

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 extensiones



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.

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: Queues, 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]

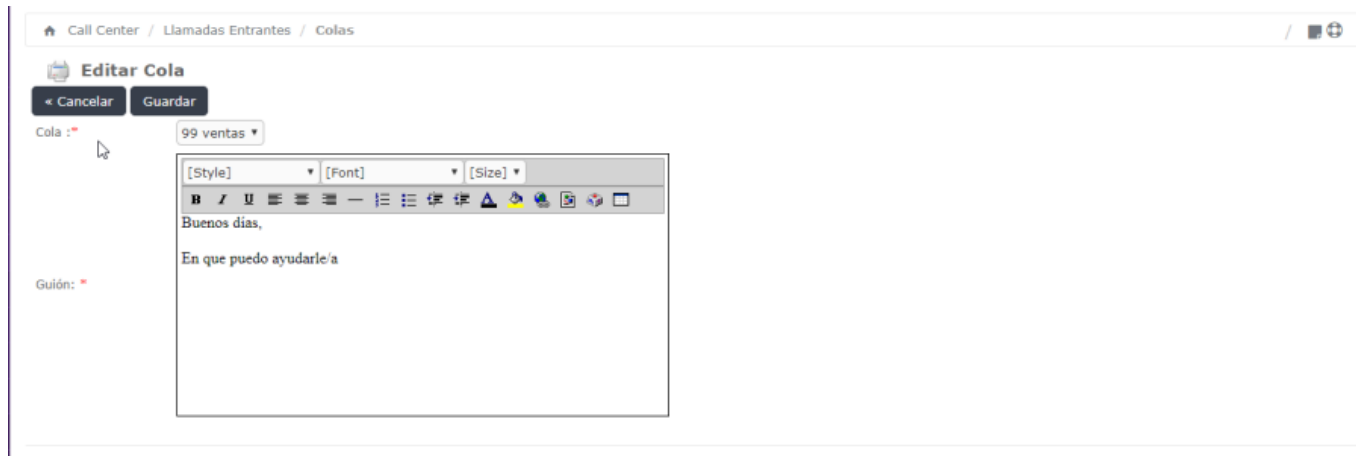
[agents]
agent => 9999,1234,A9999
agent => 9998,1234,A9998
```

Paso 6 - Creación de las Campañas

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

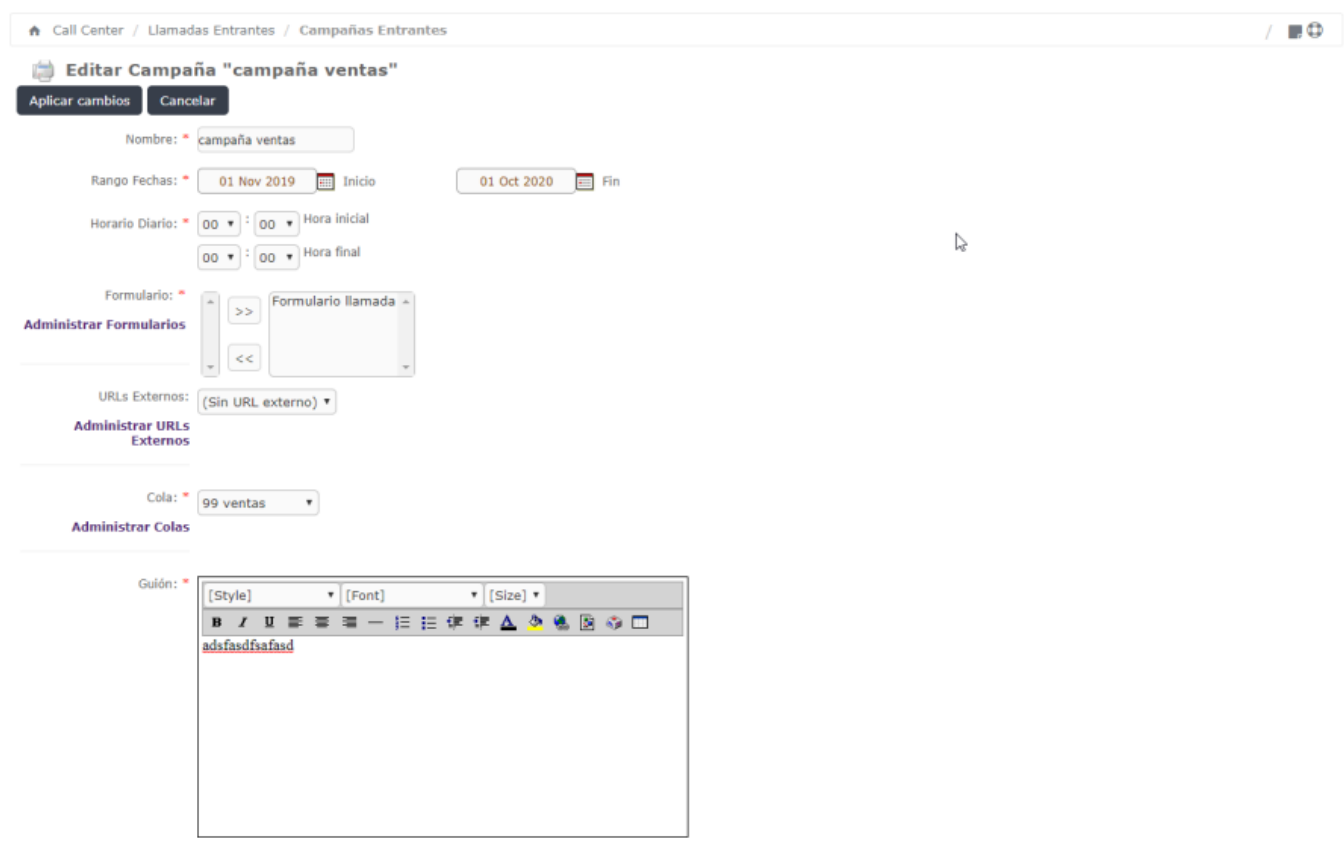
Para crear, por ejemplo, una campaña para las llamadas entrantes lo primero sería activar una de las colas en el call center y posteriormente crear la campaña.

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://intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

<http://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:modoagent>

Last update: **2023/01/18 14:46**

