Interactive Voice Response (IVR)

Definición

Un IVR es un sistema telefónico automatizado que interactúa con los llamantes mediante mensajes de voz grabados y entradas de teclado (DTMF). Dentro de VICIdial, esta funcionalidad opera mediante call menus configurables (Call Menu) que saludan a los llamantes entrantes, presentan opciones y enrutan las conversaciones hacia los grupos de agentes o destinos apropiados.

Cómo lo implementa VICIdial

VICIdial construye su sistema IVR usando tecnología Asterisk y lo gestiona a través de las herramientas administrativas de configuración de call menu. La plataforma soporta:

- **Rango de complejidad:** desde opciones básicas de un solo nivel ("Presione 1 para Ventas") hasta sistemas de enrutamiento multinivel sofisticados con lógica condicional.
- **Capacidades avanzadas:** soporta programación con AGI y FastAGI para funcionalidad personalizada durante la llamada activa, incluyendo consultas a bases de datos, recuperación de registros de cliente y enrutamiento complejo más allá de la simple selección de botones.
- **Aplicaciones de autoservicio:** consulta de saldo de cuenta, validación de citas, gestión de pagos.
- **Despliegue en saliente:** campañas de "mensaje bajo demanda", donde el sistema inicia llamadas con contenido grabado y transfiere a los interesados (quienes presionan 1) hacia representantes en vivo.

Impacto de negocio

Los beneficios clave incluyen reducir la carga de los agentes, acortar la duración de gestión de la llamada mediante pre-filtrado, y habilitar soporte 24/7 para solicitudes rutinarias. Según la fuente, los sistemas bien ejecutados gestionan entre el 20% y el 40% de las llamadas entrantes sin intervención de un agente, mediante alternativas de autoservicio.

Consideraciones críticas

Un mal diseño (demasiadas capas de menú, opciones poco claras, grabaciones extensas) genera experiencias negativas para el llamante. El sistema de menús de VICIdial permite un refinamiento continuo usando métricas de comportamiento de llamada.

Conceptos relacionados

- Call Menu

- Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF)
- Inbound Group
- Asterisk Gateway Interface (AGI)

Revisión #2
Creado 2026-07-30 01:00:05 CST por Christian Cabrera
Actualizado 2026-07-30 01:02:18 CST por Christian Cabrera