

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)

 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 [agents] están creados y no van precedidos de ;

Un ejemplo del agents.conf:



```
[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=1573562031>

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

