

Mettre en place un menu interactif (IVR) avec GoogleTTS.

En appelant un service administratif ou le SAV d'un magasin, tombé sur une voix robotisé qui vous demandaient de taper sur des touches de votre clavier téléphonique pour joindre un service spécifique.

Qu'est-ce qu'un IVR?

Un IVR (Interactive Voice Response) permet de guider les utilisateurs vers le service qu'ils souhaitent joindre, on peut s'en servir aussi pour simplement annoncer les horaires d'ouvertures etc...

La mise en place d'un IVR va se faire en deux étapes, la première il faut que nous apprenions à Asterisk à nous parler, le second est la création de l'IVR.

Comment faire parler Asterisk?

Pour faire parler Asterisk, nous allons installer un moteur de synthèse vocale (Text To Speech) et nous allons mettre en place celui de Google appelé GoogleTTS.

Installation de GoogleTTS

Tout d'abord GoogleTTS à besoins de quelques dépendances pour fonctionner:

```
apt-get install perl libwww-perl sox mpg123
```

Puis nous allons aller dans le dossier `/var/lib/asterisk/agi-bin/` et y mettre le fichier `googletts.agi` qui est le script pour mettre en place la synthèse vocale.

```
cd /usr/share/asterisk/agi-bin
```

```
wget https://raw.githubusercontent.com/zaf/asterisk-googletts/master/googletts.agi
```

```
chmod +x googletts.agi
```

Et voilà googletts est installé, maintenant voyons comment le faire parler.



Les premiers mots d'Asterisk

La configuration des IVR se fait dans le fichier **extensions.conf**

Ouvrez votre fichier **extensions.conf** et copiez les lignes suivantes à la fin du fichier

```
;Premier IVR  
exten => 8000,1,Answer()  
exten => 8000,2,agi(googletts.agi,"Par Toutatix je parle !",fr)  
exten => 8000,3,Hangup()
```

Explications:

exten => 8000,1,Answer() : On crée l'extensions 8000 pour appeler l'IVR et on utilise l'application Answer() pour que ça soit Asterisk qui réponde étant donné que ce n'est pas un utilisateur que l'on appelle.

exten => 8000,2,agi(googletts.agi, »Par Toutatix je parle ! »,fr) : Après avoir répondu on utilise donc **googletts** pour dire la phrase suivante : Par Toutatix je parle !, en spécifiant la langue de sortie (fr)

exten => 8000,3,Hangup(): A la fin de la phrase Asterisk raccroche

Maintenant faites un « reload » et appelez le 8000 à partir de n'importe quel utilisateur pour entendre Asterisk parler.

```
#service asterisk restart
```



Mettre en place un vrai IVR

Maintenant nous allons mettre en place un véritable IVR qui va permettre d'appeler nos utilisateurs John et Albert.

Second IVR

```
;Asterisk répond
exten => 8001,1,Answer()
;On met un timeout de 10 secondes pour le choix du destinataire
exten => 8001,2,Set(TIMEOUT(response)=10)
;On annonce les différents choix
exten => 8001,3,agi(googletts.agi,"Bienvenues chez test point com!",fr,any)
exten => 8001,4,agi(googletts.agi,"Qui souhaitez vous joindre?",fr,any)
exten => 8001,5,agi(googletts.agi,"Pour John Doe tapez 1",fr,any)
exten => 8001,6,agi(googletts.agi,"Pour Albert Dupont tapez 2",fr,any)
exten => 8001,7,agi(googletts.agi,"Appuyez sur dièse si vous souhaitez réécouter ce message"
;On attend que l'utilisateur appuis sur une touche
exten => 8001,8,WaitExten()

;Si l'utilisateur appuis sur 1 on va à la priorité 1 du numéro 6001
exten => 1,1,Goto(6001,1)
;Si l'utilisateur appuis sur 1 on va à la priorité 1 du numéro 6002
exten => 2,1,Goto(6002,1)
;Si l'utilisateur tape un numéro compris entre 3 et 9 et # il retourne à l'étape 3 de l'IVR
exten => _[3-9#],1,Goto(8001,3)
;Si l'utilisateur ne fais rien il retourne à l'étape 3 de l'IVR au bout de 10 secondes.
exten => t,1,Goto(8001,3)
```

Et voilà vous pouvez maintenant faire un « reload » et tester votre IVR.

#service asterisk restart



Mise en place d'une musique d'attente :

Pour commencer, choisissez une musique de votre choix en format MP3.

Copier la ensuite, dans le dossier (par default) suivant :

```
cd /usr/share/asterisk/moh
```

Ou vérifier la cible des pistes audio dans le fichier **asterisk.conf**

```
cd /etc/asterisk/asterisk.conf
```

Test de la musique d'attente :

Rendez-vous dans le fichier **extentions.conf**

```
nano /etc/asterisk/extentions.conf
```

Ajouter les lignes suivantes dans votre fichier :

```
;test music
exten => 7000,1,Answer
exten => 7000,2,MusicOnHold()
```

Appelez maintenant le 7000 et entendez votre musique.

Mais votre musique n'est pas disponible pour les clients qui appel votre IVR.

Pour cela modifier le fichier **extentions.conf** comme ceci :

```
[general]
static=yes
writeprotect=no
clearglobalvars=no
[globals]
CONSOLE=Console/dsp           ; Console interface for demo
IAXINFO=guest                 ; IAXtel username/password
TRUNK=DAHDI/G2               ; Trunk interface
TRUNKMSD=1                   ; MSD digits to strip (usually 1 or 0)

[work]
exten => _1XXX,1,WaitMusicOnHold(10)
exten => _1XXX,2,Dial(SIP/${EXTEN},20)
exten => _1XXX,3,VoiceMail(${EXTEN}@work)

;Second IVR

;Asterisk répond
```



Explication :

Exten = appel de la fonction.

1 = priorité

WaitMusicOnHold(10) = Lecture de la musique pendant 10 sec puis redirection vers le service demander.

Quand la personne appel un numéro de téléphone, la musique d'attente se lance pendant 10 sec puis passe l'appel à la personne demandé pour débiter la conversation.

