

Loway представляет

Быстрая установка QueueMetrics on Premise на FreePBX



QueueMetrics On Premise на FreePBX

Если тестируете QueueMetrics на собственном сервере на платформе FreePBX, прочтите данную статью, чтобы узнать, как все быстро настроить.

QueueMetrics

QueueMetrics – это масштабируемый набор инструментов для мониторинга и отчетности, который удовлетворяет потребности тысяч контакт-центров по всему миру, и предлагает широкий спектр интегрированных функций, таких, как мониторинг производительности агентов, контроль целевых показателей, отслеживание конверсий, анализ статистики кампании в реальном времени, и простой в использовании интерфейс. Он доступен как On Premise (т.е. на собственном сервере), так и в качестве облачного сервиса.

Быстрая установка QueueMetrics на собственном сервере (FreePBX)

QueueMetrics Espresso

Если QueueMetrics устанавливается на тот же компьютер, где FreePBX, пожалуйста, посмотрите [данное руководство](#).

Установка QueueMetrics на другой компьютер.

Если QueueMetrics устанавливается на другой компьютер, выполните действия, изложенные далее.

ПРИМЕЧАНИЕ: Предполагается, что используется компьютер с CentOS 7, как рекомендовано. Если используется система Debian, пожалуйста, свяжитесь с поддержкой support@loway.ch для получения инструкций.

На компьютере для QueueMetrics выполните:

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

Когда инсталляция закончится, QueueMetrics станет доступен через браузер по адресу:

```
http://IPADDRESS:8080/queuemetrics
```

Здесь будет предложено принять лицензию и создать базу данных QueueMetrics. Введите имя и пароль для MySQL root, и следуйте шагам, предлагаемым мастером установки.

Установка Uniloader на FreePBX

Uniloader – это служба, которая читает очереди данных из FreePBX и передает их в QueueMetrics.

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

Настройка Uniloader

Необходимо настроить uniloader, добавив информацию о QueueMetrics. Отредактируйте следующий файл:

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

и, поскольку используется версия QueueMetrics на собственном сервере, необходимо удалить или закомментировать раздел QueueMetrics-Live, и раскомментировать раздел Local QueueMetrics instance, вот так:

```
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(QMIPADDRESS:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"
LOGIN=queuemetrics
PASS=javadude
TOKEN=P001
```

Убедитесь, что изменили QMIPADDRESS на ip-адрес компьютера с QueueMetrics.

LOGIN и PASS уже установлены с логином и паролем по умолчанию для базы данных QueueMetrics.

Когда все это настроено, перестаруйте сервис командой:

```
systemctl restart uniload
```

или, если это не работает, командой

```
service uniload restart
```

Автоконфигурирование QueueMetrics

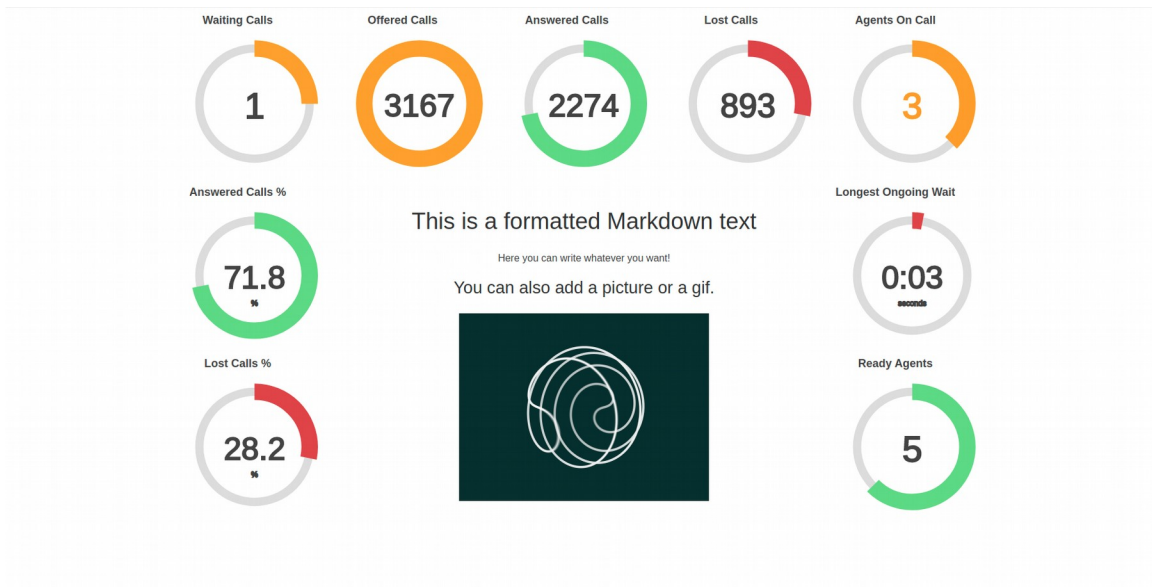
Для автоматического импорта всех агентов и очередей из FreePBX выполните следующие команды, после установки в них правильной информации:

```
uniload pbxinfo --mode "syncqm" --uri "QMIPADDRESS" \
--login "demoadmin" --pass "demo" --all-queues "1" freepbx \
--dburi "localhost/asterisk" --login "root" --pwd ""
```

Как и выше, убедитесь, что установили правильный QMIPADDRESS в команду, 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

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Info	Srv
Sales Support	798-555-4809	09:27:30	0:01	0:01	0:50	John Blackson	0:08	IVR: -6	

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

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

Aggregated by tag view

Tag	Tot time	Offered	Answered	Lost Att.	Avg wait	Avg talk	Sales	SPH	QC	QCPH	Cont.	CPH	Conv.	QConv.	SLA	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.

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@PBXIPADDRESS
```

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

Более подробная техническая информация о решении для колл-центров QueueMetrics находится в [User Manual](#).

Посетите www.queuemetrics.com для получения 30-дневной бесплатной триальной версии.

Обратите внимание на [Free Webinars](#) с живой демонстрацией QueueMetrics.