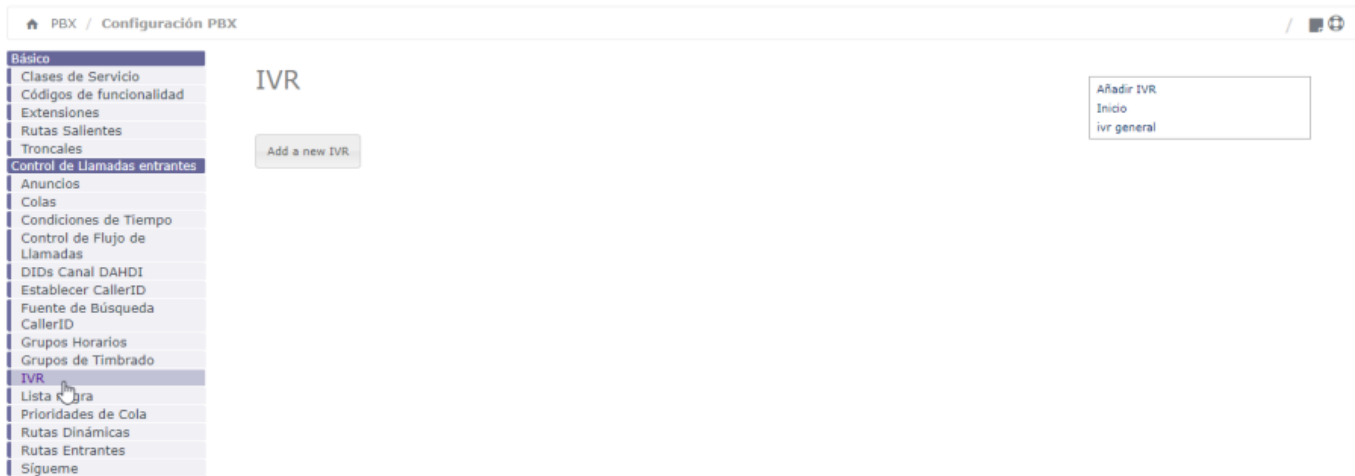


IVR

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 [?]IVR Description [?]

- IVR Options (DTMF)

Anuncio [?]Direct Dial [?]Tiempo de espera [?]Invalid Retries [?]Invalid Retry Recording [?]Append Announcement on Invalid [?]☐Return on Invalid [?]☐Invalid Recording [?]Invalid Destination [?]Timeout Retries [?]Timeout Retry Recording [?]Append Announcement on Timeout [?]☐Return on Timeout [?]☐Timeout Recording [?]Timeout Destination [?]Return to IVR after VM [?]☐

- IVR Entries

Ext [?]

digits pressed

Destination

== choose one ==

Return [?] 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 '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 handling options. The main area is titled 'Follow Me: 89000' and contains the following settings:

- Edit Extension 89000** (button)
- Delete Entries** (button)
- Edit Follow Me** (button)
- Disable**: ☐
- Initial Ring Time**: 0
- Ring Strategy**: ringallv2
- Ring Time (max 60 sec)**: 20
- Follow-Me List**: 89000
- Extension Quick Pick**: (pick extension)
- Announcement**: None
- Play Music On Hold?**: Ring
- CID Name Prefix**:
- Alert Info**:
- Call Confirmation Configuration**
- Confirm Calls**: ☐
- Remote Announce**: Default
- Too-Late Announce**: Default
- Change External CID Configuration**
- Mode**: Default
- Fixed CID Value**:
- Destination if no answer**:
 - IVR
 - Inicio
- Submit Changes** (button)

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:

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

Permanent link:

<http://intrusos.info/doku.php?id=voip:issabel:ivr>

Last update: **2023/01/18 14:37**

