Modo Callback

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 numero de extensión ponemos un número que debe de ser de **4 DÍGITOS** y un nombre

ásico			
Clases de Servicio	Add SIP Extension		
Códigos de funcionalidad	Add SIF Extension		
Extensiones	- Añadir extensión		
Rutas Salientes	Prinsi Gosciani		
Troncales			
ontrol de Llamadas entrantes	Extensión del usuario	1001	
Anuncios	N -		
Colas	Nomb 😼 para mostrar 🖻	Agente 1	
Condiciones de Tiempo	CID Num Alias		
Control de Flujo de	CID Hum Allas	<pre>></pre>	
Llamadas	Alias SIP ¹⁰		
DIDs Canal DAHDI	Ondones de la extensión		
	- opciones de la extension		

Aplicamos los cambios y copiamos el contenido del campo secret

5a297256b4f6d50a08cod8f1964f8f86
RFC 2833
No - RFC3581 🔻

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 \rightarrow es el número de la extensión del agente
- b \rightarrow es el peso o prioridad del agente (0 es la más alta y 10 la más baja)

ásico			
Clases de Servicio	Añadir cola		
Códigos de funcionalidad			
Extensiones	Añadir cola		
Rutas Salientes			
Troncales			
ontrol de Llamadas entrantes Anuncios	Número de cola: 🔍	99	
Colas	Nombre de la cola: 🤨	ventas	
Condiciones de Tiempo	Contraseña de la cola: 💿		
Control de Flujo de	Generate Device Hints:		
Liamadas	Call Confirm:		
Establacar CallerID	Call Confirm Appounces 2	Default	
Fuente de Búsqueda	Call Confirm Announce:	Delaur	N
CallerID	Prefijo del nombre del CID:		13
Grupos Horarios	Prefijo de tiempo de espera: 🖗	No 🔻	
Grupos de Timbrado	Información de alerta 🖗		
IVR	Información de alerta - :		
Lista negra	Agentes fijos: 🧐		
Prioridades de Cola			
Rutas Dinámicas			
Rutas Entrantes			
Sígueme	Contum régida de extensión 🖗	(Salassiana una autansián)	
pciones & Configuración	Captura rapida de extension	(Seleccione una extension)	
Conferencias	Dynamic Members: 🧐	<u>51001</u> ,0	
Conjuntos de PIN			
Correo de Voz Masivo			
Grabaciones del Sistema			
Idiomas Música en Espera	Cantura rápida do ovtoncián 🙆	(Seleccione una extensión)	
Otras Aplicaciones	Captura rapida de extensión 👻		
Otros Destinos	Restrict Dynamic Agents	Sí No	
Pagipación e	Agent Postrictions	Call as Dialed	
Intercomunicación	Agent Restrictions	Call as Dialed	
Parking			
cceso Remoto	General Queue Options		
DISA			

Paso 3 Configuramos las Extensiones CALLBACK

Call Center→ Opciones de Agente → Extensiones CallBack→Nueva Extensión callback

Seleccionamos la Extensión, le asignamos un nombre, una contraseña númerica y guardamos

note	la contraseña debe de terminal	e ser númerica para poder in	troducirla desde e	l teclado del
	no es necesario rellenar	r el campo EECP Password		
A Call Captor /	Ondones de Aneste / Extensiones Collback			
A Call Center /	Opciones de Agente / Extensiones Callback			/ .
 A Call Center / A Nueva e Guardar Cana 	Opciones de Agente / Extensiones Callback extensión callback celar			/ 📰 🕀
 n Call Center / Nueva e Guardar Cane Extensión Callback: 	Opciones de Agente / Extensiones Callback extensión callback celar	Nombre: •	Agente 1	/ 📑 🕀
 A Call Center / A Call Center / A Nueva e Guardar Cant Extensión Callback: Contraseña: * 	Opciones de Agente / Extensiones Callback extensión callback celar SIP/1001 •	Nombre: * Repita contraseña: *	Agente 1	/ 📰 🖨 • Campo requerido

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.



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: Contraseña: Callback Login: Callback Login: Ingresar
▲ Call Center / Consola de Agente	/ 📰 🤇
Consola de Agente: SIP/1001 - Agente 1 No hay llamada activa	Guardar datos Fin sesión
Llamada	
Información Formularios Joiálogo	

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

También nos podemos validar directamente desde el teléfono marcando ***45+n^ocola**. Por ejemplo si nuestra cola es la 99 para conectarnos como agentes a dicha cola pulsaríamos en el teléfono ***4599**



٩

extensión del usuario, debemos de tener habilitado las opciones: Qqueues, app-queuetoggle 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: https://intrusos.info/ - **LCWIKI**

Permanent link: https://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:callback



Last update: 2023/01/18 14:46