

Busy Lamp Field (BLF)

Definición

El BLF es una funcionalidad basada en SIP que ofrece visibilidad en tiempo real del estado de las extensiones telefónicas, mostrando si las líneas están libres, sonando o en uso activo. En VICIdial se implementa en equipos de supervisores y recepcionistas para rastrear la disponibilidad de los agentes y facilitar transferencias dirigidas.

Cómo lo implementa VICIdial

El sistema opera mediante los protocolos SIP SUBSCRIBE/NOTIFY. Cuando un teléfono se suscribe para monitorear una extensión, el servidor Asterisk transmite mensajes NOTIFY cada vez que el estado de esa extensión cambia. La retroalimentación visual suele mostrarse como LEDs de color o íconos en un dashboard. La configuración utiliza los parámetros SIP `callcounter` y `busylevel`, con los estados de extensión gestionados mediante directivas `hint` en el dialplan. La tecnología PJSIP gestiona las suscripciones a través de su módulo de presencia integrado.

Casos de uso prácticos

Supervisores y líderes de equipo con teléfonos de escritorio programables asignan botones individuales para monitorear extensiones de agentes específicos, permitiendo visibilidad del equipo de un vistazo. Además, el BLF soporta marcación rápida: presionar el botón de una extensión libre puede iniciar llamadas o transferencias directamente.

Importancia de negocio

Si bien el dashboard web de VICIdial ofrece abundante información de monitoreo, el BLF sirve a equipos que prefieren interfaces físicas de teléfono o que requieren indicadores visuales instantáneos en el escritorio. Es especialmente valioso en operaciones más pequeñas donde los supervisores distribuyen llamadas manualmente y necesitan confirmar disponibilidad rápidamente.

Conceptos relacionados

- [Session Initiation Protocol \(SIP\)](#)
- [Agent Screen](#)
- [Transfer](#)