

**Loway** представляет

## Управление VIP-абонентами при помощи QueueMetrics



Существуют различные методы, которые можно использовать для работы с VIP-абонентами. Вот некоторые примеры:

- Специальные очереди с высоким приоритетом
- Различные продукты
- Автоматическая маршрутизация звонков по открытым кейсам

## Как мы можем идентифицировать важных абонентов?

Обычно это делается помощью выделенных DID, что позволяет использовать приоритетный сервис. Это работает, но часто бывает трудно масштабировать этот подход до сотен или тысяч номеров, однако определенно можно реализовать более продуктивный подход!

# QueueMetrics

QueueMetrics - это высокомасштабируемый 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, измерение 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 решения.

## VIP-абоненты в QueueMetrics

QueueMetrics предлагает услугу «Известные номера», включающую удобную для запроса базу данных известных номеров, которые могут быть связаны с настройками, отличающимися от настроек, применяемых для обычных абонентов.

На странице «Известные номера» администратор может связать действие и личные параметры с конкретным телефонным номером. Указанное действие может быть ограничено по времени, и может указывать необязательный «преимущественный выбор агента», чтобы система прежде всего попыталась соединить клиента с тем агентом, который в настоящее время обрабатывает конкретный кейс.

База данных известных номеров может быть передана через API-интерфейс VIP-абонентов JSON (VIP Callers JSON API). Для получения дополнительной информации о JSON API, пожалуйста, обратитесь к руководству по JSON от QueueMetrics:

[http://manuals.loway.ch/QM\\_JSON\\_manual-chunked/ch03.html](http://manuals.loway.ch/QM_JSON_manual-chunked/ch03.html)

По соображениям безопасности, используйте специальный аккаунт для доступа к QueueMetrics через API.

Создайте удаленного пользователя в QM со следующей конфигурацией

- Пользователь: "pbxapi"
- пароль: "api123"
- Класс: ROBOTS
- Пользовательский ключ безопасности: «PBXAPI»

# VIP-абоненты в Asterisk

Из Asterisk Dialplan можно запросить QueueMetrics перед маршрутизацией вызова. Ниже приведен пример:

```
same => n,Set(CURLOPT(hashcompat)=yes)
same => n,Set(NUM=${CALLERID(number)})
same => n,Set(URL=http://my.qm/queuemetrics/numberLookup.do?
mode=hash&user=pbxapi:api123))
same => n,Set(HASH(resp)=${CURL(${URL}&number=${NUM}}))
same => n,Set(CALLERID(name)={HASH(res,name)})
same => n,GotoIf("${HASH(resp,action)}" = "VIP"?supervip)
same => n,GotoIf("${HASH(resp,action)}" = "BLACKLIST"?blklist)
same => ....
```

Запросив QueueMetrics таким образом, можно получить следующую информацию перед маршрутизацией вызова:

- Имя вызывающего абонента
- VIP или черный список
- Агента, связанного с текущим кейсом

И можно соответствующим образом строить маршрут, основываясь на полученной информации.

## Ссылки

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

Посетите [www.queuemetrics.com](http://www.queuemetrics.com) для получения 30-дневной бесплатной триальной версии.

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