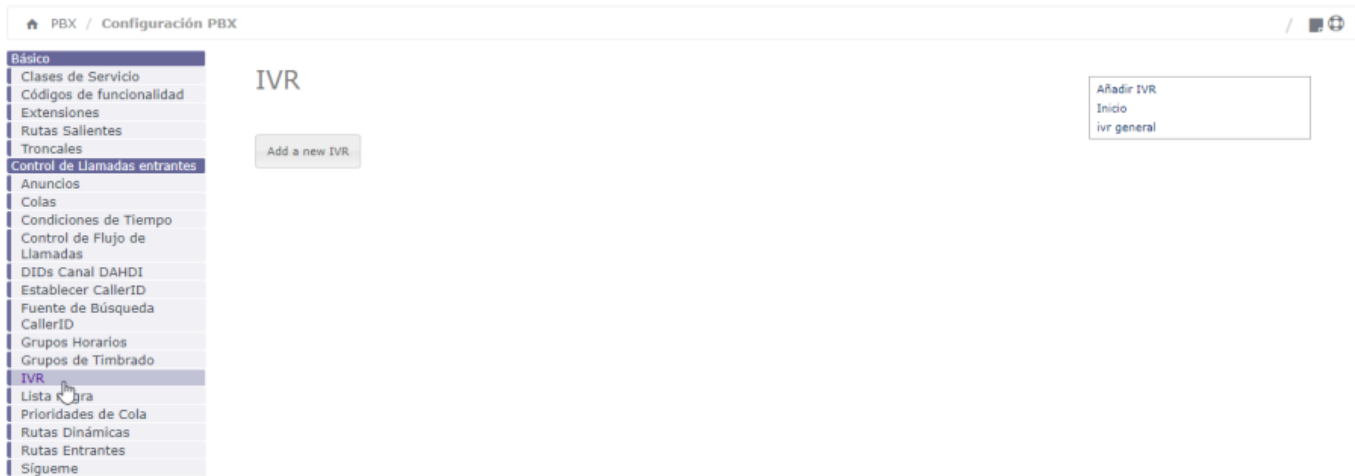


IVR

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

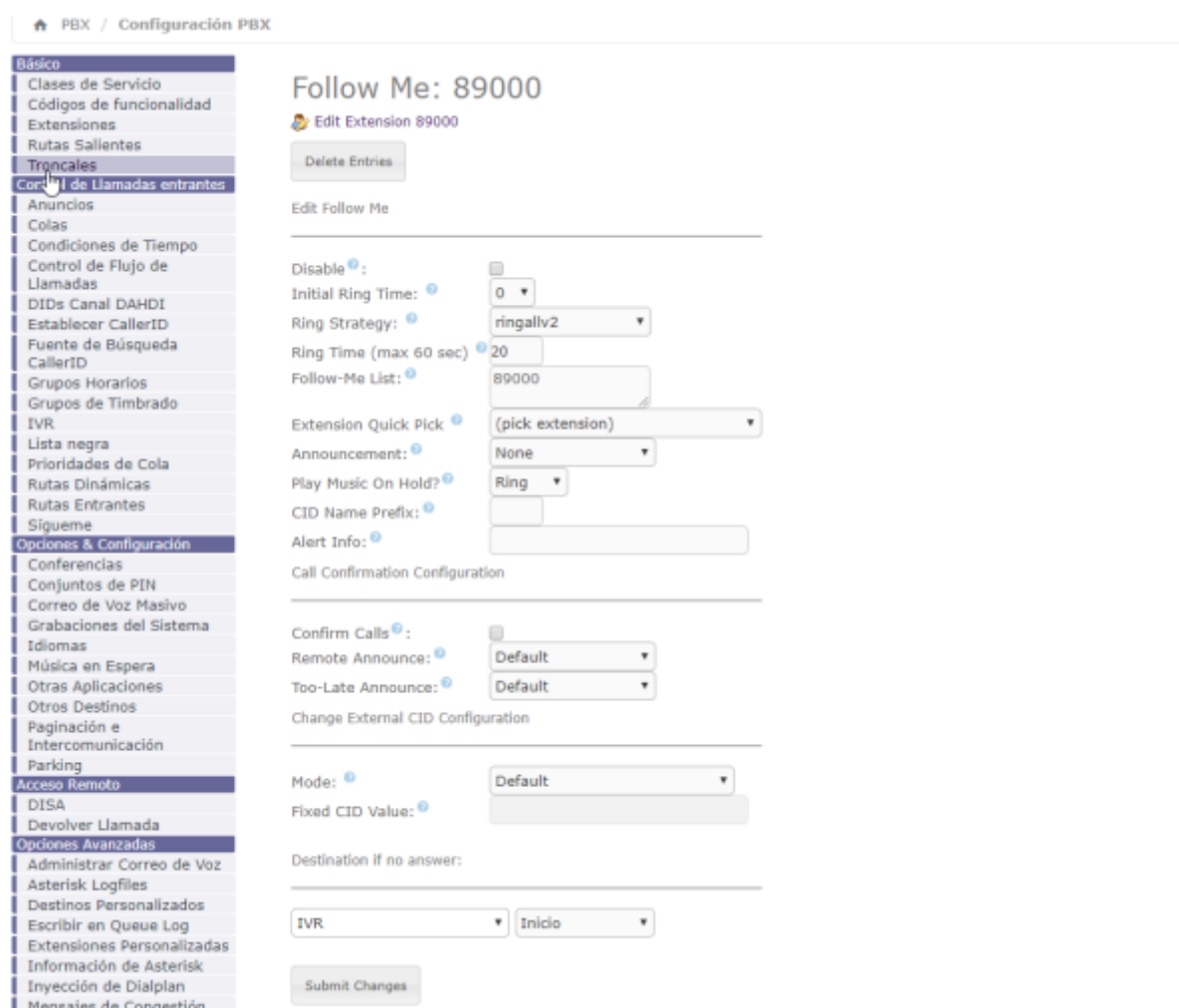
Ext [?]	Destination	Return [?]	Eliminar
<input type="text" value="digits pressed"/>	<input type="text" value="== choose one =="/>	<input type="checkbox"/>	

- Los campos IVR name e IVR Descriptions no necesitan más explicación. Indican el nombre y la descripción del IVR que estamos 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



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://wiki.intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

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

Last update: **182023/01/ 13:37**

