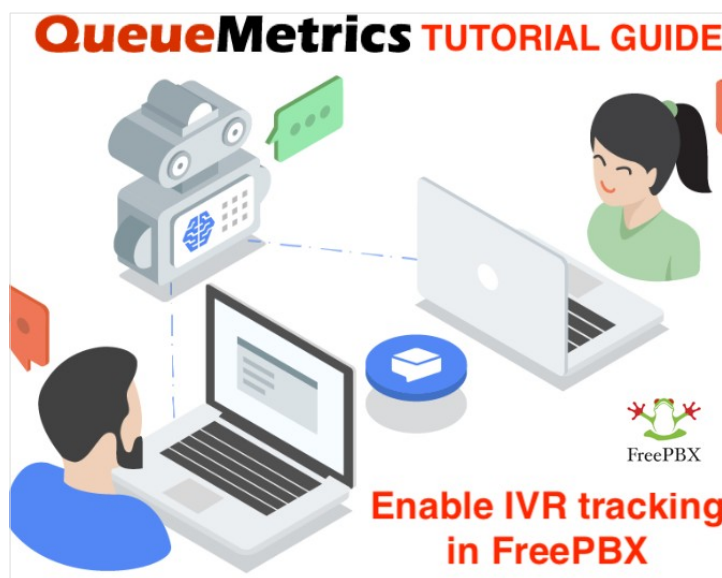


Loway представляет

Модуль IVR для FreePBX



QueueMetrics

QueueMetrics –решение, масштабируемое в широких пределах, предназначенное для мониторинга и отчетности, необходимое тысячам контакт-центров во всем мире, и предлагающее широкий спектр интегрированных функций, таких как мониторинг производительности агентов, измерение целей, отслеживание конверсий, анализ статистики кампаний в реальном времени, и легкий в использовании интерфейс.

Как включить отслеживание IVR на FreePBX и мониторить события IVR в QueueMetrics?

Установив нужный модуль на PBX, можно будет отслеживать события IVR в колл-центре.

В данном руководстве показано, как включить возможность отслеживания IVR на FreePBX.

```
queue_log_to_file=yes
```

Установка модуля

Модуль IVR можно найти в репозитории [FreePBX IVR module](#)

Необходимо вручную установить модуль на FreePBX со страницы Module Admin (Admin->Module Admin).

Загрузите модуль из [FreePBX repository](#):

Source

master ... **queuemetrics /**

Source

- i18n
- functions.inc.php
- install.php
- module.xml
- page.queuemetrics.php
- uninstall.php

- Перейдите к Admin-> Module Admin
- Перейдите к “Upload modules”
- Выберите “Type: Upload (From Hard Disk)”

Admin Applications Connectivity Dashboard Reports Settings UCP

You can upload a tar gzip file containing a FreePBX module from your local system. If a module with the same name already exists, you can choose to overwrite it or skip it.

[Check Online](#) [Manage local modules](#)

Type: **Upload (From Hard Disk)**

Upload Local Module [?]

[Browse...](#) **No file selected.** [Upload \(From Hard Disk\)](#)

Выгрузите модуль во FreePBX и установите его (zip файл, который был загружен).

Теперь вернитесь на страницу Module Admin, найдите QueueMetrics в разделе Настройки (Settings) и включите модуль.

Settings

Module	Version	Track	Publisher	License	Status
➤ Asterisk API	15.0.8	Stable	Sangoma Technologies	GPLV2+	Enabled
➤ Asterisk IAX Settings	15.0.6	Stable	Sangoma Technologies	AGPLV3	Enabled
➤ Asterisk REST Interface Users	15.0.3.8	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ Asterisk SIP Settings	15.0.6.23	Stable	Sangoma Technologies	AGPLV3+	Enabled
➤ Camp-On	13.0.4.1	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ Customer Relationship Mana...	15.0.14.37	Stable	Sangoma Technologies	Commercial	Enabled
➤ EndPoint Manager	15.0.24.34	Stable	Sangoma Technologies	Commercial	Enabled
➤ Extension Settings	13.0.4	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ Fax Configuration	15.0.19	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ Fax Configuration Professional	15.0.8.7	Stable	Sangoma Technologies	Commercial	Enabled
➤ Filestore	15.0.3.7	Stable	Sangoma Technologies	AGPLV3	Enabled
➤ Music on Hold	15.0.20	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ PIN Sets	15.0.1.9	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
✓ QueueMetrics	15.0.1.9	Stable	Schmooze.com	GPLV2	Not Installed

QueueMetrics info

Changelog

Publisher: Schmooze.com

License: GPLV2

Signature Status: Unknown (What Does this Mean?)

Description: A module for QueueMetrics, that allows you to set if IVR set

More info: [Get help for QueueMetrics](#)

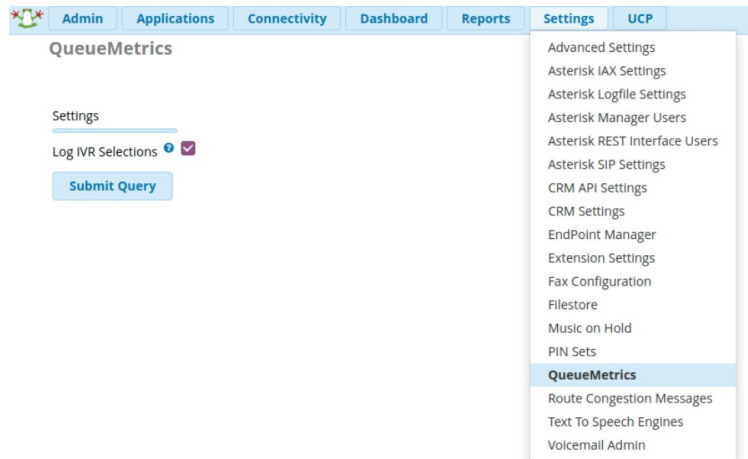
Track: **Stable**

Action: [No Action](#) [Install](#) [Remove](#)

Module	Version	Track	Publisher	License	Status
➤ Route Congestion Messages	15.0.9	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ Speed Dial Functions	2.11.0.4	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled
➤ Text To Speech Engines	15.0.4.6	Stable	Sangoma Technologies	AGPLV3	Enabled
➤ Voicemail	15.0.18.12	Stable	Sangoma Technologies	GPLV3+	Enabled

Сохраните и подтвердите изменения.

Теперь достаточно запустить отслеживание IVR из выпадающего меню «Настройки» (“Settings”), которое находится выше на панели инструментов. Откройте модуль QueueMetrics и поставьте флажки «Сохранить» (Save) и «Применить изменения» (Apply the changes).



Убедитесь, что события IVR записываются в файл queue_log, находящийся здесь:
/var/log/asterisk/queue_log

```
1601995448|1601995437.27|NONE|NONE|INFO|IVRAPPEND|3|ivr-1
1601995453|1601995437.27|NONE|NONE|INFO|IVRAPPEND|1|ivr-2
```

Отслеживание событий IVR в QueueMetrics

Теперь, когда события отслеживаются PBX, они также отображаются и в отчетах.

В журналах будут находиться события с тегами “IVR-1”, “IVR-2”..., в зависимости от того, какой параметр IVR был выбран.

```
root@freepbx:~# tail /var/log/asterisk/queue_log
1601995438|1601995437.27|1000|NONE|DID|
1601995438|1601995437.27|1000|NONE|ENTERQUEUE||203|1
1601995448|1601995437.27|1000|Local/201@from-internal|RINGNOANSWER|10000
1601995448|1601995437.27|1000|NONE|EXITWITHTIMEOUT|1|1|10
1601995448|1601995437.27|NONE|NONE|INFO|IVRAPPEND|3|ivr-1
1601995453|1601995437.27|NONE|NONE|INFO|IVRAPPEND|1|ivr-2
1601995453|1601995437.27|1000|NONE|DID|
1601995453|1601995437.27|1000|NONE|ENTERQUEUE||203|1
1601995456|1601995437.27|1000|Local/201@from-internal|CONNECT|3|1601995453.31|2
1601995458|1601995437.27|1000|Local/201@from-internal|COMPLETEAGENT|3|2|1
root@freepbx:~#
```

Сделайте несколько тестов, и определите, какое событие соответствует каждому параметру из параметров IVR.

В нашем примере IVR-1 – это Главный офис (Main Desk) и IVR-2 – Поддержка (Support).

Откройте QueueMetrics, и на главной странице найдите параметр «Выбор IVR» (“IVR Selections”) в разделе «Настройки» (Settings).

В данном разделе есть возможность определить события IVR, чтобы облегчить их отслеживание в отчетах.

Edit IVR details

IVR code:	<input type="text" value="ivr-1"/>
Description	<input type="text" value="Main Desk"/>
Created By	<input type="text" value="demoadmin, 06/10/2020, 16:47"/>
Last Update	<input type="text"/>

SAVE BACK NEW CLONE DELETE

Создайте все необходимые события IVR.

Теперь можно запустить отчет, и увидеть маршруты IVR и все цифры, которые были нажаты.

IVR traversal

IVR path	N. calls	IVR goal report	Success rate	Hangups	Attrition rate
Main Desk	3	1	33.3%	0	0.0%
# 2	1	1	100.0%	0	0.0%
# 3	2	0	0.0%	0	0.0%
Main Desk ⇒ Support	2	1	50.0%	1	50.0%
# 1	2	1	50.0%	1	50.0%

Export as... [Excel](#) [CSV](#) [XML](#)

Если необходима помощь в создании настраиваемых отчетов, можно обратиться к следующему руководству: [How to create a Report with QueueMetrics](#)

=====

Ссылки

Для дальнейшей технической информации относительно QueueMetrics обращайтесь, пожалуйста, к [User Manual](#).

Посетите www.queuemetrics.com для получения пробной версии.

Посетите наши бесплатные вебинары [Free Webinars](#) для ознакомления с живой демонстрацией QueueMetrics.