

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)

Eliminar cola

Editorial

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:	A9999,0

Paso 4 - Configuramos la interfaz de las colas para el Call Center

Call Center / Llamadas Entrantes / Colas

Seleccionar una Cola

Cancelar

Guardar

Seleccionar una Cola :*

99 ventas ▾

[Style] ▾ [Font] ▾ [Size] ▾

B I U

Guión: *

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 [agentes] están creados y no van precedidos de ; debe de aparecer algo como : [general]

[agents] agent ⇒ 9999,1234,A9999 agent ⇒ 9998,1234,A9998

Referencias

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

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

Permanent link:
<https://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:modoagent&rev=1573561819>

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

