## 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 پیشفرض وارد سیستم شوید.

http://your-server-ip/fop2/admin Username: fop2admin Password: fop2admin

		Panel Manager		
		<ul> <li>fop2admin</li> <li></li> </ul>		
		Log in		
Panel Ma	anager		ين:	<ul> <li>نمای داشبورد ادم</li> <li>*Actions - Language Logout</li> </ul>
Dashboard Users	Welcome Panel Manager lets you configure users, permis populate its own tables with your preferences.	sions, button details and options. It will also let you	install, uninstall and configure plugins. It will	read data from your form the form that and the form your form that the f
Buttons	Panel Server Status: OK - Version: 2.31.45		Backend Engine: freepbx	Português Ypaihcexa
Groups	Licensed Plugins			
Templates Permissions	There are no licensed plugins			
Plugins	<b>2 9</b> Users	<b>106</b> Buttors	E O Templates	Croups
Settings				

- مدیریت کاربران (User Management):
  - ایجاد، حذف و ویرایش کاربران
  - تنظیم سطح دسترسی هر کاربر
  - اختصاص داخلیها به کاربران خاص

ahboard	Users <b>●</b>				+ Add Use
<b>L</b> Jsers	user	م Add U	ser		III Françair III Dansk Submit Change
uttons		1. Login Det	ails	2. Permissions	Português Ураїнська to grant to the user.
roups		Secret	Secret	(pick permission)	5
nplates		Template	(pick template) 👻		
issions		3. Groups		4. Plugins	
<b>i</b> gins		Select the gro groups are se	ups you want the user to see in the panel. If no lected the user will be able to see all buttons.	Select the plugins you want to	load for this user.
<b>Č</b>		(pick group)		Panet Manager Autoconfigure	

- مديريت گروهها و داخليها (Extensions & Groups):
  - تعریف داخلیها و گروهبندی کاربران

عیان ار ت

تنظیم محدودیتها و دسترسیهای اختصاصی برای گروهها

Panel Ma	inager	∱ Actions マ	Q Language → Logout
Dashboard	Groups		+ Add Group
Users	All Buttons	Add Group	Submit Changes
	All Extensions		
Buttons	All Queues	1. Group Details	
: <u>.</u> :	All Conferences	Name	
Groups	All Trunks	2 Included Buttons	
Templates		Select the buttons you want to include in this group.	
٨		Extensions Check All	

- مديريت دكمه ها (Buttons Settings):
  - اختصاص اپراتورها به صفهای خاص
  - تعیین اولویت برای هر اپراتور در صف

Panel Ma	anager			🕈 Actions 👻	
Dashboard	Queues				
Users	751	Label 751	Mailbox	Group	Enabled Ves
Buttons	752	Label 752	Mailbox	Group	Enabled Yes
Groups	756	Label 756	Mailbox	Group	Enabled Yes
Permissions	757	Label 757	Mailbox	Group	Enabled Yes
Plugins Settings	755	Label 755	Mailbox	Group	Enabled Yes
	754	Label 754	Mailbox	Group	Enabled Yes
					Panel Manager - Version 1.2.4

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

Panel Ma	anager	∱ Actions + 📿 Language+ Logout
Dashboard	Restricted Permissions	Add Restricted Permission
Users	allofthem 💼	Add Restricted Permission Submit Changes
Buttons		1. Restricted Permission Details 2. Permissions
Groups		Name Permissions (pick permission)
Templates		<ol> <li>Restrict to Groups</li> <li>Select the groups you want to restrict this permission to. You will be able to perform the actions only to the extension/buttons that are part of the selected groups. If no groups are selected, the permission will be allowed to every button on the panel.</li> </ol>
Permissions		All Buttons     Il Extensions
Plugins		All Queues     All Conferences
Settings		Ali Trunks

- مدیریت پلاگینها و افزونهها:
- نصب و فعالسازی افزونههای کاربردی
- مدیریت تنظیمات مربوط به افزونههای مختلف

Panel Manager



Panel Ma	anager				<del>9</del> /	Actions 👻 🥝	Language <del>-</del>	Logout
Dashboard	Plugin	50						
*	Online R	epository - Available P	lugins					
Users	Price	Name	Installed Version	Available Version	Globally Enabled			
Buttons	Free	Agents Paused Counter		1.0.3			Install	
Groups	Shows the i	number of agents paused/ready availab	le on visible queues, with the option t	o prevent further pause actions	when a certain threshold is read	:hed.		
Templates	Free	Agents Ready Counter		1.0.0			Install	
A	Shows the i	number of agents ready to take calls (no	ot paused) in all visible queues.					
Permissions	Free	Alert notifications in FOP2		1.0.0			Install	
Plugins	This plugin Value with	will intercept specially crafted AMI Use format alerttext^type&duration	rEvents and will show an Alert on the	destination/recipients based on	that event data. Userevent mus	t have a "Family	: alert" header,	and
Settings	Free	Anonymize Trunk Name		1.0.1			Install	
	This plugin	will remove the trunk channel names a	nd show only the technology.					
						Par	iel Manager - V	ersion 1.2.4

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

🖞 Actions 👻 🥥 Language 👻 Logout

Dashboard	Settings •	
۵	consoleDebug	No
Users	desktopNotify	Yes
Buttons	dialPrefix	
202	disablePresence	No
Groups	disablePresenceOther	No
Templates	disableQueueFilter	No
<b>A</b>	disableVoicemail	No
Permissions	disableWebSocket	No
<b>\$</b>	displayQueue	Full
Plugins	dynamicLineDisplay	No
Settings	enableUragirtanster	Yes
	language	Fnglish
	iongooge	Ligian



# 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

Login details		)
Extension:		
Password:		
	ОК	

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

بەعنوان مثال:

- داخلی: 4012
- رمزعبور: \*\*\*\*\*\*\*

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

$\dot{} \rightarrow \mathbf{C}$ (i) fop.esan	.edu.pe			Q 🕈 🛧 🚺 🖄
6 6 6 6	ا ج ای ی ج	Filter	Available	20 🔟 🛠
A109 E Urbano - Caia	4698 Erasma Calista -	A717 Walter Dean -	A715 Pacepring 2	P Monsalve - BD
1 Line 1 inactive	A Line 1 inactive	A Line 1 inartive	A Line 1 inactive	4800 DPEX
Line 2 inactive	Line 2 inactive	Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	Counter dPA - DPA
🕒 4580 Garita -	😡 4551 Seguridad-2 -	0 4719 Raul Huerta -	4392 C Carbajal - FRI	S Fajardo Patricia - DPA
3. Line 1 inactive	Line 1 inactive	Line 1 inactive	S. Line 1 inactive	4000 CD5CK
Q <sub>2</sub> Line 2 inactive	Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	0 Line 2 Inactive	
Q 4335 Ventas2 FRI	😡 4724 E Cerdan -	Q 4725 Cupertino	😔 4727 Rafael Tito -	
🐁 Line 1 inactive	🐁 Line 1 inactive	🐁 Line 1 inactive	👌 Line 1 inactive	■ TRUNKS
Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	📞 Line 2 inactive	arimaria
😡 4747 W Carrillo-Mesa	9 4728 Oscar Taipe-	😡 4693 Impresión -	🥥 4744 Jorge Valega -	prinario
🐁 Line 1 inactive	🐁 Line 1 inactive	🔩 Line 1 inactive	🔩 Line 1 inactive	
Subject Line 2 inactive	📞 Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	🔧 Line 2 inactive	
😡 4745 C Makikado -	0 4743 C Henostroza -	😔 4738 Rocio Ames	Q 4739 Alberto Lava -	
📞 Line 1 inactive	S Line 1 inactive	🐁 Line 1 inactive	📞 Line 1 inactive	A 1000 Test Conference
📞 Line 2 inactive	D <sub>ip</sub> Line 2 inactive	📞 Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	
😡 4789 V Contreras -	954 C Control 1 -	94955 C Control 2 -	😡 4773 Ventas1 FRI	
🐁 Line 1 inactive	🔧 Line 1 inactive	🐁 Line 1 inactive	990837417 Ventas1 00:00:46	
📞 Line 2 inactive	Line 2 inactive	Line 2 inactive	🕓 Line 2 inactive	



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

८९९९	• • • • • •	Filter	Dia	-	Availab	le 💽	*	0
😡 4109 E Urbano - Caja	9 4698 Erasmo Calixto -	Q 471	THE A		Manual	cepcion 3 -	P Monsalve - BD	
🐁 Line 1 inactive	a Line 1 inactive	C. Line	Flitrado		Marcado	nactive	4800 DPEX	E
Line 2 inactive	Line 2 inactive	C Line	e-maciree		I Comme e	inactive	Counter dPA - DPA	

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، دکمههایی برای مدیریت تماسهای فعال دیده می شود. بسته به سطح دسترسی، برخى دكمهها قابل مشاهده خواهند بود. مراحل استفاده از این دکمهها:

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



تماس (Dial) → برای برقراری تماس

انتقال (Transfer) →



گرفتن تماسهای دیگر جذب تماس (Pickup Call) →

شنود (Listen) →



قطع تماس (Hangup) →

ضبط (Record) →

انتقال تماس

گوش دادن به تماس

بستن تماس

ضبط مكالمه



۲-۳. باکس فیلتر: برایجستجو یا فیلتر کردن

Eiltor	
1 mer	

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



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، می توانید ابتدا \* و سپس شماره مقصد را تایپ کنید و
 ENTER کنید تا انتقال تماس فعلی به آن شماره آغاز شود.

۵-۲. 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.

6666	0 5 9 5 3	Filter Dial	Available	*	0
			Available	1 1(+P Monsalve - BD	
😔 4109 E Urbano - Caja	9 4698 Erasmo Calixto -	😡 4717 Walter Dean -	Do not Disturb		
Line 1 inactive	📞 Line 1 inactive	🐁 Line 1 inactive	Out to lunch	4800 DPEX	E
📞 Line 2 inactive	📞 Line 2 inactive	🐁 Line 2 inactive	Break	Counter dPA - DPA	
😡 4580 Garita -	😡 4551 Seguridad-2 -	😡 4719 Raul Huerta -	Meeting	Fajardo Patricia - DPA	
0 <sub>p</sub> Line 1 inactive	Line 1 inactive	Line 1 inactive	Other	4000 SDESK	E

۳. باکس داخلی:





- رنگ سبز: زمانی شماره داخلی آنلاین و در دسترس باشد.
  - رنگ نارنجی: زمانی که تماسی در حال انجام است.
- 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 تماساست. 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 میدهد که داخلی در حالت انتظار (Pause) است.
  - ۴. نماد پیام صوتی: اگر پیام صوتی وجود داشته باشد، آیکون پاکت نامه ظاهر می شود.
- 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.
  - ۰۷ تایمر تماس: مدتزمان تماس را نشان میدهد.

#### ۴. انجام عملیات (Actions):

نكات كليدى براى اجراى عمليات مختلف:

- دكمهها را ميتوان انتخاب يا لغو انتخاب كرد.
- اگر دکمهای انتخاب شود، حاشیه آبی خواهد داشت.
- دکمههای نوار ابزار برای اجرا نیاز به انتخاب یک داخلی دارند.
  - بعضى عمليات فقط روى خط فعال داخلى كار مىكنند.

انتقال تماس: هنگام مکالمه، داخلی مقصد را انتخاب کنید، سپس دکمه انتقال را بزنید.

ضبط تماس: داخلی موردنظر را انتخاب کرده و روی دکمه ضبط کلیک کنید.

۱-۴. منوى فرعى اقدامات (Action Submenu)

از نسخه FOP2 2.10، میتوان روی آیکون وضعیت داخلیها کلیک کرد تا گزینههای 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

مى توانيد اعضاى صف را به حالت انتظار ببريد (Pause) يا آن ها را دوباره فعال كنيد (Resume).

امکان اضافه یا حذف کردن داخلیها از صفهای تماس وجود دارد.

اگر مجوز داشته باشید، میتوانید تماسهای صف را بردارید (Pickup Call).

مديران صف مي توانند اعضا را مديريت كنند (حذف، توقف يا باز گرداندن وضعيت 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

←         ○         ①         Operandupe           III Aplicationes         Miphonesh         ▷         FOP2         ▷         4886         ▷         Call Center         III Manageti <th>ingine Servic 🗅 Reportes 🗅 Claves 🖴 YouTube 💽 Capacity Academy 📓 Yamos ar Dial 📄 Avaelable +</th> <th>If show and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C       Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C       Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C</th>	ingine Servic 🗅 Reportes 🗅 Claves 🖴 YouTube 💽 Capacity Academy 📓 Yamos ar Dial 📄 Avaelable +	If show and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C       Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C       Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C     Image: Second and the las C
PAPELLON PREGRADO      Organise Member     Dispasse     Dispasse     Dispasse Member     Dispasse Mem	4152 Counter     1 Inactive	Guester Prog Admision pre     Gounter Prog Admision pre     Gounter Progrado - Admision pre     Gounter Progrado - Admision pre     Gounter Progrado - Admision pre     Guester Progrado - Admision pre     Helen Chavez - Admision pre
	تواند:	نماد وضعیت برای اعضای صف می
	• seady (listo)	
	• Eusy (ocupado)	
	Image: a constraint of the second secon	
	• 🕖 = paused (pausado)	



۱–۵. دریافت تماس های صف

در این بخش، تماسهایی که هنوز توسط اعضای صف پاسخ داده نشدهاند، نمایش داده می شوند.

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

← → C ☆ ① foplesanied.	i pe				우☆ 🍋 🖽 🗄
🔢 Aplicaciones M jalvarezh 🌓 PO	R2 🗋 4086 📋 Call Center 🎆 M	nageEngine Senio 🛛 🕒 Reportes	🗅 Claves 💼 YouTube 🚺 Capacity Academy	🚰 Varnos Mochilea 🛛 🛶 Clase	😫 El Simulador de las Cli 🛛 🔹 📙 Otros favoritos
८९९९७	🗕 🔨 😜 🦻	Filter Dial	Available •		* 💷 🛛
PABELLON PREGRADO				•	QUEUES 🗆
4713 Helen Chavez     Sy Line 1 Inactive     Sy Line 2 Inactive	G 4151 Gabriel flores - S, Line 1 inactive G Une 2 inactive	Galactic Counter	4194 Counter Preg -     Alta Jossel Alvarez     So Line 2 inactive		SOD VENTASPE
0     4714 Counter       00     Line 1 inactive       00     Line 2 inactive					Jelen Chavez - Johnson pre Jelen Chavez - Johnson pre , <4012> Jossel Alvarez H 00:000