

[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 interface. The left sidebar contains a menu with options like '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', and 'Establecer CallerID'. The main form has the title 'Add SIP Extension' and a subtitle '- Añadir extensión'. It contains four input fields: 'Extensión del usuario' with the value '1001', 'Nombre para mostrar' with the value 'Agente 1', 'CID Num Alias' (empty), and 'Alias SIP' (empty). Below these fields is a section for '- 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' form in the Issabel Call Center configuration interface. The top navigation bar shows 'Call Center / Opciones de Agente / Agentes'. The form has a title 'Nuevo Agente' and two buttons: 'Guardar' and 'Cancelar'. It contains four input fields: 'Número de Agente' with the value '9999', 'Nombre' with the value 'Agente 1', 'Contraseña' with the value '\*\*\*\*', and 'Repita contraseña' with the value '\*\*\*\*'. There are also fields for 'Contraseña ECCP' and 'Repita contraseña ECCP'. A red asterisk indicates a 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

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

Cola: 99

Eliminar cola

Editar cola



Nombre de la cola: ?	ventas
Contraseña de la cola: ?	
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	Default ▼
Prefijo del nombre del CID: ?	
Prefijo de tiempo de espera: ?	No ▼
Información de alerta ?	
Agentes fijos: ?	A9999,0

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.

[Call Center](#) / [Llamadas Entrantes](#) / [Colas](#)

**Seleccionar una Cola**

[← Cancelar](#) [Guardar](#)

Seleccionar una Cola :\*

99 ventas ▼




[Style] [Font] [Size]

Guión: \*

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

Número de agente: Agent/9999 - Agente 1 ▼

Extensión: SIP/1001 ▼

Callback Login: ☐

Ingresar

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.



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 **show agents** 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.

## Referencias

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

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

Permanent link:  
<http://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:modoagent&rev=1573563018>

Last update: **2023/01/18 14:41**

