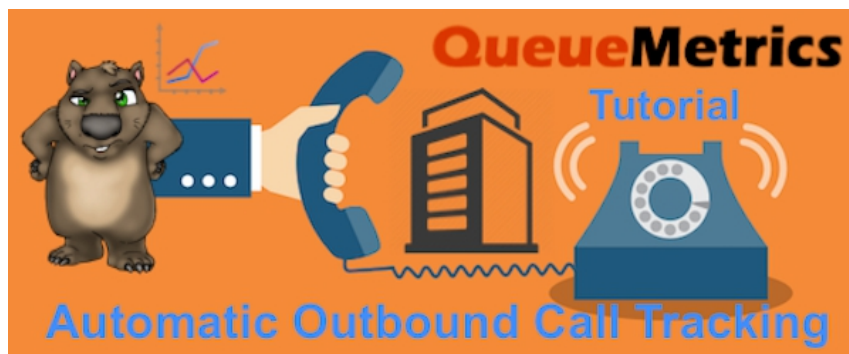


**Loway** presenta

## Tutorial: Seguimiento Automático de Llamadas Salientes



Descubra en este tutorial como tener registro automático de las llamadas salientes con nuestra solución para Call Center QueueMetrics para PBX Asterisk.

A continuación mostraremos paso a paso como obtener beneficios usando la nueva funcionalidad de registro de llamadas salientes por medio del Uniloader de QueueMetrics, en el manejo diario de llamados salientes.

La Agencia Financiera Wombat ofrece tipos diferentes de servicios financieros a sus clientes. Los representantes financieros necesitan constantemente rellamar sus clientes y la compañía necesita un procedimiento simple para tener registros de todos los gastos telefónicos que son generados para su negocio.

Desde el momento que no se trata de campañas salientes organizadas, no hay necesidad de utilizar una infraestructura de colas salientes u otra solución más complicada. Lo que la firma necesita es la solución más sencilla que permita mostrar las llamadas relacionadas con cada extensión.

En este tutorial se realizará el procedimiento para mantener el registro con solo utilizar el módulo Uniloader de QueueMetrics.

Cuando los agentes usan un numero de extensión para ejecutar un llamado, la PBX tiene registro del mismo usando un especifico Account Code.

Al fin de trazar el llamado correctamente, QueueMetrics necesita un administrador para definir una cola con el mismo nombre del Account Code utilizado por la PBX, con el prefijo "q-". El Account Code por defecto es outbound.

Primero tenemos que controlar que el Account Code sea sconfigurado en la extensión que queremos utilizar.

allow	
dial	SIP/200
accountcode	outbound
mailbox	200@device

A continuación tenemos que asegurarnos de que la configuración del file Unitracker permita el seguimiento de llamadas salientes. El archivo de configuración está ubicado normalmente en

```
/etc/sysconfig/unitracker
```

```
LOGFILE=/var/log/asterisk/unitracker.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/unitracker
PIDFILE=/var/run/unitracker.pid

AMIHOST=127.0.0.1
AMIPORT=5038
AMIUSER=admin
AMISECRET=password

#Uncomment to enable event logging
DEBUGFILE=/var/log/asterisk/unitracker_events.log

#Only MOH tracking is enabled by default
ENABLEMOH=1
ENABLEPARK=1
ENABLEOUTBOUND=1

OUTBOUNDTHRESHOLD=300
```

Es necesario configurar el parametro ENABLEOUTBOUND = 1.

Finalmente, generamos una cola con nombre igual al del Account Code se configuró anteriormente, sumando el prefijo “q-”.

## Queue Detail

Queue alias:	<input type="text" value="q-outbound"/>
Queue(s): <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="q-outbound"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Call flow:	<input type="text" value="Outbound calls"/>
Shown on front page:	<input type="text" value="Yes"/>
Chat group:	<input type="text"/>
Default queue URL:	<input type="text"/>

Ahora, cuando haremos un llamado desde una extensión, el mismo será correctamente trazado como una llamado saliente conectado a la cola “q-outbound”, así como se puede ver en la pagina Real-Time.

### Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
q-outbound	201	10:11:10	0:00	0:01	0:14	200		hvast1

▶ Export as...

### Agents currently logged in:




Agent	Last logon	Queue(s):	Extension	On pause	Srv	Free Since	On queue	Caller	Last call	IVR
200	09/04 - 10:11:10	q-outbound	sip/200	-	hvast1	-	00 All	201	10:08:58	-

Lo que pasa es que en el momento en que Queuemetrics detecta que la PBX está ejecutando un llamado saliente por la extensión, inicia un seguimiento como si el llamado fuera conectado a la cola con el nombre similar hacia la extensión que generó el llamado.

Si un agente es registrado en el sistema con la extensión en modo hotdesking, QueueMetrics automáticamente registrará el agente en la cola saliente, permitiendo un seguimiento correcto. Si no hay agentes usando la extensión, QM tratará el llamado como una extensión relacionada a un agente desconocido.

**Calls being processed:**

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
 q-outbound	201	14:27:05	0:00	0:01	0:10	John Doe		hvast1 

Export as...   

**Agents currently logged in:**

Agent	Last logon	Queue(s):	Extension	On pause	Srv	Free Since	On queue	Caller	Last call	IVR
 John Doe	09/04 - 14:26:55	300, q-outbound	sip/200	-	hvast1	-	00 All	201	10:11:10	-

## Referencias QueueMetrics

Para más información sobre la solución Call Center QueueMetrics referirse al [Manual de Usuario](#).

Visite [www.queuemetrics.com](http://www.queuemetrics.com) para una prueba gratuita de 30 días .