

## Описание

QueueActions е приложение за обработка на събития, получени от Queue подсистемата на Asterisk PBX. Събитията се изчитат, агрегират и подават по HTTP или SOAP към други системи.

### Приложения на продукта:

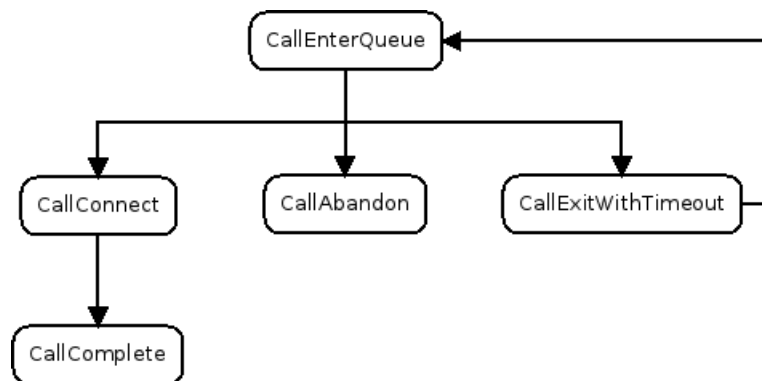
1. Формиране на списък с активни разговори към оператор.
2. Наблюдение за пропуснати обаждания.
3. Интеграция на централата с външни приложения.

### Възможности на продукта:

1. Изчита и агрегира записи от queue\_log на Asterisk PBX.
2. Работи с множество опашки и външни приложения.
3. Поддържа филтри по вид на събитие и име на опашка.
4. Подава събитията към други системи по HTTP GET, HTTP POST или SOAP.
5. Настройки през уеб интерфейс.

## Видове събития

Понастоящем в QueueActions са налични следните събития:



Посочените събития съдържат следната информация за телефонното обаждане:

<b>callId</b>	Идентификатор на обаждането
<b>callerId</b>	Телефонен номер на клиента
<b>did</b>	Телефонен номер на централата
<b>queue</b>	Опашка на централата
<b>agent</b>	Оператор
<b>queueEnterTime</b>	Време на вход в опашката
<b>queueConnectTime</b>	Време на свързване с оператор
<b>queueLeaveTime</b>	Време на изход от опашката

## Настройки

Настройките се извършват през веб интерфейс, който има следния вид:

The screenshot shows the QueueActions web interface. On the left is a sidebar with the 'QueueActions' logo. The main area has a tabbed interface with 'Actions' selected. Below the tab is a table with columns 'Name', 'EndpointURI', and 'Enable'. The table contains one row with 'New\_1', 'http://localhost/updateEvent', and 'true'. Below the table are two tabs: 'General' (selected) and 'Selectors'. The 'General' tab contains form fields for 'Name \*' (New\_1), 'Endpoint URI \*' (http://localhost/updateEvent), 'Endpoint Protocol \*' (HTTP GET), and an 'Enable' checkbox (checked). A 'Save' button is at the bottom left.

Name	EndpointURI	Enable
New_1	http://localhost/updateEvent	true

**General** Selectors

Name \* New\_1

Endpoint URI \* http://localhost/updateEvent

Endpoint Protocol \* HTTP GET

☒ Enable

Save

Веб интерфейсът позволява:

1. Добавяне или изтриване на Action.
2. Преглед на създадените Action и техните настройки.
3. Редактиране на следните Action настройки:

<b>Name</b>	Име на Action
<b>Endpoint URI</b>	Адрес на HTTP или SOAP крайна точка
<b>Endpoint Protocol</b>	Протокол на крайната точка
<b>Enable</b>	Разрешаване или забрана на Action
<b>Selectors / Event</b>	Филтър по вид на събитие
<b>Selectors / Queue</b>	Филтър по име на опашка

При липса на филтър (Selector), към крайната точка се подават всички видове събития от всички опашки. При наличен филтър към крайната точка се подават само събития от вид Selectors / Event и от опашка Selectors / Queue.

## Поддържани протоколи

### Пример с HTTP GET Endpoint

```
/updateEvent?Action=CallComplete&Agent=6800&CallerId=56787&CallId=1422339302.531966&DID=4922850&Queue=8106&QueueConnectTime=1422339341&QueueEnterTime=1422339315&QueueLeaveTime=1422339363
```

### Пример с HTTP POST Endpoint

```
POST /updateEvent HTTP/1.1
Content-Length: 436
Content-Type: application/xml
Host: localhost
Connection: Keep-Alive
User-Agent: Apache-HttpClient/4.3.3 (java 1.5)
Accept-Encoding: gzip,deflate

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<CallComplete xmlns="http://queueactions.jjinterna.com/model">
  <callId>1422339302.531966</callId>
  <callerId>56787</callerId>
  <did>4922850</did>
  <queue>8106</queue>
  <agent>6800</agent>
  <queueEnterTime>1422339315</queueEnterTime>
  <queueConnectTime>1422339341</queueConnectTime>
  <queueLeaveTime>1422339363</queueLeaveTime>
</CallComplete>
```

### Пример с SOAP Endpoint

```
Http-Method: POST
Content-Type: text/xml
Headers: {Accept=[*/*], SOAPAction=[updateEvent]}
Payload:
<soap:Envelope xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soap:Body>
    <updateEvent xmlns="http://queueactions.jjinterna.com/service"
      xmlns:ns2="http://queueactions.jjinterna.com/model">
      <event xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="ns2:CallComplete">
        <ns2:callId>1422339302.531966</ns2:callId>
        <ns2:callerId>456787</ns2:callerId>
        <ns2:did>4922850</ns2:did>
        <ns2:queue>8106</ns2:queue>
        <ns2:agent>6800</ns2:agent>
        <ns2:queueEnterTime>1422339315</ns2:queueEnterTime>
        <ns2:queueConnectTime>1422339341</ns2:queueConnectTime>
        <ns2:queueLeaveTime>1422339363</ns2:queueLeaveTime>
      </event>
    </updateEvent>
  </soap:Body>
</soap:Envelope>
```

## Конзола

Конзолата е пример за външно приложение, което използва информация от QueueActions. Конзолата показва активните обаждания към оператор. При кликване на телефонен номер се отваря нова уеб страница, която се извиква с параметри данните на обаждането. Адресът на уеб страницата се указва в настройките на конзолата.

Конзолата има следния вид:

