

Loway представляет

Включение записи для обратного набора в QueueMetrics



Как включить запись для режима обратного набора для WombatDialer?

Возможно, вы заметили, что в режиме обратного набора вы не можете связать запись с вызовом.

Это связано с тем, как WombatDialer обрабатывает вызов. Обычно вызов связывается с записью в отчетах QueueMetrics с использованием Unique Asterisk ID; так как вызов выполняется WombatDialer, Unique Asterisk ID в этом режиме отсутствует, но есть Wombat Hopper ID.

В данном руководстве мы увидим, как редактировать Asterisk Dialplan и конфигурацию WombatDialer, чтобы позволить связать запись с правильным вызовом.

Ожидается, что у вас уже есть работающие QueueMetrics и WombatDialer.

Редактирование диалплана

Вначале нужно будет отредактировать Dialplan. Он обычно находится в:

```
/etc/asterisk/extensions_custom.conf
```

Создадим новый контекст:

```
[record-call]
exten => _.,1,NoOp("Recording Wombat Trunk for reverse calls")
#exten => _.,n,DumpChan()
```

```
exten => _.,n,MixMonitor(Q-wbt.${WOMBAT_HOPPER_ID}-u_${UNIQUEID}-n_${WOMBAT_DIALING_NUMBER}.WAV,b,)
```

```
exten => _.,n,Goto(from-internal,${EXTEN},1)
```

`record-call]` – наименование контекста;

`exten => _.,1,NoOp` просто печатает сообщение в скобках;

`#exten => _.,n,DumpChan()` закомментировано и не выполняется;

`exten => _.,n,MixMonitor` будет устанавливать имя для записи;

`wbt.${WOMBAT_HOPPER_ID}` будет извлекать Wombat ID и записывать его в название файла записи;

`${UNIQUEID}` будет извлекать Unique ID вызова и записывать его в название файла записи;

`${WOMBAT_DIALING_NUMBER}` будет извлекать вызываемый номер и записывать его в название файла записи. Это не является необходимым, это пример того, какие другие переменные могут быть вставлены в наименование записи.

Незакомментированная строка

`exten => _.,n,DumpChan()` будет позволять просматривать больше переменных.

Пример вывода DumpChan:

```
Dumping Info For Channel: Local/203@record-call-00000005;2:
```

```
=====
```

Info:

Name= Local/203@record-call-00000005;2

Type= Local

UniqueID= 1555657844.17

LinkedID= 1555657844.16

CallerIDNum= (N/A)

CallerIDName= (N/A)

ConnectedLineIDNum= (N/A)

ConnectedLineIDName=(N/A)

DNIDDigits= (N/A)

RDNIS= (N/A)
Parkinglot=
Language= en
State= Ring (4)
Rings= 0
NativeFormat= (slin)
WriteFormat= slin
ReadFormat= slin
RawWriteFormat= slin
RawReadFormat= slin
WriteTranscode= No
ReadTranscode= No
1stFileDescriptor= -1
Framesin= 0
Framesout= 0
TimetoHangup= 0
ElapsedTime= 0h0m0s
BridgeID= (Not bridged)
Context= record-call
Extension= 203
Priority= 1
CallGroup=
PickupGroup=
Application= DumpChan
Data= (Empty)
Blocking_in= (Not Blocking)

Variables:

WOMBAT_HOPPER_ID=880198611

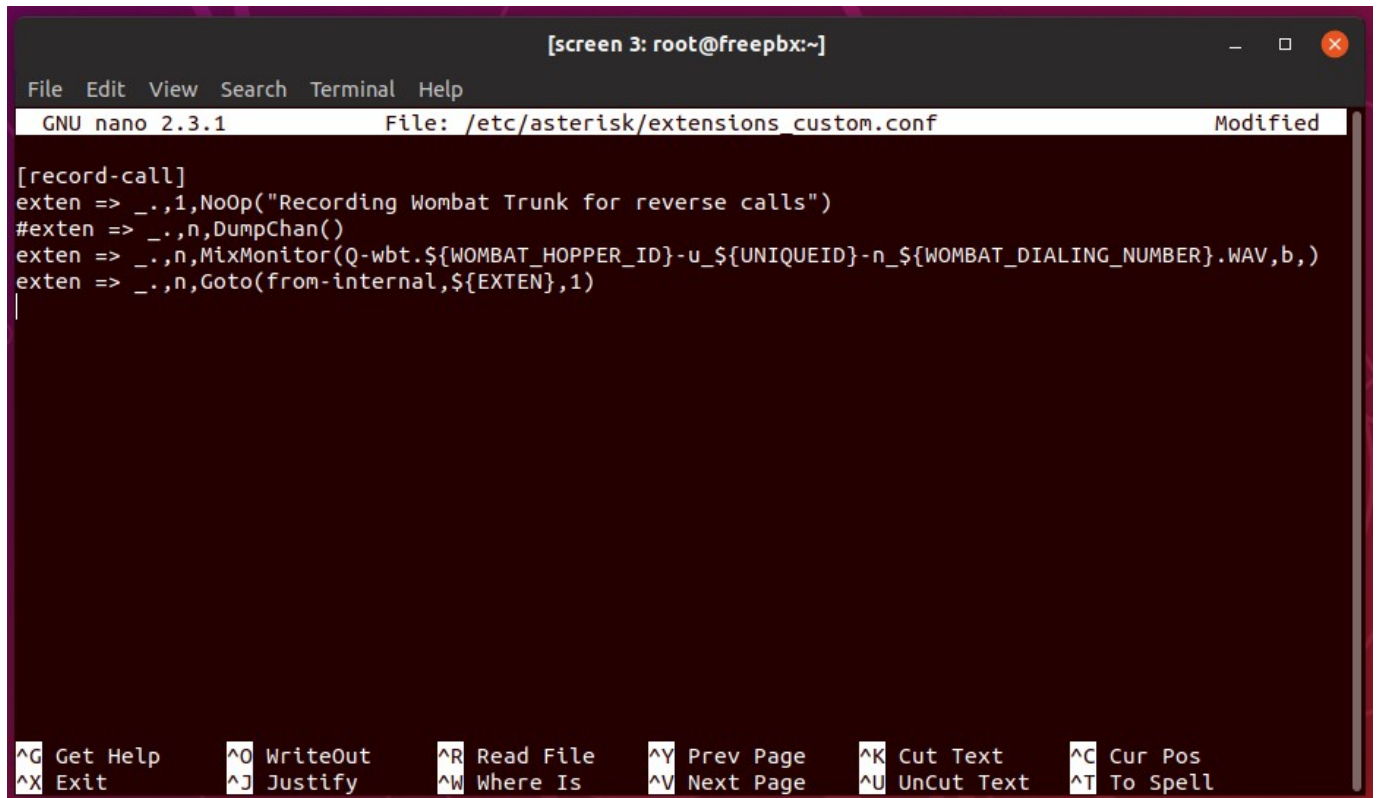
```
WOMBAT_DIALING_LIST=reversecamp
```

```
name=John Smith
```

```
language=english
```

```
WOMBAT_DIALING_NUMBER=203
```

Можно добавлять переменные, например язык, название, или другие клиентские переменные.



```
[screen 3: root@freepbx:~]
File Edit View Search Terminal Help
GNU nano 2.3.1 File: /etc/asterisk/extensions_custom.conf Modified

[record-call]
exten => _.,1,NoOp("Recording Wombat Trunk for reverse calls")
#exten => _.,n,DumpChan()
exten => _.,n,MixMonitor(Q-wbt.${WOMBAT_HOPPER_ID}-u_${UNIQUEID}-n_${WOMBAT_DIALING_NUMBER}.WAV,b,)
exten => _.,n,Goto(from-internal,${EXTEN},1)

^G Get Help      ^O WriteOut     ^R Read File    ^Y Prev Page    ^K Cut Text     ^C Cur Pos
^X Exit          ^J Justify      ^W Where Is     ^V Next Page    ^U UnCut Text  ^T To Spell
```

После сохранения изменений в файле важно перезагрузить диалплан (dialplan). Это можно сделать из командной строки Asterisk:

```
dialplan reload
```

Конфигурация WombatDialer

Сейчас необходимо сконфигурировать транк WombatDialer:

Edit trunk

Asterisk server: PBX

Trunk name: Trunk

Dial string: Local/\${num}@record-call/n
Use '\${num}' as a placeholder for the number to be dialed

Capacity: 10

Max. calls per period: 100 (100 Calls per Second)

Period Length: 1,000

Security key: [Empty field]

Toolbar: [Save] [Add] [Delete] [User] [Close]

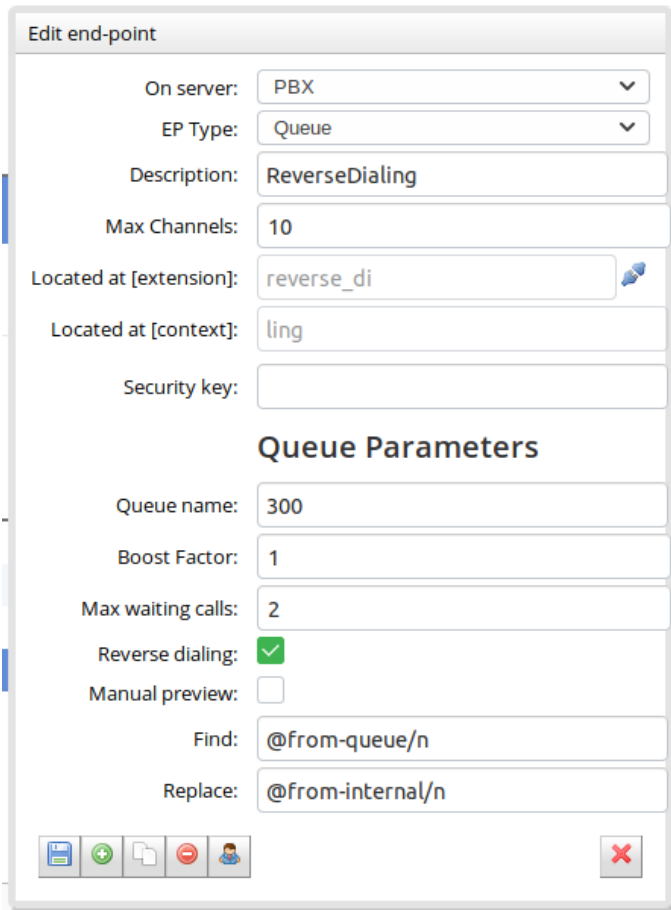
Предположим, что экстеншн будет зарегистрирован как “Local/\${num}@..” на Asterisk.

```
freepbx*CLI> queue show 300
300 has 0 calls (max unlimited) in 'rrmemory' strategy (0s holdtime, 0s talktime), W:0, C:0, A:0, SL:0.0%
within 60s
Members:
Local/201@from-queue/n (ringinuse enabled) (dynamic) (Not in use) has taken no calls yet
No Callers
```

Больше информации о том, как регистрируются экстеншны, можно увидеть в нашем руководстве: [QueueMetrics Agents setup](#)

```
Local/${num}@record-call/n
```

То есть конфигурация конечной точки (End-Point) будет выглядеть примерно так:



Edit end-point

On server: PBX

EP Type: Queue

Description: ReverseDialing

Max Channels: 10

Located at [extension]: reverse_di

Located at [context]: ling

Security key:

Queue Parameters

Queue name: 300

Boost Factor: 1

Max waiting calls: 2

Reverse dialing:

Manual preview:

Find: @from-queue/n

Replace: @from-internal/n

Возможно, вам потребуется изменить «Название очереди» (“Queue name”).

После того, как конфигурирование закончено, можно перестартовать Dialer со страницы Dialer status.

Теперь можно выполнять Reverse campaign (кампания обратного звонка) как обычно.

Конфигурация QueueMetrics

Теперь, когда все настроено со стороны Asterisk и Wombat, можно завершить конфигурирование QueueMetrics.

Установим отдельную очередь для Reverse Campaign.

Queue Detail

Queue alias:	Reverse Campaign
Queue(s): <small>Separate with ' '</small>	reverse
Visibility key:	
Call flow:	Any call
Shown on front page:	Yes
Chat group:	
Default queue URL:	
External Reference ID:	
Main agents:	
Wrap agents:	
Spill agents:	

Очередь (“queue”) будет называться “reverse”. “reverse” – это название события, которое нужно найти в базе данных QueueMetrics, можно включить это событие в другие очереди, редактируя поле “Queue(s):”, используя разделяющий символ «вертикальная черта» (|) `300|reverse` .

Нажав на «подробности вызова» (call details), теперь можно увидеть запись с полями, которые мы выбрали:

Call detail	Stints: 1	Markers	Call events: 1	QA
Asterisk Call ID:	wbt.880198639			
Date and time:	04/19 - 12:53:43			
Queue:	rev [reverse]			
Caller ID:	203			
Handled by:	201			
Duration:	25 sec.			
Time in IVR before queueing:	0 sec.			
Waiting time:	0 sec.			
Original position	-			
Disconnection cause:	Agent disconnected			
Transferred to:				
Attempts:	1			
Last Failed Attempt:	-			
Bridged Channel:				
Stints:	1			
URL:				
Status code:				
Tag:	reversecamp			
Srv				
DNIS				
IVR selection				
- Q-wbt.880198639-u_1555671223.11-n_WAV				

Теперь все должно быть в рабочем состоянии. Если требуется более подробная информация о записи вызовов, можно посмотреть следующее руководство:

[Accessing call recordings in QueueMetrics](#)

Ссылки:

Для более подробной технической информации о WombatDialer call center solution, пожалуйста, ознакомьтесь с [User Manual](#).

Посетите сайт <https://www.wombatdialer.com/> для получения бесплатной 30-дневной пробной версии.

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