

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:

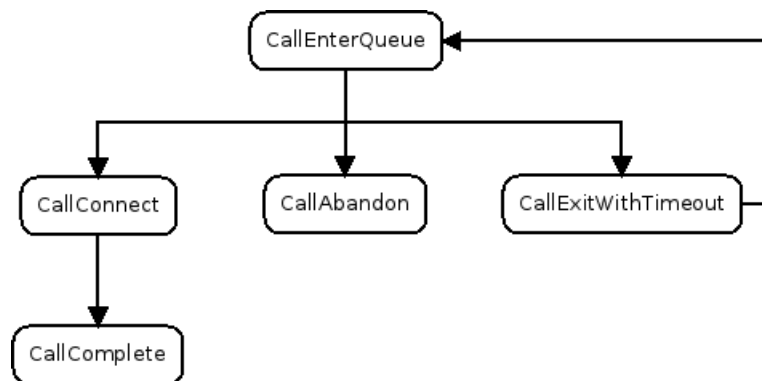
1. Формиране на списък с активни разговори към оператор.
2. Наблюдение за пропуснати обаждания.
3. Интеграция на централата с външни приложения.

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:

callId	Идентификатор на обаждането
callerId	Телефонен номер на клиента
did	Телефонен номер на централата
queue	Опашка на централата
agent	Оператор
queueEnterTime	Време на вход в опашката
queueConnectTime	Време на свързване с оператор
queueLeaveTime	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 listing actions:

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

Below the table are two tabs: 'General' (selected) and 'Selectors'. The 'General' tab contains the following fields:

- Name *: New_1
- Endpoint URI *: http://localhost/updateEvent
- Endpoint Protocol *: HTTP GET (dropdown menu)
- ☒ Enable

At the bottom left of the form is a 'Save' button.

Веб интерфейсът позволява:

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

Name	Име на Action
Endpoint URI	Адрес на HTTP или SOAP крайна точка
Endpoint Protocol	Протокол на крайната точка
Enable	Разрешаване или забрана на Action
Selectors / Event	Филтър по вид на събитие
Selectors / Queue	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, към която се подават данните на обаждането.

Конзолата има следния вид:

