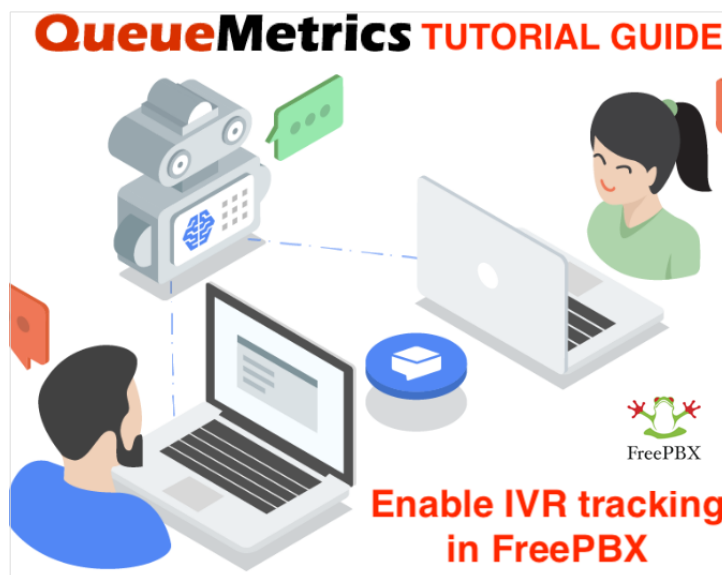


Loway presenta

Modulo IVR para FreePBX



QueueMetrics

QueueMetrics es un paquete de informes y monitoreo altamente escalable que aborda las necesidades de miles de centros de contacto en todo el mundo y ofrece un amplio rango de beneficios integrados como monitoreo de productividad de agentes, medición de objetivos, seguimiento de índices de conversación, análisis estadísticos de campañas en tiempo real y una interfaz fácil de usar.

Cómo habilitar el rastreo de IVR en su FreePBX y monitorear los eventos de IVR en QueueMetrics ?

Instalando el módulo correcto en su PBX, usted podrá rastrear los eventos del IVR en su centro de llamadas.

Esta guía le mostrará cómo habilitar la función de seguimiento de IVR en su FreePBX.

```
queue_log_to_file=yes
```

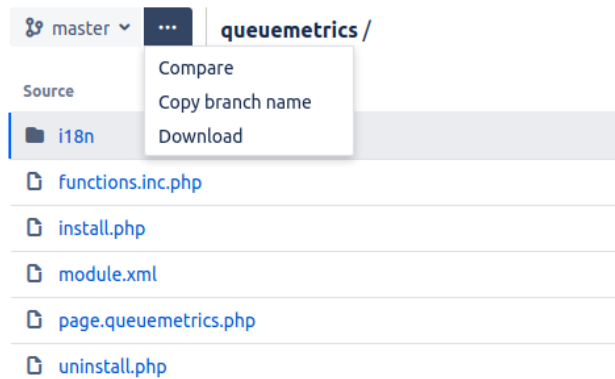
Instalando el módulo

Puede encontrar el módulo IVR en el siguiente Repo: [FreePBX IVR module](#)

Deberá instalar manualmente el módulo en su instancia FreePBX desde la página de administración del módulo (Admin>Module Admin).

- Descargue el módulo desde el [Repositorio FreePBX](#):

Source

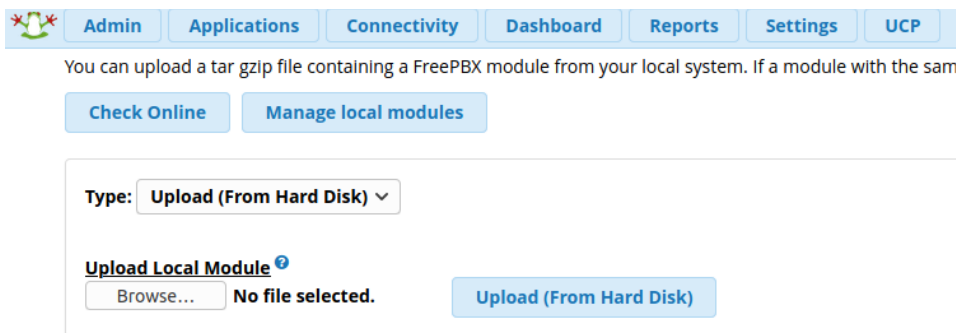


master ... queuemetrics /

Source

- i18n (Context menu: Compare, Copy branch name, Download)
- functions.inc.php
- install.php
- module.xml
- page.queuemetrics.php
- uninstall.php

- Diríjase a Admin->Module Admin
- Diríjase a “Upload modules”
- Seleccione “Type: Upload (From Hard Disk)”



Admin Applications Connectivity Dashboard Reports Settings UCP

You can upload a tar gzip file containing a FreePBX module from your local system. If a module with the same name already exists, it will be overwritten.

Check Online Manage local modules

Type: Upload (From Hard Disk) v

Upload Local Module ⓘ

Browse... No file selected. Upload (From Hard Disk)

- Subir el módulo a FreePBX e instalarlo (el archivo zip que acaba de descargar)

A continuación retorne a la página de página Module Admin, encuentre QueueMetrics debajo del cuadro de configuraciones y habilite el módulo.

Settings

Module	Version	Track	Publisher	License	Status
▶ Asterisk API	15.0.8	Stable	Sangoma Technology	GPLV2+	Enabled
▶ Asterisk IAX Settings	15.0.6	Stable	Sangoma Technology	AGPLV3	Enabled
▶ Asterisk REST Interface Users	15.0.3.8	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ Asterisk SIP Settings	15.0.6.23	Stable	Sangoma Technology	AGPLV3+	Enabled
▶ Camp-On	13.0.4.1	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ Customer Relationship Mana...	15.0.14.37	Stable	Sangoma Technology	Commercial	Enabled
▶ EndPoint Manager	15.0.24.34	Stable	Sangoma Technology	Commercial	Enabled
▶ Extension Settings	13.0.4	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ Fax Configuration	15.0.19	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ Fax Configuration Professional	15.0.8.7	Stable	Sangoma Technology	Commercial	Enabled
▶ Filestore	15.0.3.7	Stable	Sangoma Technology	AGPLV3	Enabled
▶ Music on Hold	15.0.20	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ PIN Sets	15.0.1.9	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▼ QueueMetrics		Stable	Schmooze.com	GPLV2	Not Instl

info

Changelog

Publisher: Schmooze.com

License: GPLV2

Signature Status: Unknown (What Does this Mean?)

Description: A module for QueueMetrics, that allows you to set if IVR sel

More info: [Get help for QueueMetrics](#)

Track: ☒ Stable

Action: ☐ No Action

▶ Route Congestion Messages	15.0.9	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ Speed Dial Functions	2.11.0.4	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled
▶ Text To Speech Engines	15.0.4.6	Stable	Sangoma Technology	AGPLV3	Enabled
▶ Voicemail	15.0.18.12	Stable	Sangoma Technology	GPLV3+	Enabled

Guarde y envíe los cambios.

Ahora bastará con iniciar el rastreo de IVR desde el menú desplegable de configuración, que encuentra en la barra de herramientas de arriba. Abra el módulo QueueMetrics y marque la casilla. Guarde y aplique los cambios.

Admin Applications Connectivity Dashboard Reports Settings UCP

QueueMetrics

Settings

Log IVR Selections ☒

- Advanced Settings
- Asterisk IAX Settings
- Asterisk Logfile Settings
- Asterisk Manager Users
- Asterisk REST Interface Users
- Asterisk SIP Settings
- CRM API Settings
- CRM Settings
- EndPoint Manager
- Extension Settings
- Fax Configuration
- Filestore
- Music on Hold
- PIN Sets
- QueueMetrics**
- Route Congestion Messages
- Text To Speech Engines
- Voicemail Admin

Asegúrese que los eventos del IVR estén escritos en el archivo queue_log, debajo de:
/var/log/asterisk/queue_log

```
1601995448 | 1601995437.27 | NONE | NONE | INFO | IVRAPPEND | 3 | ivr-1
1601995453 | 1601995437.27 | NONE | NONE | INFO | IVRAPPEND | 1 | ivr-2
```

Seguimiento de eventos de IVR en QueueMetrics

Ahora que los eventos están siendo rastreados por PBX, comenzará a verlos en los informes también.

En los registros encontrará los eventos con la identificación "IVR-1", "IVR-2"... dependiendo en cuál opción de IVR ha sido seleccionada.

```
root@freepbx~  
[root@freepbx ~]# tail /var/log/asterisk/queue_log  
1601995438|1601995437.27|1000|NONE|DID|  
1601995438|1601995437.27|1000|NONE|ENTERQUEUE||203|1  
1601995448|1601995437.27|1000|Local/201@from-internal|RINGNOANSWER|10000  
1601995448|1601995437.27|1000|NONE|EXITWITHTIMEOUT|1|1|10  
1601995448|1601995437.27|NONE|NONE|INFO|IVRAPPEND|3|ivr-1  
1601995453|1601995437.27|NONE|NONE|INFO|IVRAPPEND|1|ivr-2  
1601995453|1601995437.27|1000|NONE|DID|  
1601995453|1601995437.27|1000|NONE|ENTERQUEUE||203|1  
1601995456|1601995437.27|1000|Local/201@from-internal|CONNECT|3|1601995453.31|2  
1601995458|1601995437.27|1000|Local/201@from-internal|COMPLETEAGENT|3|2|1  
[root@freepbx ~]#
```

Realice algunas pruebas e identifique qué evento corresponde a qué selección, de sus opciones de IVR.

En nuestro ejemplo, IVR-1 es el Escritorio Principal e IVR-2 es Soporte.

Abra QueueMetrics y en su página de inicio encontrará la opción “Selecciones IVR”, debajo del cuadro de configuraciones.

En esta sección podrá definir los eventos de IVR, para facilitar el seguimiento en los reportes.

Edit IVR details

IVR code:

ivr-1

Description

Main Desk

Created By

demoadmin, 06/10/2020, 16:47

Last Update

SAVE

BACK

NEW

CLONE

DELETE

Crea todos los eventos de IVR que necesites.

Ahora podrá ejecutar un informe y ver las rutas de IVR y los dígitos que han sido presionados.

IVR traversal

IVR path	N. calls	IVR goal report	Success rate	Hangups	Attrition rate
Main Desk	3	1	33.3%	0	0.0%
# 2	1	1	100.0%	0	0.0%
# 3	2	0	0.0%	0	0.0%
Main Desk ⇒ Support	2	1	50.0%	1	50.0%
# 1	2	1	50.0%	1	50.0%

Si necesita asistencia para crear un informe personalizado, puede echar un vistazo a esta guía:

Como crear un Report en QueueMetrics

=====

QueueMetrics References

Para más informaciones técnicas sobre la solución QueueMetrics Call Center favor de referirse al **Manual de Usuario**.

Visite www.queuemetrics.com para un Trial.

Participe de nuestros [Webinars Gratuitos](#) por una demostración en vivo de QueueMetrics.