

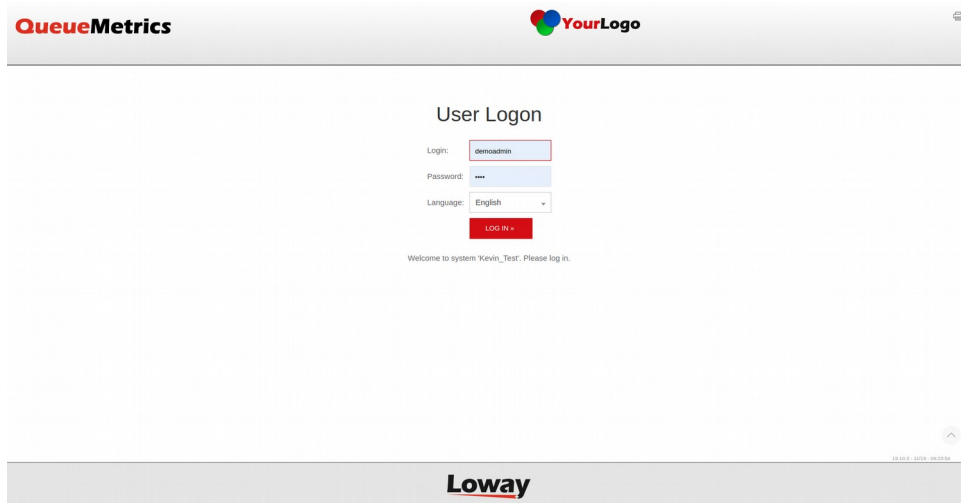
**Loway** представляет

## Быстрая установка QueueMetrics-Live на PBXact



### Руководство по установке QueueMetrics Live на PBXact

Если вы тестируете QueueMetrics Live на своей платформе PBXact (работает на FreePBX), прочтите данную статью, чтобы узнать, как быстро все настроить.



## QueueMetrics-Live

Облачное решение QueueMetrics-Live для колл-центров повышает производительность агента и улучшает ежедневный рабочий процесс за счет использования выделенной страницы агента с опциями сигналов тревоги, результатами, функциональными кодами, софтбоном WebRTC, интеграцией со всеми современными CRM и полным набором инструментов отслеживания качества.

Отслеживайте все действия контакт-центра с помощью более чем 200 различных метрик и управляйте процессами в режиме реального времени с помощью расширений, средств управления вызовами, оповещений в режиме реального времени, режимов шепота, прослушивания и подсказок, а также всех преимуществ облачного решения, таких как бесплатные обновления, управление, хранение данных, установка и настройка.

## Быстрая установка QueueMetrics-Live (PBXact)

### Установите Uniloader на PBXact

Для установки Uniloader на PBX выполните следующие команды:

```
wget -P /etc/yum.repos.d http://yum.loway.ch/loway.repo  
yum install uniloader
```

В результате будет установлена служба Uniloader, которая отвечает за передачу данных из PBX в ваш экземпляр QueueMetrics.

# Настройка Unloader

Необходимо настроить unloader в соответствии с информацией QueueMetrics. Отредактируйте следующий файл:

```
/etc/sysconfig/unloader
```

и, поскольку используется Live версия QueueMetrics, необходимо раскомментировать раздел QueueMetrics-Live, и закомментировать или удалить раздел Local QueueMetrics, например, следующим образом:

```
QUEUELOG=/var/log/asterisk/queue_log
# QUEUELOG="/var/log/freeswitch/queue.log"
LOGFILE=/var/log/asterisk/unloader.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/unloader
PIDFILE=/var/run/unloader.pid

# Local QueueMetrics instance
# URI="mysql:tcp(127.0.0.1:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"
# LOGIN=queuemetrics
# PASS=javadude
# TOKEN=P001

# QueueMetrics-Live
URI=ACCESSURL
LOGIN=webqloader
PASS=PASSWORD
TOKEN=
```

Убедитесь, что установили правильный url и пароль, изменив ACCESSURL и PASSWORD в вышеприведенном файле на данные, полученные при создании вашего инстанса.

В поле LOGIN остается webqloader, так как это пользователь по умолчанию для выгрузки данных.

После того, как все настроили, перезапустите сервис командой:

```
systemctl restart unloader
```

# Автоматическое конфигурирование QueueMetrics

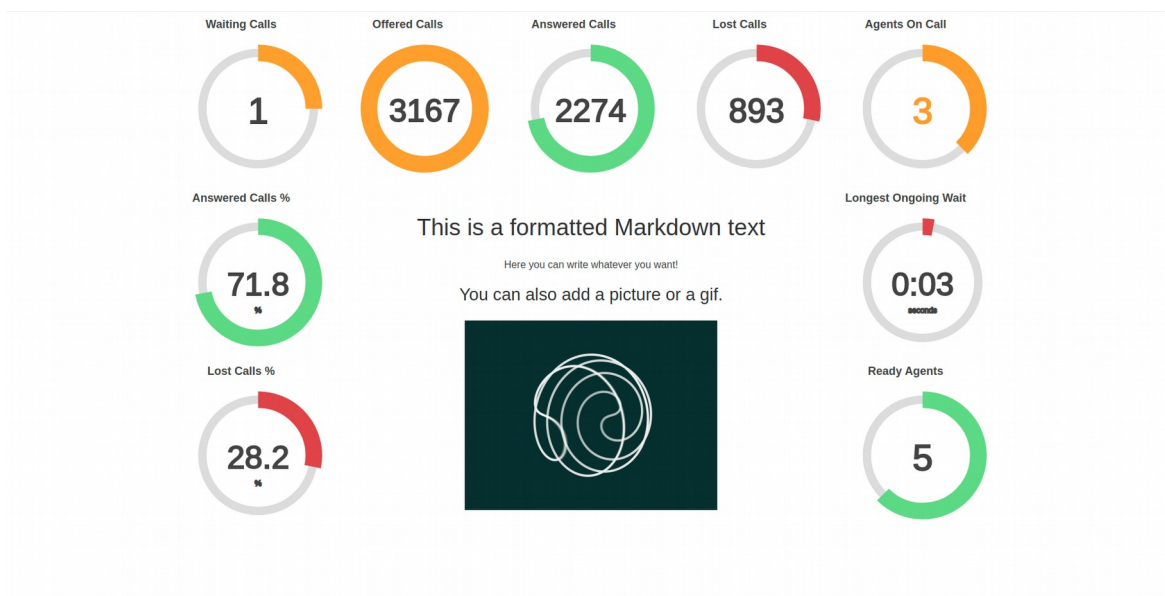
Для автоматического импорта всех агентов и очередей из PBXast выполните следующую команду, после задания в ней правильной информации:

```
unloader pbxinfo --mode "syncqm" --uri "ACCESSURL" \  
--login "webqloader" --pass "PASSWORD" --all-queues "1" freepbx \  
--dburi "localhost/asterisk" --login "root" --pwd ""
```

Как и выше, убедитесь, что установили правильные ACCESSURL и PASSWORD в команде, прежде чем выполнять ее.

## Поздравляем

Теперь вы можете контролировать активность колл-центра, задействовав на главной странице «Начать мониторинг в реальном времени» (Start realtime monitoring) или «Запустить табло» (Start wallboard).



QueueMetrics

Demo Admin | Administrator

HOME

REALTIME

LIVE

BROADCAST

RELOAD

ADD MEMBER

Filters

Parameters

Queue(s): a, b, c, queue-687

Update

09:28:21

Alarms

Reload

18s

Queues

Active

Agents

Members

Location

-

Group

-

Superv.

No

Reports

Recap

✓

Calls

✓

Agents

✓

By Queue View

✓

By Tag View

✓

Agents and Outcomes

✓

Queue	N. agents	Ready agents	On pause	Unk	Bsy	N. Calls waiting	On phone inbound	On phone outbound
Sales Support	2	1	0	0	0	0	1	0

Export as... Excel CSV XML

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Info	Srv
Sales Support	758-555-4809	09:27:30	0:01	0:01	0:50	John Blackson	0:08	IVR: -6	

Export as... Excel CSV XML

Agents currently logged in:

Since	Agent	Last logon	Queue(s)	Extension	On pause	Srv	On queue	Caller	Last call	IVR	Waiting	Duration
0:50	John Blackson	11/19 - 09:26:31	Sales Support		-		Sales Support	712-555-6651	09:26:36	0:03	0:02	0:09
0:29	Mike Bosh	11/19 - 09:16:02	Sales Support		-		Sales Support	790-555-8711	09:25:57	0:01	0:01	1:21

Export as... Excel CSV XML

Aggregated by queue view

Queue	Tot time	Offered	Answered	Lost Att.	Avg wait	Avg talk	Sales	SPH	QC	QCPH	Cont.	CPH	Conv.	QConv.	SLA	Goal Ftrs	Feature
All Queues	7:53	589	589	241	0:04	1:00	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	0.0%	0	0
Sales	2:22	167	167	56	0:03	1:04	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	25.7%	0	0
Technical Support	3:09	245	245	110	0:04	0:58	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	25.7%	0	0
Sales Support	2:19	177	177	75	0:04	0:59	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	0.0%	0	0

Export as... Excel CSV XML

Aggregated by tag view

Tag	Tot time	Offered	Answered	Lost Att.	Avg wait	Avg talk	Sales	SPH	QC	QCPH	Cont.	CPH	Conv.	QConv.	Goal Ftrs	Feature
-----	----------	---------	----------	-----------	----------	----------	-------	-----	----	------	-------	-----	-------	--------	-----------	---------

# Передача команд в PBXact (опционально)

Эти настройки необходимы только в том случае, если вы хотите использовать страницу агента QueueMetrics (QueueMetrics Agent Page) или позволить супервизорам контролировать агентов и звонки в режиме реального времени (Realtime View).

## Учетные данные AMI (AMI Credentials) в QueueMetrics

Чтобы разрешить QueueMetrics посылать команды к PBX (регистрировать агентов в очередях, ставить на паузу, и т.д.), необходимо создать пользователя AMI на PBXact, затем настроить учетную запись в QueueMetrics.

The screenshot shows the Asterisk Manager web interface. At the top, there are tabs for 'Modules', 'Basic Mode', 'Dashboard', and 'UCP'. The main content area is titled 'Manager queuemetrics' and has two sub-tabs: 'General' and 'Permissions'. The 'General' tab is active, showing a form with the following fields: 'Manager name' (value: queuemetrics), 'Manager secret' (masked with asterisks), 'Deny' (value: 0.0.0.0/0.0.0.0), 'Permit' (value: 127.0.0.1/255.255.255.0), and 'Write Timeout' (value: 100, unit: milliseconds). To the right of the form is a sidebar with 'List Managers' and 'Add Manager' buttons. At the bottom right of the form are 'Submit', 'Reset', and 'Delete' buttons. The footer of the page features the 'PBXACT' logo and copyright information: 'Copyright 2008-2020 Sangoma Technologies, Inc. Version 12.7.0 (192.1.1.1)'. The browser's address bar shows 'http://127.0.0.1:8080/manager/'.

На домашней странице QueueMetrics перейдите в раздел «Редактировать системные параметры» (Edit System Parameters) и измените следующее значение:

```
callfile.dir=tcp:admin:password@127.0.0.1
```

на

```
callfile.dir=tcp:AMIUSERNAME:AMIPASSWORD@127.0.0.1
```

## SIP или PJSIP

QueueMetrics должен знать, какой формат будет использоваться при записи расширений в очереди.

В зависимости от того, какой формат расширений будет использоваться, добавьте следующую запись в конце страницы «Редактировать системные параметры» (Edit System Parameters):

```
platform.directami.extension=SIP/${num}
```

или

```
platform.directami.extension=PJSIP/${num}
```

## Настройки пользователей

Процесс автоконфигурирования, который вы выполнили ранее, также создаст пользовательские записи для агентов. Единственное, что необходимо - выбрать для них

пароли. На главной странице перейдите в раздел «Пользователи» (Users), и отредактируйте данные пользователя, которого хотите подключить, нажатием на иконку «карандаш» справа.

Здесь нужно просто установить пароль, и подтвердить его в поле ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ: Агенты должны будут подключаться к системе, используя собственный код агента (например: agent/200), если только для них не будет задан E-mail адрес, который затем может использоваться на экране входа вместо кода агента.

Теперь, если вы выйдете из системы, то сможете войти в систему как агент, используя учетную запись агента.

## Ссылки

Программное обеспечение QueueMetrics доступно как на выделенном сервере, так и в виде облачного сервиса для FreePBX, Yeastar S PBX, Grandstream, Issabel, FusionPBX и многих других дистрибутивов Asterisk.

Для более полной технической информации о решении QueueMetrics для колл-центров, пожалуйста, смотрите [User Manual](#).

Посетите [www.queuemetrics.com](http://www.queuemetrics.com) для получения полнофункциональной 30-дневной пробной версии.

Посетите [Free Webinars](#) с живой демонстрацией QueueMetrics.