

Portal de Voz

Introducción

Este documento contiene un ejemplo de uso del portal de voz **Portav** en aplicaciones telefónicas automáticas. La solución está enfocada a la atención de llamados en un esquema de eficiencia y alta disponibilidad.

Portav permite mejorar los índices de atención telefónica al combinar en forma eficiente los distintos recursos de la empresa. Esto se logra con atenciones automáticas, entrega de información de bases de datos, transferencia de llamadas a operadoras y grabación de mensajes.

Usos

Aunque esta solución se aplica a todos los casos en que una empresa se debe comunicar con sus clientes y/o proveedores, las principales aplicaciones son las siguientes:

- Atención de llamados generales (call center).
- Atención de llamados específicos (mesas de ayuda, informativos)

Antecedentes

Adelacu Ltda. es una empresa de tecnología, orientada principalmente a soluciones para la atención de clientes a través del teléfono. La principal característica de sus productos consiste en traspasar la gestión telefónica a sistemas computacionales, ámbitos que tradicionalmente han estado separados y que **Portav** integra en forma directa. Esto permite aprovechar todas las potencialidades que ofrece la tecnología actual, tanto en lo relativo a la computación como a las telecomunicaciones.

Entre los clientes de Adelacu Ltda. se encuentra Citibank N.A., Hipotecaria La Construcción, el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, el portal financiero Miscuentas.com y la Universidad Técnica Federico Santa María, además ha participado en proyectos que incluyen la integración a Oracle, líder mundial en bases de datos.

El alto índice de penetración telefónica, junto a las crecientes necesidades de gestión de las personas, llevan a las empresas a buscar soluciones eficientes de atención, las que soportadas en herramientas tecnológicas permiten entregar altos niveles de atención a un costo muy conveniente.

Operación

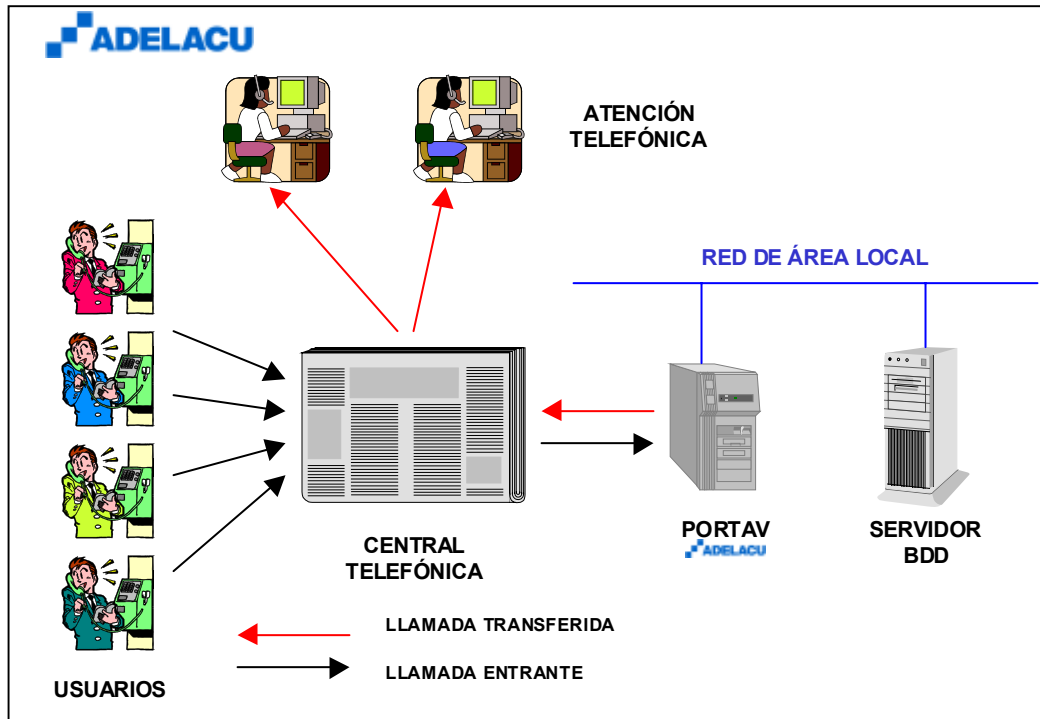
La operación comienza cuando una persona realiza un llamado telefónico dirigido al equipo **Portav**, el que responde la llamada y entrega un mensaje de audio. La operación se puede considerar similar a un portal de internet, con la diferencia de que en vez de hacer un clic en el computador, la persona selecciona las opciones e ingresa datos a través de las teclas del teléfono, pudiendo acceder a todas las funcionalidades de **Portav** y con ello una amplia gama de aplicaciones.

- Formulario de captura de datos: **Portav** puede recibir datos en forma similar a un formulario web, para ello realiza preguntas y registra los datos asociados a cada ítem. Los datos registrados se almacenan en un archivo y se envían por correo electrónico, pudiendo realizar las siguientes aplicaciones:
 - Toma de pedidos.
 - Recolección de datos.
 - Pagos con tarjeta de crédito.
- Validación de usuarios. En este caso **Portav** solicita un número de usuario y una clave secreta, los que se pueden validar en forma local o en un sistema externo (base de datos remota). Con ello se pueden realizar las siguientes aplicaciones:
 - Acceso a zonas públicas y privadas de **Portav** (información común).
 - Entrega de información personal, como cartolas y estados de cuenta.
- Información de estado de consultas. Mediante esta opción se pueden hacer consultas sobre el estado de una variable en particular. Con la respuesta recibida **Portav** entrega un mensaje tipo, pudiendo informar sobre lo siguiente:
 - Estado de pago de un documento.
 - Estado de un trámite o solicitud.
 - Consultas genéricas.
- Información específica. Con esta opción se pueden hacer consultas avanzadas a bases de datos y/o sistemas de gestión, pudiendo recibir múltiples datos en formato de texto. La información recibida se traspasa a audio a través de un sintetizador de texto a voz (TTS), permitiendo “leer” cualquier información disponible en un archivo de texto. Se pueden hacer aplicaciones que incluyan lo siguiente:
 - Cartola de pagos.
 - Estados de cuenta.
 - Mesa de ayuda (Help Desk).
 - Información personal.
- Grabación de mensajes. A partir de la versión 6.0, **Portav** incorpora funcionalidades del equipo **Graballo**, pudiendo grabar mensajes y enviarlos por correo electrónico.

Adicionalmente a todo lo anterior, si la persona que llama requiere atención de un agente telefónico, la llamada se puede transferir a un número telefónico determinado para esa opción. De esta manera se puede disponer de transferencias para temas específicos.

Al finalizar una llamada, **Portav** genera un reporte con todos los datos de la llamada (número de origen, hora, fecha) y la información que fue entregada. Esto permite disponer en forma instantánea de las preferencias y necesidades de las personas que acceden a través del teléfono. Toda la información se consolida en archivos computacionales en formato estándar de oficina compatibles con MS Excel.

A continuación se indica un diagrama con las distintas componentes del sistema:



Requerimientos

Por disponer de componentes estándar, la puesta en marcha es muy simple y se requiere solamente lo siguiente:

- Líneas telefónicas analógicas (disponibles en todas las centrales telefónicas).
- Grabación de mensaje de audio (formato wav multimedia estándar).
- Acceso a la red de área local para buscar y compartir información.

Beneficios de usar Portav

1. Disponer de atención telefónica en forma permanente, aumentando la cobertura y capacidad sin mayores inversiones.
2. Optimizar el trabajo de los agentes de atención telefónica (call center).
3. Disponer de capacidad para capturar y entregar información específica a través del teléfono, permitiendo a los usuarios acceder desde cualquier lugar a gran parte de la gestión disponible actualmente sólo por computador.
4. Disponer de toda la información de las llamadas telefónicas en formato computacional estándar, permitiendo su incorporación a los sistemas de gestión internos.
5. Contar con una herramienta simple de operar, que permite habilitar su uso en forma rápida y efectiva, sin mayores contratiempos.
6. Acceder a un producto de altas prestaciones en condiciones comerciales muy convenientes.