

# Creación de campañas

## Entrante

### Introducción

Una campaña permitirá realizar llamadas salientes a N cantidad de destinos de forma automatizada. Para poder crear una campaña, previamente debemos haber definido los siguientes elementos:

- Cola de llamadas
- Usuarios, permisos y extensiones para los agentes

Para la creación de la cola debemos de dirigirnos a **PBX Configuration > Queues > Add Queue**

### Queue: 5100

Delete Queue

Edit Queue

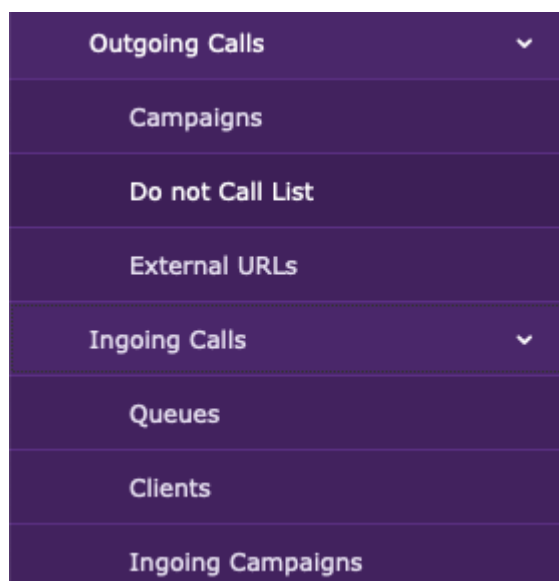
Queue Name: ?	<input type="text" value="Ventas"/>
Queue Password: ?	<input type="password"/>
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	<input type="text" value="Default"/>
CID Name Prefix: ?	<input type="text"/>
Wait Time Prefix: ?	<input type="text" value="No"/>
Alert Info ? :	<input type="text"/>
Static Agents: ?	<div><div></div></div>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Dynamic Members: ?	<div><div>A2000,0</div><div>A2001,0</div></div>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Restrict Dynamic Agents ?	<div><div>Yes</div><div>No</div></div>
Agent Restrictions ?	<input type="text" value="Call as Dialed"/>

La cola de llamada llevara los miembros como Agentes (A2000,0) Donde le decimos que la A = Agentes y el 2000 = a la extension que ya hemos creado, esto debemos crearlo para todas extensiones que vamos a utilizar.

El agente puede pertenecer a multiples Colas

Con nuestra cola creada debemos de asignarla al tipo de campaña que deseamos

Nuestra cola puede funcionar de manera normal sin los agentes, al momento de agregar la cola aa la campaña esta ya funcionara con los agentes.



Para nuestra campaña entrante debemos dar clic en Ingoing Call



5000 Att-Cliente

[Style] [Font] [Size]
 **B** *I* U
 [Bulleted List] [Numbered List] [Decrease Indent] [Increase Indent]
 [Link] [Image] [Table]

Bienvenido a SAC

Al agregar una "queues" debemos agregar que cola tendra asignada y el Script que el agente podra ver cuando una llamada entre de esta cola.

## Cracion de Campaña

Nuestra campaña nos permite agregar nuestra cola y crear horarios de funcionamiento de la misma, agregar Formularios y un pequeño scrip de bienvenida que ayudara al agente a saber de donde viene la llamada.

+ Crear nueva campaña

Activar

Cambiar Estado

Eliminar

Mostrar Filtro

Filtro aplicado: Estado = Activa

Nombre Campaña	Rango Fechas	Horario Diario	Cola	Llamadas completadas	Promedio	Estado	Opciones
<input type="radio"/> SAC	2020-03-23 - 2021-03-31	08:00:00 - 05:00:00	5000	2	N/A	Activa	[Datos CSV]

Nuestra campaña debe de tener asociada una cola para poder funcionar.

Nombre: \* SAC

Rango Fechas: \* 23 Mar 2020 Inicio

31 Mar 2021 Fin

Horario Diario: \* 08 : 00 Hora inicial

05 : 00 Hora final

Formulario: \*

Administrar Formularios

>>

Ventas

<<

URLs Externos: (Sin URL externo)

Administrar URLs  
Externos

Cola: \* 5000 Att-Cliente

Administrar Colas

Guión: \*

[Style] [Font] [Size]

**B** *I* U [List Icons] [Link Icon] [Image Icon] [Table Icon]

Esta es una llamada DEMO

De esta manera el agente al tomar una llamada de esta cola podrá llenar un formulario y podrá leer nuestro pequeño mensaje

## Creacion de Agentes

Para crear un agente debemos ir a Agent Options --> agent

Edit agent "Fulano"

Apply changes

Cancel

Agent Number: \*

8000

Password: \*

....

ECCP Password:

.....

Name: \*

Fulano

Retype password: \*

....

Retype ECCP password:

.....

Aqui podremos crear el agente

La contraseña sera numerica y esta misma sera solicitada cuando el agente se logea a la consola de agentes.

+ New AgentDeleteDisconnectShow Filter

Filter applied: Status = All

	Configure	Number	Name	Status	Options
<input type="radio"/>	✓	8000	Fulano	Off Line	[Edit]

De esta manera al ingresar a la parte de agente este sera seleccionable.

### » Welcome to Agent Console

Please select your agent number and your extension

Agent Number: Agent/8000 - Fulano

Extension: SIP/1000

Callback Login: ☐

Enter

Nuestros Agentes pueden pertenes a distintas colas, una cola solo pertenecer a una Campaña.

Revision #5

Created 11 March 2020 21:02:55 by Rafael Calderon

Updated 7 April 2020 15:21:42 by Rafael Calderon