

issabel, call center

## Call Center

El módulo de call center puede ser utilizado de dos maneras:

1. Modo AGENT
2. Modo CALLBACK Agent
  - El modo AGENT se usa para tener una cola en la que los agentes se validan y están esperando exclusivamente a que les entren llamadas. Mientras los agentes esperan a que le entre una llamada Issabel los ameniza con música en su teléfono.
  - En el modo CALLBACK la llamada entra a una cola y el sistema hace una llamada al agente para que se valide y la atienda.

### Paso 1 Instalación

Si no lo tenemos previamente instalado, basta con ejecutar

```
yum install issabel-callcenter
```



De momento y hasta que se migre el módulo a la nueva versión de Asterisk, si vas a usar el call center deberías de usar Issabel con Asterisk 11 en vez de asterisk 13. O bien

<https://www.sinologic.net/2009-05/alternativa-al-agentcallbacklogin-en-asterisk-16.html>

### Paso 2 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

### Creación de los Agentes

Para dar de alta a los agentes → Call Center → Agentes



Los agentes se pueden validar en la cola pulsando \*45 seguido del número de la cola

## Referencias

- <https://randomcontributions.blogspot.com/2019/01/issabel-contact-center-installation.html>
- <https://randomcontributions.blogspot.com/2019/03/issabel-contact-center-installation.html>

From:

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

Permanent link:

<http://wiki.intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter&rev=1573204515>

Last update: **2023/01/18 14:23**

