

Отладка пропущенных перезагрузок на странице агента Icon



Как отлаживать пропущенные перезагрузки на странице агента QueueMetrics

Пакет решений для колл-центров QueueMetrics для Asterisk PBX включает в себя готовый к использованию интерфейс агента под названием Icon.

Используя Icon, агент может полностью управлять повседневным рабочим процессом, используя паузы, результаты, коды функций, софтвер WebRTC, входить в очереди и связывать Q/A формы (формы «вопрос / ответ») с вызовами.

Цель данного руководства - подробно описать, как отлаживать пропущенные перезагрузки на странице агента, если она не обновляется, когда что-то должно было бы произойти.

Примечание. Убедитесь, что ваша инсталляция QueueMetrics имеет версию не ниже 20.11.17

QueueMetrics

QueueMetrics –масштабируемое в широких пределах решение для мониторинга, которое позволяет отслеживать производительность операторов, рассчитывать заработную плату, степени конверсии, осуществлять функции ACD, IVR, проигрывать музыку на удержании, накапливать статистику по исходящим кампаниям, отслеживать процессы в реальном времени с помощью настраиваемых табло.

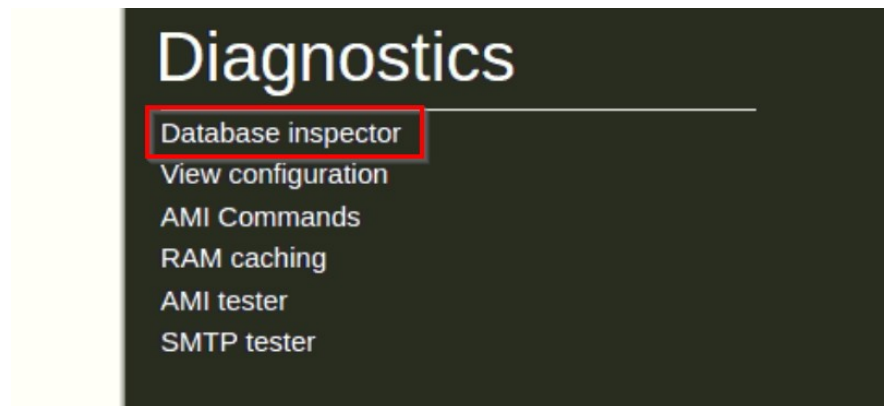
QueueMetrics позволяет отслеживать всю деятельность контакт-центров более чем по 200 различным параметрам, управлять процессами в реальном времени при помощи контроля добавочных и вызовов, сигналов тревоги в реальном времени, режимов подсказки, подслушивания и вмешательства.

Отладка пропущенных перезагрузок

Если страница агента не обновляется, когда что-то должно было бы произойти, это может быть связано с тремя разными причинами:

- действие, которое, как вы ожидали, должно было произойти, на самом деле не произошло или QueueMetrics не был уведомлен о том, что оно произошло;
- действие произошло не в то время (например, в прошлом или в будущем);
- действие произошло не с тем агентом.

Для диагностирования подобных проблем, необходимо открыть второе окно браузера, отображающее страницу тестирования базы данных (Настройки -> Диагностика) (Settings -> Diagnostics):



Примечание. Если отсутствует раздел «Диагностика», добавьте ключ пользователя

«USR_DIAGNOSTICS» для текущего пользователя, затем выйдите из системы и снова войдите в систему.

На данной странице вы увидите самые последние записи, поступающие от PBX, и увидите значение под названием «Time Delta», которое показывает, как давно поступили самые последние записи. Ожидается, что Time Delta будет равна нулю, если поступают новые записи и синхронизируются часы PBX и сервера.

СОВЕТ: Чтобы не утонуть в потоке записей журнала, из-за которых невозможно понять, что происходит, убедитесь, что вы запускаете эти тесты в системе, которая не используется активно, например в нерабочее время.

Примером первого типа проблемы, когда действие не происходит, является попытка войти в очередь, но страница агента продолжает показывать «вращающийся» значок, а затем очередь

возвращается в режим отсутствия входа в систему. Если вы принудительно перезагружаете страницу, очередь показывается как неподключенная (вход в очередь не произошел). Обратившись к инспектору базы данных, можно понять, создается ли какая-либо запись в журнале (в этом случае см. случай «неправильный агент» ниже), или журнал не создается вообще. В последнем случае есть проблема с тем, как выполняются входы в систему (и действия в целом), возможно, имеет место неправильная настройка AMI или отсутствующая запись в плане набора (dial plan).

Пример второго случая, неправильного времени, - это когда вы видите отправленные записи, но разница во времени говорит, что они произошли в прошлом или в будущем. Страница агента продолжает запрашивать события, которые только что произошли, поэтому, если они произошли в прошлом или произойдут в будущем, страница не знает, что есть новая информация, и поэтому не перезагружается.

Можно проверить, есть ли проблема с перезагрузкой, принудительно перезагрузив страницу (нажав F5), при этом на странице должна отображаться правильная информация. Также можно заметить проблему отображения, связанную с продолжительностью звонков, когда продолжительность, наблюдаемая на табло или странице в реальном времени, либо слишком велика, либо слишком мала, но в отчетах указывается правильно.

Чтобы устранить эту проблему, убедитесь, что часы на PBX и часы на сервере QueueMetrics синхронизированы с точностью до секунды.

СОВЕТ. Чтобы часы оставались синхронизированными, проще всего синхронизировать их автоматически с помощью общедоступного сервера NTP - в настоящее время это поддерживается всеми производителями серверов и PBX.

Пример третьего случая, касающегося неправильного указания агента - это ситуация, когда по какой-то причине страница агента указывает на неправильные коды агента, поступающие в журналы. Это может произойти, если ваша конфигурация неверна и, например, страница агента ищет агента SIP, но фактические журналы содержат PJSIP. Хотя результат анализа немного более щадящий (то есть, когда вы принудительно перезагружаете страницу с помощью F5, результат может выглядеть правильно), страница агента для обеспечения эффективности требует совпадающих кодов.

Чтобы понять, какие коды требуются, можно вручную добавить параметр к URL-адресу страницы: `dbgPoll=1`, чтобы URL-адрес вашей страницы агента выглядел как http://queuemetrics.server/queuemetrics/qm_agentpage2_load.do?dbgPoll=1. Это приведет к перезагрузке страницы; на этом этапе откройте консоль браузера (она лучше работает в Chrome) и найдите такие записи, как:

```
[UPDATE] On polling query ActivePollingReq{agentCode='201', serverId='', part='P001', preset='1', clirt-1.js:876
minTst=1613637601, channels=[local/201@, agent/201, sip/201, agent/sip/201], uniques=[]}
response: AgentState{stateUpdated=true, currentServerTst=1613637611, max_tst=1613637608, loggedOn=2,
sessionStarted=1613637608, pauseStarted=0, localExtension='', queuesLoggedOn=[999], pauseCode=null, agentsCalls=[],
possibleChanNames=[local/201@, agent/201, sip/201, agent/sip/201], currPartition='P001', currPreset='1',
currentServerId='sql:P001'}
took 13ms
Server: current time is ahead of requested minTst: 10s.
Server max_tst is ahead of requested minTst: 7s.
```

Из этих записей можно увидеть:

- список префиксов агентов, которые были запрошены сервером (параметр `channels`). Они должны соответствовать полю агента во всех записях в журнал, поступающих от агента;
- минимальная временная метка, по истечении которой должна производиться проверка на наличие новых данных, чтобы вызвать перезагрузку;
- сколько времени длилось обслуживание с точки зрения клиента;
- был ли запущен полный анализ или нет (`stateUpdated` равно `true`), также визуально дополнен префиксом `[UPDATE]` ;
- текущее время на сервере и текущая известная максимальная временная метка для данных агента.

Ссылки

Программное обеспечение QueueMetrics доступно «on premise» или как облачный хостинг для FreePBX, Yeastar S PBX, Grandstream PBX, Issabel, FusionPBX и других дистрибутивов Asterisk.

Более подробную техническую информацию смотрите в [User Manual](#).

Посетите www.queuemetrics.com для получения бесплатной полнофункциональной пробной версии.

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