

# 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**
- Anuncios
- 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

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

Extensión Callback: SIP/1001

Contraseña: \*\*\*\*

Contraseña EECF:

Nombre: Agente 1

Repita contraseña: \*\*\*\*

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.

## Paso 5 Validación del agente

### Call Center→Consola de agente

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**

