

การใช้งาน Call Forward บน IP Phone

ในยุคที่การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ การไม่พลาดสายสำคัญถือเป็นเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะในองค์กรที่ใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Phone) ฟีเจอร์ Call Forward หรือ การโอนสาย เป็นหนึ่งในฟังก์ชันที่มีประโยชน์มาก เพราะช่วยให้คุณสามารถโอนสายเรียกเข้าไปยังหมายเลขอื่นได้ โดยไม่จำเป็นต้องรับสายที่เครื่องโทรศัพท์ของตนเอง บทความนี้จะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ Call Forward บน IP Phone ตั้งแต่การตั้งค่าไปจนถึงการใช้งานในสถานการณ์ต่าง ๆ

Call Forward คืออะไร?

Call Forward คือฟีเจอร์ที่ช่วยให้คุณสามารถโอนสายเรียกเข้าไปยังหมายเลขอื่นได้ทันทีหรือภายหลังเงื่อนไขบางอย่าง เช่น เมื่อคุณไม่ว่างรับสาย, ไม่สามารถรับสายได้, หรือต้องการให้สายเรียกเข้าไปยังหมายเลขอื่นโดยอัตโนมัติ โดยทั่วไป Call Forward บน IP Phone แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1. Call Forward แบบทันที (Immediate Call Forward)

สายจะถูกโอนทันทีที่เรียกเข้ามา โดยไม่ต้องรอให้เครื่องโทรศัพท์ของคุณดังขึ้น เหมาะสำหรับกรณีที่คุณไม่อยู่ที่โต๊ะทำงานและต้องการให้สายเรียกเข้าไปยังหมายเลขอื่น เช่น โทรศัพท์มือถือ

2. Call Forward แบบเงื่อนไข (Conditional Call Forward)

สายจะถูกโอนเมื่อมีเงื่อนไขเฉพาะ เช่น ไม่รับสายภายในจำนวนครั้งที่กำหนด, เครื่องไม่ว่าง, หรือเครื่องไม่สามารถใช้งานได้เหมาะสำหรับกรณีที่คุณอาจไม่สะดวกรับสายในบางสถานการณ์

ประโยชน์ของ Call Forward

1. ไม่พลาดสายสำคัญ เมื่อคุณไม่อยู่ที่โต๊ะทำงานหรือไม่สะดวกรับสาย สายเรียกเข้าจะถูกโอนไปยังหมายเลขที่คุณกำหนด
2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยให้คุณสามารถรับสายได้แม้อยู่ในที่ห่างไกลหรือกำลังเดินทาง
3. ลดความยุ่งยาก ไม่จำเป็นต้องแจ้งให้คนอื่นรับสายแทนคุณ เพราะระบบจะโอนสายให้อัตโนมัติ



ฟังก์ชันการ Call Forwarding

การส่งต่อสาย (Call Forwarding) เป็นฟังก์ชันที่ช่วยให้ผู้ใช้โทรศัพท์สามารถกำหนดให้สายเรียกเข้าถูกส่งต่อไปยังหมายเลขอื่นได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ไม่พลาดการติดต่อสำคัญเมื่อไม่สามารถรับสายได้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การส่งต่อสายมีหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ส่งต่อสายทั้งหมด (Forward All)

การตั้งค่านี้จะทำให้สายเรียกเข้าทั้งหมดถูกส่งต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์อื่นโดยอัตโนมัติ โดยไม่มีการเรียกเข้าไปยังเครื่องของผู้ใช้เลย วิธีนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่อยู่ในสถานที่หรือไม่สามารถรับสายได้เป็นเวลานาน และต้องการให้สายทั้งหมดถูกส่งต่อไปยังหมายเลขอื่น เช่น ผู้ช่วยหรือเพื่อนร่วมงาน

2. ส่งต่อเมื่อไม่รับสาย (Forward If Unanswered)

สายเรียกเข้าที่ไม่ได้รับการตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด (เช่น 20 วินาที) จะถูกส่งต่อไปยังหมายเลขที่ผู้ใช้ตั้งค่าไว้ วิธีนี้เหมาะสำหรับกรณีที่ผู้ใช้ไม่สะดวกรับสายในขณะนั้น แต่ยังคงต้องการตรวจสอบสายเรียกเข้าด้วยตนเองก่อนที่จะส่งต่อ

3. ส่งต่อเมื่อไม่สามารถเข้าถึงได้ (Forward If Busy)

หากหมายเลขที่โทรเข้าไปกำลังใช้งานอยู่ (เช่น กำลังพูดสายอื่น) สายเรียกเข้าจะถูกส่งต่อไปยังหมายเลขอื่นที่กำหนดไว้ล่วงหน้า วิธีนี้ช่วยป้องกันการพลาดสายเรียกเข้าในกรณีที่ผู้ใช้กำลังพูดโทรศัพท์อยู่

4. ส่งต่อเมื่อโทรศัพท์ปิดหรือไม่ใช้งาน (Forward If Off)

เมื่อโทรศัพท์อยู่ในสถานะปิดเครื่องหรือไม่สามารถใช้งานได้ (เช่น ไม่มีสัญญาณ) สายเรียกเข้าจะถูกส่งต่อไปยังหมายเลขอื่นโดยอัตโนมัติ วิธีนี้ช่วยให้ผู้ใช้ยังคงรับสายสำคัญได้ แม้จะไม่สามารถเปิดเครื่องหรืออยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณ

สรุป

การส่งต่อสายเป็นฟังก์ชันที่มีประโยชน์อย่างมาก สำหรับผู้ที่ต้องการความยืดหยุ่นในการรับสายเรียกเข้า โดยแต่ละประเภทของการส่งต่อสายมีจุดประสงค์และวิธีการใช้งานที่แตกต่างกัน ผู้ใช้สามารถเลือกตั้งค่าให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของตนเองได้ เพื่อให้ไม่พลาดการติดต่อสำคัญในทุกสถานการณ์



วิธีการตั้งค่า Call Forward บนอุปกรณ์ IP Phone

1. ตั้งค่าผ่านตัวเครื่อง IP Phone

Yealink IP Phone

1. กดปุ่ม Menu บนเครื่องโทรศัพท์
2. ใช้ปุ่มลูกศร ขึ้น/ลง เพื่อเลือก Call Features แล้วกด OK
3. เลือก Call Forward แล้วกด OK
4. เลือกประเภทการโอนสาย เช่น Always Forward แล้วกด OK
5. เปลี่ยนค่า Enable เป็น On
6. ป้อนหมายเลขปลายทางที่ต้องการให้โอนสายไป
7. กด Save เพื่อบันทึกการตั้งค่า



Grandstream IP Phone

1. ตั้งค่า Call Forward แบบทันที (Immediate Call Forward)

- ขั้นตอนที่ 1: กดปุ่ม Menu บนเครื่องโทรศัพท์
- ขั้นตอนที่ 2: ใช้ปุ่มลูกศรเพื่อเลื่อนไปที่ Call Forward แล้วกด OK
- ขั้นตอนที่ 3: เลือกประเภทการโอนสาย เช่น Always Forward แล้วกด OK
- ขั้นตอนที่ 4: ป้อนหมายเลขที่คุณต้องการโอนสายไปยัง (เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือหมายเลขภายในอื่น ๆ)
- ขั้นตอนที่ 5: กด Save หรือ Confirm เพื่อบันทึกการตั้งค่า

