

Call Menu

Definición

Un call menu es la tecnología integrada de respuesta de voz interactiva (IVR) de VICIdial que reproduce mensajes de audio a los llamantes entrantes y los dirige inteligentemente según su entrada de teclado mediante señales DTMF ([Dual-Tone Multi-Frequency \(DTMF\)](#)). Es el sistema detrás de la típica experiencia "Presione 1 para Ventas, Presione 2 para Soporte".

Implementación técnica

Los administradores de VICIdial configuran los call menus desde el panel de control. Cada menú consta de:

- Un archivo de audio de saludo que se reproduce al llegar al menú.
- Múltiples opciones de enrutamiento por DTMF que dirigen a destinos específicos.
- Manejo de timeout para llamantes que no dan ninguna entrada.
- Manejo de entradas inválidas para pulsaciones no reconocidas.

Los destinos pueden incluir grupos de agentes, submenús IVR anidados, números de extensión individuales, sistemas de buzón de voz o números telefónicos externos. El sistema genera automáticamente la configuración de dialplan de Asterisk subyacente, eliminando la necesidad de edición manual de archivos.

Los call menus normalmente se activan cuando llegan llamadas entrantes a números DID ([Direct Inward Dialing \(DID\)](#)), pero también funcionan como destino para llamadas salientes abandonadas de campañas predictivas, permitiendo la entrega de mensajes de "puerto seguro" (safe harbor).

Importancia de negocio

Estos sistemas agilizan las operaciones entrantes al permitir distribución de llamadas por autoservicio, reduciendo la carga de los agentes, asegurando el enrutamiento correcto por departamento y estableciendo experiencias profesionales para el llamante. Las buenas prácticas de diseño recomiendan limitar los menús a 3-4 opciones por nivel y no más de 2-3 niveles de profundidad para optimizar la eficiencia.

Además, los call menus responden a obligaciones de cumplimiento normativo al enrutar las llamadas abandonadas de campañas de marcación predictiva hacia mensajes de puerto seguro conformes con la FCC.

Configuraciones relacionadas

- `default_xfer_group`
- `closer_campaigns`
- `xfer_group_order`

Conceptos relacionados

- [Interactive Voice Response \(IVR\)](#)
- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)
- [Inbound Group](#)
- [Dual-Tone Multi-Frequency \(DTMF\)](#)
- [Predictive Dialing](#)
- [Dialplan](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:29 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:43 CST por Christian Cabrera