

Функции АТС и внутренняя нумерация

Обновлено 22 сентября 2026 г.

У АТС есть ряд функций, которые доступны всем пользователям *onlinePBX*. Среди них: перевод звонка, проверка связи, перехват номера и другие. Они не зависят от SIP-клиента и работают при наборе определённых комбинаций на клавиатуре IP-телефона или соффона.

Также в АТС используется внутренняя нумерация, которая разделяет услуги АТС по типу и присваивает каждой сущности свой номер, чтобы на неё можно было позвонить. Внутренняя нумерация фиксированная для всех клиентов *onlinePBX*. Звонки на внутреннюю нумерацию между аккаунтами запрещены, кроме номеров пользователей и псевдонимов.

Команды АТС

Команда

Описание

000

Звонок в *onlinePBX*.

086

Перехват последнего звонка в аккаунте.

Перехват звонка не работает для SIP-звонков.

*{номер пользователя}

Перехват звонка, пришедшего на указанного пользователя.

Через команду можно перехватить звонок, пришедший на пользователя.

*{номер группы}

Перехват звонка, пришедшего на указанную группу.

*{номер очереди}

Перехват звонка, пришедшего на указанную очередь.

Звонок, пришедший на очередь или группу, может перехватывать только пользователь, который состоит в этой очереди или группе.

Перевод звонка

Существует два типа перевода звонка: «Условный» и «Безусловный».

Условный — перевод звонка после предварительного разговора с абонентом, на которого осуществляете перевод.

Безусловный (Слепой) — перевод звонка без предварительного разговора с абонентом, на которого осуществляете перевод.

Комбинация

Описание

*1 {номер абонента} #

Безусловный перевод звонка во время разговора.

*1 6000 #

Перевод в конференц-комнату 6000.

*4 {номер абонента}

Условный перевод звонка во время разговора.

- Нажмите * — перевести звонок;

- Нажмите # — вернуться к предыдущему разговору.

Условный перевод с помощью комбинации *4:

1. Примите входящий звонок.
2. Во время разговора с клиентом нажмите *4 — клиент попадет на удержание.
3. Далее наберите внутренний номер коллеги, начнётся дозвон. Для программных телефонов после набора внутреннего номера нужно нажать #.
4. Если коллега примет вызов, клиент останется на удержании, а вы будете вести разговор с коллегой.
5. После нажмите * и разговор с коллегой завершится, клиент будет переведен на коллегу, или нажмите # и вы вернетесь к разговору с клиентом.

Важные особенности и ограничения для условного перевода:

- Перевод можно осуществлять только на внутренний номер пользователя. При переводе на другие объекты (группа, голосовое приветствие, мобильный и т. д.), — перевод не сработает.
- Если коллега положил трубку, вы продолжаете разговор с клиентом.
- Если вы положили трубку, коллега будет соединен с клиентом.
- При входящем звонке условный перевод с одного мобильного на другой не работает. Это связано с ограничениями у мобильных операторов.
- Если клиент положил трубку во время диалога двух сотрудников, это станет ясно только после завершения диалога между коллегами.
- При переводе правила при не ответе пользователя не сработают.
- Перевод с мобильного на внутренний номер работает, однако перевести на другой мобильный нельзя.
- Перевод работает и для SIP-звонков.

Важно понимать, что при условном переводе звонка вы совершаете новый вызов вашему коллеге. Этот звонок никак не связан с тем вызовом, который вы хотите на него перевести. В этом случае при переводе коллега не увидит номер (карточку) звонящего. Для решения можно использовать следующий метод:

1. Примите звонок и поставьте его на удержание.
2. Осуществите новый вызов вашему сотруднику.
3. Завершите разговор с сотрудником.
4. Осуществите безусловный перевод звонка, который поставили на удержание в начале.

Если звонок исходящий — перевод звонка средствами АТС не работает.

Перевод исходящих звонков возможен встроенными функциями большинства устройств для звонков. Особенности зависят от конкретного аппаратного или программного телефона и описаны в документации к ним.

Суфлёр

Команда

Описание

88 {внутренний номер пользователя}

Подключение к разговору (по умолчанию вас неслышно).

- Нажмите 1 — чтобы слышал внешний абонент.
- Нажмите 2 — чтобы слышал только внутренний номер.
- Нажмите 3 — чтобы слышали все.
- Нажмите 0 — чтобы никто не слышал.

Подключиться можно только к уже активному разговору.

Проверка связи (тесты)

Команда

Описание

9195

Эхо-тест с задержкой.

9196

Эхо-тест.

9197

Бесконечный звуковой сигнал (пищалка).

9198

Музыка из игры «Тетрис».

9199

Музыка при дозвоне.

Внутренние номера АТС

Номер

Описание

[10-99] и [7000-7099]

Группы.

[100-4999]

Пользователи.

[5000-5099]

Голосовые приветствия.

[5100-5119] и [8000-8099]

Правила по времени.

[5200-5299]

Очереди.

[5300-5399]

HTTP-запросы.

[6000-6039]

Конференц-комнаты.

6100

Умный перевод.

[6200-6399]

Правило по номеру.

[a-z]

Псевдонимы.

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/funktsii-ats-i-vnutrennyaya-numeratsiya>