

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.

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 navigation menu with categories like 'Básico', 'Control de Llamadas entrantes', and 'Establecer CallerID'. The main content area is titled 'Add SIP Extension' and includes a sub-header '- 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 for '- 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=1573205196>

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

