

QueueMetrics – Tutorial de Programación de Recuperación de Llamadas de WombatDialer



QueueMetrics y WombatDialer para Asterisk PBX – Programación de Rellamadas

En este tutorial, te guiaremos a través de los pasos necesarios para activar la integración **QueueMetrics-WombatDialer Recall Scheduling**.

Imagina la situación típica de un centro de llamadas, con una campaña de WombatDialer marcando números de clientes potenciales y agentes listos para recibir las llamadas en cola. Uno de los escenarios más comunes es tener al cliente potencial interesado pero no disponible por el momento, por lo que se acuerda otro momento para tener la conversación.

La página del agente de QueueMetrics permite a los agentes reprogramar la llamada inmediatamente sin tener que preocuparse por rastrear todas estas devoluciones de llamadas. La llamada reprogramada será administrada por una campaña específica en WombatDialer y se ejecutará automáticamente en la fecha y hora establecida.

Demos un vistazo a la configuración.







Configuración de WombatDialer

Desde la página de inicio de WombatDialer, ingresa a Editar Configuración Básica (Edit Basic Settings). Allí podemos configurar los servidores, troncales y terminales de Asterisk necesarios. A continuación un ejemplo de una configuración básica.

Servidor Asterisk

Edit Asterisk server







Server description:	asterisk
Server address:	127.0.0.1
AMI port:	5,038
Login:	username
Password:	password
Unit length (ms):	50
Max msg. per unit:	5
Security key:	

Troncal

Edit trunk

Asterisk server	asterisk
Trunk name	Recall Trunk
Dial string	Local\${num}@from-internal <small>Use "\${num}" as a placeholder for the number to be dialed</small>
Capacity	10
Security key	

Terminal







Edit end-point

On server:	asterisk
EP Type:	Queue
Description:	Recall Endpoint
Max Channels:	10
Located at [extension]:	300
Located at [context]:	from-internal
Security key:	

Make sure the queue has 'eventwhencalled' and 'eventmemberstatus' properties set to 'yes'.

Queue Parameters

Queue name:	300
Boost Factor:	1
Max waiting calls:	2
Reverse dialing:	<input type="checkbox"/>
Manual preview:	<input type="checkbox"/>
Find:	
Replace:	

Ahora, regresamos a la página de inicio, debemos crear una campaña dedicada para nuestras devoluciones de llamada.

Dirígete a Editar Campañas (Edit Campaigns) y crea una nueva campaña.



The screenshot shows a web application window titled 'Edit campaign'. At the top, there is a text input field for 'Campaign name:' with the value 'Recall Campaign'. Below this is a horizontal tab bar with five tabs: 'Basics' (selected), 'Active period', 'Call placing details', 'AMD & Boost', and 'Logging'. The 'Basics' tab is active, displaying a form with the following fields: 'Priority:' with a value of '10', 'Campaign Status:' with a dropdown menu showing 'Runnable', 'Idles on termination:' with a dropdown menu showing 'Yes', 'Batch size (calls):' with a value of '100', and 'Security key:' with an empty text input field. At the bottom of the window, there is a toolbar with icons for saving, adding, deleting, and other actions, along with a red 'X' button for closing the window.

Recuerda establecer la configuración de 'Idles on termination' en yes (activado), ya que la campaña debe estar activa incluso cuando no tenga llamadas para realizar.

Configuración de QueueMetrics

Para configurar QueueMetrics, ingresa como administrador y, desde la página de inicio, ingresa a Editar Parámetros del Sistema (Edit System Parameters). Aquí, debemos indicar a QueueMetrics sobre cómo llegar a WombatDialer, para poder pasar las devoluciones que necesitamos que programar.

Para realizar esto debemos agregar cuatro parámetros a nuestra configuración. Estos parámetros son:

- `wombat.url` : El URL de nuestra instancia de WombatDialer.
- `wombat.username`: Un nombre de usuario válido asociado a un usuario con los permisos necesarios.
- `wombat.password`: La contraseña para el usuario.
- `default.wombat.agent_recall_enabled` : Habilita la función y debe establecerse a Verdadero (True).

Edit QueueMetrics system parameters

```
wombat.url=http://10.10.2.156:8000/wombat
wombat.user=none-connected
wombat.password=none
default.wombat.agent_recall.enabled=true

# This key is used only as a placeholder for CVS versioning information
30_version=310: configuration_properties,v 1.83 2013/09/28 15:30:23 lenz Exp $

# This is the canonical URL for this QM installation - please set
URLURL=

# This is an alias to the default URL for stateless sessions. Some features (AGAW, tasks) may not work if you don't set
this.
URLRSS=

# This is the internal id (ex. 7, 43...) of the preselected default queue. Leave blank for no default queue.
default.queue=1

# This is the default queue log file.
default.queue_log_file=

#When the realtime page for an agent is computed, the queue log is NUL read in its entirety but only the last 'n' bytes.
realtime.max bytes agent=65000
```

Save Back

After saving, you need to log off and on again for the parameters to be loaded.

Ahora, regresando a la página de inicio, debemos configurar nuestras colas para especificar la campaña dedicada para las devoluciones de llamadas, se puede especificar más de una campaña, en este caso, las diferentes campañas deben separarse utilizando el símbolo "|".

Dirígete a Editar Colas (Edit Queues), elije la cola que deseas editar y luego agrega el nombre de la campaña de devolución de llamadas en el campo 'Recall Campaigns'.

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="60"/>	

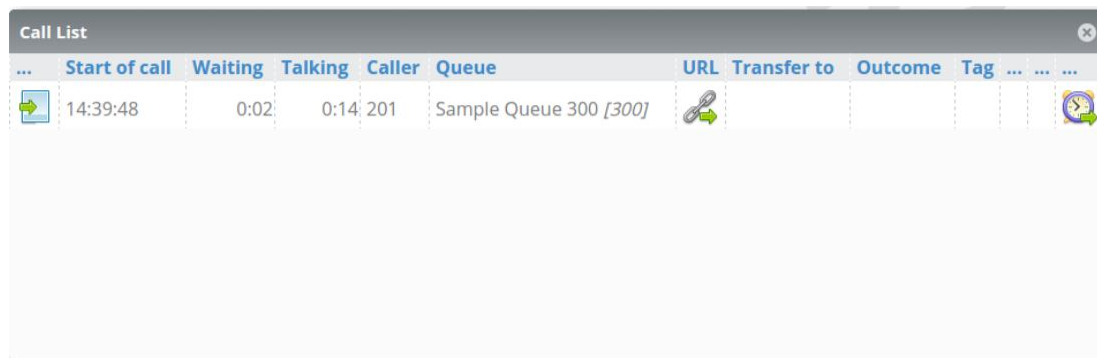
WombatDialer settings	
Recall Campaigns:	<input type="text" value="Recall Campaign"/>
Separate with ' ':	
Recall Max Days:	<input type="text" value="365"/>



AGAW settings	
Will AGAW be run for this queue?	<input type="text" value="Yes"/> Items defined: 4
AGAW enabled for this queue:	<input type="text" value="Yes"/>
AGAW lookback period (mins):	<input type="text" value="720"/>

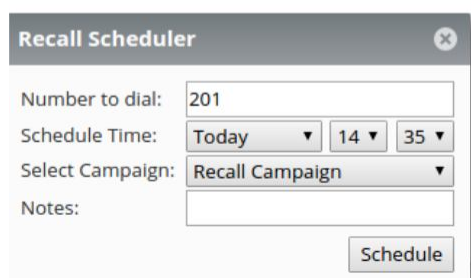
Created by:	<input type="text" value="demoadmin, 18/06/2007, 22:30"/>
Last update:	<input type="text" value="demoadmin, 18/10/2016, 14:37"/>

Save Back New Clone Delete Agents AGAW alarms

¡Ahora deberíamos estar listos! Inicia sesión como agente y, tan pronto como recibas una llamada, verás que en el panel Lista de llamadas (Call List) hay un símbolo de reloj. Hacer clic en ese símbolo te permitirá programar una devolución de llamada abriendo el Panel de Programación de Llamada (Recall Schedule).



...	Start of call	Waiting	Talking	Caller	Queue	URL	Transfer to	Outcome	Tag
	14:39:48	0:02	0:14	201	Sample Queue 300 [300]							



Recall Scheduler

Number to dial:

Schedule Time:

Select Campaign:

Notes:

Como podemos ver, en este panel podemos establecer el número a marcar, la fecha y la hora, la campaña de devolución de llamada e incluso algunas notas que pueden ser útiles para cuando se ejecuta la devolución.

¡Eso es todo!

Referencias de QueueMetrics

Para obtener más información técnica sobre la Solución para centro de llamadas QueueMetrics, consulta el [Manual de Usuario](#).

Visita www.queuemetrics.com para una prueba completa de 30 días.

Asiste a nuestros [Seminarios Web Gratuitos](#) para una demostración en vivo de QueueMetrics.

Referencias de WombatDialer

Para obtener más información técnica sobre la Solución para centro de llamadas WombatDialer, consulta el [Manual de Usuario](#).

Visita <https://www.wombatdialer.com/> para una prueba completa de 30 días.

Asiste a nuestros [Seminarios Web Gratuitos](#) para ver una demostración en vivo de WombatDialer.