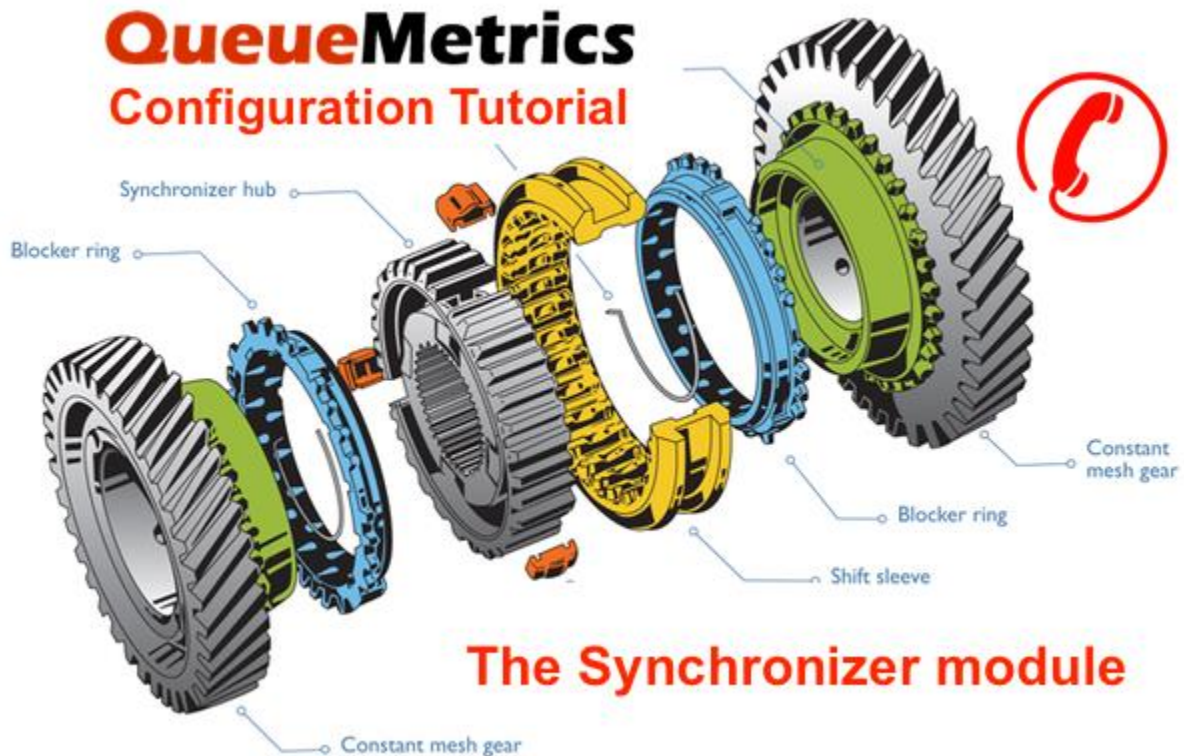


Руководство: Синхронизатор (Synchronizer)



The Synchronizer module

В данном руководстве изучим, как легко конфигурировать очереди и агентов в ПО QueueMetrics для управления колл-центрами, используя функциональность модуля синхронизатора (Synchronizer).

Synchronizer (Синхронизатор)

Модуль Synchronizer - это функциональность, цель которой - помочь пользователю в настройке очередей и агентов QueueMetrics. Модуль делает следующее:

- Читает конфигурацию QueueMetrics из определенного источника.
- Читает текущую конфигурацию QueueMetrics
- Сравнивает две конфигурации, создавая список действий, которые, если будут выполнены, изменят текущую конфигурацию на желаемую.
- Представляет эти действия пользователю, который затем может их просмотреть, и, в конечном итоге, включить / отключить какие-либо из них.
- Выполняет все активированные действия после окончания просмотра.

Источники

Модуль Synchronizer может считывать конфигурации из следующих источников:

- Файл журнала очереди.
- Файлы agents.conf и queues.conf
- AMI соединение с одной или несколькими АТС Asterisk.

Source > Configuration > Actions > Result

The Synchronizer will read the existing Asterisk configuration, computing the actions needed to configure Queuemetrics accordingly.
Please select the source data reader you want to use.

Queue Log File ▾

Create, Update, Delete, Cre ▾

Asterisk configuration:	
Agents.conf:	<input type="text"/>
Queues.conf:	<input type="text"/>
Users.conf (optional):	<input type="text"/>
Queue log:	
Queue log:	<input type="text" value="/home/ringo/queue_log"/>

Next >

Loway

Чтение конфигурации

Как только источник выбран, модуль Synchronizer начинает его анализировать. По окончании он представляет пользователю прочитанные из источника данные конфигурации.

This was the configuration read from the file

ID	NAME	INFO 1	INFO 2
		-	-
agent/101		Agent/101	
agent/200		Agent/200	
agent/201		Agent/201	
agent/32		Agent/32	
300		300	300
301		301	301

Next >

The logo for Loway, featuring the word "Loway" in a bold, black, sans-serif font. A red horizontal line is positioned below the letters "o" and "a", extending from the left side of the "o" to the right side of the "a".

Затем Synchronizer проверит базу данных и свойства QueueMetrics, и определит текущую конфигурацию QM. Когда чтение будет завершено, он будет сравнивать новую конфигурацию с текущей, создавая серию действий, которые будут преобразовывать существующую конфигурацию в новую, выбранную пользователем.

Действия

Эти действия затем будут представлены пользователю, который может принять решение о включении / отключении некоторых из этих действий. Когда пользователь сделает это, Synchronizer начнет выполнение действий, которые были разрешены, и конфигурация QueueMetrics будет преобразована в желаемую.

These are the actions that will be taken.

Enabled?	Type	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	CREATE	Agent ID: agent/32
<input checked="" type="checkbox"/>	DELETE	Agent ID: agent/700
<input checked="" type="checkbox"/>	DELETE	Queue ID: 400

Next >

Loway

This was the snychronization result.

ID	NAME	INFO 1	INFO 2
		-	-
agent/32		Agent/32	
agent/201		Agent/201	
agent/200		Agent/200	
agent/101		Agent/101	
300		300	300
301		301	301

Ok

Loway

Для получения большей информации о QueueMetrics synchronizer смотрите главу 11.28 Руководства по QueueMetrics [QueueMetrics configuration Synchronizer](#).

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.