



ООО ПРЕСТИЖ-ИНТЕРНЕТ

Памятка абонента по услуге «Энфорт@Виртуальная АТС»

Безопасность

Во избежание «взлома» Вашего домена, который может спровоцировать финансовые убытки и потерю данных, «Энфорта» рекомендует придерживаться следующих правил:

1. Не сообщать третьим лицам логин и пароль для доступа к WEB-интерфейсу администратора домена.
2. Пароли пользователей для доступа к WEB-интерфейсу, для SIP устройств и программных приложений являются конфиденциальными и не подлежат разглашению и передаче третьим лицам.
3. При использовании программы Энфорт@Communicator, на компьютере пользователя должно быть установлено лицензионное программное обеспечение и антивирусная защита с обновленными антивирусными базами.
4. При подключении SIP устройств, всегда задавайте новый, отличный от заданного производителем устройства логин и пароль доступа к настройкам устройства.

1. Правила набора

Направление	Правило набора	Пример
Внутренний	Внутренний номер 4-значный номер абонента	1234
Местный телефонный звонок, 7-значная нумерация	9 (7-значный) номер	9 555 15 25
Местный телефонный звонок, 6-значная нумерация	9 (6-значный) номер	9 432 345
Мобильные, Россия	9 8 (код оператора) номер	9 8 903 678 56 65
Междугородние вызовы	9 8 (код города) номер	9 8 343 378 98 09
Международные вызовы	9 8 10 (код страны) (код города) номер	9 8 10 380 692 123 456

2. В случае возникновения проблем

До обращения рекомендуется самостоятельно провести предварительную диагностику проблемы:

А) Не работает входящая и исходящая связь

Первоначально убедиться, что IP телефон включен, если на нем написано сообщение «Сбой регистрации» или «Нет регистрации»:

1. Проверить Ethernet кабель от IP телефона, убедиться, что телефон подключен к сети Интернет.
2. Если есть дополнительные устройства (свитч, маршрутизатор, сервер) – убедиться, что они работают, выполнить перезагрузку и проверить Ethernet кабель между ними.
3. Подключить IP телефон напрямую без устройств-посредников.

При использовании ПО Энфорт@Коммуникатор

1. Убедиться, что ПК или ноутбук имеет доступ к сети интернет.
2. Временно отключить антивирусную программу и брандмауэр (сетевой экран) для проверки работоспособности Энфорта@Коммуникатор без влияния этих программ.

- Если ПК или ноутбук подключен через дополнительное оборудование (маршрутизатор или сервер), убедитесь, что на этих устройствах не заблокированы порты, необходимые для работы услуги:

Протокол	Порт	Описание
DNS	53/UDP, TCP	Получение информации о доменах
STUN	3478/UDP	Установление соединения с хостом, который находится за NAT
SIP	5060/UDP, TCP	Для обмена мультимедийным содержимым
XIMSS	11024/TCP	Согласование параметров связи
RTP	10000-65535/UDP	RTP трафик

Б) При отсутствии только входящей связи

- В панели управления, режим «Не беспокоить» должен быть выключен

- Необходимо убедиться, что номер набирается правильно

Если указанные действия не помогли.

- В личном кабинете в разделе «Инструкции», скачать приложение для тестирования соединения:



[Инструкция пользователя услуги "Энфорт@Доступный офис"](#)

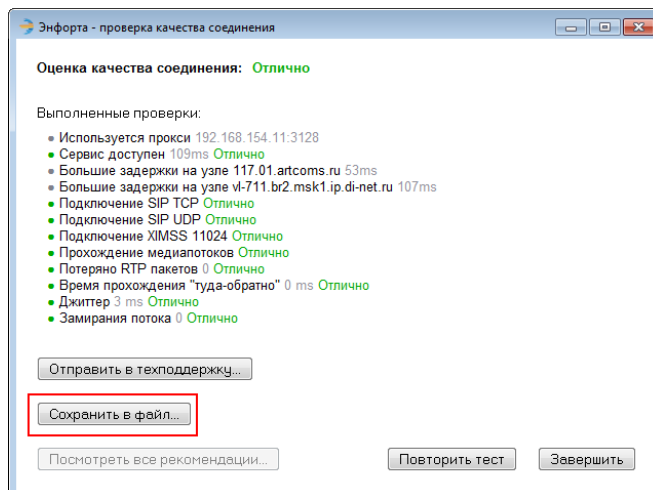
[Инструкция пользователя услуги "Энфорт@ТС \(Виртуальная АТС\)"](#)

[Инструкция администратора домена услуг "Энфорт@ТС" и "Энфорт@Доступный офис"](#)

[Инструкция по работе с ПО Энфорт@Коммуникатор](#)

[Программа для проверки качества соединения с сервером](#)

2. Приложение необходимо запускать из под сети, в которой находится IP телефон, или с ПК (ноутбука) на котором установлен Энфорт@Коммуникатор:



После завершения теста, нажать «Сохранить в файл».

3. Файл необходимо отправить на электронный адрес service@enforta.com, в теме письма указать город и название организации. В тексте письма подробно описать действия, которые привели к проблеме, внутренние номера, а так же направления, куда не удастся дозвониться.

По всем вопросам, возникающим в процессе пользования услугами «Энфорты», просим Вас обращаться к специалистам компании:

Служба поддержки пользователей: 8-800-500-10-10 / service@enforta.com

При обращении в тех.поддержку:

1. Назовите номер договора и город обращения, название организации или адрес подключения, номер телефона, который предоставляет компания Энфорты.
2. При обращении обязательно укажите: Контактный телефон специалиста Вашей компании, который занимается настройкой ТС, или человека, который может проверить работу услуги
3. Ваше обращение буде зарегистрировано и ему будет присвоен номер, по которому в дальнейшем можно будет получить информацию о том, на каком этапе находится решение проблемы.
4. В течение 15-30 минут после регистрации заявки с Вами свяжется оператор и сообщит о статусе решения проблемы.