

## Поширенні запитання / FAQ

### 1) Що таке Vega Phone? Це послуга?

**Vega Phone** – це спеціальна програма – SIP-клієнт (синоніми – програмний телефон, софт-фон), встановивши яку на мобільний пристрій, планшет чи ПК, ви зможете користуватися своїм номером телефону від Vega, де є доступ до мережі Інтернет.

Раніше одна з послуг IP-телефонії називалася «Vega Phone», вона перейменована і тепер називається «IP-лінія Аванс».

### 2) Навіщо мені додаток Vega Phone?

**Додаток Vega Phone** дає можливість користуватися послугами IP-телефонії від Vega всюди, де є доступ до мережі Інтернет, не вимагає додаткового обладнання, завжди якісне надання голосу, підтримка адресної книги і історії дзвінків смартфона, підтримка декількох номерів, можливість одночасного використання зі звичайним телефоном.

### 3) Чим додаток Vega Phone відрізняється від додатку Zoiper?

Додаток Vega Phone розроблено спеціально для абонентів Vega. Більшість параметрів в Додатку вже заздалегідь налаштовано для максимально якісної роботи IP-телефонії від Vega. Відповідно, абоненту достатньо створити обліковий запис SIP для Додатку в Особистому кабінеті, встановити собі Додаток і ввести логін та пароль від Особистого кабінету.

### 4) Хто може скористатися додатком Vega Phone та що для цього потрібно?

Абонент Vega, існуючий користувач однієї з послуг IP-телефонії або бажаючий її підключити. Також, при активації послуги «IP-лінія Аванс» або додаткової послуги «IP-переадресація», абоненту відразу пропонують встановити собі Vega Phone, щоб за допомогою цього Додатку користуватися активованою послугою.

Потрібно мати активну послугу IP-телефонії (IP-лінія, IP-лінія Аванс, IP-Переадресація, тарифні плани «Розмовляй вільно», «Суперконнект» та інші, при наданні телефонії по IP технології), створити обліковий запис SIP для Додатку в Особистому кабінеті і встановити собі Додаток на мобільний пристрій або ПК.

### 5) На які пристрої можна встановити додаток Vega Phone та з якими операційними системами / платформами він сумісний?

На даний момент на Google Play Market доступний для встановлення Додаток під Android, в AppStore доступний Додаток під iOS (для iPhone), Додаток під Windows (для ПК та ноутбуків) доступний для встановлення з сайту Vega, Додаток під операційну систему macOS (для MacBook) та для Windows Phone будуть доступні найближчим часом.

Vega Phone можна встановити на смартфон, планшет, ПК та ноутбук. При встановленні Додатку потрібно звертати увагу на операційну систему, яка використовується на вашому пристрої.

### 6) Скільки коштує Vega Phone?

Сам додаток безкоштовний для користувачів, це інструмент для того, щоб можна було користуватися послугами IP-телефонії від Vega на мобільному пристрої, планшеті чи ПК.

### 7) Де взяти додаток Vega Phone? Як його встановити та налаштувати?

- Під **Android** – знайти та завантажити Додаток в Google Play Market (пошук за назвою **Vega Phone**).

- Під iOS (iPhone) - знайти та завантажити Додаток в AppStore (пошук за назвою **Vega Phone**).
- Для ПК та ноутбуків Додаток під **Windows** доступний для завантаження з сайту Vega.
- Для Додатків під **Windows Phone** и **macOS** інформація буде розміщена додатково.

Всі інструкції з налаштування доступні за посиланням:

[http://www.vegatele.com/ukr/for\\_office/instruction\\_vegaphone](http://www.vegatele.com/ukr/for_office/instruction_vegaphone)

**8) Чи можна скористатися додатком Vega Phone з обліковим записом SIP, виданим будь-яким іншим провайдером SIP-телефонії?**

Ні, додаток розроблено ексклюзивно для абонентів Vega, щоб вони могли користуватися послугами IP-телефонії від Vega. При цьому Інтернет може бути від будь-якого провайдера, який не обмежує можливості IP телефонії.

**9) Де взяти логін та пароль, які необхідні, щоб зайти в додаток?**

Логін та пароль для авторизації в Додатку – це логін та пароль до Особистого кабінету. В якості логіну рекомендуємо використовувати e-mail або номер особистого рахунку. Якщо ви забули пароль до Особистого кабінету, завжди є можливість його відновити (самостійно в Особистому кабінеті або через відділ обслуговування Vega).

**10) Де взяти SIP-логін та SIP-пароль, які запрошуються в Особистому кабінеті під час створення облікового запису для додатку Vega Phone?**

Це залежить від послуги, якою ви користуєтесь. Дивіться таблицю нижче.

Назва послуги	SIP-Логін	SIP-пароль
«IP-лінія аванс» (раніше «Vega Phone»)	Оскільки послуга замовляється та активується в режимі реального часу через Особистий кабінет, SIP-Логін видається в процесі активації послуги.  Після активації послуги SIP-Логін можна в будь-який час подивитись в особистому кабінеті на сторінці керування послугою IP лінія аванс.	Це пароль послуги. Тут можливі два варіанти: 1) Це стартовий пароль послуги, який ви згенерували за допомогою ключа чи вигадали в процесі активації послуги; 2) Якщо ви змінювали пароль в розділі Керування послугою, необхідно вказувати поточний актуальний пароль.  Якщо ви не пам'ятаєте поточний пароль послуги - змініть його в розділі Керування послугою Особистого кабінету через опцію «Змінити SIP пароль».

<p>Додаткова послуга «IP-переадресація» (раніше «Онлайн телефон»)</p>	<p>Оскільки замовлення та активація цієї додаткової послуги повністю автоматизовані, SIP-Логін видається в процесі активації послуги.</p> <p>Після активації послуги SIP-Логін можна в будь який час подивитися в Особистому кабінеті на сторінці керування послугою «IP-переадресація».</p>	<p>Це пароль послуги. Тут можливі два варіанти:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Це стартовий пароль послуги «IP-переадресації», який ви створили при активації послуги.</li> <li>2) Якщо ви змінювали пароль в розділі Керування послугою, необхідно вказувати поточний актуальний пароль.</li> </ol> <p>Якщо ви не пам'ятаєте поточний пароль послуги – змініть його в розділі Керування послугою Особистого кабінету через опцію «Змінити SIP пароль».</p>
<p>«IP лінія»</p>	<p>Для існуючих абонентів, за рідкісними винятками, SIP-Логін можна подивитися в Особистому кабінеті на сторінці Керування послугою. Клієнту SIP-Логін та SIP-пароль передаються при активації послуги, нові абоненти, як правило, отримують їх у вигляді повідомлення в Особистому кабінеті або інформації, надрукованої в наряді на включення.</p>	<p>Клієнту SIP-Логін та SIP-пароль передаються при активації послуги. Нові абоненти, як правило, отримують їх у вигляді повідомлення в Особистому кабінеті або інформації, надрукованої в наряді на включення.</p> <p>Якщо ви не пам'ятаєте поточний пароль послуги – змініть його в розділі Керування послугою Особистого кабінету через опцію «Змінити пароль».</p> <p><b>Важливо!</b> Якщо ви використовуєте VOIP шлюз, то, при зміні паролю до послуги в Особистому кабінеті, необхідно змінити пароль і на VOIP шлюзі, інакше він перестане працювати.</p>
<p>«Суперконнект»</p>	<p>Для існуючих абонентів, за рідкісними винятками, SIP-Логін можна подивитися в Особистому кабінеті на сторінці керування послугою.</p> <p>Клієнту SIP-Логін и SIP-пароль передаються при активації послуги. У нових абонентів це, як правило, відбувається у вигляді повідомлення в Особистому кабінеті.</p>	<p>Клієнту SIP-Логін та SIP-пароль передаються при активації послуги. Нові абоненти, як правило, отримують їх у вигляді повідомлення в Особистому кабінеті або інформації, надрукованої в наряді на включення.</p> <p>Якщо ви не пам'ятаєте поточний пароль послуги – змініть його в розділі</p>

		Управління послугою Особистого кабінету через опцію «Змінити пароль».
--	--	---

### **11) Як змінити обліковий запис в додатку Vega Phone?**

На прикладі Додатку під Android (для iOS & Windows Phone реалізовано аналогічно):

Зайдіть в розділ **Облікові записи** в **Налаштуваннях** Додатку довгим натисканням на поточний обліковий запис викличе діалогове вікно «Видалити аккаунт?», натисніть «ОК». Вийдіть з Vega Phone через Вихід в меню та знову відкрийте Додаток. Додаток запросить Логін та пароль. Введіть логін та пароль від іншого облікового запису.

Для Vega Phone на ПК (під Windows та macOS):

Зайдіть в розділ **Блокування і авторизація** в **Налаштуваннях** Додатку та приберіть всю інформацію з рядків **Ім'я користувача** та **Пароль**, зніміть галочки з опцій **Запам'ятати мене** та **Автоматична авторизація**.

Повністю вийдіть з Додатку (натисніть в області сповіщень на значок Vega Phone правою кнопкою миші та натисніть **Вийти**). Знову відкрийте Додаток та введіть логін та пароль від іншого облікового запису.

Вище описано алгоритм зміни облікового запису, а перемикання між обліковими записами при налаштованій мультиакаунтності відбувається по-іншому. Дивіться п.13.

### **12) Якщо я змінив пароль до послуги, чи потрібно мені щось змінювати для налаштувань Vega Phone?**

Так, вам необхідно буде в Особистому кабінеті відредагувати створений для Додатку обліковий запис SIP - відкрити цей запис, натиснувши на значок «редагувати»; у форму, що відкрилася, внести новий SIP пароль та ще раз його підтвердити. Якщо цього не зробити, то реєстрація в Додатку буде неуспішною.

### **13) У інструкції по Створенню облікового запису та активації програми Vega Phone написано, що Додаток підтримує мультиакаунтність. Що це таке?**

Якщо у вас на одному особовому рахунку є кілька послуг IP-телефонії або кілька номерів в рамках однієї послуги, ви можете користуватися всіма цими номерами через єдиний додаток Vega Phone. Вам на Vega Phone будуть приходити вхідні виклики з усіх номерів та ви зможете вибирати, з якого номера робити вихідний виклик. Як налаштувати цю можливість - дивіться в Розділі 1 інструкції по Створенню облікового запису та активації додатку Vega Phone.

### **14) Правила набору номерів при використанні Vega Phone.**

Щоб зателефонувати абоненту Vega, що також користується додатком Vega Phone, або зробити дзвінок по місту, досить набрати шести-сезначний номер (код міста не потрібно), наприклад, 5070000. Виклики на міжмісто і мобільні номери: 0 + код міста / код мобільного оператора + номер телефону (наприклад, 0501111111 - дзвінок мобільному абоненту на номер 0501111111), міжнародний виклик, за умови, що дзвінки на міжнародні напрямки Вам відкриті: 00 + код країни + код міста + номер телефону (наприклад, щоб зателефонувати до Мінська, необхідно набрати 00 - 375-17-1111111, де 375 - код країни, 17 - код Мінська, 1111111 - номер абонента).

### **15) У Особистому кабінеті в розділі Керування параметрами для додатку Vega Phone є параметр «тип транспорту» і можна вибрати TCP або UDP. На що вони впливають?**

Для Vega Phone на мобільних пристроях рекомендується використовувати тип транспорту TCP, оскільки він забезпечує гарний зв'язок при економній витраті батареї пристрою, але при цьому може впливати на якість голосу (залежить від оператора, що надає Інтернет).

Для Vega Phone на ПК / ноутбуку рекомендується використовувати тип транспорту UDP.

За умовчанням для Vega Phone обраний тип транспорту TCP. Змінити тип транспорту можна в розділі **Управління обліковими записами для додатку Vega Phone** (дивіться підрозділ Керування параметрами для додатку Vega Phone).

#### **16) Робота додатку у фоновому режимі, вхідні виклики у фоновому режимі - для мобільних пристроїв**

Для мобільних пристроїв під Android:

У розділі **Підключення** в Налаштуваннях Додатку є дві опції, які абонент може активувати на свій розсуд. Опція **Залишити у роботі** повинна бути активною при роботі в режимі UDP і необхідна для роботи фоновому режиму; **Працювати у фоновому режимі** - ця опція дозволяє Vega Phone працювати при вимкненому екрані пристрою. Якщо відключити цю функцію, Vega Phone припиняє роботу при блокуванні екрану і відновлює роботу при його розблокуванні. Обидві опції працюють при обраному типі транспорту UDP (дивіться також п.15).

Для мобільних пристроїв під iOS:

У розділі **Вхідні виклики** в Налаштуваннях є опція **Фоновий режим**, яку абонент може активувати / деактивувати на свій розсуд. Це підтримка вхідних викликів у фоновому режимі, опція працює тільки при обраному типі транспорту UDP (дивіться також п.15). Активація цієї опції значно скорочує термін служби батареї.

**Звертаємо увагу, що на пристроях з програмним забезпеченням, оновленим до iOS 11, у фоновому режимі на Додаток не будуть приходити вхідні виклики. Це пов'язано з тим, що, згідно з політикою Apple, ПЗ iOS починаючи з iOS 11 не підтримує механізм стандартної роботи VoIP додатків у фоні. Щоб обійти це обмеження, можна повернутися на попередню версію iOS вашого пристрою.**

#### **17) У мене не відправляються повідомлення (для iOS - чат) з Vega Phone**

Функціонал обміну повідомленнями (чату) знаходиться в розробці і поки що недоступний. Про реалізацію ми повідомимо додатково. Відображення статусів присутності (в мережі, зайнятий, на обіді і т.п.) буде реалізовано одночасно з функціоналом чату.