2024/06/03 02:08 1/3 Call Center en Modo Agent

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



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 extensiónes

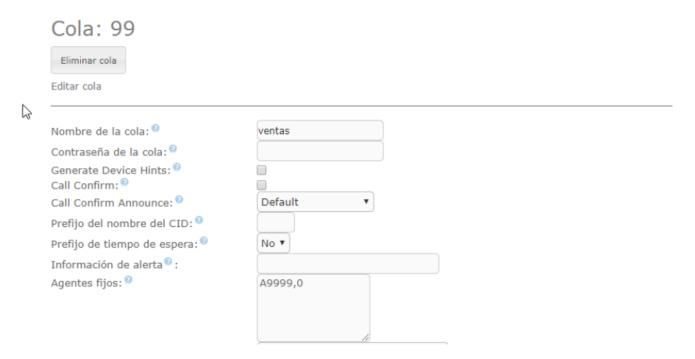


Paso 3 - Creación de la cola

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

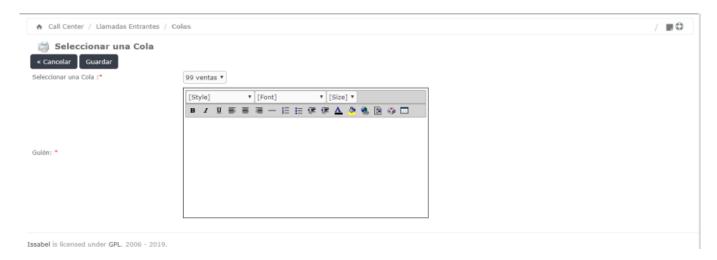
- nnnn → indica el número de agente
- p→ indica la prioridad (0 la más alta y 10 la más baja)



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.



# Paso 5 - Validación del Agente

### Call Center→ Consola de Agente

http://intrusos.info/ Printed on 2024/06/03 02:08 2024/06/03 02:08 3/3 Call Center en Modo Agent





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

