

Loway представляет

Быстрая установка QueueMetrics-Live на FreePBX



QueueMetrics Live на FreePBX

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

QueueMetrics

QueueMetrics - это масштабируемый пакет мониторинга и отчетности, который удовлетворяет потребности тысяч контакт-центров по всему миру и предлагает широкий спектр интегрированных преимуществ, таких, как мониторинг производительности агентов, измерение целевых показателей, отслеживание коэффициентов конверсии, анализ статистики кампании в реальном времени и простой в использовании интерфейс. Он доступен как на выделенном сервере, так и в виде облачного сервиса.

Быстрая установка QueueMetrics-Live (FreePBX)

Установите Uniload на FreePBX

Для установки Uniload 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 Uniloader

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

```
/etc/sysconfig/uniloader
```

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

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

Автоматическое конфигурирование QueueMetrics

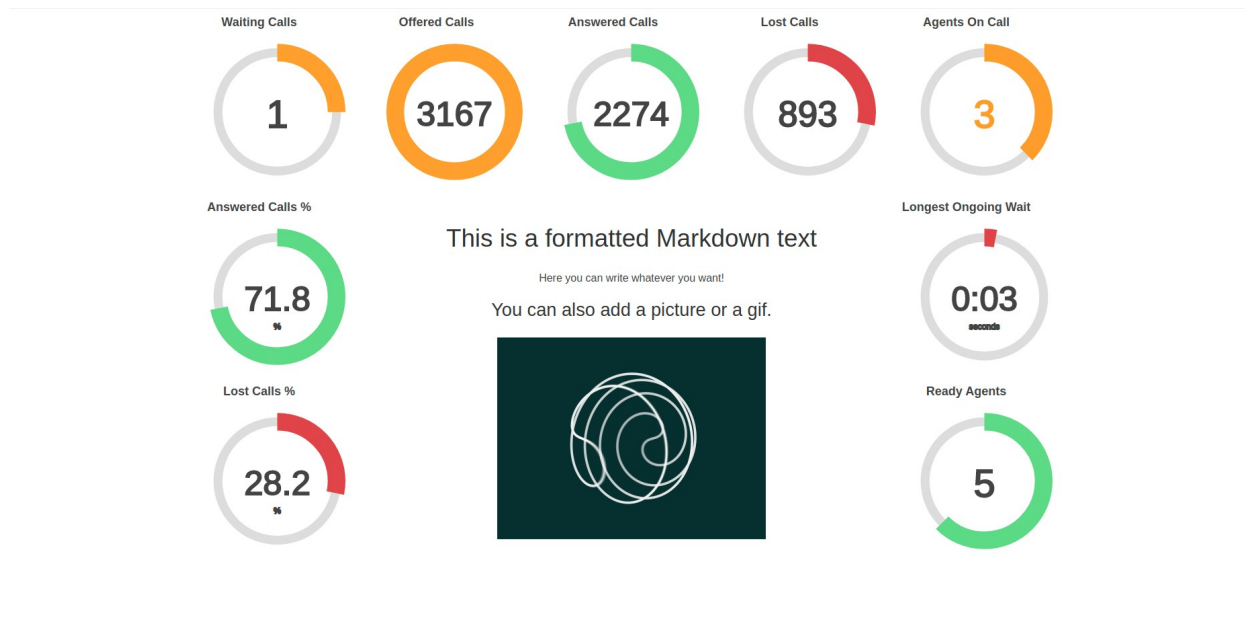
Для автоматического импорта всех агентов и очередей из FreePBX выполните следующую команду, после установки правильной информации в ней:

```
uniload 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

4

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	
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	

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 во FreePBX (опционально)

Эти настройки необходимы, только 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 FreePBX, затем настроить учетную запись в QueueMetrics.

Admin
Applications
Connectivity
Dashboard
Reports
Settings
UCP

Security Warning
Details
(What Does this Mean?)

Asterisk Manager

Manager queuemetrics

General

Permissions

Manager name

queuemetrics

Manager secret

Deny

0.0.0.0/0.0.0.0

Permit

127.0.0.1/255.255.255.0&10.10.5.185/255.255.255.0

Write Timeout

100

milliseconds

List Managers

Add Manager

Submit

Reset

Delete

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

```
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 пароли для них. 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

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

Посетите www.queuemetrics.com для получения полнофункциональной 30-дневной пробной версии.

Посмотрите [Free Webinars](#) с живой демонстрацией QueueMetrics