

call center, issabel

Call Center en Modo Agent

En el modo agent se utiliza cuando tenemos agentes exclusivamente para realizar campañas o atender llamadas a las colas del call center. Los agentes una vez que se validan permanecen conectados a la cola a la espera de las llamadas.

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

The screenshot shows the 'Add SIP Extension' form in the Issabel PBX configuration. The sidebar on the left is titled 'Básico' and contains links for 'Clases de Servicio', 'Códigos de funcionalidad', 'Extensiones', 'Rutas Salientes', 'Troncales', 'Control de Llamadas entrantes' (which is highlighted in blue), 'Anuncios', 'Colas', 'Condiciones de Tiempo', 'Control de Flujo de Llamadas', 'DIDs Canal DAHDI', and 'Establecer CallerID'. The main form is titled 'Add SIP Extension' and has a sub-section 'Añadir extensión'. It contains fields for 'Extensión del usuario' (set to 1001), 'Nombre para mostrar' (set to 'Agente 1'), 'CID Num Alias', 'Alias SIP', and a link to 'Opciones de la extensión'.

Paso 2 - Creación del Agente

Call Center→Opciones de Agente→Agentes→Nuevo agente Añadimos el número de agente, un nombre y una contraseña numérica.



Para evitar problemas, en los foros recomienda que los números de agente no coincidan con los números de las extensiones

The screenshot shows the 'Nuevo Agente' (New Agent) form in the Call Center configuration. The form has tabs for 'Nuevo Agente' (selected), 'Guardar', and 'Cancelar'. It contains fields for 'Número de Agente' (set to 9999), 'Nombre' (set to 'Agente 1'), 'Repita contraseña' (set to '****'), 'Contraseña ECCP', and 'Repita contraseña ECCP'. A note at the top right says 'Campo requerido' (Required field).

Paso 3 - Creación de la cola

Creamos la cola en **PBX→Configuración PBX→Colas→Añadir Cola** Le ponemos un número y un nombre a la cola y en la opción **Agentes fijos** añadimos los agentes con la siguiente sintaxis: **Annnn,p**

- El prefijo **A** es para indicar que es un agente

- nnn → indica el número de agente
- p → indica la prioridad (0 la más alta y 10 la más baja)

Cola: 99

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:

Guardamos y aplicamos los cambios

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.

Seleccionar una Cola :

Guión:

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

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



Si tenemos problemas de validación revisar los logs de `/opt/issabel/dialer/dialerd.log`



Si no podemos hacer login con el agente y al ejecutar desde la consola de asterisk **agent show** te indica que no tienes agentes configurados , debes de editar el fichero **/etc/asterisk/agents.conf** y comprobar que el agente está creado y los contextos [general] y [agents] están creados y no van precedidos de ;

Un ejemplo del agents.conf:

```
[general]

[agents]
agent => 9999,1234,A9999
agent => 9998,1234,A9998
```

Paso 6 - Creación de las Campañas

El siguiente paso sería crear las campañas. Para crear las campañas vamos a la web de administración de Isabel y podemos hacer campañas para las llamadas salientes y/o para las llamadas entrantes .

Para crear, por ejemplo, una campaña para las llamadas entrantes lo primero sería activar una de las colas en el call center y posteriormente crear la campaña.

Para activar la cola vamos a **Call Center → Llamadas Entrantes → Colas→Añadir Cola**

Seleccionamos una cola para activar y definimos opcionalmente un guión o diálogo para ayudar al agente con unas pautas.

Para crear la campaña pinchamos en **Call Center→Llamadas Entrantes→Campañas Entrantes→Crear nueva campaña**

Definimos un nombre, las fechas y horas en las que estará activa la campaña, los formularios a usar, la cola asociada y el guión o diálogo para el agente

Referencias

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

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



Permanent link:
<http://wiki.intrusos.info/voip:issabel:callcenter:modoagent>

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