

[call center](#), [issabel](#)

# 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)

## Cola: 99

Eliminar cola

Editar cola

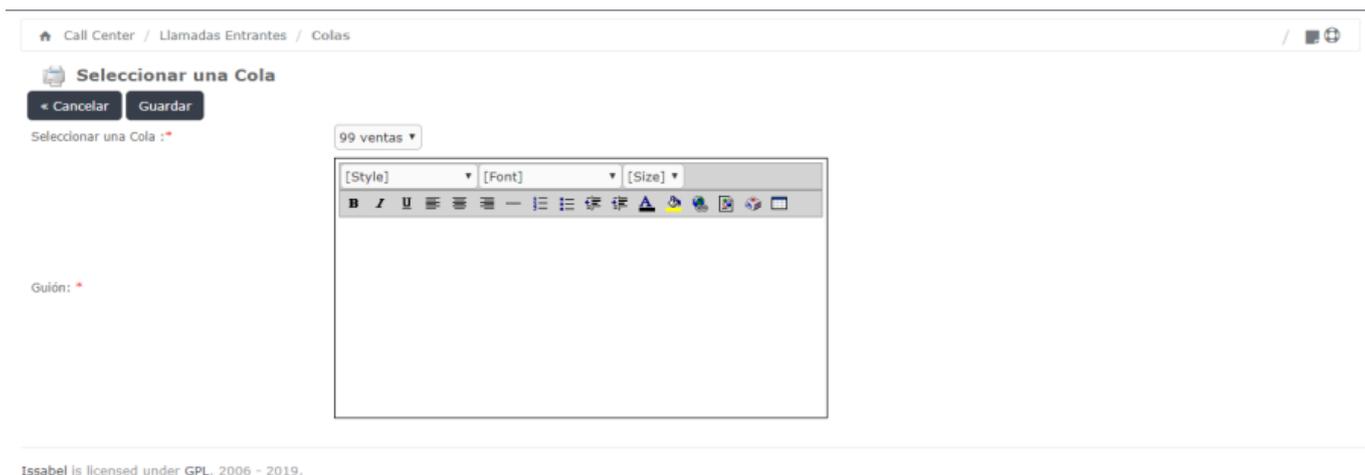


Nombre de la cola: ?	ventas
Contraseña de la cola: ?	
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	Default
Prefijo del nombre del CID: ?	
Prefijo de tiempo de espera: ?	No
Información de alerta ? :	
Agentes fijos: ?	A9999,0

Guardamos y aplicamos los cambios

## 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

 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 **agent show** 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]

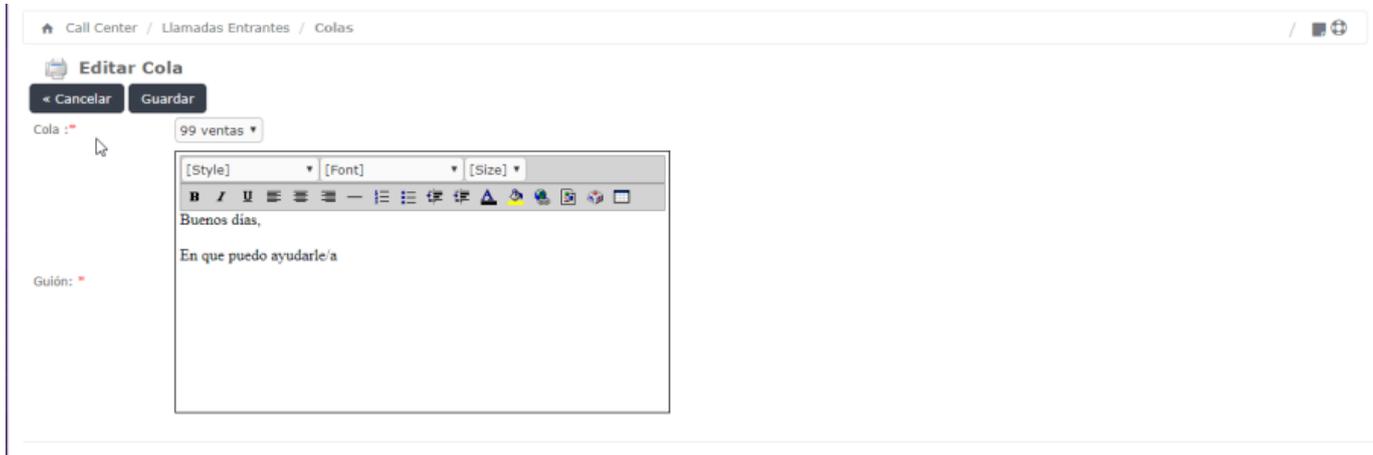
[agents]
agent => 9999,1234,A9999
agent => 9998,1234,A9998
```

## Paso 6 - Creación de las Campañas

El siguiente paso sería crear las campañas. Para crear las campañas vamos a la web de administración de Issabel y podemos hacer campañas para las llamadas salientes y/o para las llamadas entrantes .

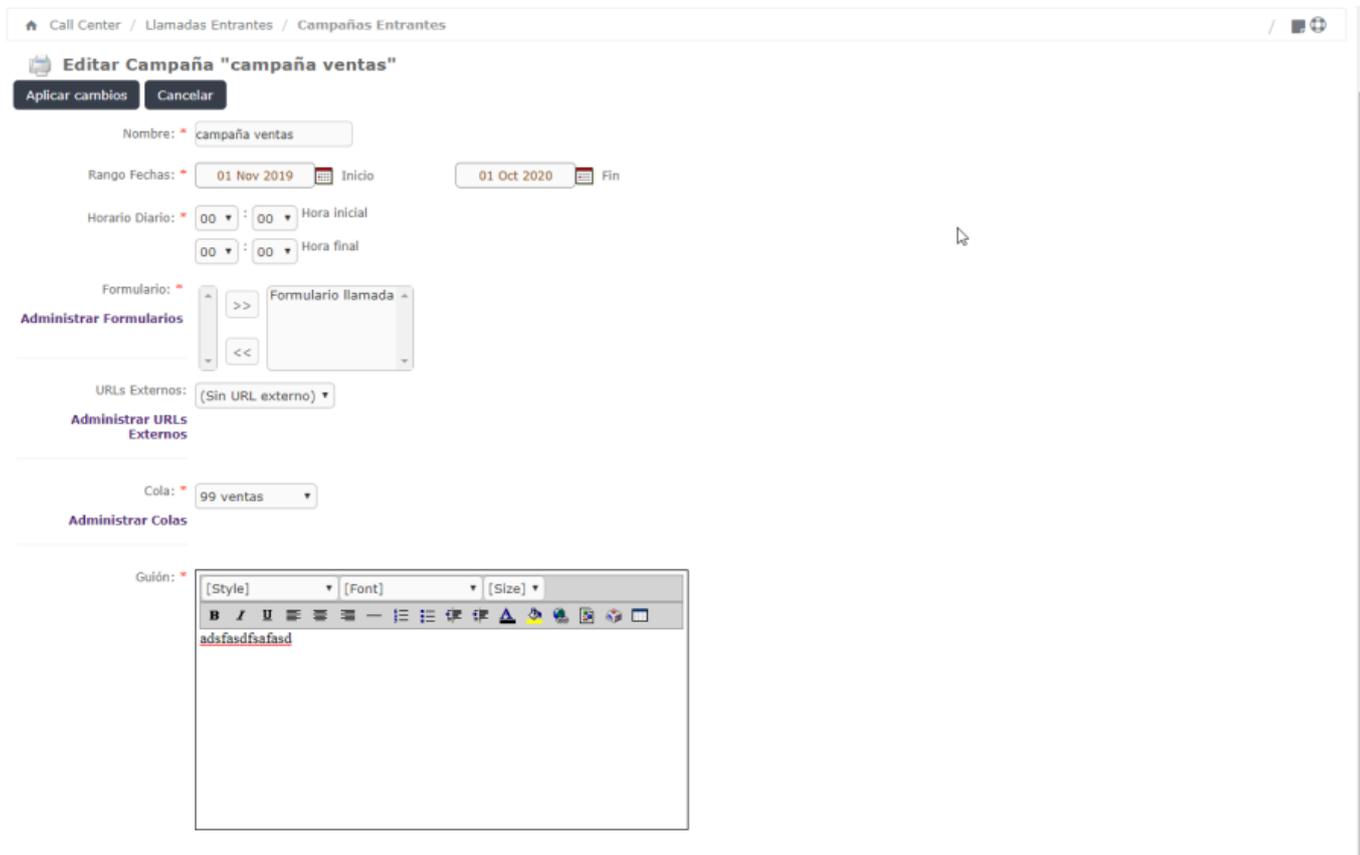
Para crear, por ejemplo, una campaña para las llamadas entrantes lo primero sería activar una de las colas en el call center y posteriormente crear la campaña.

Para activar la cola vamos a **Call Center →Llamadas Entrantes → Colas→Añadir Cola**



Seleccionamos una cola para activar y definimos opcionalmente un gui3n o di3logo para ayudar al agente con unas pautas.

Para crear la campa1a pinchamos en **Call Center→Llamadas Entrantes→Campa1as Entrantes→Crear nueva campa1a**



Definimos un nombre, las fechas y horas en las que estar3 activa la campa1a, los formularios a usar, la cola asociada y el gui3n o di3logo para el agente

## Referencias

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

From:

<http://wiki.intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

<http://wiki.intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:callcenter:modoagent>

Last update: **2023/01/18 14:46**

