

**Loway** представляет

# Отслеживание музыки на удержании (Music on Hold)



Зачем нужно отслеживание музыки при удержании?

Один из вопросов, который может возникнуть при анализе работы колл-центра: надолго ли агенты переводили звонящего в режим удержания? Это важный показатель качества предлагаемой услуги, поскольку длительное (или частое) удержание является признаком проблем при обработке вызова.

QueueMetrics предоставляет метрики по времени ожидания; но поскольку эта часть информации не предоставляется непосредственно из подсистемы очередей Asterisk, было сложно настроить АТС Asterisk для предоставления этой информации. Процесс был упрощен с более поздними версиями службы Uniloader.

Настройка Unitracker

Как и автоматическое отслеживание исходящих вызовов (**Automatic outbound tracking**), отслеживание музыки при удержании выполняется с использованием режима отслеживания службы Uniloader (для простоты Unitracker).

После установки службы Uniloader на АТС надо отредактировать файл конфигурации Unitracker, который по умолчанию находится здесь:

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

```
root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
GNU nano 2.3.1 File: /etc/sysconfig/unitracker Modified
LOGFILE=/var/log/asterisk/unitracker.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/unitracker
PIDFILE=/var/run/unitracker.pid

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

#Uncomment to enable event logging
#DEBUGFILE=/var/log/asterisk/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 ^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
```

Можно отредактировать следующие параметры:

- AMIHOST=127.0.0.1 - IP-адрес ATC
- AMIPORT=5038 - используемый порт AMI
- AMIUSER=queuemetrics - имя пользователя AMI
- AMISECRET=password - пароль AMI

И, наконец:

- ENABLEMOH=1 - Измените на «1» для разрешения отслеживания музыки на удержание

После сохранения изменений перезапустите службу Unitracker:

```
service unitracker restart
```

```

root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
[root@freepbx ~]# nano /etc/sysconfig/unitracker
[root@freepbx ~]# service unitracker restart
Restarting unitracker (via systemctl): [ OK ]
[root@freepbx ~]#

```

Информация будет отображаться в режиме реального времени:

**Calls being processed:**

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Info	Srv
999	203	15:07:54	0:00	0:02	1:00	agent/201	0:09		

Или внутри отчета, на вкладке событий вызова:

Call detail
Stints: 1
Markers
Call events: 1
QA

Hour	Duration	Event	Agent	...
15:08:47	0:14	Music on Hold		default

Ознакомьтесь с руководством по устранению неполадок ([Troubleshooting guides](#)) или свяжитесь со службой поддержки [support@loway.ch](mailto:support@loway.ch), если требуется дополнительная помощь.

Ссылки

Более подробная техническая информация о решении для колл-центров QueueMetrics находится в [User Manual](#).

Посетите [www.queuemetrics.com](http://www.queuemetrics.com) для получения 30-дневной бесплатной триальной версии.

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