

Instalación rápida de QueueMetrics-Live en FreePBX



QueueMetrics Live en FreePBX

Si estás probando QueueMetrics Live en tu plataforma FreePBX lee a continuación para saber cómo instalar todo rápidamente.

QueueMetrics

QueueMetrics es un paquete de monitoreo y generación de reportes altamente escalable que aborda las necesidades de miles de centros de contacto a nivel mundial y ofrece una amplia gama de beneficios integrados como monitoreo de productividad de agentes, medición de objetivos, seguimiento de tasas de conversión, análisis estadístico de campañas en tiempo real y una interfaz fácil de usar. Está disponible para instalaciones o como un servicio de solución de alojamiento en la nube.

Instalación Rápida de QueueMetrics-Live (FreePBX)

Instala Uniloader en FreePBX

Instala Uniloader en tu PBX, ejecuta los siguientes comandos

```
wget -P /etc/yum.repos.d http://yum.loway.ch/loway.repo
```

```
yum instalar uniloader
```

Esto instalará el servicio Uniloader, que es el responsable de enviar tus datos PBX a tu instancia QueueMetrics.

Instalar Uniloader

Necesitamos instalar el uniloader con tu información QueueMetrics. Edita el siguiente archivo:

```
/etc/sysconfig/uniloader
```

y, ya que estamos usando una versión Live del QueueMetrics, necesitamos descomentar la sección QueueMetrics Live, y comentar o eliminar la sección de instancia QueueMetrics Local, de esta forma:

```
QUEUELOG=/var/log/asterisk/queue_log
# QUEUELOG="/var/log/freeswitch/queue.log"
LOGFILE=/var/log/asterisk/uniloader.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/uniloader
PIDFILE=/var/run/uniloader.pid

# Local QueueMetrics instance
# URI="mysql:tcp(127.0.0.1:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"
# LOGIN=queuemetrics
# PASS=javadude
# TOKEN=P001

# QueueMetrics-Live
URI=ACCESSURL
LOGIN=webqloader
PASS=PASSWORD
TOKEN=
```

Asegúrate de configurar la url y contraseña de acceso correctas, cambiando el ACCESSURL y PASSWORD en el archivo de la parte superior, con la información que recibiste cuando tu instancia fue creada.

La casilla de LOGIN permanecerá webqloader, debido a que ese es el usuario por defecto para cargar datos

Una vez que todo esté instalado, reiniciar el servicio con:

```
systemctl restart unloader
```

Auto-configurar QueueMetrics

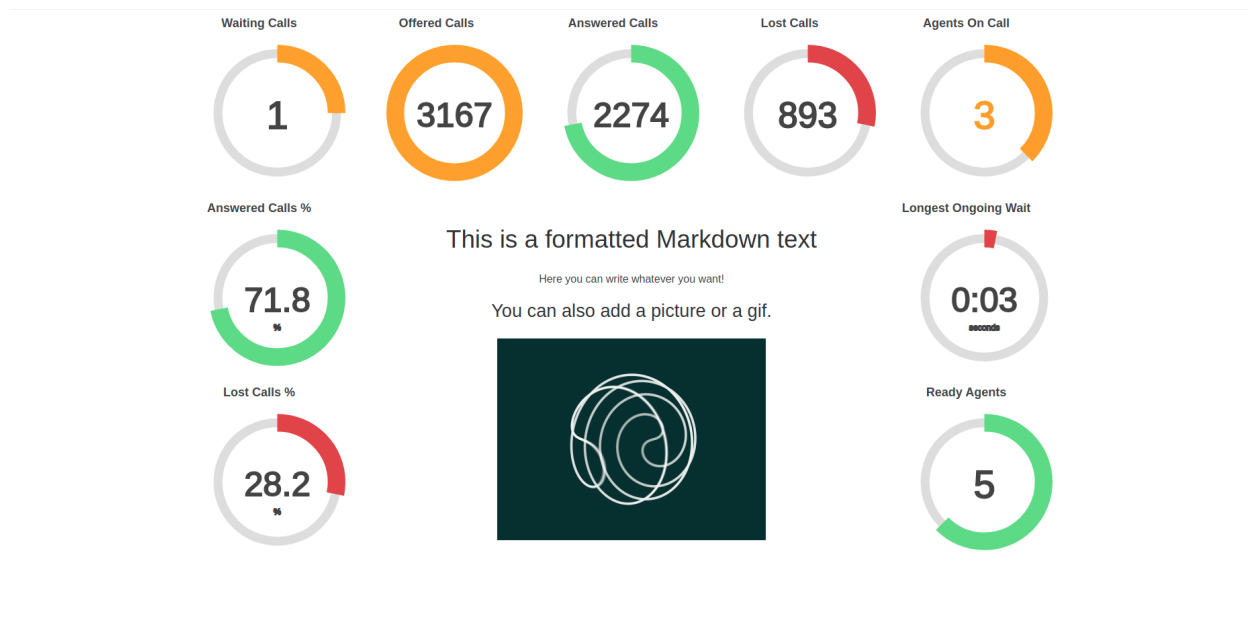
Para importar automáticamente a todos tus agentes y queues de FreePBX, ejecuta el comando a continuación, después de sustituir la información correcta:

```
unloader pbxinfo --mode "syncqm" --uri "ACCESSURL" \  
--login "webqloader" --pass "PASSWORD" --all-queues "1" freepbx \  
--dburi "localhost/asterisk" --login "root" --pwd ""
```

Al igual que arriba, asegúrate de configurar la ACCESSURL y PASSWORD correctas en el comando, antes de ejecutarlo.

Felicidades

Ahora debes ser capaz de visualizar la actividad de tu Centro de Llamadas en Comenzar monitoreo en tiempo real o Panel de inicio en la página de inicio.



QueueMetrics

Demo Admin | Administrator

HOME

REALTIME

LIVE

BROADCAST

RELOAD

ADD MEMBER

Filters

Parameters

Queue(s): a, b, c, queue-687

Update: 09:28:21

Alarms: 4

Reload: 18s

Queues: Active

Agents: Members

Location: -

Group: -

Superv: No

Reports

Recap

Calls

Agents

By Queue View

By Tag View

Agents and Outcomes

Queue	N. agents	Ready agents	On pause	Unk	Busy	N. Calls waiting	On phone inbound	On phone outbound
Sales Support	2	3	0	0	0	0	1	0

Export as... Excel CSV XML

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Info	Srv
Sales Support	758-555-4809	09:27:30	0:01	0:01	0:50	John Blackson	0:08	IVR: -6	

Export as... Excel CSV XML

Agents currently logged in:

Since	Agent	Last logon	Queue(s)	Extension	On pause	Srv	On queue	Caller	Last call	IVR	Waiting	Duration
0:50	John Blackson	11/19 - 09:26:31	Sales Support		-	Sales Support	712-555-6651	09:26:36	0:03	0:02	0:09	
0:29	Mike Bosh	11/19 - 09:16:02	Sales Support		-	Sales Support	790-555-8711	09:25:57	0:01	0:01	1:21	

Export as... Excel CSV XML

Aggregated by queue view

Queue	Tot time	Offered	Answered	Lost Att.	Avg wait	Avg talk	Sales	SPH	QC	QCPH	Cont.	CPH	Conv.	QConv.	SLA	Goal Ftrs	Feature
All Queues	7:53	589	589	241	0:04	1:00	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	0.0%	0	0
Sales	2:22	167	167	56	0:03	1:04	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	25.7%	0	0
Technical Support	3:09	245	245	110	0:04	0:58	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	25.7%	0	0
Sales Support	2:19	177	177	75	0:04	0:59	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	0.0%	0	0

Export as... Excel CSV XML

Aggregated by tag view

Tag	Tot time	Offered	Answered	Lost Att.	Avg wait	Avg talk	Sales	SPH	QC	QCPH	Cont.	CPH	Conv.	QConv.	SLA	Goal Ftrs	Feature
-----	----------	---------	----------	-----------	----------	----------	-------	-----	----	------	-------	-----	-------	--------	-----	-----------	---------

Enviar Comandos a FreePBX (Opcional)

Estas configuraciones solamente son necesarias si pretendes usar la Página de Agente QueueMetrics o permitir que tus supervisores controlen tus agentes y llamadas desde la Vista en Tiempo Real.

Credenciales AMI en QueueMetrics

Para permitir que QueueMetrics envíe comandos a PBX (Registrar Agentes en la Queues, Pausar Agentes, etc.), necesitamos crear un usuario AMI en FreePBX, posteriormente, configura las credenciales en QueueMetrics.

Admin

Applications

Connectivity

Dashboard

Reports

Settings

UCP

Security Warning

Details

(What Does this Mean?)

Asterisk Manager

Manager queuemetrics

General

Permissions

Manager name

Manager secret

Deny

Permit

Write Timeout

queuemetrics

0.0.0.0/0.0.0.0

127.0.0.1/255.255.255.0&10.10.5.185/255.255.255.0

100

List Managers

Add Manager

Submit

Reset

Delete

Desde la Página de Inicio de QueueMetrics, ir a Editar Parámetros del Sistema y cambiar los siguientes valores de:

```
callfile.dir=tcp:admin:password@127.0.0.1
```

a

```
callfile.dir=tcp:AMIUSERNAME:AMIPASSWORD@127.0.0.1
```

SIP o PJSIP

QueueMetrics necesita saber que formato usar al registrar extensiones en las queues.

Dependiendo en cuales extensiones estés usando, agrega las siguientes propiedades al final de la página Editar Parámetros del Sistema:

```
platform.directami.extension=SIP/${num}
```

o

```
platform.directami.extension=PJSIP/${num}
```

Configuraciones de Usuarios

El proceso de auto-configuración que ejecutamos anteriormente, también habrá creado usuarios para tus agentes. La única cosa que necesitamos hacer es elegir una contraseña para ellos. Desde la página de inicio de QueueMetrics, ve a Usuarios y edita los usuarios que quieras activar haciendo clic en el ícono de lápiz del lado derecho.

A partir de aquí solo necesitas configurar una contraseña y confirmarla en la casilla debajo.

NOTA: Los agentes necesitarán iniciar sesión usando su propio código de agente (ej. agent/200), a menos que configures una dirección de correo electrónico para ellos que entonces, puede ser usada en la pantalla de inicio de sesión en lugar del código de agente.

Ahora, si cierras sesión, serás capaz de iniciar sesión como agente usando las credenciales de tus agentes.

Referencias QueueMetrics

Para más información técnica sobre la solución de centro de llamadas QueueMetrics consulta el [Manual de Usuario](#).

Visita www.queuemetrics.com para una prueba gratuita completa de 30 días.

Asiste a nuestro [Free Webinars](#) para una demostración en vivo de QueueMetrics.