

Выбор, установка и настройка Софтфона:
Пошаговая инструкция и рекомендации
для пользователей кабинета Телфин

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 линии личного кабинета Телфин.....	4
Приложение для ПК пользователя на базе Windows (автонастройка и смена пароля).....	5
Приложение для ПК пользователя на базе Windows без смены пароля (ручная настройка)	5
Приложение для ПК пользователя на базе Mac OS без смены пароля (ручная настройка).....	9
Софтфон для смартфона	11
Общие рекомендации для пользователей Софтфона на смартфоне	12
Дополнительно рекомендации непосредственно для пользователей iPhone (версия iOS 11.0 и выше)	12
Проверка интернет-соединения на смартфоне пользователя. Значения параметров и где их найти.	13
ЭХО-ТЕСТ	14
Инструкции для настройки физического оборудования: IP-телефоны и SIP-адаптеры	15

Пользователям линии личного кабинета Телфин

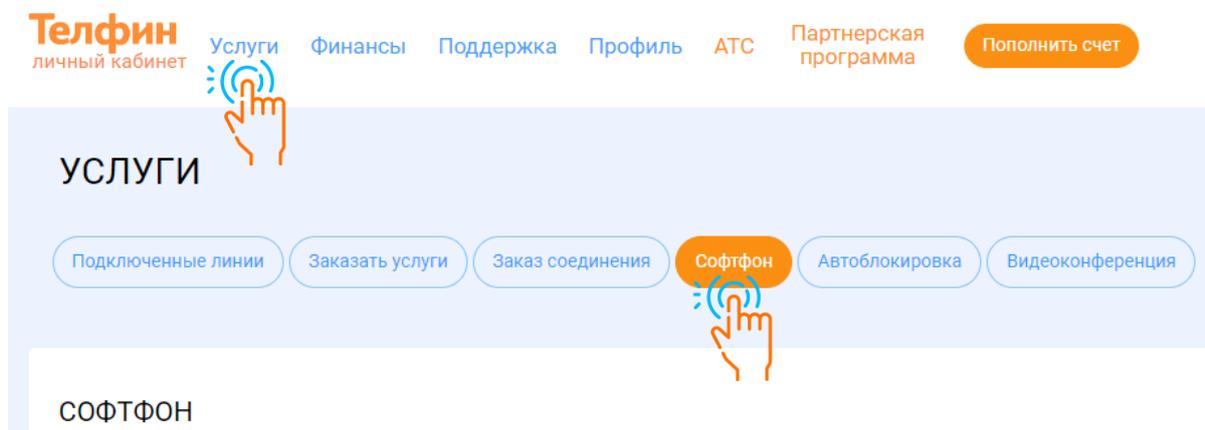
Внимание: Одна линия — одна программа для звонков.

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

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

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

1. Войдите в Личный кабинет Телфин <https://cabinet.telphin.ru>
2. Введите логин и пароль персональной страницы, выданные при подключении. Письмо с данными вы найдете в своем электронном ящике, указанным в качестве контактного.



3. Выберите раздел “Услуги” в главном меню.
4. Далее войдите в раздел “Софтфон”.
5. В открывшемся окне нажмите на строку:
Скачать настроенный Телфин.Softphone для Windows
6. Выберите необходимую линию из всплывающего меню.
7. Установите флажок:
 Я понимаю, что это повлечет за собой разрегистрацию оборудования, настроенного в данный момент на эту линию.

СОФТФОН

[Скачать настроенный Телфин.Softphone для Windows](#)

000177533

указать голосовые порты вручную

[Скачать Телфин.Softphone без смены пароля устройства , т.к у меня есть пароль от линии.](#)

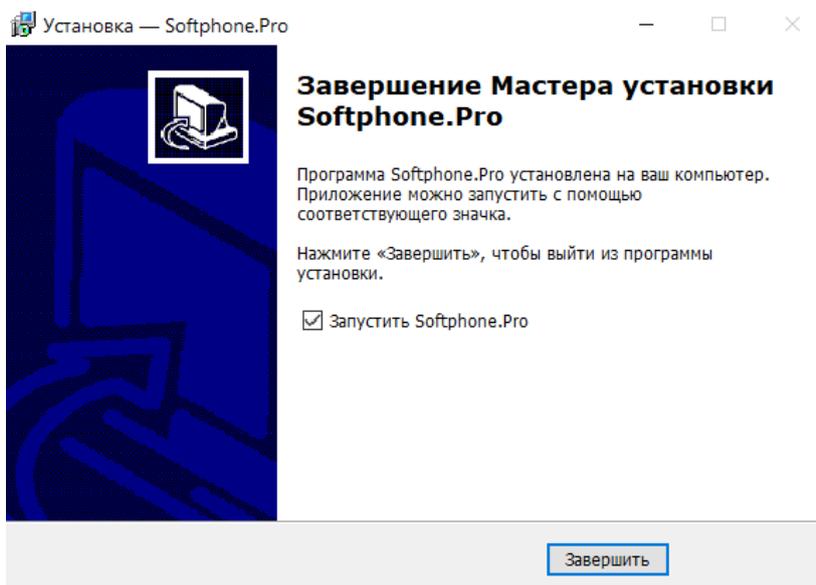


[Скачать Телфин.Softphone с автоматической сменой пароля устройства от линии и полной автонастройкой](#)

Я понимаю, что это повлечет за собой разрегистрацию оборудования, настроенного в данный момент на эту линию.

8. Нажмите на: [Скачать Телфин.Softphone с автоматической сменой пароля устройства от линии и полной автонастройкой.](#)
9. В папку загрузок вашего ПК автоматически загрузится файл-установщик;

10. Запустите и установите загруженный файл на свой ПК.

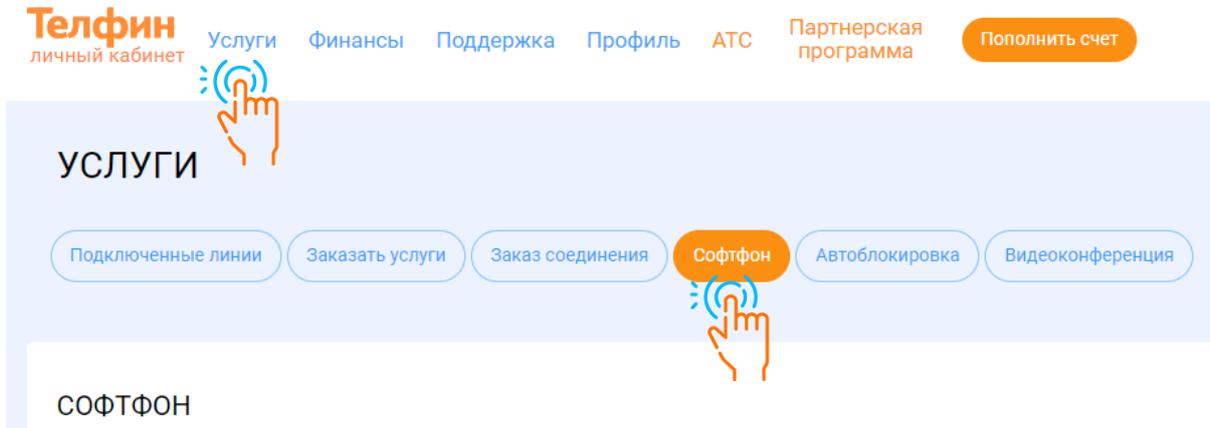


11. Настройки регистрации добавочного выполнены автоматически, установленное приложение готово к работе.



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

1. Войдите в Личный кабинет Телфин <https://cabinet.telphin.ru>
2. Введите логин и пароль персональной страницы, выданные при подключении. Письмо с данными вы найдете в своем электронном ящике, указанным в качестве контактного.



3. Выберите раздел “Услуги” в главном меню.
4. Далее войдите в раздел “Софтфон”.
5. В открывшемся окне нажмите на строку: Скачать настроенный Телфин.Softphone для Windows
6. Выберите необходимую линию из всплывающего меню.
7. Нажмите на: Скачать Телфин.Softphone без смены пароля устройства, т. к. у меня есть пароль от линии.
8. Введите **пароль от линии (устройства)**, найти его вы можете в письме “[XXX12345] Телфин. Учётные данные”, **направленном на вашу контактную почту в момент активации линии.**
9. Нажмите кнопку: Скачать.

СОФТФОН

Скачать настроенный Телфин.Softphone для Windows

000169534 ▾

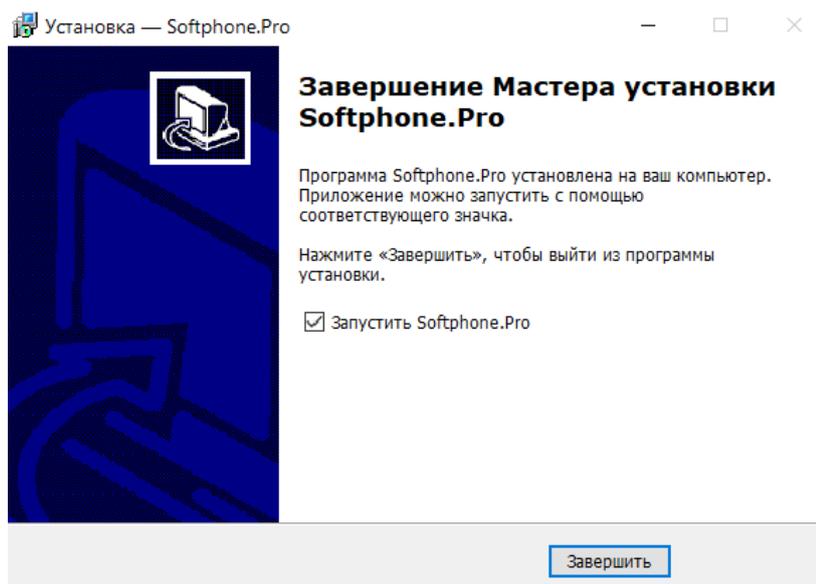
указать голосовые порты вручную

 Скачать Телфин.Softphone без смены пароля устройства, т.к у меня есть пароль от линии.

Пароль

10. В папку загрузок вашего ПК автоматически загрузится файл-установщик.

11. Запустите и установите загруженный файл на свой ПК.



12. Если пароль от линии введен верно, то настройки регистрации выполнены автоматически, установленное приложение готово к работе.



Ошибка 401 - неверно введен пароль.

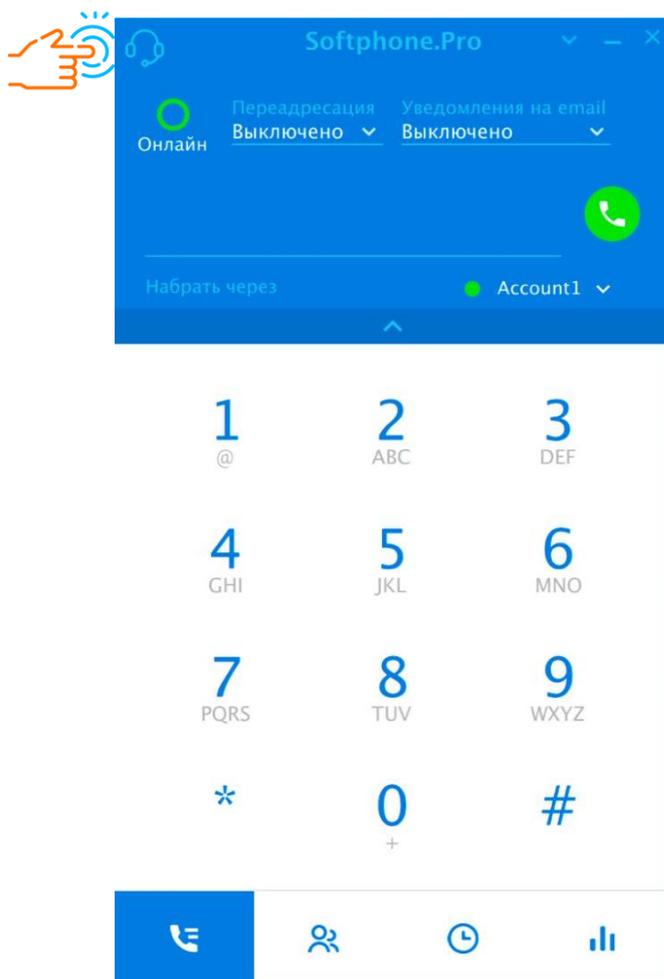
Ошибка 403 - неверно введен(ы) Логин/Сервер/Домен/SIP прокси.

Если пароль введен неверно, то нажмите на кнопку “Гарнитура” в левом верхнем углу приложения → Выберите параметр “Настройки” → Нажмите на строку с учетной записью под параметром “Учетные записи SIP” → Введите верный пароль → Нажмите кнопку “Проверить подключение”.

В случае неудачи рекомендуем воспользоваться способом установки приложения с автоматической сменой пароля.

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 доступны в письме с темой: “[XXX12345] Телфин. Учётные данные”, направленном на вашу контактную почту.

7. Нажмите кнопку “Проверить подключение”.

Основные
Интерфейс
Уведомления
Переадресация
SIP настройки
Учетные записи SIP
Account1
Контакты
Интеграция
Буфер обмена
Google Таблицы
amCRM
Zendesk
Zoho CRM
Hubspot CRM
Pipedrive CRM

Подключение к серверу и авторизация

SIP сервер* voice.telphin.com Проверить подключение

Логин* 000XXXXX

Пароль*

Отображаемое имя 000XXXXX

Имя авторизации 000XXXXX

Домен sip.telphin.com

SIP прокси voice.telphin.com:5068

Возможности облачной или офисной АТС

Перевод звонка С помощью SIP протокола По умолчанию: Сразу пере...
 Тоновыми сигналами (DTMF) номер

Перехват звонка (DTMF)

Сохранить Отмена

Ошибка 401 - неверно введен пароль.

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

Подключение к серверу и авторизация

SIP сервер* pbx.telphin.ru:5068 Проверить подключение

Softphone.Pro

Проверка соединения

Соединение успешно установлено

Закрыть

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 Личный кабинет Телфин: <https://cabinet.telphin.ru/>
3. Введите логин и пароль персональной страницы, выданный при подключении линии. Найти их вы можете в письме с темой: "[XXX12345] Телфин Учётные данные", направленном на вашу контактную почту.
4. Выберите раздел "Услуги" в главном меню.
5. Далее войдите в раздел "Софтфон".
6. В открывшемся окне нажмите на строку: QR-код для настройки программы Телфин
7. Выберите необходимую линию из всплывающего меню.

СОФТФОН

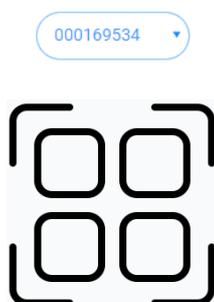
[Скачать настроенный Телфин.Softphone для Windows](#)

[Скачать для смартфона](#)

[QR-код для настройки программы Телфин](#)



QR-код для запуска приложения



Софтфон для iOS и Android работает через специальный PUSH-сервер, который регулярно проходит регистрацию на добавочном, даже когда программа не имеет доступа в интернет. PUSH-сервер будет сбивать регистрацию любого другого устройства и программы в случае их настройки на этот же добавочный.

8. Наведите камеру на QR-код.
9. Программа подтянет все необходимые настройки, запросит доступ к микрофону и динамику, после согласия приложение будет готово для звонков.

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:

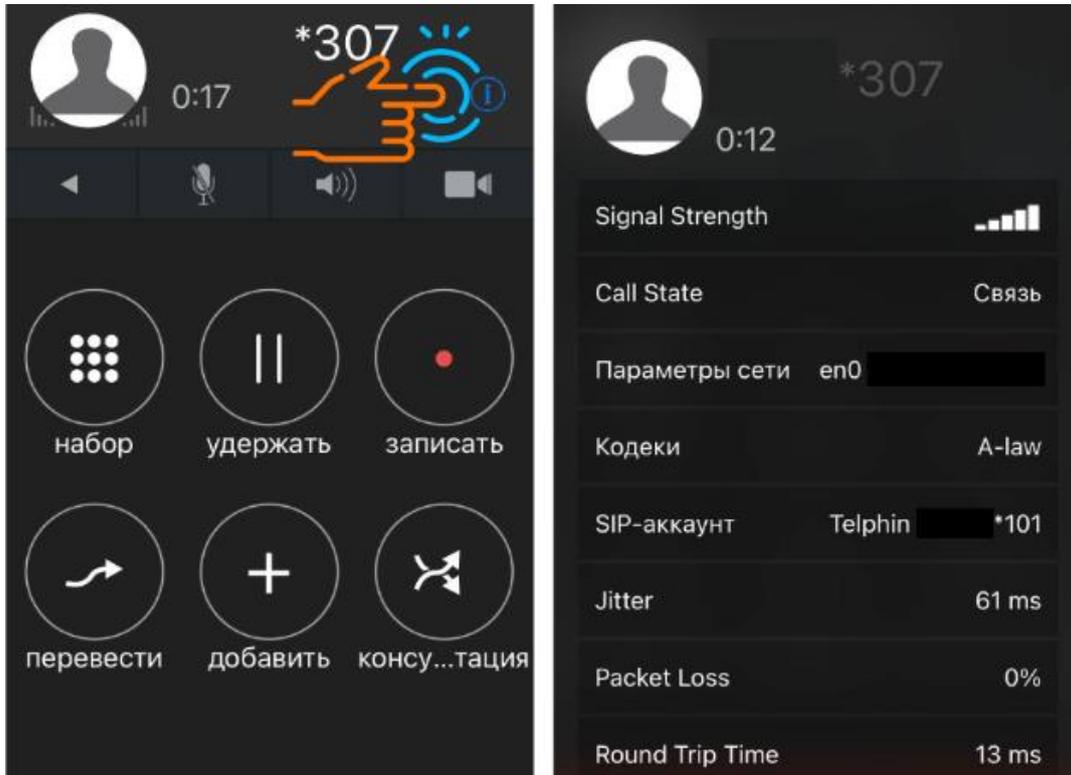
- Выключить «режим энергосбережения».
- «Состояние аккумулятора» → Выключить режим «пиковой производительности».

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, 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](#)