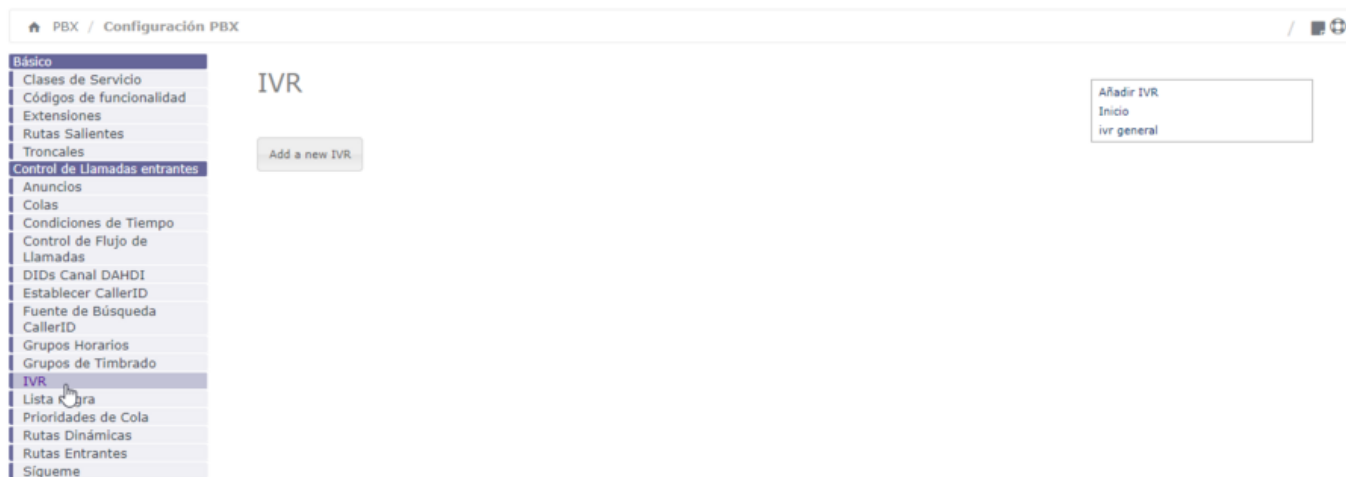


# IVR

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>

Ninguno ▼

Direct Dial <sup>?</sup>

Disabled ▼

Tiempo de espera <sup>?</sup>

10

Invalid Retries <sup>?</sup>

3 ▼

Invalid Retry Recording <sup>?</sup>

Default ▼

Append Announcement on Invalid <sup>?</sup>☐Return on Invalid <sup>?</sup>☐Invalid Recording <sup>?</sup>

Default ▼

Invalid Destination <sup>?</sup>

== choose one == ▼

Timeout Retries <sup>?</sup>

3 ▼

Timeout Retry Recording <sup>?</sup>

Default ▼

Append Announcement on Timeout <sup>?</sup>☐Return on Timeout <sup>?</sup>☐Timeout Recording <sup>?</sup>

Default ▼

Timeout Destination <sup>?</sup>

== choose one == ▼

Return to IVR after VM <sup>?</sup>☐

## - IVR Entries

Ext <sup>?</sup>

digits pressed

Destination

== choose one == ▼

Return <sup>?</sup> Eliminar☐ <sup>?</sup>

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 'Follow Me' as the selected option.

The main content area is titled 'Follow Me: 89000'. It includes an 'Edit Extension 89000' link and a 'Delete Entries' button. Below this is the 'Edit Follow Me' section, which contains several configuration fields:

- Disable:** A checkbox that is currently unchecked.
- Initial Ring Time:** A dropdown menu set to '0'.
- Ring Strategy:** A dropdown menu set to 'ringallv2'.
- Ring Time (max 60 sec):** A text input field set to '20'.
- Follow-Me List:** A text input field set to '89000'.
- Extension Quick Pick:** A dropdown menu set to '(pick extension)'.
- Announcement:** A dropdown menu set to 'None'.
- Play Music On Hold?** A dropdown menu set to 'Ring'.
- CID Name Prefix:** A text input field.
- Alert Info:** A text input field.

Below the 'Edit Follow Me' section is the 'Call Confirmation Configuration' section, which includes:

- Confirm Calls:** A checkbox that is currently unchecked.
- Remote Announce:** A dropdown menu set to 'Default'.
- Too-Late Announce:** A dropdown menu set to 'Default'.

Below the 'Call Confirmation Configuration' section is the 'Change External CID Configuration' section, which includes:

- Mode:** A dropdown menu set to 'Default'.
- Fixed CID Value:** A text input field.

At the bottom of the configuration area is the 'Destination if no answer:' section, which includes two dropdown menus: 'IVR' and 'Inicio'.

A 'Submit Changes' button is located at the bottom of the page.

## 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://lcwiki.intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

<http://lcwiki.intrusos.info/voip:issabel:ivr>

Last update: **2023/01/18 13:37**

