

## Habilitar las Tareas Programadas en QueueMetrics-Live



### Tareas Programadas

Se suceden muchos eventos en un Call Center, cada día y es difícil hacer seguimiento de la actividad de los agentes en cada momento. La recolección de Datos puede ser una actividad intensa, y más la transformación de la misma en estadísticas. Desea obtener reportes sobre la performance de su Call Center, elegantemente ordenados y con formato personalizado, entregados automáticamente a su casilla de correo a intervalos definidos ?

Si su respuesta es SI, siga leyendo.

# QueueMetrics

QueueMetrics es un conjunto de soluciones para monitoreo y reportística para Call Center basados en Asterisk y difundido en miles de Centros de Contactos en todo el mundo y ofrece un rango muy extenso de beneficios como el análisis de desempeño de agente, monitoreo de productividad, seguimiento de las conversiones y objetivos, estadísticas de campañas salientes y una interfaz fácil de utilizar. Es disponible para ser instalado localmente (on premise) o como solución en la Nube con el servicio [www.queuemetrics-live.com](http://www.queuemetrics-live.com).

En este tutorial explicaremos como habilitar la opción de Tareas Programadas en QueueMetrics Live.

## Tutorial

Antes que nada, tendremos que crear el reporte que deseamos sea enviado en forma regular. Desde la homepage seleccionar Edit Report → Crear Nuevo y completar todos los campos requeridos.

### Report details

Title:	<input type="text" value="Email Report"/>
Subtitle:	<input type="text" value="This report will be sent by email"/>
Type:	<input type="text" value="QM report"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

N. related screens: 0

Ahora, los reportes están compuestos por pantallas, volvamos atrás a la lista de Reportes y seleccionemos el nombre del nuevo reporte. Esto nos llevará a la pagina de creación, donde podremos crear una nueva pantalla llamada "Llamadas del día" (Calls of the day).

## Report: Email Report » Screen details

Short name:	<input type="text" value="Calls"/>
Title:	<input type="text" value="Calls of the day"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Sort order:	<input type="text" value="100"/>
Visible in "All reports"?:	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

N. of Items: 0



Cada pantalla es compuesta por diferentes Objetos (o Bloques de Datos). Volviendo a la lista de Pantallas y seleccionando el Titulo en azul se abrirán la lista de Objetos en donde crearemos dos nuevos elementos.

## Report: Email Report » Calls of the day » Item details

Title:	<input type="text" value="Answered Calls"/>
Subtitle:	<input type="text" value="Answered Calls By Queue"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Data Blocks:	<input type="text" value="OK07 - Answered calls, by queue"/>
Parameters:	<input type="text"/>
Sort order:	<input type="text" value="100"/>
Visible in "All reports"?:	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>



## Report: Email Report » Calls of the day » Item details

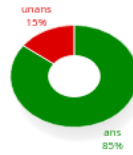
Title:	<input type="text" value="Unanswered Calls"/>
Subtitle:	<input type="text" value="Unanswered Calls By Queue"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Data Blocks:	<input type="text" value="UN04 - Unanswered calls, by queue"/>
Parameters:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px;"></div>
Sort order:	<input type="text" value="110"/>
Visible in "All reports"?:	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

The logo for Loway, featuring the word "Loway" in a bold, black, sans-serif font. A red horizontal line is positioned below the letters "o" and "a", extending from the left side of the "o" to the right side of the "a".

Una vez que hemos completado la generación de elementos que necesitamos en nuestro reporte, podemos volver a la Homepage y ejecutar el reporte seleccionandolo desde la lista en la parte superior de la pantalla, appena abajo de la lista de Colas. Una vez seleccionado el reporte y la cola podemos ejecutarlo seleccionando el rango de fechas para el analisis desde la sección Report Rápidos de la pagina principal.

## Email Report » Calls of the day

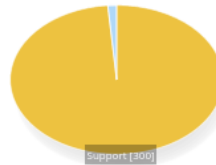
Report Details:	
Report generated on:	November 30 2017, 10:50
Atomic queue(s) considered:	00 All Support [300] [300], Sales [301] [301], Outbound [400] [400]
Period start date:	September 01 2017, 10:50
Period end date:	November 30 2017, 10:50
Total calls processed:	88 (75 ans / 13 unans)
Ratio:	85.2% ans / 14.8% unans
<input type="button" value="Search"/>	
<input type="button" value="Link"/> <input type="button" value="XLS"/> <input type="button" value="PDF"/>	



## Answered Calls

Answered Calls By Queue

Queue	N. Calls	...
Support [300]	74	98.7%
Sales [301]	1	1.3%

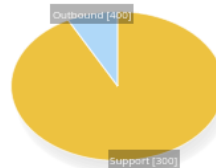


Export as...

## Unanswered Calls

Unanswered Calls By Queue

Queue	N. Calls	...
Support [300]	12	92.3%
Outbound [400]	1	7.7%



Ahora que tenemos un nuevo reporte, antes de poderlo enviar por email tenemos que definir los parametros del Servidor SMTP de QM Live.

Para definir lo siguiente, desde la Homepage, seleccionar en Editar Parametros de sistema y buscar hacia abajo los siguientes parametros:

# QueueMetrics mailer configuration (leave smtp host key empty to disable the mailer)

default.smtp host=mailsender.queuemetrics-live.com

default.smtp port=25001

default.smtp from=reports@queuemetrics-live.com

default.smtpuser=qmlive

default.smtppassword=qmlive

default.smtpssl=false

default.smtpDebug=false

#### Edit QueueMetrics system parameters

```
default.callstatusimeout=20000
platform.directami.agentpause.enabled=false
platform.directami.agentpause=false
# demoadmin @ Thu Nov 02 11:02:27 CET 2017
# platform.directami.extension=Local/${num}@from-queue
# demoadmin @ Thu Nov 02 11:04:22 CET 2017
# platform.directami.extension=Local/${num}@from-queue/n
# demoadmin @ Thu Nov 02 11:06:06 CET 2017
platform.directami.extension=SIP/${num}
# QueueMetrics mailer configuration (leave smtpost key empty to disable the mailer)
default.smtpost=mailsender.queuemetrics-live.com
default.smtpport=25001
default.smtpfrom=reports@queuemetrics-live.com
default.smtpuser=qmlive
default.smtppassword=qmlive
default.smtpssl=false
default.smtpDebug=false
```

Save Back

After saving, you need to log off and on again for the parameters to be loaded.

**Loway**

A continuación tenemos que crear un Trabajo de Exportación de Reporte. Desde la Pagina Principal seleccionar Edit Report Export Jobs → Crear Nuevo y completar con toda la información.

## Reports Export detail

Title:	Email Export All Calls
Period:	Today
Queue:	00 All
Report name:	Email Report
Report type:	Export to PDF
Orientation:	Portrait
Visibility key:	
E-Mail(s): <small>Separate with ' '</small>	testemail@gmail.com
Created By	
Last Update	

# Loway

Ahora que tenemos la Tarea de exportación, si lo necesitamos, podemos ejecutar manualmente la misma para probar el correcto funcionamiento.

El siguiente paso es configurar una Tarea Programada para que ejecute automáticamente la operación, en un horario predefinido sin tener que operar manualmente. Para esto, tenemos que asegurarnos que el usuario tenga la Clave para poder usar la funcionalidad de Tareas Programadas.

Desde la Homepage ir a Usuarios → Mostrar Clases y hacer click en el icono Editar (icono de lapicera) para la clase "ADMIN" (u otra según se desee).

Se abrirá el Editor de Clases de Usuario. Simplemente seleccionaremos en el Wizard (imagen de sombrero de mago) la opción:

User can edit Scheduled Jobs

A continuación tendremos que guardar el formulario, ejecutar el Logoff y Login para que la modificación se aplique. Ahora podremos ver la opción de Tareas Programadas en la pagina principal.

Ahora podemos crear una Tarea seleccionando un reporte valido y completando con las opciones temporales de ejecución.

## Scheduled Jobs Details

Name	Export Jobs >> Email Export All Calls																																			
Description	Regularly export report to email																																			
When	Once a Day																																			
Time	18:00																																			
Day of Week	<table border="1"><tr><td>Mon</td><td>Tue</td><td>Wed</td><td>Thu</td><td>Fri</td><td>Sat</td><td>Sun</td><td>All</td></tr></table>	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	All																											
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	All																													
Day of Month	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr><tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr><tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr><tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>All</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	All			
1	2	3	4	5	6	7																														
8	9	10	11	12	13	14																														
15	16	17	18	19	20	21																														
22	23	24	25	26	27	28																														
29	30	31	All																																	
Enabled	Yes																																			
Run as User	Demo Admin																																			
Last Run																																				
Created By																																				
Last Update																																				

[Save](#) [Back](#) [New](#) [Clone](#) [Delete](#)

### Most Recent Runs

There are no recent runs to show

Podemos decidir si la operación se ejecutará una sola vez o ciclicamente. Si es ciclica se ejecutará a intervalos regulares en base al parametro de tiempo seleccionado.

Si decidimos uno o más Días de la Semana o Días del Mes la tarea solo será ejecutada en los días previstos. Si no se selecciona ningún día la misma se repetirá cada día.



Por ultimo, verificamos que la opción Habilitado sea seleccionada en SI para asegurarnos que la Tarea sea activada, caso contrario se podrá deshabilitar temporalmente.

Cuando todo es configurado solo tendremos que esperar que el tiempo de ejecución llegue para recibir por correo el reporte deseado.

*Calls*

Report Details:	
Report generated on:	December 01 2017, 09:51
Atomic queue(s) considered:	00 AllSample Queue 300 [300], Sample Queue 301 [301]
Period start date:	September 02 2017, 09:51
Period end date:	December 01 2017, 09:51
Total calls processed:	48 (43 ans / 5 unans)
Ratio:	89.6% ans / 10.4% unans

**Answered Calls**

*Answered Calls By Queue*

Queue	N. Calls	
Sample Queue 300	33	76.7%
Sample Queue 301	10	23.3%

**Unanswered Calls**

*Unanswered Calls By Queue*

Queue	N. Calls	
Sample Queue 300	4	80.0%
Sample Queue 301	1	20.0%

## Referencias

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

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

Participe de nuestros [Free Webinars](#) para una demostración Live de QueueMetrics.