

Руководство по быстрой установке QueueMetrics On Premise на VitalPBX



QueueMetrics On Premise на VitalPBX

Если вы тестируете QueueMetrics On Premise на платформе VitalPBX, прочтите данное руководство, 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 On Premise (VitalPBX)

QueueMetrics на той же самой машине

Если QueueMetrics устанавливается на той же машине, где стоит PBX, просто добавьте репозиторий и установите пакет:

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

yum install queuemetrics

Теперь установите службу Uniloader. Данная служба захватывает данные из PBX и передает их в QueueMetrics.

yum install uniloader

Установка QueueMetrics на другой машине

Если QueueMetrics устанавливается на другую машину, выполните шаги, описанные далее.

ПРИМЕЧАНИЕ: Предполагается, что используется машина с CentOS 7 (или более поздней), как рекомендовано. Если используется система Debian, пожалуйста, свяжитесь с поддержкой support@loway.ch для получения инструкций.

На машине с QueueMetrics выполните:

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

yum install queuemetrics

Когда установка завершится, можно получить доступ к QueueMetrics через браузер:

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 VitalPBX

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

Для установки Uniloader на PBX, выполните следующие команды:

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 On Premise, 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 QMIPADDRESS был изменен 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, перестартуйте сервис командой:

systemctl restart uniloader

или, если это не работает, командой:

service uniloader restart

Конфигурирование

Создание Очередей (Queues) и Агентов (Agents) в QueueMetrics:

На домашней странице QueueMetrics есть возможность создать Areнтов (Agents) и Очереди (Queues).

Создайте Агента (Agent) с:

- "Asterisk agent code" agent/400 (имеется в виду добавочный, который будет отслеживаться)
- "Agent description" наименование добавочного (любое наименование, которое предпочтете)

Создайте Очередь (Queue) с:

- "Queue alias" наименование Очереди (Queue) в QueueMetrics (любое наименование, которое предпочтете)
- "Queue(s)" Q999 тот же самый, что и номер Очереди (Queue) в РВХ (начинается с буквы "Q")

ПРИМЕЧАНИЕ: можно отслеживать более одной очереди РВХ в одной очереди QueueMetrics, разделив очереди символом "|" (вертикальная черта) (Q999|Q1000| Q1001).

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

									-									
	(1		3167	,	(2274		(893		(-					
	Answere	d Calls %					-					Longe	st Ongoi	ng Wait				
				This	s is a	a forma	atted M	Aarkdo	own	text			-					
	7	71.8			You o	Here you car can also	n write whatev add a pi	er you want! cture or	a gif			(0:0)3)			
	Lost	Calls %					\sim					R	eady Age	nts				
							\bigcirc											
						1)	$(\subseteq$	V				1						
	2	28.2	7			0	S	1					5					
		-																
													_	-				
								Vou	1.00	•					Dems	o Admin	Adminie	strate
ueueMe	trics						•	You	rLog	0					Dem	o Admin	Adminis	strate
ueueMe	trics						•	Your	rLog	0					Dem	o Admin 🖨 🖹	Adminis	strate
	trics BROADCAST						•	Your	rLog	0					Dem	o Admin	Adminis	strati
	Trics BROADCAST MILLA		Dotte	N.apents	Ready a	cents	On pause	Your	rLog	O N. Calls waitin	10	On phot	e inbound		Dem	o Admin @ (1) one outbo	Adminit C () [strat
REALTIME LIVE REALTIME LIVE RECORD ZCO ME 2 Parameters	TRAADCAST MICEN	an Sales Sr	Queue	N. agents	Ready a	gents	On pause 0	Voui Unk Bsy 0	rLog	O N. Calls waitin	ng O	On phot	e inbound	1	Dems On ph	o Admin	Adminit C () [strat:
REALTME LVE REALTME LVE Parameters 400 Hell (* D. b. c. prove-607 hell 400 Hell	EROADCAST MEER	a Sales Sr	Queue	N. agents	Ready a	gents	On pause 0	Voui Unk Bsy 0	rLog	O N. Calls waitis	ng 0	On phot	e inbound	1	Dens On ph	o Admin one outbo	Adminis	strate
REALTIME LVE RECAST ME LVE PREMOS According () 3. b. c. queue-647 od2821	trics BROADCAST MEER	Sales Si Calls being	Queue upport g processed:	N. agrets 2	Ready a	gents 2	On pazze	PYour Unk Bsy 0	rLog	O N. Calls weith	19 0	On phor	e inbound Export	1	Dens On ph Excel ±	o Admin	Adminis C (1) [sund XML ;	strat:
REALTME LVE REALTME LVE ACOME ACOME Status ACOME Status ACOME OP2821 Anno	BROADCAST MEER	Sales Sr Calls being	Queue poport g processed:	N. agents	Ready a	gents 2	On pause 0	Voui Unk Bsy 0	rLog	O N. Calls waitin	ng 0	On phot	e isbound Export	1	Dems On ph Excel ±	o Admin	Adminis C () [] sund	stratc
REALTINE LIVE REALTINE LIVE Parameters	TRADEAST	Sales Si Calls being Sales Si	Queue support g processed: Queue support	N. agents 2 Caller 726-5	Ready a	gents 3 Entered co.27	On pause 0	Your Unk Bsy 0 Waiting	rLog	O N. Calls waitin Duration	rg 0	On phos	e inbound Export	1 85 MOH	Dem On ph Excel ± Info	o Admin	Adminis COE sund XML;	strate 0
REALTIME LIVE REALTIME LIVE Parameters 3) - B, C, guess-637 pote 00/38.21 https://www.energy.org/live/ reload 185 arous Active		Sales S	Queue opport g processed: Queue Apport	N. agents 2 Caller 758-5	Ready a	gents 2 Entered 09.27	On pause 0 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	Voui Unk Bsy 0 Waiting 0	rLog / 0	N. Calls weitin Duration 0.5	rg 0 0 2 John Blacks	On phon ent	e inbound Export	1 89 МОН Д 0.08	Dems On ph Excel ± Info	o Admin	Admine COE sund XML	stratc
REALTME LIVE RECALTME LIVE RECALTM	ERICADCAST MEER	Sales Si	Queue opport g processed: queue apport seport	N. agents 2 Caller 720-5 d in:	Ready a	gents 2 Entered Co.27	On pause 0 30 001	Vou Unk Bsy o Waiting	rLog / 0	N. Calls weitin Duration 0.5	19 0 0 John Blacks	On phos	e inbound Export	1 85 До сее 85	Dems On ph Excel ± Info IVR: -6 Excel ±	o Admin CSV ± CSV ± CSV ±	Adminis COE Sund XML_2	
REALTWE LIVE RECATORE LIVE ARECOMO JOINT Parameters Son, B. C. quence-677 policy and the op2021 lamma 444 efeod 18 s artius Active Members	trics EROJOCUST MRCI 	Sales Si	Queue poport g processed: Queue httport rrently logge	N. agents 2 Caller 738-5 d in:	Ready a	gents 2 Entered C9.27	On pause 0 	Voui Unk Bsy 0 Walting 0	rLog	N. Calls waitin Duration OS	19 0 0 John Blacks	On phot	e inbound Export	1 85	On ph Excel ± Info Excel ± Excel ±	o Admin	Administration of the second s	strate C 0 ±
REATHER DE REATHER DE ACOUNT ACOUNT ALL COUNT ACOUNT ALL COUNT ACOUNT ALL COUNT ACOUNA		Sales Si Calls being Sales S Agents cu	Querue popert g processed: Querue apport rrently logge Agent	N. agents 2 Caller 720-5 d in: Last logen	Ready a	gents 2 Entered Co.27 Queue(s):	On pause 0 30 0:01 Extension	Voui Unk Bsy 0 Waiting 0 On pause	rLog 0 0	O N. Calls weitin Duration 0.5 On queue	rg 0 0 Aq John Blacks	On phose ent n	e inbound Export Export	1 лз ДЭ 0:се аз	Dense On ph Excel <u>1</u> Info	o Admin	Administration of the second s	strate
Description Description refaction Description refaction Reserved refaction Reserved <td< td=""><td></td><td>Sales S Sales S</td><td>Queue poport g processed: queue rrently logge Agent 2 John Blackson</td><td>N. agretta 2 Caffer 730-5 d in: Last logon</td><td>Ready a</td><td>Entered Co.2.7 Queue(s): as Support</td><td>On pause 0 30 N/R 30 0.01 Extension</td><td>Vous Unk Bsy Walting On pause</td><td>rLog 0 .01</td><td>O N. Calls waitin Duration O: On queue Sales Support</td><td>rg 0 0 A4</td><td>On photon ent rt 5-6651</td><td>e inbound Export</td><td>1 85 170 cce 85 170 R 1 0.03</td><td>Dense On ph Excel <u>1</u> Info IVR: 6 Excel <u>1</u></td><td>o Admin </td><td>Admine COE sund XML XML</td><td></td></td<>		Sales S	Queue poport g processed: queue rrently logge Agent 2 John Blackson	N. agretta 2 Caffer 730-5 d in: Last logon	Ready a	Entered Co.2.7 Queue(s): as Support	On pause 0 30 N/R 30 0.01 Extension	Vous Unk Bsy Walting On pause	rLog 0 .01	O N. Calls waitin Duration O: On queue Sales Support	rg 0 0 A4	On photon ent rt 5-6651	e inbound Export	1 85 170 cce 85 170 R 1 0.03	Dense On ph Excel <u>1</u> Info IVR: 6 Excel <u>1</u>	o Admin	Admine COE sund XML XML	
ILCLANE DE ILCLANE DE ILCLANE		Sales S	Queue usport g processed: Queue bipport rrrently logge Agent Mike Boch	N. agents 2 Caller 730-5 d in: Last logon 11/13 - 092 11/13 - 092	Ready a	gents Z Entered Co.27 Queue(s): zs Support ss Support	On pause 0 30 N/R 30 0:01 Extension	Vioun Unk Bsy Wuiting O On pause	rLog 0 0	C N. Calls waitin Duration 0.5 On queue Sales Support Sales Support	9 0 A4	On phos ent a 5-6551 5-8711	e inbound Export Export Last call 09:20:30 09:25:57	1 85 170 cce 85 1VR 1 0.03 0.01	On ph Excel ± Inflo IVR:-6 Excel ± 0:02 0:02	o Admin	Admine COE Sound XML XML 2 XML 2 2 XML 2 2 2 2 2	
REALISME DOE REALISME DOE RE	trics	Sales S	Queue poport g processed: Queue rrently logge J John Bickson Mike Bosh	N. agents 2 Caller 720.5 d in: Last logen 1103 - 092	Ready a 555-4509	gents Entered Co.27 Queue(s): es Support	On pause 0 30 N/R 30 0:01 Extension	Vous Uak Esy o Waiting O Con pause - -	rLog 0 0	C N. Calls waitin Duration 0:5 On queue Sales Support Sales Support	rg 0 0 At 0 1 John Blacks 712-54 790-54	On phon ent ri 5 6651 5 6711	e inbound Export Export Last call 09:26:36 09:25:57 Export	1	Dem 0n ph Excel ± 100 1VR :-6 Excel ± 0:02 0:02 0:02 Excel ±	o Admin	Administration of the second s	
Parameter Azora		Sates S S	Queue poper g processed: Queue apport rrently logge J John Blackson Mike Bosh	N. agrets 2 Caller 718-5 d in: Last logen 11/3 - 09:1 11/3 - 09:1	Ready a 555-4809	gents 2 Entered co.27 Querue(9): 25 Support is Support	On pause 0 30 V/R 30 0:01	Vous Unk Bsy 0 Waiting 0 On pause -	rLog 0 0	N. Calls weitin Duration Ors On queue Sales Support Sales Support	rg 0 0 A4 2 John Blacks 712-55 710-50	On phot ent n 5-6651 5-8711	e inbound Export Export 092636 092537 Export	1	Dem 0n ph Excel ± 1nfo 1VR : 6 Excel ± 0:02 0:02 0:02 Excel ±	o Admin	Administration of the second s	
REALES DE LOS REALES DE LOS	trics	Sales Si Calls being Sales S Agents cu Since oco x Aggregate Q	Queue upport g processed: Queue apport g processed: Trrently logge Agent Make Booh Make Booh Make Booh	N. agents 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Ready a	gents 2 Entered 09.27 Queue(s): 55 Support 25 Support 25 Support	On pause 0 30 VVR 30 0:01 Extension	Vous o Waiting On pause	rLog / 0 .01 Srv s SPH	At Calls waitin Of Of	rg 0 0 A4 0 John Blacks 712.54 730.52	On phot ent r 5-6651 5-6711 H Cor	Expon Expon Last call 0/22/36 0/22/55/7 Expon 0/22/55/7	1 65 J) 0.00 85 85 85 85 85 85 85	Dems On ph Excel ± Info IVR :6 Excel ± Excel ± Excel ± Excel ±	o Admin	Administration of the second s	
REATE OF CONTRACTOR		Sales 5 S	Querue gprocessed: querue gprocessed: querue rrently logge d Agent Albe Booh d by querue d by querue s	Ms. agents 2 2 2 3 2 3 2 4 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092 11/3 × 092	Ready a 555-4509	gents Entered Co.27 Queue(s): is Support is Support	Con pause 0 0 30 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Unk Bsy o Waising O On pause - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	* Log * 0 * 0 * * * *	Calls wells Calls wells Con queue Con que	9 0 0 44 3 Jahr Blacks 722-95 720-95 700-950	On phot ent r 5-6651 5-6711 H Cor 0.0 0.	Experi Experi User call 0:25:36 0:25:37 Experi x QCorr % 0.0	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Dense On ph Excel ± 0:02 0:02 0:02 0:02 0:02 0:02 0:02 0:02 0:02 0:03	o Admin	Administration of the second s	
teta yang	second at	Sales S	Queue apport garageori g processed: garageori rrently logge 2 John Blackoon Mile Booh d by queue u seve Tot	Nr. egents 2 2 2 Caller 728-5 d in: 11/13-052 11/12-052 11/13-051 View View	Ready a	gents 2 Entered C0.27 Queue(s): ss Support ss Support ss Support g Logt Att. 9 Col 2 Att. 9 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	On passe 0 30 0:01 Extension 0 0:03 0:03	Unk Bry O Wasting Chipstace - -	s SPM 0 0.001	O 0. Duration 0.5 On queue 0.5 States Support 0.0 QC QCP Q 0.0 Q 0.0	9 0 0 1 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	On photo ent r 5-6651 8-8711 H Cor 0.0 0.0	e inbound Export Last call 022036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 Export 40 02036 032557 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 02036 Export 40 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00	1 MOH JJ 0.00 85 1VR 1 85 6 SLA 9 0.0 9 25.7	Dense On ph Excel ± Info 0.02 Excel ± Excel ± 0.02 Excel ± 0.02 0.02 0.02 0.02	o Admin	Administration of the second o	
REALING IN CONTRACTOR INTENTICO IN CONTRACTOR INTENTO IN CONTRACTOR INTENTO INTENTO INTENTO INTENTO INTENTO INTENTO INTENTO INTENTO INTENTO IN		Sales S	Querue opport g processed: querue biggors rrently logge John Blackan Mare Book Mare Book Support	N. agretis 2 2 2 3 3 4 4 1/13 = 092 1/13 = 0	Ready a	gents 2 Entered 00.277 Queur(s): 5 Sigs Support 2 Value 241 9 241 9 241 9 110	On passe 0 30 001 Extension 0 004 004	Would Unit Bay 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	rLog 0 5 5 5 5 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Qr. Calls waiting Duration 05 States Support QC QCPH 0 0 0 0 0 0	9 0 2 htt flucks 729.5 729.5 709.5 709.5 709.5 709.5 709.5	ent r 5-6651 5-8712 H Cor 0.0 0.0 0.0 0.0	e inbound Export 2026.36 09:26.36 00:26 0000000000	1 1 88 MOH 0.03 10.00	Dense On ph Excel ± Info PXR: 6 Excel ± Co.02 0:02	o Admin CSV ± CSV ±	Administration of the second o	
Personal Unit reduction Active		Sales 5	Queue Queue Queue Queue Queue Queue Queue Queue Queue Agent Agent Agent Agent Agent Agent Gueue Tot Support	N. agents 2 caller 730-5 din: 11/29-091 11/29-091 11/29-091 View View View 22 2/20 209 300 229 3101 219	Ready a 555-400 16.02 Sak Answered 56 16.02 Sak	gents 3 Entered 08.27 Statistics Support Statistics Support Vector ALL 241 7 368 7 316 7 316 7 316 7 316 7 316 7 316 7 316 7 316 7 316 7 316	Co. paces 0 0 978 20 0.01 Extension 4 0.03 0.04	Unit ftrag 0 0 Waterey 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	* Log * 0 * 0 * 0 * 0 * 0 * 0 * 0 * 0	O 0.5 Duration 0.5 On queue 0.5 States Support 0.0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	9 0 2 34hr Blacks 712-95 720-95 7000-95 7000000000000000000000000000000000000	ent r 5-6651 8-8711 H Cor 0.0 0.0 0.0 0.0	Expon Expon 692636 Expon 892636 Expon 892636 Expon 896 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.	ا المراجع الم المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع الم المراجع المراجع المح المراجع الم المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع ا	Dense On ph Excel ± indo IVR: -6 Excel ± Excel ± Excel ± Excel ± Excel ± 0:02 0:03 1 9 9 9 9 94 95	o Admin Image: Second sec	Administration of the second o	

Передача команд во VitalPBX (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 VitalPBX, затем настроить учетную запись в QueueMetrics.

P A	dministrator	Asterisk Manager Users	UX			
U .	MIP DA	GENERAL				
•	Technology Settings +					
PBX	40 Voicemail Settings +	AMI User *	queuemetrics	Deny *	0.0.0.0/0.0.0	
Ľ	O [®] PRX Settions	AMI Secret *	password	Permit *	127.0.0.1/255.255.255.0	
REPORTS	Contras Consent	Description *	queuemetrics user	Write Permissions	System,Call,Log,Verbose,Command,Agent,Use	1
	System General Aderisk Manager Users	Read Permissions	System,Call,Log,Verbose,Command,Agent,Use I			
205	Music on Hold					
ADMIN	Bacordines Management					
	Log Files					
	Log Files RTP Settings					
	Log Files RTP Settings Mini HTTP Server					
	Log Files RTP Settings Mini HTTP Server Asterisk Sounds					
	Log Files RTP Settings Mini HTTP Server Asterisk Sounds C Telephony +					
	Log Files RTP Settings Meil HTTP Server Asterisk Sounds Telephony + G Endpoint Manager +					
	Log Files RTP Settings Mell HTTP Server Anterisk Sounds Tellephony + CE Endpoint Manager +					

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

В данном случае:

callfile.dir=tcp:queuemetrics:password@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 пользователя

Если нужно, чтобы Areнты (Agents) использовали страницу areнтов QueueMetrics (QueueMetrics Agent page), необходимо создать Пользователя (User) в QueueMetrics.

С домашней страницы QueueMetrics (QueueMetrics Homepage) перейдите на экран конфигурирования Пользователей (Users).

Создайте нового Пользователя агента (Agent User) с:

- "Login" agent/400 ("agent/" это необходимо, номер после этого префикса может быть номером добавочного или любым другим)
- "Password" выберите пароль для Пользователя.
- "Real name" имя, которое будет отображаться на странице агента (Agent Page)
- "Class" выберите класс Агента

ПРИМЕЧАНИЕ: Агенты должны будут подключаться к системе, используя собственный код агента (например: agent/400), 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 информации о решении QueueMetrics для колл-центров, пожалуйста, смотрите User Manual.

Посетите <u>www.queuemetrics.com</u> для получения бесплатной 30-дневной полнофункциональной версии.

Обратите внимание на Free Webinars с живой демонстрацией QueueMetrics.