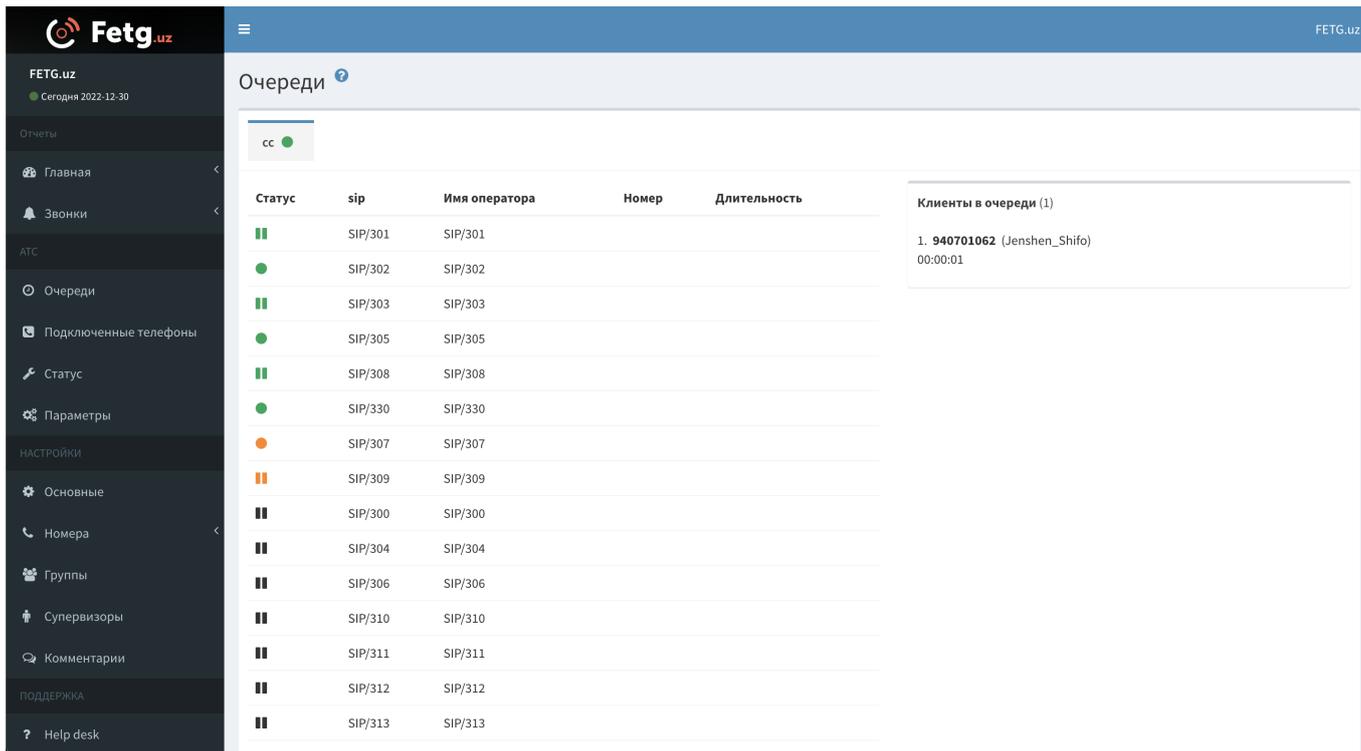


«АТС. Очереди»

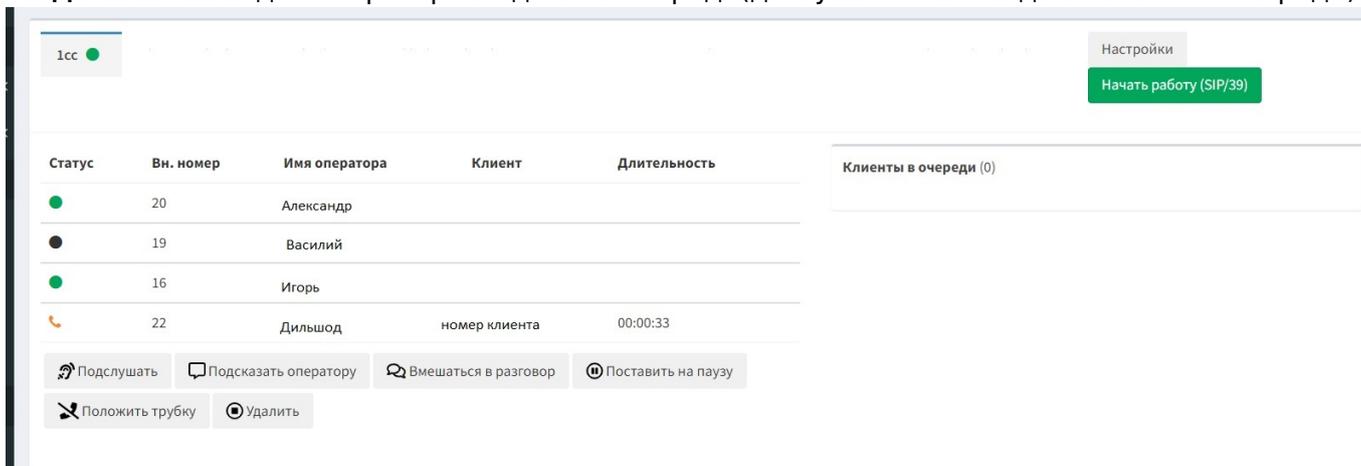
Данный отчет отображает информацию о звонках и агентах в каждой из очередей на вашей АТС.



На скриншоте показан доступный функционал **только супервайзерам**

Функции доступные **во время активного разговора**(слева на право) :

- 1.Подслушать** (поступает звонок на внутренний номер супервайзера) , далее супервайзер слышит диалог, но супервайзера никто не слышит.
- 2.Подсказать оператору** (поступает звонок на внутренний номер супервайзера) - супервайзер слышит диалог, может подсказать оператору, клиент не слышит супервайзера.
- 3.Вмешаться в разговор** (поступает звонок на внутренний номер супервайзера) - супервайзер вмешивается в разговор - супервайзера слышит и оператор и клиент.
- 4.Поставить на паузу** - приостанавливает поступление звонков оператору, не сбрасывает текущий диалог.
- 5.Положить трубку** - обрывает разговор клиента с оператором.
- 6.Удалить** - выводит оператора из данной очереди(доступно только в динамической очереди).



Для операторов доступен функционал

- 1. начать работу** - означает вход в данную очередь.
- 2. пауза** - приостановить получение звонков из данной очереди.

From:

<https://wiki.fetg.uz/> - Система статистики call центров на IP-АТС
Asterisk (FreePBX)

Permanent link:

<https://wiki.fetg.uz/doku.php?id=faq:pbxrealtime>

Last update: **2023/05/15 12:19**

