

Loway

 представляет

Руководство: Парковка вызовов

QueueMetrics Tutorial

Parking Calls



В данном руководстве научимся, как отслеживать вызовы, не полагаясь только на классическую структуру очереди. Это особенно полезно, когда вызовы перенаправляются различным людям или группам во время определенных событий.

Узнаем, как использовать возможность **отслеживания парковки** QueueMetrics' Uniloder, которая может быть использована для отслеживания запаркованных вызовов «как если бы» они были бы нормальными вызовами, обрабатываемыми в очереди.

Парковка вызовов.

В нашем примере **Happy Wombat Clinic** не является типичным колл-центром, это известная клиника для животных. В клинике два доктора: Dr. Fatty и Dr. Erwin, и

поскольку они оба известные врачи, они получают довольно большой объем звонков от своих пациентов. Доктора не всегда моментально доступны, поэтому для управления ситуацией, Edna, администратор, удерживает вызов, пока не появится возможность соединить с требуемым доктором. К тому же, руководству госпиталя необходим простой способ отслеживания всех вызовов между докторами и их пациентами. Если доктор недоступен, или пациент положил трубку, прежде чем доктор ответил на звонок, госпиталь хочет перезвонить ему, когда доктор освободится.

Данный сценарий реализует возможность создания более **легкой структуры** для отслеживания вызовов, чем та, которая строится с помощью очередей. Это может быть полезно, когда вызовы направляются определенным людям или группам **только в определенных случаях и нерегулярно**.

В данном руководстве рассмотрим, как использовать возможность **отслеживания парковки** в **Uniloader**.

Uniloader может использоваться для отслеживания запаркованных вызовов «как если бы» они были бы вызовами, обрабатываемыми в очереди. Запаркованные вызовы в некотором смысле очень похожи на вызовы в очереди, потому что:

- Можно определить одно или несколько парковочных мест в **АТС**
- Вызовы **запаркованы** в определенный момент времени, и с тех пор ждут
- Вызывающий может решить **разорвать соединение** до того, как вызов будет обслужен

Большим преимуществом является возможность:

- Видеть эти вызовы на **странице реального времени** QueueMetrics
- Представить их на **настенном экране**
- Выполнить **отчеты** по ним

Обычно звонки можно **«припарковать»** в том месте, которое будем называть **«парковочным местом»**. Это не очень отличается от обычной очереди, главное отличие – то, что вместо очереди, перенаправляющей вызовы назначенным агентам, агенты **получают** вызов с парковочных мест **вручную**. Это делается путем вызова **парковочных мест**, на которых запаркованы вызовы. Например, для парковочного места могут быть зарезервированы 4 **добавочных номера**, начиная с добавочного **401**. Это означает, что добавочные **401, 402, 403, 404** зарезервированы этим конкретным парковочным местом. **Парковочное место** также имеет добавочный номер, используемый для парковки вызовов (400 в данном случае).

Для настройки парковки необходимо выполнить следующие шаги:

Создайте **обычную очередь** в QueueMetrics с именем парковочного места: (т.е **“pk-default”** для парковки по умолчанию).

Queue Detail

Queue alias:	<input type="text" value="pk-default"/>	
Queue(s): <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="pk-default"/>	
Visibility key:	<input type="text"/>	
Call flow:	<input type="text" value="Inbound calls"/>	
Shown on front page:	<input type="text" value="Yes"/>	
Chat group:	<input type="text"/>	
Default queue URL:	<input type="text"/>	
Main agents:	<input type="text"/>	
Wrap agents:	<input type="text"/>	
Spill agents:	<input type="text"/>	
Attention levels	Yellow alarm	Red alarm
Number of calls in queue:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Number of agents on call:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Number of agents waiting:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Number of agents paused:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Call wait duration:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Call talking duration:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Service Level Agreement:	<input type="text" value="0"/>	
WombatDialer settings		

Сделайте доступным парковочное место на **АТС**.

Parking Lot

Parking Lot Options

Parking Lot Extension:

Parking Lot Name:

Parking Lot Starting Position:

Number of Slots: (401-404)

Parking Timeout (seconds):

Parked Music Class:

BLF Capabilities:

Find Slot:

Returned Call Behavior

Убедитесь, что в **сервисе Unitracker** запущена конфигурация с включенным отслеживанием парковки (**ENABLEPARK=1**). Файл конфигурации обычно расположен здесь:

```
/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

```

Сейчас все готово для тестирования возможностей парковки. Вначале вызываем обычную входную очередь, где будет отвечать администратор (**Agent/200**).

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
300	201	17:02:49	0:00	0:02	0:08	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	Waiting	Duration
200	08/30 - 08:49:40	300, 301		-	hvast1	-	00 All	201	15:21:34	-	0:01	2:34



Затем администратор будет парковать вызовы путем перенаправления вызова на парковочное место с добавочным **400**. При этом будет произведена парковка вызова в **первый доступный слот** нашего парковочного места (**401 в данном случае**).

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
pk-default	401#201	12:50:09	0:00	0:20	-			hvast1

Вызов должен появиться на **странице реального времени** в QueueMetrics с его **кодом приема**, как если бы это был вызов в очереди. Теперь Edna может попытаться связаться с доктором, и, если врач будет доступен, она сообщит ему правильный **код парковочного слота**, который она видит на странице реального времени. Чтобы принять вызов, врач должен просто позвонить по **добавочному парковочного слота (401)**.

Calls being processed:

	Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv	
	pk-default	401#201	12:51:31	0:00	0:12	0:08	200		hvast1	

Как видим, **Агент/200** получил вызов, вызвав добавочный номер 401.

Когда врач получает вызов с парковки, он **автоматически регистрируется**, как в обычной очереди. Это означает, что Edna может использовать все обычные **отчеты и метрики** для отслеживания всех вызовов на парковке. Все, что должна сделать Edna, - это запустить отчеты или мониторинг в очереди «**pk-default**», как если бы это была обычная очередь. Таким образом, Edna может отслеживать все звонки, а также может видеть, какие пациенты повесили трубку, прежде чем поговорили с врачом, и может перезвонить им.

Самое лучшее в использовании **функции парковки** - это очень простая настройка и использование. Конечно, это использование не ограничивается «средой без использования очереди», но может использоваться вместе с обычными очередями для повышения гибкости вашей системы.

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.