

PT. Delta Nuansa Nirwana

DCCS Administrator Manual

Server Administration

Rudi - rudilee@dnn.co.id

15/08/16

IT Engineering

Daftar Isi

| | | |
|----------|-----------------------------------|----------|
| 1 | DCCS Admin | 6 |
| 1.1 | Login | 6 |
| 1.2 | Admin, Role & Hak Akses | 6 |
| 1.2.1 | Daftar Admin | 6 |
| 1.2.1.1 | Tambah Admin | 7 |
| 1.2.1.2 | Edit Admin | 8 |
| 1.2.1.3 | Hapus Admin | 8 |
| 1.2.2 | Daftar Role | 8 |
| 1.2.2.1 | Tambah Role | 9 |
| 1.2.2.2 | Edit Role | 9 |
| 1.2.2.3 | Hapus Role | 9 |
| 1.2.3 | Matriks Hak Akses | 9 |
| 1.3 | Ganti Password | 9 |
| 1.4 | User & Group | 10 |
| 1.4.1 | Daftar User | 10 |
| 1.4.1.1 | Tambah User | 11 |
| 1.4.1.2 | Edit User | 11 |
| 1.4.1.3 | Hapus User | 12 |
| 1.4.2 | Upload Daftar User | 12 |
| 1.4.3 | Daftar Group | 13 |
| 1.4.3.1 | Tambah Anggota | 13 |
| 1.4.3.2 | Anggota Group | 13 |
| 1.4.3.3 | Hapus Anggota Group | 14 |
| 1.4.4 | Upload Anggota Group | 14 |
| 1.5 | Manajemen Campaign | 14 |
| 1.5.1 | Daftar Status | 15 |
| 1.5.1.1 | Tambah Status | 15 |
| 1.5.1.2 | Edit Status | 15 |
| 1.5.1.3 | Hapus Status | 16 |
| 1.5.2 | Daftar Disposition | 16 |
| 1.5.2.1 | Tambah Disposition | 16 |
| 1.5.2.2 | Edit Disposition | 17 |
| 1.5.2.3 | Hapus Disposition | 17 |
| 1.5.3 | Daftar Campaign | 17 |
| 1.5.3.1 | Tambah Campain | 17 |
| 1.5.3.2 | Edit Campaign | 18 |
| 1.5.3.3 | Hapus Campaign | 19 |

| | | |
|---------|------------------------------------|----|
| 1.5.3.4 | Upload Data Campaign | 19 |
| 1.5.3.5 | Distribusi Data Campaign | 19 |
| 1.6 | Manajemen Asterisk | 20 |
| 1.6.1 | Daftar Context | 20 |
| 1.6.1.1 | Tambah Context | 20 |
| 1.6.1.2 | Edit Context | 20 |
| 1.6.1.3 | Detail Context | 20 |
| 1.6.1.4 | Tambah Extension Context | 21 |
| 1.6.1.5 | Edit Extension Context | 22 |
| 1.6.1.6 | Tambah Include Context | 22 |
| 1.6.2 | Daftar Trunk | 23 |
| 1.6.2.1 | Tambah Trunk | 23 |
| 1.6.2.2 | Edit Trunk | 23 |
| 1.6.3 | Daftar Peer | 24 |
| 1.6.3.1 | Tambah Peer | 24 |
| 1.6.3.2 | Edit Peer | 25 |
| 1.6.3.3 | Edit Peer Mapping | 25 |
| 1.6.4 | Generate Daftar Peer | 26 |
| 1.6.5 | Daftar Queue | 26 |
| 1.6.5.1 | Tambah Queue | 26 |
| 1.6.5.2 | Edit Queue | 27 |
| 1.6.5.3 | Anggota Queue | 27 |
| 1.6.5.4 | Tambah Anggota Queue | 27 |
| 1.7 | Reporting | 28 |
| 1.7.1 | Report Session | 28 |
| 1.7.2 | Report Status | 28 |
| 1.7.3 | Report Telepon | 28 |
| 1.7.4 | Report Favorite Number | 29 |
| 1.7.5 | Report Chat History | 29 |

Daftar Gambar

| | | |
|------|---|----|
| 1.1 | Form Login | 6 |
| 1.2 | Menu Settings | 7 |
| 1.3 | Halaman Daftar Admin | 7 |
| 1.4 | Form Tambah Admin | 7 |
| 1.5 | Form Edit Admin | 8 |
| 1.6 | Halaman Daftar Role | 8 |
| 1.7 | Form Tambah Role | 9 |
| 1.8 | Form Edit Role | 9 |
| 1.9 | Tabel Matriks Hak Akses | 10 |
| 1.10 | Form Ganti Password | 10 |
| 1.11 | Halaman Daftar User | 11 |
| 1.12 | Form Tambah User | 11 |
| 1.13 | Form Edit User | 12 |
| 1.14 | Dialog konfirmasi Hapus User | 12 |
| 1.15 | Form Upload Daftar User | 13 |
| 1.16 | Halaman Daftar Group | 13 |
| 1.17 | Form Tambah Anggota Group | 13 |
| 1.18 | Halaman Anggota Group | 14 |
| 1.19 | Form Upload Anggota Group | 14 |
| 1.20 | Halaman Daftar Status | 15 |
| 1.21 | Form Tambah Status | 15 |
| 1.22 | Form Edit Status | 16 |
| 1.23 | Halaman Daftar Disposition | 16 |
| 1.24 | Form Tambah Disposition | 17 |
| 1.25 | Form Edit Disposition | 17 |
| 1.26 | Halaman Daftar Campaign | 18 |
| 1.27 | Form Tambah Campaign | 18 |
| 1.28 | Form Edit Campaign | 19 |
| 1.29 | Form Upload Data Campaign | 19 |
| 1.30 | Form Distribusi Data Campaign, pilih user | 20 |
| 1.31 | Form Distribusi Data Campaign, tentukan jumlah data | 21 |
| 1.32 | Halaman Daftar Context | 21 |
| 1.33 | Form Tambah Context | 22 |
| 1.34 | Form Edit Context | 22 |
| 1.35 | Halaman Detail Context, tab Extensions | 23 |
| 1.36 | Halaman Detail Context, tab Include Context | 23 |
| 1.37 | Form Tambah Extension Context, Macro dial-trunk | 24 |

| | |
|---|----|
| 1.38 Form Tambah Extension Context, Macro dial-peer | 24 |
| 1.39 Form Tambah Extension Context, Macro enter-queue | 25 |
| 1.40 Form Edit Extension Context | 25 |
| 1.41 Form Tambah Include Context | 26 |
| 1.42 Halaman Daftar Trunk | 26 |
| 1.43 Form Tambah Trunk | 27 |
| 1.44 Form Edit Trunk | 28 |
| 1.45 Halaman Daftar Peer | 29 |
| 1.46 Form Tambah Peer | 30 |
| 1.47 Form Edit Peer | 30 |
| 1.48 Form Edit Peer Mapping | 30 |
| 1.49 Form Generate Daftar Peer | 31 |
| 1.50 Halaman Daftar Queue | 31 |
| 1.51 Form Tambah Queue | 31 |
| 1.52 Form Edit Queue | 32 |
| 1.53 Halaman Anggota Queue | 32 |
| 1.54 Form Tambah Anggota Queue, pilih User | 32 |
| 1.55 Form Tambah Anggota Queue, menentukan Penalty | 33 |
| 1.56 Halaman Report Session | 34 |
| 1.57 Halaman Report Status | 35 |
| 1.58 Halaman Report Telepon | 36 |
| 1.59 Halaman Detail Telepon | 37 |
| 1.60 Halaman Report Favorite Number | 38 |
| 1.61 Halaman Report Chat History | 39 |

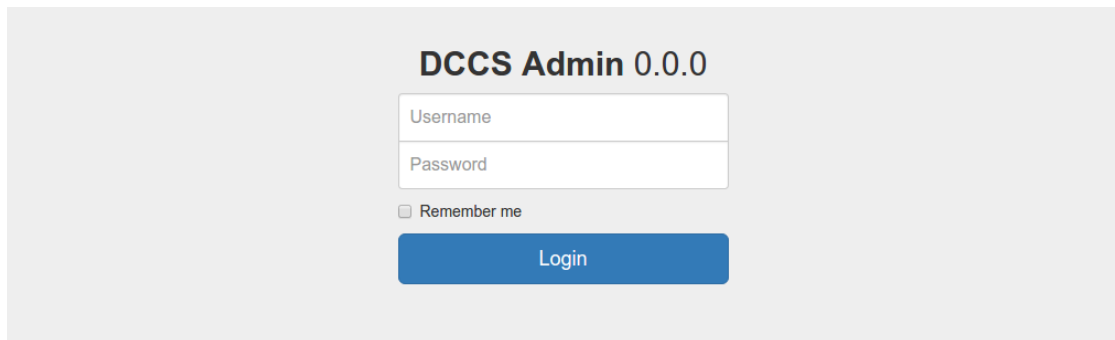
1 DCCS Admin

DCCS Admin adalah aplikasi web yang menyediakan fasilitas manajemen server **DCCS**, mulai dari manajemen User, manajemen Campaign, sampai fungsi-fungsi reporting.

DCCS Admin dapat diakses melalui URL `http://[IP SERVER DCCS]/admin` melalui web browser.

1.1 Login

Masukan Username dan Password default yaitu **“admin”** pada *Form Login*, lihat Gambar 1.1.



Gambar 1.1: Form Login

1.2 Admin, Role & Hak Akses

Fungsi manajemen user Admin untuk mengakses aplikasi DCCS Admin berikut Role dan Hak Akses melalui menu *Settings*, fungsi ini hanya dapat diakses oleh user Admin **“admin”** saja, lihat Gambar 1.2.

1.2.1 Daftar Admin

Fungsi manajemen user Admin seperti menambah, merubah & menghapus dapat diakses melalui sub-menu *Daftar Admin*, lihat Gambar 1.3.



Gambar 1.2: Menu Settings

Daftar Admin

| <button>Tambah Admin</button> | | | |
|-------------------------------|----------------------|------------|---|
| Username | Full Name | Role | Operasi |
| spv1 | Test Supervisor Satu | Supervisor | <button>Rubah</button> <button>Hapus</button> |

Gambar 1.3: Halaman Daftar Admin

1.2.1.1 Tambah Admin

Pada form Tambah Admin terdapat field-field yang harus diisi, field *Role* menentukan Role dari user Admin yang akan menentukan Hak Akses apa saja yang dimiliki oleh user Admin, lihat Gambar 1.4.

Tambah Admin

| | |
|-------------------|---|
| Username | <input type="text" value="Hanya alfanumerik saja(Teks dan Angka)"/> |
| Password | <input type="password"/> |
| Full Name | <input type="text"/> |
| Role | <div>Supervisor ▼</div> |
| <div>Simpan</div> | |

Gambar 1.4: Form Tambah Admin

1.2.1.2 Edit Admin

Field-field pada form *Edit Admin* sama seperti yang terdapat pada form *Tambah Admin*, lihat Gambar 1.5.

Edit Admin

Username

spv1

Password

Full Name

Test Supervisor Satu

Role

Supervisor

Simpan

Gambar 1.5: Form Edit Admin

1.2.1.3 Hapus Admin

Untuk menghapus user Admin dapat dilakukan di halaman *Daftar Admin*.

1.2.2 Daftar Role

Fungsi manajemen Role seperti menambah, merubah & menghapus Role Admin dapat diakses melalui sub-menu *Daftar Role*, lihat Gambar 1.6.

Daftar Role

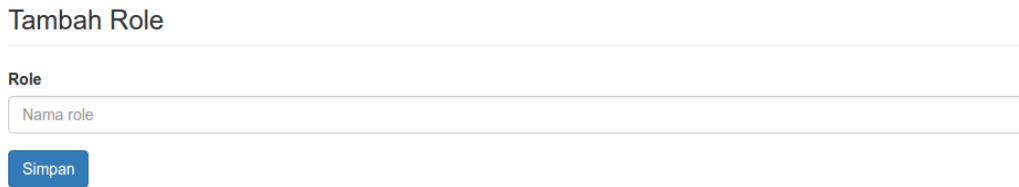
Tambah Role

| Role | Operasi |
|------------|---|
| Supervisor | <button>Rubah</button> <button>Hapus</button> |
| Manager | <button>Rubah</button> <button>Hapus</button> |

Gambar 1.6: Halaman Daftar Role

1.2.2.1 Tambah Role

Field yang terdapat pada form *Tambah Role* yaitu field *Role* yang menentukan nama Role, lihat Gambar 1.7.



Gambar 1.7: Form Tambah Role

1.2.2.2 Edit Role

Field yang terdapat pada form *Edit Role* sama dengan yang terdapat di form *Tambah Role*, lihat Gambar 1.8.



Gambar 1.8: Form Edit Role

1.2.2.3 Hapus Role

Untuk menghapus Role Admin dapat dilakukan di halaman *Daftar Role*.

1.2.3 Matriks Hak Akses

Pada halaman *Daftar Admin* yang dapat diakses melalui sub-menu *Matriks Hak Akses*, terdapat tabel Hak Akses dari setiap Role Admin yang ada, lihat Gambar 1.9.

1.3 Ganti Password

Untuk mengganti password User Admin dapat dilakukan melalui menu *Ganti Password*, *Password Baru* harus berbeda dari *Password Lama*, lihat Gambar 1.10.

Daftar Admin

| Hak Akses | Supervisor | Manager |
|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Melihat daftar user CTI | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menambah user CTI baru | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Merubah data user CTI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menghapus user CTI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Upload daftar user CTI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Melihat daftar group | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menambah anggota group | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menghapus anggota group | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Upload anggota group | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Melihat daftar status | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menambah status baru | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gambar 1.9: Tabel Matriks Hak Akses

Ganti Password

Password Lama

Password Baru

Password Baru (Ulangi)

Gambar 1.10: Form Ganti Password

1.4 User & Group

Untuk manajemen User dan Group terbagi menjadi menu-menu berikut: *Daftar User*, *Upload Daftar User*, *Daftar Group*, *Upload Anggota Group*.

1.4.1 Daftar User

Pada halaman *Daftar User* terdapat fungsi untuk manajemen User seperti menambah, merubah dan menghapus, lihat Gambar 1.11.

Daftar User

Tambah User

| Username | Full Name | Level | Status | Operasi |
|----------|----------------------|------------|--------|-------------|
| agent1 | Test Agent Satu | Agent | Aktif | Rubah Hapus |
| agent2 | Test Agent Dua | Agent | Aktif | Rubah Hapus |
| agent3 | Test Agent Tiga | Agent | Aktif | Rubah Hapus |
| spv1 | Test Supervisor Satu | Supervisor | Aktif | Rubah Hapus |

Gambar 1.11: Halaman Daftar User

1.4.1.1 Tambah User

Pada halaman *Tambah User* terdapat field-field yang harus diisi, field *Level* menentukan tingkatan User, field *Status Aktif* menentukan apakah User dapat digunakan atau tidak, field *Boleh Melakukan Panggilan Telepon* menentukan hak telepon User, lihat Gambar 1.12.

Tambah User

Username

Hanya alfanumerik saja(Teks dan Angka)

Password

Full Name

Level

Agent

☐ Boleh Melakukan Panggilan Telepon

☐ Status Aktif

Simpan

Gambar 1.12: Form Tambah User

1.4.1.2 Edit User

Halaman *Edit User* memiliki field-field yang sama dengan halaman *Tambah User*, lihat Gambar 1.13.

Edit User

Username

agent1

Password

Full Name

Test Agent Satu

Level

Agent

☒ Boleh Melakukan Panggilan Telepon

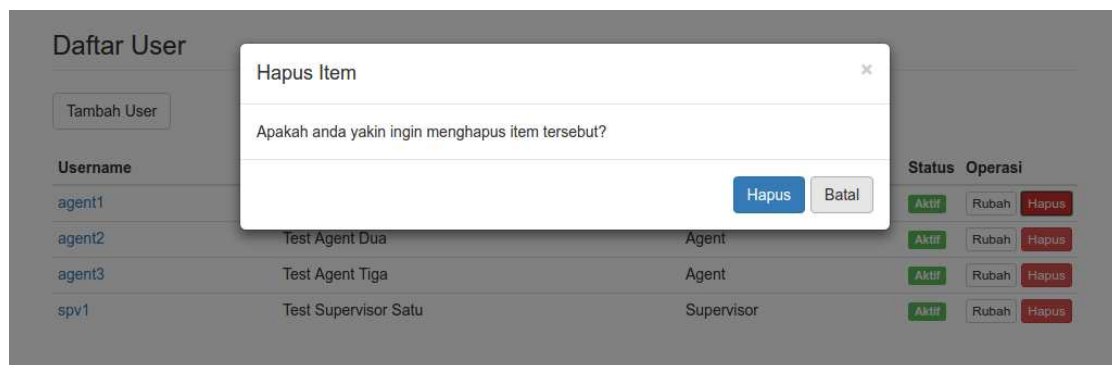
☒ Status Aktif

Simpan

Gambar 1.13: Form Edit User

1.4.1.3 Hapus User

Untuk menghapus User dapat dilakukan di halaman *Daftar User*, lalu memilih *Hapus* pada dialog konfirmasi, lihat Gambar 1.14.

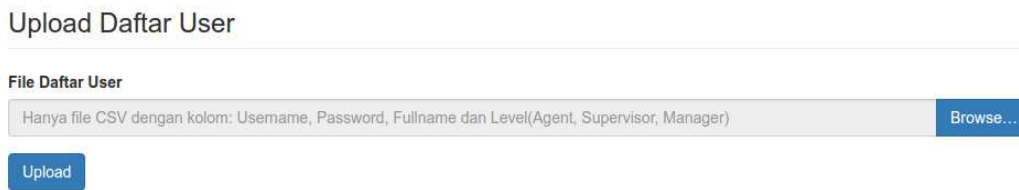


Gambar 1.14: Dialog konfirmasi Hapus User

1.4.2 Upload Daftar User

Untuk menambahkan beberapa User sekaligus bisa menggunakan fungsi *Upload Daftar User*, dengan menyediakan file yang berisi daftar User yang hendak dibuat, dengan format CSV, lihat Gambar 1.15.

Field-field yang wajib ada pada file daftar User yaitu: *Username*, *Password*, *Full Name*, dan *Level* (**Agent**, **Supervisor**, dan **Manager**).



Upload Daftar User

File Daftar User

Hanya file CSV dengan kolom: Username, Password, Fullname dan Level(Agent, Supervisor, Manager)

Browse...

Upload

Gambar 1.15: Form Upload Daftar User

1.4.3 Daftar Group

Group di **DCCS** diasosiasikan dengan User dengan level **Supervisor**, Group tersebut dapat memiliki anggota User lainnya, satu User bisa menjadi anggota pada lebih dari satu Group, User dengan level **Supervisor** dan **Manager** dapat melihat aktifitas User dengan level di bawahnya di dalam Group yang sama, lihat Gambar 1.16.



Daftar Group

| Supervisor | Operasi |
|------------|----------------|
| spv1 | Tambah Anggota |

Gambar 1.16: Halaman Daftar Group

1.4.3.1 Tambah Anggota

Untuk menambah anggota Group dengan memilih beberapa User yang hendak ditambahkan, lihat Gambar 1.17.



Tambah Anggota Group spv1

Anggota Baru

x agent1 x agent2

Simpan

Gambar 1.17: Form Tambah Anggota Group

1.4.3.2 Anggota Group

Daftar anggota Group dapat dilihat lewat link pada nama Group di halaman *Daftar Group*, pada halaman *Anggota Group* dapat menghapus anggota Group, lihat Gambar

1.18.

Anggota Group **spv1**

| Tambah Anggota | | |
|----------------|-----------------|---------------|
| Username | Full Name | Operasi |
| agent1 | Test Agent Satu | Hapus Anggota |
| agent2 | Test Agent Dua | Hapus Anggota |
| agent3 | Test Agent Tiga | Hapus Anggota |

Gambar 1.18: Halaman Anggota Group

1.4.3.3 Hapus Anggota Group

Fungsi menghapus keanggotaan User pada Group terdapat pada halaman *Anggota Group*.

1.4.4 Upload Anggota Group

Untuk menambahkan banyak anggota Group dapat menggunakan fungsi *Upload Anggota Group*, dengan menyediakan file yang berisi daftar asosiasi User dengan Group yang memiliki format CSV, lihat Gambar 1.19.

Field-field yang wajib ada pada file daftar yaitu: *Username* anggota Group, *Username* Supervisor Group.

Upload Anggota Group

File Anggota Group

Hanya file CSV dengan kolom: Username Supervisor, Username anggota Group

Browse...

Upload

Gambar 1.19: Form Upload Anggota Group

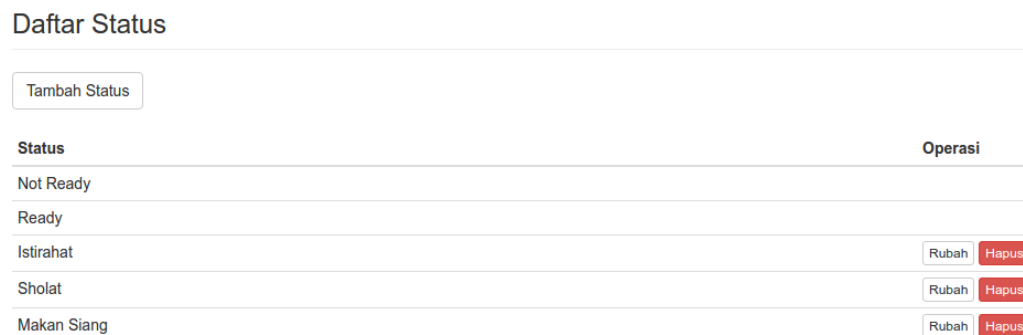
1.5 Manajemen Campaign

Campaign merupakan bagian dari fitur **Autodialer**, suatu konsep pengelompokan data kontak berikut mengatur siklus dan distribusi data kontak untuk dihubungi melalui **DCCS** dengan metode **Autodialer**.

Untuk fungsi manajemen Campaign terbagi menjadi menu-menu berikut: *Daftar User*, *Daftar Disposition*, dan *Daftar Campaign*.

1.5.1 Daftar Status

Untuk manajemen Status User terdapat pada halaman *Daftar Status*, lihat Gambar 1.20.



| Daftar Status | |
|--------------------------------|---|
| <button>Tambah Status</button> | |
| Status | Operasi |
| Not Ready | |
| Ready | |
| Istirahat | <button>Rubah</button> <button>Hapus</button> |
| Sholat | <button>Rubah</button> <button>Hapus</button> |
| Makan Siang | <button>Rubah</button> <button>Hapus</button> |

Gambar 1.20: Halaman Daftar Status

1.5.1.1 Tambah Status

Pada halaman *Tambah Status* field yang wajib diisi yaitu field Status, lihat Gambar 1.21.



Tambah Status

Status

Simpan

Gambar 1.21: Form Tambah Status

1.5.1.2 Edit Status

Halaman *Edit Status* memiliki field yang sama dengan halaman *Tambah User*, lihat Gambar 1.22.

Edit Status

Status

Istirahat

Simpan

Gambar 1.22: Form Edit Status

1.5.1.3 Hapus Status

Untuk fungsi menghapus Status terdapat pada halaman *Daftar Status*¹.

1.5.2 Daftar Disposition

Untuk manajemen Disposition terdapat pada halaman *Daftar Disposition*, lihat Gambar 1.23.

Daftar Disposition

Tambah Disposition

| Disposition | Skip Contact | Operasi |
|----------------|--------------|-------------|
| WRAPUP_TIMEOUT | | |
| REJECTED | Skipped | Rubah Hapus |
| NOT_CONTACTED | | Rubah Hapus |
| UNREACHABLE | | Rubah Hapus |
| APPROVED | Skipped | Rubah Hapus |

Gambar 1.23: Halaman Daftar Disposition

1.5.2.1 Tambah Disposition

Pada halaman *Tambah Disposition* field-field yang wajib diisi yaitu *Disposition* dan *Skip Contact*, field *Skip Contact* berfungsi untuk menandai untuk mengerjakan kontak berikutnya, lihat Gambar 1.24.

¹Untuk Status Not Ready dan Ready tidak dapat dirubah atau dihapus.

Tambah Disposition

Disposition

☐ Skip Contact

Simpan

Gambar 1.24: Form Tambah Disposition

1.5.2.2 Edit Disposition

Halaman *Edit Disposition* memiliki field yang sama dengan halaman *Tambah Disposition*, lihat Gambar 1.25.

Edit Disposition

Disposition

REJECTED

☒ Skip Contact

Simpan

Gambar 1.25: Form Edit Disposition

1.5.2.3 Hapus Disposition

Untuk fungsi menghapus Disposition terdapat pada halaman *Daftar Disposition*².

1.5.3 Daftar Campaign

Untuk fungsi utama manajemen Campaign terdapat pada halaman *Daftar Campaign*, seperti menambah, merubah, mengatur distribusi data kontak, dll, lihat Gambar 1.26.

1.5.3.1 Tambah Campaign

Untuk menambah Campaign dapat dilakukan melalui halaman *Tambah Campaign* dan mengisi field-field wajibnya, lihat Gambar 1.27.

Field *Campaign Name* untuk pengenalan unik Campaign, bersifat mandatori.

²Disposition WRAPUP_TIMEOUT tidak dapat dirubah atau dihapus karena merupakan Disposition default jika User tidak menyimpan Disposition ketika telepon berakhir di fitur **Autodialer**.

Daftar Campaign

| Tambah Campaign | | | | |
|-----------------|-------------|---------------|---------|--|
| Campaign Name | Waktu Mulai | Waktu Selesai | Status | Operasi |
| TEST_CAMPAIGN_1 | 08:00:00 | 20:00:00 | Stopped | Menu Hapus Start |
| TEST_CAMPAIGN_2 | 10:00:00 | 22:00:00 | Stopped | Menu Hapus Start |

Gambar 1.26: Halaman Daftar Campaign

Field *Waktu Mulai* dan *Waktu Selesai* yang menentukan rentang waktu Campaign dapat aktif, bersifat mandatori.

Sedangkan field *Screen Pop URL* berisi URL halaman kontak di aplikasi web CRM yang akan dibuka pada frame CRM, teks [CUSTOMER_ID] akan di ganti menjadi isi dari variable Customer ID, [CAMPAIGN] akan diganti dengan nama Campaign, sedangkan [PHONE_NUMBER] diganti dengan nomor telepon yang dipanggil.

Tambah Campaign

| | |
|---------------------|---|
| Nama Campaign | <input type="text" value="Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)"/> |
| Waktu Mulai | <input type="text" value="--:--:--"/> |
| Waktu Selesai | <input type="text" value="--:--:--"/> |
| Screen Pop URL | <input type="text" value="Contoh: http://SERVER_CRM/?customer_id=[CUSTOMER_ID]&campaign=[CAMPAIGN]&phone_number=[PHONE_NUMBER]"/> |
| Simpan | |

Gambar 1.27: Form Tambah Campaign

1.5.3.2 Edit Campaign

Halaman *Edit Campaign* memiliki field-field yang sama dengan halaman *Tambah Campaign*³, lihat Gambar 1.28.

³Campaign tidak dapat dirubah pada saat sedang diaktifkan.



Edit Campaign

Nama Campaign

TEST_CAMPAIGN_1

Waktu Mulai

08:00 AM

Waktu Selesai

08:00 PM

Screen Pop URL

http://169.239.19.73/permata/index.php?id=[CUSTOMER_ID]&[CAMPAIGN]&[PHONE_NUMBER]

Simpan

Gambar 1.28: Form Edit Campaign

1.5.3.3 Hapus Campaign

Untuk fungsi menghapus Campaign terdapat pada halaman *Daftar Campaign*.

1.5.3.4 Upload Data Campaign

Untuk menambahkan daftar kontak Campaign dapat melalui halaman *Upload Data Campaign*, file dengan format CSV, lihat Gambar 1.29.

File daftar kontak dengan field-field: *Customer ID*, *Nomor telp. 1*, *Nomor telp. 2*, *Nomor telp. 3*.



Upload Data Campaign TEST_CAMPAIGN_1

File Data Kontak

Hanya file CSV dengan kolom: Customer ID, Home Number, Office Number, Mobile Number

Browse...

Upload

Gambar 1.29: Form Upload Data Campaign

1.5.3.5 Distribusi Data Campaign

Untuk mendistribusi atau membagikan data kontak kepada User dapat menggunakan halaman *Distribusi Data Campaign*, memilih beberapa User yang akan mendapatkan data, lihat Gambar 1.30.

tentukan jumlah data yang hendak dibagikan untuk masing-masing User, lihat Gambar 1.31.

Distribusi Data Campaign **TEST_CAMPAIGN_1**

Jumlah Data Tersedia
3.256

Daftar User

*agent1 *agent2

Tambah

| User | Jumlah Data |
|--------|-------------|
| Simpan | |

Gambar 1.30: Form Distribusi Data Campaign, pilih user

1.6 Manajemen Asterisk

1.6.1 Daftar Context

Untuk mengatur dialplan telepon **Asterisk**, untuk digunakan sebagai Context untuk Peer, Trunk dan Queue, lihat Gambar 1.32.

1.6.1.1 Tambah Context

Fungsi menambah Context dapat dilakukan lewat form *Tambah Context* dengan klik tombol *Tambah Context*, lihat Gambar 1.33.

1.6.1.2 Edit Context

Untuk merubah Context dapat dilakukan lewat form *Edit Context* dengan klik tombol *Rubah* dihalaman *Daftar Context*, lihat Gambar 1.34.

1.6.1.3 Detail Context

Pada halaman *Detail Context* lewat link *Context* pada halaman *Daftar Context*, terdapat daftar Extension dialplan yang dimiliki oleh Context tersebut, berikut daftar Context lain yang termasuk dalam Context tersebut pada tab *Include Context*, lihat Gambar 1.35.

Disini *Extension* sama dengan baris `ext en =>` pada dialplan yang memanggil aplikasi Macro tertentu berikut parameter-parameter nya.

Include Context untuk menambahkan Extension dari Context lain yang sudah ada, perlu diketahui prioritas matching pattern Extension dari Context lain berada dibawah prioritas matching Extension Context aktif, jadi misal Context aktif dan Context lain sama-sama memiliki Extension 123, maka Extension pada Context aktif lah yang akan terpilih, lihat Gambar 1.36.

Distribusi Data Campaign **TEST_CAMPAIGN_1**

Jumlah Data Tersedia

3.256

Daftar User

| User | Jumlah Data |
|--------|----------------------------------|
| agent1 | <input type="text" value="100"/> |
| agent2 | <input type="text" value="200"/> |
| agent3 | <input type="text" value="300"/> |

Gambar 1.31: Form Distribusi Data Campaign, tentukan jumlah data

Daftar Context

| Context | Operasi |
|----------|---|
| outgoing | <input type="button" value="Rubah"/> <input type="button" value="Hapus"/> |
| incoming | <input type="button" value="Rubah"/> <input type="button" value="Hapus"/> |

Gambar 1.32: Halaman Daftar Context

1.6.1.4 Tambah Extension Context

Untuk menambah Extension menggunakan tombol *Tambah Extension* pada tab *Extensions*, field *Extension* menentukan jalur yang akan dipilih oleh telepon yang melewati Context, bisa berupa rangkaian angka statis seperti 12345 atau pattern dinamis yang ditandai dengan karakter awalan underscore(_) misal _XXX.

Untuk pattern dinamis mengikuti aturan sebagai berikut:

- X untuk angka 0 - 9
- Z untuk angka 1 - 9
- N untuk angka 2 - 9
- [1236-9] berarti salah satu angka yang ada di dalam bracket([]), seperti dalam contoh yaitu 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9



Gambar 1.33: Form Tambah Context



Gambar 1.34: Form Edit Context

- [a-z] untuk satu huruf kecil a - z
- [A-Z] untuk satu huruf kapital A - Z
- . (titik) untuk karakter apa saja(satu atau lebih)
- ! (tanda seru) untuk karakter apa saja(nol atau lebih)

Berikut Tambah Extension untuk Macro `dial-trunk`, dengan parameter *Trunk* yang akan digunakan, parameter *Nomor Tujuan* yang akan dilempar ke Trunk(defaultnya `${EXTEN}`), dan parameter *Record Call* yang menentukan telepon direkam atau tidak, lihat Gambar 1.37.

Untuk Macro `dial-peer` memiliki parameter *Peer* yang menentukan ekstensi lokal yang akan dipanggil, lihat Gambar 1.38.

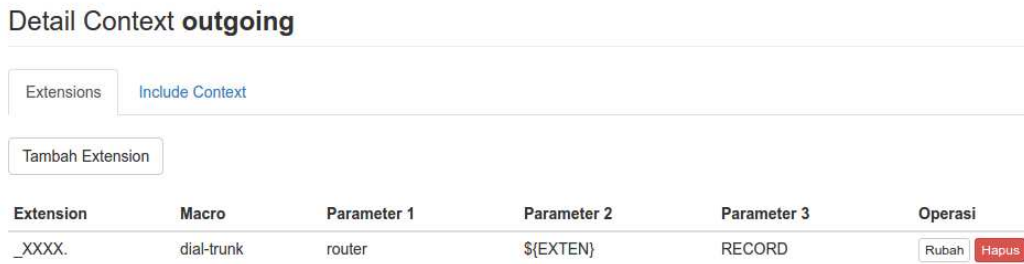
Untuk macro `enter-queue` memiliki parameter *Queue* yang menentukan Queue mana telepon akan dimasukan, lihat Gambar 1.39.

1.6.1.5 Edit Extension Context

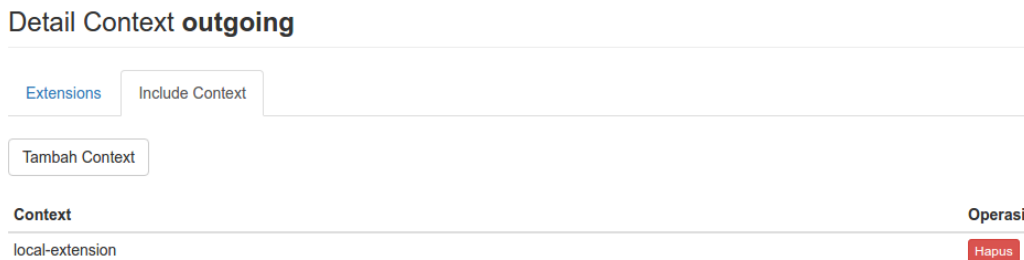
Untuk merubah Extension dilakukan melalui form *Edit Extension Context* dengan klik tombol *Rubah* pada tab *Extensions* di halaman *Detail Context*, lihat Gambar 1.40.

1.6.1.6 Tambah Include Context

Untuk menambah Context pada tab *Include Context* di halaman *Detail Context* dengan klik tombol *Tambah Context* lalu pilih context lain yang hendak diinclude, lihat Gambar 1.41.



Gambar 1.35: Halaman Detail Context, tab Extensions



Gambar 1.36: Halaman Detail Context, tab Include Context

1.6.2 Daftar Trunk

Untuk melihat daftar Trunk yang tersedia terdapat pada halaman *Daftar Trunk*, lihat Gambar 1.42.

1.6.2.1 Tambah Trunk

Untuk menambah Trunk baru melalui tombol *Tambah Trunk* pada halaman *Daftar Trunk*, fields *Nama Trunk* menentukan nama yang akan digunakan di dialplan, field *Username* dan *Password* digunakan untuk otorisasi ke server SIP Provider, field *Host* berupa IP Address server SIP Provider, field *Context* menentukan ke Context mana telepon masuk(incoming) dari Trunk tersebut akan dimasukkan, lihat Gambar 1.43.

Selain field-field utama, dapat juga ditambahkan field lain pada daftar *Custom Fields*, gunakan tombol *Tambah Field* untuk menambahkan baris *Custom Fields*.

1.6.2.2 Edit Trunk

Untuk merubah Trunk dapat dilakukan melalui tombol *Rubah* pada halaman *Daftar Trunk*, lihat Gambar 1.44.

Tambah Extension Context outgoing

The form contains the following fields and options:

- Extension:** A text input field with placeholder text "Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)".
- Macro:** A dropdown menu with "dial-trunk" selected.
- Trunk:** A dropdown menu with "router" selected.
- Nomor Tujuan:** A text input field with placeholder text "\${EXTEN}" and a "Record Call" checkbox below it.
- Simpan:** A blue button at the bottom.

Gambar 1.37: Form Tambah Extension Context, Macro dial-trunk

Tambah Extension Context outgoing

The form contains the following fields and options:

- Extension:** A text input field with placeholder text "Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)".
- Macro:** A dropdown menu with "dial-peer" selected.
- Peer:** A dropdown menu with "1000" selected.
- Simpan:** A blue button at the bottom.

Gambar 1.38: Form Tambah Extension Context, Macro dial-peer

1.6.3 Daftar Peer

Untuk mengatur manajemen SIP Peer Asterisk dapat dilakukan menggunakan halaman *Daftar Peer*, lihat Gambar 1.45.

1.6.3.1 Tambah Peer

Fungsi menambah Peer dapat dilakukan melalui halaman *Tambah Peer*, lihat Gambar 1.46.

Tambah Extension Context outgoing

Extension

Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)

Macro

enter-queue

Queue

sales

Simpan

Gambar 1.39: Form Tambah Extension Context, Macro enter-queue

Edit Extension Context outgoing

Extension

_XXXX.

Macro

dial-trunk

Trunk

router

Nomor Tujuan

\${EXTEN}

☒ Record Call

Simpan

Gambar 1.40: Form Edit Extension Context

1.6.3.2 Edit Peer

Halaman *Edit Peer* memiliki field-field yang sama dengan halaman *Tambah Peer*, lihat Gambar 1.47.

1.6.3.3 Edit Peer Mapping

Untuk menentukan asosiasi Peer kepada IP Address tertentu dapat dilakukan pada halaman *Edit Peer Mapping*, fungsi ini adalah bagian dari fitur mapping IP Address secara statis, lihat Gambar 1.48.

Tambah Include Context **outgoing**

Context

local-extension

Simpan

Gambar 1.41: Form Tambah Include Context

Daftar Trunk

Tambah Trunk

| Trunk | Username | Host | Context | Operasi |
|--------|----------|---------------|----------|-------------|
| router | router | 192.168.10.10 | incoming | Rubah Hapus |

Gambar 1.42: Halaman Daftar Trunk

1.6.4 Generate Daftar Peer

Untuk melakukan penambahan Peer secara massal, field *Jumlah Peer* menentukan berapa banyak Peer yang akan ditambahkan, *Panjang Nama Peer* menentukan panjang karakter nama Peer, *Prefix Nama Peer* menentukan karakter awal fixed dari nama Peer, sedangkan field *Context* menentukan Context outbound untuk semua peer, lihat Gambar 1.49, contoh: *Jumlah Peer* – 10, *Panjang Nama Peer* – 4, *Prefix Nama Peer* – 1 maka nama Peer yang akan dibuat dari 1000 sampai 1009.

1.6.5 Daftar Queue

Untuk melihat Queue yang terdapat di dalam Asterisk dapat dilakukan melalui halaman *Daftar Queue*, lihat Gambar 1.50.

1.6.5.1 Tambah Queue

Untuk menambah Queue pada halaman *Tambah Queue*, field-field yang wajib diisi yaitu nama *Queue* dan *Strategy*, dimana field *Strategy* menentukan Strategy distribusi telepon masuk yang akan digunakan pada Queue tersebut, ada juga field-field lain seperti *Service Level Seconds* yang menentukan lama waktu tunggu penelpon masuk untuk kalkulasi performa Agent, *Screen Pop URL* adalah halaman web yang akan dibuka oleh Agent setiap menerima telepon masuk dari Queue tersebut⁴, lihat Gambar 1.51.

⁴Masukan [QUEUE] | [PHONE_NUMBER] | [CAMPAIGN] sebagai *Screen Pop URL* supaya **DCCS Client** dapat menampilkan Popup info telepon masuk di pojok kanan bawah.

Tambah Trunk

| | |
|---|---------------------------------------|
| Nama Trunk | |
| <input type="text" value="Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)"/> | |
| Username | |
| <input type="text" value="Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)"/> | |
| Password | |
| <input type="password"/> | |
| Host | |
| <input type="text"/> | |
| Context | |
| <input type="text" value="local-extension"/> | |
| Custom Fields | |
| Field | Value |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="button" value="Tambah Field"/> | <input type="button" value="Simpan"/> |

Gambar 1.43: Form Tambah Trunk

1.6.5.2 Edit Queue

Halaman *Edit Queue* memiliki field-field yang sama dengan halaman *Tambah Queue*, lihat Gambar 1.52.

1.6.5.3 Anggota Queue

Untuk melihat anggota Queue yang dimiliki oleh Queue tertentu terdapat pada halaman *Anggota Queue* melalui link nama Queue pada halaman *Daftar Queue*, lihat Gambar 1.53.

1.6.5.4 Tambah Anggota Queue

Fungsi menambah anggota Queue terdapat pada halaman *Tambah Anggota Queue*, lihat Gambar 1.54, pilih beberapa User yang hendak ditambahkan, lalu tentukan nilai *Penalty* yang akan menentukan prioritas Agent menerima telepon masuk, lihat Gambar 1.55, Agent dengan nilai *Penalty* lebih kecil akan mendapatkan prioritas telepon masuk lebih dulu, nilai *Penalty* hanya berlaku untuk Queue dengan strategy *ringall*.

Edit Trunk

Nama Trunk
router

Username
router

Password

Host
192.168.10.10

Context
incoming

Custom Fields

| Field | Value |
|----------|-------|
| disallow | all |
| allow | g729 |

Tambah Field Simpan

Gambar 1.44: Form Edit Trunk

1.7 Reporting

1.7.1 Report Session

Report untuk mengetahui berapa lama Session login User terdapat pada halaman *Report Session*, dapat difilter berdasarkan rentang waktu kapan User login melalui field *Mulai Dari* dan *Sampai Dengan*, lihat Gambar 1.56.

1.7.2 Report Status

Report untuk mengetahui pergantian dan durasi Status User saat login, dapat difilter berdasarkan rentang waktu kapan Status berubah melalui field *Mulai Dari* dan *Sampai Dengan*.

1.7.3 Report Telepon

Report untuk melihat aktifitas telepon User, berikut Recording dari percakapan telepon tersebut dalam format *GSM* dan *WAV*.

Pencarian dapat difilter waktu mulai percakapan dengan field *Start Time*, nomor yang melakukan panggilan dengan field *Source*, dan nomor tujuan panggilan dengan field

Daftar Peer

Tambah Peer

| Peer | Type | Host | Context | Operasi | | |
|--------|--------|---------|-----------------|---------|-------|-------|
| 1000 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1001 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1002 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1003 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1004 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1005 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1006 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1007 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1008 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1009 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1010 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1011 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1012 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| 1013 | friend | dynamic | local-extension | Mapping | Rubah | Hapus |
| iphone | friend | dynamic | outgoing | Mapping | Rubah | Hapus |

Gambar 1.45: Halaman Daftar Peer

Destination.

Untuk melihat detail keterangan mengenai aktifitas telepon bisa dilakukan melalui link *Unique ID*, terdapat detail informasi teknis aktifitas telepon seperti nama channel **Asterisk**, durasi, dll.

Detail informasi data Telepon

1.7.4 Report Favorite Number

Report untuk melihat daftar nomor telepon yang paling sering ditelepon oleh User, dapat difilter berdasarkan rentang *Start Time*, dan *Username* tertentu.

1.7.5 Report Chat History

Report untuk melihat Chat History, dapat difilter berdasarkan rentang tanggal *Dikirim*, dan *Username* pengirim dan penerima pesan.

Tambah Peer

Nama Peer

Alfanumerik, underscore(_) dan dash(-)

Password

Context

local-extension ▼

Simpan

Gambar 1.46: Form Tambah Peer

Edit Peer

Nama Peer

1000

Password

Context

local-extension ▼

Simpan

Gambar 1.47: Form Edit Peer

Edit Peer Mapping

Peer

1000

IP Address

Alamat IP yang hendak diasosiasikan dengan Peer

Simpan

Gambar 1.48: Form Edit Peer Mapping

Generate Daftar Peer

Jumlah Peer

Panjang Nama Peer

Prefix Nama Peer

Context

local-extension ▼

Simpan

Gambar 1.49: Form Generate Daftar Peer

Daftar Queue

Tambah Queue

| Queue | Strategy | Operasi |
|-------------|-------------|---|
| sales | ringall | Rubah Hapus |
| support | fewestcalls | Rubah Hapus |
| engineering | ringall | Rubah Hapus |

Gambar 1.50: Halaman Daftar Queue

Tambah Queue

Queue

Strategy

ringall ▼

Service Level Seconds

Screen Pop URL

Simpan

Gambar 1.51: Form Tambah Queue

Edit Queue

Queue

Strategy

Service Level Seconds

Screen Pop URL

Gambar 1.52: Form Edit Queue

Anggota Queue sales

| Username | Penalty | Operasi |
|----------|---------|--|
| agent2 | 1 | <input type="button" value="Hapus Anggota"/> |
| agent3 | 2 | <input type="button" value="Hapus Anggota"/> |
| agent5 | 3 | <input type="button" value="Hapus Anggota"/> |
| agent4 | 4 | <input type="button" value="Hapus Anggota"/> |
| agent1 | 5 | <input type="button" value="Hapus Anggota"/> |

Gambar 1.53: Halaman Anggota Queue

Tambah Anggota Queue sales

Daftar User

Anggota

Penalty

Gambar 1.54: Form Tambah Anggota Queue, pilih User

Tambah Anggota Queue **sales**

Daftar User

Tambah

| Anggota | Penalty |
|---------|--------------------------------|
| agent1 | <input type="text" value="1"/> |
| agent2 | <input type="text" value="2"/> |
| agent3 | <input type="text" value="3"/> |

Simpan

Gambar 1.55: Form Tambah Anggota Queue, menentukan Penalty

Report Session

Mulai Dari

Sampai Dengan

« 1 2 3 4 5 »

| Username | Waktu Login | Waktu Logout | Durasi |
|----------|---------------------|---------------------|----------|
| agent2 | 2016-04-12 04:38:53 | 2016-04-12 05:52:47 | 01:13:54 |
| agent1 | 2016-04-04 04:39:28 | 2016-04-04 04:39:41 | 00:00:13 |
| agent1 | 2016-04-04 04:50:54 | 2016-04-04 06:25:36 | 01:34:42 |
| agent1 | 2016-04-04 06:25:39 | 2016-04-04 06:26:19 | 00:00:40 |
| agent1 | 2016-04-04 06:26:37 | 2016-04-04 07:41:51 | 01:15:14 |
| agent1 | 2016-04-14 13:56:52 | 2016-04-14 13:57:01 | 00:00:09 |
| agent1 | 2016-04-04 08:45:33 | 2016-04-04 08:45:41 | 00:00:08 |
| agent1 | 2016-04-04 09:16:22 | 2016-04-04 09:19:52 | 00:03:30 |
| agent1 | 2016-04-14 13:58:28 | 2016-04-14 14:00:49 | 00:02:21 |
| agent1 | 2016-04-04 09:22:15 | 2016-04-04 09:25:05 | 00:02:50 |
| agent1 | 2016-04-04 09:26:48 | 2016-04-04 09:27:48 | 00:01:00 |
| agent1 | 2016-04-14 14:01:38 | 2016-04-15 06:09:10 | 16:07:32 |
| agent1 | 2016-04-04 09:28:09 | 2016-04-04 09:54:35 | 00:26:26 |
| agent1 | 2016-04-04 10:00:47 | 2016-04-04 10:00:53 | 00:00:06 |
| agent1 | 2016-04-04 10:00:59 | | |
| agent1 | 2016-04-04 12:33:42 | 2016-04-04 12:39:17 | 00:05:35 |
| agent1 | 2016-04-04 12:49:02 | | |
| agent1 | 2016-04-04 14:01:40 | | |
| agent1 | 2016-04-04 14:05:46 | 2016-04-04 14:09:15 | 00:03:29 |
| agent1 | 2016-04-05 02:22:50 | 2016-04-05 02:28:52 | 00:06:02 |

« 1 2 3 4 5 »

Gambar 1.56: Halaman Report Session

Report Status

Mulai Dari

Sampai Dengan

[Tampilkan](#) [Export CSV](#)

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 12 13 »

| Username | Status | Waktu Mulai | Waktu Selesai | Durasi |
|----------|-----------|---------------------|---------------------|----------|
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 15:45:33 | 2016-04-04 15:45:41 | 00:00:08 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 11:39:28 | 2016-04-04 11:39:39 | 00:00:11 |
| agent1 | Ready | 2016-04-04 11:39:39 | 2016-04-04 11:39:41 | 00:00:02 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 11:50:54 | 2016-04-04 11:51:03 | 00:00:09 |
| agent1 | Ready | 2016-04-04 11:51:03 | 2016-04-04 11:51:04 | 00:00:01 |
| agent1 | Ready | 2016-04-04 11:51:04 | 2016-04-04 13:25:28 | 01:34:24 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 13:25:28 | 2016-04-04 13:25:36 | 00:00:08 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 13:25:40 | 2016-04-04 13:26:19 | 00:00:39 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 13:26:37 | 2016-04-04 14:41:50 | 01:15:13 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 16:16:22 | 2016-04-04 16:19:52 | 00:03:30 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 16:22:15 | 2016-04-04 16:25:05 | 00:02:50 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 16:26:48 | 2016-04-04 16:27:48 | 00:01:00 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 16:28:09 | 2016-04-04 16:54:35 | 00:26:26 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 17:00:47 | 2016-04-04 17:00:53 | 00:00:06 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 17:00:59 | | |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 19:33:42 | 2016-04-04 19:33:44 | 00:00:02 |
| agent1 | Ready | 2016-04-04 19:33:44 | 2016-04-04 19:33:46 | 00:00:02 |
| agent1 | Ready | 2016-04-04 19:33:46 | 2016-04-04 19:35:10 | 00:01:24 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 19:35:10 | 2016-04-04 19:39:17 | 00:04:07 |
| agent1 | Not Ready | 2016-04-04 19:49:03 | 2016-04-04 19:49:07 | 00:00:04 |

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 12 13 »

Gambar 1.57: Halaman Report Status

Report Telepon

Start Time: 04/18/2016 Source: 04/30/2016 Destination: Nomor Penelpon: Nomor Telepon Tujuan:

Tampilkan Export CSV

« 1 2 3 4 5 6 »

| Unique ID | Username | Source | Destination | Start Time | End Time | Recording |
|---------------|----------|--------|-------------|---------------------|---------------------|-----------|
| 1461038241.55 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-19 03:57:21 | 2016-04-19 03:57:35 | GSM WAV |
| 1461038490.58 | | 1002 | agent1 | 2016-04-19 04:01:30 | 2016-04-19 04:01:38 | GSM WAV |
| 1461123446.60 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-20 03:37:26 | 2016-04-20 03:37:33 | GSM WAV |
| 1461123577.62 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-20 03:39:37 | 2016-04-20 03:39:42 | GSM WAV |
| 1461123645.64 | | 1002 | 1002 | 2016-04-20 03:40:45 | 2016-04-20 03:40:48 | |
| 1461123715.66 | | 1002 | 1002 | 2016-04-20 03:41:55 | 2016-04-20 03:42:00 | |
| 1461123733.68 | | 1002 | 90812313213 | 2016-04-20 03:42:13 | 2016-04-20 03:42:15 | |
| 1461123835.72 | | 1002 | 10023 | 2016-04-20 03:43:55 | 2016-04-20 03:43:57 | |
| 1461124001.74 | | router | 123 | 2016-04-20 03:46:41 | 2016-04-20 03:46:45 | |
| 1461212892.0 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-21 04:28:12 | 2016-04-21 04:28:18 | GSM WAV |
| 1461212892.0 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-21 04:28:12 | 2016-04-21 04:28:18 | GSM WAV |
| 1461212915.2 | | 1002 | agent1 | 2016-04-21 04:28:35 | 2016-04-21 05:00:21 | GSM WAV |
| 1461212915.2 | | 1002 | agent1 | 2016-04-21 04:28:35 | 2016-04-21 05:00:21 | GSM WAV |
| 1461299842.3 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:37:22 | 2016-04-22 04:37:45 | GSM WAV |
| 1461299842.3 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:37:22 | 2016-04-22 04:37:45 | GSM WAV |
| 1461299997.5 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:39:57 | 2016-04-22 04:40:09 | GSM WAV |
| 1461299997.5 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:39:57 | 2016-04-22 04:40:09 | GSM WAV |
| 1461300021.7 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:40:21 | 2016-04-22 04:40:57 | |
| 1461300021.7 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:40:21 | 2016-04-22 04:40:57 | |
| 1461300093.10 | agent1 | 1002 | 0123456789 | 2016-04-22 04:41:33 | 2016-04-22 04:42:19 | GSM WAV |

« 1 2 3 4 5 6 »

Gambar 1.58: Halaman Report Telepon

Detail Telepon

| | | | |
|--|---|---|--------------------------|
| Unique ID 1461038241.55 | Account Code OBELISK | AMA Flags DOCUMENTATION | |
| Caller ID "agent1" <1002> | Source 1002 | Destination 0123456789 | |
| Channel SIP/1002-00000036 | | Destination Channel SIP/router-00000038 | |
| Last Application Dial | | Last Data SIP/router/0123456789 | |
| Start Time 2016-04-19 03:57:21 | Answer Time 2016-04-19 03:57:25 | End Time 2016-04-19 03:57:35 | |
| Duration 14 | Billable Seconds 10 | Disposition NO ANSWER | Hangup Cause 0 |
| Username agent1 | Customer ID | Campaign | |
| Recording OUT_20160419105721_agent1_0123456789 GSM WAV | | | |

Gambar 1.59: Halaman Detail Telepon

Report Favorite Number

Start Time Username

[Tampilkan](#) [Export CSV](#)

« 1 2 »

| Username | Nomor Tujuan | Jumlah | Durasi |
|----------|------------------------|--------|--------|
| agent1 | 0123456789 | 56 | 486 |
| agent1 | 12345 | 17 | 256 |
| agent1 | 1234567 | 15 | 647 |
| agent1 | 123456 | 7 | 119 |
| agent1 | 123 | 4 | 55 |
| agent1 | 123123123 | 4 | 40 |
| agent1 | 1234 | 4 | 110 |
| agent1 | 345 | 2 | 32 |
| agent1 | 12313123 | 2 | 6 |
| agent1 | 122334 | 2 | 6 |
| agent1 | 234234 | 1 | 9 |
| agent1 | 234234234 | 1 | 2 |
| agent1 | 1234567[test]doankjcuy | 1 | 2 |
| agent1 | 6259743 | 1 | 30 |
| agent1 | 6259856 | 1 | 6 |
| agent1 | 75910661 | 1 | 132 |
| agent1 | 56745646546 | 1 | 3 |
| agent1 | 6259350 | 1 | 12 |
| agent1 | 08172381273123 | 1 | 43 |
| agent1 | 123124 | 1 | 3 |

« 1 2 »

Gambar 1.60: Halaman Report Favorite Number

Report Chat History

| | | | |
|--|---|--|--|
| Dikirim | | Pengirim | Penerima |
| <input type="text" value="01/01/2016"/> | <input type="text" value="04/30/2016"/> | <input type="text" value="Username pengirim"/> | <input type="text" value="Username penerima"/> |
| <input type="button" value="Tampilkan"/> | <input type="button" value="Export CSV"/> | | |

| Pengirim | Penerima | Dikirim | Pesan |
|----------|----------|---------------------|-------------------------------|
| agent1 | agent1 | 2016-03-31 11:11:22 | test 123 |
| agent1 | agent1 | 2016-03-31 11:11:30 | hahaha hihhi huluhu hohoho |
| agent1 | agent1 | 2016-03-31 11:11:33 | abc def ghijklmnopqrstu vwxyz |
| agent1 | agent1 | 2016-03-31 11:11:37 | 1234567890 |
| agent1 | agent1 | 2016-03-31 11:12:29 | asdadsadsadasdas fgfhffghgfhg |
| agent1 | agent1 | 2016-04-25 11:30:57 | test doank |

Gambar 1.61: Halaman Report Chat History