

Возможность планирования заданий в QueueMetrics-Live



Запланированные задания

В колл-центре каждый день происходит много событий, и часто бывает сложно отслеживать ежедневную работу агентов. Сбор данных может быть утомительной работой, а попытка их понять - еще сложнее. Хотели бы вы иметь подробные отчеты о производительности колл-центра, аккуратно организованные и отформатированные так, как требуется, доставляемые автоматически по электронной почте через равные промежутки времени?

Если ответ «да», читайте дальше.

QueueMetrics

QueueMetrics – это масштабируемый набор инструментов для мониторинга и отчетности, который удовлетворяет потребности тысяч контакт-центров по всему миру, и предлагает широкий спектр интегрированных функций, таких, как мониторинг производительности агентов, контроль целевых показателей, отслеживание конверсий, анализ статистики кампании в реальном времени и простой в использовании интерфейс. Он доступен как на отдельном сервере, так и в качестве облачного сервиса на www.queuemetrics-live.com.

В данном руководстве объясняется, как включить функцию «Запланированные задания» в QueueMetrics Live.

Руководство

Для начала необходимо создать отчет, который вы хотите посылать себе регулярно. На главной странице QM нажимаем Reports → Create New и заполняем все требуемые поля.

Report details

Title:	<input type="text" value="Email Report"/>
Subtitle:	<input type="text" value="This report will be sent by email"/>
Type:	<input type="text" value="QM report"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

N. related screens: 0

Таким образом, мы скомпоновали отчеты из экранов, теперь возвращаемся назад к списку отчетов (Reports), и нажимаем на синее наименование нашего нового отчета. Это переключит нас на страницу создания экрана, где мы создадим новый экран с названием «Calls of the day».

Report: Email Report » Screen details

Short name:	<input type="text" value="Calls"/>
Title:	<input type="text" value="Calls of the day"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Sort order:	<input type="text" value="100"/>
Visible in "All reports"?	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

N. of Items: 0

The logo for Loway, featuring the word "Loway" in a bold, black, sans-serif font. A red underline is positioned beneath the letters "o" and "w".

Каждый экран состоит из различных элементов (Items), называемых иначе блоками данных (Data Blocks). Возвращаемся назад к списку экранов (Screen), и нажимаем на синее наименование заголовка экрана (Screen Title), чтобы открыть список элементов (Items), где мы создадим два новых элемента.

Report: Email Report » Calls of the day » Item details

Title:	<input type="text" value="Answered Calls"/>
Subtitle:	<input type="text" value="Answered Calls By Queue"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Data Blocks:	<input type="text" value="OK07 - Answered calls, by queue"/>
Parameters:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px;"></div>
Sort order:	<input type="text" value="100"/>
Visible in "All reports"?	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

Loway

Report: Email Report » Calls of the day » Item details

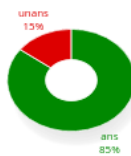
Title:	<input type="text" value="Unanswered Calls"/>
Subtitle:	<input type="text" value="Unanswered Calls By Queue"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Data Blocks:	<input type="text" value="UN04 - Unanswered calls, by queue"/>
Parameters:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px;"></div>
Sort order:	<input type="text" value="110"/>
Visible in "All reports"?	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

Loway

Как только закончим создание элементов, которые нам нужны в отчете, возвращаемся назад на главную страницу, и запускаем отчет, выбрав его в выпадающем списке отчетов (Report) в верхней части экрана, прямо под выпадающим списком очередей (Queue). После выбора отчета и очереди, для которой хотим запустить отчет, мы можем запустить его, выбрав период времени в разделе «Quick Activity Reports» на главной странице.

Email Report » Calls of the day

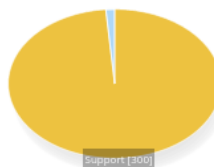
Report Details:	
Report generated on:	November 30 2017, 10:50
Atomic queue(s) considered:	00 All Support [300] [300], Sales [301] [301], Outbound [400] [400]
Period start date:	September 01 2017, 10:50
Period end date:	November 30 2017, 10:50
Total calls processed:	88 (75 ans / 13 unans)
Ratio:	85.2% ans / 14.8% unans
<input type="button" value="Search"/>	
<input type="button" value="Link"/> <input type="button" value="XLS"/> <input type="button" value="PDF"/>	



Answered Calls

Answered Calls By Queue

Queue	N. Calls		...
Support [300]	74	98.7%	<div style="width: 98.7%;"><div style="width: 98.7%;"></div></div>
Sales [301]	1	1.3%	<div style="width: 1.3%;"><div style="width: 1.3%;"></div></div>

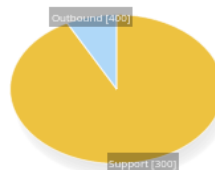


Export as...

Unanswered Calls

Unanswered Calls By Queue

Queue	N. Calls		...
Support [300]	12	92.3%	<div style="width: 92.3%;"><div style="width: 92.3%;"></div></div>
Outbound [400]	1	7.7%	<div style="width: 7.7%;"><div style="width: 7.7%;"></div></div>



Сейчас имеем собственный совершенно новый отчет. Чтобы действительно послать его, необходимо задать адрес электронной почты и формат вложения, но вначале нужно убедиться, что используется SMTP-сервер QM-Live.

Для этого на главной странице нажмем «Редактировать параметры системы» (Edit System Parameters), и прокрутим вниз до конца файла. Здесь добавляем следующее:

```
# QueueMetrics mailer configuration (leave smtp host key empty to disable the mailer)
```

```
default.smtp host=mailsender.queuemetrics-live.com
```

```
default.smtp port=25001
```

```
default.smtp from=reports@queuemetrics-live.com
```

```
default.smtp user=qmlive
```

```
default.smtp password=qmlive
```

```
default.smtp ssl=false
```

```
default.smtp debug=false
```

Edit QueueMetrics system parameters

```
getauth.CACSTATUS:TIMEOUT=180000

platform_directami_agentpause_enabled=false
platform_directami_agentpause=false

# demoadmin @ Thu Nov 02 11:02:27 CET 2017
# platform_directami_extension=Local/${num}@from-queue

# demoadmin @ Thu Nov 02 11:04:22 CET 2017
# platform_directami_extension=Local/${num}@from-queue/n

# demoadmin @ Thu Nov 02 11:06:06 CET 2017
platform_directami_extension=SIP/${num}

# QueueMetrics mailer configuration (leave smtp host key empty to disable the mailer)
default_smtp host=mailsender.queuemetrics-live.com
default_smtp port=25001
default_smtp from=reports@queuemetrics-live.com
default_smtp user=qmlive
default_smtp password=qmlive
default_smtp ssl=false
default_smtp debug=false
```

Save Back

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



Сейчас создадим соответствующее «Задание на экспорт отчета» (Report Export Job). На главной странице нажимаем Report Export Jobs → Create New, и заполняем всю информацию.

Reports Export detail

Title:	<input type="text" value="Email Export All Calls"/>
Period:	<input type="text" value="Today"/>
Queue:	<input type="text" value="00 All"/>
Report name:	<input type="text" value="Email Report"/>
Report type:	<input type="text" value="Export to PDF"/>
Orientation:	<input type="text" value="Portrait"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
E-Mail(s): <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="testemail@gmail.com"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

Save Back New Clone Delete



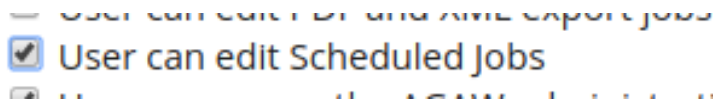
Теперь «Задание на экспорт отчета» (Report Export Job) создано. При желании можно запустить его вручную, нажав на кнопку воспроизведения задания в списке Report Export Jobs. При запуске задание сразу же пошлет отчет на электронную почту.

Однако сейчас мы намереваемся настроить «Запланированное задание» (Scheduled Job), которое будет это делать для нас автоматически, т.е. будет запускать задание в

соответствующее время суток без необходимости делать это каждый раз вручную. Для этого необходимо убедиться, что у пользователя есть правильный «Пользовательский ключ» (User Key) для использования возможности «Запланированные задания» (Scheduled Jobs).

На главной странице перейдите в Users → Show Classes, и щелкните по иконке редактирования (иконка с карандашом) в крайнем правом углу класса “ADMIN” (или любого класса административного пользователя.).

Откроется «Редактор классов пользователя» (User Class Editor). Здесь нажимаем на значок Wizard Hat, который откроет User Key Wizard, где проверяем следующее:



Сейчас просто нужно это сохранить, выйти из QueueMetrics, затем снова войти в систему. Теперь видим параметр «Запланированные задания» (Scheduled Jobs), доступный прямо над «Задание на экспорт отчета» (Report Export Jobs) на главной странице.

Здесь можно создать «Запланированное задание» (Scheduled Job), выбрав для запуска нужное «Задание на экспорт отчета» (Report Export Job), чтобы указать, когда нужно его запускать.

Scheduled Jobs Details

Name	Export Jobs >> Email Export All Calls																																			
Description	Regularly export report to email																																			
When	Once a Day																																			
Time	18:00																																			
Day of Week	<input checked="" type="checkbox"/> Mon <input type="checkbox"/> Tue <input type="checkbox"/> Wed <input type="checkbox"/> Thu <input checked="" type="checkbox"/> Fri <input type="checkbox"/> Sat <input type="checkbox"/> Sun <input type="checkbox"/> All																																			
Day of Month	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr><tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr><tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr><tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>All</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	All			
1	2	3	4	5	6	7																														
8	9	10	11	12	13	14																														
15	16	17	18	19	20	21																														
22	23	24	25	26	27	28																														
29	30	31	All																																	
Enabled	Yes																																			
Run as User	Demo Admin																																			
Last Run																																				
Created By																																				
Last Update																																				

[Save](#) [Back](#) [New](#) [Clone](#) [Delete](#)

Most Recent Runs

There are no recent runs to show

Можно установить параметр «Когда» (When) – «Раз в день» (Once a Day) или «Циклически» (Cyclic). Если выбрано Cyclic, задание будет запускаться через регулярные интервалы времени, указанные в разделе Every, расположенном ниже.

Если выбраны один или несколько дней недели, или день месяца, задание будет запускаться только в определенные дни. Если дни не определены, задание будет запускаться каждый день.

Наконец, убедитесь, что параметр «Доступно» (Enabled) установлен в значение «да» (yes), если хотите, чтобы «Запланированное задание» (Scheduled Job) выполнялось. Если в какой-то момент времени захотите отключить «Запланированное задание» (Scheduled Job), просто установите параметр «Доступно» (Enabled) в значение «нет» (no).

Когда все установлено, нужно только подождать, пока не наступит выбранное время. Затем найти в электронной почте присланный отчет.

Calls

Report Details:	
Report generated on:	December 01 2017, 09:51
Atomic queue(s) considered:	00 AllSample Queue 300 [300], Sample Queue 301 [301]
Period start date:	September 02 2017, 09:51
Period end date:	December 01 2017, 09:51
Total calls processed:	48 (43 ans / 5 unans)
Ratio:	89.6% ans / 10.4% unans

Answered Calls

Answered Calls By Queue

Queue	N. Calls	
Sample Queue 300	33	76.7%
Sample Queue 301	10	23.3%

Unanswered Calls

Unanswered Calls By Queue

Queue	N. Calls	
Sample Queue 300	4	80.0%
Sample Queue 301	1	20.0%

ССЫЛКИ

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

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

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