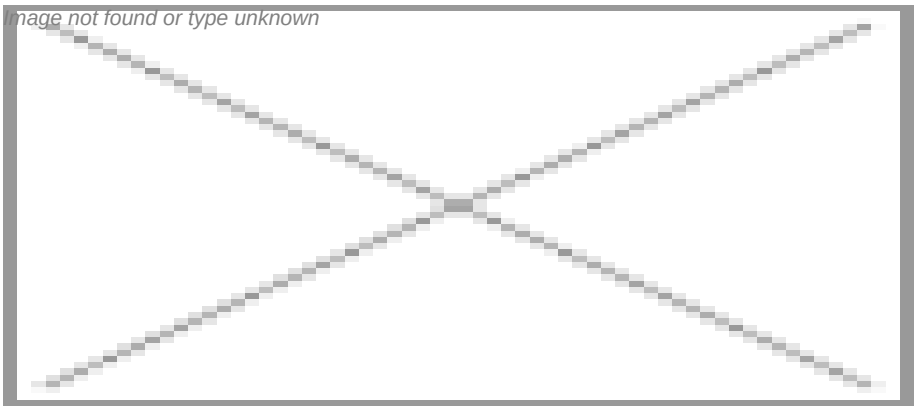
Menú IVR - Menú interactivo

Creado el 09-12-2017, última actualización 30-12-2019



El menú IVR tiene la función de **derivar las llamadas** a través de una serie de **opciones predefinidas**. El sistema va informando al usuario mediante locuciones y el usuario selecciona las opciones a través fel teclado de su teléfono DTMF o respuestas con su propia voz.

Image not found or type unknown
Menú IVR

El menú IVR suele utilizarse para **distribuir las llamadas de forma automatizada** sin la intervención de tele-operadores.

Opciones de configuración

- **Grabar o subir archivo de audio:** Graba una locución (botón verde) o sube un archivo de audio (botón azul) donde se informa al llamante las opciones que dispone.
- **Cantidad repeticiones**: Las veces que la locución se escuchará si la persona que llama no realiza acciones o supera el tiempo máximo de espera. 1 repetición significa que el interlocutor escuchará una vez el mensaje, 2 repeticiones significa que lo escuchará dos veces, etc…
- **Línea por defecto:** Es la opción a seguir si el interlocutor no escoge ninguna opción o supera el tiempo máximo de espera.
- Puede ser útil si informamos al llamante de que "*para otras opciones espere, por favor…*"
- **Activar reconocimiento de voz**: El llamante puede escoger las opciones pulsando el número en su teléfono o pronunciándolo con su voz.

> *Pulse **o diga 1** para contactar con administración*
> *Pulse **o diga 2** para contactar con soporte técnico*
> *Pulse **o diga 3** para contactar con departamento comercial*

Idioma: El idioma que se espera para el reconocimiento de voz.

Marcar extensión: Permite marcar directamente en el teléfono el número de la extensión.

> *Si conoce el número de extensión, márquela.*

Extensiones permitidas: Solamente se podrá derivar la llamada a las extensiones definidas en la lista (separado por ","). Si no añades ninguna se podrá llamar a todas

Opciones de salida

- ***1 - 9** (Del 1 al 9) Cada número representa el siguiente paso de la ruta en función de la opción seleccionada por la persona que llama.*