

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, перезапустите сервис командой:

```
systemctl restart uniloader
```

или, если это не работает, командой:

Конфигурирование

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

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

Создайте Агента (Agent) с:

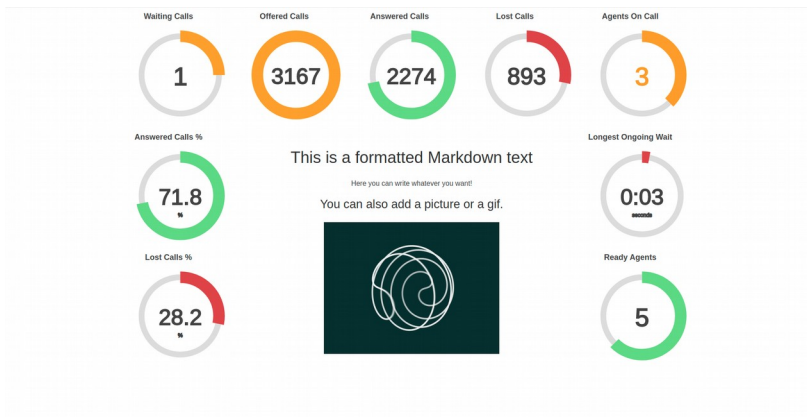
- “Asterisk agent code” - agent/400 (имеется в виду добавочный, который будет отслеживаться)
- “Agent description” – наименование добавочного (любое наименование, которое предпочтете)

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 PBX (начинается с буквы “Q”)

ПРИМЕЧАНИЕ: можно отслеживать более одной очереди PBX 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).



QueueMetrics YourLogo Demo Admin | Administrator

HOME **REALTIME** LIVE BROADCAST

Filters: Parameters Queue(s): A, B, C, queue-587

Update: 09:28:21

Alarms: 41

Reload: 10s

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	Busy	N. Calls waiting	On phone inbound	On phone outbound
Sales Support	2	0	0	0	0	0	1	0

Export as... Excel CSV XML

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	NVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Info	Str
Sales Support	750-555-4509	09:27:30	0:01	0:01	0:50	John Blackson	0:08	VIR - 6	

Export as... Excel CSV XML

Agents currently logged in:

Since	Agent	Last login	Queue(s)	Extension	On pause	Str	On queue	Caller	Last call	NVR	Waiting	Duration
0:50	John Blackson	11/19 - 09:26:31	Sales Support	-	-		Sales Support	712-555-6655	09:26:36	0:03	0:02	0:09
0:29	Mike Booth	11/19 - 09:16:02	Sales Support	-	-		Sales Support	790-555-8712	09:25:57	0:01	0:01	1:21

Export as... Excel CSV XML

Aggregated by queue view

Queue	Tot time	Offered	Answered	Lost A/c	Avg wait	Avg talk	Sales	SPH	QC	QCPH	Cost	CPH	Conn	QCCost	SLA	Goal Pts	Feature
All Queues	7:53	589	589	213	0:04	1:00	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%	25.7%	0	0	0	
Technical Support	3:09	245	245	139	0:04	0:56	0	0.0	0	0.0	0.0%	0.0%	25.7%	0	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

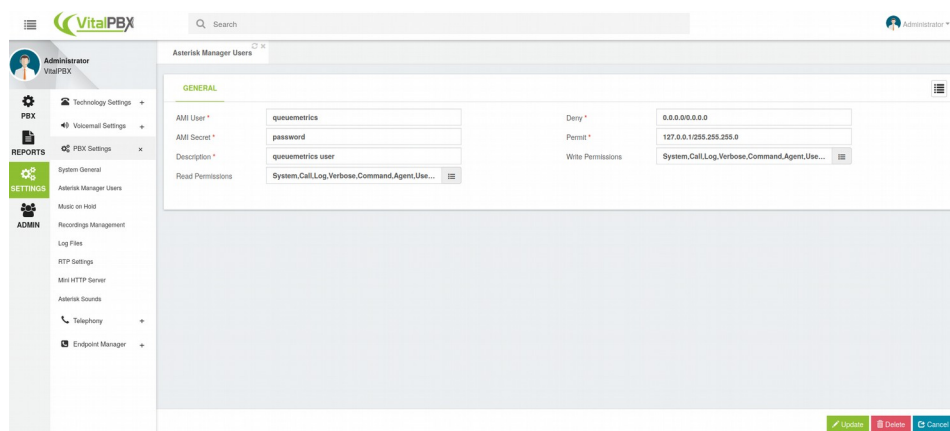
Tag	Tot time	Offered	Answered	1 out A/c	2 out A/c	3 out A/c	4 out A/c	5 out A/c	6 out A/c	7 out A/c	8 out A/c	9 out A/c	10 out A/c	11 out A/c	12 out A/c	13 out A/c	14 out A/c	15 out A/c

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.



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 Агенты (Agents) использовали страницу агентов 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 www.queuemetrics.com для получения бесплатной 30-дневной полнофункциональной версии.

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