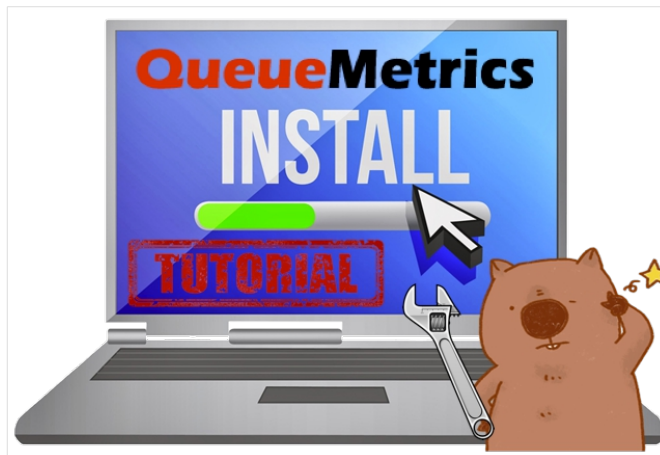


Instalación de QueueMetrics bajo Systemd (Debian/Ubuntu)



Tutorial de Instalación del Uniloader QueueMetrics en un sistema Debian/Ubuntu

Bajo sistemas operativos **Systemd** como **Debian** o **Ubuntu** tienes que instalar el **Uniloader** manualmente. Puede sonar un poco abrumador, sin embargo, siguiendo estos pasos simples se te guiará a través de todo el proceso.

¿Qué es QueueMetrics?

QueueMetrics es una suite de monitoreo y reportes altamente escalables que atiende las necesidades de miles de centros de contacto alrededor del mundo y ofrece un amplio rango de beneficios como monitoreo de la productividad de un agente, medición de objetivos, rastreo de cuotas de conversión, análisis de estadísticas de campaña en tiempo real y una interfaz fácil de usar. Está disponible como premisa o como un servicio de soluciones hospedado en la nube.

¿Qué es Uniloader?

Uniloader es un programa que está instalado en tu Asterisk PBX. Sube datos a la instancia local o remota de QueueMetrics y recibe acciones a ser realizadas en el PBX local.

Uniloader es desplegado en un único archivo binario que tiene que ser instalado en el PBX mismo. Está diseñado como una aplicación muy ligera para que pueda trabajar sin obstrucciones en hardware de baja gama; y está hecho para ser muy seguro, así que ningunos datos se pierden aun en casos donde el servidor remoto QueueMetrics se vuelve inaccesible.

Cuando corre, sube datos ya sea usando el protocolo HTTP/S o MySQL (dependiendo del back-end que especifiques). HTTP/S está destinado a correr con instancias remotas de QueueMetrics, especialmente QueueMetrics Live (ve <http://queuemetrics-live.com> para más información), mientras que MySQL está destinado para sistemas locales; cualquiera sea el caso funciona si QueueMetrics esta hospedado en la misma máquina.

Al correr sobre HTTP, si el servidor QueueMetrics no tiene una conexión directa con el PBX, Uniloader es capaz de actuar como un proxy y recibirá acciones a ser realizadas en el servidor Asterisk por medio de AMI (Interface de Gestión Asterisk). De este modo puedes correr QueueMetrics remotamente y aun tomar ventaja de la habilidad de iniciar y cerrar las sesiones de los agentes, pausarlos, escuchar llamadas por medio de ChanSpy, etc.

Uniloader también es usado para realizar otras tareas administrativas/complementarias que hacen funciones útiles en un sistema Asterisk conectado a QueueMetrics; por ejemplo, puede generar eventos de música-en-espera en listas de espera, y puede ayudar a diagnosticar problemas.

Instalación manual bajo Systemd (CentOS, Debian/Ubuntu)

El Uniloader puede ser descargado de: <https://www.queuemetrics-live.com/uniloader.jsp>

Primero inicia sesión como root, después descarga el paquete como TGZ, descomprímelo bajo /opt y crea un enlace para que el comando pueda ser llamado desde cualquier lugar.

```
cd /opt

wget http://downloads.loway.ch/qm/uniloader-0.4.1.tar.gz

tar zxvf uniloader-0.4.1.tar.gz

cd /usr/bin/

ln -s /opt/uniloader-0.4.1/bin/uniloader_amd64 uniloader
```

Ahora si corremos Uniloader desde el Shell, imprimirá su mensaje por defecto.

Consejo:

Todos los archivos en los ejemplos de abajo están disponibles dentro del paquete de Uniloader, bajo `init-scripts/systemd`, para que puedas copiarlos solamente a la ubicación correcta.

Uniloader

Crea un archivo de configuración como /etc/uniloader y establece sus valores (edita como se ajuste a tu sistema):

```
QUEUELOG=/var/log/asterisk/queue_log

# On-premise QueueMetrics instance
URI="mysql:tcp(127.0.0.1:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"
LOGIN=queuemetrics
PASS=javadude
TOKEN=P001

# QueueMetrics-Live
#URI=https://my.queuemetrics-live.com/CHANGEME
#LOGIN=webqloader
#PASS=CHANGEME
#TOKEN=
```

```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
GNU nano 2.3.1 File: /etc/uniloader Modified  
QUEUELOG=/var/log/asterisk/queue_log  
  
# On-premise QueueMetrics instance  
URI="mysql:tcp(127.0.0.1:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"  
LOGIN=queuemetrics  
PASS=javadude  
TOKEN=P001  
  
# QueueMetrics-Live  
#URI=https://my.queuemetrics-live.com/CHANGEME  
#LOGIN=webqloader  
#PASS=CHANGEME  
#TOKEN=  
  
^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
```

Ahora crea un archivo de unidad como `/lib/systemd/system/uniloader.service` :

```
[Unit]  
Description=Loway Uniloader  
After=syslog.target network.target  
  
[Service]  
Type=simple  
EnvironmentFile=/etc/uniloader  
Environment=UPASSWD=${PASS}  
Nice=15  
KillMode=process  
PIDFile=/var/run/uniloader.pid  
ExecStart=/usr/bin/uniloader --src "${QUEUELOG}" \  
upload --uri "${URI}" --login "${LOGIN}" --token "${TOKEN}" \  
--pid /var/run/uniloader.pid  
RestartSec=1  
Restart=on-failure  
  
[Install]  
WantedBy=multi-user.target
```

```
root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
GNU nano 2.3.1 File: /lib/systemd/system/unloader.service Modified

[Unit]
Description=Loway Unloader
After=syslog.target network.target

[Service]
Type=simple
EnvironmentFile=/etc/unloader
Environment=UPASSWD=${PASS}
Nice=15
KillMode=process
PIDFile=/var/run/unloader.pid
ExecStart=/usr/bin/unloader --src "${QUEUELOG}" \
          upload --uri "${URI}" --login "${LOGIN}" --token "${TOKEN}" \
          --pid /var/run/unloader.pid
RestartSec=1
Restart=on-failure

[Install]
WantedBy=multi-user.target

^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
```

Unitracker

Si también necesitas el servicio de rastreo, crea un archivo de configuración como `/etc/unitracker` y establece sus valores (edita como se ajuste a tu sistema):

```
AMIHOST=127.0.0.1
AMIPORT=5038
AMIUSER=admin
AMISECRET=amp123

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

#Ony MOH tracking is enabled by default
ENABLEMOH=1
ENABLEPARK=0
ENABLEOUTBOUND=0

OUTBOUNDTHRESHOLD=300
```

```
root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
GNU nano 2.3.1 File: /etc/unitracker Modified

AMIHOST=127.0.0.1
AMIPORT=5038
AMIUSER=admin
AMISECRET=amp123

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

#Only MOH tracking is enabled by default
ENABLEMOH=1
ENABLEPARK=0
ENABLEOUTBOUND=0

OUTBOUNDTHRESHOLD=300

^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
```

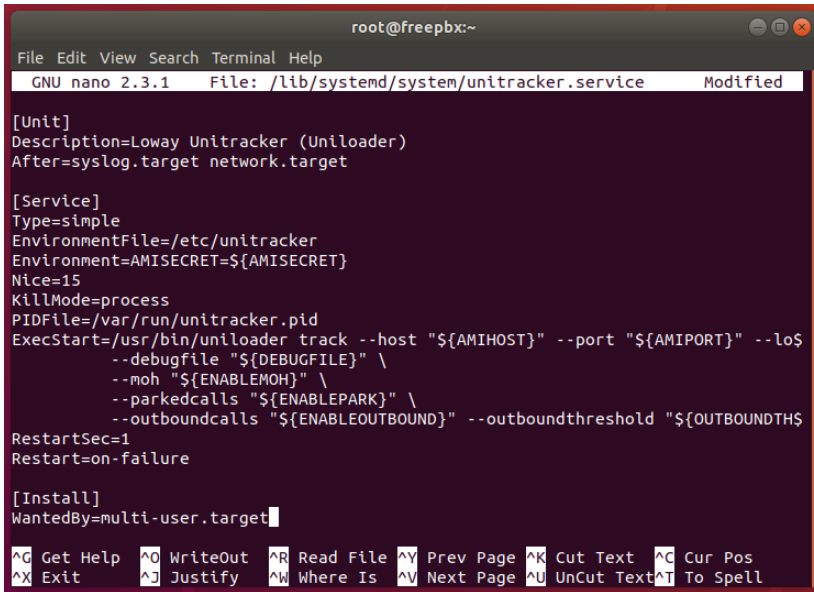
Ahora crea un archivo de unidad como `/lib/systemd/system/unitracker.service` :

```
[Unit]
Description=Loway Unitracker (Uniloader)
After=syslog.target network.target

[Service]
Type=simple
EnvironmentFile=/etc/unitracker
Environment=AMISECRET=${AMISECRET}
Nice=15
KillMode=process
PIDFile=/var/run/unitracker.pid
ExecStart=/usr/bin/uniloader track --host "${AMIHOST}" --port "${AMIPORT}" --login "${AMIUSER}" \
--debugfile "${DEBUGFILE}" \
--moh "${ENABLEMOH}" \
--parkedcalls "${ENABLEPARK}" \
--outboundcalls "${ENABLEOUTBOUND}" --outboundthreshold "${OUTBOUNDTHRESHOLD}"
RestartSec=1
Restart=on-failure

[Install]
```

```
WantedBy=multi-user.target
```



```
root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
GNU nano 2.3.1 File: /lib/systemd/system/unitracker.service Modified

[Unit]
Description=Loway Unitracker (Unloader)
After=syslog.target network.target

[Service]
Type=simple
EnvironmentFile=/etc/unitracker
Environment=AMISECRET=${AMISECRET}
Nice=15
KillMode=process
PIDFile=/var/run/unitracker.pid
ExecStart=/usr/bin/uniloader track --host "${AMIHOST}" --port "${AMIPORT}" --loS
--debugfile "${DEBUGFILE}" \
--moh "${ENABLEMOH}" \
--parkedcalls "${ENABLEPARK}" \
--outboundcalls "${ENABLEOUTBOUND}" --outboundthreshold "${OUTBOUNDTHS
RestartSec=1
Restart=on-failure

[Install]
WantedBy=multi-user.target

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

Empezando y activando los servicios

Bajo Systemd, necesitas notificar al demonio que hay nuevos archivos init, dile que quieres que corran en el arranque, y empezarlos. Corre los siguientes comandos desde el Uniloader:

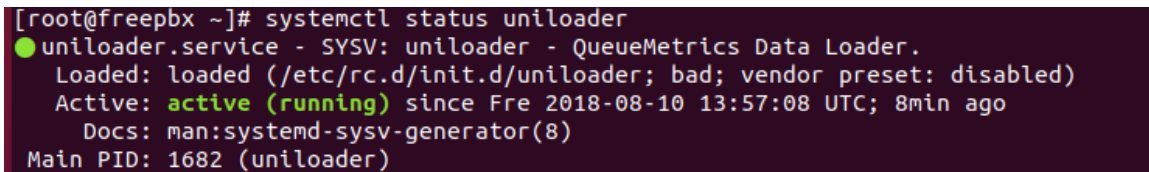
```
systemctl daemon reload

systemctl enable uniloader

systemctl start uniloader
```

Para revisar que el cargador está corriendo:

```
systemctl status uniloader
```



```
[root@freepbx ~]# systemctl status uniloader
● uniloader.service - SYSV: uniloader - QueueMetrics Data Loader.
   Loaded: loaded (/etc/rc.d/init.d/uniloader; bad; vendor preset: disabled)
   Active: active (running) since Fre 2018-08-10 13:57:08 UTC; 8min ago
     Docs: man:systemd-sysv-generator(8)
   Main PID: 1682 (uniloader)
```

Y para reiniciar el servicio después que hagas algunos cambios al archivo de configuración:

```
systemctl restart uniloader
```

Todos los registros serán enviados al diario del sistema, y son visibles como:

```
journalctl -u uniloader
```

El mismo procedimiento debe ser seguido para activar unitracker.

Referencias QueueMetrics

Para más información técnica sobre la solución QueueMetrics para centros de llamadas por favor refiérete al [Manual de Usuario](#).

Visita www.queuemetrics.com por una prueba de 30 días con todas las características.

Atiende nuestros [Seminarios Web Gratuitos](#) por una demostración en vivo de QueueMetrics.