

Aplicaciones Telefónicas

Información proveniente de Bases de Datos

Introducción

Este documento contiene un ejemplo de uso del producto **Portav** en una aplicación de entrega de información automática a clientes. La operación se inicia con un llamado telefónico que realiza el cliente, donde luego del ingreso de datos de acceso, obtiene información proveniente de bases de datos.

Usos

La solución se aplica a todos los casos en que una empresa requiera entregar a sus clientes y/o proveedores información almacenada en sus sistemas computacionales internos.

Antecedentes

Adelacu es una empresa de tecnología orientada principalmente a productos para la atención de clientes a través del teléfono. La principal característica de sus productos consiste en integrar la gestión telefónica con sistemas computacionales, ámbitos que tradicionalmente han estado separados y que ahora se integran 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** se destaca Banco Citibank, Banco BICE, Hipotecaria La Construcción, Conservador de Bienes Raíces de Santiago, el portal financiero Miscuentas.com, la Universidad Técnica Federico Santa María, la Cámara Nacional de Comercio, Contacta (grupo CGE) y el operador de telecomunicaciones de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), Cotas. Además **Adelacu** tiene soluciones en que sus productos están integrados a Oracle, líder mundial en bases de datos.

Situación actual

Debido al creciente avance de la tecnología y al aumento en las expectativas de calidad de servicio de los usuarios, cada día se espera obtener mayor información en el menor tiempo posible y desde cualquier lugar.

Para cumplir las expectativas de los clientes, muchas empresas contratan los servicios de un call center y/o habilitan servicios a través de internet. En el primer caso se obtienen muy buenos resultados, pero a un costo muy alto. En relación a la atención por internet, los resultados son satisfactorios, pero restringidos para cuando el usuario se encuentra únicamente frente al computador.

Solución en base a Portav

La única manera de obtener altos estándares de atención es disponiendo de atención telefónica las 24 horas del día los 7 días de la semana, lo que para cualquier empresa resulta muy caro principalmente por el personal que debe destinar para ello.

Para todas aquellas aplicaciones donde los usuarios realizan frecuentemente las mismas preguntas o requieren información que se encuentra almacenada en base de datos, es posible automatizar la entrega de información mediante un equipo **Portav**, obteniendo prácticamente los mismos resultados que con un call center. *Para atención de consultas y aplicaciones de ayuda y/o soporte es más recomendable la atención personalizada.*

A través de sus mecanismos de consulta remota, **Portav** puede entregar cualquier tipo de información almacenada en una base de datos. De esta manera, se puede poner al alcance de un gran número de usuarios la más variada información. De acuerdo al tipo de aplicación, **Portav** puede entregar información en los siguientes formatos:

- Información de estado, por ejemplo: *“El trámite que usted consulta se encuentra listo”*.
- Cantidades numéricas, por ejemplo: *“El saldo de su cuenta es de treinta mil pesos”*.
- Información de cualquier tipo y formato utilizando un software de conversión de texto a voz TTS.

Además de entregar información y cumplir con las expectativas de los usuarios, **Portav** entrega un detallado informe de la cantidad de llamadas recibidas y de la información entregada, lo que permite realizar posteriormente análisis de datos y gráficos mediante herramientas de oficina estándar, como MS Excel.