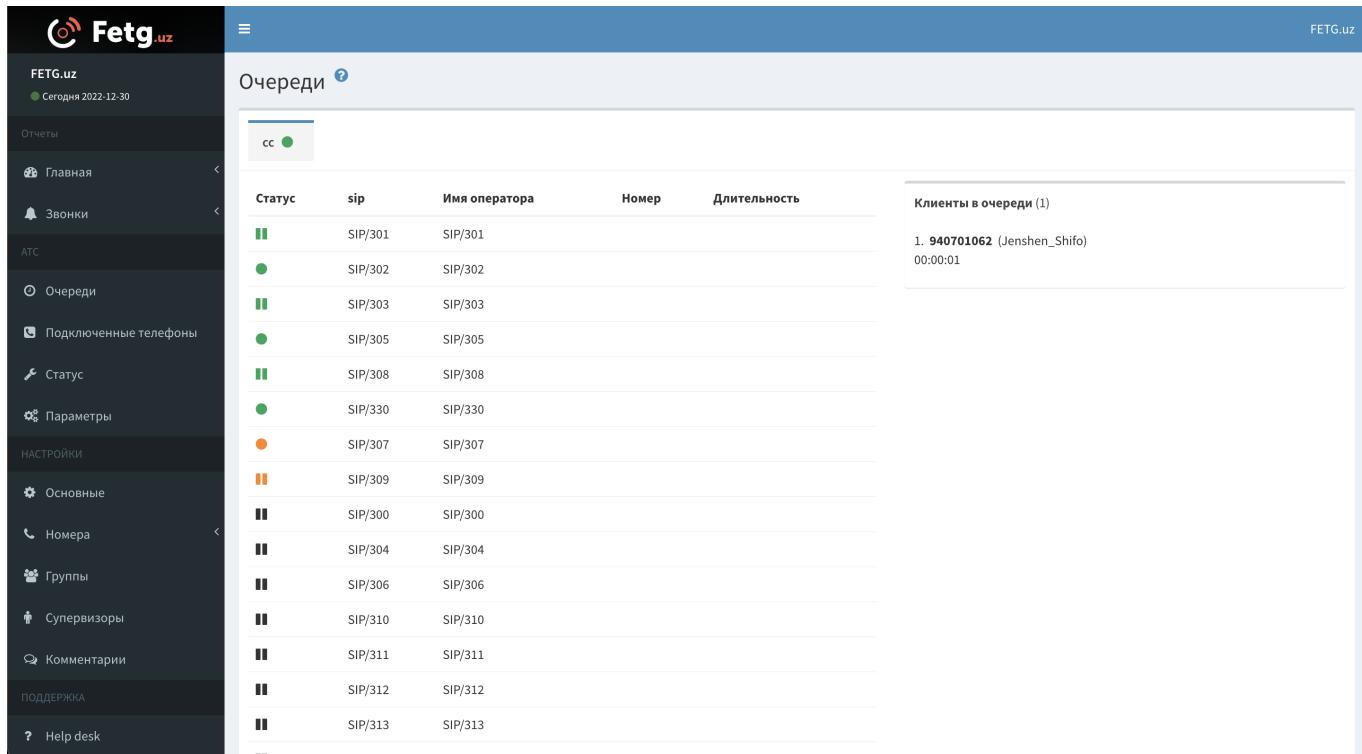


## «АТС. Очереди»

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



The screenshot shows the FETG.uz web interface with the 'Queues' report selected. The left sidebar contains navigation links for reports, main page, calls, ATC, queues, connected phones, status, parameters, settings, main, numbers, groups, supervisors, comments, support, and help desk. The main content area is titled 'Очереди' (Queues) and shows a table for the 'cc' queue. The columns are: Статус (Status), sip (sip), Имя оператора (Operator Name), Номер (Number), and Длительность (Duration). The table lists 15 entries, each with a green dot icon indicating an active call. To the right of the table, a sidebar titled 'Клиенты в очереди (1)' (Clients in queue (1)) shows one client: '940701062 (Jenshen\_Shifo) 00:00:01'.

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.

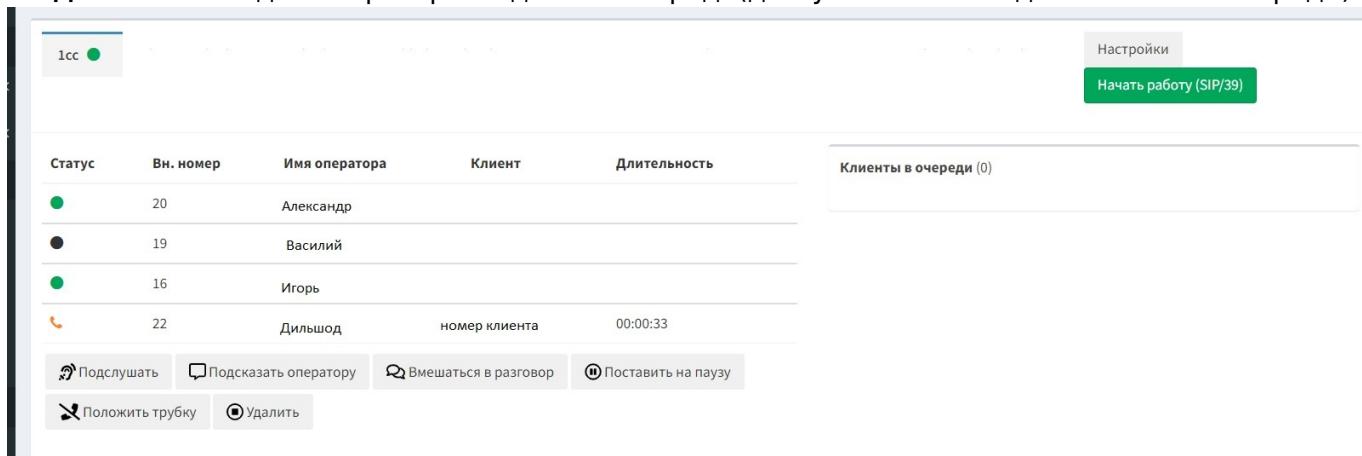
**2.Подсказать оператору** (поступает звонок на внутренний номер супервайзера) - супервайзер слышит диалог, может подсказать оператору, клиент не слышит супервайзера.

**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).



This screenshot shows the same 'Queues' report interface as the previous one, but with additional buttons at the bottom for managing calls: 'Подслушать' (Listen), 'Подсказать оператору' (Tell operator), 'Вмешаться в разговор' (Intervene in conversation), 'Поставить на паузу' (Put on hold), 'Положить трубку' (Hang up), and 'Удалить' (Delete).

На скриншоте показан доступный функционал **только супервайзерам**

Функции доступные **во время ожидания вызова**(слева на право) :

Для того чтобы эта информация появилась в системе статистики, на АТС нужно установить...

**Установка и настройка asterestk to be continued...**

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.fetg.uz/doku.php?id=faq:pbxrealtime&rev=1682577248>

Last update: **2023/04/27 11:34**

