



hayPBX Operator

ՕՊԵՐԱՏՈՐԻ ՁԵՌՆԱՐԿ



SOFTTUN

Տարբերակ

1.9.2

Ամսաթիվ

2026թ. հոկտեմբեր

Արտադրող

Softtun · www.softtun.com · +374 60 750035

Բովանդակություն

1. Ծրագրի մասին	3
Անհրաժեշտ սարքեր	3
2. Տեղադրում և առաջին մուտք	4
2.1. Տեղադրում	4
2.2. Մուտք	4
2.3. Աշխատանք սկսվելուց	4
3. Պատուհանի կառուցվածքը	6
3.1. Կարգավիճակ	6
3.2. Ձանգերի ռեժիմ	6
3.3. Մասշտաբ	6
4. Ձանգեր	7
4.1. Մուտքային զանգ	7
4.2. Ելքային զանգ	7
4.3. Չրույցի ժամանակ	8
4.4. Ձանգի փոխանցում	8
4.5. Վերջին զանգեր	8
4.6. Կոդեր IP հեռախոսից	9
5. Հաճախորդներ և հայտեր	10
5.1. Հաճախորդի քարտ	10
5.2. Հայտեր	11
6. Ձանգերի մատյան և SMS	12
6.1. Մատյան	12
6.2. SMS	12
7. Չրուցարան և գործընկերներ	14
7.1. Չրուցարան	14
7.2. Գործընկերներ	15
8. Նշումներ	16
9. Հաճախ տրվող հարցեր	17

1. Ծրագրի մասին

hayPBX Operator-ը աշխատակցի ծրագիրն է զանգերի կենտրոնում: Մեկ պատուհանում դուք զանգում եք և ընդունում զանգեր, տեսնում եք զանգող հաճախորդի քարտը, գրում SMS, վարում հայտեր, հաղորդակցվում գործընկերների հետ և պահում անձնական նշումներ:

Որոշ բաժիններ (SMS, հաճախորդներ, հայտեր, գործընկերներ) երևում են միայն այն դեպքում, եթե ադմինիստրատորը տվել է համապատասխան իրավունքը:

Անհրաժեշտ սարքեր

Սարք	Պահանջ
Համակարգիչ	Windows 10 կամ 11, 64 բիթ, առնվազն 4 ԳԲ հիշողություն
Ականջակալ	USB կամ 3,5 մմ խոսափողով: Բարձրախոսներով զրուցակիցը կարող է էխո լսել
Ցանց	Լարային միացում գրասենյակային ցանցին (Wi-Fi-ով ձայնը կարող է ընդհատվել)
IP հեռախոս (ոչ պարտադիր)	Ականջակալի փոխարեն: Ծրագիրը կառավարում է հեռախոսը

2. Տեղադրում և առաջին մուտք

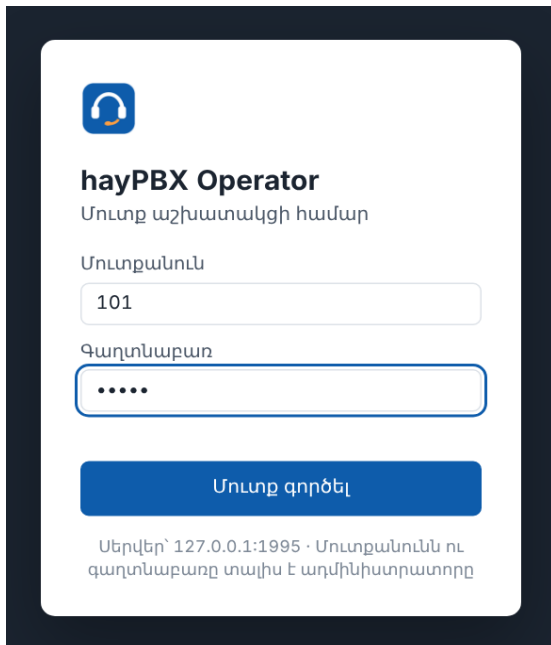
Մուտքանունը և գաղտնաբառը տալիս է ադմինիստրատորը: Որպես կանոն, մուտքանունը ձեր ներքին համարն է (օրինակ՝ 101):

2.1. Տեղադրում

1. Պատճենեք hayPBX-Operator.exe ֆայլը ձեր համակարգիչ, օրինակ՝ աշխատասեղանին: Ֆայլը տալիս է ադմինիստրատորը:
2. Միացրեք ականջակալը:
3. Գործարկեք ծրագիրը: Երբ Windows-ը հարցնի firewall-ի մասին, թույլատրեք մուտքը **մասնավոր** ցանցերի համար՝ առանց դրա զանգերը չեն հասնի:
4. Ծրագիրը ինքնաբերաբար գտնում է ԱՀԿ-ն ցանցում: Եթե չգտնի, մուտքագրեք ադմինիստրատորի տված հասցեն (օրինակ՝ 192.168.1.10:1995):

2.2. Մուտք

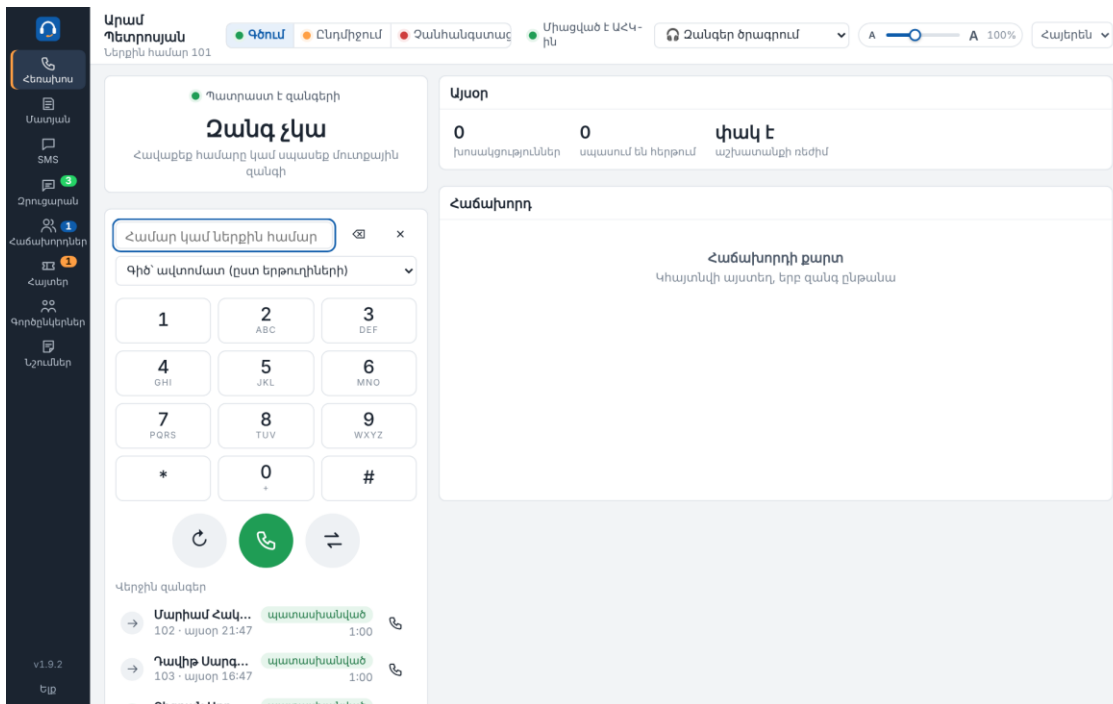
1. Մուտքագրեք **Մուտքանուն** և **Գաղտնաբառ**:
2. Սեղմեք **Մուտք գործել**:
3. Առաջին զանգի ժամանակ թույլատրեք խոսափողի օգտագործումը, եթե հարցնի:



2.3. Աշխատանք սկսվելուց

- Ծրագիրը աշխատում է սկսվելուց մոտ ականջակալի պատկերակով:
- Եթե պատուհանը փակեք × կոճակով, զանգերը շարունակում են գալ: Մուտքային զանգի դեպքում հայտնվում է Windows-ի ծանուցում, և պատուհանը բացվում է ինքնաբերաբար:
- Պատկերակին կրկնակի սեղմումը բացում է պատուհանը: Լիարժեք ելք՝ աջ սեղմում պատկերակին → «Ելք»:
- Ծրագիրը գործարկվում է Windows-ի հետ միասին: Այս կարգավորումը փոխվում է առաջին գործարկման պատուհանում (սերվերին միանալու):

3. Պատուհանի կառուցվածքը



- **Ձախ մենյու**՝ Հեռախոս, Մատյան, SMS, Զրուցարան, Հաճախորդներ, Հայտեր, Գործընկերներ, Նշումներ: Թվերը նշանների վրա ցույց են տալիս նոր SMS-ները, չկարդացված հաղորդագրությունները, այսօրվա հիշեցումները և բաց հայտերը: Ներքևում «Ելք»:
- **Վերևի տող**՝ ձեր անունը և ներքին համարը, կարգավիճակը, ԱՀԿ-ի հետ կապը, զանգերի ռեժիմը, մասշտաբը և լեզուն:

3.1. Կարգավիճակ

Կարգավիճակ	Ինչ է նշանակում
Գծում	Դուք ընդունում եք զանգեր հերթերից և խմբերից
Ընդմիջում	Հերթերից զանգեր չեն գալիս, անձնական զանգերը գալիս են
Զանգահանված	Ոչ մի զանգ չի գալիս

Երբ հեռանում եք աշխատատեղից, միացրեք «Ընդմիջում»՝ հաճախորդների զանգերը կգնան ազատ գործընկերներին:

3.2. Զանգերի ռեժիմ

- **Զանգեր ծրագրում**՝ խոսում եք ականջակալով՝ համակարգչի միջոցով:
- **Զանգեր IP հեռախոսով**՝ զանգերը գնում են ձեր IP հեռախոսին: Հավաքեք համարը ծրագրում հեռախոսն ինքը կզանգի:

3.3. Մասշտաբ

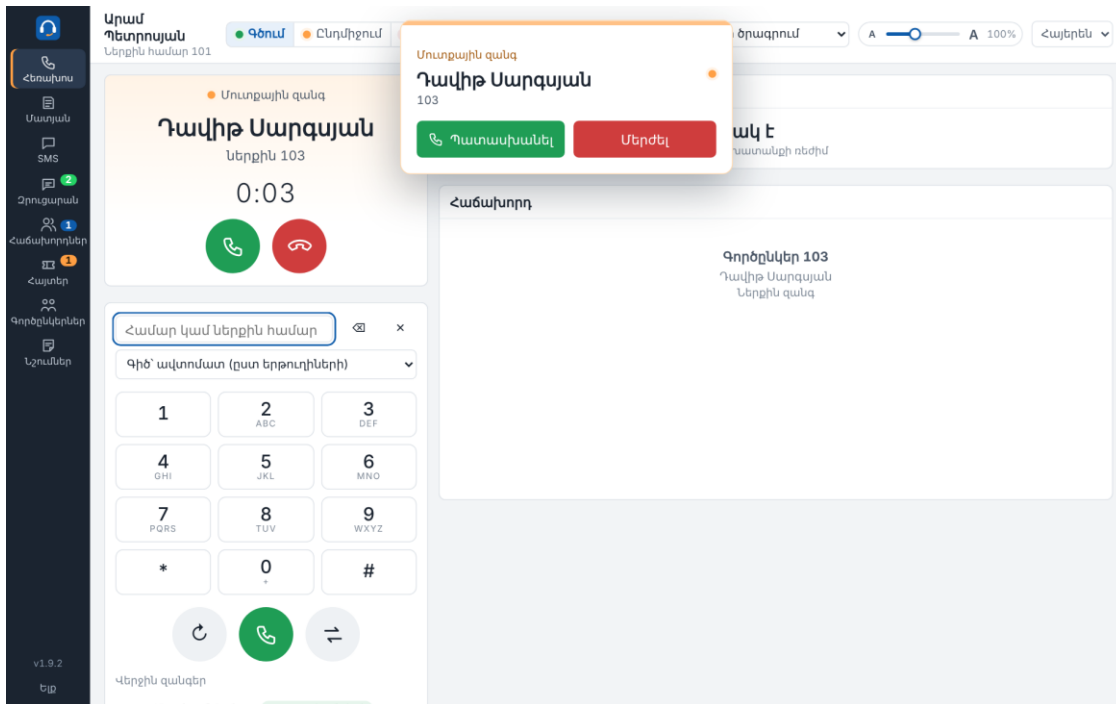
Վերևի աջ անկյունում գտնվող սահիչով (A — A) փոխեք տառերի և պատուհանի չափը՝ 70–150 %: Նույնը՝ Ctrl + և Ctrl – ստեղծներով, Ctrl 0՝ 100 %: Ընտրությունը հիշվում է այս համակարգչում:

4. Զանգեր

4.1. Մուտքային զանգ

Երբ զանգ է գալիս, հնչում է զանգի ծայնը, հայտնվում է «Մուտքային զանգ» պատուհանը, իսկ այդ մասում բացվում է զանգողի քարտը (եթե համարը բազայում է):

1. Սեղմեք կանաչ կոճակը կամ **Պատասխանել**՝ զրույցը գործարկելու համար:
2. Սեղմեք կարմիր կոճակը կամ **Մերժել**՝ զանգը մերժելու համար:



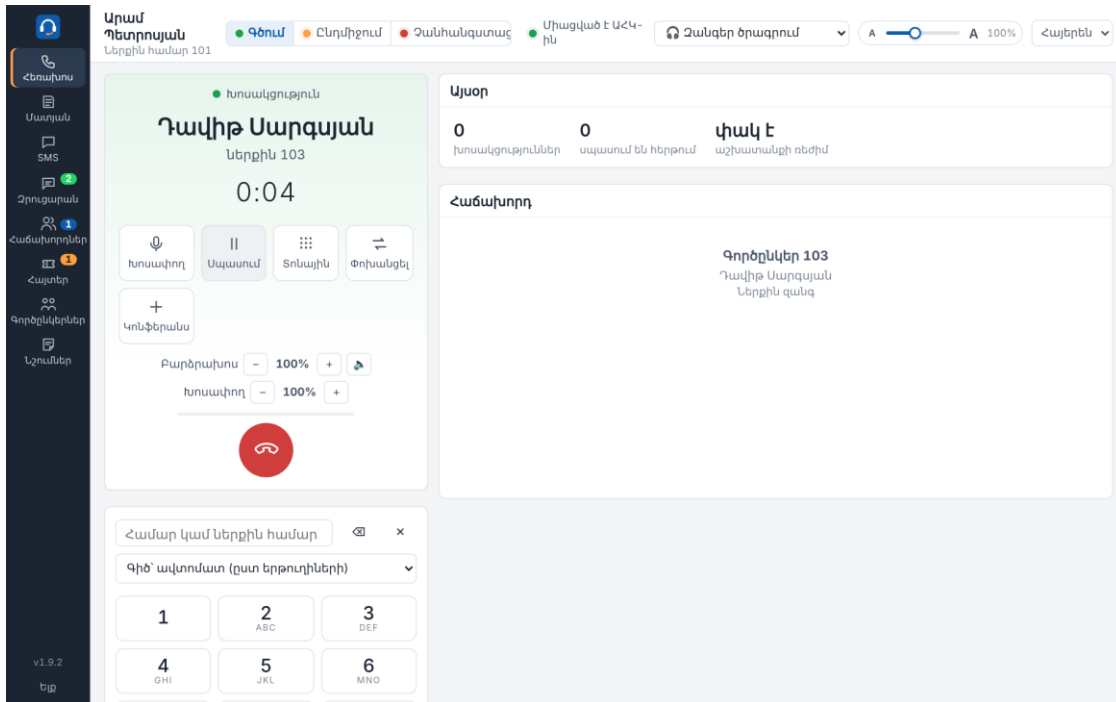
Եթե պատուհանը փակ է կամ ծալված, հայտնվում է Windows-ի ծանուցում, և պատուհանը բացվում է նույն չափով, ինչպիսին եղել է:

4.2. Ելքային զանգ

1. Հավաքեք համարը թվային վահանակով կամ ստեղնաշարով:
2. Անհրաժեշտության դեպքում ընտրեք «Գիծ»: «Ավտոմատ (ըստ երթուղիների)»՝ գիծը ընտրում է ԱՀԿ-ն: Ընտրությունը հասանելի է, եթե ադմինիստրատորը տվել է այդ իրավունքը:
3. Սեղմեք կանաչ կոճակը կամ Enter:

Վահանակի կոճակներ՝ ☒՝ ջնջել մեկ թվանշան, ✕՝ մաքրել դաշտը, Ն՝ նորից զանգել վերջին համարին: Հաճախորդին կարելի է զանգել նաև նրա քարտից, մատյանից կամ SMS նամակագրությունից:

4.3. Չրույցի ժամանակ



Կոճակ	Գործողություն
Խոսափող	Անջատել / միացնել ձեր ձայնը
Սպասում	Չանգը դնել սպասման (հաճախորդը լսում է երաժշտություն)
Տոնային	Թվային վահանակ համարներ հավաքելու համար (օրինակ՝ բանկի մենյու)
Փոխանցել	Չանգը փոխանցել գործընկերոջը, խմբին կամ հերթին
Կոնֆերանս	Միացնել գործընկերոջը զրույցին (մինչև 5 մասնակից)
Բարձրախոս - / +	Չրուցակցի ձայնի բարձրությունը
Խոսափող - / +	Ձեր ձայնի բարձրությունը
Կարմիր կոճակ	Ավարտել զանգը

4.4. Չանգի փոխանցում

1. Չրույցի ժամանակ սեղմեք **Փոխանցել**:
2. Ընտրեք գործընկերոջը (կամ խումբը, հերթը): Չանգը անմիջապես փոխանցվում է:
3. Եթե գործընկերը չի պատասխանում, զանգը վերադառնում է ձեզ:

Ընդհանուր «Գործընկերներ» բաժնում զրույցի ժամանակ գործընկերոջ վրա սեղմելը նույնպես փոխանցում է զանգը:

4.5. Վերջին զանգեր

Թվային վահանակի տակ երևում են ձեր վերջին 5 զանգերը՝ ով, համարը, երբ, արդյունքը և տևողությունը: Մեկ սեղմումը համարը տեղադրում է հավաքման դաշտում, կրկնակի սեղմումը կամ զանգ կոճակը՝ զանգում է:

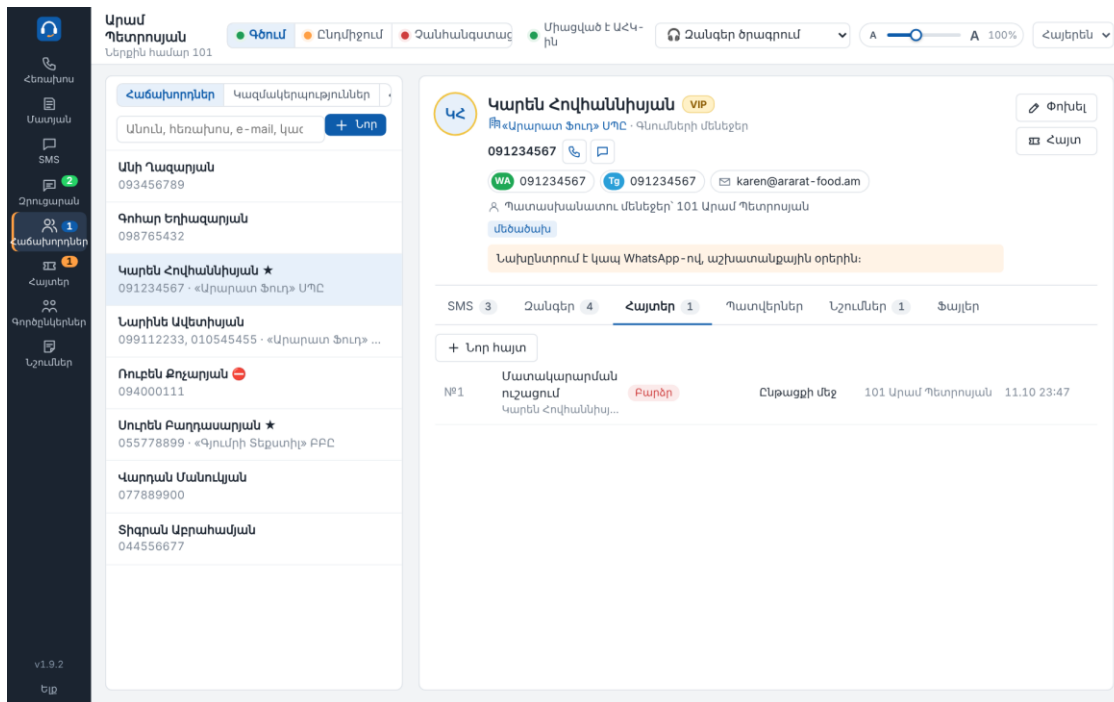
4.6. Կոդեր IP հեռախոսից

Կոդ	Գործողություն
*8	Ընդհատել գործընկերների մոտ հնչող զանգը
**101	Ընդհատել օրինակ՝ 101 համարի զանգը
*45	Ընդմիջում / վերադարձ հերթեր
*78 / *79	«Չանհանգստացնել» միացնել / անջատել
*43	Էխո-թեստ

5. Հաճախորդներ և հայտեր

5.1. Հաճախորդի քարտ

Չանգի ժամանակ քարտը բացվում է ինքնաբերաբար: Այլ դեպքերում բացեք **Հաճախորդներ** բաժինը և ընտրեք հաճախորդին ցանկից կամ գտեք անունով, հեռախոսով, e-mail-ով:



Քարտի վերին մասում են՝ անունը, կազմակերպությունն ու պաշտոնը, հեռախոսահամարները՝ զանգեղ, SMS, մեսենջերները, e-mail-ը, պատասխանատու մենեջերը, պիտակները և նշումները: Ներքևում ներդիրներն են՝

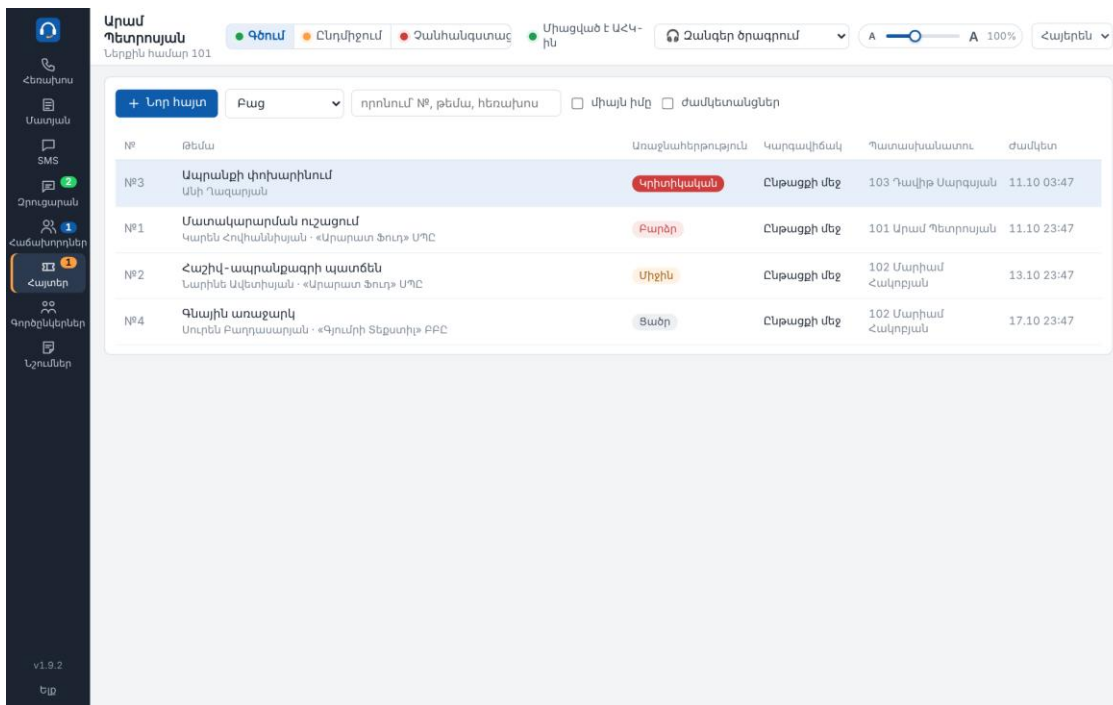
Ներդիր	Բովանդակություն
SMS	Հաճախորդի հետ SMS սամակագրությունը գրույցի տեսքով
Չանգեր	Բոլոր զանգերը և ծայնագրությունները
Հայտեր	Հաճախորդի հայտերը, «+ Նոր հայտ» կոճակ
Պատվերներ	Պատվերների պատմությունը
Նշումներ	Աշխատակիցների նշումները հաճախորդի մասին
Ֆայլեր	Պայմանագրեր, լուսանկարներ, սկաներ (մինչև 50 ՄԲ)

Նոր հաճախորդ: Սեղմեք **+ Նոր**, լրացրեք անունը և հեռախոսը, պահպանեք: Փոփոխելու համար քարտում սեղմեք **Փոխել**: Հաճախորդ ավելացնելը և փոփոխելը հնարավոր է, եթե ադմինիստրատորը տվել է այդ իրավունքը:

Մեսենջերներ: WA (WhatsApp), Tg (Telegram) և այլ կոճակները բացում են սամակագրությունը ձեր համակարգի համապատասխան ծրագրում: Ծրագիրը պետք է տեղադրված լինի, և դուք պետք է մուտք գործած լինեք:

5.2. Հայտեր

1. Բացք **Հայտեր** բաժինը: Լռելայն երևում են բաց հայտերը: Փիլտրեր՝ «Միայն իմը», «Ժամկետանցներ», որոնում հայտի համարով, թեմայով կամ հեռախոսով:
2. **+ Նոր հայտ**՝ նշեք թեման, նկարագրությունը, հաճախորդին, առաջնահերթությունը (Ցածր, Միջին, Բարձր, Կրիտիկական) և պատասխանատուին: Հանգի ժամանակ ստեղծված հայտը ինքնաբերաբար կապվում է զանգող հաճախորդին:
3. Բացք հայտը, փոխեք կարգավիճակը (Նոր → Ընթացքի մեջ → Լուծված է) և գրեք մեկնաբանություններ: Մեկնաբանությանը կարելի է կցել ֆայլ:



№	Թեմա	Մտաշնահերթություն	Կարգավիճակ	Պատասխանատու	Ժամկետ
№3	Սպրանքի փոխարինում Անի Ղազարյան		Կրիտիկական	Ընթացքի մեջ	103 Դավիթ Սարգսյան 11.10 03:47
№1	Մատակարարման ուշացում Կարեն Հովհաննիսյան - «Արարատ Ֆուդ» ՍՊԸ		Բարձր	Ընթացքի մեջ	101 Արամ Պետրոսյան 11.10 23:47
№2	Հաշիվ-ապրանքագրի պատճեն Նարինե Ավետիսյան - «Արարատ Ֆուդ» ՍՊԸ		Միջին	Ընթացքի մեջ	102 Մարիամ Հակոբյան 13.10 23:47
№4	Գնային առաջարկ Սուրեն Բաղդասարյան - «Գյուլի Տեքստիլ» ԲԲԸ		Ցածր	Ընթացքի մեջ	102 Մարիամ Հակոբյան 17.10 23:47

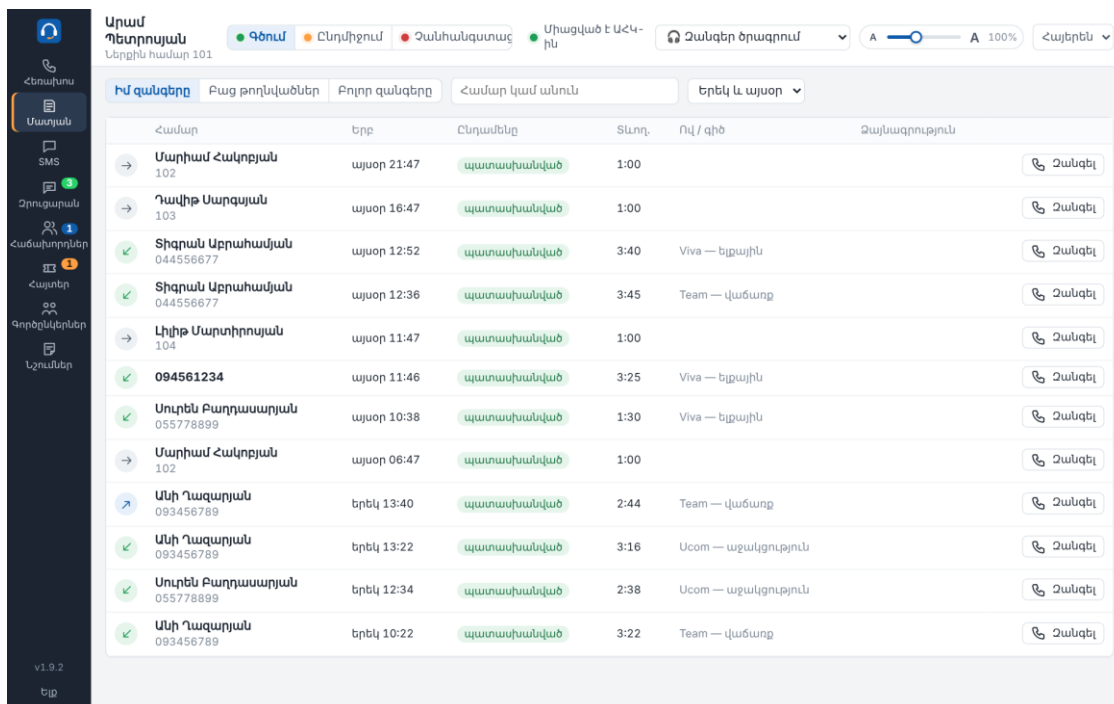
Փոխել հայտը կարող են պատասխանատուն, հեղինակը կամ «Բոլոր հայտերը» իրավունքով աշխատակիցը: Մեկնաբանել կարող են բոլորը: Ժամկետանց հայտի մասին պատասխանատուն ստանում է ծանուցում:

6. Ձանգերի մատյան և SMS

6.1. Մատյան

«Մատյան» բաժնում երեք ներդիր կա՝ **Իմ զանգերը**, **Բաց թողնվածներ** և **Բոլոր զանգերը** (վերջինը՝ միայն համապատասխան իրավունքով):

1. Ընտրեք ներդիրը և ժամանակահատվածը (օրինակ՝ «Երեկ և այսօր»):
2. Որոնեք համարով կամ անունով:
3. **Ձանգել** կոճակը անմիջապես զանգում է այդ համարին: Ձայնագրությունը լսվում է աղյուսակում:

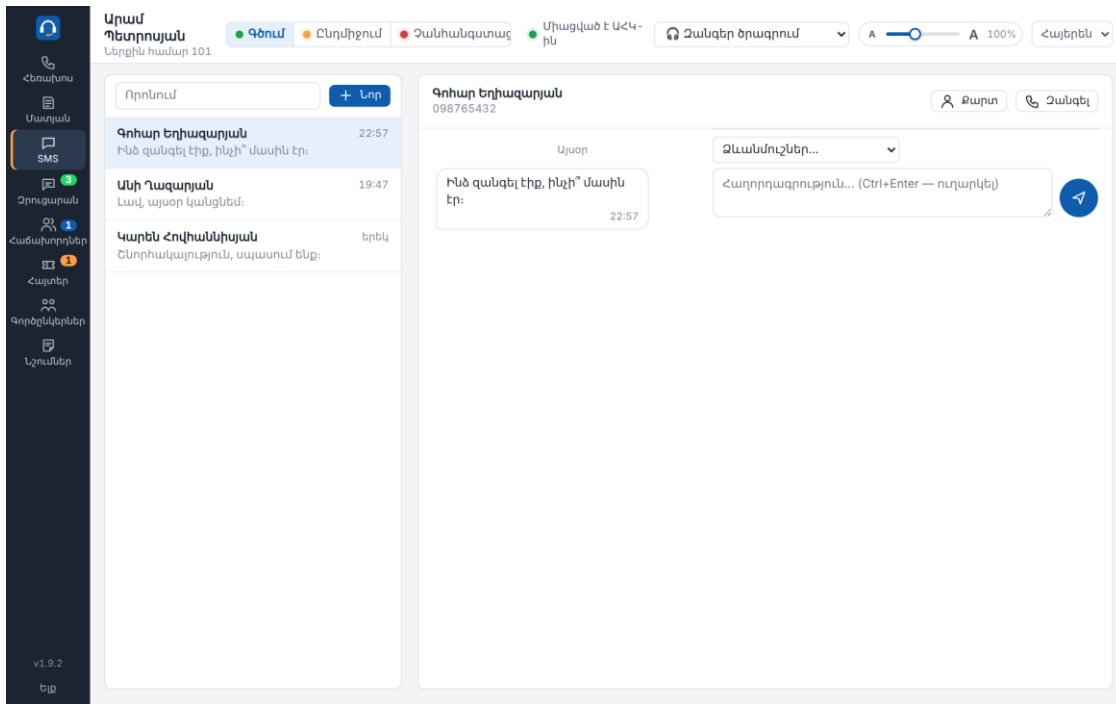


Համար	Երբ	Ընդամենը	Տևող.	Ով / զիմ	Ձայնագրություն
Մարիամ Հակոբյան 102	այսօր 21:47	պատասխանված	1:00		Ձանգել
Դավիթ Սարգսյան 103	այսօր 16:47	պատասխանված	1:00		Ձանգել
Տիգրան Արախանյան 044556677	այսօր 12:52	պատասխանված	3:40	Viva — ելքային	Ձանգել
Տիգրան Արախանյան 044556677	այսօր 12:36	պատասխանված	3:45	Team — վաճառք	Ձանգել
Լիլիթ Մարտիրոսյան 104	այսօր 11:47	պատասխանված	1:00		Ձանգել
094561234	այսօր 11:46	պատասխանված	3:25	Viva — ելքային	Ձանգել
Սուրեն Բաղդասարյան 055778899	այսօր 10:38	պատասխանված	1:30	Viva — ելքային	Ձանգել
Մարիամ Հակոբյան 102	այսօր 06:47	պատասխանված	1:00		Ձանգել
Մհի Դազարյան 093456789	երեկ 13:40	պատասխանված	2:44	Team — վաճառք	Ձանգել
Մհի Դազարյան 093456789	երեկ 13:22	պատասխանված	3:16	Ucom — աջակցություն	Ձանգել
Սուրեն Բաղդասարյան 055778899	երեկ 12:34	պատասխանված	2:38	Ucom — աջակցություն	Ձանգել
Մհի Դազարյան 093456789	երեկ 10:22	պատասխանված	3:22	Team — վաճառք	Ձանգել

Եթե բաց թողնված զանգից հետո հաճախորդին հետ եք զանգել, մատյանում այն նշվում է «հետ են զանգել»:

6.2. SMS

1. Բացեք **SMS** բաժինը: Ձախ մասում նամակագրությունները են, աջ մասում՝ ընտրվածը:
2. Նոր նամակի համար սեղմեք **+ Նոր** և նշեք համարը:
3. Գրեք տեքստը կամ «Ձևանմուշներ» ցանկից ընտրեք պատրաստի տեքստ:
4. Սեղմեք ուղարկման կոճակը կամ Ctrl+Enter:

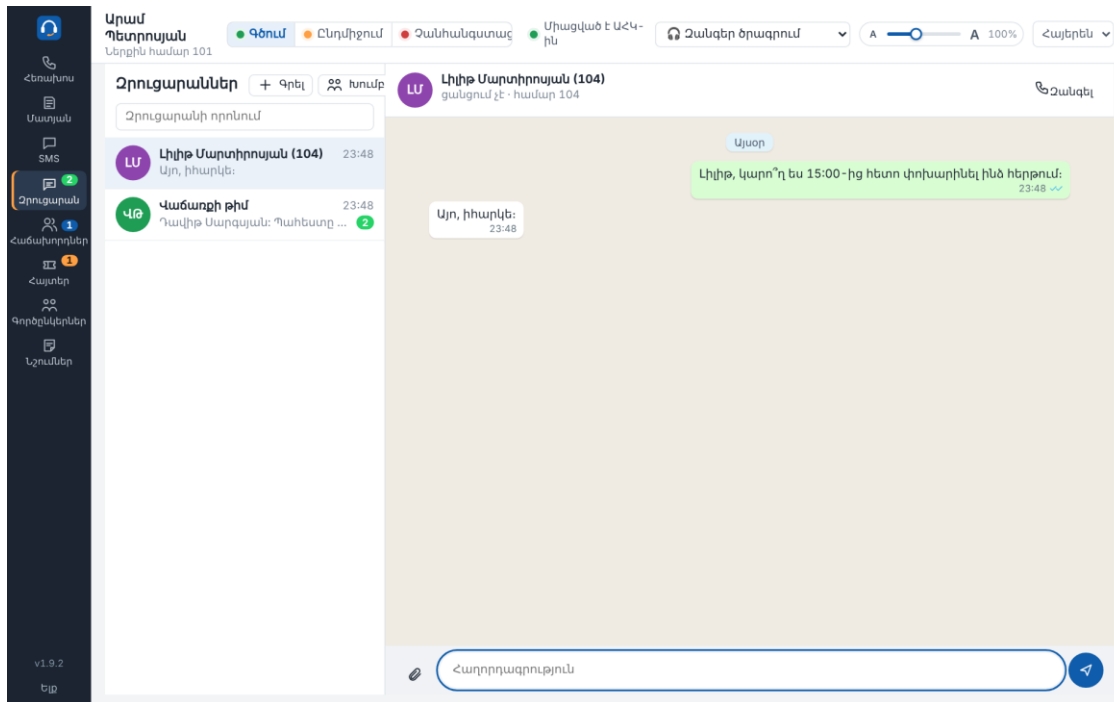


Նոր մուտքային SMS-ի դեպքում հայտնվում է ծանուցում, իսկ մենյուում չկարդացվածների քանակը: Հայերեն և ռուսերեն տեքստերում մեկ SMS-ը պարունակում է 70 նիշ: Երկար տեքստը ուղարկվում է մի քանի մասով:

7. Ձրուցարան և գործընկերներ

7.1. Ձրուցարան

Ձրուցարանը նախատեսված է ընկերության ներսում գործընկերների հետ գրավոր հաղորդակցման համար՝ անձնական նամակներ, խմբեր, ֆայլեր և նկարներ: Նամակագրությունը պահվում է ԱՀԿ-ի համակարգչում գաղտնագրված վիճակում:



1. **Գրել՝** ընտրեք գործընկերոջը՝ անձնական նամակագրություն սկսելու համար:
2. **Խումբ՝** Նշեք անվանումը, գույնը և ընտրեք մասնակիցներին: Ստեղծողը դառնում է խմբի ադմինիստրատոր՝ ավելացնում և հեռացնում է մասնակիցներին, վերանվանում է խումբը:
3. Գրեք հաղորդագրությունը և սեղմեք Enter: Նոր տող՝ Shift+Enter:
4. Ֆայլ ուղարկելու համար սեղմեք ամրակապի նշանը, քաշեք ֆայլը պատուհանի մեջ կամ տեղադրեք նկարը Ctrl+V-ով (մինչև 50 ՄԲ):

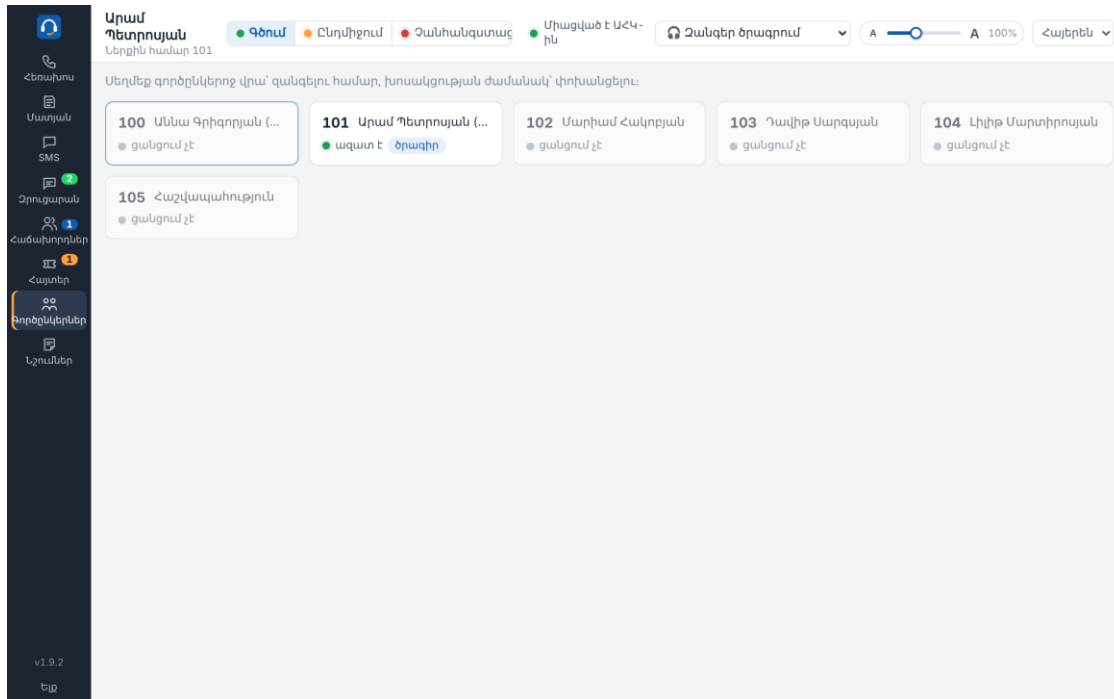
Նշան կամ գործողություն	Նշանակություն
✓	Հաղորդագրությունը ուղարկված է
✓✓ (կապույտ)	Կարդացել են բոլոր մասնակիցները
Պատասխանել	Պատասխանել կոնկրետ հաղորդագրության
Ջնջել բոլորի մոտ	Ջնջել սեփական հաղորդագրությունը (խմբի ադմինիստրատորը՝ ցանկացածը)
Մասնակիցներ	Խմբի մասնակիցների ցանկը և կառավարումը
Ելք	Դուրս գալ խմբից (վերադարձնել կարող է խմբի ադմինիստրատորը)

Նոր հաղորդագրության դեպքում հայտնվում է թռուցիկ ծանուցում, «Ձրուցարան» մենյուից կողք թիվը գուցանում է չկարդացվածների քանակը, և եթե պատուհանը փակ է, գալիս է Windows-ի ծանուցում:

7.2. Գործընկերներ

«Գործընկերներ» բաժնում երևում են բոլոր ներքին համարները և նրանց կարգավիճակը՝ ազատ, խոսում է, ընդմիջում, չի գրանցված:

1. Սեղմեք գործընկերոջ վրա՝ նրան զանգելու համար:
2. Զրույցի ժամանակ սեղմելը փոխանցում է զանգը նրան:



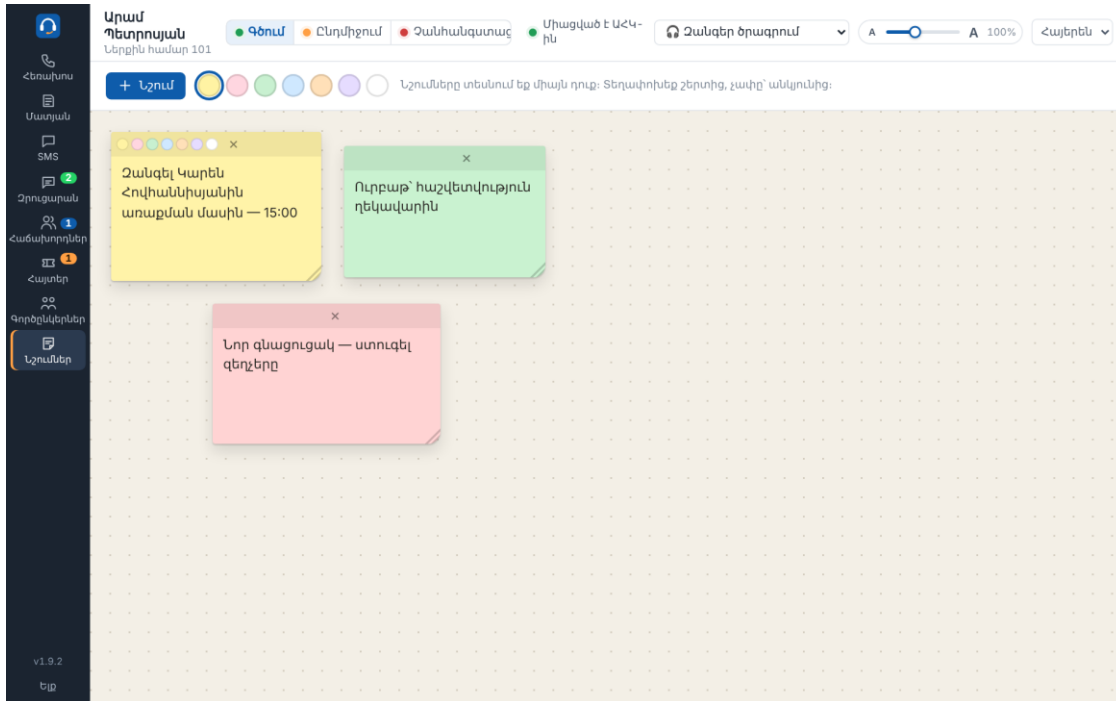
Ղեկավարների համար: «Լսում, հուշում, միջամտություն» իրավունքի դեպքում խոսող գործընկերոջ քարտիկում հայտնվում են երեք կոճակ՝

Կոճակ	Ով է լսում ղեկավարին
Լսել	Ոչ ոք
Հուշել	Միայն օպերատորը, հաճախորդը՝ ոչ
Միջամտել	Բոլորը

Ղեկավարի հեռախոսը զանգում է և ինքնաբերաբար պատասխանում: Ռեժիմը կարելի է փոխել զրույցի ընթացքում: Յուրաքանչյուր միացում գրանցվում է գործողությունների մատյանում:

8. Նշումներ

«Նշումներ» բաժինը թղթե թերթիկներով վահանակ է: Նշումները տեսնում եք միայն դուք՝ ոչ գործընկերները, ոչ ադմինիստրատորը դրանք չեն տեսնում: Բոլոր փոփոխությունները պահպանվում են ինքնաբերաբար:



1. Սեղմեք **+ Նշում** (սախապես կարելի է ընտրել գույնը կլորակներից):
2. Գրեք տեքստը թերթիկի վրա:
3. Տեղափոխեք թերթիկը՝ քաշելով վերևի շերտից:
4. Փոխեք չափը՝ քաշելով աջ ստորին անկյունը:
5. Գույնը փոխեք շերտի կլորակներով: Թերթիկները կարելի է դնել մեկը մյուսի վրա՝ սեղմվածը դուրս է գալիս վերև:
6. Զնշելու համար սեղմեք **x** շերտի վրա:

9. Հաճախ տրվող հարցեր

Հարց	Պատասխան
Չրուցակիցը ինձ չի լսում	Ստուգեք, որ խոսափողը անջատված չէ («խոսափող» կոճակ), և Windows-ում ընտրված է ճիշտ ականջակալը
Չրուցակիցը էխո է լսում	Օգտագործեք ականջակալ, ոչ բարձրախոսներ
Չանգերը չեն գալիս	Ստուգեք կարգավիճակը՝ պետք է լինի «Գծում», և «Միացված է ԱՀԿ-ին» նշանը՝ կանաչ
«Ծրագիրը բաց է այլ պատուհանում»	Նույն մուտքանունով աշխատում են այլ տեղում՝ զանգերը գնում են այնտեղ: Փակեք այլ պատուհանը
Չեմ կարող զանգել քաղաքի համարին	Ադմինիստրատորը պետք է տա «Չանգել արտաքին համարներին» իրավունքը
Չեմ տեսնում SMS կամ հաճախորդներ բաժինը	Բաժինը երևում է միայն համապատասխան իրավունքով: Դիմեք ադմինիստրատորին
Մոռացել եմ գաղտնաբառը	Ադմինիստրատորը կարող է սահմանել նոր գաղտնաբառ ձեր ներքին համարի քարտում
Տառերը շատ մանր կամ մեծ են	Օգտագործեք մասշտաբի սահիչը վերևի աջ անկյունում կամ Ctrl + / Ctrl -
Ծանուցումներ չեն գալիս	Ստուգեք, որ ծրագիրը աշխատում է սկուտեղում, և Windows-ում անջատված չեն ծանուցումները

Այլ հարցերի դեպքում դիմեք ձեր ադմինիստրատորին: