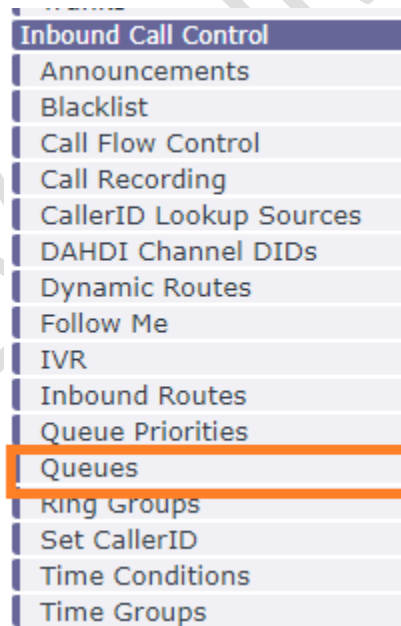


در سیستم تلفنی VoIP در صورتی که تعداد تماس های ورودی بیشتر از تعداد کارمندان پاسخگو به تماس ها باشد می توان تماس ها را تا زمان آزاد شدن یکی از کارمندان در صف نگه داشت.

برای ساختن صف در ایزابل بعد از انتخاب گزینه PBX Configuration از منوی سمت چپ گزینه Queues را انتخاب می کنیم.



بعد از باز شدن صفحه گزینه ها را بصورت زیر وارد می کنیم:

Queue Number: یک شماره دلخواه اما نباید با شماره داخلی ها و feature code ها تداخل داشته باشد.

Queue Name: یک نام دلخواه

CID Name Prefix: یک نام دلخواه است. هر زمان که تماسی از این صف داشته باشید این نام بروی تلفن ها نشان داده می شود.

Static Agents: در این قسمت می توانید داخلی های خود را وارد کنید.

Dynamic Members: در صورتی که بخواهید صف اعضای متغیر داشته باشد این قسمت را خالی قرار دهید و هر هر زمان که نیاز داشتید با کد \*45 می توانید وارد و خارج از صف بشوید. برای وارد شدن به صف ابتدا \*45 و سپس بلافاصله شماره صف مد نظر خود را وارد کنید. برای خارج شدن هم به همین ترتیب عمل کنید.

## Add Queue

Add Queue

Queue Number: ?	<input type="text" value="7001"/>
Queue Name: ?	<input type="text" value="Sales"/>
Queue Password: ?	<input type="password"/>
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	<input type="text" value="Default"/>
CID Name Prefix: ?	<input type="text" value="Sales"/>
Wait Time Prefix: ?	<input type="text" value="No"/>
Alert Info: ?	<input type="text"/>
Static Agents: ?	<input type="text" value="100,0"/>
Extension Quick Pick: ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Dynamic Members: ?	<input type="text"/>

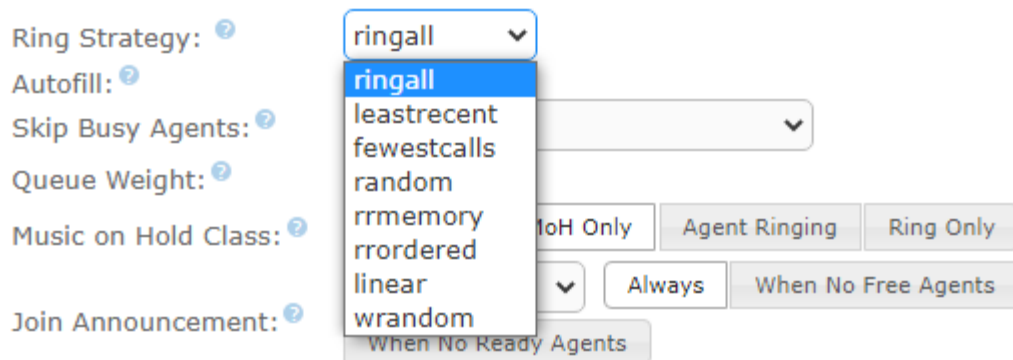
Ring Strategy: در این قسمت میتوانید تعیین کنید تلفن های به چه ترتیبی Dial شوند.

RingAll: تمامی داخلی های صف باهم Dial میشوند.

Leastrecent: آخرین داخلی که به تماس در این صف جواب داده باشد زنگ میخورد.

Fewestcalls : داخلی که کم ترین تماس را در صف داشته باشد اول زنگ میخورد.

Random: داخلی ها بصورت رندوم زنگ میخورند.



The screenshot shows a web interface for configuring call center settings. A dropdown menu for 'Ring Strategy' is open, displaying the following options: ringall, leastrecent, fewestcalls, random, rrmemory, rrordered, linear, and wrandom. The 'ringall' option is currently selected. Other visible settings include 'Autofill', 'Skip Busy Agents', 'Queue Weight', 'Music on Hold Class', and 'Join Announcement'. There are also buttons for 'MoH Only', 'Agent Ringing', 'Ring Only', 'Always', and 'When No Free Agents'.

Join Announcement: در این بخش می توانید مشخص کنید که برای تماس گیرنده قبل از وارد شدن در صف چه پیامی پخش شود.

بخش General Queue Options

تعیین MoH

در قسمت Music on Hold Class میتوانید MoH را تعیین کنید.

ضبط مکالمات

در قسمت Call Recording ضبط شدن تماس را می توانید مشخص کنید همچنین میتوانید پسوند فایل ضبط شده را تعیین کنید.

Recording Mode: تعیین می کند ضبط تماس شامل MoH هم باشد یا فقط بعد از جواب داده شدن ، تماس ضبط شود.

## General Queue Options

Ring Strategy:

Autofill: ☐

Skip Busy Agents:

Queue Weight:

Music on Hold Class:

Join Announcement:

Call Recording:

Recording Mode:

Caller Volume Adjustment:

Agent Volume Adjustment:

Mark calls answered elsewhere: ☐

Call Recording:

Recording Mode:

Caller Volume Adjustment:

Agent Volume Adjustment:

Mark calls answered elsewhere: ☐

MAX Wait Time: حداکثر مدت زمان ماندن تماس در صف را مشخص می کند.

Agent Announement: قبل وصل شدن تماس به منشی برای منشی پیام را پخش می کند. مثلا "این تماس از بخش فروش است".

## Timing & Agent Options

Max Wait Time: ?	Unlimited
Max Wait Time Mode: ?	Strict
Agent Timeout: ?	15 seconds
Agent Timeout Restart: ?	No
Retry: ?	5 seconds
Wrap-Up-Time: ?	0 seconds
Member Delay: ?	0 seconds
Agent Announcement: ?	None
Report Hold Time: ?	No
Auto Pause: ?	No
Auto Pause on Busy: ?	No
Auto Pause on Unavailable: ?	No
Auto Pause Delay: ?	0

تعیین ظرفیت صف

در قسمت Capacity Options حداکثر تعداد تماس هایی که در صف میتوانند در صف قرار بگیرند را مشخص کنید.

Join Empty: در صورتی که این گزینه را Yes قرار بدهید اگر هیچ منشی در صف برای پاسخگویی نباشد بازهم تماس وارد صف خواهد شد.

## Capacity Options

Max Callers: ?	0
Join Empty: ?	Yes
Leave Empty: ?	No
Penalty Members Limit: ?	Honor Penalties

اعلام موقعیت تماس گیرنده

از بخش Caller Position Announcement می توانید موقعیت تماس گیرنده را تنظیم کنید.

گزینه Announce Position باید Yes باشد.

Frequency: مشخص می کند بصورت دوره ای هر چند ثانیه یکبار موقعیت اعلام شود.

## Caller Position Announcements

Frequency: ?	0 seconds
Announce Position: ?	No
Announce Hold Time: ?	No

## Periodic Announcements