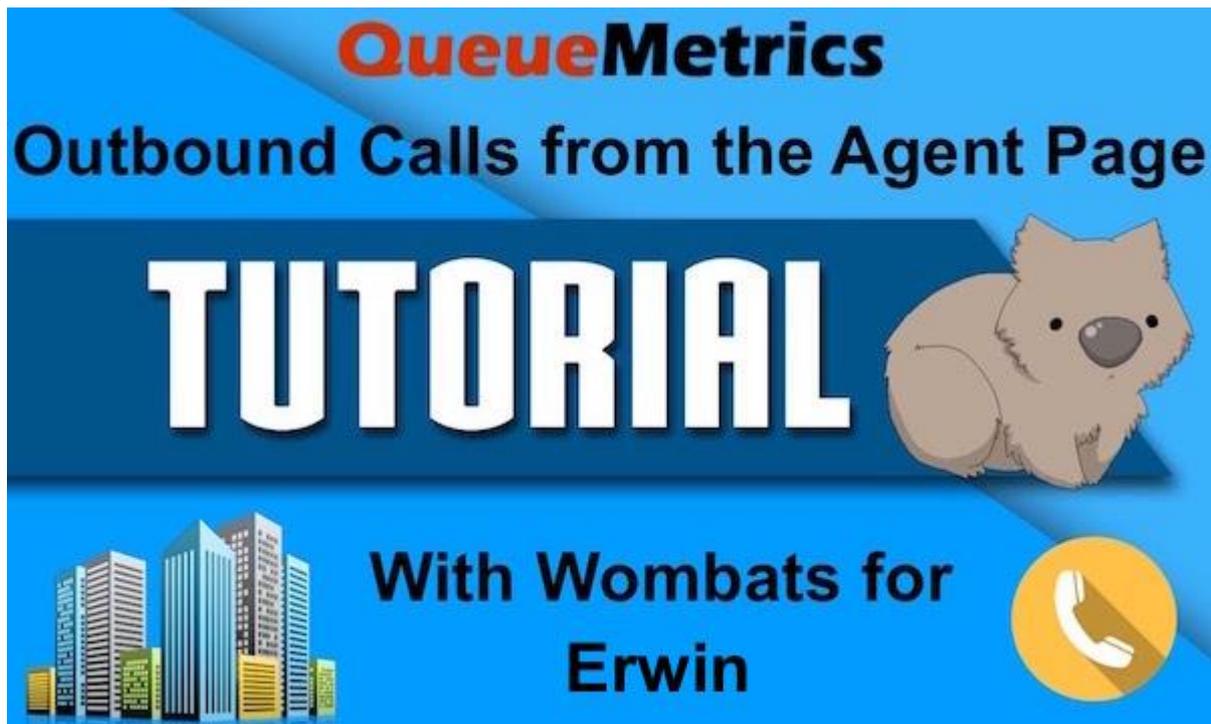


Loway

 представляет

Руководство: Исходящие вызовы со страницы агента



В данном руководстве мы расскажем о новой функции QueueMetrics - отслеживание исходящих вызовов. Эта возможность позволяет отследить исходящие вызовы, не прибегая к дополнениям диалплана, используя страницу реального времени QueueMetrics, страницу агента или настраиваемые отчеты.

Представим себе, что **Wombats for Erwin**- это политическая организация, которая мобилизует сторонников для предстоящих выборов, с миссией по сбору средств для **Erwin the Wombat**.

Каждый участник проводит добровольно любое количество телефонных разговоров, чтобы собрать деньги, и повисить осведомленность в различных районах. Чтобы отслеживать ход каждой кампании, необходима простая система, позволяющая различным агентам выбирать кампанию, и начинать обзванивать номера в данном списке.

В данном руководстве мы рассмотрим новую возможность - **отслеживание исходящих вызовов UniLoader**. Данная возможность позволяет **QueueMetrics**

отслеживать **исходящие вызовы**, не прибегая к **дополнениям диалплана**. Она очень проста в установке, и позволяет пользователю мониторить исходящие вызовы через **страницу реального времени**, **страницу агента** или через **отчеты**.

Вначале нужно установить исходящую очередь в QueueMetrics. Мы будем совершать вызовы из исходящей очереди 301.

Queue Detail

Queue alias:	<input type="text" value="301"/>
Queue(s): <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="301"/>
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"/>
Main agents:	agent/200
Wrap agents:	<input type="text"/>
Spill agents:	<input type="text"/>
Attention levels	Yellow alarm Red alarm

Затем необходимо убедиться, что возможность отслеживания исходящих включена в настройках UniLoader. Обычно можно найти настройки UniLoader в: `/etc/sysconfig/unitracker`.

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

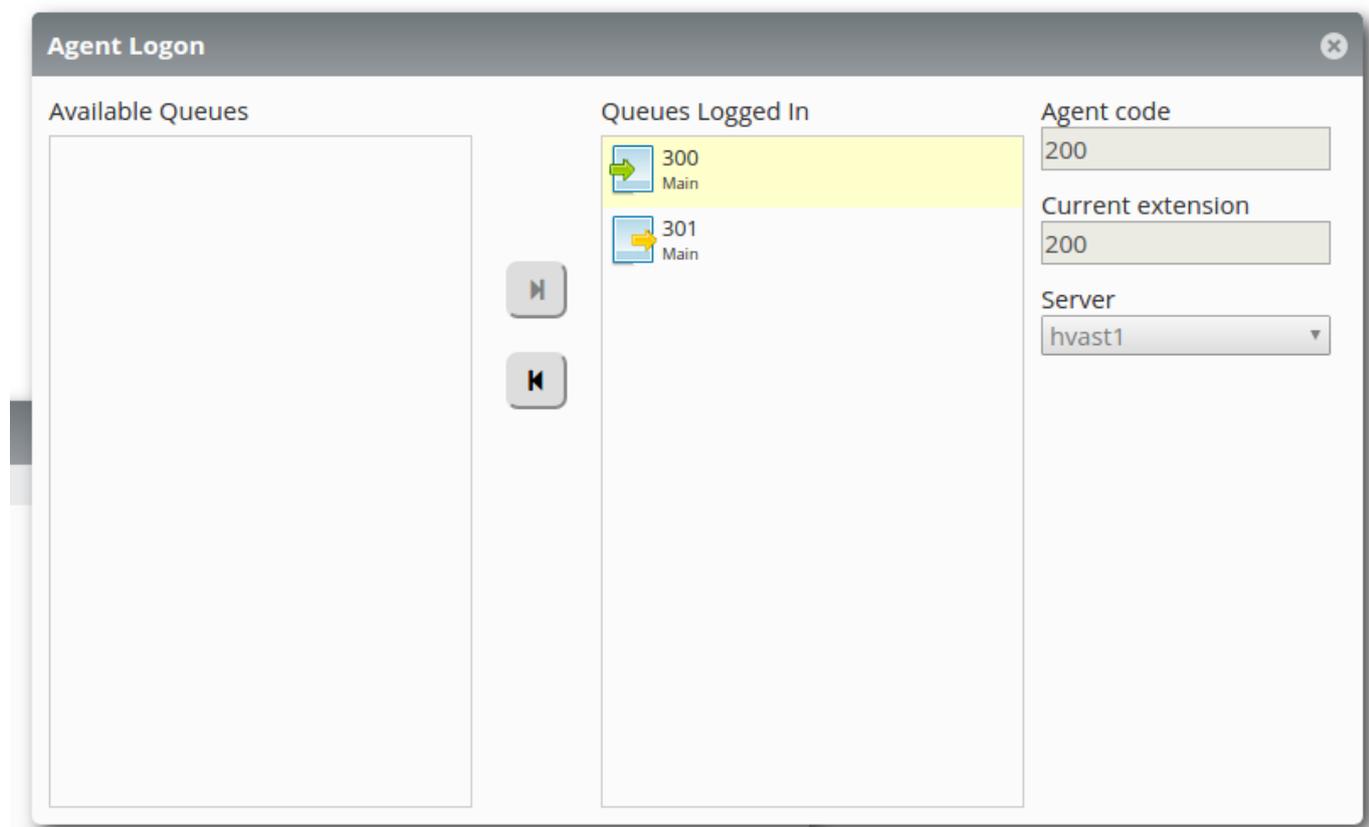
AMIHOST=127.0.0.1
AMIPORT=5038
AMIUSER=admin
AMISECRET=password

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

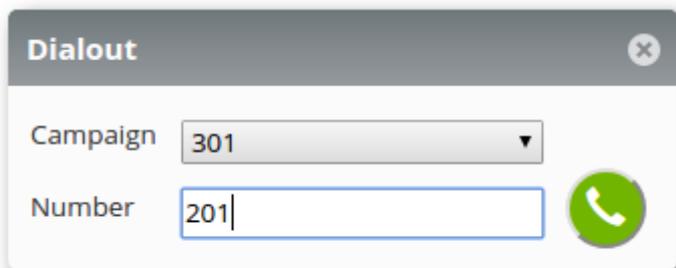
#Only MOH tracking is enabled by default
ENABLEMOH=1
ENABLEPARK=1
ENABLEOUTBOUND=1

OUTBOUNDTHRESHOLD=300
```

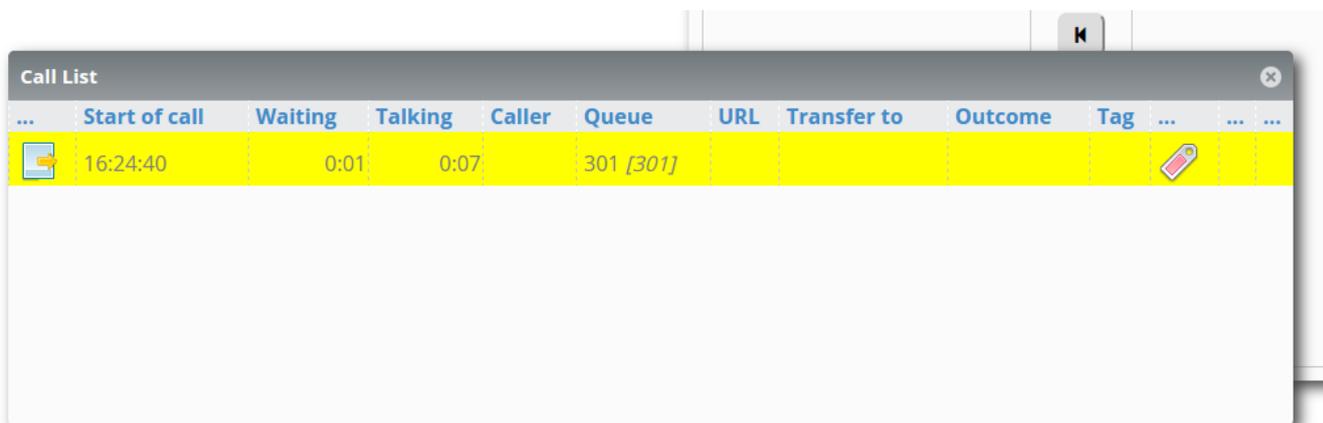
Когда все настроено, можно перейти к странице агента в QueueMetrics. В данном примере подключаемся как пользователь Agent/200. Первое, что надо сделать – войти в исходящую очередь, которую создали раньше.



Сейчас откроем панель исходящего вызова и разместим вызов на добавочный 201.



Как можно увидеть, вызов появился в панели списка вызовов, в правильной очереди.



Если подключиться к QueueMetrics как администратор, можно увидеть вызов на странице реального времени.

Calls being processed:

	Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv	
	301		16:24:40	0:00	0:01	0:31	200		hvast1	

Ссылки на QueueMetrics

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

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