IVR??

本文详细介绍了 IVR 的创建与配置过程，并对 IVR 各项交互参数的功能进行了全面阐述。

????

IVR（ Interactive Voice Response，交互式语音应答）用于在客户呼入时提供自助语音服务。通过配置 IV
规则，系统可根据用户按键自动播放相应语音内容，实现如营业时间播报、业务引导等基础服务，无需人工介
入。

????

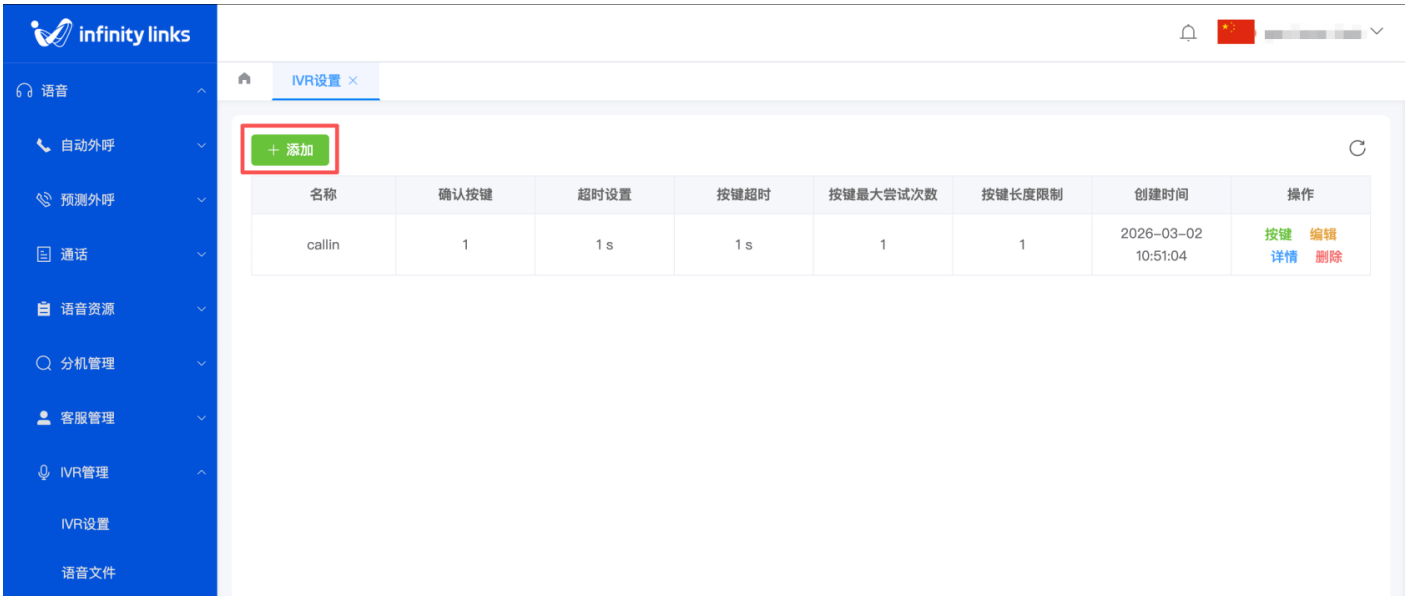
1.登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择 语音 > IVR管理 > IVR设置，可查看已创建的 IVR 规则列表。

????

??????? IVR

?? IVR

1.进入 IVR 管理界面，点击 添加，打开 IVR 创建页面。


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
IVR管理
IVR设置
语音文件
IVR设置
添加
名称
确认按键
超时设置
按键超时
按键最大尝试次数
按键长度限制
创建时间
操作
callin
1
1 s
1 s
1
1
2026-03-02 10:51:04
按键 编辑
详情 删除

2.□ IVR□□□□□□□ IVR □□□□□□□ □□ □□□□□

添加

* 名称

* 确认按键

* 超时设置(秒) — 1 +

* 按键超时(秒) — 1 +

* 按键最大尝试次数 — 0 +

* 按键长度限制 — 0 +

* 欢迎语音文件标识 请选择

* 按键提示语音文件标识 请选择

* 无效按键提示语音文件标识 请选择

* 结束语音文件标识 请选择

备注 请选择

取消 确认



- 名称：必填项，用于标识该 IVR 规则，支持 1–64 个字符（如 “客服热线主 IVR”）。
- 确认按键：指定用户输入结束后需按的确认键（如 #
  ），留空表示无需确认，系统自动识别输入结束。
- 超时设置 （秒 ）：首次等待用户按键的最大时长，默认为 1 秒，范围建议 1–30 秒。
- 按键超时 （秒 ）：两次按键之间的最大间隔时间，默认为 1 秒，超时视为输入结束。
- 按键最大尝试次数：用户连续输入无效或超时后允许重试的次数，默认为 0
  （即不重试，失败后直接播放结束语音）。
- 按键长度限制：允许输入的最小与最大位数（格式如 4-6），默认为 0 表示不限制长度。
- 欢迎语音文件标识：用户接入后首先播放的语音（如 “欢迎致电 XXX”
  ），需从已上传的语音素材中选择。
- 按键提示语音文件标识：提示用户按键的语音（如 “按 1查询营业时间 ”），需提前上传。
- 无效按键提示语音文件标识：当用户输入不符合规则时播放的提示音（如 “您输入的号码无效 ”）。
- 结束语音文件标识： IVR 流程结束前播放的收尾语音（如 “感谢您的来电 ”）。
- 备注：可选，用于记录 IVR 的用途、适用场景或维护人信息。

⚠ 注意：所有语音文件需先在 语音素材管理 中上传并获取唯一标识，方可在此处选择使用。

?? IVR

1.在 IVR 列表中，点击目标 IVR 操作列的 编辑，进入编辑页面。

2.在弹出的 IVR界面修改任意配置项（包括名称、超时参数、语音文件等），点击 确认 保存更改。

编辑

* 名称 callin

* 确认按键 1

* 超时设置(秒) — 1 +

* 按键超时(秒) — 1 +

* 按键最大尝试次数 — 1 +

* 按键长度限制 — 1 +

* 欢迎语音文件标识 3s.mp3

* 按键提示语音文件标识 3s.mp3

* 无效按键提示语音文件标识 3s.mp3

* 结束语音文件标识 3s.mp3

描述 0 / 256

取消 确认

配置修改后立即生效，已绑定的呼入号码将自动使用最新规则。

?? IVR

1.在 IVR 列表中，点击目标 IVR 操作列的 删除。

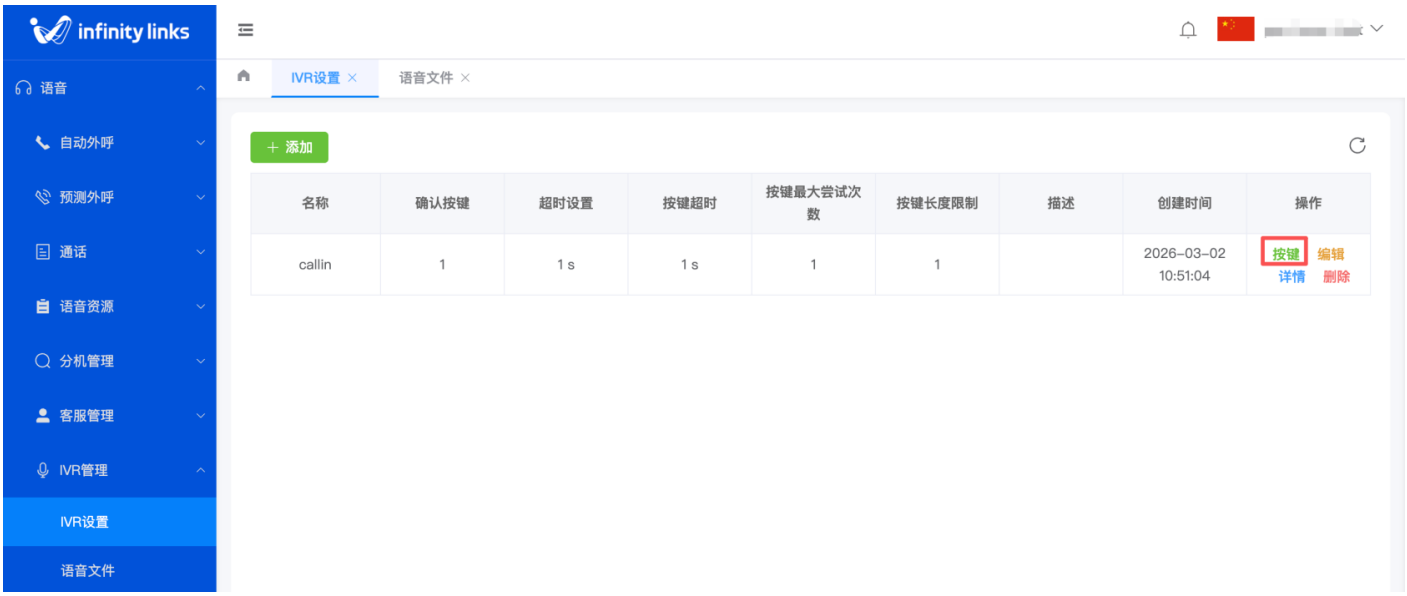
2.在弹出的确认对话框中点击 确认，即可删除该 IVR 规则。

⚠ 重要: 若该 IVR 已在 号码管理 中被呼入号码引用，请先解除绑定，否则可能导致呼入电话无法正常播放语音或直接挂断。

IVR ????

????

1.在 IVR 设置列表页，点击操作栏 按键，打开按键配置页面。









2.在按键列表页面，点击 添加 按钮，打开按键创建页面

3.填写以下配置信息，点击 确定 完成按键添加。

- 按键数字：用户需要按下的数字（如 1）。
- 按键描述：简要描述该按键的作用（如 “查询账户余额 ”）。

????

1.在按键列表中，点击目标按键操作列的 编辑，进入编辑页面。

2.修改按键的相关配置（如按键数字、描述、语音文件等），点击 确认 保存更改。

????

1.在按键列表中，点击目标按键操作列的 删除。

2.在弹出的确认对话框中点击 确认，即可删除该按键。

⚠ 注意：删除按键后，相关语音文件仍保留在系统中，但不再与该 IVR 关联。 补充说明

所有时间类参数单位均为 秒，数值过小可能导致用户体验不佳（如 1 秒超时易误判）。 若未配置 “

无效按键提示 ”或“结束语音 ”，系统将静默结束通话。 当前 IVR

仅支持单次按键输入响应，不支持多级菜单跳转。

版本号 #11

由 Admin 创建于 2 三月 2026 02:49:35

由 Admin 更新于 23 三月 2026 06:55:50