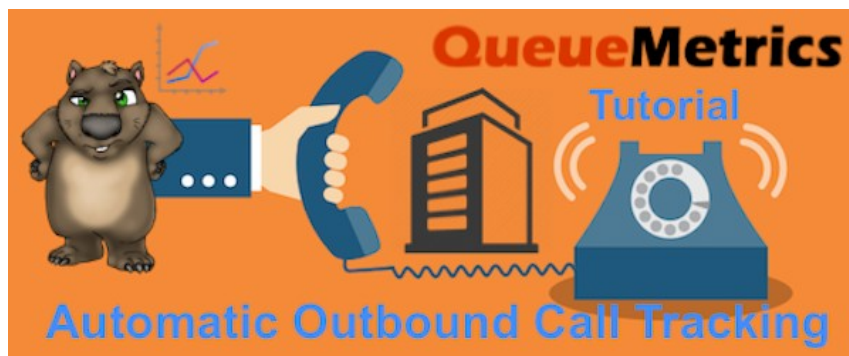


Loway представляет

Руководство: Автоматическое отслеживание исходящих вызовов



В этом новом руководстве рассказывается, как автоматически отслеживать обычные исходящие вызовы с помощью ПО QueueMetrics для колл-центров на базе АТС (PBX) Астериск.

Будут показаны шаг за шагом несколько преимуществ использования новой возможности QueueMetrics' Uniloader для отслеживания исходящих вызовов в ежедневном управлении колл-центром.

Допустим, некое финансовое агентство Wombat обеспечивает различные типы финансовых сервисов для своих клиентов.

Финансовым консультантам часто требуется контактировать со своими клиентами, и фирме необходим простой способ отслеживать все телефонные расходы, вызываемые бизнес-деятельностью.

Так как это не организованная кампания обзвона, здесь не требуются дифференцированные исходящие очереди и не нужна какая-либо сложная структура. То, что требуется фирме – простейшее решение, которое позволяет ей отслеживать разные вызовы, связанные с различными добавочными номерами.

В данном руководстве будет показано, как автоматически отслеживать обычные исходящие вызовы с помощью QueueMetrics, используя возможность Uniloader для отслеживания исходящих вызовов.

Когда агент использует добавочный номер для совершения вызова, АТС (PBX) отслеживает вызов, используя определенный Account Code.

Чтобы правильно отследить вызов, QueueMetrics требуется, чтобы администратор создал очередь с тем же наименованием, как у AccountCode, используемого АТС (PBX), которому предшествует "q-".

AccountCode по умолчанию – outbound.

Вначале проверим, какой Account Code установлен для добавочного номера, с которым будем работать.

allow	
dial	SIP/200
accountcode	outbound
mailbox	200@device

Затем нужно удостовериться, что файл настроек Unitracker позволяет отслеживать исходящие вызовы. Файл настроек обычно расположен в

```
/etc/sysconfig/unitracker
```

```
LOGFILE=/var/log/asterisk/unitracker.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/unitracker
PIDFILE=/var/run/unitracker.pid

AMIHOST=127.0.0.1
AMIPORT=5038
AMIUSER=admin
AMISECRET=password

#Uncomment to enable event logging
DEBUGFILE=/var/log/asterisk/unitracker_events.log

#Only MOH tracking is enabled by default
ENABLEMOH=1
ENABLEPARK=1
ENABLEOUTBOUND=1

OUTBOUNDTHRESHOLD=300
```

Необходимо убедиться, что ENABLEOUTBOUND установлен в 1.

Наконец, мы создаем очередь с тем же именем, что и Account Code, который установили ранее, которому предшествует “q-”.

Queue Detail

Queue alias:	<input type="text" value="q-outbound"/>
Queue(s): <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="q-outbound"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Call flow:	<input type="text" value="Outbound calls"/>
Shown on front page:	<input type="text" value="Yes"/>
Chat group:	<input type="text"/>
Default queue URL:	<input type="text"/>

Сейчас, при совершении вызова с добавочного номера, он будет правильно отслеживаться, как вызов, принадлежащий очереди “q-outbound”, что можно увидеть на странице реального времени (Real-Time Page).

Calls being processed:

	Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
	q-outbound	201	10:11:10	0:00	0:01	0:14	200		hvast1

Export as...

Agents currently logged in:

	Agent	Last logon	Queue(s):	Extension	On pause	Srv	Free Since	On queue	Caller	Last call	IVR
	200	09/04 - 10:11:10	q-outbound	sip/200	-	hvast1	-	00 All	201	10:08:58	-


Как только QueueMetrics распознает, что АТС (PBX) выполняет вызов с данного добавочного номера, он отслеживает его так же, как если бы вызов был сделан из очереди с именем, аналогичным коду учетной записи добавочного.




Если агент вошел в систему с этим добавочным в режиме hotdesking, QueueMetrics автоматически регистрирует агента в исходящей очереди, обеспечивая корректное отслеживание.

Если никакой агент не использует этот добавочный, QueueMetrics отслеживает вызов,

рассматривая добавочный номер как неизвестного агента с тем же именем, что и добавочный.

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
 q-outbound	201	14:27:05	0:00	0:01	0:10	John Doe		hvast1 

▶ Export as...   

Agents currently logged in:

Agent	Last logon	Queue(s):	Extension	On pause	Srv	Free Since	On queue	Caller	Last call	IVR
 John Doe	09/04 - 14:26:55	300, q-outbound	sip/200	-	hvast1	-	00 All	201	10:11:10	-

Ссылки на QueueMetrics

Для получения более полной информации о решении QueueMetrics для колл-центров, пожалуйста, используйте [User Manual](#).

Посетите www.queuemetrics.com для получения 30-дневной полнофункциональной пробной версии.