

Instalación Rápida de QueueMetrics para Instalaciones en FreePBX



QueueMetrics para Instalaciones en FreePBX

Si estás probando QueueMetrics para instalaciones en tu plataforma FreePBX, lee a continuación para descubrir 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 para Instalaciones (FreePBX)

QueueMetrics Espresso

Si estás instalando QueueMetrics en la misma máquina que el FreePBX, sigue [este tutorial](#).

Instalar QueueMetrics en una Máquina diferente

Si estás instalando QueueMetrics en una máquina diferente, sigue los pasos a continuación.

NOTA: Asumimos que estás usando una máquina CentOS 7, como es recomendado. Si estás usando un sistema Debian, contacta a la asistencia a support@loway.ch para recibir instrucciones.

En la máquina QueueMetrics ejecuta:

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

Una vez que la instalación este completa, puede acceder a QueueMetrics a través de tu navegador, en

```
http://IPADDRESS:8080/queuemetrics
```

Aquí, se te solicitará aceptar la licencia y crear una base de datos QueueMetrics. Ingresa tu nombre de usuario y contraseña principal de MySQL, y sigue los pasos presentados por el asistente.

Instalar Uniloader en FreePBX

Uniloader es un servicio que lee los datos queue desde FreePBX y los envía a QueueMetrics.

Para instalar Uniloader en tu PBX, ejecuta los siguientes comandos

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

Configurar Uniloader

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

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

y, ya que estamos usando la versión de QueueMetrics On Premise, necesitamos eliminar o comentar la sección QueueMetrics-Live, y descomentar y editar la sección de instancia Local QueueMetrics. 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(QMIPADDRESS:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"
```

```
LOGIN=queuemetrics
```

```
PASS=javadude
```

```
TOKEN=P001
```

Asegúrate de cambiar QMIPADDRESS con la dirección ip de la máquina QueueMetrics.

LOGIN y PASS ya están configurados con el nombre de usuario y contraseña por defecto para la base de datos QueueMetrics.

Una vez que todo esté configurado, reinicia el servicio con:

```
systemctl restart uniloader
```

o, si eso no funciona, con

```
service uniloader restart
```

Auto-configurar QueueMetrics

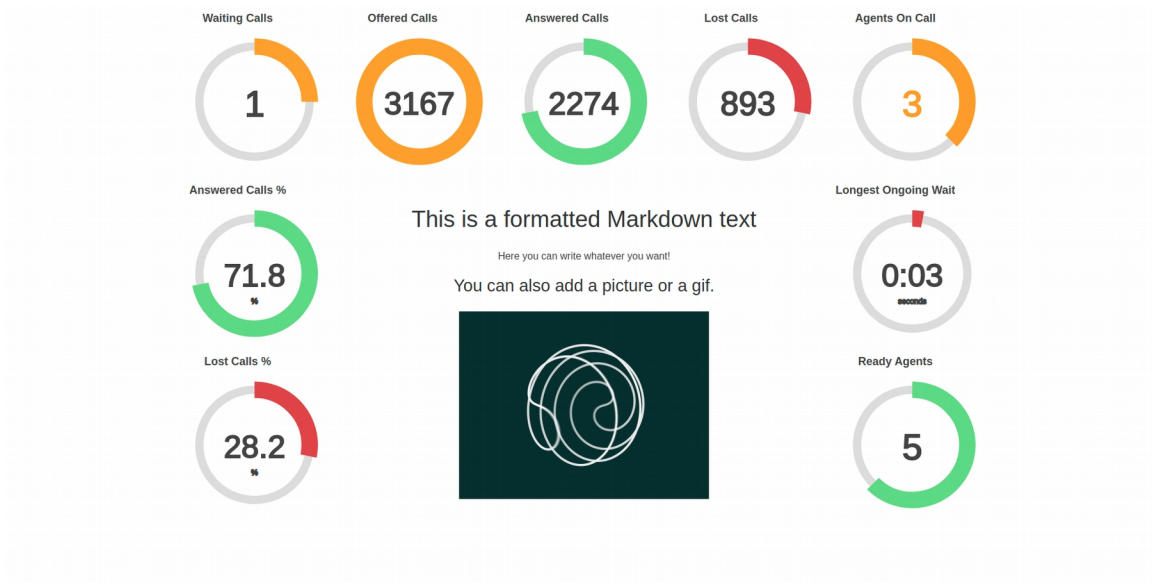
Para importar automáticamente a todos tus agentes y queues desde FreePBX, ejecuta el siguiente comando, después de configurar la información correcta en él:

```
uniloader pbxinfo --mode "syncqm" --uri "QMIPADDRESS" \  
--login "demoadmin" --pass "demo" --all-queues "1" freepbx \  
--dburi "localhost/asterisk" --login "root" --pwd ""
```

Al igual que arriba, asegúrate de configurar la QMIADDRESS correcta en el comando, antes de ejecutarlo.

Felicidades

Ahora, debes ser capaz de visualizar la actividad de tu Centro de Llamadas y Comenzar el 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 ☒

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 envía comandos a PBX (Agentes almacenados en queues, Agentes en pausa, etc), necesitamos crear un usuario AMI en FreePBX, posteriormente, configura las credenciales en QueueMetrics.

Desde la Página de Inicio de QueueMetrics, ve a Editar Parámetros del Sistema y cambia el siguiente valor de:

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

a

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

SIP o PJSIP

QueueMetrics necesita saber que formato usar al almacenar extensiones en queues.

Dependiendo en que 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 usuario

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.