

Front Operator Panel 2 (پنل اپراتور پیشرفته ۲)

یک ابزار مدیریت و مانیتورینگ تماس برای سیستم‌های تلفنی مبتنی بر Asterisk است. این ماژول به اپراتورها و مدیران سیستم این امکان را می‌دهد که تماس‌ها را در لحظه کنترل و مدیریت کنند.

نصب FOP2

- پیش‌نیازهای نصب:

قبل از نصب FOP2، از آماده بودن شرایط زیر اطمینان حاصل کنید:

سیستم عامل: توزیع های لینوکس

نرم‌افزار مورد نیاز: Apache, MySQL, PHP, Asterisk

فضای دیسک: حداقل ۱ گیگابایت

حافظه RAM: حداقل ۵۱۲ مگابایت

- دستورالعمل‌های نصب:

برای نصب FOP2، مراحل زیر را دنبال کنید:

در سیستم Ubuntu/Debian، دستور زیر را برای نصب اجرا کنید:

```
cd /usr/src/
```

```
wget -O - http://download.fop2.com/install_fop2.sh | bash
```

FOP2 دارای دو بخش اصلی است:

- پنل ادمین (Admin Panel)
- پنل اپراتوری (Operator Panel)

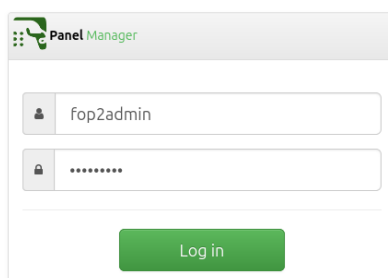
پنل ادمین (Admin Panel)

- با استفاده از نام کاربری و رمز عبور پیش فرض وارد سیستم شوید.

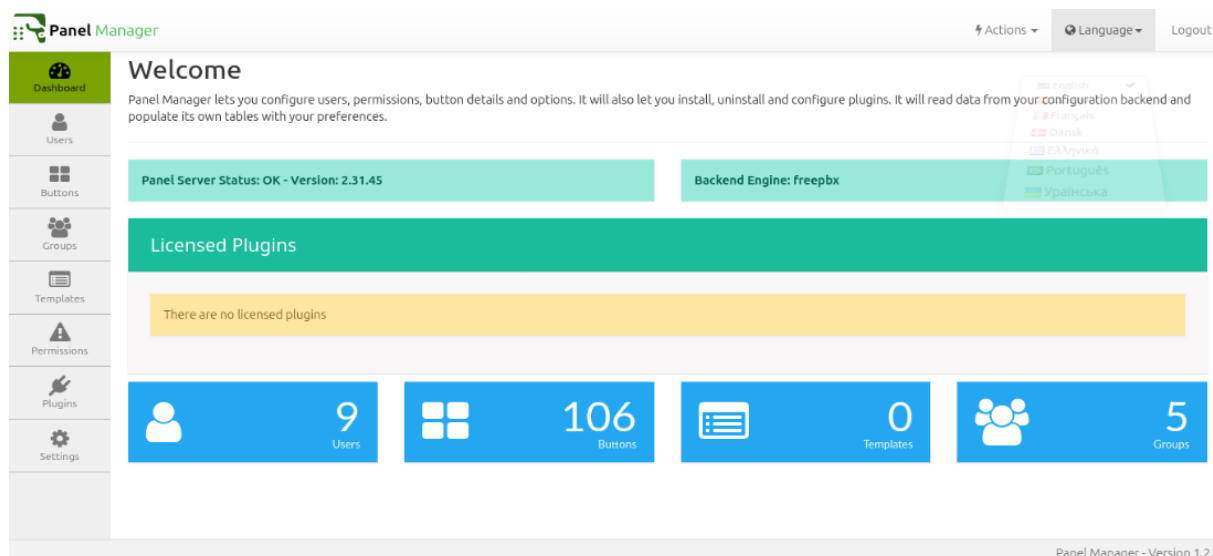
http://your-server-ip/fop2/admin

Username: fop2admin

Password: fop2admin



- نمای داشبورد ادمین:



- مدیریت کاربران (User Management):

- ایجاد، حذف و ویرایش کاربران
- تنظیم سطح دسترسی هر کاربر
- اختصاص داخلی‌ها به کاربران خاص

- مدیریت گروه‌ها و داخلی‌ها (Extensions & Groups):

- تعریف داخلی‌ها و گروه‌بندی کاربران
- تنظیم محدودیت‌ها و دسترسی‌های اختصاصی برای گروه‌ها

- مدیریت دکمه‌ها (Buttons Settings):

- اختصاص اپراتورها به صف‌های خاص
- تعیین اولویت برای هر اپراتور در صف

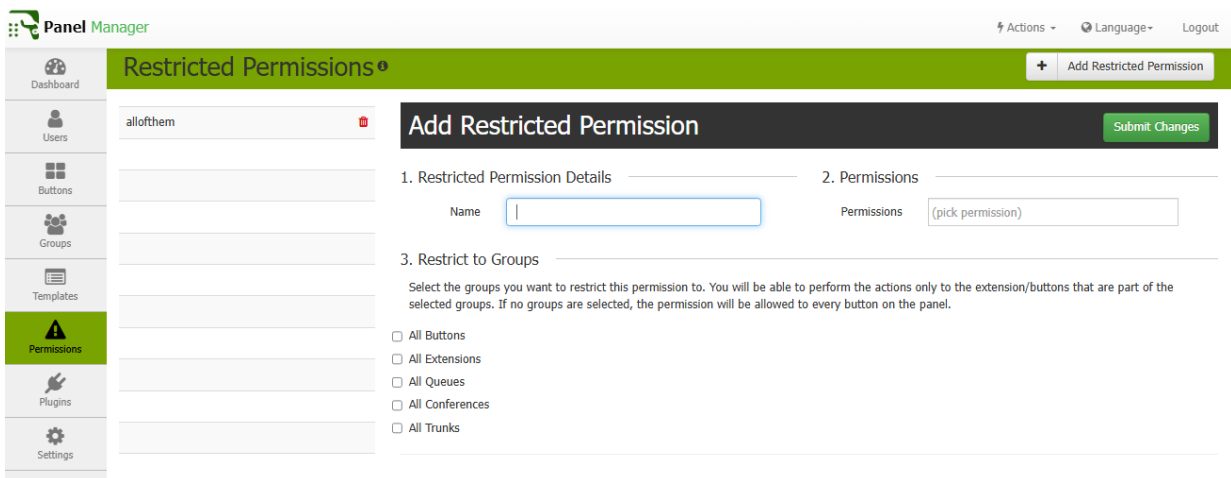


The screenshot shows the 'Queues' management interface in Panel Manager. It features a sidebar with navigation options: Dashboard, Users, Buttons, Groups, Templates, Permissions, Plugins, and Settings. The main content area displays a table of queues with columns for ID, Label, Mailbox, Group, and Enabled status. Each row includes a 'Yes' button to toggle the 'Enabled' status.

ID	Label	Mailbox	Group	Enabled
751	751			Yes
752	752			Yes
756	756			Yes
757	757			Yes
755	755			Yes
754	754			Yes

Panel Manager - Version 1.2.4

- مدیریت دسترسی ها و ساخت قالب برای دسترسی ها:
- ایجاد قالب های خاص برای دسترسی های مختلف
- تعیین سطح دسترسی



The screenshot shows the 'Restricted Permissions' configuration page. It includes a sidebar with navigation options: Dashboard, Users, Buttons, Groups, Templates, Permissions, Plugins, and Settings. The main content area is titled 'Add Restricted Permission' and contains a form with three sections:

- 1. Restricted Permission Details:** Includes a 'Name' input field.
- 2. Permissions:** Includes a 'Permissions' dropdown menu with the text '(pick permission)'.
- 3. Restrict to Groups:** Includes a text box for selecting groups and a list of checkboxes:
 - All Buttons
 - All Extensions
 - All Queues
 - All Conferences
 - All Trunks

Additional elements include a 'Submit Changes' button and a '+ Add Restricted Permission' button in the top right corner.

- مدیریت پلاگین ها و افزونه ها:
- نصب و فعال سازی افزونه های کاربردی
- مدیریت تنظیمات مربوط به افزونه های مختلف

Panel Manager Actions Language Logout

Plugins

Online Repository - Available Plugins

Price	Name	Installed Version	Available Version	Globally Enabled	
Free	Agents Paused Counter	-	1.0.3	<input type="checkbox"/>	Install
Shows the number of agents paused/ready available on visible queues, with the option to prevent further pause actions when a certain threshold is reached.					
Free	Agents Ready Counter	-	1.0.0	<input type="checkbox"/>	Install
Shows the number of agents ready to take calls (not paused) in all visible queues.					
Free	Alert notifications in FOP2	-	1.0.0	<input checked="" type="checkbox"/>	Install
This plugin will intercept specially crafted AMI UserEvents and will show an Alert on the destination/recipients based on that event data. UserEvent must have a "Family: alert" header, and Value with format alerttext^type&duration					
Free	Anonymize Trunk Name	-	1.0.1	<input type="checkbox"/>	Install
This plugin will remove the trunk channel names and show only the technology.					

Panel Manager - Version 1.2.4

- تنظیمات کلی نرم افزار:

- فعالسازی/غیر فعال کردن بخش های مختلف نرم افزار
- تنظیمات بخش های مختلف نرم افزار

Panel Manager Actions Language Logout

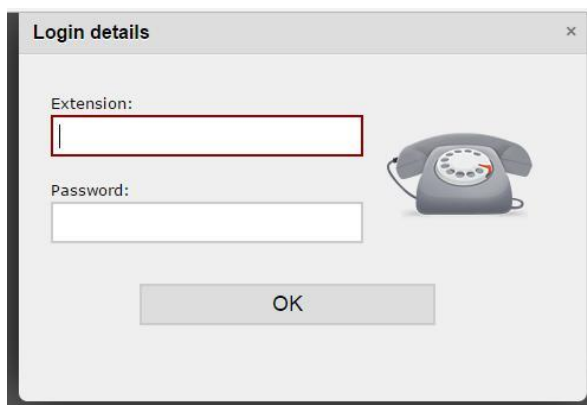
Settings

consoleDebug	No
desktopNotify	Yes
dialPrefix	
disablePresence	No
disablePresenceOther	No
disableQueueFilter	No
disableVoicemail	No
disableWebSocket	No
displayQueue	Full
dynamicLineDisplay	No
enableDragTransfer	Yes
hideUnregistered	No
language	English

پنل اپراتوری (Operator Panel)

۱. وارد به داشبورد اپراتوری: برای دسترسی به برنامه، آدرس زیر را در مرورگر خود وارد کنید.

<http://your-server-ip/fop2>



از شماره داخلی به عنوان نام کاربری خود استفاده کنید، رمز عبور توسط ادمین ارائه می شود.

به عنوان مثال:

- داخلی: 4012
- رمز عبور: *****

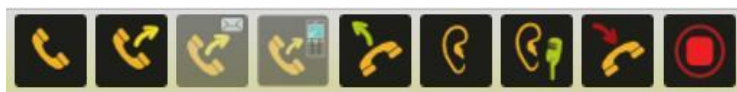
۲. پنل اصلی: پس از اینکه با موفقیت وارد سیستم شدید، پنجره پنل مانند تصویر زیر ظاهر می شود.



۱-۲. نوار ابزار: در بالای پنل یک نوار ابزار قرار دارد. از اینجا شما اکثر اقداماتی را که می توان با FOP2 انجام داد، خواهیددید.



۲-۲. نوار اکشن: دکمه هایی را نشان می دهد که اقداماتی را که باید برای تماس های فعال انجام شود را نشان می دهد.



توجه: نسبت به مجوزهایی که کاربر دارد، ممکن است دکمه های متفاوتی در دسترس باشد. برای استفاده از دکمه ها موارد زیر را انجام دهید:
در این قسمت، دکمه هایی برای مدیریت تماس های فعال دیده می شود. بسته به سطح دسترسی، برخی دکمه ها قابل مشاهده خواهند بود.
مراحل استفاده از این دکمه ها:

- روی شماره داخلی مقصد کلیک کنید (مثلاً ۴۷۹۱).
- شماره انتخاب شده با یک حاشیه آبی مشخص می شود.
- حالا می توانید از دکمه های عملیاتی استفاده کنید:

برای برقراری تماس	تماس (Dial) ←	
انتقال تماس	انتقال (Transfer) ←	
گرفتن تماس های دیگر	جذب تماس (Pickup Call) ←	
گوش دادن به تماس	شنود (Listen) ←	
بستن تماس	قطع تماس (Hangup) ←	
ضبط مکالمه	ضبط (Record) ←	

۲-۳. باکس فیلتر: برای جستجو یا فیلتر کردن



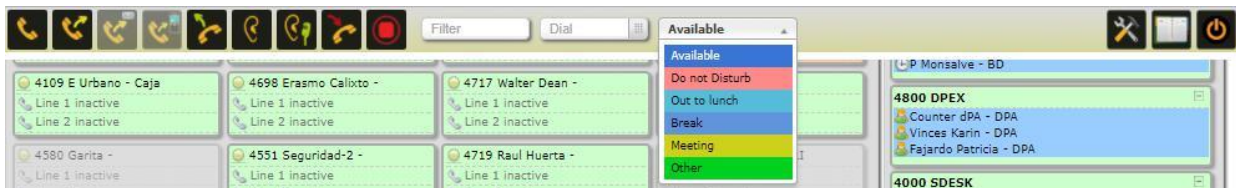
۲-۴. Dial باکس: این کادر برای تماس یا انتقال تماس استفاده می‌شود.



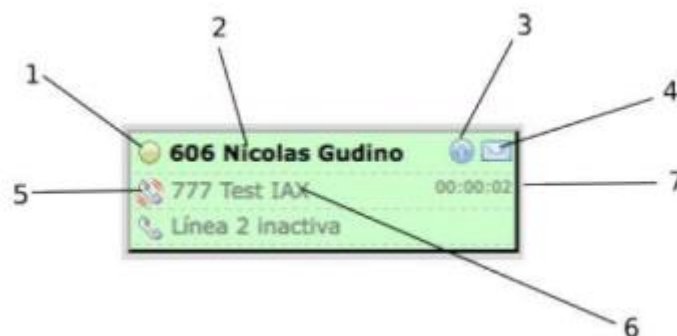
- برای تماس، شماره موردنظر را تایپ کرده و **Enter** بزنید.
- برای انتقال تماس در حین مکالمه، شماره مقصد را وارد کنید و **Enter** بزنید.
- هنگامی که در حال تماس فعال هستید، می‌توانید ابتدا * و سپس شماره مقصد را تایپ کنید و **ENTER** کنید تا انتقال تماس فعلی به آن شماره آغاز شود.

۲-۵. وضعیت حضور (**Presence Status**): این قابلیت به دیگر کاربران نشان می‌دهد که شما در دسترس هستید یا نه. رنگ دکمه وضعیت را نشان می‌دهد.

- سبز: در دسترس
- قرمز: مشغول
- سفارشی: می‌توان متن دلخواهی برای وضعیت خود تنظیم کرد.



۳. باکس داخلی:



- رنگ سبز: زمانی شماره داخلی آنلاین و در دسترس باشد.
- رنگ نارنجی: زمانی که تماسی در حال انجام است.

۱. آیکون: این نماد وضعیت حضور داخلی در سیستم را نشان می دهد. دایره سبز به این معنی است که داخلی مورد نظر در حال تماس نیست. دایره قرمز نشان می دهد که داخلی مورد نظر مشغول یا در حال تماس است. با کلیک بر روی این آیکون، یک منوی ظاهر می شود، در صورت داشتن مجوزهای لازم میتوانید اقداماتی مانند قطع تماس و... را انتخاب و اعمال کنید.

۲. عنوان: این بخش شامل عنوانی جهت شناسایی داخلی است. در این قسمت ابتدا شماره داخلی و عنوان داخلی مورد نظر نمایش داده می شود که به عنوان مثال میتواند نام شخص یا بخش مربوطه باشد.

۳. نماد اطلاعات: نشان می دهد که داخلی در حالت انتظار (Pause) است.

۴. نماد پیام صوتی: اگر پیام صوتی وجود داشته باشد، آیکون پاکت نامه ظاهر می شود.

۵. وضعیت تماس: اگر خط در حال زنگ خوردن، مکالمه یا در حال انتظار باشد، نشان داده می شود.

۶. شناسه تماس گیرنده (Caller ID): در صورت موجود بودن، نام و شماره تماس گیرنده نمایش داده می شود.

۷. تایمر تماس: مدت زمان تماس را نشان می دهد.

۴. انجام عملیات (Actions):

نکات کلیدی برای اجرای عملیات مختلف:

- دکمه ها را می توان انتخاب یا لغو انتخاب کرد.
 - اگر دکمه ای انتخاب شود، حاشیه آبی خواهد داشت.
 - دکمه های نوار ابزار برای اجرا نیاز به انتخاب یک داخلی دارند.
 - بعضی عملیات فقط روی خط فعال داخلی کار می کنند.
- انتقال تماس: هنگام مکالمه، داخلی مقصد را انتخاب کنید، سپس دکمه انتقال را بزنید.
ضبط تماس: داخلی مورد نظر را انتخاب کرده و روی دکمه ضبط کلیک کنید.

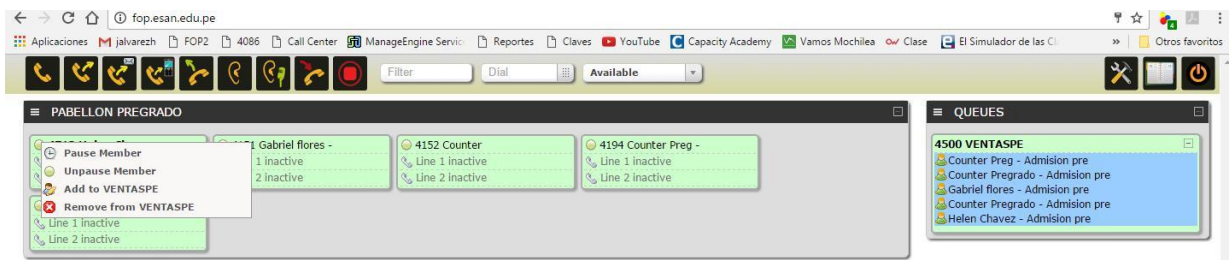
۴-۱. منوی فرعی اقدامات (Action Submenu)

از نسخه FOP2 2.10، می توان روی آیکون وضعیت داخلی ها کلیک کرد تا گزینه های بیشتری مانند:

- اضافه یا حذف کردن اعضای صف
- گذاشتن داخلی روی حالت انتظار
- مدیریت اعضای صف تماس‌ها دیده شوند.

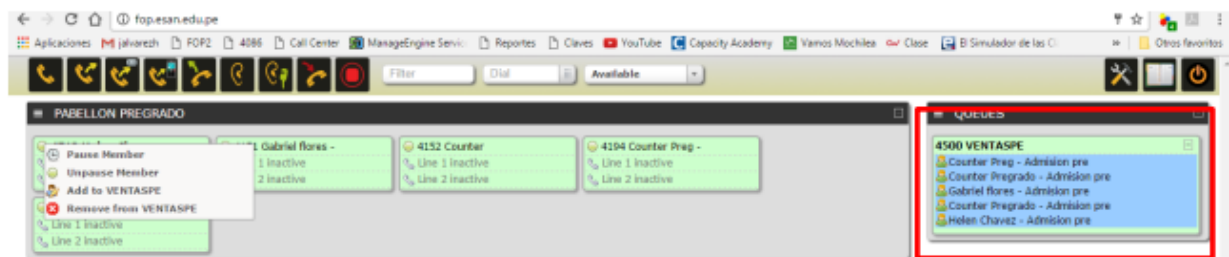
۲-۴. اقدامات داخلی‌ها - Extension Actions

می‌توانید اعضای صف را به حالت انتظار ببرید (Pause) یا آن‌ها را دوباره فعال کنید (Resume). امکان اضافه یا حذف کردن داخلی‌ها از صف‌های تماس وجود دارد. اگر مجوز داشته باشید، می‌توانید تماس‌های صف را بردارید (Pickup Call). مدیران صف می‌توانند اعضا را مدیریت کنند (حذف، توقف یا بازگرداندن وضعیت آن‌ها).



۵. صف: دکمه‌های صف تماس (Queue Buttons) شامل اطلاعات زیر هستند:

- نام صف
- لیست اعضای صف همراه با آیکون وضعیت هر یک از آن‌ها
- لیست تماس‌های در انتظار همراه با شماره تماس و مدت انتظار



نماد وضعیت برای اعضای صف می‌تواند:

-  = ready (listo)
-  = busy (ocupado)
-  = unavailable / invalid (no disponible)
-  = paused (pausado)

۵-۱. دریافت تماس های صف

در این بخش، تماس هایی که هنوز توسط اعضای صف پاسخ داده نشده اند، نمایش داده می شوند.

- این تماس ها در کادر قرمز مشخص شده اند.
- تا زمانی که یکی از عوامل صف آزاد شود، تماس در انتظار باقی خواهد ماند.
- مدیران می توانند با کلیک بر روی شماره تماس ورودی، آن را به صورت دستی دریافت کنند.

