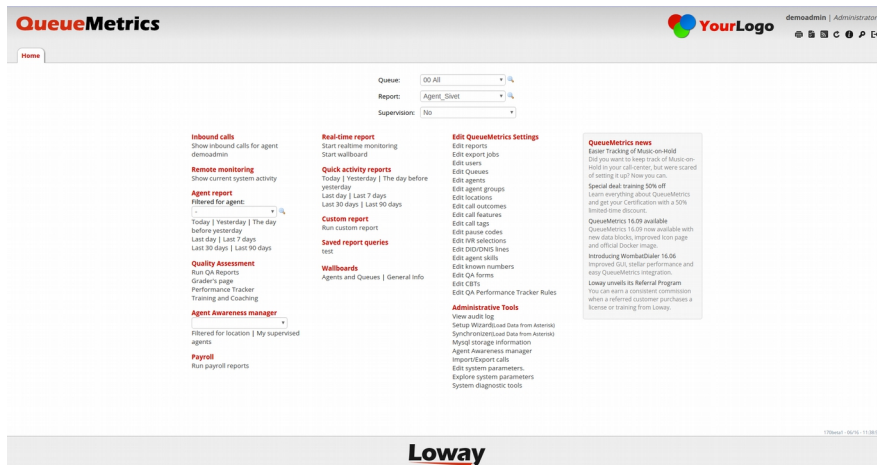


Manejo de Centros de Llamada Asterisk usando los nuevos Tableros QueueMetrics



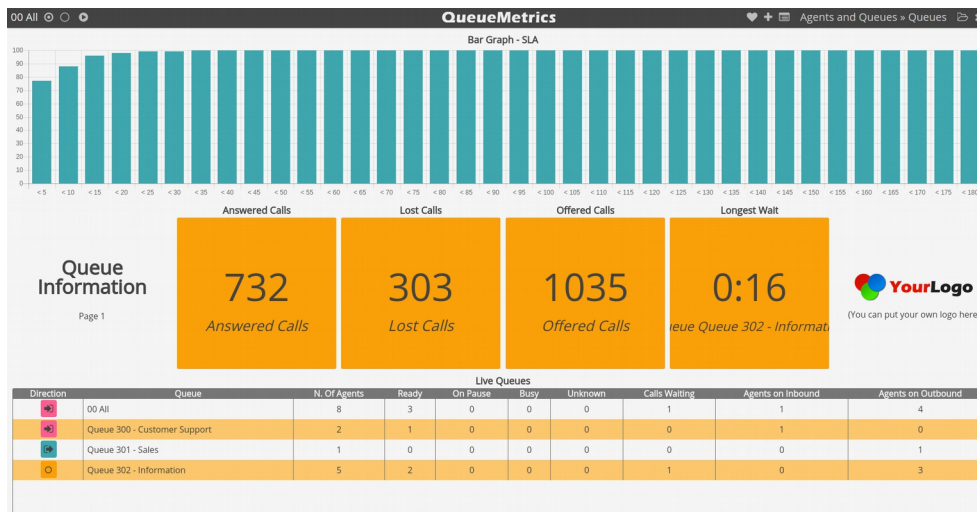
En el tutorial detallaremos de un modo paso a paso, como crear un nuevo tablero QueueMetrics. Desde QueueMetrics 17.06 la nueva funcionalidad de Wallboard está disponible, que permite al usuario crear, guardar y editar múltiples tableros para personalizar su monitoreo de centro de llamadas. Daremos una mirada a algunas de las funcionalidades creando una nueva Wallboard, esto se logra usando uno de los widgets de monitoreo disponibles.

Paso 1) Abrir la página de edición de tablero.



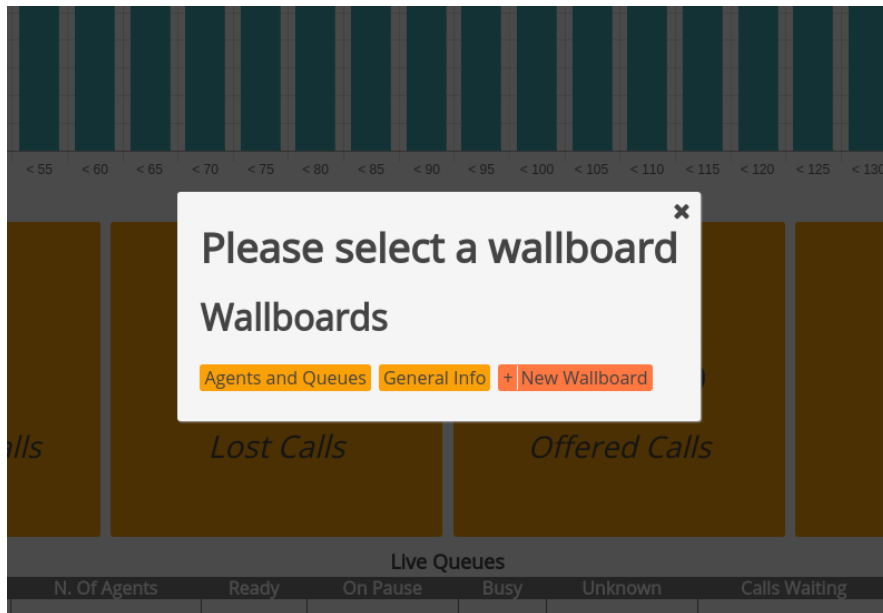
De la página principal de QueueMetrics podemos ver que la última sección de la segunda columna se llama "Tableros". Ahí es donde los tableros que creamos son guardados. Podemos ver el botón "Iniciar Tablero". Hagamos clic en él .

Paso 2) Último tablero editado .



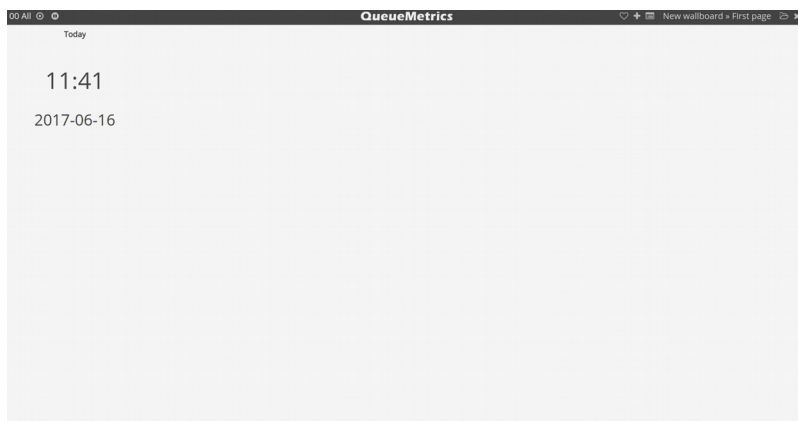
Haciendo clic en "Iniciar Tablero" abriremos la última Wallboard editada. Creemos una nueva desde cero presionando en el icono del folder en la parte superior derecha .

Paso 3) Menú de tableros



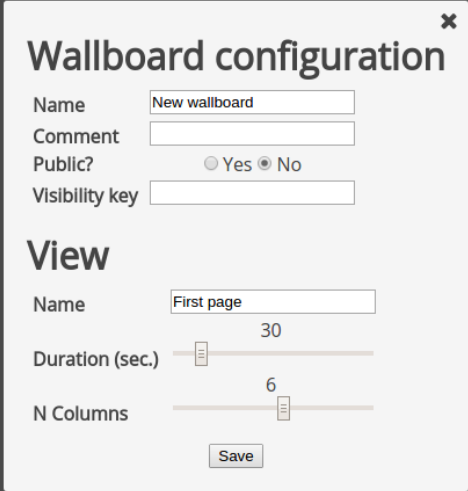
Este icono abrirá el Menú de Tableros donde podemos abrir todos los tableros que creamos, o crear uno nuevo. Hagamos clic en “Tablero Nuevo”.

Paso 4) Tablero vacío



Cuando se crea un nuevo tablero, contiene un solo widget, el cual indica la fecha y hora actual. Este es el widget Reloj. Revisemos las configuraciones de nuestro Tablero antes de agregar otros widgets, para hacer eso hacer clic en el nombre del Tablero en la parte superior derecha de la pantalla .

Paso 5) Configuración del Tablero



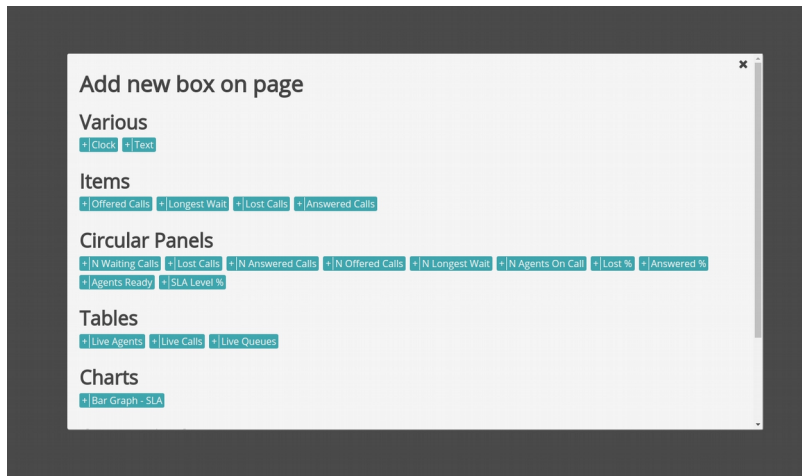
The image shows a 'Wallboard configuration' dialog box with the following fields and controls:

- Name:** Text input field containing 'New wallboard'.
- Comment:** Text input field.
- Public?:** Radio button group with 'Yes' and 'No' options. 'No' is selected.
- Visibility key:** Text input field.
- View:** Section header.
- Name:** Text input field containing 'First page'.
- Duration (sec.):** Slider control set to 30.
- N Columns:** Slider control set to 6.
- Save:** Button at the bottom.

Cada tablero está compuesto de diferentes vistas. Podemos pensar en las vistas como páginas que se pueden organizar. Cada tablero puede estar compuesto de múltiples páginas y cada página puede tener una duración. Si la duración es de 20 segundos por ejemplo, después de este tiempo el tablero cambiará a la siguiente página y así en adelante. Desde este menú podemos alterar la configuración de la vista actual, junto con el nombre del tablero, la llave de visibilidad y decidir si este tablero debería ser público o privado .

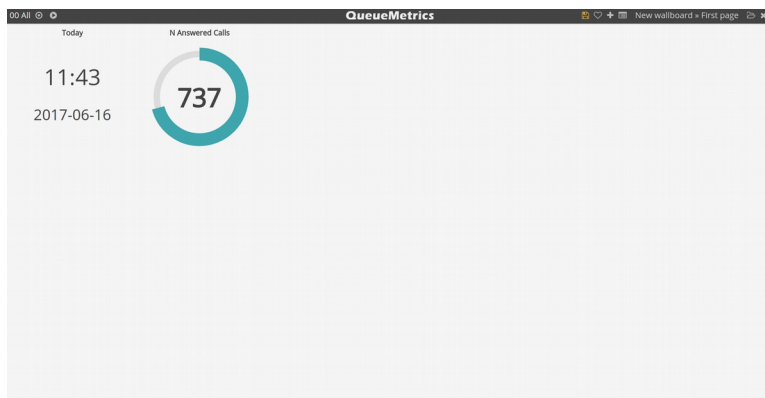
Por ahora solo regresemos al tablero vacío y hacemos clic en el icono de “plus” en la parte superior derecha de la pantalla .

Paso 6) Agregar un Widget nuevo



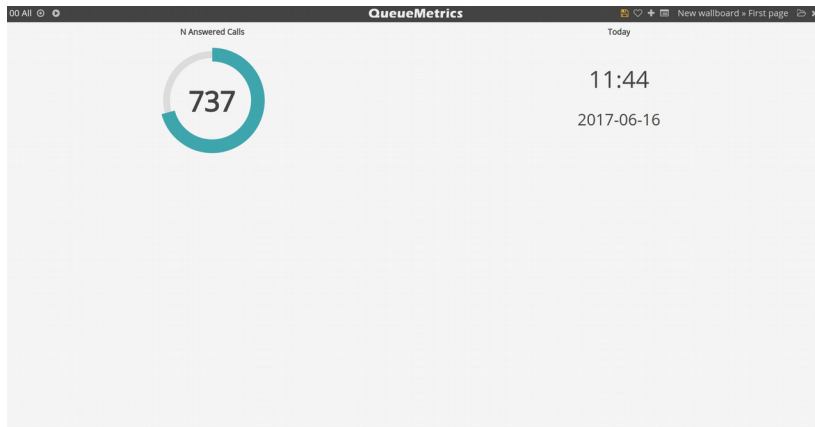
Este es el menú de Widgets. De aquí podemos elegir diferentes widgets para agregar a nuestro tablero. Los widgets están divididos en categorías, basados en su apariencia. Seleccionemos “N de llamadas contestadas” de la categoría “Panel Circular” .

Paso 7) Llamadas respondidas



Como podemos ver el widget está ahora en nuestro Tablero. Este Widget muestra el número de Llamadas respondidas en las Colas seleccionadas. El círculo no está completamente lleno porque representa el porcentaje de Llamadas respondidas entre el total de Llamadas que fueron ofrecidas en la Queue .

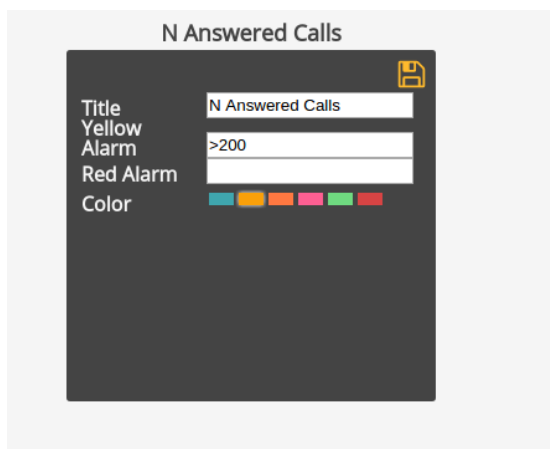
Paso 8) Guardar el Tablero



Ahora podemos redimensionar o arrastrar el Widget con el ratón. Hacer esto activará el botón de “guardar” en la parte superior derecha de la pantalla. Hacer clic en el botón Guardar para memorizar el tablero .

Paso 9) Configuración del Widget

Si ponemos nuestro ratón sobre un widget podemos ver un icono en la esquina superior derecha del mismo. Hacer clic en el abrirá el menú de configuración del Widget .



De aquí podemos establecer el título del widget, color y alarmas. Las alarmas son advertencias de que el valor del widget ha sobrepasado cierto límite. Pongamos una alarma amarilla para cuando el widget sobrepase las 200 llamadas respondidas .

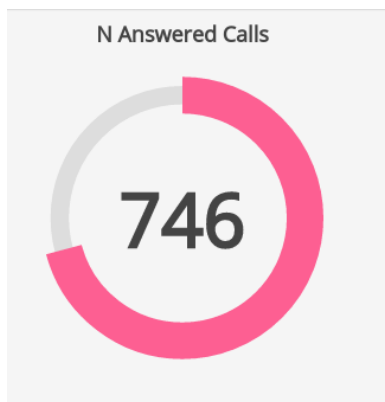
Paso 10) Alarmas.



Como podemos ver el widget ahora es amarillo, esto es porque la alarma amarilla fue activada por el valor del widget que sobrepasa el límite que establecimos antes .

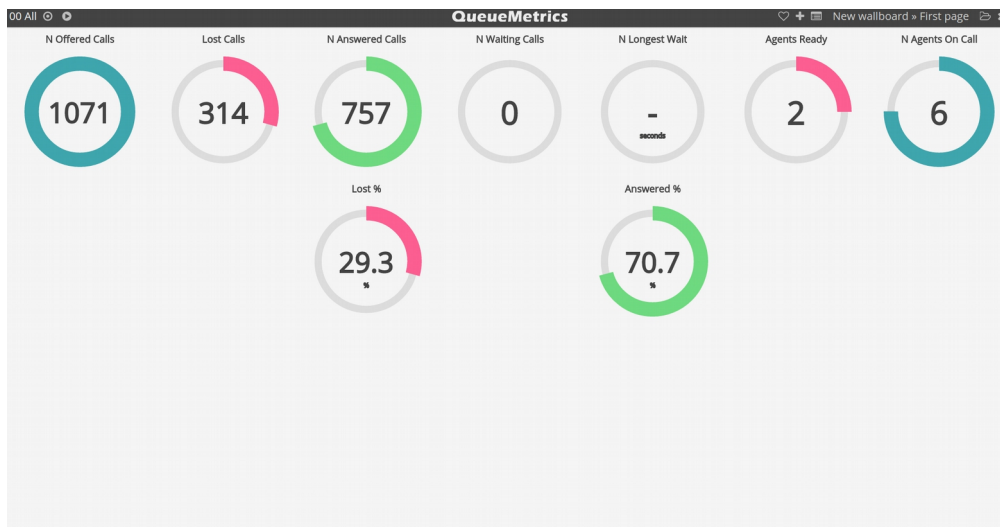
Paso 11) Cambiar color

Del menú de configuración del widget también podemos cambiar su color, seleccionemos por ejemplo el color rosa. (Recuerda borrar cualquier alarma, si una alarma se activa sobrescribirá el color del widget.)



Paso 12) Agregar múltiples widgets

Ahora agreguemos otros paneles circulares para acostumbrarse a todas las opciones distintas .

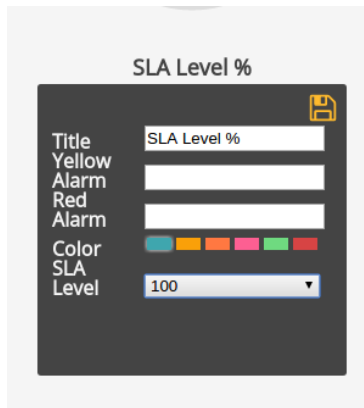


Paso 13) Configuraciones Requeridas



Algunos de los widgets mostrarán un gran icono gris cuando sean agregados a la página. Esto significa que, para que ellos funcionen bien, necesitan ser configurados primero. Por ejemplo el panel circular “Nivel SLA%” necesita que el nivel SLA sea seleccionado para mostrar el valor correcto. Para poner el widget abrir el menú de Configuración de Widgets .

Paso 14) Establecer la configuración necesaria



Cuando establezcamos la propiedad necesaria podemos guardar el widget y este entrará en función .

Paso 15) Nivel Funcional de SLA %

Ahora podemos agregar algunos widgets más a nuestro tablero .



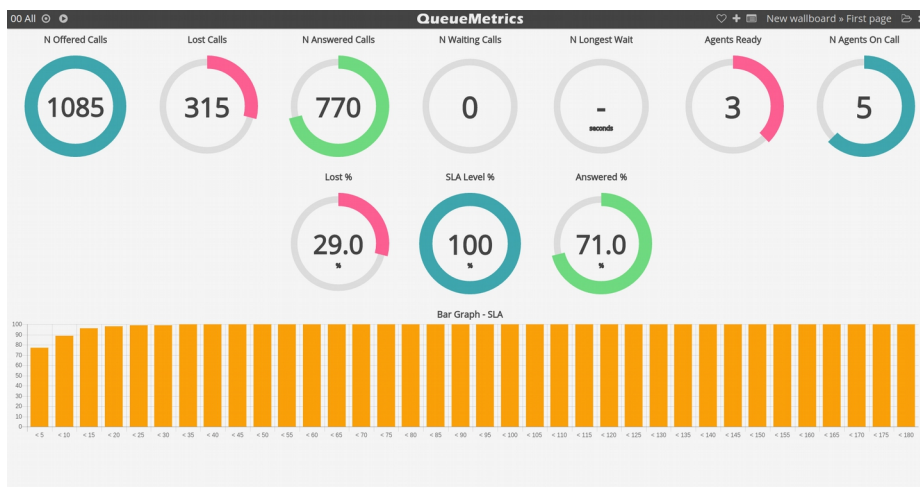
Paso 16) Gráficos de Barras – SLA

Tratemos de agregar el widget “Grafico de Barras – SLA” del menú de widgets .



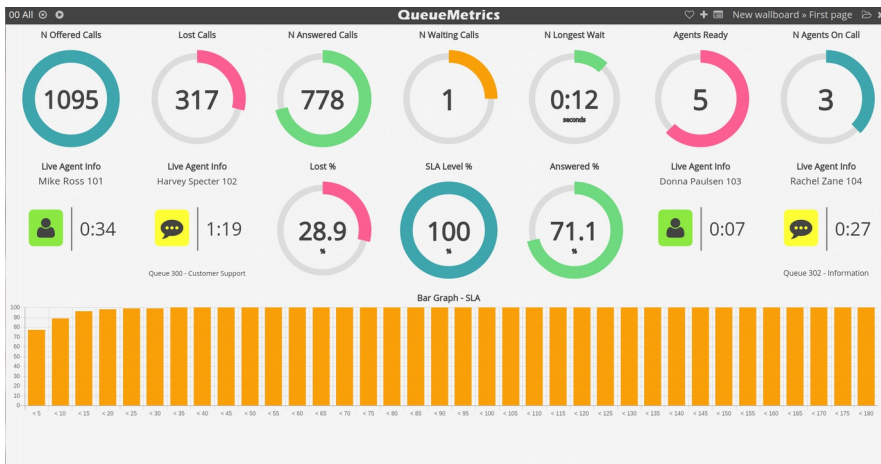
Paso 17) Estirar el Grafico

Podemos redimensionar el grafico para ocupar completamente la pantalla, para mostrar todas las barras diferentes claramente. También cambiaremos el color a naranja .



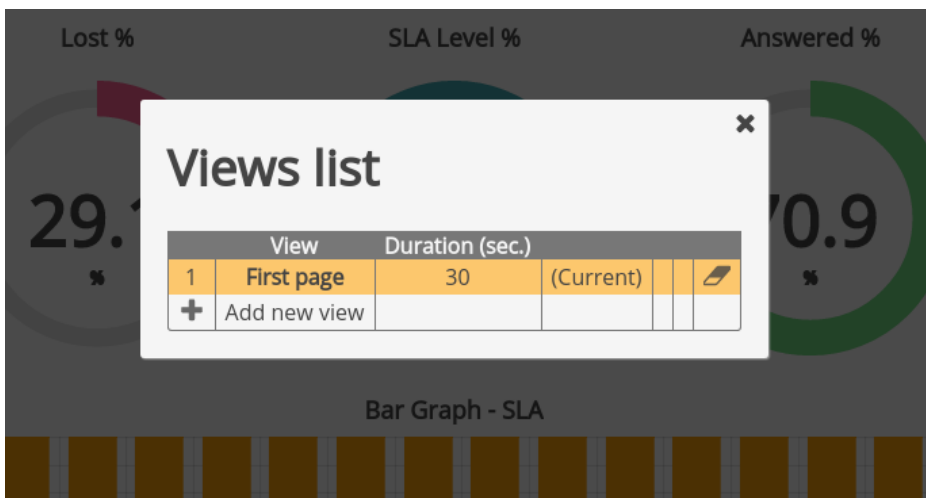
Paso 18) Información de Agentes en vivo

Ahora, agreguemos un nuevo tipo de widget, el widget "Información de Agente Live" de la categoría "Artículos Compuestos". Este widget requiere configuración manual antes de funcionar correctamente, porque necesita seleccionar un agente para mostrar su estado .



Paso 19) Vistas de lista

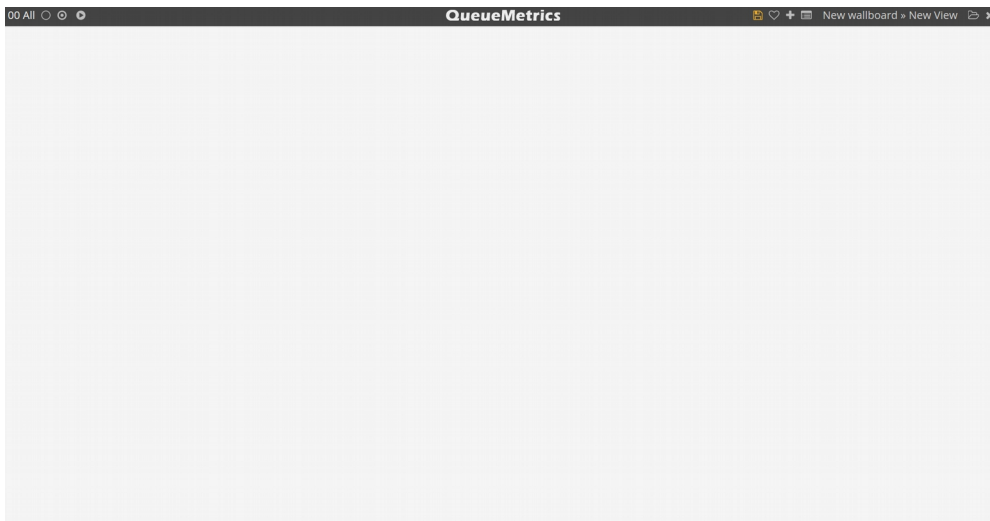
Nuestro siguiente paso es agregar una vista nueva a nuestro Tablero, para ser capaz de alternar entre dos vistas en un estado de presentación. Para hacer eso, debemos hacer clic en el icono de vistas en la parte superior derecha de la pantalla, a la derecha del icono de Plus.



Esto nos presentará con una lista de todas las vistas, sin embargo en este caso solo mostrará una vista.

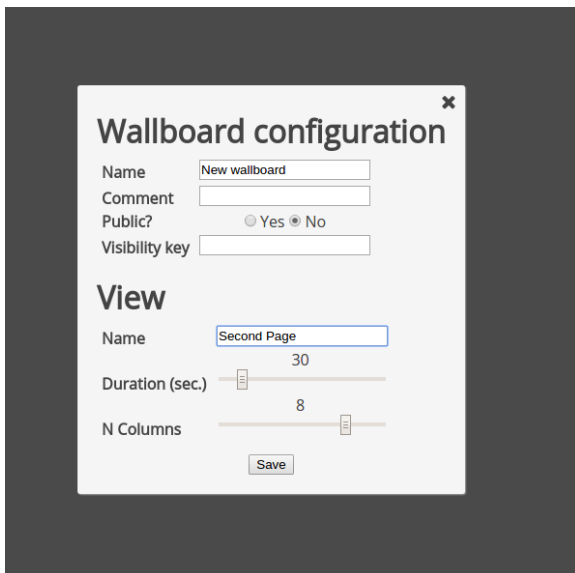
Paso 20) Agregar una nueva Vista

Si hacemos clic en el icono Plus al fondo de la lista se nos presentará una nueva página en blanco de nuestro Tablero.



Paso 21) Cambiar el nombre de la Vista

Como dijimos antes, podemos hacer clic en el nombre del Tablero en la parte superior derecha para cambiar las características de la vista actual. De aquí podemos cambiar el nombre de la Vista a "Segunda Pagina".



Paso 22) Tabla de llamadas en vivo

Ahora probaremos el widget "Tabla". Vamos al menú de widgets y seleccionar el widget "Llamadas en vivo".

Live Calls						
	Queue	Caller	IVR	Wait	Talk	Agent
	Queue 300 - Customer Support	273-555-5064	0:02	0:03	1:59	Louis Litt 106
	Queue 301 - Sales	462-555-4029	0:02	0:02	1:06	Harold Gunderson 108
	Queue 302 - Information	870-555-3003	0:01	0:05	0:49	Katrina Bennet 107
	Queue 300 - Customer Support	208-555-6121	0:01	0:01	0:52	Mike Ross 101
	Queue 302 - Information	869-555-1496	0:01	0:02	0:39	Rachel Zane 104

Esta tabla muestra todas las llamadas entrantes en las listas de espera seleccionadas. Podemos ver el estado de la llamada así como otra información, como la lista de espera, quien llama, cuanto tiempo ha estado en la llamada en el IVR o en Espera, la duración de la llamada y el agente que respondió la llamada.

Paso 23) Tabla de lista de espera Live

Regresemos al menú de widgets y agregamos el widget “Colas en vivo”.

Live Queues									
Direction	Queue	N. Of Agents	Ready	On Pause	Busy	Unknown	Calls Waiting	Agents on Inbound	Agents on Outbound
	00 All	8	2	0	0	0	0	3	3
	Queue 300 - Customer Support	5	2	0	0	0	0	3	0
	Queue 301 - Sales	1	0	0	0	0	0	0	1
	Queue 302 - Information	2	0	0	0	0	0	0	2

Similarmente al widget anterior, la tabla muestra toda la información respecto a las listas de espera que seleccionamos. Solo se mostrarán las Colas activas. Podemos ver la información respecto al nombre de las listas de espera, el número de agentes en ellas, y cuantos agentes están en estados distintos.

Paso 24) Tabla de Agentes en Vivo

El ultimo widget de Tabla es “Tabla de Agentes en Vivo”.

Como las dos tablas previas, el widget muestra la información respecto a los varios agentes con sesión iniciada en las Colas.

Live Agents							
Agent	Extension	On Pause	Code	Current Call	Conversation	Last Completed Call	
Mike Ross 101						11:57:54	
Harvey Specter 102				724-555-3118	0:43	11:56:24	
Donna Paulsen 103				719-555-1497	1:17	11:55:05	
Rachel Zane 104						11:58:15	
Jessica Pearson 105				287-555-4088	1:42	11:56:20	
Louis Litt 106						11:54:35	
Katrina Bennet 107				870-555-3003	1:57	11:54:56	
Harold Gunderson 108				462-555-4029	2:14	11:46:31	

De aquí, podemos revisar el estado del agente, la extensión que están usando, sus códigos de pausa, la llamada actual, tiempos de conversación y el tiempo de su última llamada completada

Paso 25) Wallboard Complete

Now our wallboard is complete. Remember that it is composed of two different views and that you can cycle between them automatically by pressing the “Play” button at the top left of the screen. If you want to manually switch between views you can click on the “Circle” icons on the top right of the screen. Each circle represents a view and the full circle is the view you are currently viewing.

QueueMetrics										
Live Calls										
Queue	Caller	IVR	Wait	Talk	Agent					
Queue 301 - Sales	462-555-4029	0:02	0:02	2:30	Harold Gunderson 108					
Queue 302 - Information	870-555-3003	0:01	0:05	2:13	Katrina Bennet 107					
Queue 300 - Customer Support	287-555-4088	0:02	0:05	1:58	Jessica Pearson 105					
Queue 300 - Customer Support	719-555-1497	0:02	0:03	1:33	Donna Paulsen 103					
Queue 300 - Customer Support	603-555-2166	0:01	0:08	0:22	Louis Litt 106					

Live Queues										
Direction	Queue	N. Of Agents	Ready	On Pause	Busy	Unknown	Calls Waiting	Agents on Inbound	Agents on Outbound	
00 All		8	3	0	0	0	2	3	2	
Queue 300 - Customer Support		5	2	0	0	0	1	3	0	
Queue 301 - Sales		1	0	0	0	0	0	0	1	
Queue 302 - Information		2	1	0	0	0	1	0	1	

Live Agents							
Agent	Extension	On Pause	Code	Current Call	Conversation	Last Completed Call	
Mike Ross 101						11:58:25	
Harvey Specter 102						11:58:23	
Donna Paulsen 103				719-555-1497	1:33	11:55:05	
Rachel Zane 104						11:58:15	
Jessica Pearson 105				287-555-4088	1:58	11:56:20	
Louis Litt 106				603-555-2166	0:22	11:54:35	
Katrina Bennet 107				870-555-3003	2:13	11:54:56	
Harold Gunderson 108				462-555-4029	2:30	11:46:31	

Try free QueueMetrics and the new Wallboard today. Visit www.queuemetrics.com for a trial.