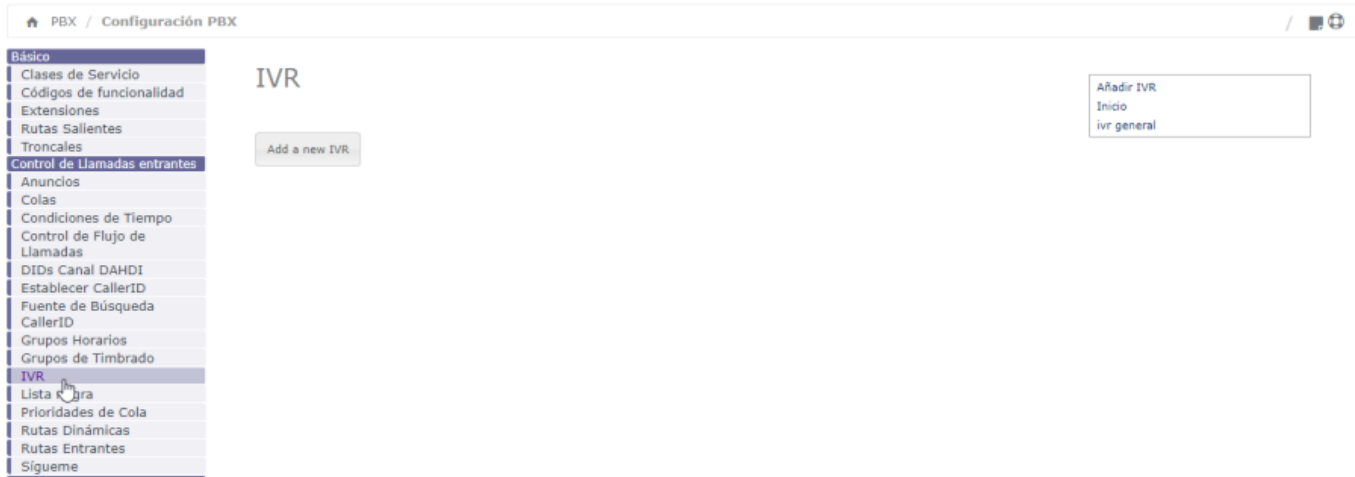


# IVR

IVR viene de Interactive Voice Response o respuesta de voz interactiva. Vendría a definirse como una especie de operadora que permite a los clientes interactuar con la misma a través de menús de voz configurables y seleccionables por el cliente mediante los botones del teléfono. Para crear un IVR desde la interfaz web pinchamos en **PBX→Configuración PBX → IVR**



Al pinchar en el botón **Add new IVR** nos aparece el siguiente formulario.

# Añadir IVR

## - IVR General Options

IVR Name <sup>?</sup>IVR Description <sup>?</sup>

## - IVR Options (DTMF)

Anuncio <sup>?</sup>Direct Dial <sup>?</sup>Tiempo de espera <sup>?</sup>Invalid Retries <sup>?</sup>Invalid Retry Recording <sup>?</sup>Append Announcement on Invalid <sup>?</sup>☐Return on Invalid <sup>?</sup>☐Invalid Recording <sup>?</sup>Invalid Destination <sup>?</sup>Timeout Retries <sup>?</sup>Timeout Retry Recording <sup>?</sup>Append Announcement on Timeout <sup>?</sup>☐Return on Timeout <sup>?</sup>☐Timeout Recording <sup>?</sup>Timeout Destination <sup>?</sup>Return to IVR after VM <sup>?</sup>☐

## - IVR Entries

Ext <sup>?</sup>

digits pressed

Destination

== choose one ==

Return <sup>?</sup> Eliminar☐

Submit

- Los campos IVR name e IVR Descriptions no necesitan más explicación. Indican el nombre y la descripción del IVR que estemos creando.
- Anuncio→ Aquí podemos seleccionar una grabación para reproducirla. Por ejemplo el típico mensaje de bienvenida e indicación de las teclas a seleccionar .

- Direct Dial→ Permite marcar una extensión mientras suena el anuncio.
- Tiempo de espera → Tiempo de espera máximo a que se pulse una opción
- Invalid Retries → Número de reintentos que permitimos en caso de seleccionar una opción incorrecta
- Invalid Retry Recording→ Anuncio que se reproducirá al pulsar una opción incorrecta.
- Append Announcement on Invalid→ Si activamos la casilla se repetirá el IVR después del anuncio de la opción Invalid Retry Recording.
- Return on invalid → Al activar la opción podemos definir un destino en caso de seleccionar una opción incorrecta
- Invalid Recording→ La grabación que se escuchará al pulsar una opción inválida
- Invalid Destination→ El destino al que irá después de superar los reintentos.
- Timeout Retries→ Tiempo de espera a que se seleccione una opción, antes de volver a repetir.
- Return to IVR after VM→ Si por ejemplo redirigimos el IVR a una extensión y en la misma nos salta un buzón de voz, volverá al IVR

## Asignar a una extensión un IVR

Una vez creado el IVR necesitamos asignarlo a una extensión, en mi caso he creado una y en la opción de **Follow Me** le he indicado que vaya al IVR que he creado

The screenshot shows the 'PBX / Configuración PBX' interface. On the left is a sidebar menu with categories like 'Básico', 'Troncales', 'Control de Llamadas entrantes', 'Opciones & Configuración', 'Acceso Remoto', and 'Opciones Avanzadas'. The 'Control de Llamadas entrantes' section is expanded, showing various call control options. The main area displays the configuration for 'Follow Me: 89000'. It includes a 'Delete Entries' button and a 'Edit Follow Me' section. The 'Edit Follow Me' section has several fields: 'Disable' (checkbox), 'Initial Ring Time' (dropdown set to 0), 'Ring Strategy' (dropdown set to ringallv2), 'Ring Time (max 60 sec)' (input set to 20), 'Follow-Me List' (input set to 89000), 'Extension Quick Pick' (dropdown set to (pick extension)), 'Announcement' (dropdown set to None), 'Play Music On Hold?' (dropdown set to Ring), 'CID Name Prefix' (input), and 'Alert Info' (input). Below this is the 'Call Confirmation Configuration' section, which includes 'Confirm Calls' (checkbox), 'Remote Announce' (dropdown set to Default), and 'Too-Late Announce' (dropdown set to Default). The 'Change External CID Configuration' section has 'Mode' (dropdown set to Default) and 'Fixed CID Value' (input). The 'Destination if no answer' section has two dropdowns: 'IVR' and 'Inicio'. A 'Submit Changes' button is at the bottom.

## Referencias

- <https://www.youtube.com/watch?v=VXeDDLCTQCK>
- <http://www.opendireito.com/maximizando-el-uso-de-ivr-parte-1/>
- <http://www.opendireito.com/maximizando-el-uso-de-ivr-parte-2/>

From:

<https://intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

<https://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:ivr&rev=1572432748>

Last update: **2023/01/18 14:24**

