

Activar detección de maquina ISSABEL PBX CALL CENTER CE

1. Colocar en amd.conf los siguientes parámetros:

```
[general]
total_analysis_time = 5000
silence_threshold = 256

; Greeting ;
initial_silence = 2500
after_greeting_silence = 800
greeting = 1500

; Word detection ;
min_word_length = 100
maximum_word_length = 5000
between_words_silence = 50

maximum_number_of_words = 3
```

2. Colocar lo siguiente en el archivo extensions\_custom.conf al final del archivo después de la última línea. NO MODIFICAR NADA DE LO QUE ISSABEL TIENE POR DEFECTO NI SIQUIERA LOS COMENTARIOS

```
[ext-queues-custom]
exten => _6XX,1,AMD
exten => _6XX,n,Set(cola=${EXTEN})
exten => _6XX,n,GotoIf(${AMDSTATUS}=HUMAN)?humn:mach)
exten => _6XX,n(mach),Noop(Maquina detectada - Finalizando llamada)
exten => _6XX,n,Set(MACRO_RESULT=CONGESTION)
exten => _6XX,n,Hangup
exten => _6XX,n(humn),Noop(Humano detectado - enviando a cola)
exten => talk,1,Goto(ext-queues,${cola},1)
exten => talk,n,Hangup
```

- Donde \_6XX es la numeración de las colas del marcador. Si las colas no se numeran teniendo en cuenta este patrón no les aplicara la detección de Maquina.
- En este caso las colas deben numerarse de la 600 a 699 para que les aplique la detección.
- Ajustar dialplan según se requiera o ajustar la numeración queues/colas para cumplir con el dialplan

3. Buscar en el archivo extensions\_custom.conf el contexto [from-internal-custom] y hacer el include al contexto que se colocó al final del archivo en el paso anterior, colocando la siguiente línea al final del contexto:

```
include => ext-queues-custom
```

## Answering Machine Detection Configuration – Diego Gavilán

Quedando así (ejemplo):

```
[from-internal-custom]
exten => 1234,1,Playback(demo-congrats)           ; extensions can dial
1234
exten => 1234,2,Hangup()
exten => h,1,Hangup()
include => custom-recordme                       ; extensions can also dial 5678
include => weather-wakeup
include => calendar-event
include => conferences
include => agentlogin
include => ext-queues-custom
```

4. Guardar archivos y Recargar Asterisk para tomar los cambios. Si AMD comienza a generar detecciones falsas o a dejar pasar Maquina a los agentes ajustar parámetros en amd.conf para subir o bajar la sensibilidad del AMD