

Modo Callback

Paso 1 Creación de las Extensiones

Para crear las extensiones para los agentes, vamos a la interfaz web de Isabel **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,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)

Paso 3 Configuramos las Extensiones CALLBACK

Call Center→ Opciones de Agente → ExtensionesCallBack→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 EECPPassword

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.

Call Center / Llamadas Entrantes / Colas

Seleccionar una Cola

< Cancelar Guardar

Seleccionar una Cola :*

99 ventas

[Style] [Font] [Size]

Guion: *

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

Paso 5 Validación del agente

Call Center→Consola de agente

Call Center / Consola de Agente

» Bienvenido a la Consola de Agente
Por favor seleccione su número de agente y su extensión

Extensión de Callback: SIP/1001 - Agente 1

Contraseña: *****

Callback Login:

Ingresar

Call Center / Consola de Agente

Consola de Agente: SIP/1001 - Agente 1
No hay llamada activa 00:00:00

Colgar Descanso Transferir Agendar llamada Guardar datos Fin sesión

Llamada Información Formularios

Diálogo

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: 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/voip:issabel:callcenter:callback>

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