

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 numero 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,aaa,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:

Nombre de la cola:

Contraseña de la cola:

Generate Device Hints:

Call Confirm:

Call Confirm Announce:

Prefijo del nombre del CID:

Prefijo de tiempo de espera:

Información de alerta:

Agentes fijos:

Captura rápida de extensión:

Dynamic Members:

Captura rápida de extensión:

Restrict Dynamic Agents:


Agent Restrictions:

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: Nombre:

Contraseña: Repita contraseña:

Contraseña EECF: Repita contraseña EECF:

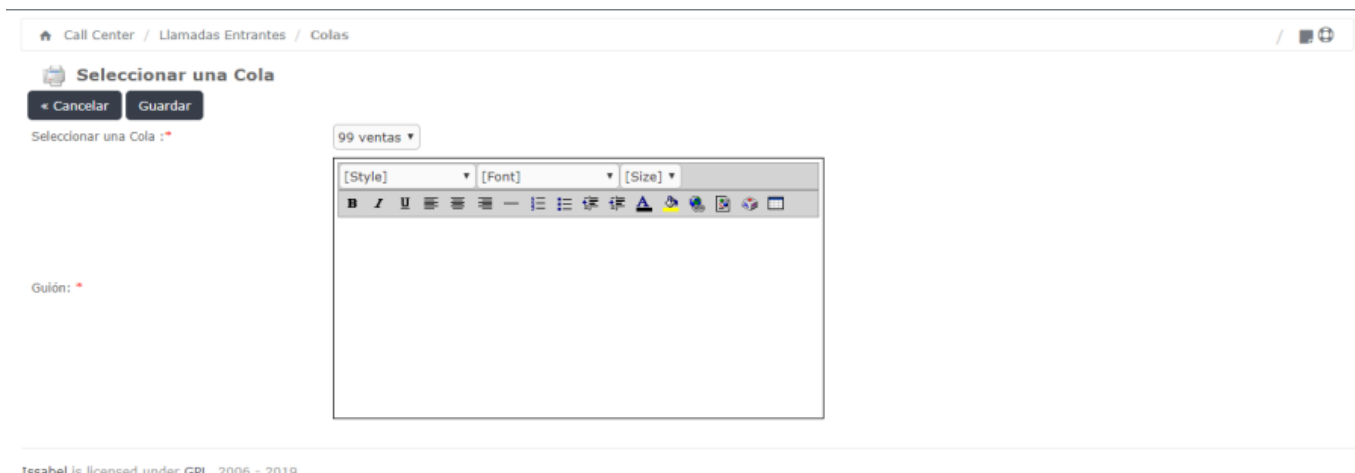
* Campo requerido

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

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

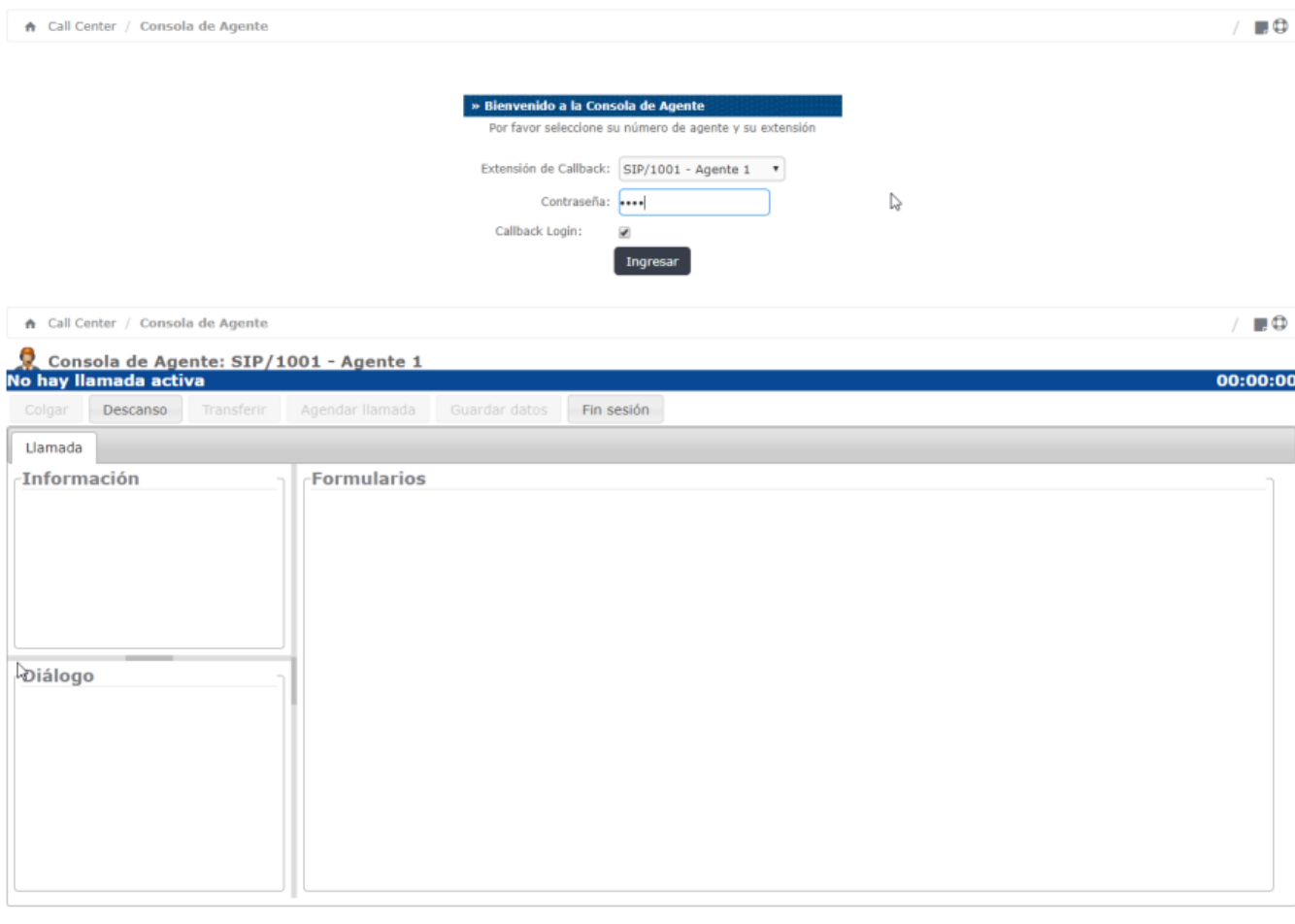
Call Center → Llamadas Entrantes → Colas → Seleccionar una cola Seleccionamos la cola que

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:center:callback>

Last update: **182023/01/ 13:46**

