

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



Aplicamos los cambios y copiamos el contenido del campo **secret**



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

🏠 PBX / Configuración PBX

Básico

Clases de Servicio

Códigos de funcionalidad

Extensiones

Rutas Salientes

Troncales

Control de Llamadas entrantes

Colas

Condiciones de Tiempo

Control de Flujo de Llamadas

DIDs Canal DAHDI

Establecer CallerID

Fuente de Búsqueda

CallerID

Grupos Horarios

Grupos de Timbrado

IVR

Lista negra

Prioridades de Cola

Rutas Dinámicas

Rutas Entrantes

Sígueme

Opciones & Configuración

Conferencias

Conjuntos de PIN

Correo de Voz Masivo

Grabaciones del Sistema

Idiomas

Música en Espera

Otras Aplicaciones

Otros Destinos

Paginación e

Intercomunicación

Parking

Acceso Remoto

DISA

Añadir cola

Número de cola: 99

Nombre de la cola: ventas

Contraseña de la cola:

Generate Device Hints: ☐

Call Confirm: ☐

Call Confirm Announce: Default

Prefijo del nombre del CID:

Prefijo de tiempo de espera: No

Información de alerta:

Agentes fijos:

Captura rápida de extensión: (Seleccione una extensión)

Dynamic Members: S1001,0

Captura rápida de extensión: (Seleccione una extensión)

Restrict Dynamic Agents:

Agent Restrictions: Call as Dialed

General Queue Options

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 numérica y guardamos



la contraseña debe de ser numérica para poder introducirla desde el teclado del terminal



no es necesario rellenar el campo EECF Password

🏠 Call Center / Opciones de Agente / Extensiones Callback

Nueva extensión callback

Guardar Cancelar

Extensión Callback: SIP/1001

Nombre: Agente 1

Contraseña: ****

Repita contraseña: ****

Contraseña EECF:

Repita contraseña EECF:

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

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.

The screenshot shows the 'Seleccionar una Cola' (Select a Queue) interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Call Center / Llamadas Entrantes / Colas'. Below this, there is a title 'Seleccionar una Cola' and two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'. A dropdown menu shows '99 ventas'. Below the dropdown, there is a text input field for 'Guión:' (Script). A rich text editor is visible, showing a toolbar with various formatting options (bold, italic, underline, etc.) and a large text area for editing the script. At the bottom, there is a small text line: 'Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.'

Paso 5 Validación del agente

Call Center→Consola de agente

The screenshot shows the 'Consola de Agente' (Agent Console) interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Call Center / Consola de Agente'. Below this, there is a blue banner with the text 'Bienvenido a la Consola de Agente' and 'Por favor seleccione su número de agente y su extensión'. Below the banner, there is a dropdown menu for 'Extensión de Callback:' showing 'SIP/1001 - Agente 1'. Below this, there is a text input field for 'Contraseña:' (Password) with masked characters. Below the password field, there is a checkbox for 'Callback Login:' which is checked. Below the checkbox, there is a button labeled 'Ingresar'. Below the login section, there is a blue header bar with the text 'Consola de Agente: SIP/1001 - Agente 1' and 'No hay llamada activa' (No active call) on the left, and a timer '00:00:00' on the right. Below the header bar, there are several buttons: 'Colgar' (Hang up), 'Descanso' (Break), 'Transferir', 'Agendar llamada' (Schedule call), 'Guardar datos' (Save data), and 'Fin sesión' (End session). Below the buttons, there is a large area divided into two main sections: 'Llamada' (Call) and 'Formularios' (Forms). The 'Llamada' section is further divided into 'Información' (Information) and 'Diálogo' (Dialogue). The 'Formularios' section is a large empty area for forms. At the bottom, there is a small text line: '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

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**

