

# IVR

## Introduzione

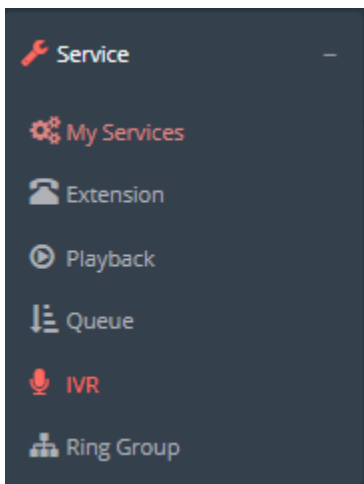
Guida passo-passo per la configurazione di un nuovo IVR. Un IVR è un classico risponditore automatico che gestisce l'instradamento delle chiamate in ingresso verso altri Service tramite selezione con il tastierino numerico del telefono.

## Prerequisiti

Una volta acquistato il servizio "Cloud PBX" su Cortex avrete accesso al "**Portale Tenant**" con le vostre credenziali.

## Guida passo-passo

1 Dal **Portale Tenant** entrare nella sezione IVR tramite il menù **Service IVR**



2

Add IVR

Cliccate su

3 Compilate i campi che vengono visualizzati:

Name *	<input type="text"/>	Extension *	<input type="text"/>
Language	ENGLISH	Welcome Prompt *	<input type="text"/>
Welcome Prompt	Select	Repeat Prompt *	<input type="text"/>
Repeat Prompt	Select	Exit Prompt *	<input type="text"/>
Digit Timeout (sec) *	4	Inter-Digit Timeout (sec) *	2
Max Timeout Try *	3	Max Invalid Try *	3
IVR Digit Length	ONE	Direct Extension Call	<input type="checkbox"/>

4 Descrizione dei vari campi:

- **Name:** (obbligatorio) assegnare un nome univoco all'IVR.
- **Extension:** (obbligatorio) assegnare un numero che corrisponde all'extension number dell'IVR.
- **Language:** (obbligatorio) assegnare una lingua, assicuratevi che sia la stessa assegnata ai vari prompt che avete inserito in [Config Prompt List](#)
- **Welcome Prompt:** (obbligatorio) messaggio sonoro che verrà riprodotto all'arrivo della chiamata.
- **Repeat Prompt:** messaggio sonoro che verrà riprodotto a seguito del **Welcome Prompt** se non viene effettuata nessuna selezione con il tastierino numerico.
- **Invalid Prompt:** messaggio sonoro che verrà riprodotto se viene inserita una selezione non configurata.
- **Timeout Prompt:** messaggio vocale che verrà riprodotto al superamento del **Digit Timeout**.
- **Exit Prompt:** messaggio vocale che verrà riprodotto quando il chiamante esce dall'IVR.
- **Digit Timeout(sec):** (obbligatorio) timeout in millisecondi in cui il chiamante ha tempo di inserire la selezione. Se viene superato verrà riprodotto il **Timeout prompt**.
- **Inter-digit Timeout(sec):** (obbligatorio) Se è abilitata la funzione **Direct Extension Call**, è il timeout in secondi per l'inserimento dell'intero numero. Se superato verrà composto solo la cifra composta fino a quel momento.
- **Max Timeout Try(sec):** (obbligatorio) timeout tra un tentativo errato ed un altro.
- **Max Invalid Try:** (obbligatorio) numero massimo di tentativi possibili.
- **IVR digit Length:** definire la quantità di cifre della selezione.

### Sommario

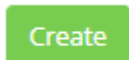
- [Introduzione](#)
- [Prerequisiti](#)
- [Guida passo-passo](#)

### Articoli collegati

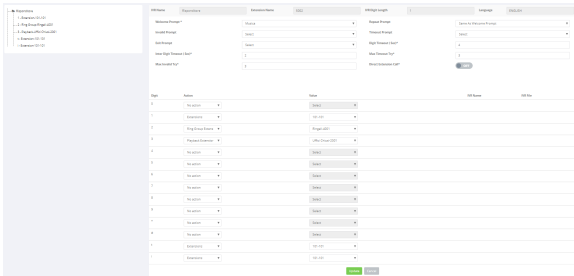
- [IVR](#)
- [Chiamate esterne da Ring Group o IVR non funzionanti](#)
- [Importazione Contatti da file .csv](#)
- [Extension](#)
- [Ring Group](#)

- **Direct Extension Call:** se abilitato è possibile selezionare con il tastierino numerico direttamente l'extension desiderata.

5



Una volta cliccato su **Create**, verrete mandati alla pagina di configurazione del vostro IVR:



Nello specchio in alto potete vedere l'alberatura dell'IVR, in modo da avere una visione chiara di come sono state impostate le varie selezioni e, nel caso vengano annidati diversi IVR è possibile ricomporre facilmente come vengono instradate le chiamate.

Subito di fianco avete le impostazioni configurate nel precedente form che volendo possono essere modificate.

Nella parte sottostante invece è presente la configurazione della selezione numerica.

La colonna **Digit** indica il numero che il chiamante compone sul suo tastierino numerico e di conseguenza tramite i menù a tendina in corrispondenza delle colonne **Action** e **Value** il servizio verso cui instradare la chiamata quando viene premuto quel numero.

### Di seguito la spiegazione degli ultimi 2 digit che sono "i" e "t"

- **"i":** sta per "invalid" e va ad indicare verso quale Service instradare la chiamate se il chiamante effettua un numero di tentativi sbagliato superiore al valore indicato nel campo **Max Invalid Try**
- **"t":** sta per "timeout" e va ad indicare verso quale Service instradare la quando viene superato il timeout indicato nel campo: **Max Timeout Try**.