

# IP-IVR 配置指南

IVR 也叫电脑话务员，指外线用户呼入时，听到的欢迎语

用户此时根据欢迎语的提示进行操作，例如：拨 0 到总机，拨 1 到技术支持，拨 2 到下一层语音，拨 668 可以直到分机

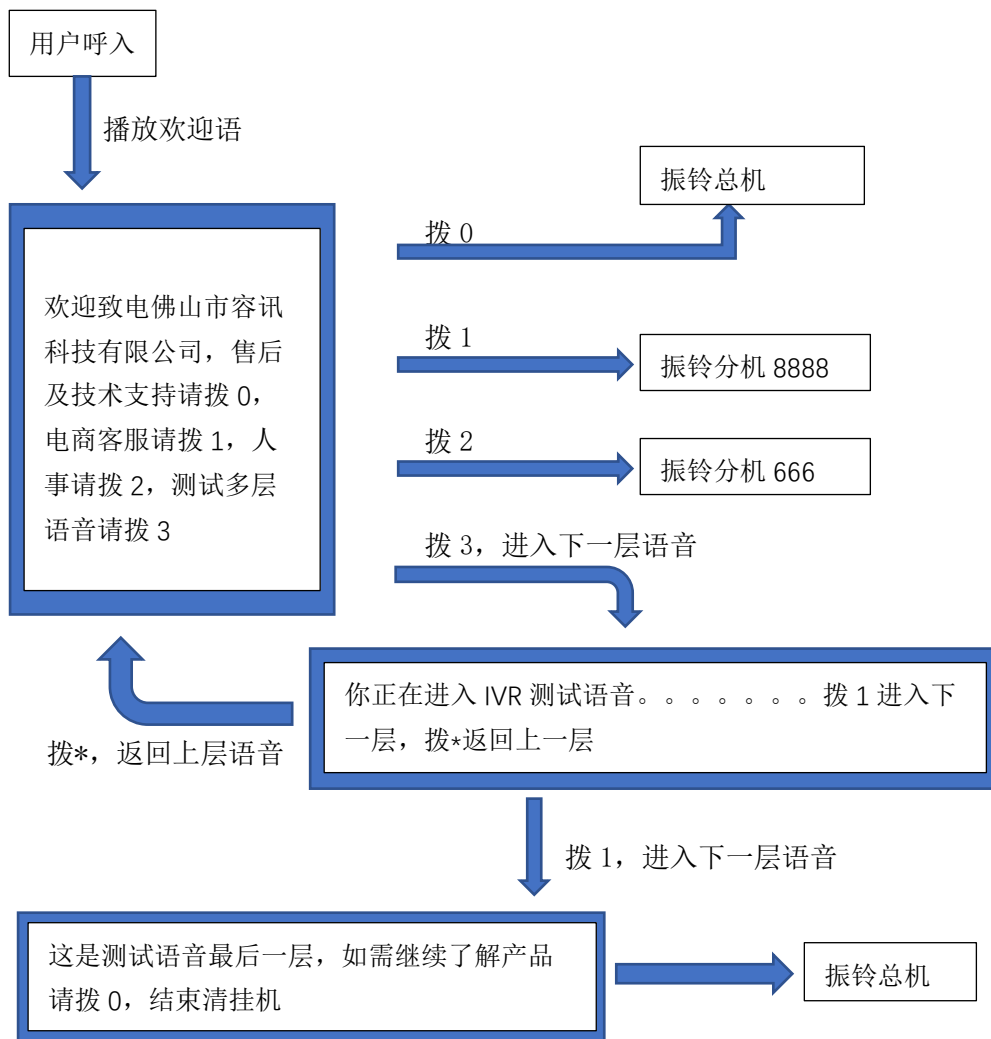
昌德讯 IPPBX 与语音网关都支持 IVR 系统。无层数限制，支持多语言，每个语音时长无限制

IVR 系统配置方法如下：

## 1. 设计 IVR 流程

根据自身需求来设置 IVR 流程

例如佛山市容讯科技有限公司的 IVR 流程如下：



## 2. 制作语音

根据上面的流程，我们一共需要录制 3 个语音

然后通过语音转换工具，将语音转换为 wav 格式，其中编码为：

Wave A-Law, 8KHz, 64kbps, 单声

## 3. 设置语音

(1) 将语音上传到 IPPBX 或网关设备上，我们这里上传到序号 10-12 的位置

序号	上传	编辑	导航语音文件名
0			rx.wav
1			满意度回访.wav
2			感谢您的使用,再见.wav
3			语音自行上传, 播完转总机.wav
4			语音自行上传, 可拨分机, 播完转总机.wav
5			语音自行上传, 可拨分机, 也可一键呼叫, 播完转总机.wav
6			语音自行上传, 可一键呼叫, 播完转总机.wav
7			现在是用餐时间, 请稍后再拨.wav
8			现在是下班时间, 谢谢您的来电, 再见.wav
9			现在是放假时间, 谢谢您的来电, 再见.wav
10			测试语音入口.wav
11			测试语音第二层.wav
12			测试语音第三层.wav
13			
14			
15			

总数: 128 条 首页 1 2 3 4 5 6 7 8 下页 尾页

(2) 根据流程图配置每个语音对应的操作

如上图，“上传”按钮右边的“编辑”按钮，点击“编辑”就可以进入对应的设置界面

系统语音 >> 导航 >> 编辑 |

处理方式管理:

> 语音文件名: 10. 测试语音入口.wav

- 键0: 转到座席 [0]
- 键1: 转到座席 [8888]
- 键2: 转到座席 [666]
- 键3: 播放下一段语音 [11. 测试语音第二层.wav]
- 键4: [ ]
- 键5: [ ]
- 键6: 呼叫分机号码
- 键7: 呼叫分机号码
- 键8: 呼叫分机号码
- 键9: [ ]
- 键\*: [ ]
- 键#: [ ]
- 播放完毕: 拆线
- 座席忙: 播放下一段语音 [127. 您好, 您呼叫的用户正在 ]
- 等待座席应答: 播放下一段语音 [126. 转接中请稍候.wav]
- 座席无人接听: 播放下一段语音 [125. 您呼叫的用户无人接听 哇]
- 座席空号: 播放下一段语音 [124. 您拨打的号码有误, 请查 ]
- 座席应答: 接通座席
- 座席服务完毕挂机: 拆线
- 满意度回访采集完毕: 拆线
- 重播间隔时间: [5]
- 重播次数: [0]

提交 重填

拨0到总机, 拨1到分机8888, 拨2到分机666, 拨3到下一层语音

公司号码都是6XX, 8XX. 因此可以直接拨分机号到分机

此处设置的是你拨的分机忙时, 等待分机接听时, 你拨的分机无人接听时, 你拨的分机号码不存在时对应的处理

系统语音 >> 导航 >> 编辑 |

处理方式管理:

> 语音文件名: 11. 测试语音第二层.wav

键0:		
键1:	播放下一段语音	12. 测试语音第三层.wav
键2:		
键3:		
键4:		
键5:		
键6:		
键7:		
键8:		
键9:		
键*:	返回上一层语音	
键#:		
播放完毕:	拆线	
座席忙:	播放下一段语音	
等待座席应答:	播放下一段语音	
座席无人接听:	播放下一段语音	
座席空号:	播放下一段语音	
座席应答:	接通座席	
座席服务完毕挂机:	拆线	
满意度回访采集完毕:	拆线	
重播间隔时间:	5	
重播次数:	0	

127. 您好, 您呼叫的用户正在  
126. 转接中请稍候.wav  
125. 您呼叫的用户无人接听 哇  
124. 您拨打的号码有误, 请查

提交 重填

拨1到下一层语音

拨\*, 返回上一层

5s不拨号, 进行不拨号处理, 挂断外线

系统语音 >> 导航 >> 编辑 |

处理方式管理:

> 语音文件名: 12. 测试语音第三层.wav

键0:	转到座席	0
键1:		
键2:		
键3:		
键4:		
键5:		
键6:		
键7:		
键8:		
键9:		
键*:		
键#:		
播放完毕:	拆线	
座席忙:	播放下一段语音	
等待座席应答:	播放下一段语音	
座席无人接听:	播放下一段语音	
座席空号:	播放下一段语音	
座席应答:	接通座席	
座席服务完毕挂机:	拆线	
满意度回访采集完毕:	拆线	
重播间隔时间:	5	
重播次数:	0	


127. 您好, 您呼叫的用户正在  
126. 转接中请稍候.wav  
125. 您呼叫的用户无人接听 哇  
124. 您拨打的号码有误, 请查

提交 重填

这一层只有一个操作, 拨0到总机

### 4. 开通外线的 IVR 功能

在环路中继或者其它类型中继的“语音导航”项目上选择外线呼入时播放的第一个语音

 [外线管理 >> 环路中继](#)

环路中继设置						
FXO_V2.06			端口信息			
通道	编辑	开关	备注	分机号码	状态	语音导航
0		开启   停止	86228930	-	空闲	测试语音
1		开启   停止	86223731	-	空闲	测试语音
2		开启   停止	86337606	-	空闲	测试语音
3		开启   停止	-	-	空闲	关闭

批量设置