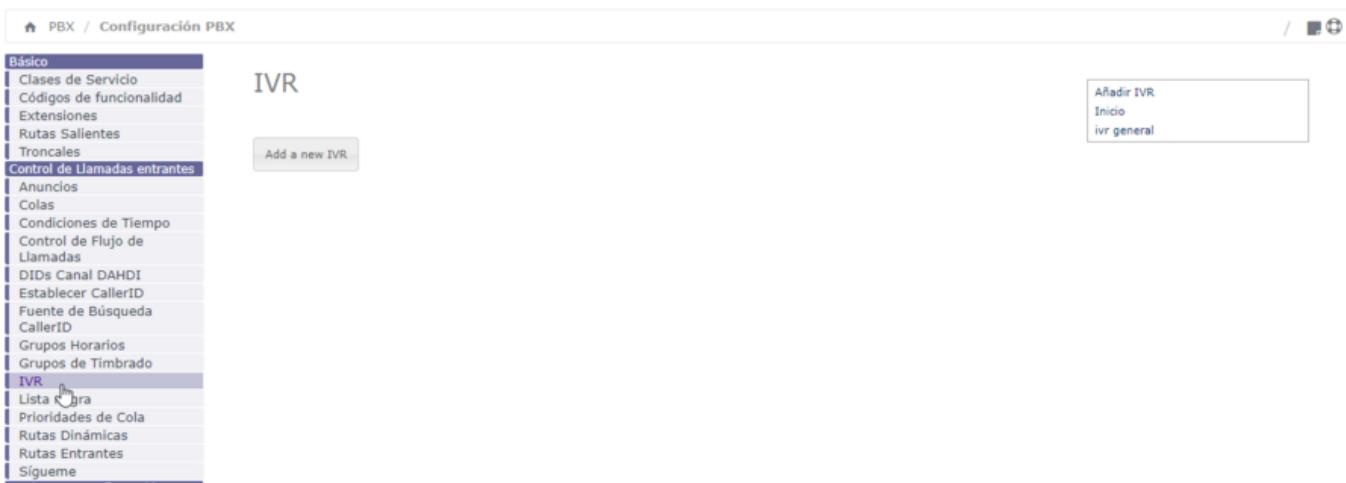


IVR

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**



The screenshot shows the 'PBX / Configuración PBX' interface. The left sidebar has a 'Básico' section with various options like 'Clases de Servicio', 'Códigos de funcionalidad', 'Extensiones', 'Rutas Salientes', 'Troncales', 'Control de Llamadas entrantes', 'Anuncios', 'Colas', 'Condiciones de Tiempo', 'Control de Flujo de Llamadas', 'DIDs Canal DAHDI', 'Establecer CallerID', 'Fuente de Búsqueda', 'CallerID', 'Grupos Horarios', 'Grupos de Timbrado', 'IVR' (which is highlighted with a cursor), 'Lista', 'Prioridades de Cola', 'Rutas Dinámicas', 'Rutas Entrantes', and 'Sigueme'. The main area is titled 'IVR' and contains a button 'Add a new IVR'. To the right, there is a box with 'Añadir IVR', 'Inicio', and 'ivr general'.

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


- 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

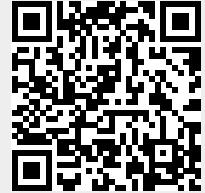
Asignar a una extensión un IVR

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

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**