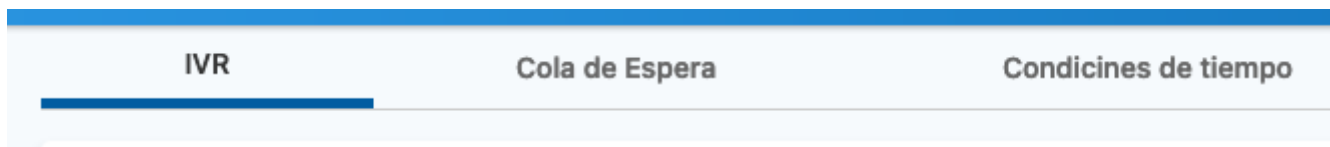


IVR

Para configurar nuestro IVR, es necesario ubicar la opción de Telefonía --> Control de Entrantes. En la pestaña de IVR.



Un IVR (Interactive Voice Response o respuesta de voz interactiva) nos sirve para poder indicarle al cliente acciones que puede realizar según se encuentren configuradas.

Para realizar la configuración de nuestro IVR es necesario tener un Audio cargado indicando las opciones que vamos a configurar.

no importa si la opción no está en el audio, el audio es solo para indicarle al cliente que puede marcar.

Para agregar un IVR es necesario ubicar la opción añadir. nos mostrará la siguiente ventana:

A screenshot of a web form titled 'Añadir' (Add) for configuring a new IVR. The form contains several fields and options: 'Nombre' (Name) with a text input; 'Número' (Number) with a text input containing '0601'; 'Archivo de voz' (Voice file) with a dropdown menu; 'Contador de Repetición' (Repetition counter) with a dropdown menu set to '1'; 'Marcar Extensión' (Mark extension) with a blue button labeled 'Encendido' (On); 'Permiso de discado' (Dialing permission) with a dropdown menu set to 'Extensión'; 'lenguaje' (Language) with a dropdown menu set to 'Por Defecto' (Default); 'Press Key Timeout(s)' with a text input containing '3'; and 'Eventos' (Events) with a grid of buttons for 'Selección inválida' (Invalid selection), 'No Presione' (Do not press), 'Presione 0' (Press 0), and 'Presione 1' (Press 1), each with a corresponding action dropdown (e.g., 'Colgar' (Hang up), 'Extensión' (Extension)). There are also two red buttons with a trash icon and a green button with a plus icon. At the bottom right, there are 'Cancelar' (Cancel) and 'Enviar' (Send) buttons.

Es importante definir las siguientes opciones:

- Nombre: El nombre que llevará nuestro IVR para tener una referencia más clara de cuál es su acción.
- Archivo de Voz: debemos de elegir nuestro archivo de voz previamente cargado

- Marcar Extensiones: le permite al cliente marcar directo a las extensiones EJ: "si conoce el número de extensión márkuelo ahora"
- Lenguaje: solo los audios que maneja de manera automática Zycoo se recomienda dejarlo en español
- Número: este es el número interno al que podemos llamar para escuchar o realizar pruebas de IVR
- Permiso de Discado: Esta acción le permite marcar más allá de las extensiones
- Eventos: Los eventos son las acciones que tendrá cada número que deseamos programar.
 - Ejemplo: si deseamos que la opción 0 sea la extension de recepcion debemos de realizar el siguiente cambio:

The image shows a configuration interface with three dropdown menus. The first menu is labeled 'Presione 0', the second 'Extensión', and the third '40[40]'. To the right of these menus is a red square button with a white trash icon.

En donde indicamos que herramienta deseamos usar y luego (en este caso) la extensión que deseamos sea el destino

- Para las herramientas se pueden llamar las siguientes herramientas:

The image shows a dropdown menu with the following options: IVR, ✓ Extensión, Correo de voz, Troncal, Departamento, Conferencia, Cola de espera, Paginado, DISA, Colgar, Fax, Reglas de Tiempo, and Discado por nombre. The 'Correo de voz' option is highlighted in blue.

- Según las herramientas son las acciones que podemos usar, si la herramienta no fue previamente configurada no podremos verla, adicional a esto si es posible llamar dentro de nuestro IVR a otro IVR y condiciones de tiempo.

Al tener estos datos listo y agregados, nos permitirá ser visualizado desde el menú de IVR.

The image shows a menu with the following items: Demo, 0601, closed, Extensión, and a red square button with a white trash icon. The 'Extensión' item is highlighted in green.

Revision #1

Created 21 March 2022 17:29:14 by Rafael Calderon

Updated 21 March 2022 18:01:29 by Rafael Calderon