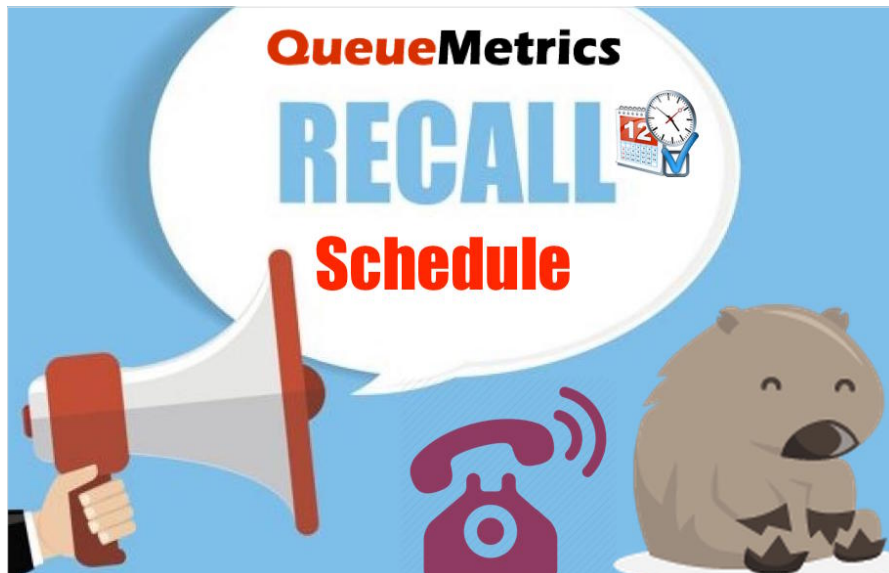


QueueMetrics – Руководство по планированию повторных вызовов с помощью WombatDialer



QueueMetrics и WombatDialer для планирования повторных вызовов через ATC Asterisk

В данном руководстве мы рассмотрим шаги, которые необходимо выполнить для активации планирования повторных вызовов (Recall Scheduling integration) **с помощью QueueMetrics-WombatDialer.**

Представьте типичную ситуацию для колл-центра, когда есть кампания в WombatDialer по обзвону потенциальных клиентов, и агенты, готовые получать вызовы из очереди.

Один из наиболее распространенных сценариев – когда клиент потенциально заинтересован, но не может общаться в настоящее время, поэтому Вы соглашаетесь на более удобное время для разговора.

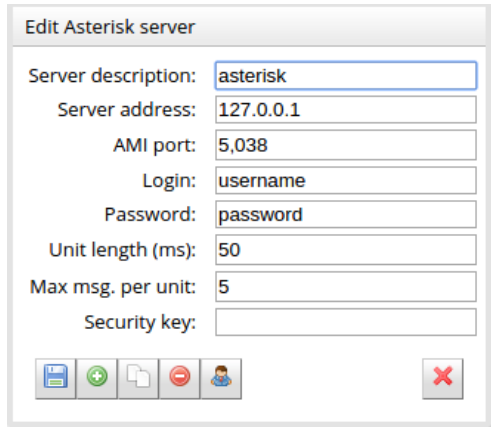
Страница агента (Agent Page) QueueMetrics позволяет агентам немедленно перепланировать вызов, не беспокоясь об отслеживании всех этих повторных вызовов. Перепланированный вызов будет управляться соответствующей кампанией в WombatDialer, и будет автоматически выполнен в установленную дату и время.

Давайте посмотрим на настройки.

Конфигурация WombatDialer

С главной страницы (homepage) WombatDialer перейдите к редактированию основных настроек (Edit Basic Settings). Здесь задаем требуемые сервера Asterisk, транки (trunks), и конечные узлы.

Сервер Asterisk



Edit Asterisk server

Server description: asterisk

Server address: 127.0.0.1

AMI port: 5,038

Login: username

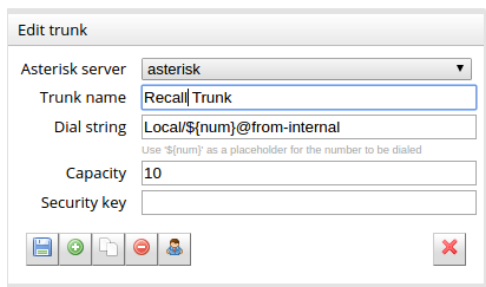
Password: password

Unit length (ms): 50

Max msg. per unit: 5

Security key:

Транк (Trunk)



Edit trunk

Asterisk server: asterisk

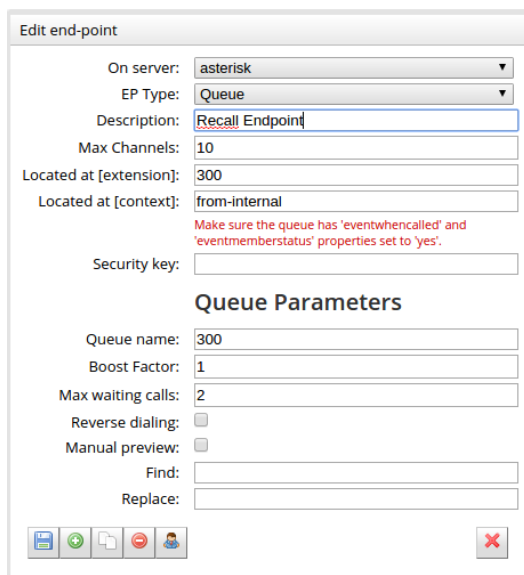
Trunk name: Recall Trunk

Dial string: Local/\${num}@from-internal
Use \${num} as a placeholder for the number to be dialed

Capacity: 10

Security key:

Конечный узел (Endpoint)



Edit end-point

On server: asterisk

EP Type: Queue

Description: Recall Endpoint

Max Channels: 10

Located at [extension]: 300

Located at [context]: from-internal

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

Security key:

Queue Parameters

Queue name: 300

Boost Factor: 1

Max waiting calls: 2

Reverse dialing:

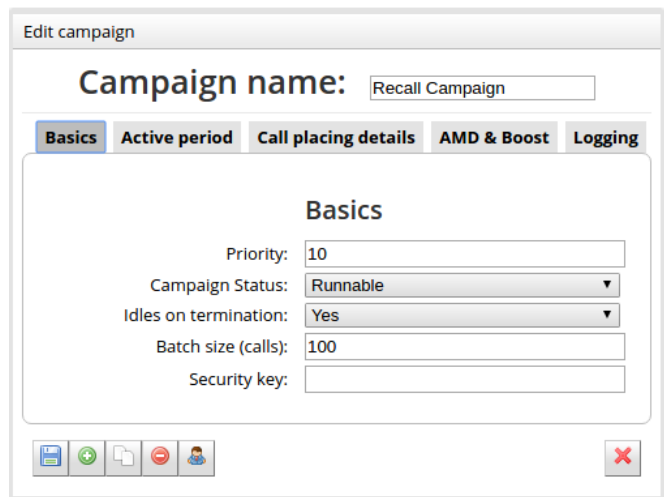
Manual preview:

Find:

Replace:

Затем возвращаемся на главную страницу, где нужно создать выделенную кампанию для повторных вызовов.

Переходим в редактирование кампаний (Edit Campaigns) и создаем новую кампанию.



The screenshot shows a web interface for editing a campaign. The title is "Edit campaign". Below it, the "Campaign name" is "Recall Campaign". There are five tabs: "Basics", "Active period", "Call placing details", "AMD & Boost", and "Logging". The "Basics" tab is selected and shows the following fields:

- Priority: 10
- Campaign Status: Runnable
- Idles on termination: Yes
- Batch size (calls): 100
- Security key: (empty)

At the bottom of the form, there are several icons: a folder, a plus sign, a document, a minus sign, a person, and a red X.

Не забудьте установить для параметра Idles on termination значение Yes, так как кампания должна быть активной, даже если не выполняются никакие вызовы.

Конфигурация QueueMetrics

Для настройки QueueMetrics, войдите под администратором, и с главной страницы (homepage) перейдите к редактированию системных параметров (Edit System Parameters). Здесь настроим связь QueueMetrics с WombatDialer, чтобы передавать ему данные о повторных вызовах, которые нужно запланировать.

Для этого нам нужно добавить четыре новых параметра в конфигурацию. Это следующие параметры:

- `wombat.url`: URL нашего экземпляра WombatDialer.
- `wombat.username`: Действительное имя пользователя, относящееся к пользователю, имеющему необходимые права.
- `wombat.password`: Пароль пользователя.
- `default.wombat.agent_recall_enabled`: Включает данную функцию, должен быть установлен в True.

Edit QueueMetrics system parameters

```
wombat.url=http://10.10.5.156:8080/wombat
wombat.username=demoadmin
wombat.password=demo
default.wombat.agent_recall_enabled=true

# This key is used only as a placeholder for CVS versioning information
00_version=$Id: configuration.properties,v 1.83 2015/09/28 13:30:25 lenz Exp $

# This is the canonical URL for this QM installation - please set
url.qm=

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

# This is the internal id (ex. 7, 49...) 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=sql:P001

#When the realtime page for an agent is computed, the queue log is NOT 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.

Теперь вернитесь на главную страницу, где нужно настроить очереди, чтобы указать выделенную кампанию для повторных звонков. Можно указать несколько кампаний, в этом случае разные кампании должны быть разделены символом “|”.

Перейдите к редактированию очередей (Edit Queues), выберите очередь, которую хотите редактировать, и добавьте имя кампании для повторных вызовов в поле 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: <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="Recall Campaign"/>
Recall Max Days:	<input type="text" value="365"/>

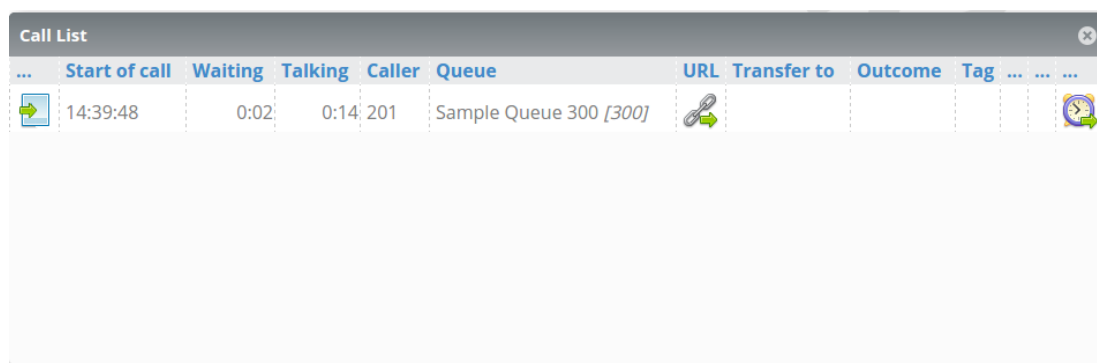
AGAW settings	
Will AGAW be run for this queue?	Yes <input type="text"/> Items defined: 4
AGAW enabled for this queue:	Yes <input type="text"/>
AGAW lookback period (mins):	<input type="text" value="720"/>

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

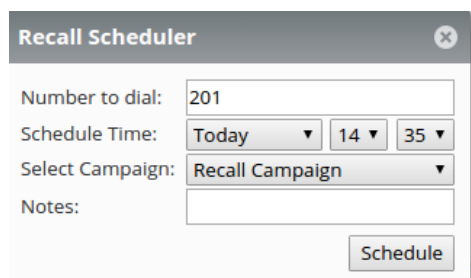
Save Back New Clone Delete Agents AGAW alarms

Теперь все готово к работе! Войдите как пользователь, и как только получите звонок, увидите, что на панели Список вызовов (Call List) есть символ будильника (alarm clock). Нажатие на этот символ

позволит запланировать повторный вызов, открыв панель планирования повторных вызовов (Recall Schedule Panel).



...	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:

Как видим, на данной панели можно установить номер для вызова, дату и время, кампанию повторных вызовов, и даже некоторые примечания, которые могут пригодиться для выполнения повторного вызова.

Это все!

Ссылки QueueMetrics

Для получения дополнительной технической информации о решении QueueMetrics для колл-центров, пожалуйста, используйте [User Manual](#).

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

Посетите [бесплатные вебинары](#) с «живой» демонстрацией QueueMetrics.

Ссылки WombatDialer

Для получения дополнительной технической информации о решении WombatDialer для колл-центров, пожалуйста, используйте [User Manual](#).

Посетите <https://www.wombatdialer.com/> для получения бесплатной полнофункциональной 30-дневной пробной версии.

Посетите [бесплатные вебинары](#) с «живой» демонстрацией WombatDialer.