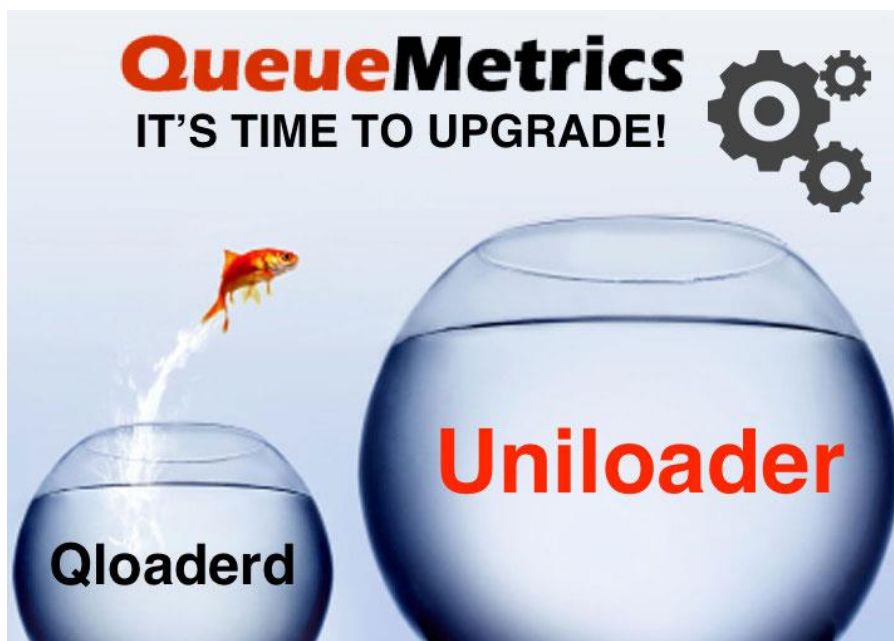


# Как перейти с Qloaderd на Uniloader с помощью QueueMetrics



## Почему нужно перейти со старого Qloaderd на новый Uniloader?

Какие преимущества это принесет?

Uniloader поддерживается в настоящее время и более стабилен, чем Qloaderd, делая более легкой диагностику проблем.

Uniloader также используется для выполнения других административных/дополнительных задач, которые выполняют полезные функции в системе Asterisk, подключенной к QueueMetrics.

Например:

- он может генерировать события «музыка на удержание» (music-on-hold) в очередях;
- отслеживать исходящие вызовы;
- отслеживать запаркованные вызовы, как если бы они были вызовами, управляемыми очередью.

Что такое 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.

Что такое Qloaderd?

Qloaderd – небольшой скрипт, который выгружает данные queue\_log в базу данных MySQL для дальнейшего анализа программой QueueMetrics

Что такое Uniloader?

Uniloader – программа, устанавливаемая на Asterisk PBX. Она выгружает данные в локальный или удаленный экземпляр QueueMetrics, и принимает задания для выполнения на локальной АТС. Uniloader разворачивается из единственного двоичного файла, который должен быть установлен на самой АТС. Он разработан как очень легкое приложение, так что он может работать без негативного влияния даже на низкопроизводительном оборудовании; и он является очень безопасным, поэтому данные не будут потеряны даже в тех случаях, когда удаленный сервер QueueMetrics становится недоступным.

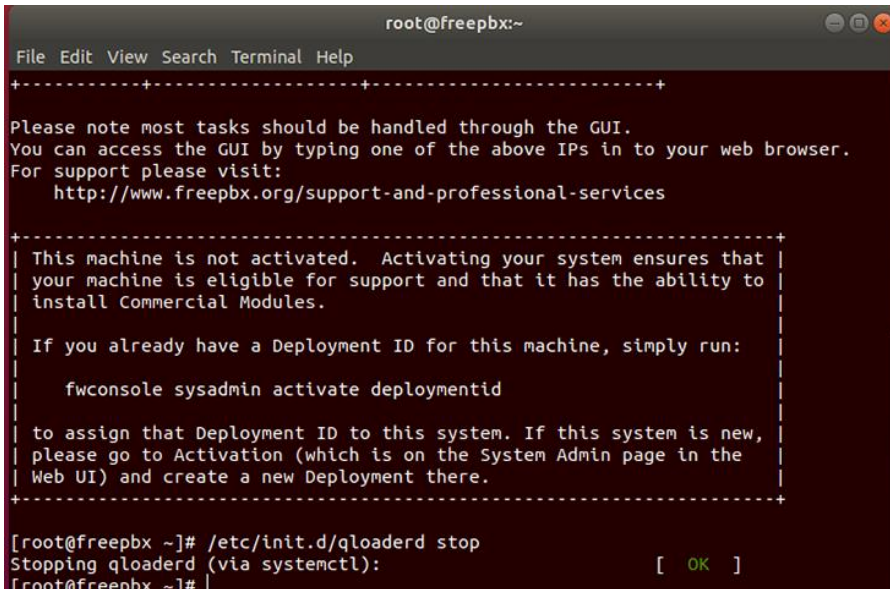
Как действовать?

Предположив, что уже есть работающий QueueMetrics, на котором запущен Qloaderd, можно начать процедуру.

ПРИМЕЧАНИЕ. Данная процедура может нарушить ваши обычные производственные процессы, рекомендуется выполнить обновление после рабочего времени, в отсутствие активных вызовов.

Первое, что нужно сделать: остановить и удалить Qloaderd.

```
/etc/init.d/qloaderd stop
```



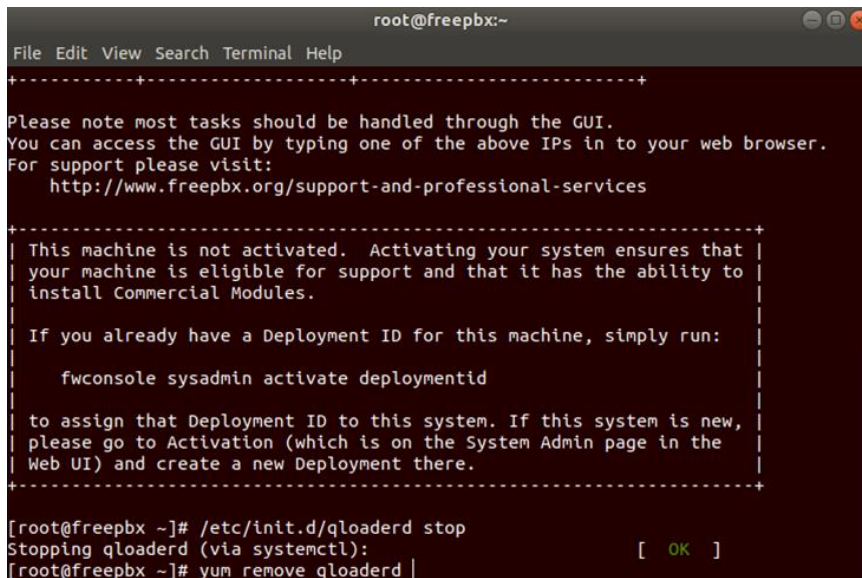
```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
+-----+-----+-----+-----+-----+  
Please note most tasks should be handled through the GUI.  
You can access the GUI by typing one of the above IPs in to your web browser.  
For support please visit:  
  http://www.freepbx.org/support-and-professional-services  
+-----+-----+-----+-----+-----+  
| This machine is not activated. Activating your system ensures that |  
| your machine is eligible for support and that it has the ability to |  
| install Commercial Modules. |  
|  
| If you already have a Deployment ID for this machine, simply run: |  
|  
|   fwconsole sysadmin activate deploymentid |  
|  
| to assign that Deployment ID to this system. If this system is new, |  
| please go to Activation (which is on the System Admin page in the |  
| Web UI) and create a new Deployment there. |  
+-----+-----+-----+-----+-----+  
[root@freepbx ~]# /etc/init.d/qloaderd stop  
Stopping qloaderd (via systemctl): [ OK ]  
[root@freepbx ~]#
```

В зависимости от того, как он был первоначально установлен, Qloaderd должен быть удален, следуя процедуре в обратном порядке, удалив файлы Qloaderd и отключив службу qloaderd.

В этом примере установка была выполнена с использованием yum, наиболее распространенного решения.

Поэтому просто выполните:

```
yum remove qloaderd
```

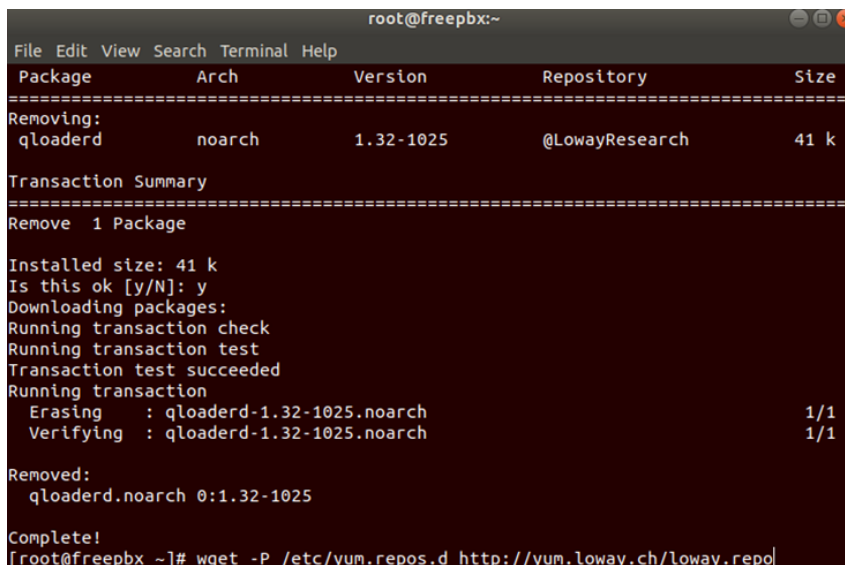


```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
+-----+  
Please note most tasks should be handled through the GUI.  
You can access the GUI by typing one of the above IPs in to your web browser.  
For support please visit:  
  http://www.freepbx.org/support-and-professional-services  
+-----+  
| This machine is not activated. Activating your system ensures that  
| your machine is eligible for support and that it has the ability to  
| install Commercial Modules.  
|  
| If you already have a Deployment ID for this machine, simply run:  
|  
|     fwconsole sysadmin activate deploymentid  
|  
| to assign that Deployment ID to this system. If this system is new,  
| please go to Activation (which is on the System Admin page in the  
| Web UI) and create a new Deployment there.  
+-----+  
[root@freepbx ~]# /etc/init.d/qloaderd stop  
Stopping qloaderd (via systemctl): [ OK ]  
[root@freepbx ~]# yum remove qloaderd |
```

Следующий шаг, который нужно сделать – установить Unloader. Самый легкий способ, в зависимости от дистрибутива, - использование yum:

```
wget -P /etc/yum.repos.d http://yum.loway.ch/loway.repo
```

```
yum install unloader
```



```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
Package      Arch      Version      Repository      Size  
=====
```

Package	Arch	Version	Repository	Size
Removing: qloaderd	noarch	1.32-1025	@LowayResearch	41 k

```
Transaction Summary  
=====
```

Remove	Package
1	Package

```
Installed size: 41 k  
Is this ok [y/N]: y  
Downloading packages:  
Running transaction check  
Running transaction test  
Transaction test succeeded  
Running transaction  
Erasing      : qloaderd-1.32-1025.noarch      1/1  
Verifying    : qloaderd-1.32-1025.noarch      1/1  
Removed:  
  qloaderd.noarch 0:1.32-1025  
Complete!  
[root@freepbx ~]# wget -P /etc/yum.repos.d http://yum.loway.ch/loway.repo
```

```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
Running transaction test  
Transaction test succeeded  
Running transaction  
  Erasing      : qloaderd-1.32-1025.noarch           1/1  
  Verifying    : qloaderd-1.32-1025.noarch           1/1  
  
Removed:  
  qloaderd.noarch 0:1.32-1025  
  
Complete!  
[root@freepbx ~]# wget -P /etc/yum.repos.d http://yum.loway.ch/loway.repo  
--2018-09-25 00:41:43-- http://yum.loway.ch/loway.repo  
Resolving yum.loway.ch (yum.loway.ch)... 173.203.200.53  
Connecting to yum.loway.ch (yum.loway.ch)|173.203.200.53|80... connected.  
HTTP request sent, awaiting response... 200 OK  
Length: 270 [text/plain]  
Saving to: '/etc/yum.repos.d/loway.repo.3'  
  
100%[=====] 270      --.-K/s  in 0s  
2018-09-25 00:41:49 (49.7 MB/s) - '/etc/yum.repos.d/loway.repo.3' saved [270/270]  
]  
[root@freepbx ~]# yum install uniload
```

Uniloadер будет установлен в `/usr/local/uniloadер`.

Другие способы установки Uniloadер можно посмотреть в Руководстве [здесь](#).

После завершения установки необходимо сконфигурировать Uniloadер для соединения с QueueMetrics.

Для этого отредактируйте следующий файл:

```
/etc/sysconfig/uniloadер
```

```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
Total download size: 2.2 M  
Installed size: 7.3 M  
Is this ok [y/d/N]: y  
Downloading packages:  
uniloadер-0.4.1-84.x86_64.rpm | 2.2 MB 00:04  
Running transaction check  
Running transaction test  
Transaction test succeeded  
Running transaction  
  Installing : uniloadер-0.4.1-84.x86_64           1/1  
Restarting uniloadер (via systemctl): [ OK ]  
  Verifying  : uniloadер-0.4.1-84.x86_64           1/1  
  
Installed:  
  uniloadер.x86_64 0:0.4.1-84  
  
Complete!  
[root@freepbx ~]# service uniloadер restart  
Restarting uniloadер (via systemctl): [ OK ]  
[root@freepbx ~]# service queuemetrics restart  
Stopping qm-tomcat6 (via systemctl): [ OK ]  
Starting qm-tomcat6 (via systemctl): [ OK ]  
[root@freepbx ~]# sudo nano /etc/sysconfig/uniloadер
```

Необходимо установить следующие значения в разделе локального экземпляра QueueMetrics, что бы сообщить Uniloadер о работе с базой данных QueueMetrics.

Измените IP в поле URI, если необходимо.

По умолчанию имя пользователя - queuemetrics, пароль - javadude, измените при необходимости.

В локальной инсталляции (QueueMetrics находится на той же машине, что и Asterisk), значений по умолчанию должно быть достаточно в большинстве случаев.

Если используется кластер серверов Asterisk, необходимо так же изменить значение TOKEN, давая каждому из них отличающееся имя (обычно P001, P002, P003, и т.д.).

Больше информации о конфигурации Uniloader можно найти [здесь](#).

```
root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
GNU nano 2.3.1 File: /etc/sysconfig/uniloader Modified

QUEUELOG=/var/log/asterisk/queue_log
LOGFILE=/var/log/asterisk/uniloader.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/uniloader
PIDFILE=/var/run/uniloader.pid

# Local QueueMetrics instance
URI="mysql:tcp(IP_ADDRESS:3306)/queuemetrics?allowOldPasswords=1"
LOGIN=queuemetrics
PASS=javadude
TOKEN=P001

# QueueMetrics-Live
#URI=https://my.queuemetrics-live.com/CHANGEME
#LOGIN=webqloader
#PASS=CHANGEME
#TOKEN=

^G Get Help ^O WriteOut ^R Read File ^Y Prev Page ^K Cut Text ^C Cur Pos
^X Exit ^J Justify ^W Where Is ^V Next Page ^U UnCut Text ^T To Spell
```

На этом этапе перезапустите службу, чтобы убедиться, что она выполняется:

```
service uniloader restart
```

```
root@freepbx:~
File Edit View Search Terminal Help
Transaction Summary
=====
Install 1 Package

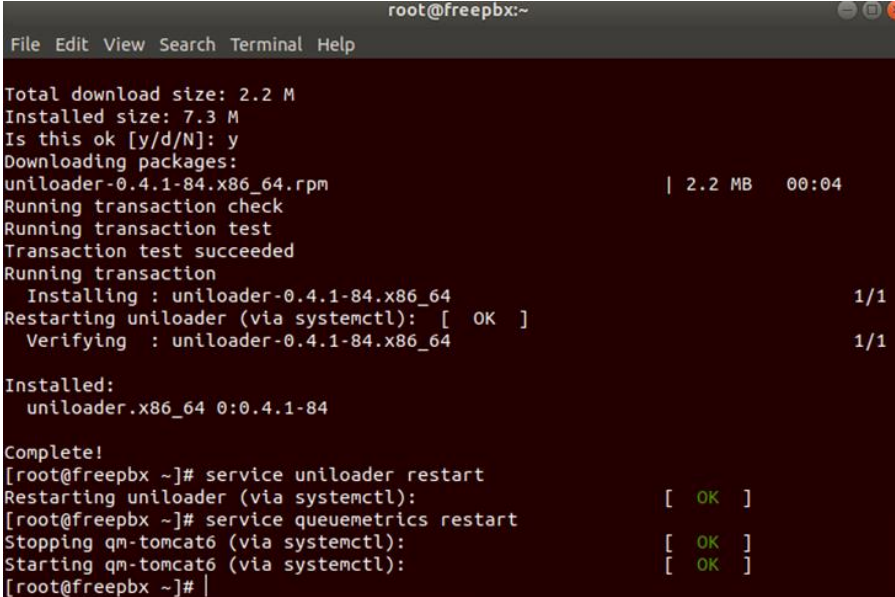
Total download size: 2.2 M
Installed size: 7.3 M
Is this ok [y/d/N]: y
Downloading packages:
uniloader-0.4.1-84.x86_64.rpm | 2.2 MB 00:04
Running transaction check
Running transaction test
Transaction test succeeded
Running transaction
  Installing : uniloader-0.4.1-84.x86_64 1/1
Restarting uniloader (via systemctl): [ OK ]
  Verifying : uniloader-0.4.1-84.x86_64 1/1

Installed:
uniloader.x86_64 0:0.4.1-84

Complete!
[root@freepbx ~]# service uniloader restart
Restarting uniloader (via systemctl): [ OK ]
[root@freepbx ~]#
```

Перезапустите службу QueueMetrics:

```
service queuemetrics restart
```



```
root@freepbx:~  
File Edit View Search Terminal Help  
Total download size: 2.2 M  
Installed size: 7.3 M  
Is this ok [y/d/N]: y  
Downloading packages:  
unloader-0.4.1-84.x86_64.rpm | 2.2 MB 00:04  
Running transaction check  
Running transaction test  
Transaction test succeeded  
Running transaction  
  Installing : unloader-0.4.1-84.x86_64          1/1  
Restarting unloader (via systemctl): [ OK ]  
  Verifying  : unloader-0.4.1-84.x86_64          1/1  
  
Installed:  
  unloader.x86_64 0:0.4.1-84  
  
Complete!  
[root@freepbx ~]# service unloader restart  
Restarting unloader (via systemctl): [ OK ]  
[root@freepbx ~]# service queuemetrics restart  
Stopping qm-tomcat6 (via systemctl): [ OK ]  
Starting qm-tomcat6 (via systemctl): [ OK ]  
[root@freepbx ~]#
```

В случае удачи все должно быть в рабочем состоянии, и можно запускать в рабочую систему!

## 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.