмите на кнопку «Гарнитура» в левой верхнем углу окна приложения. Выберите параметр "Настройки".



10. Нажмите на строку с учетной записью под параметром "Учетные записи SIP".
Здесь все параметры заданы автоматически, кроме пароля.



11. Введите пароль. Пароль запросите у вашего администратора АТС Телфин.Офис. Он находится во вложении в письме с темой: “[XXX12345] Виртуальная АТС Телфин.Офис. Учётные данные”, направленном на контактную почту вашего администратора АТС.
12. Нажмите кнопку “Проверить подключение”.



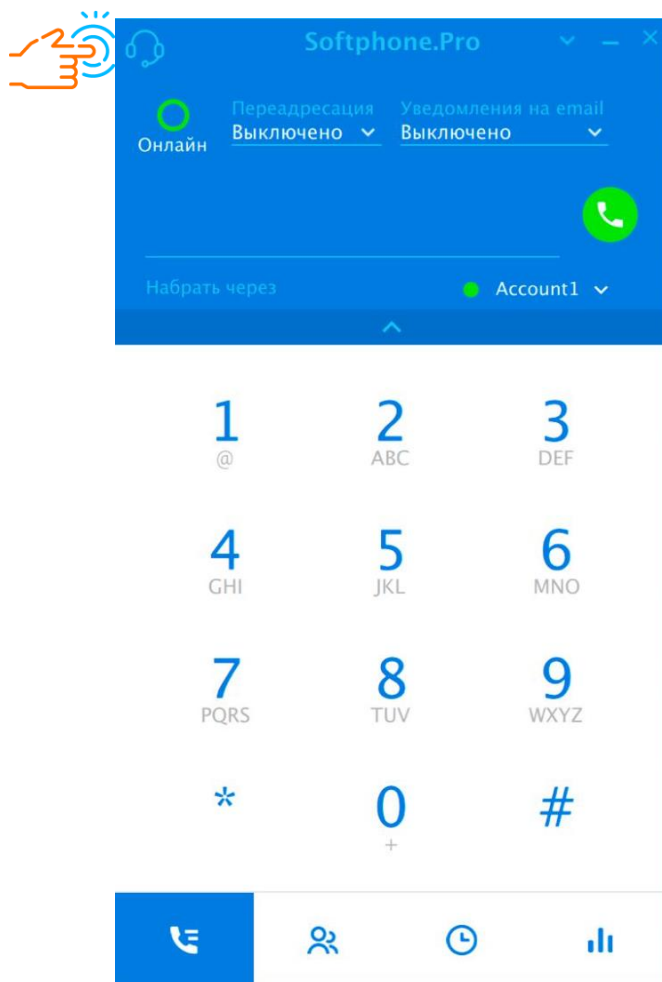
Ошибка 401 - неверно введен пароль.

Ошибка 403 - неверно введен(ы) Логин/Сервер/Домен/SIP прокси

13. Сохраните настройки. Приложение готово к работе.

Приложение для ПК пользователя на базе Mac OS без смены пароля (ручная настройка): установка и настройка приложения

1. На [сайте](#) скачайте Softphone.Pro для Mac OS.
2. Установите загруженный файл на свой ПК.
3. Запустите приложение.
4. Нажмите на кнопку “Гарнитура” в левом верхнем углу приложения.
5. Выберите параметр “Настройки”.



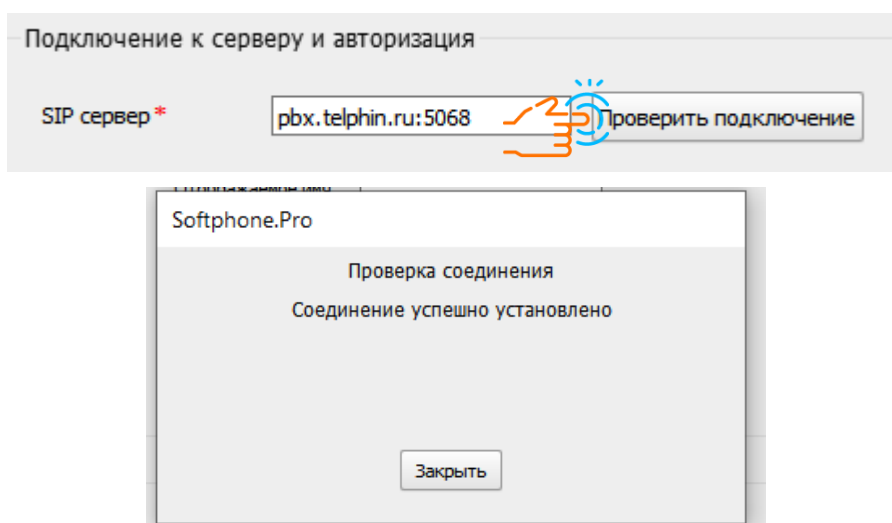
6. Нажмите на строку с учетной записью под параметром “Учетные записи SIP”.

Все параметры вводятся вручную.

Данные запросите у вашего администратора АТС Телфин.Офис. Они доступны в письме с темой: “[XXX12345] Виртуальная АТС Телфин.Офис. Учётные данные”, направленном на контактную почту вашего администратора АТС.

The screenshot shows the 'Учетные записи SIP' (SIP Accounts) configuration page. The left sidebar contains a menu with options: Основные, Интерфейс, Уведомления, Переадресация, SIP настройки, Учетные записи SIP (expanded), Account1 (selected), Контакты, and Интеграция (expanded). Under 'Интеграция', there are links for Буфер обмена, Google Таблицы, amoCRM, Zendesk, Zoho CRM, Hubspot CRM, and Pipedrive CRM. The main content area is titled 'Подключение к серверу и авторизация' (Server connection and authorization) and contains several input fields: SIP сервер (sipproxу.telphin.ru), Логин (xxxxx*xxx), Пароль (masked), Отображаемое имя (xxxxx*xxx), Имя авторизации (xxxxx*xxx), Домен (sipproxу.telphin.ru), and SIP прокси (sipproxу.telphin.ru:5068). A 'Проверить подключение' (Check connection) button is located next to the SIP server field. Below this section is another section titled 'Возможности облачной или офисной АТС' (Cloud or office PBX features) with radio buttons for 'С помощью SIP протокола' (selected) and 'Тоновыми сигналами (DTMF)', and a dropdown menu for 'По умолчанию: Сразу пере...' (By default: Switch immediately...). There are also input fields for 'Перехват звонка (DTMF)'. At the bottom right, there are 'Сохранить' (Save) and 'Отмена' (Cancel) buttons.

7. Нажмите кнопку «Проверить подключение».



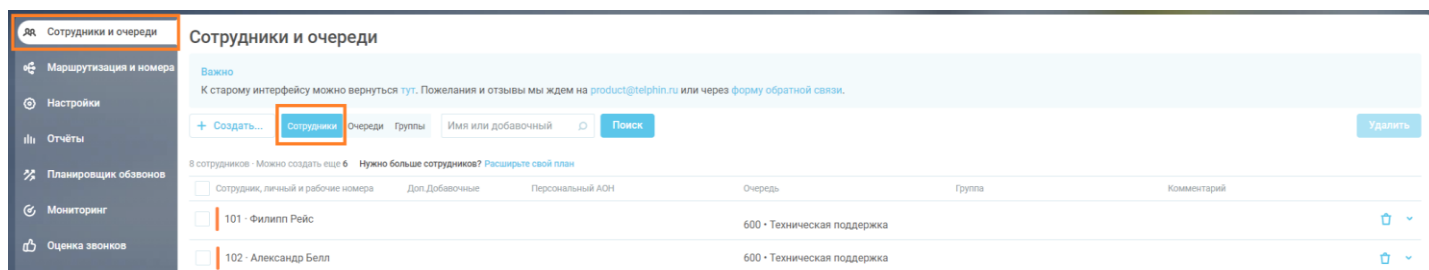
Ошибка 401 - неверно введен пароль.

Ошибка 403 - неверно введен(ы) Логин/Сервер/Домен/SIP прокси

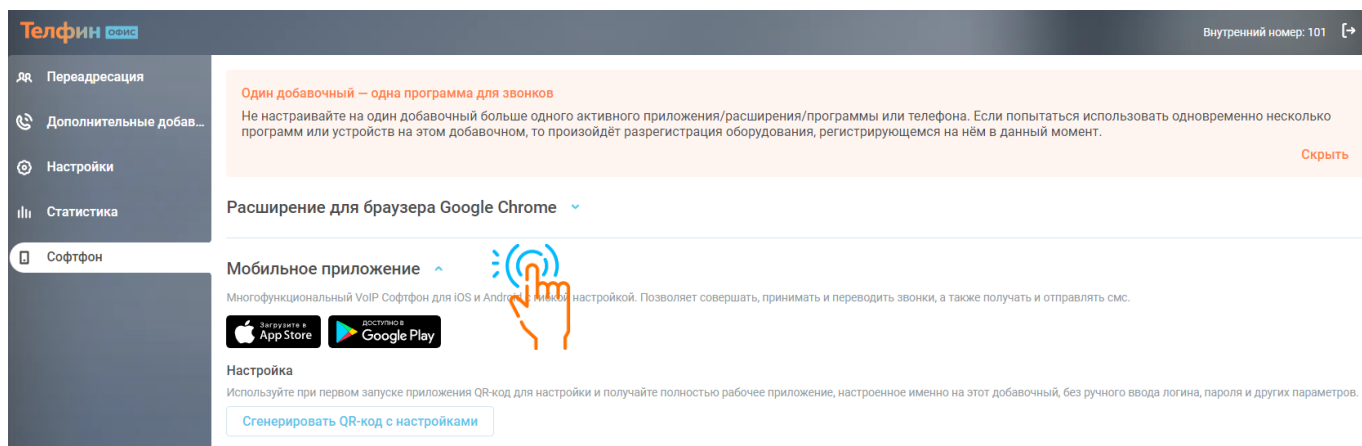
8. Сохраните настройки. Приложение готово к работе.

Софтфон для смартфона: установка и настройка приложения

1. Скачайте приложение на мобильный телефон.
Для этого найдите приложение в [AppStore](#) или [Play Market](#), введя в строку поиска: "Телфин".
2. Войдите в кабинет виртуальной АТС Телфин.Офис <https://teleo.telphin.ru/>
3. Введите логин и пароль, выданный при подключении АТС Телфин.Офис. Данные входа для сотрудника запросите у вашего администратора АТС Телфин.Офис.
4. Откройте блок «Сотрудники и очереди», по умолчанию открыта вкладка «Сотрудники».
Если у вас индивидуальное кабинет, пропустите шаг 4 и 5.



5. Кликните на строке добавочного сотрудника, на который необходимо настроить программный телефон
6. Выберите вкладку «Софтфон», далее раздел «Мобильное приложение».



7. Нажмите на кнопку «Сгенерировать QR-код с настройками».
8. При первом запуске приложение на смартфоне запросит данные входа.
Считайте QR-код приложением Софтфон, нажав на кнопку «Сканировать QR-код».
9. Наведите камеру на QR-код.
10. Программа подтянет все необходимые настройки, запросит доступ к микрофону и динамику, после согласия приложение будет готово для звонков.

11. Внимательно ознакомьтесь с общими рекомендациями для пользователей Софтфона на смартфоне.

Ваш QR-код с настройками

Отсканируйте код камерой вашего телефона или специальным приложением для считывания QR-

Закро

Важно

К старому интерфейсу можно вернуться [тут](#). Пожелания и отзывы мы ждем на [prod](#)

[+ Создать...](#) **Сотрудники** Очереди Группы

В сотрудников: Можно создать еще 6 [Нужно больше сотрудников? Расширьте свой план](#)

| <input type="checkbox"/> | Сотрудник, личный и рабочие номера | Доп. Добавочные | Идентификационный АОН |
|--------------------------|------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 101 - Филипп Рейс | 301, 300 | 74950009595 |

Переадресация **Информация** Настройки Логины и пароли События Софтфон

Один добавочный — одна программа для звонков

Не настраивайте на один добавочный больше одного активного приложения/расширения/программы. Если вы попытаетесь сделать это произойдет разрегистрация оборудования, регистрирующемся на нём в данный момент.

Расширение для браузера Google Chrome

Мобильное приложение

Многофункциональный VoIP Софтфон для iOS и Android с гибкой настройкой. Позволяет совершать, принимать и переводить звонки.

[Загрузите в App Store](#) [доступно в Google Play](#)

Настройка

Используйте при первом запуске приложения QR-код для настройки и получите полностью рабочее приложение, настроенное именно на этот добавочный, без необходимости дополнительных действий.

[Сгенерировать QR-код с настройками](#)

Общие рекомендации для пользователей Софтфона на смартфоне*

1. Режим энергосбережения (экономии заряда батареи) в смартфоне вообще и для приложения Телфин в частности должен быть отключен.
2. Режим экономии интернет-трафика в смартфоне вообще и для приложения Телфин в частности должен быть отключен.
3. Разрешить приложению Телфин работу в фоновом режиме.
4. Разрешить приложению Телфин выводить все возможные уведомления.
5. Разрешить приложению Телфин работу поверх всех окон (решает проблему отображения звонка при заблокированном экране).

* данные рекомендации актуальны для любого современного смартфона, независимо от марки, модели и производителя.

Для получения более подробной информации о том, как указанные выше разрешения даются именно в вашем смартфоне, необходимо обращаться к руководству пользователя вашего смартфона или уточнять эту информацию у тех. поддержки производителя смартфона.

Дополнительно рекомендации непосредственно для пользователей iPhone (версия iOS 11.0 и выше)

Чтобы iPhone не ограничивал работу приложения Телфин в фоновом режиме, необходимо дать приложению “Телфин” все возможные разрешения. В частности:

Сотовая связь:

- Разрешить доступ к работе с мобильными данными.

Уведомления:

- Включить доступ к уведомлениям;
- Разрешить: “Заблокированный экран”, “Центр уведомлений» и «Баннеры”;
- Включить раздел “Звуки”;

Аккумулятор:

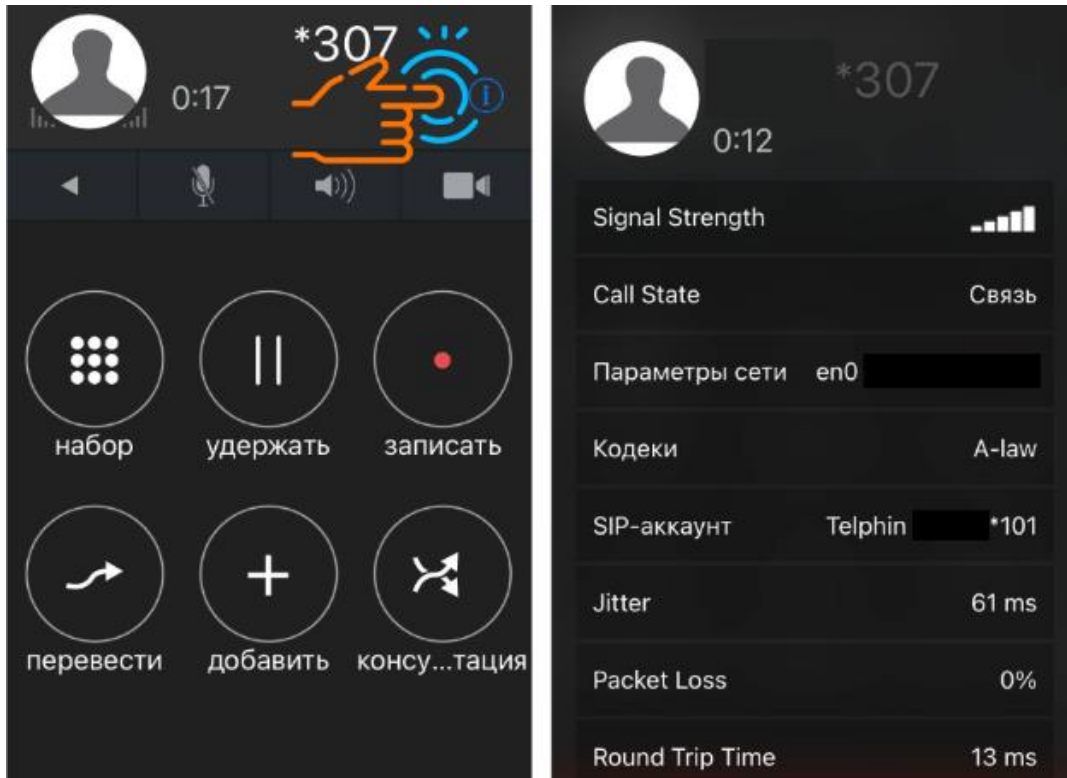
- Выключить “режим энергосбережения”.
- “Состояние аккумулятора” → Выключить режим «пиковой производительности».

Проверка интернет-соединения на смартфоне пользователя.

Значения параметров и где их найти.

Наше приложение на смартфоне позволяет проверить показатели вашего соединения в момент звонка. Для этого необходимо нажать на иконку ⓘ

Чем ближе показатели к рекомендуемым параметрам, тем “стабильнее” диалог.



Джиттер (Jitter)*: не более 20 ms.

Если параметр будет > 20 ms, то может наблюдаться искажение звука;

Например: “приве-э-э-э-т-т”. Может быть рассинхрон.

Потеря пакетов (Packet Loss): не более 2%.

Если параметр будет >2%, то в словах появятся лишние паузы, выпадение звуков;

Например: “при~” тишина “след~щее сл~о”.

Время прохождения сигнала/Задержки (Round Trip Time): не более 150 ms.

Если параметр будет > 150 ms, то может появляться заметная задержка приёма/передачи звука.

Например:

- вопрос. *долгая пауза*

- ответ на вопрос.

Такая пауза может приводить к тому, что стороны начнут перебивать друг друга, думая, что их не услышали с первого раза.

ЭХО-ТЕСТ

Обращаем внимание: качество связи напрямую зависит от интернет-соединения пользователя.

Для проверки качества связи позвоните на специальную линию сети Телфин **00010037**:

- при наборе цифры **6 (шесть)** сработает эхо-тест — все сказанное будет возвращаться сервером обратно в ваш телефон. Если вы не слышите свой голос, необходимо проверять корректность работы звукового устройства, воспроизводящего звук, и/или возможную блокировку входящего голосового трафика файрволлом вашего роутера/маршрутизатора.
- при наборе цифры **5 (пять)** — сервер будет самостоятельно генерировать звук (писк), возможные прерывания которого могут указывать на проблемы с качеством интернет-канала.

Инструкции для настройки физического оборудования: IP-телефоны и SIP-адаптеры

Инструкции для администратора АТС, если планируется настройка физического оборудования.

IP телефоны

ATCOM

- [ATCOM AT610](#)
- [ATCOM AT620R](#)

Fanvil

- [Fanvil BW210](#)
- [Fanvil C58](#)
- [Fanvil X3S обычная линия](#)
- [Fanvil X3S «Телфин.Офис»](#)

Grandstream

- [Grandstream 1610 обычная линия](#)
- [Grandstream 1610 «Телфин.Офис»](#)
- [Grandstream BT-200](#)
- [Grandstream DP715 обычная линия](#)
- [Grandstream DP715 «Телфин.Офис»](#)
- [Grandstream DP750 обычная линия](#)
- [Grandstream DP750 «Телфин.Офис»](#)
- [Grandstream GXP-20XX](#)
- [Grandstream GXP-21XX \(14XX\)](#)

PANASONIC

- [PANASONIC KX-TGP500](#)
- [PANASONIC KX-TGP600](#)
- [PANASONIC KX-UT113RU](#)

Yealink

- [Yealink SIP T9CM](#)
- [Yealink SIP W52P](#)
- [Yealink Video Phone 2009P](#)
- [Yealink серии T-2X](#)

Другие

- [D-Link DPH 150S](#)
- [Gigaset A5xx C4xx C5xx C6xx IP](#)
- [Linksys SPA921](#)
- [Zyxel P-2300](#)

SIP адаптеры

AudioCodes

- [AudioCodes MP20X](#)
- [AudioCodes MP114](#)

Grandstream

- [Grandstream 4008](#)
- [Grandstream HT-286](#)
- [Grandstream HT81x «Телфин.Офис»](#)
- [Grandstream HT81x обычная линия](#)

Linksys

- [Linksys PAP2T](#)
- [Linksys SPA2102](#)

Другие

- [Cisco ATA 186](#)
- [Dlink DVG-5004S](#)
- [Zyxel P-2002](#)