A close up of a sign

Description automatically generated

FACULTAD DE INGENIERIA

**CARRERA DE INGENIERIA EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

**GUIA DE PRACTICA**

**IVR EN ASTERISK**

MgS. Gonzalo Allauca Peñafiel**1.- BASE TEORICA**

**Un IVR (Interactive Voice Response)** en Asterisk es un sistema de respuesta de voz interactivo que permite a los usuarios interactuar con el sistema telefónico mediante el teclado del teléfono (DTMF).

**Funciona con la siguiente lógica:**

* Reproduce un menú de voz (ej. "Marque 1 para ventas, 2 para soporte").
* Espera que el usuario marque una opción.
* Redirige la llamada a diferentes extensiones, buzones de voz, grabaciones, o acciones, según lo que marque el usuario.

**Componentes clave de un IVR en Asterisk**

1. **Answer()** – Contesta la llamada.
2. **Background()** – Reproduce un mensaje de voz y permite marcar opciones.
3. **WaitExten()** – Espera que el usuario presione una tecla.
4. **Extensiones numéricas** – Acciones según lo que marque el usuario (ej. exten => 1,1,Dial(...)).
5. **t** y i – Manejan el **timeout** (sin respuesta) y **entrada inválida**.

**2.- GUIA PRACTICA**

**Gráfico, Gráfico en cascada

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

extensions.conf

[internos]

exten => 1800,1,Goto(ivr,s,1)

[ivr]

exten => s,1,Answer

same => n(loop),Background(menu\_principal)

same => n,WaitExten()

exten => 1,1,Dial(SIP/100)

exten => 1,2,Hangup

exten => 1,ial(SIP/101)

exten => 2,Hangup

**EXPLICACION**

1800,1,Goto(ivr,s,1)

Al marcar **1800**, Asterisk redirige la llamada al **contexto [ivr]**, extensión **s**, prioridad **1**.

same => n(loop)

same: Significa que esta línea pertenece a la misma extensión que la línea anterior. Se usa para evitar repetir el número de extensión.

n: Significa "next", es decir, que esta línea se ejecuta con el siguiente número de prioridad automáticamente.

loop: Es una etiqueta o marcador, no un comando real. Sirve como un punto de salto, es decir, una etiqueta interna para que otras líneas puedan hacer un salto con Goto(loop) o Goto(n,loop).

**EXCEPCIONES**

exten => t,1,Goto(ivr,s,loop)

exten => i,1,Playback(invalid)

same => n,Goto(ivr,s,loop)

t: timeout (cuando el usuario no marca nada)

i: invalid (cuando el usuario marca una opción no válida)