Soporte Técnico

uContact net2phone.

uContact

www.net2phone.com/ccaas

net2phone

Introducción.

No somos un sistema aislado

Proveedor de Telefonía / Carrier

- Prefijos
- 10.000-20.000 (RTPC)
- 5060 UDP
- Canales
- Señal
- Latencia

Red local

- Verificar lentitud de la red
- Afecta directamente la voz en las llamadas
- Se recomienda por cable

Equipo del Agente

- Windows 7 en adelante
- Ubuntu / macOS
- Acceso a servidor uContact
- Navegador recomendado - Google Chrome (última versión)
- Salida por puertos:
- 443, 8089 y 3478 (verificar que no haya firewall bloqueando.

Servidor/es (on premise)

- Salida a internet
- Intermitencias de red
- Eléctrica
- Espacio en disco
- CPU

Documentación.

Documentación

FAQ

Videos

Tutoriales

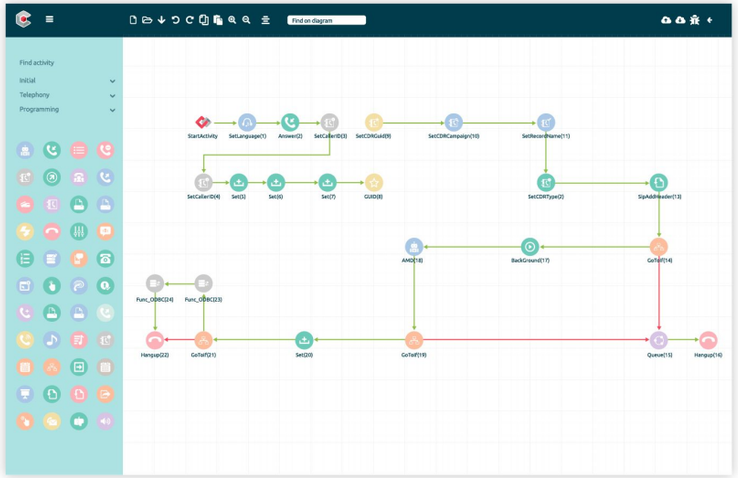
Llamadas en uContact.

Tipos de llamadas (voz)

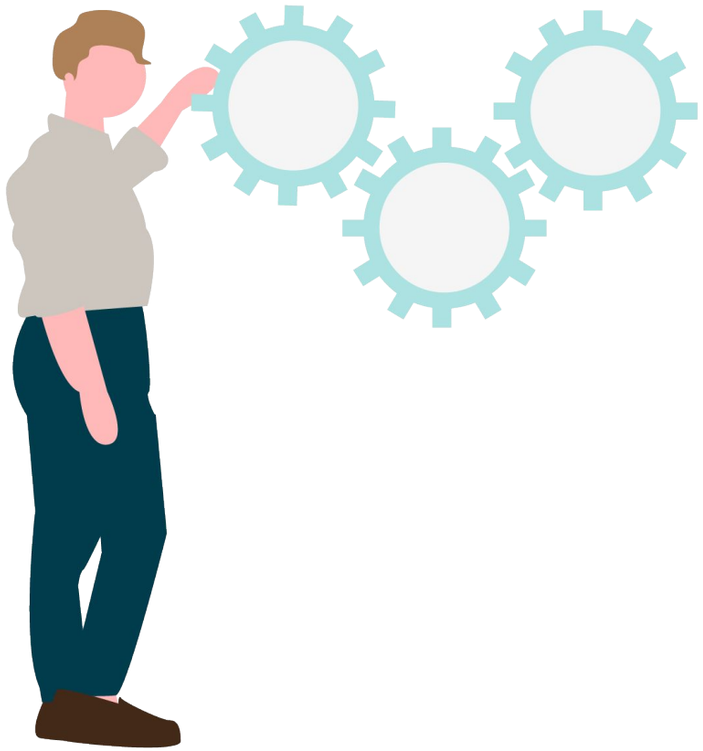
Llamadas manuales:

Marcadores:

Workflow:



Configuración de Proveedores.



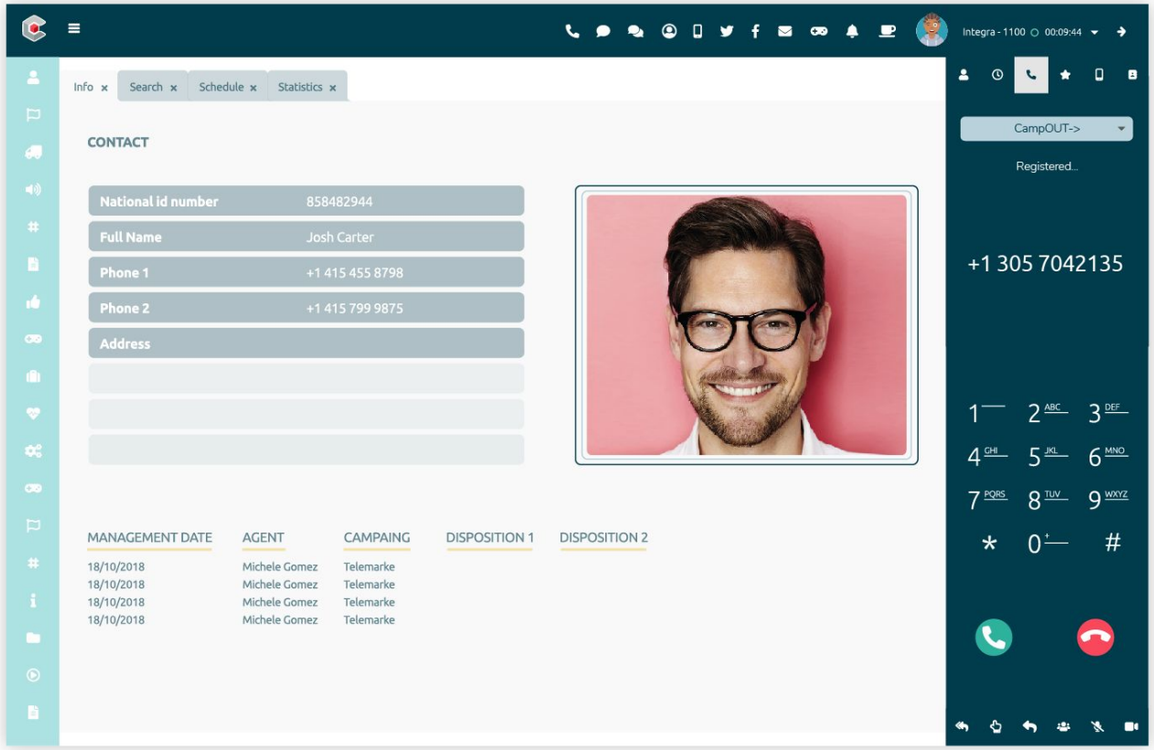
Configuración de proveedor

Verificar estado

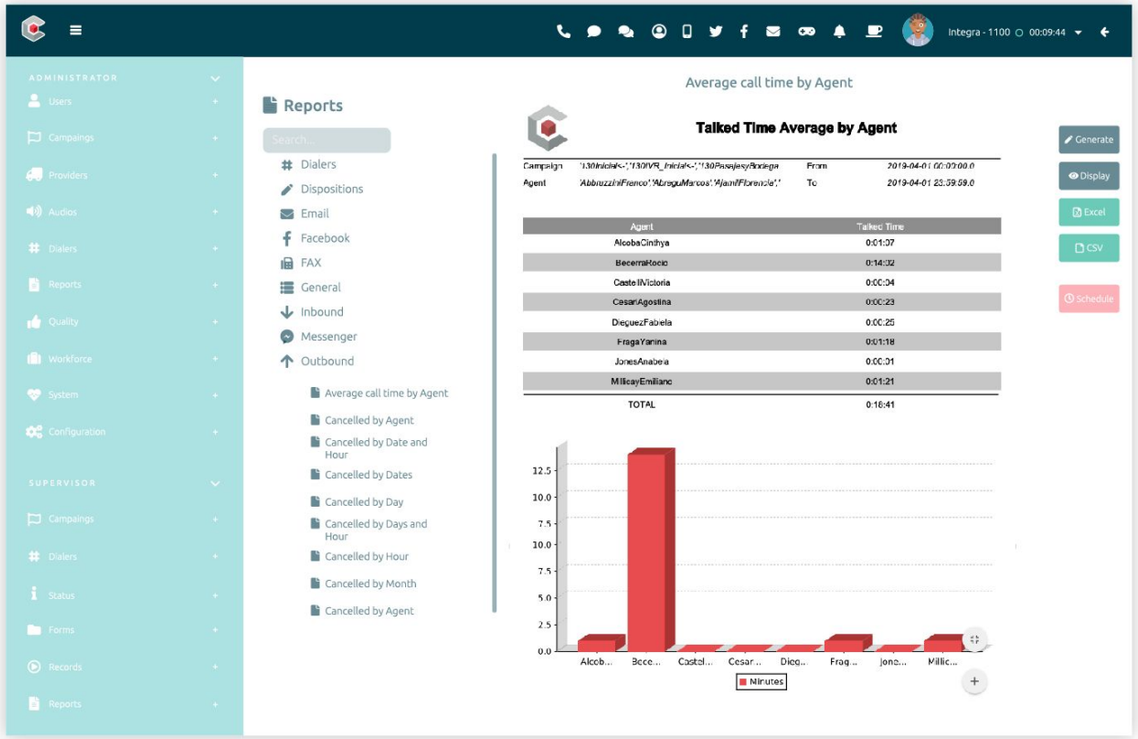
Soporte a reportes y formularios.

Identificación y Resolución de Problemas

Formularios

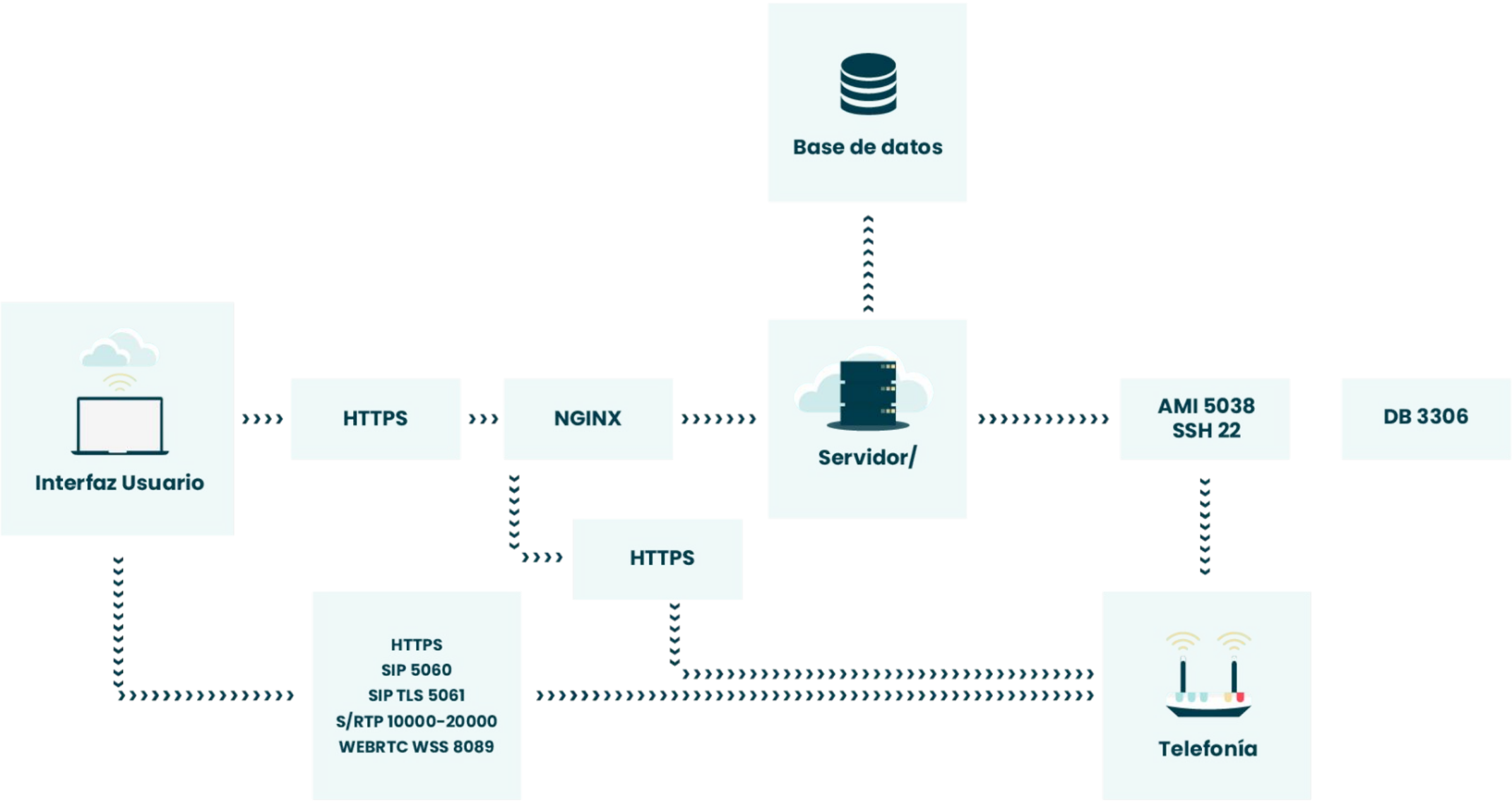


Reportes



Arquitectura.

Módulos de la plataforma



CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Guía práctica con ejercicios

Acceso

- A través de la consola (Línea de comandos Linux)
- Mediante sotware 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

MySQL

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

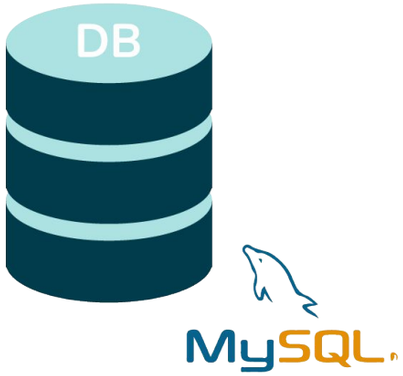
Aplicación

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

Ubicación de los archivos

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 [926260886@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

Consejos útiles

- 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.

Agente - Soporte primera línea

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

Telefonía - Soporte primera línea

01

Troncal registrado (5060 y 10.000-20.000 habilitados)

02

Teléfono registrado

03

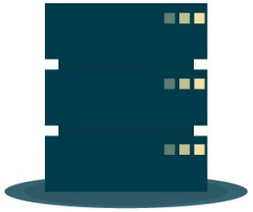
Verificar locución de error

04

Señal de los gateways

05

Cadena de marcado



Logs Integra Server:

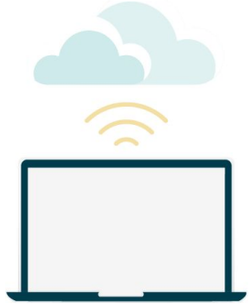
/var/log/IntegraServer.log (Reinicia al reiniciar el servicio)

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

Logs Telefonía;

/var/log/asterisk/full (Reinicia segun 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)

Problemas y Soluciones - General

¿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

Problemas y Soluciones - General

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->

Tiempos de respuesta

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!