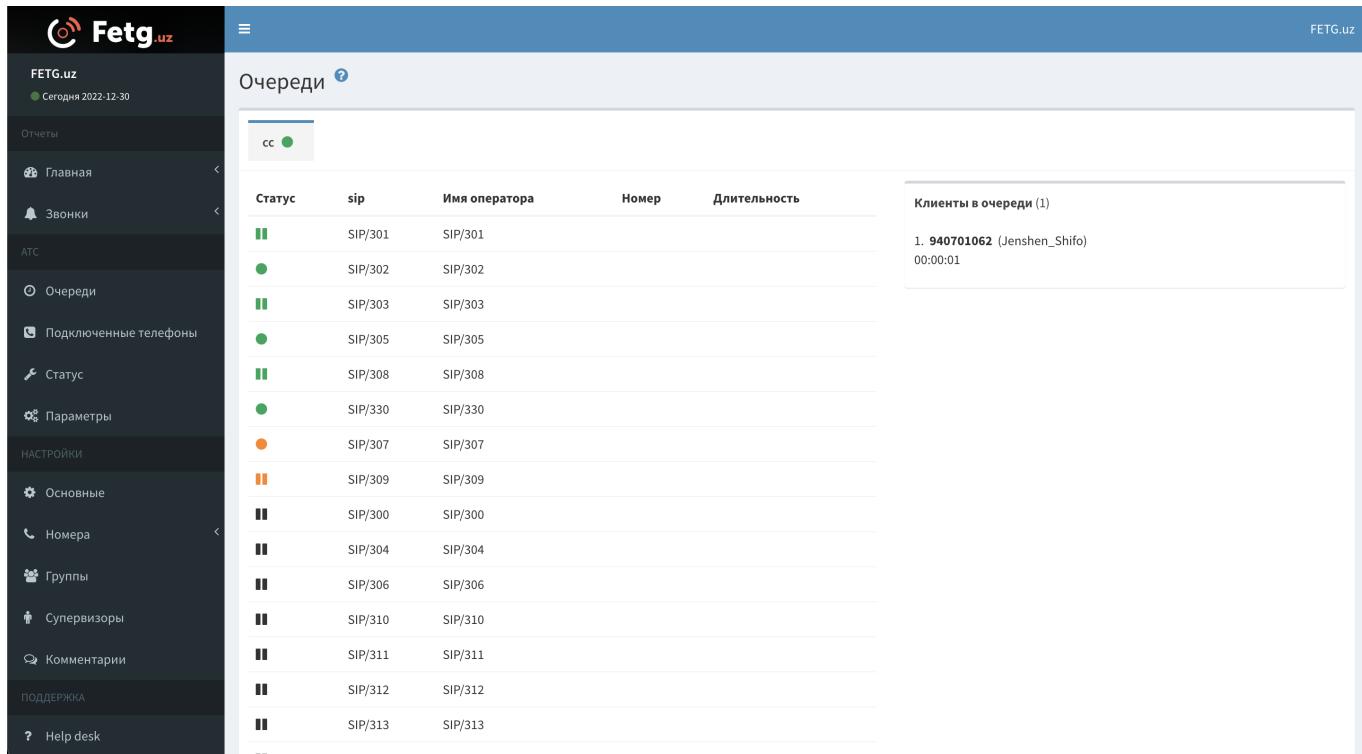


## «АТС. Очереди»

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

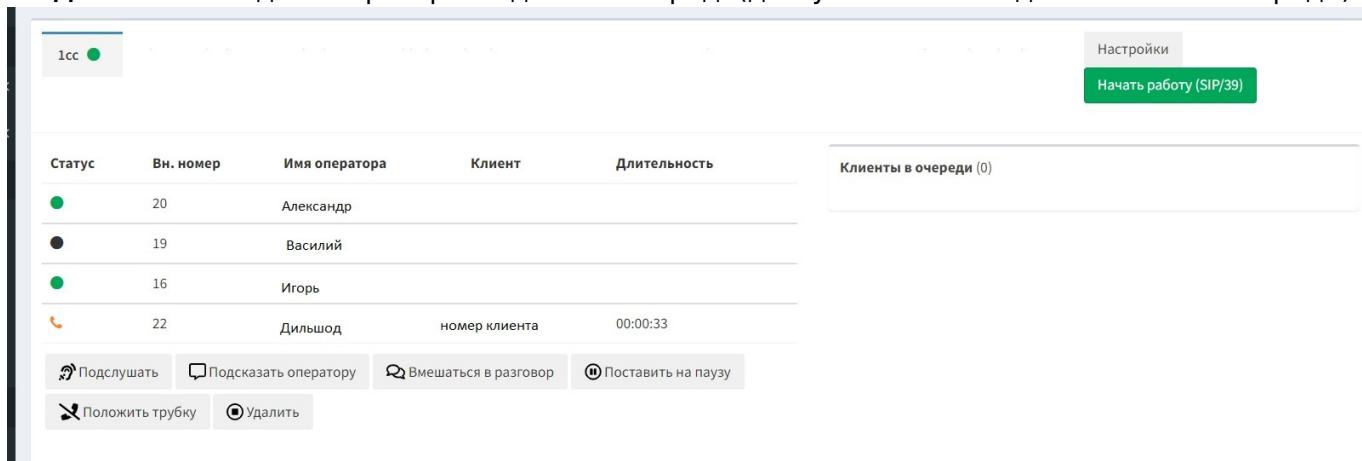


The screenshot shows the FETG.uz interface with the 'Queues' report selected. The main area displays a table of calls in the 'cc' queue. The columns are: Статус (Status), sip (sip), Имя оператора (Operator Name), Номер (Number), and Длительность (Duration). The table lists 15 calls, each with a unique SIP identifier and duration. To the right of the table, a sidebar shows 'Клиенты в очереди (1)' with one client listed: '940701062 (Jenshen\_Shifo) 00:00:01'.

На скриншоте показан доступный функционал **только супервайзерам**

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

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



The screenshot shows the 'Queues' report interface with the 'cc' queue selected. The main area displays a table of calls. The columns are: Статус (Status), Вн. номер (External Number), Имя оператора (Operator Name), Клиент (Client), and Длительность (Duration). The table lists 5 calls. To the right of the table, a sidebar shows 'Клиенты в очереди (0)'. Below the table are several control buttons: 'Подслушать', 'Подсказать оператору', 'Вмешаться в разговор', 'Поставить на паузу', 'Положить трубку', and 'Удалить'. A green button 'Начать работу (SIP/39)' is also visible.

На скриншоте показан доступный функционал **только супервайзерам**

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

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=1684134995>

Last update: **2023/05/15 08:16**

