

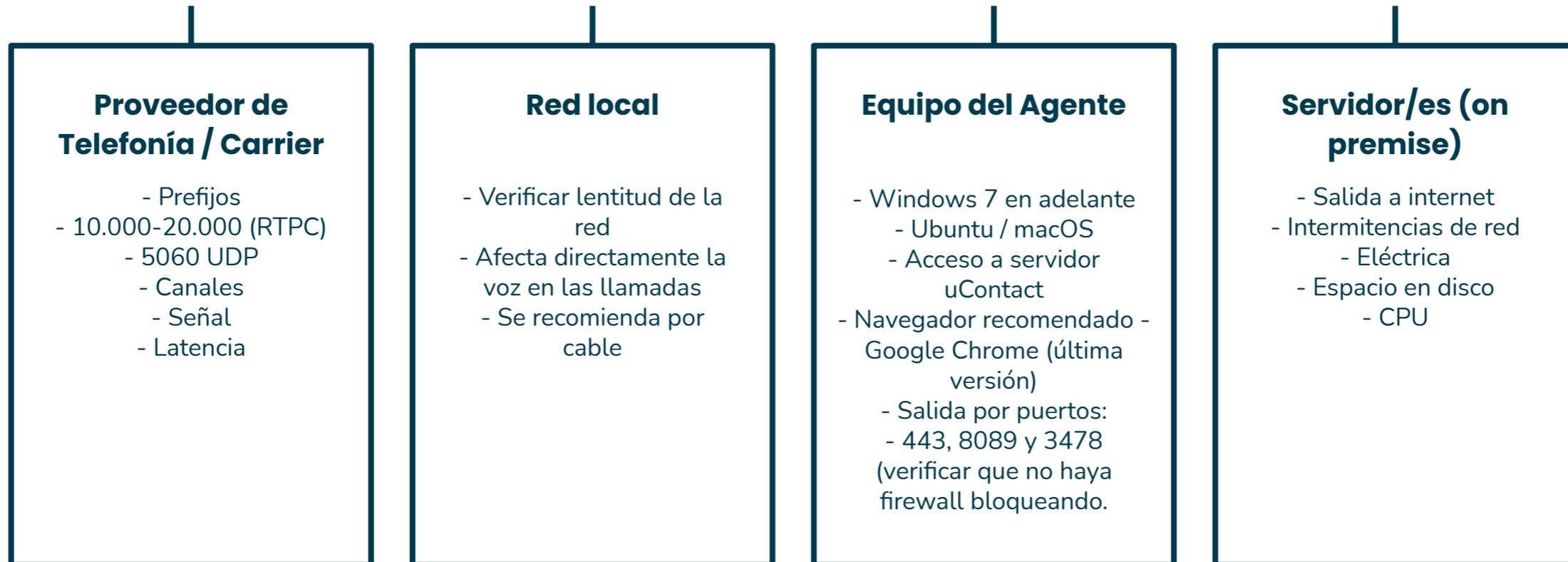
CAPACITACIÓN

Soporte Técnico.



INTEGRA

Introducción.



Documentación.

Documentación

FAQ

Videos

Tutoriales

Llamadas en uContact.

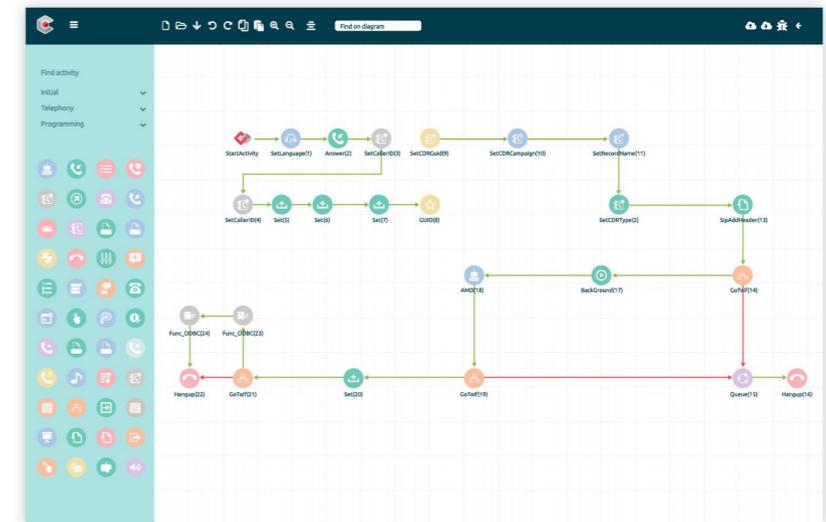
Llamadas manuales:



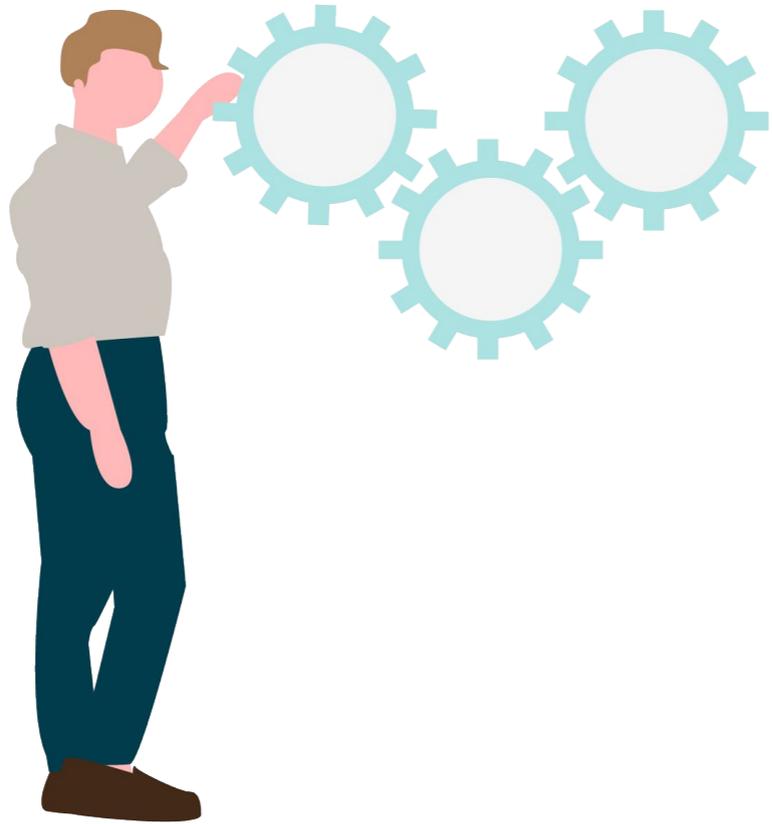
Marcadores:



Workflow:



Configuración de Proveedores.



Configuración de proveedor

Verificar estado

**Soporte a reportes y
formularios.**

Formularios

CONTACT

National id number: 858482944

Full Name: Josh Carter

Phone 1: +1 415 455 8798

Phone 2: +1 415 799 9875

Address:

MANAGEMENT DATE	AGENT	CAMPAIGN	DISPOSITION 1	DISPOSITION 2
18/10/2018	Michele Gomez	Telemarke		
18/10/2018	Michele Gomez	Telemarke		
18/10/2018	Michele Gomez	Telemarke		
18/10/2018	Michele Gomez	Telemarke		

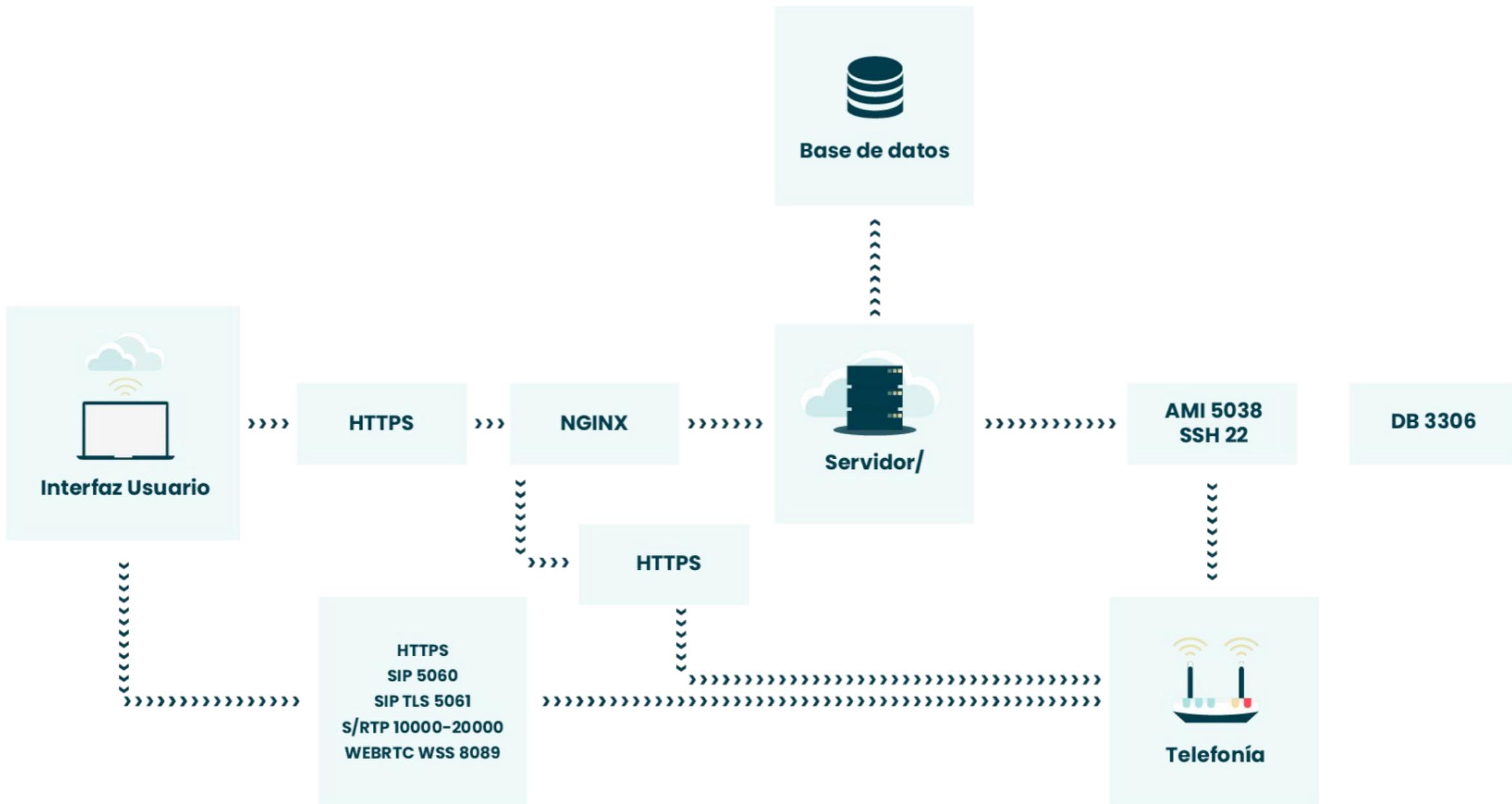
Reportes

Average call time by Agent

Talked Time Average by Agent

Agent	Talked Time
AlcobaCintya	0:01:37
BeccerriTocio	0:14:32
CastoIVictoria	0:00:34
CesarAgostina	0:00:23
DiepuezFabela	0:00:25
FragaYarina	0:01:18
JonesAnabea	0:00:31
MilicayEmiliano	0:01:21
TOTAL	0:16:41

Arquitectura.





CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Guía práctica con ejercicios

Acceso

- A través de la consola (Línea de comandos Linux)
- Mediante software de terceros (TOAD, HEIDI y otros)

Bases del sistema

- CCDATA: Donde se encuentra información de configuraciones y el último día de datos.
- CCREPO: Donde se encuentra el repositorio de datos históricos

Contenido

- Tablas (dependen de la versión PBX son menos)
- Store Procedures
- Triggers

Usuario (por defecto para visualización)

- Ccviewer : integradataviewer



Telefonía

- Comando: **Integra start**
Inicia los servicios de integra telefonía
- Comando: **Integra stop**
Detiene los servicios de integra telefonía
- Comando: **Integra console**
Ingresa a la consola de integra telefonía
- Comando: **Integra restart**
Reinicia los servicios de integra telefonía
- Comando: **Integra kill**
Mata los procesos y genera dump

Aplicación

- Comando: **IntegraServer start**
Inicia Integra Server
- Comando: **IntegraServer stop**
Detiene Integra Server
- Comando: **IntegraServer restart**
Reinicia Integra Server
- Comando: **UpdateIntegra <root pass>**
Actualiza la plataforma



ccdata y ccrepo

CDR

QUEUE_LOG

Demás channels

Algunos eventos

- agentlogin / agentlogoff
- completeagent / completecaller
- connect
- abandon
- queuestart
- enterqueue
- ringnoanswer
- transfer
- outcall
- break / unbrea

Documentación



Binario asterisk:

`/usr/sbin/asterisk`

Módulos de asterisk:

`/usr/lib/asterisk/modules`

Voces pregrabadas:

`/var/lib/asterisk/sounds`

Voces pregrabadas en castellano:

`/var/lib/asterisk/sounds/es`

Archivos de Configuración:

`/etc/asterisk/*.conf`

Directorio para archivos que genera Asterisk (voicemail, etc.):

`/var/spool/asterisk`

Logs de Asterisk:

`/var/log/asterisk`

Directorio para contener los AGI:

`/var/lib/asterisk/agi-bin`

Log del Sistema Operativo:

`/var/log/messages`

Log de Asterisk:

`/var/log/asterisk/messages`

Log completo de Asterisk:

`/var/log/asterisk/full`

Log de IntegraServer:

`/var/log/IntegraServer.log`

Telefonía (/var/log/asterisk/):

"full" es el log actual, llegados los 100MB (se puede configurar) se crea una copia de nombre "full.1" y se comienza un nuevo log con nombre "full".

Las llamadas se pueden filtrar por PID o por Asterisk PID para ver el recorrido completo de la misma. Ejemplo de lectura de log:

```
Fecha PID Asterisk PID extension @ contexto : paso funcion ("Canal" / "valores" )
[Apr 26 21:21:20] VERBOSE[18696][C-0000002d] pbx.c: Executing [906260886@administrativos:1] Set("IAX2/2004-9835", "HASH(Result)-13057042135,Sa
```

Aplicación (/var/log/):

"IntegraServer.log" es el log único de aplicación, este se reinicia cuando se reinicia el servicio (IntegraServer) o cuando supera los 20M. Existen tres niveles de log: Info, Severe y Warning (Se recomienda mantener en Severe, únicamente poner info cuando quieren detallar errores). Esto se configura desde uContact en Configuración > Log

Este log contiene el siguiente formato: Fecha - Clase que dispara el mensaje - Nivel del log - Mensaj

- Consideraciones de seguridad del agente (puertos e IP's habilitadas).
- Formato de Archivo .CSV para la carga de datos: Verificar integridad de los archivos para evitar errores.
- Limpiar Cache: Para que el sistema tome los cambios realizados en la interfaz.
- Correcta configuración y utilización de la casilla de correos para Voicemail.
- Reinicio de los Servicios: Puede ayudar a resolver un comportamiento extraño en el sistema.
- Updates al Sistema: Se recomienda mantener el sistema actualizado.
- **URL: <https://integra-scm.atlassian.net/wiki/spaces/KB/pages/272039960/Tips>**

Troubleshooting.

01

Reiniciar el navegador y borrar. caché

02

Comprobar que tiene la última versión del navegador.

03

Verificar que auriculares y micrófono funcionen correctamente.

04

Verificar si el problema le ocurre a otro agente

05

Verificar consideraciones de seguridad del agente



01

Troncal registrado
(5060 y
10.000-20.000
habilitados)

02

Teléfono registrado

03

Verificar locución de error

04

Señal de los gateways

05

Cadena de marcado





Logs Integra Server:

`/var/log/IntegraServer.log` (Reinicia al reiniciar el servicio)

`/var/log/IntegraServer.stop` (Último log antes de reiniciar el servicio)

Logs Telefonía;

`/var/log/asterisk/full` (Reinicia según logrotate) ✓

`/var/log/asterisk/full.1` (Es el que era full, antes de que se llene) `/var/log/asterisk/cdr-custom/master.csv` (Respaldo de CDR)



Ubicación de Grabaciones y Sonidos:

`/var/spool/asterisk` (grabaciones)

`/var/lib/asterisk/sounds` (sonidos)

¿Por qué no levanta el sistema?

Verificar Licencia (Ver IntegraServer.log)

¿Dónde configuro el Log de Integra?

CCDATA > Configurations > LogLevel

¿Dónde configuro la cantidad de tiempo que permanecen las grabaciones?

uContact > Configuración > General > Log



IVR no funciona

- 1- Verificar llamadas activas a través de marcadores.
- 2- Verificar la información cargada en base para el voicebroadcast.
- 3- Verificar módulos congelados y reiniciar si fuera necesario.

¿Dónde configuro el Log de Integra?

- 1- Intentar pausarlo manualmente.
- 2- Verificar el pausado contra otros agentes del sistema.
- 3- Verificar que el agente este asociado a una campaña.

No es posible transferir llamadas cuando se tiene ya una establecida

- 1- Verificar que los flujos correspondientes realicen la lógica que se espera.
- 2- Verificar que los DID estén correctamente asignados a las campañas y sus correspondientes flujos.

No se encuentran grabaciones para un cierto número o no es posible descargarlas

- 1- Verificar que la grabación exista en el servidor (ingresar al repositorio).
- 2- Verificar que en la base de datos exista ese registro para esa grabación (base ccrepo, tabla cdr_repo).
- 3- Investigar si las grabaciones se respaldan en algun otro servidor dedicado.

Las llamadas entrantes o salientes se escuchan con un “ruido”

- 1- Seguramente sea problemas del codec. Se deberá remplazarlo por la versión para actual existente en el repositorio de Asterisk.

¿Qué reportar en un incidente?

Al crear un caso, ser lo más descriptivo posible, comentando las pruebas que se realizaron y el problema concreto, intentando acotar el error para encontrar la falla lo más rápido posible.

Ejemplo:

- El agente XXXX no puede hacer llamadas.
- Al momento de hacer una llamada, se indica que el teléfono está fuera de servicio (Para todas las llamadas).
- El agente XXXX es el único que presenta el problema.
- Un ejemplo de llamada es la realizada el 30-01-2018 a las 17:54 hs. al número 12345678
- La llamada se realizó desde la campaña Ventas->



Consulta

Atención a consultas técnicas sobre los sistemas instalados.

Respuesta:
dentro de las 24 horas hábiles

Re-instalación / Infraestructura

Soporte para re-instalación y/o cambios en la infraestructura del cliente (cambio de servidores, reubicación de equipamiento, red LAN).

Respuesta:
requiere coordinación anticipada de 48 hs.

Actualización

Aplicación de actualizaciones de producto (Service Pack) en forma remota.

Respuesta:
requiere coordinación anticipada de 48 hs.

¡Gracias!



INTEGRA