

issabel, call center

Call Center

El módulo de call center puede ser utilizado de dos maneras:

1. Modo AGENT
 2. Modo CALLBACK Agent
- El modo AGENT se usa para tener una cola en la que los agentes se validan y están esperando exclusivamente a que les entren llamadas. Mientras los agentes esperan a que le entre una llamada Issabel los ameniza con música en su teléfono.
 - En el modo CALLBACK la llamada entra a una cola y el sistema hace una llamada al agente para que se valide y la atienda.

Paso 1 Instalación

Si no lo tenemos previamente instalado, basta con ejecutar

```
yum install issabel-callcenter
```



De momento y hasta que se migre el módulo a la nueva versión de Asterisk, si vas a usar el call center deberías de usar Issabel con Asterisk 11 en vez de asterisk 13. O bien

<https://www.sinologic.net/2009-05/alternativa-al-agentcallbacklogin-en-asterisk-16.html>

Paso 2 Creación de las Extensiones

Para crear las extensiones par alos 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

The screenshot shows the 'Add SIP Extension' form in the Issabel PBX web interface. The left sidebar contains a menu with options like 'Básico', 'Clases de Servicio', 'Códigos de funcionalidad', 'Extensiones', 'Rutas Salientes', 'Troncales', 'Control de Llamadas entrantes', 'Anuncios', 'Colas', 'Condiciones de Tiempo', 'Control de Flujo de Llamadas', 'DIDs Canal DAHDI', and 'Establecer CallerID'. The main content area is titled 'Add SIP Extension' and includes a section '- Añadir extensión'. Below this, there are four input fields: 'Extensión del usuario' (containing '1001'), 'Nombre para mostrar' (containing 'Agente 1'), 'CID Num Alias' (empty), and 'Alias SIP' (empty). At the bottom, there is a section '- Opciones de la extensión'.

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

Este dispositivo usa la tecnología sip.

secret [?]

dtmfmode [?]

nat [?]

5a297256b4f6d50a08c0d8f1964f8f86

RFC 2833

No - RFC3581

Creación de los Agentes

Para dar de alta a los agentes → Call Center → Agentes



Los agentes se pueden validar en la cola pulsando *45 seguido del número de la cola

Referencias

- <https://randomcontributions.blogspot.com/2019/01/issabel-contact-center-installation.html>
- <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&rev=1573204896>

Last update: **2023/01/18 14:23**

