

Sinergias WombatDialer y QueueMetrics

Ejemplos de sinergia para el éxito de la gestión del centro de llamadas



WombatDialer puede ser utilizado como un producto independiente para la difusión de mensajes, pero fue pensado para integrarse fácilmente con QueueMetrics, la solución de punta para Call Center basados en Asterisk, que permite la generación de informes y supervisión de agentes. WombatDialer y QueueMetrics hacen cosas diferentes, pero juntos pueden ser una poderosa solución en Centros de Llamadas.

- WombatDialer es capaz de utilizar una cola como End-Point con el fin de conectar llamadas a un conjunto de agentes
- QueueMetrics es capaz de analizar exhaustivamente la cola y proporciona una cómoda interfaz de agente que funciona muy perfectamente con WombatDialer
- En este ejemplo, hemo implementado el escenario en <https://www.wombatdialer.com/blog/blog/2017/05/04/Helping-wombats/> , imaginando que se desee:
- Utilizar una interfaz de CRM personalizada para que los agentes puedan ver inmediatamente el nombre de la persona a la que se llama y puede abrir una aplicación CRM externa para cada cliente, de manera que puede recopilar datos de donación
- Supervisar el rendimiento de cada Agente
- Utilizar una lista dinámica de las personas a ser llamadas para que apenas sepas algo interesante, puede agregarla a la lista de personas a ser llamadas

- Usted puede tener WombatDialer y QueueMetrics instalado en el mismo servidor, a menos que usted tenga una carga muy alta o un número muy elevado de líneas.

Como primer paso, tendremos que crear un pequeño script de interfaz que será nuestra aplicación CRM. Vamos a llamarla wombatPopup.php y guardarlo en uno de nuestros servidores como `http://10.10.5.10/lenz/wombatPopup.php`

```
Plain Wombat Agent Panel<hr>
<?
$number = $_REQUEST["caller"];
$agent = $_REQUEST["agent"];
$unique = $_REQUEST["unique"];

preg_match('/#(\d+)\s(.+)/', $number, $matches);
$id = $matches[1];
$name = $matches[2];
?>

Person is: <?= $name ?> (ID #<?= $id ?>)<p>
Agent is: <?= $agent ?> </p><p>
Call unique is: <?= $unique ?>
```

Básicamente, esta página muestra el nombre de la persona y la identificación, de modo que podamos verlo inmediatamente, o poder redirigir una aplicación de CRM.

A nivel Asterisk, si aún no lo ha hecho, cree una cola "999" con los parámetros correctos para ser supervisados por Wombat <https://www.wombatdialer.com/blog/blog/2017/05/29/queue-end-points/> - Luego, edite su `extensions_custom.conf` de modo que usted tenga una extensión "1235" que lleva a la cola:

```
[from-internal-custom]
...
exten => 1235,1,Answer
exten => 1235,n,Set(CALLERID(num)=#${ID} ${PERS})
```

```
exten => 1235,n,Goto(from-internal,999,1)
```

Esto reescribe el ID de llamada entrante para la cola, por ejemplo, "#1234 john_doe", esto es lo que el agente ve - incluso antes de que la ventana emergente del agente esté abierta. Esto también se registra en QueueMetrics, así que esto es lo que verá cuando ejecute informes de llamada. Tenga en cuenta que si ejecuta FreePBX no puede llamar directamente utilizando el comando Queue(), pero usted tendrá que ir a través de su plan de marcación para tener todos los parámetros configurados correctamente.

In QueueMetrics, establezca los siguientes parametros en el configuration.properties:

```
realtime.agent_autoopenurl=true
```

```
default.crmapp=
```

A continuación genere la Cola "999" y defina la Queue URL con:

```
http://10.10.5.10/lenz/wombatPopup.php?caller=[C]&unique=[U]&agent=[A]
```

Esto indica que QueueMetrics tiene que activar una pantalla emergente para las llamadas entrantes a través de esa cola.

Iniciar sesión en WombatDialer; crear el EndPoint de tipo Queue definiendo por Cola la 999, y su referencia en el dialplan en 1235@from-internal-custom. No olvide de definir el "Boost factor" a 1 y el parametro "numero maximos de llamados" a 2.

A continuación crear la campaña "QmSample" que quede en estado "Idle" al terminar.

Edit campaign
 Campaign name:
 Priority:
 Campaign status:
 Idles on termination?:
 Batch size (calls):
Active Period
 Start hour (HHMMSS):
 End hour (HHMMSS):
 Allowed DOWs (1:Sun-7:Sat):
Call placing details
 Answer timeout (ms.):
 Forced closure (s.):
 Dial CLID:
 Dial account:
 Dial presentation:
Logging
 Additional logging:
 HTTP notification URL:

Establezca las troncales, el EndPoint appena creado, no defina listas y defina cualquier programación de rellamado que necesita. El resultado final debe parecerse al siguiente:

Campaigns Settings
 Campaigns
 1 of 1

Campaign	Priority	Pace	Timeout	Account	CLID	Presentation	Logging	Idles?
QmSample	10	Runnable	30000		CLID	CP	Yes	

 Trunks | End Points | Lists | Reschedule Rules | Disposition Rules | Opening Hour Rules

Rule	On status	On custom status	Retry after	Retry mode	Max attempts
#1	RS_NOANSWER	10s	FIXED	1	1
#2	RS_BUSY	10s	FIXED	1	1

Ahora inicie la campaña. LA misma quedará en estado IDLE de inmediato, ya que no tiene números para marcar, y verá todo amarillo en la pagina Live de Wombat.

Demo Admin | Administrator
 Home | Servers | Lists | Campaigns
 Available servers | Trunks by status | Trunks by campaign | Calls per trunk | Endpoints | Remaining calls | Campaign statuses
 No data | No data | No data | No data | No data
 Calls currently in progress: 0 | Calls placed on running campaigns: 0 | Success rate: 0% | Est. Remaining: 0

Number	Originate	Connect	Trunk	End-point	Retry	WBIT-ID

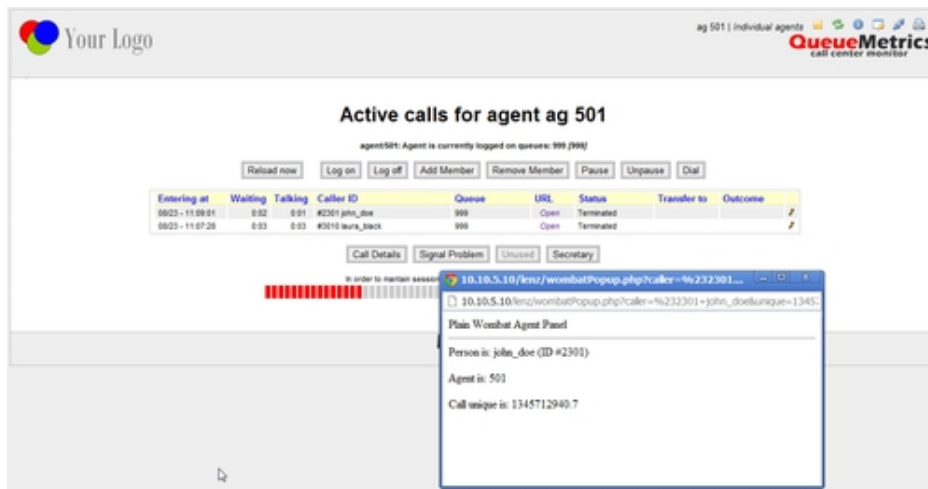
A este punto, es hora de que sus agentes inicien sesión en QueueMetrics. Ellos tienen que ingresar en su página de Agentes, y desde allí registrar en la Cola 999. A este punto, asegúrese de que cada explorador permita que QueueMetrics abra ventanas emergentes (esto suele estar desactivado en los navegadores modernos).

Ahora, para cada llamada debe estar preparado en enviar una petición HTTP a WombatDialer como la siguiente forma (esto lo hacemos a través de la shell de Linux, pero no hay nada que impida ejecutar este script de alguna otra manera):

```
curl "http://10.10.5.18:8080/wombat/api/calls/index.jsp  
  
?op=addcall  
  
&campaign=QmSample  
  
&number=2000136  
  
&attrs=ID:2301,PERS:John_Doe"
```

Note que puede asociar dos parámetros: ID que es un identificador único utilizado por su CRM y PERS que es el nombre de la persona que recibe la llamada. También puede agregar parámetros adicionales que puede necesitar, por ejemplo, la clase de la persona o su número de teléfono.

Lo que sucede ahora es que cuando la llamada pasa a través de su id se reescribe como "#2301 john_doe" tan pronto como se alcanza el Asterisk. Cuando el agente recibe la llamada, se volverá a cargar la página del agente y la ventana emergente se abre de inmediato.



En la ventana emergente, se puede analizar el CallerID y extraer el id CRM, así se puede usar el mismo para su aplicación externa para mostrar la información correcta.

Desde la página del agente también puede abrir manualmente otras formas de llamadas recientes. El agente también verá el nombre de la persona en QueueMetrics, así que esto hace su vida más fácil. El agente también puede establecer un código de estado manual para cada llamada a través de QueueMetrics, p. ej., si la venta se realizó con éxito o no, esto permite medir el rendimiento del agente. También puede utilizar las funciones de monitorización extensas de QA de QueueMetrics para analizar las llamadas y mejorar el proceso.

Analisis de Campañas Salientes

Si usted configura su campaña para tener un registro QM_COMPATIBLE, usted encontrará datos de dos diferentes colas en QueueMetrics:

- Si ejecuta un informe de cola "QmSample", verá todas las llamadas que intentó Wombat – las exitosas, así como las fallidas. Esto se debe fundamentalmente a la actividad que realiza WombatDialer y el uso del teléfono. En un escenario de la vida real, la inmensa mayoría de las llamadas serán contestadas
- Si ejecuta un informe para la cola "999", verá la actividad con respecto a las llamadas que se han conectado correctamente y fueron realmente en cola para ser contestadas por los agentes, aquí esperan tener una muy baja tasa de respuestas- si es alto, significa que algo no está funcionando como se esperaba. Por supuesto tendrás algunas llamadas perdidas, por ejemplo, porque la persona que llama cuelga antes de que el agente se conecte.
- La diferencia entre el número de llamadas con éxito en "QmSample" y el número total de llamadas en "999" son llamadas que se colgaron antes de llegar a la cola, por ejemplo, durante una primera fase de IVR.

Test WombatDialer for 30 days with 100 channels <https://www.wombatdialer.com/requestDemoKey.jsp>