

Aplicaciones Telefónicas

Portal de Voz

Introducción

A continuación se muestra un ejemplo de portal de voz en base al equipo **Portav**. La solución dispone de las mismas facilidades que un portal de internet, con el beneficio adicional de poder acceder desde cualquier teléfono, sin necesidad de usar un computador.

Usos

Esta solución se aplica a todos los casos en que una empresa requiera entregar a sus clientes información de gestión que se actualiza en forma permanente y automática, como por ejemplo datos financieros, bursátiles, de clima, etc., además de información propia de cada cliente, como cartolas y estados de cuenta.

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

Producto de antiguas barreras tecnológicas, muchas empresas habilitan sistemas de información a sus clientes únicamente a través de plataformas internet, limitando el uso de ellos solamente a usuarios “de oficina”. De esta manera, aquellos usuarios que no disponen de un computador conectado a internet o que se encuentran en constante movimiento, quedan sin poder acceder a estos servicios.

En forma adicional, prácticamente todos los hombres de negocios, ejecutivos y profesionales, disponen de una aparato telefónico móvil, con el que podrían acceder a una amplia variedad de servicios informativos por voz, además de poder aprovechar el tiempo empleado en traslados y esperas, generalmente desaprovechados.

Solución en base a Portav

A través del uso de tecnologías de punta, la mayoría de las empresas líderes entregan a sus clientes servicios de alto valor agregado en forma automática. La integración del portal de voz **Portav** con un software de comunicaciones y un sintetizador de texto a voz (TTS), permite a los usuarios acceder a múltiples servicios de información con solo efectuar una llamada telefónica.

El proceso es similar a la operación por internet, con la diferencia de que en vez de acceder a la información en una pantalla, se accede a través de un teléfono, ya sea fijo, móvil o IP. En este caso, la información se envía a un sintetizador de voz, el que transforma los textos en audio que se escuchan por el teléfono.

La gran ventaja de este sistema, es que los usuarios pueden acceder a servicios de información en forma simple, utilizando un medio ampliamente conocido y del alta disponibilidad, como es el teléfono.