

Modo Callback

Paso 1 Creación de las Extensiones

Para crear las extensiones para los agentes, vamos a la interfaz web de Issabel **PBX→Configuración PBX→Extensiones** Añadimos una nueva extensión del tipo SIP, en el número de extensión ponemos un número que debe de ser de **4 DÍGITOS** y un nombre

Aplicamos los cambios y copiamos el contenido del campo **secret**

que necesitaremos para configurar el terminal o softphone

Paso 2 Creamos la Cola

Creamos la cola en **PBX→Configuración PBX→Colas→Añadir Cola**

Le damos un número a la cola y un nombre, en la opción **Dynamic Members** añadimos los agentes que hemos creado. Los agentes se añaden usando la siguiente syntaxis **X,aaaa,b** donde

- X es el tipo de extensión S si son extensiones SIP o I si son extensiones IAX . Las letras se deben de poner en mayúsculas.
- aaaa → es el número de la extensión del agente
- b→ es el peso o prioridad del agente (0 es la más alta y 10 la más baja)

🏠 PBX / Configuración PBX

Básico

Clases de Servicio

Códigos de funcionalidad

Extensiones

Rutas Salientes

Troncales

Control de Llamadas entrantes

Anuncios

Colas

Condiciones de Tiempo

Control de Flujo de Llamadas

DIDs Canal DAHDI

Establecer CallerID

Fuente de Búsqueda CallerID

Grupos Horarios

Grupos de Timbrado

IVR

Lista negra

Prioridades de Cola

Rutas Dinámicas

Rutas Entrantes

Sígueme

Opciones & Configuración

Conferencias

Conjuntos de PIN

Correo de Voz Masivo

Grabaciones del Sistema

Idiomas

Música en Espera

Otras Aplicaciones

Otros Destinos

Paginación e Intercomunicación

Parking

Acceso Remoto

DISA

Añadir cola

Añadir cola

Número de cola: 99

Nombre de la cola: ventas

Contraseña de la cola:

Generate Device Hints:

Call Confirm:

Call Confirm Announce: Default

Prefijo del nombre del CID:

Prefijo de tiempo de espera: No

Información de alerta:

Agentes fijos:

Captura rápida de extensión: (Seleccione una extensión)

Dynamic Members: S1001,0

Captura rápida de extensión: (Seleccione una extensión)

Restrict Dynamic Agents: Si No

Agent Restrictions: Call as Dialed

General Queue Options

Paso 3 Configuramos las Extensiones CALLBACK

Call Center→ Opciones de Agente → Extensiones CallBack→Nueva Extensión callback

Seleccionamos la Extensión, le asignamos un nombre,una contraseña numérica y guardamos



la contraseña debe de ser numérica para poder introducirla desde el teclado del terminal



no es necesario rellenar el campo EECF Password

🏠 Call Center / Opciones de Agente / Extensiones Callback

Nueva extensión callback

Guardar Cancelar

Extensión Callback: SIP/1001

Nombre: Agente 1

Contraseña: ****

Repita contraseña: ****

Contraseña EECF:

Repita contraseña EECF:

Campo requerido

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

Paso 4 - Configuramos la interfaz de las colas para el Call Center

Call Center→Llamadas Entrantes→Colas→Seleccionar una cola Seleccionamos la cola que habíamos creado y añadimos un guión que se le mostrará al agente y le servirá de guía.

Paso 5 Validación del agente

Call Center→Consola de agente

También nos podemos validar directamente desde el teléfono marcando ***45+nºcola**. Por ejemplo si nuestra cola es la 99 para conectarnos como agentes a dicha cola pulsaríamos en el teléfono *4599



En la clase de servicio (COS) correspondiente a la que tengamos asignado a la extensión del usuario, debemos de tener habilitado las opciones: Qqueues, app-queue-toggle y app-queue-caller-count

Referencias

- <https://randomcontributions.blogspot.com/2019/01/issabel-contact-center-installation.html>
- <https://www.sinologic.net/2009-05/alternativa-al-agentcallbacklogin-en-asterisk-16.html>

From:
<http://wiki.intrusos.info/> - LCWIKI

Permanent link:
<http://wiki.intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:callback&rev=1595489779>

Last update: **2023/01/18 14:41**

