

Вопрос — ответ

Обновлено 22 сентября 2026 г.

Страница содержит ответы на популярные вопросы. Вопросы в заголовках, чтобы прочитать ответ, [кликните на вопрос](#).

Про оборудование

Что такое SIP-телефония?

SIP-телефония — вид телефонной связи, для которой нужен интернет. Установка телефонной связи осуществляется через специальный SIP протокол. SIP — (англ. Session Initiation Protocol — протокол установления сеанса) специальный протокол для организации телефонных звонков через Интернет. Это такой же сетевой протокол прикладного уровня, как и http, ftp, smtp и т. д. Клиенты SIP могут находиться на любом участке сети, но всегда будут доступны по уникальному имени — SIP-адресу. SIP-адрес — это адрес вашего телефона в сети. Каждый телефон регистрируется со своим уникальным SIP-адресом. SIP-адрес состоит из двух частей и внешне похож на адрес электронной почты, например, 100@name.onpbx.ru, где:

- 100 — внутренний номер сотрудника, то есть пользователя onlinePBX.
- [name.onpbx.ru](mailto:100@name.onpbx.ru) — SIP-домен, который задается при регистрации в onlinePBX.

Позвонить можно не только на телефонный номер, но и напрямую на SIP-адрес. Звонки на SIP-адрес — бесплатные. Самый простой способ позвонить на SIP-адрес — воспользоваться сервисом [call2sip](#). SIP-номер — это обычный городской телефонный номер, который предоставляется оператором телефонной связи для совершения звонков через интернет по протоколу SIP.

Подмена номера: можно ли увидеть номер клиента при переадресации на мобильный?

Подмену номера сделать нельзя. Во-первых, это [запрещено](#) законом «О связи». Во-вторых, операторы не пропускают замену АОНа (так как соблюдают закон). Некоторые компании могут это делать внутри собственной АТС и никогда при использовании стороннего решения вроде нашей BATC. Однако, есть несколько решений для ваших менеджеров:

При использовании этих вариантов, переадресации по факту не будет происходить, следовательно, на мобильном телефоне будет отображаться номер клиента.

Как записать своё голосовое приветствие?

Вы можете записать голосовое приветствие при помощи программ синтезаторов. Также есть специализированные программы. Принцип: вы вводите нужный вам текст, затем скачиваете запись, где голос-робот вслух зачитывает текст. Подробнее о записи голосового приветствия читайте в

[статье](#)

из блога.

Про сервис onlinePBX

А чем ваш сервис лучше остальных? В чем ваши плюсы?

- Возможность подключения номеров от разных операторов связи и экономия на исходящих звонках.
- Бесплатная интеграция с CRM-системами.
- Бесплатный callback — звонок с сайта.
- Возможность соединения с сервисом аналитики, например, [Roistat](#).
- Возможность реализации индивидуальных доработок через открытый API.
- Круглосуточная техподдержка, бесплатная удаленная настройка и тестовый период семь дней.
- Собственное [мобильное приложение](#) для звонков.
- Собственное [мобильное приложение](#) для администраторов аккаунта.
- [Дополнительные возможности](#) настройки сервиса.

Почему вы не несёте материальной ответственности?

Оплата лицензии за onlinePBX начинается от 600 рублей в месяц. Ущерб от взлома телефонии может составлять миллионы рублей. Вознаграждение несоизмеримо с рисками. 100% гарантии никто не даст. Гарантии около 100% стоят 200-300 тысяч рублей в месяц: столько стоят системы мониторинга и работа команды специалистов. Вы готовы платить такие деньги ежемесячно?

Можно ли в договор добавить дополнительные условия, например, об ответственности?

Мы работаем по [единой оферте](#): либо принимаете условия и мы работаем, либо нет. По индивидуальным условиям мы не планируем работать.

Про оборудование

Почему FMC, а не софтфон на мобильном?

Софтфон — неплохой выбор для использования. Однако беспроводной интернет — это скорее минус в работе IP-телефонии. Мобильные сети не могут обеспечить хорошее качество, а Wi-Fi есть далеко не везде. Также не стоит забывать, что Wi-Fi работает на радиочастотах, на которые влияют все беспроводные устройства. Будет часто искажаться звук, пропадать часть речи собеседника, мешать шумы. Поэтому лучше воспользоваться альтернативным вариантом — приобрести FMC SIM-карты. Они работают не через интернет, а по GSM-каналам, поэтому связь более стабильная и высокого качества, нет зависимости от интернета.

Работаете ли вы с FXO и FXS шлюзами?

Мы работаем только с одним типом голосовых шлюзов — FXS. Если у вас FXO — он системой не поддерживается. FXS-шлюз подключается к виртуальной АТС и имеет телефонные разъёмы RJ-11 для подключения телефонных аппаратов.

Посоветуйте хороший и недорогой GSM-шлюз

Мы не рекомендуем использовать GSM-шлюзы. Поэтому у нас нет рекомендаций, специалисты не помогают с настройкой. Это связано с тем, что шлюзы — вещь ненадёжная. Мы пытались с ними работать, настраивать — выходит, что их обслуживание очень дорого. Если вы самостоятельно устанавливаете шлюз, то мы этому не препятствуем.

Panasonic KX-TDA100 и KX-TDE100. Работаете с этим оборудованием?

АТС с платой TDA не поддерживает SIP-протокол, поэтому мы не работаем с ней.

Можно ли одновременно работать в приложениях onlinePBX и amoCRM?

Если у пользователя настроено соответствие — нет. Наше приложение и виджет в amoCRM работают с одинаковым приоритетом при регистрации, они будут перебивать друг друга. Звонки будут поступать то в amoCRM, то на мобильное приложение.

Это неудобно в работе, поэтому в этом случае используйте [PortSIP](#).

Про диагностику

Почему не проходят исходящие звонки?

Звонки могут не проходить из-за множества факторов.

- Сначала стоит проверить, есть ли средства на балансе у оператора связи и оплачена ли лицензия на АТС.
- Если для звонков вы используете IP-телефон, то проверьте включен ли он в розетку и в сеть. Убедитесь, что интернет работает.
- Далее убедитесь, что номер для исходящей связи выбран [верно](#) или [переключите](#) номер на другой.
- Если вы совершаете звонки из amoCRM, то можете воспользоваться более подробной [инструкцией](#).
- При звонках из мобильного приложения проверьте подключение телефона к интернету и [настройки](#) в приложении. Попробуйте установить другое приложение.
- Если возникли трудности, обратитесь в техническую поддержку по номерам: +7 (495) 669-67-21, +7 (812) 646-51-40, +7 (343) 302-01-37, или напишите на почту: support@onlinepbx.ru.

Плохое качество звука при звонках. Почему?

Качество может зависеть от многих факторов. Попробуйте позвонить на добавочный коллеге, если качество значительно лучше, значит скорее всего проблема в операторе связи (компания, предоставляющая номер) и нужно будет обратиться к нему.

Если качество не изменилось, то варианта два — нестабильное интернет-соединение или неверные настройки аппарата. В таком случае [проверьте стабильность вашего интернет-подключения](#). Если интернет-соединение стабильное, можете проверить настройки аппарата [самостоятельно](#) или соберите несколько примеров плохой связи в разговорах и обратитесь к нам по номерам: +7 (495) 669-67-21, +7 (812) 646-51-40, +7 (343) 302-01-37.

Почему не работает приложение onlinePBX на мобильном?

Сначала убедитесь в том, что приложение запущено и зарегистрировалось успешно. Если приложение не зарегистрировано, проверьте, нет ли у него обновлений, попробуйте переустановить по [инструкции](#), обновите пароль у пользователя и в приложении. После этого проверьте работу приложения. Если не помогло, то попробуйте подключиться к другой интернет-сети (использовать мобильный интернет или Wi-Fi).

Если эти действия не помогли, обратитесь к нам по номерам: +7 (495) 669-67-21, +7 (812) 646-51-40, +7 (343) 302-01-37.

Почему происходят перезагрузки серверов?

Перезагрузки серверов могут происходить по разным причинам. Связаны они могут быть как с нашими клиентами, оборудованием, обновлением баз и архитектуры, так и с проблемами в дата-центрах. Перезагрузка сервера может привести к тому, что звонок может оборваться, не загрузиться в панель управления onlinePBX и CRM-систему. На время перезагрузки не получится зайти в панель управления onlinePBX.

За последние пару лет мы уменьшили количество перезагрузок и для наших клиентов теперь — это редкие случаи, к тому же перезагрузка любого сервера занимает меньше минуты.

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/vopros-otvet>