

Содержание базы знаний YouMagic.Pro

Независимая виртуальная АТС YouMagic.Pro с городским номером во многих крупных городах России – это современный облачный сервис IP-телефонии, созданный для решения коммуникационных бизнес-задач любого уровня. Услуга YouMagic.Pro включает в себя две неразрывно связанные между собой части: независимую АТС, которой можно управлять через [кабинет администратора](#), и рабочее место сотрудника ([личный кабинет сотрудника](#)).

Подробнее узнать и подключить YouMagic.Pro вы можете на сайте youmagic.pro.

Независимая виртуальная YouMagic.Pro представляет собой телекоммуникационное решение для среднего и малого бизнеса.

Вам необходима YouMagic.Pro, если:

- вы хотите организовать связь в вашей компании просто и быстро – буквально онлайн;
- в вашем бизнесе учитываются все расходы и вы стремитесь минимизировать лишние затраты на оборудование;
- вы хотите сэкономить на междугородной и международной связи и существенно уменьшить ежемесячные платежи за местную связь;
- вы хотите объединить в единое коммуникационное пространство всех сотрудников, в том числе удаленных и тех, кто работает «в полях»;
- вы хотите пользоваться функционалом полноценной офисной АТС без затрат на подключение и обслуживание.

Независимая виртуальная АТС YouMagic.Pro работает через интернет, а не через телефонные линии (как аналоговая АТС), и не использует дорогостоящее оборудование (как те же традиционные и IP АТС). В основе YouMagic.Pro – система передачи голоса по SIP-протоколу, что наделяет независимую АТС новыми возможностями, которые идеально подходят для современных бизнес-коммуникаций.

Что нужно для работы с YouMagic.Pro?

Для работы с независимой виртуальной АТС YouMagic.Pro существуют только два обязательных условия:

- Наличие компьютера или заменяющего его устройства для регистрации в YouMagic.Pro, выбора номера и дальнейшей настройки и использования независимой АТС;
- Наличие доступа в интернет.

Независимая виртуальная АТС YouMagic.Pro обладает следующими преимуществами:

- Низкие тарифы – действительно, одни из самых низких тарифов на этом рынке связи. В этом можно убедиться на сайте youmagic.pro.
- Возможность заключения договора дистанционно – без необходимости приезжать в офис, а лишь подписав договор в [кабинете администратора](#) простой электронной подписью.
- Телефонизация офиса, не подключенного к сети фиксированной телефонной связи – использовать независимую АТС YouMagic.Pro можно в любом месте, где существует техническая возможность подключения к сети интернет, в том числе подключить к одному городскому номеру головного офиса сотрудников во всех филиалах в любом городе России и мира.
- Возможность подключить первые 5 сотрудников бесплатно!
- Мобильность и мультиплатформенность – для звонков в YouMagic.Pro в любом месте и в любое время можно использовать софтфоны, установленные на смартфон или компьютер, или настроить переадресацию на мобильный номер.
- Конфиденциальность пользователя и высокий уровень защиты информации – можно быть уверенным, что данные, переданные с помощью сети интернет, будут надежно защищены.
- Многоканальный городской телефонный номер.
- Подключение неограниченного количества городских номеров и внутренних (добавочных) номеров сотрудников и групп (например, отделов или команд).
- Эффективное распределение больших объемов звонков – в независимой АТС YouMagic.Pro реализована самая современная функциональность Follow me, благодаря которой можно устанавливать не только расписание переадресаций, но и использовать множество других сценариев обработки вызовов.
- Виртуальный факс (Fax to Email) – факс приходит прямо на почту компании или конкретного сотрудника.
- Голосовая почта (Voice to Email) – позволяет получать абсолютно все звонки даже в случае отсутствия интернет-связи: записанное сообщение приходит в виде файла в самом распространенном формате mp3 на email, указанный администратором или сотрудником;
- Подключение номеров в коде международной телефонной нумерации +883140 – каждый сотрудник помимо добавочного внутреннего номера имеет международный номер YouMagic, который используется в качестве логина для настройки [софтфонов](#) и [SIP-телефонов](#) и позволяет общаться абсолютно бесплатно как с другими сотрудниками этой компании, так и со всеми, кто подключен к сети YouMagic (это могут быть сотрудники другой компании, использующей независимую АТС YouMagic.Pro, или родные и друзья);
- Детализация платежей и счетов в [кабинете администратора](#) – для полного контроля расходов на связь.

Подробнее о преимуществах независимой АТС YouMagic.Pro можно узнать на сайте youmagic.pro.

В независимой виртуальной АТС YouMagic.Pro доступен один тарифный план – «Простой».

Услуга	Стоимость, руб. без учета НДС
Единоразовые платежи	
Подключение	0
Основной городской номер (обычный)	0
Дисковое пространство, 200 Мб	0
Бронзовый номер	990
Серебряный номер	2990
Золотой номер	13990
Платиновый номер	49990
Ежемесячные платежи	
Абонентская плата за базовый пакет	300
Дополнительный номер (городской)	99
Дополнительный внутренний номер (виртуальное рабочее место сотрудника, исходящая/входящая линия)	30
Дополнительные услуги	
Переадресация вызовов	Определяется как тариф на услуги МГ/МН связи
Разовая доставка документов почтой	300
Вызов мастера для настройки личного кабинета базовой функциональности и 5 софтфонов	2000

Подробнее с тарифным планом «Простой» можно ознакомиться на сайте youmagic.pro в разделе “Тарифы” или по [ссылке](#).

Стоимость связи в независимой АТС YouMagic.Pro – 0,69 руб./мин* для звонков на городские номера Москвы и Санкт-Петербурга и 0,99 руб./мин* для звонков в другие городские российские номера. Подробнее с тарифным планом «Простой» можно ознакомиться на сайте youmagic.pro в разделе “Тарифы” или по [ссылке](#).

*Стоимость указана без учета НДС.

Абонентская плата за базовый пакет услуг связи независимой виртуальной АТС YouMagic.Pro составляет всего 300 рублей (без НДС) в месяц. В нее включен такой же широкий функционал, как и у аналогичных сервисов самого высокого класса, а также дополнительные возможности: голосовая почта, международные номера, большой пул городской нумерации в крупнейших городах России и многое другое. Подробнее о преимуществах независимой АТС YouMagic.Pro можно узнать в разделе «Какие преимущества есть у YouMagic.Pro?» и на сайте youmagic.pro.

Запись телефонных разговоров с клиентами и между сотрудниками, а также создание конференции на любое количество человек будут доступны в ближайшее время. Подробнее об услугах независимой АТС YouMagic.Pro можно узнать на сайте youmagic.pro.

Для того чтобы «установить» независимую виртуальную АТС YouMagic.Pro и начать работу с ней, нужно пройти 3 простых шага регистрации онлайн:

1. Выбрать основной прямой городской телефонный номер.
2. Ввести контактные данные представителя компании.
3. Подтвердить номер мобильного телефона представителя компании для завершения регистрации.

Все дальнейшие действия – подписание договора, пополнение [счета](#), настройка параметров АТС – выполняются в [кабинете администратора YouMagic.Pro](#).

Для того чтобы начать использовать независимую виртуальную АТС YouMagic.Pro, необходимо зарегистрироваться на сайте youmagic.pro. Для этого нужно нажать кнопку «Регистрация» в верхнем правом углу на любой странице сайта youmagic.pro и следовать дальнейшим инструкциям.

Для выбора основного и дополнительных городских номеров в YouMagic.Pro предлагается номерная емкость следующих российских городов: Москва, Нижний Новгород, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Казань, Калининград и Ростов-на-Дону. Список городов, номера которых доступны в YouMagic.Pro и всей сети YouMagic, постоянно расширяется. На этапе выбора номера есть возможность подобрать номер по тем цифрам, которые вы хотите в него включить. Для замены любых цифр используйте знак *. Если в пуле номеров не будет подходящего номера, необходимо изменить параметры подбора.

Если среди предлагаемых номеров нет понравившихся, нажмите кнопку «Далее». Доступны 5 категорий номеров:

- Обычные (стоимость номера 0 рублей*)
- Бронзовые (стоимость номера 990 рублей*)
- Серебряные (стоимость номера 2990 рублей*)
- Золотые (стоимость номера 13990 рублей*)
- Платиновые (стоимость номера 49990 рублей*).

Основной городской номер будет указан в договоре. В дальнейшем можно будет выбрать дополнительные городские номера и использовать для совершения исходящих вызовов другой номер.

Подробнее о стоимости номеров и звонков можно узнать в разделе «Какие тарифы существуют в YouMagic.Pro?» и на сайте youmagic.pro.

*Стоимость указана без учета НДС.

Приобрести дополнительные городские номера можно в [кабинете администратора YouMagic.Pro](#) в разделе «Настройки» (подраздел «Ваши номера»). В конце списка уже имеющихся городских номеров необходимо нажать на надпись со знаком плюса «Добавить номер». Откроется всплывающее окно с выбором дополнительного городского номера. При добавлении номера сразу же видна его стоимость, чтобы вы могли оценить, достаточно ли средств на [счете](#) для совершения этой покупки.

Стоимость обычного дополнительного городского номера любого из городов YouMagic.Pro составляет 99 рублей в месяц (без НДС). Подробнее о стоимости номеров можно узнать в разделе «Какие тарифы существуют в YouMagic.Pro?» и на сайте youmagic.pro.

Для продолжения регистрации после выбора основного городского номера необходимо заполнить обязательные поля: «Фамилия», «Имя», «Отчество», «E-mail» (адрес электронной почты), «Номер мобильного телефона» и принять условия пользовательского соглашения. Поля «Сфера деятельности вашей компании» и «Количество человек в компании» не являются обязательными, но их желательно заполнить для улучшения качества обслуживания.

После заполнения всех необходимых полей необходимо нажать кнопку «Подтвердить». В течение нескольких минут на номер мобильного телефона, который был указан, придет sms с кодом для подтверждения регистрации. Далее необходимо ввести полученный код в форму регистрации и нажать кнопку «Подтверждаю», а затем – кнопку «Дальше». На указанную электронную почту будет отправлено письмо с логином и паролем для входа в [кабинет администратора YouMagic.Pro](#).

Ответ: Возможно, вы заполнили не все обязательные поля или не приняли условия пользовательского соглашения.

Ответ: Пожалуйста, обратитесь с запросом в службу технической поддержки через форму обратной связи или по телефону горячей линии. Мы знаем о возможных проблемах с доставкой сообщений на номера зарубежных операторов мобильной связи.

Ответ: Возможно, письмо от YouMagic.Pro попало в папку «Нежелательная почта» или было помечено вашей почтовой службой как спам. Если письмо не дошло по другим причинам, пожалуйста, обратитесь с запросом в службу технической поддержки через форму обратной связи или по телефону горячей линии.

Ответ: Настройки для подключения вашего основного городского номера, а также логин и пароль для входа в [кабинет администратора YouMagic.Pro](#) опраиваются на указанный при регистрации адрес электронной почты.

Ответ: После завершения регистрации вы можете в любой момент войти в [кабинет администратора YouMagic.Pro](#) на сайте youmagic.pro, нажав кнопку «Вход» в верхнем правом углу главной страницы сайта, выбрав вкладку «Администратор» и введя полученные логин и пароль.

Ответ: После завершения регистрации и настройки сотрудников вы можете в любой момент войти в [личный кабинет сотрудника](#) на сайте youmagic.pro, нажав кнопку «Вход» в верхнем правом углу главной страницы сайта, выбрав вкладку «Сотрудник» и введя соответствующие логин и пароль. Логин и пароль можно получить у администратора. Настройка сотрудников осуществляется в кабинете администратора в разделе «Настройка» (подраздел «Сотрудники»).

После завершения регистрации необходимо в течение 7 дней заполнить и подписать электронной подписью договор в [кабинете администратора YouMagic.Pro](#). Момент подписания договора электронной подписью считается моментом начала предоставления услуги YouMagic.Pro. До этого момента можно пользоваться всеми возможностями базового пакета YouMagic.Pro за исключением платных услуг связи и платных дополнительных услуг.

Чтобы заполнить и подписать договор, необходимо зайти в [кабинет администратора YouMagic.Pro](#) и в боковом меню нажать на ссылку «Оформить» (столбец слева). При заполнении договора необходимо выбрать организационно-правовую форму компании и заполнить обязательные поля (отмечены знаком *): юридические данные и банковские реквизиты. Затем поставить галочки рядом с надписями «Согласен на включение данных (наименование, адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования, абонентский номер) в справочно-информационную службу» (необязательно) и «Согласен на доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи» (обязательно). Завершить оформление договора нужно, поставив электронную подпись, просто нажав кнопку «Сохранить».

Ответ: Вы можете в любой момент увидеть заполненный вами договор YouMagic.Pro, нажав на ссылку «Просмотреть» под словом «Договор» в боковом меню [кабинета администратора YouMagic.Pro](#) (столбец слева).

Ответ: После подписания договора нет возможности самостоятельно изменить данные в нем. Вы можете обратиться с просьбой об изменении данных договора в службу поддержки через форму обратной связи в [кабинете администратора YouMagic.Pro](#) или по телефону горячей линии.

Ответ: В течение 7 дней с момента регистрации необходимо заполнить договор и подписать его электронной подписью в [кабинете администратора YouMagic.Pro](#), иначе услуги связи будут заблокированы. Если услуги связи уже заблокированы, пожалуйста, заполните договор. Если после блокировки в течение 3 дней вы все еще не заполнили договор, ваш аккаунт и выбранный вами номер удаляются. Вы можете вновь пройти регистрацию и получить новый номер YouMagic.Pro.

При расчетах в YouMagic.Pro используется авансовая схема: для оплаты услуг необходимо вносить сумму аванса на основании самостоятельно выставленного [счета](#) в [кабинете администратора](#). Пользование независимой АТС YouMagic.Pro в базовом пакете предоставляется за периодическую (ежемесячную) абонентскую плату, которая составляет 300 рублей (без НДС). Кроме того, возможны разовые и периодические платы за подключение дополнительных услуг – в этом случае необходимо убедиться, что сумма на счете достаточна для оплаты этих услуг.

В течение 7 дней после первого входа в [кабинет администратора YouMagic.Pro](#) и после подписания договора необходимо пополнить баланс. Для использования услуг YouMagic.Pro в полном объеме рекомендуется пополнить баланс на сумму не менее 1000 рублей.

Ответ: Пополнить баланс можно только по безналичному расчету на основании выставленного счета. Процедура очень проста. В разделе «Платежи» [кабинета администратора YouMagic.Pro](#) необходимо зайти в подраздел «Платежи и документы» и ввести необходимую сумму в поле «Счет на авансовый платеж», а затем нажать кнопку «Получить счет». Через некоторое время система выставит вам счет – он откроется на экране в формате pdf. Вы сможете его распечатать и оплатить в банке.

Ответ: Для этого достаточно зайти в [кабинет администратора YouMagic.Pro](#): на любой его странице сверху отображается текущий баланс [счета](#). На главной странице [кабинета администратора](#) представлена детальная информация о текущем балансе и структуре расходов.

Ответ: В данный момент услуги YouMagic.Pro можно оплатить только по безналичному расчету на основании выставленного счета.

В [кабинете администратора](#) независимой АТС YouMagic.Pro отображается информация обо всех номерах компании, как городских, так и внутренних, состоянии лицевого счета и текущем балансе, доступных услугах и настройках, а также всех сотрудниках и группах сотрудников, подключенных к независимой АТС YouMagic.Pro. Имеется возможность просмотреть детализацию звонков, получить на почту и/или распечатать платежные документы, выставить [счет](#) на произвольно указанную сумму, изменить логотип вашей компании и пароль для доступа в кабинет администратора, а также многое другое.

Пошаговую инструкцию по работе с [кабинетом администратора YouMagic.Pro](#) смотрите [здесь](#).

Администратор независимой АТС YouMagic.Pro в режиме реального времени может подключать и настраивать все доступные услуги, номера, сотрудников и группы, а также сценарии обработки вызовов, голосовое меню, уведомления и «черный» список.

Ваши номера

Городской номер доступен только для входящих звонков. Для активации исходящей связи необходимо настроить конечное оборудование, используя SIP ID: 883140XXX. При исходящих вызовах номер будет определяться как городской. Если вы хотите изменить определяемый номер, в разделе «Настройки» кабинета администратора зайдите в подраздел «Ваши номера». Перетащите любой номер к стрелочке «Определяемый номер» и нажмите кнопку «Сохранить». Изменить определяемый номер просто – нужно перетащить любой номер к стрелочке «Определяемый номер» и нажать кнопку «Сохранить». Выбрать и купить дополнительный номер можно, нажав на кнопку «Добавить номер». Для удаления дополнительного номера достаточно нажать на иконку корзины рядом с номером, но отключение номера произойдет только со следующего расчетного периода.

Количество внутренних номеров можно увеличить неограниченно, просто покупая их по рекордно низкой цене. Для этого нужно нажать на слова [«Хотите добавить еще?»](#) после информации о количестве внутренних номеров на данный момент.

Сотрудники

Каждому сотруднику можно присвоить внутренний номер. Для настройки свойств сотрудника (а также их редактирования) нажмите на иконку карандаша и установите в соответствующих полях кредитный лимит, ограничение вызовов, а также назначьте группы, в которые будет входить этот сотрудник, задайте или сгенерируйте и выдайте сотруднику пароль от его личного кабинета и, при необходимости, сообщите ему SIP-настройки его аккаунта YouMagic для подключения различных устройств, нажав «Отправить на email сотрудника». Если ваша компания уже приобрела устройства с предустановленными аккаунтами YouMagic, можно указать эти SIP-настройки в свойствах сотрудника, выбрав «С устройством» в поле «Устройства». В случае выбора «Без устройства» настройки прописываются автоматически. Для очистки свойств или удаления сотрудника нажмите на иконку корзины рядом с номером.

Важный момент: по умолчанию 5 сотрудников входят в базовый пакет тарифа «Простой» и их невозможно удалить (только изменить свойства). Номера, которые были добавлены сверх первых пяти, удалить можно.

Группы

Сотрудников можно объединять в группы и давать группам отдельные внутренние номера. Для создания группы нажмите «Добавить группу» и выберите порядок обзвона в группе: «По порядку», «Одновременно», «Случайный» или «Наименее загруженный». Для группы можно задать максимальное число одновременных входящих вызовов (ожидающих ответа в очереди) и ограничить среднюю продолжительность разговора (исходя из нее, звонящий будет получать информацию о приблизительном времени ожидания на линии).

В отличие от сотрудников, к внутренним номерам групп не привязана международные номера в коде +88314, поэтому особенно важно настроить порядок обзвона сотрудников в группе (которые могут находиться как в офисе, так и за его пределами) и расписание переадресаций, чтобы всегда оставаться на связи.

Голосовое меню

Здесь можно настроить то, что будет слышать клиент, который звонит в вашу компанию, и то, какие действия ему необходимо совершить, чтобы получить нужную информацию или соединиться с сотрудником или группой. Для создания меню нажмите «Добавить меню», задайте звуковой файл для этого меню и выберите в раскрывающемся списке настройку перевода вызова после воспроизведения звукового файла: на сотрудника, группу, другой телефонный номер, голосовую почту, другой звуковой файл или повтор прослушанного. Если тот, кто звонит в вашу компанию, не нажал ни одну кнопку, то можно настроить, что происходит при бездействии абонента, нажав кнопку «Бездействие». Для редактирования настроек группы нажмите иконку карандаша рядом с группой, для удаления группы – иконку корзины рядом с группой.

Обработка входящих вызовов

На каждый номер, на который поступают входящие звонки, можно настроить свое голосовое меню (выбрав его в раскрывающемся списке) или установить переадресацию, нажав кнопку «Добавить переадресацию». Для каждого сценария обработки можно задать свои параметры: «Всегда» (безусловная переадресация) или по дате и времени звонка (установив их в соответствующих полях). Если переадресация не настроена, то по умолчанию после 30-секундного ожидания вызов направляется на голосовую почту.

Черный список

Для добавления нежелательного номера в черный список нажмите «Добавить номер» и впишите этот номер в соответствующее поле. Можно добавлять как номер, так и целое направление, заменяя цифры знаком «звездочка».

Уведомления

Для настройки отправки уведомлений отметьте чекбокс с необходимым уведомлением (в том числе, задайте минимальную сумму на [счете](#) для уведомления о достижении остатка на [счете](#)) и задайте один или несколько email для доставки уведомлений.

Виртуальный факс (Fax to e-mail)

Услуга «Fax to e-mail» не требует дополнительного подключения, YouMagic.Pro автоматически определит получение факса при дозвоне на IVR. Все входящие сообщения будут отправлены в виде вложения на электронный почтовый ящик, указанный при регистрации, а также сохранены в разделе «Файлы».

Ежемесячно после закрытия расчетного периода до 10 числа месяца счета и другие платежные документы формируются и выкладываются в [кабинет администратора](#) YouMagic.Pro. Документы высылаются на email, указанный при регистрации. Также все документы в любое время можно просмотреть в [кабинете администратора](#) YouMagic.Pro.

Можно заказать доставку бумажных экземпляров документов почтой на указанный адрес или осуществить их самовывоз. Стоимость доставки документов составляет 300 рублей (без НДС), самовывоз осуществляется бесплатно. Доставка возможна с 10 по 20 число каждого месяца.

В этом разделе можно отслеживать размер свободного дискового пространства (используется для хранения входящих сообщений, факсов и звуковых файлов для приветствий и голосового меню) и имеющиеся в наличии звуковые файлы.

В базовом пакете тарифа «Простой» бесплатно доступно дисковое пространство размером 200 Мб. Возможность самостоятельно увеличивать размер дискового пространства будет реализована в ближайшее время.

В разделе, предназначенном для обратной связи, можно выбрать тему обращения и описать проблему или задать вопрос. Также в любом разделе [кабинет администратора](#) YouMagic.Pro размещены всплывающие контекстные подсказки (отмечены маленьким знаком вопроса) рядом с названием страницы, раздела и т.д. Они кратко описывают соответствующий раздел или возможность независимой АТС YouMagic.Pro.

Раздел посвящен тому, как подключить к независимой АТС YouMagic.Pro различные устройства: [софтфон](#), [вебфон](#), [SIP-телефон](#) и обычный телефон через [IP-шлюз \(ATA\)](#):

- **SIP-телефон.** Фиксированный телефон, внешне очень похожий на обычный телефонный аппарат, но подключающийся к интернету и обеспечивающий связь по протоколу SIP.
- **SoftPhone (софтфон).** Программный [SIP-телефон](#) (приложение) для звонков с помощью приложений для мобильных устройств и компьютера.
- **WebPhone (вебфон).** Эмулятор системного телефона, который работает на базе Java непосредственно в браузере компьютера и не требует установки никакого дополнительного программного обеспечения, кроме JRE (Java Runtime Environment).
- **IP-шлюз (ATA).** Устройство, позволяющее совершать звонки через интернет-сеть с помощью обычного фиксированного телефона.

Каждому сотруднику вместе с внутренним телефонным номером присваивается международный номер в коде +883140, который позволяет осуществлять входящие и исходящие вызовы и используется в качестве логина как для доступа к личному кабинету, так и для SIP-настроек. Получить данные к своей учетной записи для входа в личный кабинет сотрудника и для настройки устройств можно у администратора независимой АТС YouMagic.Pro.

Пошаговую инструкцию по работе с [личным кабинетом](#) сотрудника смотрите [здесь](#).

Содержит номера всех сотрудников компании, а также позволяет добавлять личные контакты и создавать группы сотрудников. Есть возможность поиска по контакт-листу.

Программный телефон в личном кабинете сотрудника ([вебфон](#)) позволяет принимать и совершать звонки непосредственно в самом браузере на компьютере. Звонить можно как из самого контакт-листа, так и вводя цифры вызываемого номера с клавиатуры. В процессе звонка можно открыть окно с кнопками и при необходимости набрать добавочный номер или следовать указаниям голосового меню.

Сотрудник может установить переадресацию согласно расписанию с внутреннего номера на любые другие номера, а также принимать звонки в личном кабинете.

Сотруднику доступна история всех его звонков: входящих, исходящих и т.д. Есть возможность найти конкретную запись с помощью поиска или фильтрации.

Сотрудник может прослушивать все адресованные ему голосовые сообщения и управлять ими в разделе личного кабинета «Голосовая почта». Голосовые сообщения также отправляются в виде файла на рабочую почту сотрудника, заданную администратором независимой АТС YouMagic.Pro.

В разделе «Настройки» в своем личном кабинете сотрудник может получить настройки для подключения к независимой АТС YouMagic.Pro своих устройств, а также сменить пароль для доступа в [личный кабинет](#).

Софтфон – это полнофункциональное приложение, которое сотрудник может скачать и установить на свое мобильное устройство или компьютер. Рекомендуется использовать **софтфоны** YouMagic, так как это гарантирует качество связи и дает возможность видеть в режиме реального времени баланс и стоимость минуты разговора до начала звонка (для софтфона под ОС Android). Скачать **софтфон** можно, зайдя на сайт youmagic.pro в раздел «Подключение» и выбрав в меню «Приложения».

Независимая виртуальная YouMagic.Pro доступна для работы с любой операционной системой с помощью приложений YouMagic для Windows, MacOS, Android, iOS.

- [Windows](#)
- [MacOS](#)
- [Android](#)
- [iOS](#)

Софтфон – это полнофункциональное приложение, которое сотрудник может скачать и установить на свое мобильное устройство или компьютер. Рекомендуется использовать софтфоны YouMagic, так как это гарантирует качество связи и дает возможность видеть в режиме реального времени баланс и стоимость минуты разговора до начала звонка (для софтфона под ОС Android). Скачать софтфон можно, зайдя на сайт youmagic.pro в раздел «Подключение» и выбрав в меню «Приложения».

Независимая виртуальная YouMagic.Pro доступна для работы с любой операционной системой с помощью приложений YouMagic для Windows, MacOS, Android, iOS.

Рекомендуемые настройки оборудования

Сетевой экран в рамках политики безопасности компьютера может ограничивать обмен данными с voip.mtt.ru. Поэтому если Вы используете подключение к Интернету через сетевой экран, выполните следующие настройки:

На примере Linksys

LINKSYS®
A Division of Cisco Systems, Inc. Firmware Version: 1.02.00

Etherfast® Cable/DSL VPN Router BEFVP44

Applications & Gaming

Setup Security Access Restrictions Applications & Gaming Administration Status

Port Range Forwarding Port Triggering UPnP Forwarding DMZ QoS

Port Range Forwarding

SIP signalling typically would 5060/Line 1 and 5061/Line 2

RTP range which carries voice would be a range. Check with your provider for the range that they use.

Application	Start	End	TCP UDP	IP Address	Enabled
SIP	5060	5061	UDP	192.168.1.102	<input checked="" type="checkbox"/>
RTP	10000	20000	UDP	192.168.1.102	<input checked="" type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>
	0	0	Both	192.168.1.0	<input type="checkbox"/>

Set a static IP address on your VoIP ATA device and place that IP here.

For VoIP information visit www.voipmechanic.com

Save Settings Cancel Changes

CISCO SYSTEMS

- введите имя службы, которую хотите перенаправить (в нашем случае это SIP и RTP);
- введите диапазон портов служб, которые Вы хотите перенаправить (диапазон RTP должен быть более 10000);
- выберите протокол, который будет использоваться службами (UDP);
- по возможности установите статический адрес на VoIP-устройстве;
- сохраните внесенные изменения.

Логин – ваш SIP ID.

Пароль – пароль от SIP ID (указан в личном кабинете администратора на карточке сотрудника в разделе настройка оборудования).

Сервер регистрации – voip.mtt.ru.

Статус STUN-сервера – выключен.

В качестве SIP ID в настройках аппарата следует указывать номер в формате 883140123456789.

IP-шлюзы (ATA)

- Grandstream GXW 4004
- Grandstream HT502
- D-Link DVG 5112S
- D-Link DVG-7044S
- Zyxel P-2304 R EE
- Hanlong Unicorm 3101

SIP-телефоны

- Cisco SPA504G
- Grandstream GXP2000
- Grandstream GXV3140
- Siemens Gigaset C470 IP
- Siemens Gigaset 610A IP
- SNOM 320
- Panasonic KX-TGP500
- Panasonic KX-UT136NE
- Yealink SIP T38G

[Договор об оказании услуги YouMagic.Pro](#)

[Пользовательское соглашение](#)

[Лицензии на оказание услуг связи](#)

АТА – см. IP-шлюз.

Вебфон (WebPhone) – эмулятор системного телефона, который работает на базе Java или с помощью другой технологии и не требует установки никакого дополнительного программного обеспечения.

Кабинет администратора YouMagic.Pro – виртуальное рабочее место администратора YouMagic.Pro, находящееся в сети интернет и предназначенное для использования и управления доступными ему услугами YouMagic.Pro, а также виртуальными рабочими местами своих сотрудников.

Лицевой счет – счет пользователя в системе YouMagic.Pro, который отображает баланс учетных записей фактически состоявшихся вызовов и расчетных операций.

Личный кабинет сотрудника – виртуальное рабочее место сотрудника YouMagic.Pro, находящееся в сети интернет и предназначенное для использования и управления доступными ему услугами YouMagic.Pro, в том числе звонками.

Логин (login) и пароль (password) – уникальный код идентификации пользователя, используемый для доступа к YouMagic.Pro (кабинету администратора, личного кабинету сотрудника и т.д.).

Протокол передачи данных – формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных.

Сайт – информационная система, представляющая собой совокупность содержащихся в базах данных и доступных в сети интернет веб-страниц, а также обеспечивающих их использование информационных технологий и технических средств, объединенных единым адресным пространством домена YouMagic.Pro. Стартовая страница сайта, посредством которой может быть осуществлен доступ ко всем остальным веб-страницам сайта, размещена в сети интернет по адресу <http://youmagic.pro>.

Софтфон (SoftPhone) – программный SIP-телефон (приложение) для звонков с помощью приложений для мобильных устройств и компьютера.

Пользователь – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, подключившийся к услуге связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации с присвоением уникального кода идентификации.

Тарифный план (ТП) – совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных.

Услуги связи - услуги телефонной связи с использованием абонентского номера телефонной сети общего пользования.

SIP (англ. Session Initiation Protocol, протокол установления сеанса) – стандарт на способ установления и завершения пользовательского интернет-сеанса, включающего обмен мультимедийным содержимым (видео- и аудиоконференция, мгновенные сообщения, онлайн-игры).

SIP-телефон – устройство, подключаемое к сети интернет и обеспечивающее связь по интернет-протоколу SIP. SIP-телефон работает автономно, не требуя наличия компьютера, шлюза или роутера, и позволяет совершать звонки как пользователям SIP-телефонии, так и пользователям с обычными аналоговыми телефонами.

IP-шлюз (VoIP-шлюз, Voice over IP-шлюз, АТА) – устройство, предназначенное для подключения телефонных аппаратов или офисных АТС к IP-сети для передачи через нее голосового трафика.

Java – объектно-ориентированный язык программирования.

Возможная причина – потеря пакетов при прохождении через сеть Интернет.

Для проверки прохождения пакетов до IP-адреса абонента проведите трассировку (набрав команду `tracert` в командной строке ОС Windows). Для решения проблемы рекомендуем обратиться к интернет-провайдеру.

Вероятной причиной является настройка ограничения доступа.

Для работы услуги необходимо открыть доступ на файерволе/роутере/брандмауэре и т.д. следующим образом: разрешить исходящие соединения и исходящий трафик по протоколу UDP для адреса `voip.mtt.ru` (инструкция по настройке портов представлена в пункте «[Как настроить оборудование и приложения для работы с YM.Pro](#)»).

Возможные причины:

- Установлены некорректные настройки переадресации в личном кабинете.

Например, указан номер сотрудника, который в момент вызова не авторизован в сети, или с этого номера не установлена переадресация. Также необходимо проверить формат номера. При междугородном/международном вызове следует набирать номер в формате +7. Или через 8(10), затем код региона/страны и номер вызываемого абонента;

- Отсутствует регистрация окончного оборудования.
- На окончном оборудовании установлено ограничение входящей связи.

Убедитесь, что в настройках оборудования нет никаких ограничений.

No labels match these criteria.