

# Tutorial: Aparcamiento de llamadas



En este tutorial aprenderá cómo hacer un seguimiento de las llamadas, sin depender únicamente de una estructura de cola clásica. Esto es especialmente útil cuando las llamadas se dirigen a personas o grupos específicos durante eventos definidos.

Descubriremos cómo usar la característica de aparcamiento de Uniloader de QueueMetrics, que puede utilizarse para hacer un seguimiento de las llamadas aparcadas “como si” fueran llamadas normales gestionadas en una cola.

## Aparcamiento de llamadas

La Clínica Happy Wombat no es un centro de llamadas típico sino que en su lugar es una famosa clínica animal. Hay dos médicos en la clínica: Dr. Fatty y Dr. Erwin, y dado que ambos son médicos famosos, reciben una cantidad de llamadas telefónicas bastante grande por parte de sus pacientes. Sin embargo, los médicos no siempre están inmediatamente disponibles, así que para manejar esta situación, Edna la recepcionista necesita una forma de poner las llamadas en espera mientras intenta contactar con el médico solicitado. Además de eso, la administración del hospital necesita una forma simple de hacer un seguimiento de todas las llamadas entre los médicos y sus pacientes. Si el médico no está disponible o si los pacientes cuelgan antes de

conseguir contactar con el médico, el hospital quiere devolverles la llamada cuando el doctor esté libre.

Este escenario refleja la necesidad de una estructura más ligera para hacer un seguimiento de las llamadas sin depender únicamente de colas. Esto puede ser útil cuando las llamadas se dirigen a personas o grupos específicos solo en ocasiones especiales y no con regularidad.

En este tutorial observaremos cómo utilizar la característica de aparcamiento de Uniloader.

Uniloader puede utilizarse para hacer un seguimiento de las llamadas aparcadas “como si” fueran llamadas gestionadas en una cola. Las llamadas aparcadas son de algún modo muy similares a las llamadas en una cola, porque:

- Puede definir uno o más espacios de aparcamiento separados en el PBX
- Las llamadas se aparcan en un periodo en el tiempo, y están en espera desde entonces
- El llamante puede decidir colgar antes de que la llamada sea atendida

La gran ventaja es que usted puede:

- Ver esas llamadas en la página en tiempo real de QueueMetrics
- Ejecutar un tablero sobre ellas
- Ejecutar informes sobre ellas

Básicamente las llamadas pueden “agruparse” en lo que denominaremos “lotes de aparcamientos”. Esto no es muy diferente a una cola normal, la gran diferencia es que, en lugar de que la cola dirige la llamada a los agentes asignados, los agentes recuperan la llamada de los aparcamientos manualmente. Esto se realiza llamando al lote de aparcamiento cuando la llamada está aparcada. Por ejemplo el aparcamiento puede reservar 4 números de extensión empezando por el número de extensión 401. Esto significa que las extensiones 401, 402, 403, 404 están reservadas para ese lote de aparcamiento específico. El aparcamiento también tiene un número de extensión utilizado para aparcar llamadas (400 en este caso).

Para configurar un aparcamiento tenemos que realizar los siguientes pasos:

Crear una cola normal en QueueMetrics con el nombre de su aparcamiento (por ejemplo “pk-default” para el aparcamiento por defecto).

## Queue Detail

Queue alias:	<input type="text" value="pk-default"/>	
Queue(s): <small>Separate with ','</small>	<input type="text" value="pk-default"/>	
Visibility key:	<input type="text"/>	
Call flow:	<input type="text" value="Inbound calls"/>	
Shown on front page:	<input type="text" value="Yes"/>	
Chat group:	<input type="text"/>	
Default queue URL:	<input type="text"/>	
Main agents:	<input type="text"/>	
Wrap agents:	<input type="text"/>	
Spill agents:	<input type="text"/>	
<b>Attention levels</b>	<b>Yellow alarm</b>	<b>Red alarm</b>
Number of calls in queue:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Number of agents on call:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Number of agents waiting:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Number of agents paused:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Call wait duration:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Call talking duration:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Service Level Agreement:	<input type="text" value="0"/>	
<b>WombatDialer settings</b>		

Activar el aparcamiento en nuestro PBX.

### Parking Lot

---

#### Parking Lot Options

---

Parking Lot Extension:

Parking Lot Name:

Parking Lot Starting Position:

Number of Slots:  (401-404)

Parking Timeout (seconds):

Parked Music Class:

BLF Capabilities:

Find Slot:

---

#### Returned Call Behavior

Asegurarnos de que nuestro servicio Unitracker funciona con la configuración de seguimiento del aparcamiento activada (ENABLEPARK=1). El archivo de configuración está ubicado habitualmente 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
```

Ahora estamos preparados para probar la característica de aparcamiento. Primero llamaremos a una cola entrante normal, donde nuestra recepcionista (Agente / 200) responderá.

**Calls being processed:**

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
300	201	17:02:49	0:00	0:02	0:08	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	Waiting	Duration
200	08/30 - 08:49:40	300, 301		-	hvast1	-	00 All	201	15:21:34	-	0:01	2:34

Después la recepcionista aparcará la llamada transfiriendo la llamada a la extensión de aparcamiento 400. Esto aparcará la llamada en el primer espacio disponible en nuestro aparcamiento (401 en este caso).

**Calls being processed:**

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
pk-default	401#201	12:50:09	0:00	0:20	-			hvast1

La llamada debería aparecer en la página en tiempo real de QueueMetrics con su código de recogida como si fuera una llamada en una cola. Ahora Edna puede intentar contactar con el médico y, si el médico está disponible, le indica el código del espacio de aparcamiento correcto que ve en la página en tiempo real. Para recuperar la llamada el médico solo tiene que llamar al número de extensión del espacio de aparcamiento (401).

### Calls being processed:

	Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
	pk-default	401#201	12:51:31	0:00	0:12	0:08	200		hvast1 

Como podemos ver el Agente/200 ha recuperado la llamada llamando a la extensión 401.

Cuando un médico recupera una llamada desde el aparcamiento, se conecta automáticamente como en una cola normal. Esto significa que Edna puede usar los informes y métricas convencionales para hacer un seguimiento de todas las llamadas en el aparcamiento. Todo lo que tiene que hacer Edna es ejecutar los informes o la monitorización en la cola “pk-default” como si fuera una cola normal. De esta forma Edna puede hacer un seguimiento de todas las llamadas, y también puede ver qué pacientes colgaron antes de hablar con un médico y puede devolverles la llamada.

Lo mejor del uso de la característica de aparcamiento es que es muy simple de configurar y usar. Por supuesto su uso no está solo limitado a un entorno sin cola, pero puede usarse junto a las colas normales para mejorar la flexibilidad de su sistema.

## Referencias de QueueMetrics

Para obtener más información sobre la solución para centros de llamadas de QueueMetrics por favor consulte el [Manual de usuario](#).

Visite [www.queuemetrics.com](http://www.queuemetrics.com) para obtener una prueba de 30 días con todas las características.