

Habilitar grabaciones para marcación inversa en QueueMetrics



¿Cómo se habilitan las grabaciones para el modo de marcación inversa para WombatDialer?

Es posible que haya notado que en el modo de marcación inversa no puede vincular la grabación a la llamada.

Esto se debe a la forma en que WombatDialer maneja la llamada. Por lo general, una llamada está vinculada a una grabación, en los informes de QueueMetrics, utilizando el Unique ID de Asterisk; Como la llamada la realiza WombatDialer, el Unique ID de Asterisk no está presente en este modo, pero tenemos el Wombat Hopper ID.

En esta guía veremos cómo editar el Dialplan Asterisk y la configuración de WombatDialer, permitiéndole vincular la grabación a la llamada correcta.

Se espera que ya tenga un QueueMetrics y un Wombat Dialer en funcionamiento.

Editar el Dialplan

Primero tendremos que editar el Dialplan. Se suele encontrar en:

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

Vamos a crear un Nuevo contexto:

```
[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] es el nombre del contexto

exten => _.,1,NoOp solo imprime el mensaje entre corchetes;

#exten => _.,n,DumpChan() se ha comentado y no va a ser ejecutado;

exten => _.,n,MixMonitor establecerá el nombre para la grabación;

wbt.\${WOMBAT_HOPPER_ID} recuperará el ID de Wombat y lo escribirá en el nombre del archivo de grabación;

\${UNIQUEID} recuperará el Unique ID de la llamada y lo escribirá en el nombre del archivo de grabación;

\${WOMBAT_DIALING_NUMBER} recuperará el número llamado y lo escribirá en el nombre del archivo de grabación.

No es necesario, este es un ejemplo de qué otras variables sean insertadas en el nombre del archivo.

Al descomentar exten => _.,n,DumpChan() se permitirá ver más variables.

Ejemplo de salida de 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

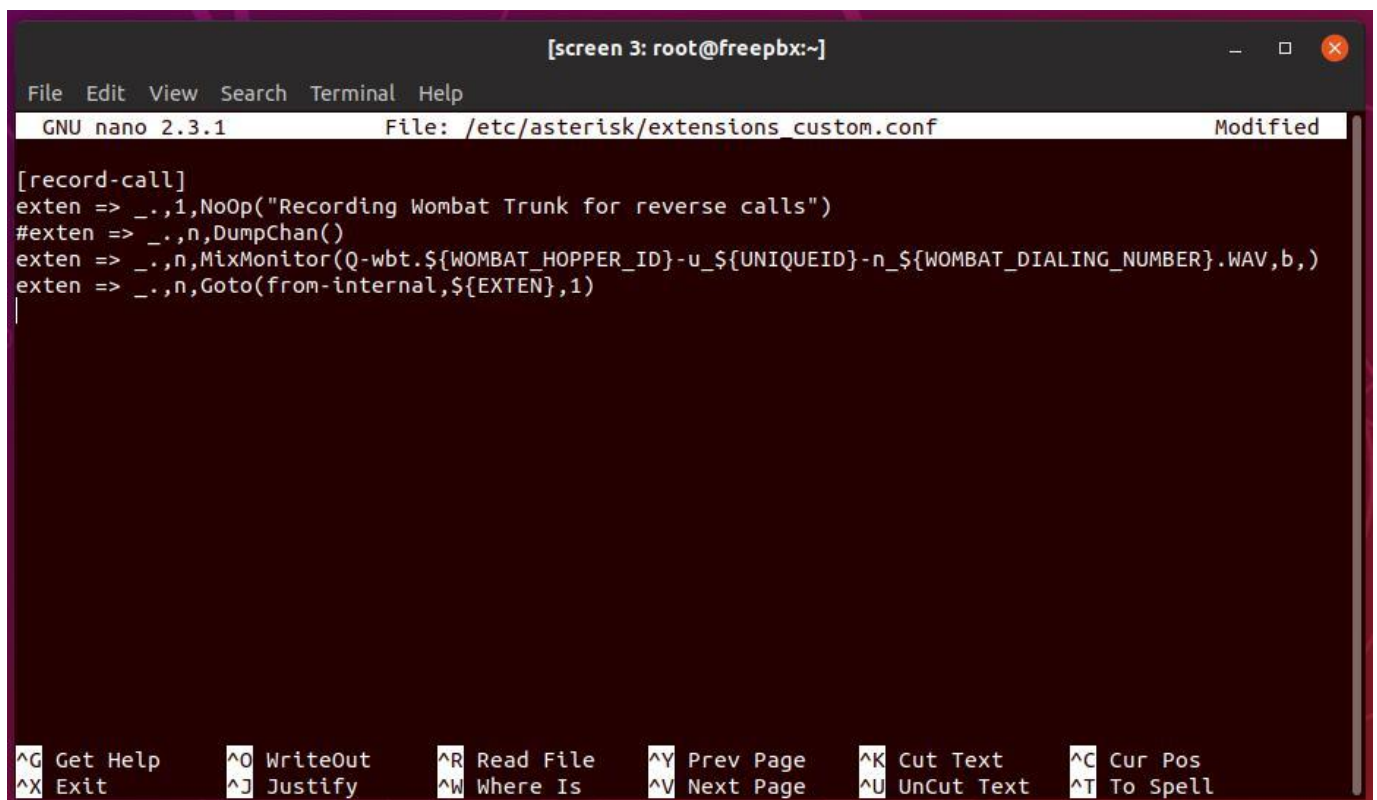
WOMBAT_DIALING_LIST=reversecamp

name=John Smith

language=english

WOMBAT_DIALING_NUMBER=203

Podrás agregar variables como idioma, nombre u otras variables personalizadas.



```
[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
```

Después de guardar los cambios en el archivo, es importante volver a cargar el plan de marcación. Se puede hacer desde la línea de comandos de Asterisk con:

dialplan reload

Configuracion WombatDialer

Ahora necesitamos configurar la Troncal WombatDialer:

Estamos suponiendo que la extensión se registre como "Local/\${num}@ .." en nuestro 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

Para obtener más información sobre cómo se registran las extensiones, puede consultar esta guía.:

[QueueMetrics Agents setup](#)

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

Este es el aspecto que debe tener la configuración de Terminal:

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

Icons: Save, Add, Delete, Close

Es posible que deba cambiar el "Queue name".

Una vez completada la configuración, puede reiniciar el Marcador, desde la página de estado del Marcador.

Ahora puede ejecutar la campaña inversa como de costumbre.

Configuración de QueueMetrics

Ahora que todo está configurado desde el lado de Asterisk y Wombat, podemos finalizar la configuración en QueueMetrics.

Vamos a configurar una cola separada para la campaña inversa.

Queue Detail

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

La "cola" a usar va a ser "inversa".

“Inversa” es el nombre del evento que vamos a encontrar en la base de datos de QueueMetrics, puede incluir este evento en otras colas editando el campo “Cola (s):” con el símbolo de canalización 300|reverse

Al hacer clic en los detalles de la llamada, ahora podemos ver la grabación con los campos que elegimos:

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	

Todo debería estar en buen estado de funcionamiento. Si necesita más detalles sobre las grabaciones de llamadas, puede consultar este tutorial.:

[Accessing call recordings in QueueMetrics](#)

Referencias WombatDialer:

Para obtener más información técnica sobre la solución de centro de llamadas de WombatDialer, consulte el Manual del usuario.

Visite <https://www.wombatdialer.com/> para una prueba completa de 30 días.

Asista a nuestros seminarios web gratuitos para una demostración en vivo de WombatDialer.