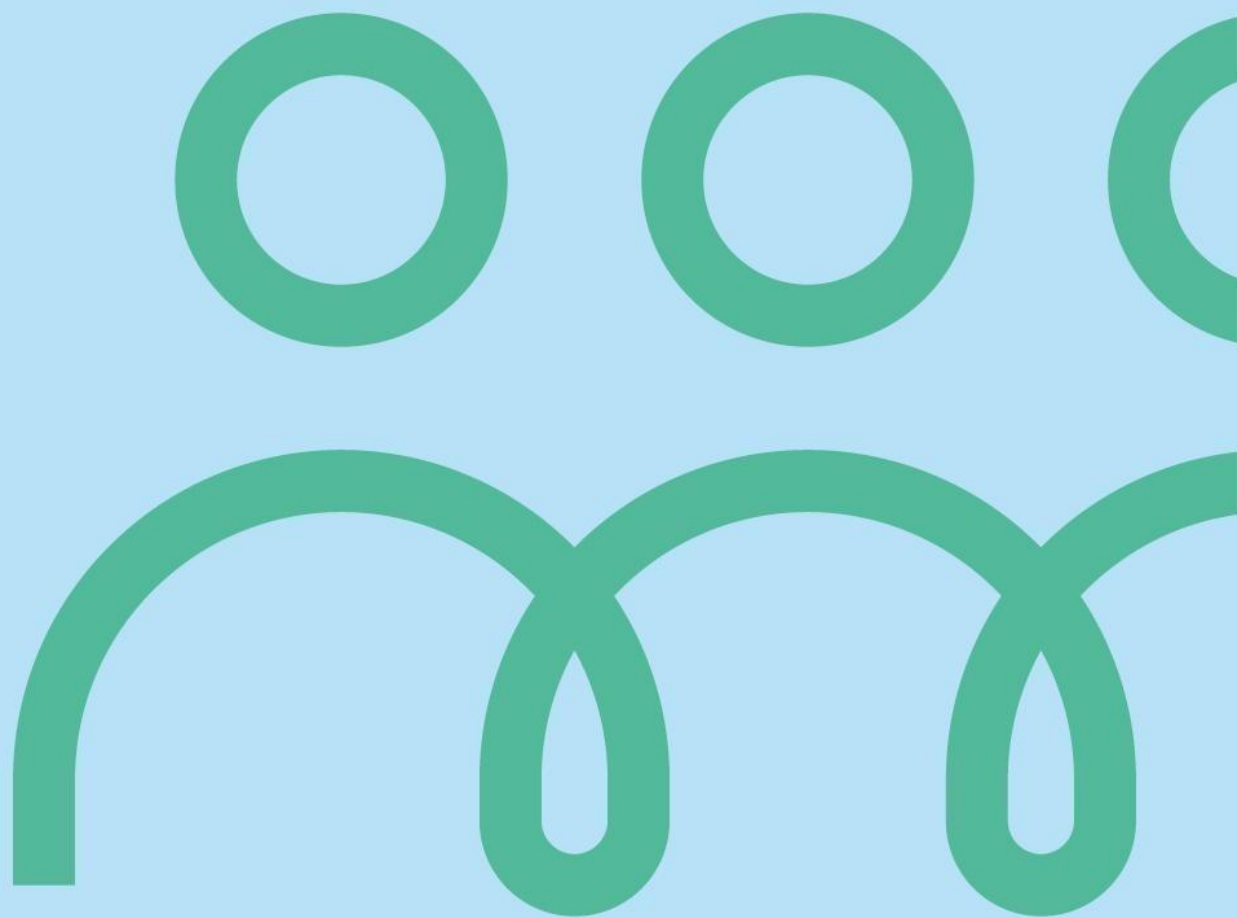


Solução de Comunicações Unificadas



Manual do Smart IVR

Data: 11-10-2023

Índice

Introdução	3
Configuração no MeetIP & MeetIP Pro.....	4
Criação e configuração do Smart IVR básico	5
Listas de chamadas VIP	6
Listas BBDD	8
Criação de eventos Smart IVR	10
Lista de Ações do Smart IVR	13
Criação e configuração do Smart IVR Plus	20
Como funciona a interação REST - MeetIP PRO	21
Exemplos de POST JSON / Intercâmbio de dados e ações.....	22
Lista de ações do Smart IVR Advanced	23
Exemplo final do SMART IVR.....	26

Introdução

O Smart IVR é um atendedor automático inteligente que lhe permite realizar ações de forma automática e autónoma, sem necessidade de interação do agente. O Smart IVR é um serviço disponível no **módulo MeetIP PRO**. Tem duas categorias, o módulo básico e o avançado, abaixo podemos ver as diferenças:

Smart IVR Basic:

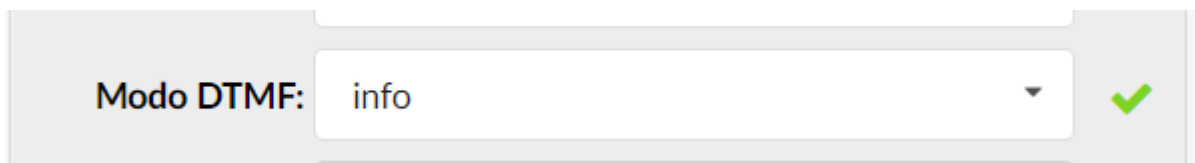
- **Consulta de bases de dados próprios do MeetIP PRO:** para os clientes que não dispõem de um sistema de web service (CRM/ERP...), podem dispor de bases de dados que vão ser geridas através do PRO (Excel ou manualmente) para criar validações simples dos dados e criar ações com base nisso.
- **Listas de números VIP:** capacidade de criar diferentes diretórios para gerar percursos específicos, por exemplo, aplicar um encaminhamento inteligente para um número VIP de forma a serem servidos num grupo de agentes premium.

Smart IVR Plus:

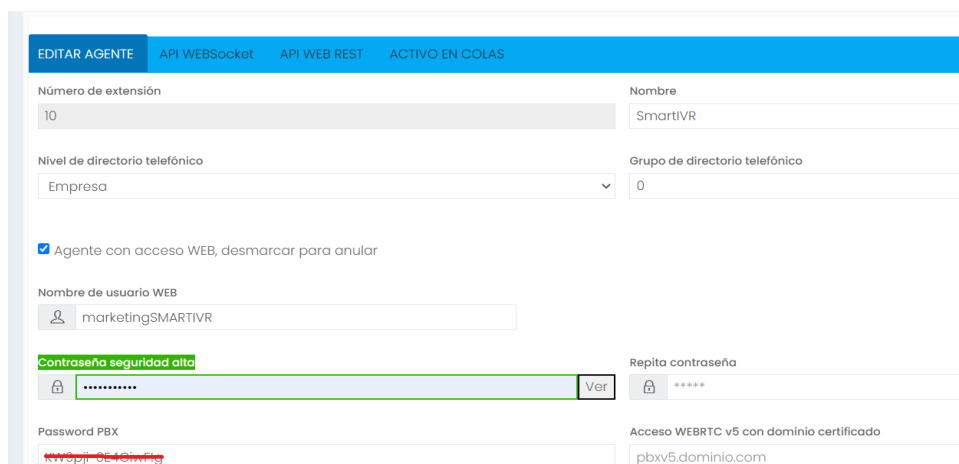
- **Interação com web services externos:** processamento de cadeias numéricas (DTMF) com o objetivo de enviar para um sistema externo (CRM/ERP...) e automatizar processos/gestão telefónica no IVR (por exemplo, identificação de clientes, gestão de encomendas/incidentes, gestão comercial...) (É importante ter o contacto do implementador para integrações com sistemas externos).
- **Consultar as suas próprias bases de dados:** disponha de várias bases de dados que são geridas através do MeetIP PRO que vão criar validações de dados simples e criar ações.
- **Reconhecimento de fala/texto para fala:** Integração com a API do Google para reconhecimento de texto para fala (tts) e de fala para texto (stt) (este serviço deve ser contratado pelo cliente diretamente com o Google).

Configuração no MeetIP & MeetIP Pro

Para a criação da nossa operadora inteligente, primeiro temos de criar uma extensão no MeetIP Basic. A extensão MeetIP Basic tem de ser gerada para depois ser relacionada com o agente MeetIP Pro, para que este tenha a capacidade de ser outra entidade no PBX. A extensão deve ser criada adicionando o modo DTMF em info e simplesmente é criada uma extensão sem terminal associado:

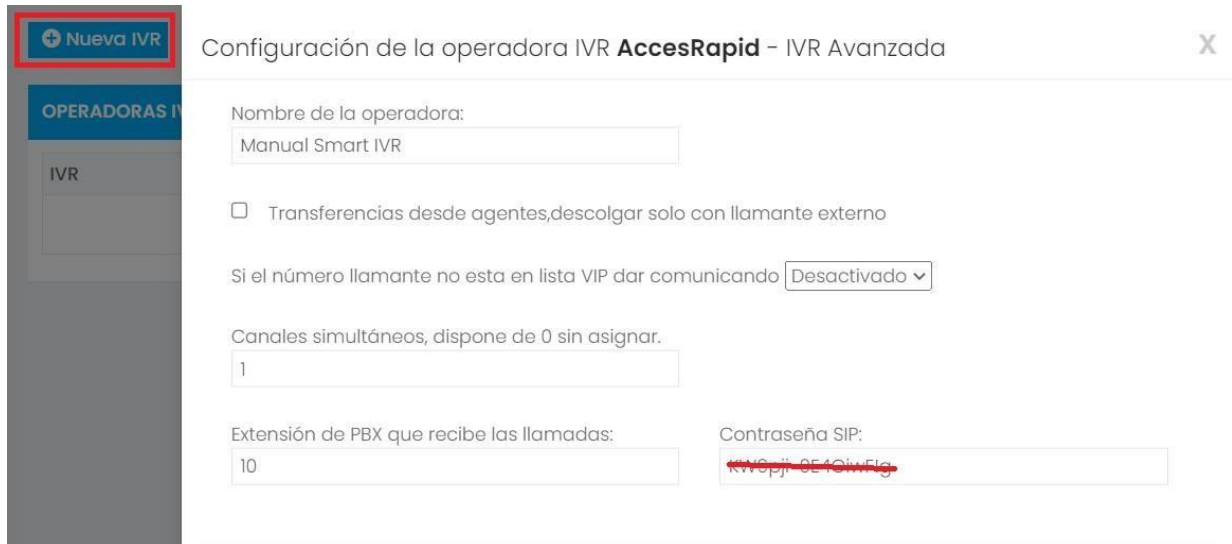



Assim que a extensão é criada no MeetIP, devemos copiar a palavra-passe SIP, uma vez copiada, deve criar o agente no MeetIP PRO como se fosse uma extensão normal. **Configuração - Agente - Adicionar agente.**



Criação e configuração do Smart IVR básico

Seleccionamos o nome do IVR, os canais contratados, a extensão (previamente criada no MeetIP e MeetIP PRO como agente) e a palavra-passe SIP. Também devemos atribuir os canais contratados, por defeito é 1 canal, mas se tiverem sido contratados canais adicionais, estes devem ser atribuídos a cada SmartIVR.



Configuración de la operadora IVR **AccesRapid** - IVR Avanzada

Nombre de la operadora:
Manual Smart IVR

Transferencias desde agentes, descolgar solo con llamante externo

Si el número llamante no esta en lista VIP dar comunicando Desactivado

Canales simultáneos, dispone de 0 sin asignar.
1

Extensión de PBX que recibe las llamadas: 10

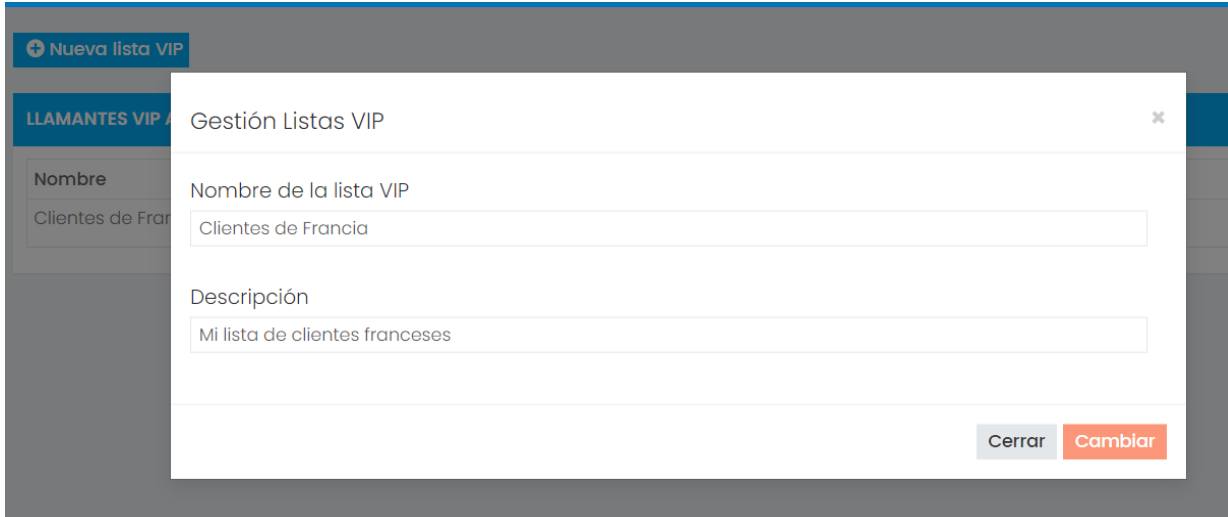
Contraseña SIP: ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

Para além da gestão do próprio Smart IVR, poderemos criar as duas possibilidades acima referidas: Lista de chamadas VIP e listas BBDD. Antes de passarmos à configuração e gestão do Smart IVR propriamente dito, vejamos a secção Listas.






Listas de chamadas VIP

Nas listas de chamadas VIP, podemos adicionar números específicos que serão utilizados para um circuito de chamadas personalizado, por exemplo, um grupo de números de clientes de França que precisam de ser atendidos por um grupo de agentes francófonos. Para tal, efetuamos os seguintes passos:



Adicionar uma nova lista VIP, definir o nome e a descrição e clicar em Guardar; em caso de edição, clicar em Alterar.

Depois de criado, aceda ao menu de itens da lista para adicionar a numeração:

LLAMANTES VIP ATENDIDOS POR UN AGENTE		
Nombre	Descripción	Acciones
Clientes de Francia	Mi lista de clientes franceses	  

Podemos adicionar a numeração individualmente, uma a uma, acrescentando, por exemplo: 621260068 na caixa do número do chamador e 300 na caixa Agente/externo/evento (esta caixa é o destino para o qual a chamada irá quando o chamador for 621260068, portanto, podemos escolher qualquer extensão ou entidade do nosso MeetIP PBX.

Items de la lista V.I.P. x

Ver registros

Buscar:

Numero llamante ^	Agente/externo/evento destino
No hay datos en esta tabla	

No hay registros

Anterior Siguiente



Nuevo número VIP

+

Cerrar

Añadir registros desde XLS

Além disso, podemos adicionar um registro em .XLS (formato Office 2003) para carregar vários números:

IMPORTACIÓN DE DATOS

- Incluir primera fila
- Añadir a los números VIP existentes y si se repite actualizar el agente

El proceso puede durar varios minutos dependiendo de la cantidad de registros

Columna 1	Columna 2	Columna 3
<input type="text" value="TELÉFONO VIP"/>	<input type="text" value="AGENTE ASIGNADO"/>	<input type="text" value="Ignorar columna"/>
671189453	300	
621260068	200	
977777777	200	
924565415	300	

Importar datos

IMPORTACIÓN DE DATOS

Importación de 5 números de teléfono VIP

La lista se borra y se vuelve a crear desde la importación

Números añadidos correctamente 4

Números con datos actualizados 1

Registros erroneos y descartados 0

[Volver](#)

Neste caso, um dos números apontava para outro agente, pelo que foi atualizado, ao carregar o ficheiro e mostra-o no final do carregamento.

Listas BBDD

Para os clientes que não dispõem de um sistema de web service (CRM/ERP...), as listas da base de dados da MeetIP podem ser geridas através do PRO (Excel ou manualmente) para criar validações de dados simples e criar ações com base nelas. Por exemplo, para percorrer um circuito de chamadas para clientes específicos ou para um atendimento personalizado ou noutros idiomas.

Para isso, vamos adicionar uma base de dados, com o nome, o número de dígitos limite da marcação DTMF que o cliente vai efetuar para a verificação da tabela, por exemplo, o seu código de cliente.

Gestión BBDD Listas ✕

Nombre de la lista

Los números dentro de la lista deben de tener igual longitud

Cantidad de dígitos

Descripción

Cerrar
Cambiar

Assim que a base de dados for criada, podemos preenchê-la com o código DTMF que esperamos receber e associá-lo a uma etiqueta que pode ser o nome do cliente, da empresa ou o que quisermos associar a esta marcação (como vimos anteriormente, a lista também pode ser carregada via XLS):

Items de la lista ✕

Ver 10 registros Buscar:

Numero ▲	Etiqueta	
168523	Persianas Paco	✎ ✕

Viendo los registros 1 a 1 de un total de 1 Anterior 1 Siguiente

Número discado +

Cerrar
Añadir registros desde XLS

Por exemplo, na imagem anterior adicionámos o cliente *Persianas Paco* com o código 168523, assim que este código esteja marcado e depois de verificarmos que está na base de dados como *Persianas Paco*, poderemos realizar ações diferentes para o resto das chamadas. Esta configuração será efetuada posteriormente na criação e edição do Smart IVR.

Criação de eventos Smart IVR

Antes de prosseguirmos, devemos compreender por definição qual é a diferença entre Evento e/ou Ação:

- **Evento:** É aqui que se agrupam as ações a desencadear, consultas à BD, interações por API para envio de dígitos ou STT (voz para texto), reprodução de áudios pré-gravados, ações baseadas em dígitos premidos... inclui também os tempos interdigitais (tempo entre marcações) e, em caso de erros de marcação, a repetição destes eventos/ações.
- **Ação:** É a execução dos processos que queremos estruturar no Smart IVR dentro dos eventos, os áudios que queremos reproduzir para consultas, indicar marcações, etc, bem como a configuração do envio de dados para os endpoints correspondentes quando é necessário efetuar uma integração por API REST contra os serviços do cliente, ações de consulta na BD, etc.

Assim que concluídos os pontos anteriores, podemos criar e configurar eventos no nosso Smart IVR.

IVR	Canais	Extension	Activada	Acciones	PBX	Estado
Manual Smart IVR	1	10	<input type="checkbox"/> NO	    	En curso Estado	Atendidas Transferidas VIP Rechazo Ret
					 	    

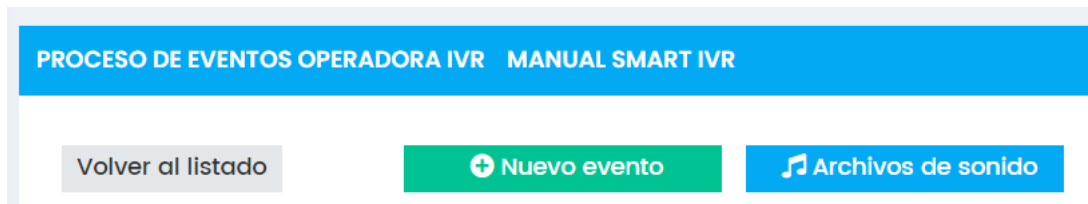
Aqui podemos ver as seguintes informações:

- Canais atribuídos
- Extensão atribuída
- Estado (ativado, desativado)
- Ações:
 - Editar
 - Adicionar números às listas VIP
 - Adicionar eventos
 - Estatísticas de IVR inteligente
 - Eliminar
- PBX: para ver as chamadas em curso e o estado do Smart IVR
- Estado: onde se pode ver um resumo das chamadas do Smart IVR.

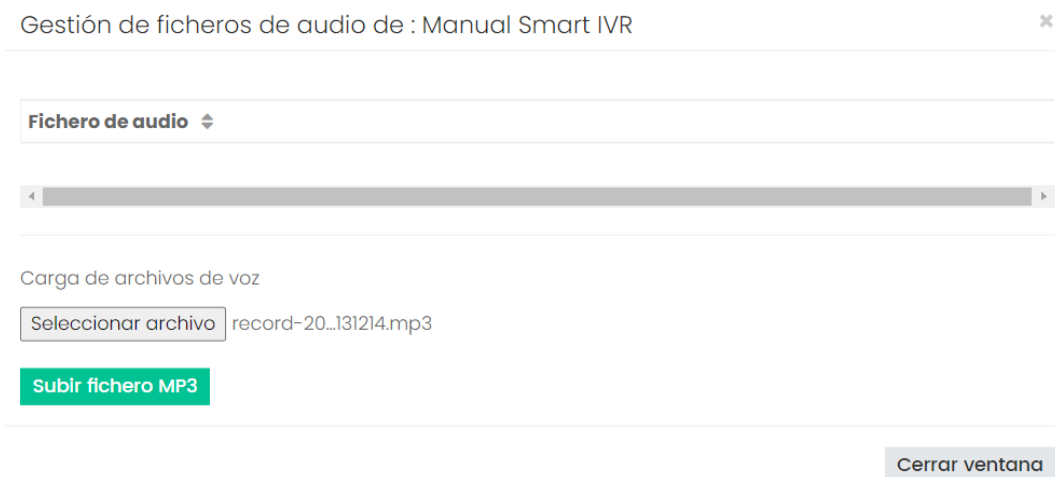
Para começar a adicionar a tomada de decisões e a configuração dos nossos

eventos Smart IVR, vamos abrir o separador "Eventos".

Podemos criar eventos e também carregar ficheiros de som.



Podemos carregar os ficheiros de som diretamente em mp3:



Nuevo evento ✕

Este nombre se utiliza para que otras opciones puedan utilizar este evento.

Nombre (No usar espacios)

Descripción

Reintentos de marcación de usuario

3

Tiempo de espera del evento (Seg.)

30

Al finalizar los reintentos

Colgar la llamada



Tiempo de espera entre dígitos DTMF (seg.)

5

Cerrar ventana

Crear nuevo evento

- **Nome:** MUITO IMPORTANTE, devemos ter em conta que será utilizado para identificar os eventos e para os poder concatenar posteriormente com outros eventos, pelo que devemos dar-lhe um nome que possamos identificar.
- **Descrição:** opcional, pode ser adicionada uma breve descrição para nos lembrar do que se tratava o evento.
- **Tentativas de marcação do utilizador:** Estas são as tentativas que permitiremos que o utilizador falhe os DTMFs antes de terminar as tentativas.
- **Event timeout:** Tempo limite antes do fim da repetição também, neste caso, em segundos, se o chamador não efetuar qualquer ação no IVR, a repetição terminará ao fim de 30 segundos.
- **No final das tentativas:** Ação a tomar quando o tempo limite de tentativas ou de eventos e DTMF for excedido.
- **Tempo interdigital DTMF:** o número de segundos a esperar desde o momento em que o primeiro DTMF é marcado até ao seguinte e assim sucessivamente (tempo interdigital).

Uma vez criado o evento, procedemos à adição das ações.

Espera 30 Seg. Reintentos: 3 Tiempo entre DTMF: 5 Seg. Fin reintentos: Colgar

Añadir acción

Archivos de sonido

Lista de Ações do Smart IVR

Acción:

- Esperar una cifra igual a
- Esperar una cifra igual a**
- Esperar una cifra cualquiera
- Recibe una marcacion y la compara con una lista
- Espera una cifra en un rango
- El número llamante comienza prefijo
- El número llamante en lista VIP
- Envía audio de fichero
- Marcación a extensión
- Continuar a evento
- Continuar a evento según horario
- Transferencia a agente:
- Colgar y terminar la llamada

- **Espera-se um valor igual a**

Com esta ação, esperamos que o chamador marque um número específico que queremos receber, por exemplo: definimos o campo Valor para 3, o chamador executará as seguintes ações ao premir 3: Reproduzir áudio se necessário e continuar para o evento seguinte (se disponível).

Nueva acción dentro del evento

Descripción

Acción: Valor

Reproducir el audio: Finalmente ir al evento

- **Esperar qualquer número**

Qualquer dígito entre 0 e 9 é utilizado como escape se houver um dígito marcado que não corresponda a uma ação anterior.

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

Acción:

Una cifra cualquiera entre 0 y 9, se usa como escape si hay una cifra discada que no coincide con una acción anterior.

Reproducir el audio: Finalmente ir al evento

- **Recebe uma marcação e compara-a com uma lista**

Se tivermos criado previamente a lista BBDD. Espera por uma marcação de vários dígitos (terminada por # ou tempo entre DTMF) e compara-a com uma lista BBDD, se estiver presente, o áudio é enviado e salta para o evento final. Se não estiver presente, a ação seguinte é continuada.

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

<p>Acción:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Recibe una marcacion y la compara con una lista ▾</div>	<p>Lista de marcación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Clientes Gestoría ▾</div>
---	--

Se espera una marcación de varios dígitos (finalizado por # o tiempo entre DTMF) y se compara con una lista BBDD, si está se envía el audio y se salta al evento final. Si no está se continúa la siguiente acción

<p>Reproducir el audio:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Ninguno ▾</div>	<p>Finalmente ir al evento</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">No ir a ningún evento ▾</div>
--	---

Cerrar ventana
Crear acción

- **Esperar um valor num intervalo**

Se o número marcado estiver no intervalo (1-5), reproduz o áudio e passa para o evento, caso contrário ... continuar para o próximo passo.

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

<p>Acción:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Espera una cifra en un rango ▾</div>	<p>Valor</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">1-5</div>
--	---

Si el número discado esta en el rango reproduce el audio y salta al evento, si no .. continúa con la acción siguiente.

<p>Reproducir el audio:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Ninguno ▾</div>	<p>Finalmente ir al evento</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">No ir a ningún evento ▾</div>
--	---

Cerrar ventana
Crear acción

- **O número de chamada começa com o prefixo**

Quando os dígitos do número de chamada começam com o número configurado, o áudio é enviado e passa para o evento seguinte. Por exemplo, para diferenciar os clientes de cada prefixo e enviá-los para eventos com locuções diferentes noutros idiomas ou para serem atendidos por outros grupos de agentes.

Nueva acción dentro del evento
✕

Descripción

<p>Acción:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">El número llamante comienza prefijo ▼</div>	<p>Valor</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">93</div>
---	--

Cuando las cifras del número llamante comienzan por el número configurado se envía el audio y salta al evento siguiente.

<p>Reproducir el audio:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Ninguno ▼</div>	<p>Finalmente ir al evento</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">No ir a ningún evento ▼</div>
--	---

Cerrar ventana
Crear acción

- **Número de chamada na lista VIP**

Se o número do chamador estiver na lista VIP com um agente/evento atribuído, o áudio é enviado e transferido para o destino indicado na lista. Se não estiver na listaVIP, passa para o evento final, se estiver configurado. Se não estiver configurado nenhum evento, passa-se à ação seguinte.

Nueva acción dentro del evento
✕

Descripción

<p>Acción:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">El número llamante en lista VIP ▼</div>	<p>Lista VIP asignada</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Clientes de Francia ▼</div>
---	--

Si el número llamante está en la lista VIP con un agente/evento asignado se le envía el audio y se le transfiere al destino indicado en la lista. Si no está en lista VIP salta al evento final si esta configurada. Si no hay configurado ningún evento continúa a la siguiente acción

<p>Reproducir el audio:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Ninguno ▼</div>	<p>Finalmente ir al evento</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">No ir a ningún evento ▼</div>
--	---

Cerrar ventana
Crear acción

- **Enviar ficheiro áudio**

Um áudio é enviado e, se não houver um evento subsequente, fique à espera de receber uma marcação (normalmente utilizado para carregar um áudio que queremos reproduzir antes ou depois de cada ação).

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

Acción:

Envía audio de fichero ▼

Se envía un audio, si no hay ningún evento posterior se queda en espera de recibir marcación.

Reproducir el audio: Finalmente ir al evento

Ninguno ▼

No ir a ningún evento ▼

Cerrar ventana
Crear acción

- **Marcar para a extensão**

Marcação direta para uma extensão ou externo, o áudio, se existir, é enviado e transferido diretamente. Em VALUE é necessário colocar o número de dígitos previsto para limitar a marcação. Opcionalmente, entre parêntesis, os prefixos permitidos separados por vírgulas (2,3,56). Com a ligação STT, acrescentando a opção "nome" em VALUE, procurar pelo nome do agente (locução típica: se conhece a extensão, marque-a).

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

Acción:

Marcación a extensión ▼

Valor

Cantidad dígitos (prefijos) 3 (1,2,3) no

Marcación directa a una extension o externo, se envía el audio si lo hay y se transfiere directamente. En VALOR es necesario poner la cantidad de dígitos esperados para limitar la marcación. Opcionalmente, entre parentesis a continuación, los prefijos permitidos separados por comas (2,3,56). Con conexión STT añadiendo la opción 'nombre' en VALOR busca por nombre de agente.

Reproducir el audio:

Ninguno ▼

Cerrar ventana
Crear acción

- **Continuar para o evento**

Passamos diretamente para um evento, se este tiver um áudio configurado, é enviado antes (semelhante à ação de envio de áudio a partir de um ficheiro).

Nueva acción dentro del evento

Descripción

Acción:

Continuar a evento

Salto directo a un evento, si tiene un audio configurado se envía antes.

Reproducir el audio: Ninguno

Finalmente ir al evento: No ir a ningún evento

Cerrar ventana **Crear acción**

- **Proseguir para o evento de acordo com o horário**

Se estiver dentro do intervalo de tempo, o áudio é enviado, se existir, e passar para o evento configurado. Formato HH:MM-HH:MM hora de início-hora de fim. Pode adicionar os dias da semana que estarão ativos com o formato (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb, Qui). Se a condição não for cumprida, a ação seguinte é continuada.

Nueva acción dentro del evento

Descripción

Acción:

Continuar a evento según horario

Valor: 24 horas 10:20-19:55 (Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sc)

Si esta dentro del rango horario se envía el audio, si lo hay, y se salta al evento configurado. Formato HH:MM-HH:MM hora inicio-hora final. Pueden añadirse los días de la semana que estará activo con el formato (Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa, Do). Si no se cumple la condición se continúa a la siguiente acción.

Reproducir el audio: Ninguno

Finalmente ir al evento: No ir a ningún evento

Cerrar ventana **Crear acción**

- **Transferência para o agente**

A chamada é transferida para o número configurado. Antes da transferência, se estiver configurado o áudio é enviado (tanto o agente como o número externo podem ser configurados).

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

Acción: Valor

Transferencia a agente: número de agente o externo a transfe

Se transfiere la llamada al número configurado. Antes de transferir se envía el audio si esta configurado

Reproducir el audio:

Ninguno v

Cerrar ventana Crear acción

- **Desligar e terminar a chamada**

Reproducir o áudio, se tiver configurado, e terminar a chamada.

Nueva acción dentro del evento

Descripción

Acción:

Colgar y terminar la llamada v

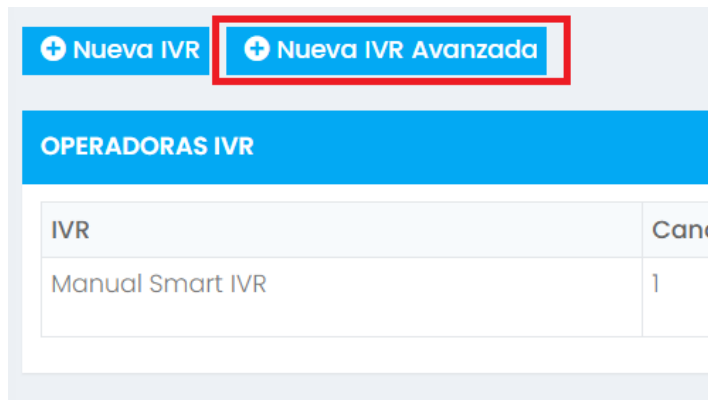
Reproduce el audio si esta configurado y termina la llamada

Reproducir el audio:

Ninguno v

Cerrar ventana Crear acción

Criação e configuração do Smart IVR Plus



Começamos por seleccionar o nome do nosso IVR, os canais que temos contratados, a extensão (previamente criada no MeetIP e MeetIP PRO como agente) e a palavra-passe SIP.

Também devemos atribuir os canais contratados, por defeito é 1 canal, mas se foram contratados canais adicionais, estes devem ser atribuídos a cada Smart IVR.

O mesmo que na criação e configuração do básico. A diferença é que podemos seleccionar as ligações Google STT e TTS que veremos mais tarde e os eventos REST para nos ligarmos através da API se precisarmos de comunicar com ambientes Salesforce:

Nombre del IVR Avanzada:
Manual Smart IVR Avanzado

Transferencias desde agentes, descolgar solo con llamante externo

Si el número llamante no esta en lista VIP dar comunicando
Desactivado

Canales simultáneos, dispone de 4 sin asignar.
0

Extensión de PBX que recibe las llamadas:
Número de extensión

Contraseña SIP:
Contraseña de esta extension

Conexión con Speech To Text Google (STT)

Conexión con Text To Speech Google (TTS)

Salesforce-KEY dinámica de seguridad en envíos REST

Como funciona a interação REST - MeetIP PRO

```
Envío POST-Json
{"llamante":"977123456",
 "marcado":"123456",
 "identificador":"1632757899.443"}
Respuesta:
{"resultado":"Número/Acción",
 "tts":"texto a decir"}
```

Ao criar os eventos REST (que veremos mais adiante), enviaremos para o ponto de extremidade que definimos na mensagem JSON-POST que vemos acima. Consiste nos seguintes dados:

- "**chamador**": número de telefone do chamador
- "**marcador**": DTMFs marcados pelo chamador
- "**identificador**": identificação única da chamada

Campos de resposta: é o que o Smart IVR espera receber do nosso MeetIP a partir do ponto final.

- "resultado":
 - Número: número de extensão ou entidade PBX (caixa de correio, IVR, grupo) para onde enviar a chamada
 - Ação: nome da ação a executar no passo seguinte, por exemplo, reproduzir uma locução e desligar, ou qualquer evento que tenhamos criado e que queiramos lançar no circuito MeetIP Pro.

Exemplos de POST JSON / Intercâmbio de dados e ações

POST JSON (URI: Enviar MeetIP PRO -> Endpoint)

200 OK: Enviar Endpoint -> MeetIP PRO

```
POST JSON (URI: /telefono)
```

```
{"llamante":"601620202","marcado":"","identificador":"1632757899.443"}
```

```
200 OK
```

```
{"resultado":"residencial_caducada"}
```

```
// en este caso podemos enviar la llamada a un evento del SMART IVR (lo que debe ir en el campo resultado) que reproduzca un mensaje conforme su revisión está caducada y transferimos a la cola de agentes que corresponda
```

Enviamos o campo do chamador com o número de telefone para o endpoint e aguardamos uma resposta por parte do endpoint. No 200OK, no campo de resultado, recebemos a resposta "residencial caducada" este nome deve ter um evento criado no nosso Smart IVR para podermos ativar o evento e responder com uma locução ou transferir para uma fila de espera ou então o que quisermos desencadear a nível da interação com o cliente com quem se estabelece a comunicação, etc...

```
POST JSON (URI: /producto)
```

```
{"llamante":"601620202","marcado":"4","identificador":"1632757899.443","cliente_id":"1","pedido_id":"28"}
```

```
// en este caso indicaremos con 4 el tipo de producto y reenviamos el identificador de cliente para vuestra trazabilidad y el id de pedido
```

```
200 OK
```

```
{"resultado":"cantidad_producto","accion":"cantidad_producto","cliente_id":"1","pedido_id":"28","tipo_producto":"4"}
```

```
// en este caso la contestación enviará la llamada al evento cantidad_producto para consultar la cantidad de producto. Podéis de nuevo enviar campos propios para mantenerlo en el flujo
```

Enviamos para o endpoint o número e a identificação do chamador, a identificação do cliente, a identificação da encomenda e o campo marcado, que é o DTMF que o chamador premiu. No 200OK do ponto final, indica os passos a seguir.

Lista de ações do Smart IVR Advanced

Esperar una cifra igual a ▼

Esperar una cifra igual a

Esperar una cifra cualquiera

Recibe una marcacion y la compara con una lista

Espera una cifra en un rango

El número llamante comienza prefijo

El número llamante en lista VIP

Envía audio de fichero

Marcación a extensión

Continuar a evento

Continuar a evento según horario

Transferencia a agente:

Colgar y terminar la llamada

Envío REST de número llamante

Envío REST marcado DTMF

STT de google enviado a REST

- **Envío REST do número de chamada**

Será efetuado um envio REST com o número da chamada e espera-se uma resposta com um evento de destino; se algo falhar, o áudio é enviado e o evento programado é ignorado. Se não houver um evento final, prossegue-se para a ação seguinte.

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

Acción:

Envío REST de número llamante ▼

Destino de envío REST

Parámetros a incluir en HEAD

tag1:val1;tag2:val2...

Se hará un envío REST con el número llamante y se espera respuesta con un evento destino, si algo falla se envía el audio y se salta al evento programado. Si no hay evento final se continúa con la siguiente acción

Reproducir el audio: Ninguno ▼

Finalmente ir al evento No ir a ningún evento ▼

Cerrar ventana
Crear acción

Destino de envío REST: onde configuramos o URL do ponto final para o qual vamos enviareventos REST.

Parâmetros a incluir no HEAD: onde podemos configurar os parâmetros a enviarno HEAD do JSON/POST, caso seja necessário que o ponto final receba algum parâmetro ou dado obrigatório para autenticar a comunicação.

```

Envío POST-Json
{"llamante":"977123456",
"marcado":"123456",
"identificador":"1632757899.443"}
Respuesta:
{"resultado":"Número/Acción",
"tts":"texto a decir"}
    
```

Este formato é o que será enviado para o endpoint, aguardando aparecer no campo "result": onome do próximo Event.

- **Envío REST marcado DTMF**

Será efetuado um envio REST com o número de vários dígitos marcado pelo utilizador (terminado por # ou tempo entre DTMF) e espera-se uma resposta RESTcom um destino; se algo falhar, o áudio é enviado e passa para o evento final programado. Se não houver um evento final, prossegue-se para a ação seguinte.

Nueva acción dentro del evento ✕

Descripción

Acción:

Envío REST marcado DTMF
▼

Destino de envío REST

Parámetros a incluir en HEAD

tag1:val1,tag2:val2...

Se hará un envío REST con la cifra de varios dígitos marcada por el usuario (finalizado por # o tiempo entre DTMF) y se espera respuesta REST con un destino, si algo falla se envía el audio y se salta al evento final programado. Si no hay evento final se continúa con la siguiente acción

Reproducir el audio:

Ninguno
▼

Finalmente ir al evento

No ir a ningún evento
▼

Cerrar ventana
Crear acción

Destino de envío REST: onde configuramos o URL do ponto final para o qual enviamos eventos REST.

Parâmetros a incluir no HEAD: onde podemos configurar os parâmetros a enviarno HEAD do JSON/POST, caso seja necessário que o ponto final receba algum parâmetro ou dado obrigatório para autenticar a comunicação.

```

Envío POST-Json
{"llamante":"977123456",
"marcado":"123456",
"identificador":"1632757899.443"}
Respuesta:
{"resultado":"Número/Acción",
"tts":"texto a decir"}
    
```

Este formato é o que será enviado para o endpoint, esperando no campo "result": o nome do próximo Event.

- **STT do google enviado para REST**

O que quer que seja recebido é enviado para o STT do Google e o texto é enviado via REST, sendo esperada uma resposta com um destino ou nome de evento. Se algo falhar, o áudio é enviado e salta para o evento final programado. Se não houver um evento final, a ação seguinte é continuada.

Edición de la acción
✕

Descripción

Acción:

STT de google enviado a REST
▼

Destino de envío REST i

Parámetros a incluir en HEAD

Lo que se reciba hablado se envía a STT de Google y el texto se envía a REST y se espera respuesta con un destino, si algo falla se envía el audio y se salta al evento final programado. Si no hay evento final se continúa con la siguiente acción

Reproducir el audio:

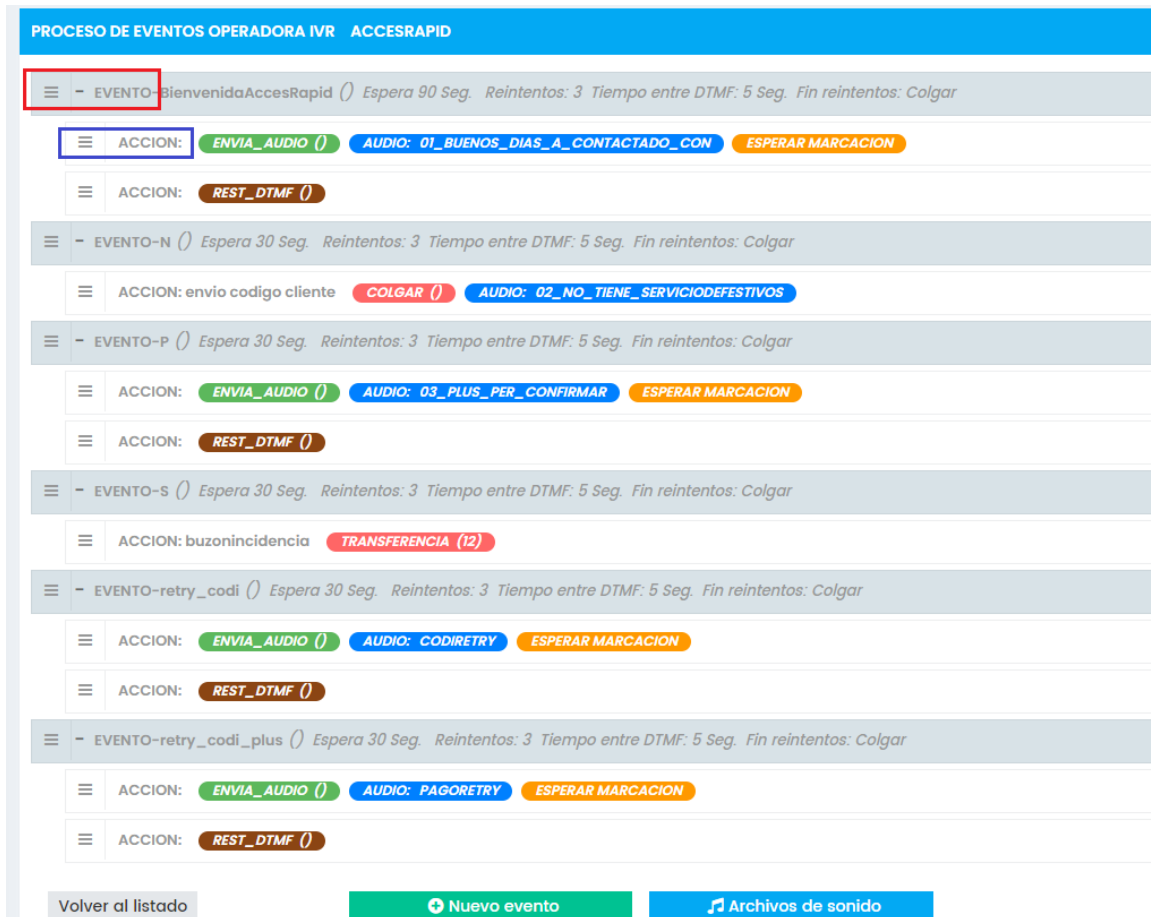
Ninguno
▼

Finalmente ir al evento

No ir a ningún evento, esperar marcación
▼

Cerrar ventana
Guardar cambios

Exemplo final do SMART IVR



The screenshot displays the 'PROCESO DE EVENTOS OPERADORA IVR ACCESRAPID' configuration page. It features a list of events, each with a menu icon (three horizontal lines) on the left. The first event, 'EVENTO-BienvenidaAccesRapid', is highlighted with a red box around its menu icon. Below each event name, there are details: 'Espera 90 Seg.', 'Reintentos: 3', 'Tiempo entre DTMF: 5 Seg.', and 'Fin reintentos: Colgar'. Underneath these details, there are action buttons: 'ACCION: ENVIA_AUDIO ()' (green), 'AUDIO: 01_BUENOS_DIAS_A_CONTACTADO_CON' (blue), 'ESPERAR MARCACION' (yellow), and 'ACCION: REST_DTMF ()' (brown). The other events in the list follow a similar pattern with different audio files and actions like 'envio codigo cliente', 'buzonincidencia', and 'CODIRETRY'. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'Volver al listado' (grey), 'Nuevo evento' (green), and 'Archivos de sonido' (blue).

A vermelho: Podemos observar as caixas de eventos com o seu respetivo nome (importante para invocar o evento a partir do ponto final), o tempo limite máximo do evento, as tentativas, o tempo entre DTMF, etc.

A azul: São as ações que pertencem ao evento.

IMPORTANTE: Note-se que este não é um formato linear, ou seja, os eventos realizar-se-ão de acordo com a configuração de cada evento, não tendo de seguir a correlação da ordem da criação do evento.