

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 sintaxis **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:

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

Extensión Callback: SIP/1001

Contraseña: ****

Contraseña EECF:

Nombre: Agente 1

Repita contraseña: ****

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.

The screenshot shows the 'Seleccionar una Cola' (Select a Queue) interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Call Center / Llamadas Entrantes / Colas'. Below this, there is a title 'Seleccionar una Cola' and two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'. A dropdown menu shows '99 ventas'. Below the dropdown, there is a text area labeled 'Guión:' (Script:). A rich text editor toolbar is visible above the text area, with options for [Style], [Font], and [Size]. The toolbar includes icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and image. The text area is empty. At the bottom, there is a small text: 'Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.'

Paso 5 Validación del agente

Call Center→Consola de agente

The screenshot shows the 'Consola de Agente' (Agent Console) interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Call Center / Consola de Agente'. Below this, there is a blue banner with the text '» Bienvenido a la Consola de Agente' and 'Por favor seleccione su número de agente y su extensión'. Below the banner, there is a dropdown menu for 'Extensión de Callback:' showing 'SIP/1001 - Agente 1'. Below the dropdown, there is a text input field for 'Contraseña:' (Password:). Below the password field, there is a checkbox for 'Callback Login:' which is checked. Below the checkbox, there is a button labeled 'Ingresar'. Below the login section, there is a blue header bar with the text 'Consola de Agente: SIP/1001 - Agente 1' and 'No hay llamada activa' (No active call) on the left, and a timer '00:00:00' on the right. Below the header bar, there are five buttons: 'Colgar' (Hang up), 'Descanso' (Break), 'Transferir' (Transfer), 'Agendar llamada' (Schedule call), and 'Guardar datos' (Save data). Below the buttons, there is a large area divided into two sections: 'Llamada' (Call) and 'Formularios' (Forms). The 'Llamada' section is further divided into 'Información' (Information) and 'Diálogo' (Dialogue). The 'Formularios' section is empty. At the bottom, there is a small text: 'Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.'

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: Queues, 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://intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

<http://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:callback>

Last update: **2023/01/18 14:46**

