



**PORTAV-ASR**  
**OPERADORA AUTOMÁTICA POR RECONOCIMIENTO DE VOZ**

# INTRODUCCIÓN

- Este documento contiene información del producto Portav-ASR de ADELACU.
- Portav-ASR se comercializa como el servicio de *operadora automática por reconocimiento de voz*.
- Esta información es referencial y puede cambiar sin previo aviso.
- Mayor información de Portav-ASR y otros productos y servicios de ADELACU se puede encontrar en **[www.adelacu.com](http://www.adelacu.com)**.

# OPERADORA AUTOMÁTICA

- Al recibir un llamado: **¿Se puede mejorar la atención?**
  - Se destina personal calificado para atender tareas rutinarias.
  - Personal calificado en tareas de rutina provoca desmotivación.
  - Hay momentos en que no se reponde (horarios punta, nocturnos y almuerzo).
- Propuesta: **Automatizar la atención telefónica.**
  - Las llamadas dirigidas a la mesa central se atienden en forma automática.
  - Mediante un sistema de reconocimiento de voz se detecta el destino (nombre propio o área de la empresa) y la llamada se transfiere en forma automática.
  - Eficiencia del 75% (detección al primer intento).
  - Eficacia del 85% (transferencia automática hasta en 3 intentos).
- Beneficios:
  - Mejor servicio y mayor cobertura de atención (7x24).
  - Estadísticas de llamados entrantes (a quién llaman).
  - Permite optimizar recursos al destinar personal calificado a tareas de mayor valor.

# EXPERIENCIA EN CHILE

- Canal 13 Televisión, fono (56-2) 2251-4000
  - Atención de todas las llamadas dirigidas a la mesa central, con distintas opciones. Central telefónica Harris.
- Defensoría Regional Metropolitana Norte, fono (56-2) 2587-1400
  - Atención de todas las llamadas dirigidas a la mesa central, con distintas opciones. Central telefónica Cisco IP.
- 3M de Chile, fono (56-2) 2410-3000
  - Atención desde operadora automática de su propia PBX. Central telefónica Avaya.
- SGS Chile (Plantas de Revisión Técnica), fono (56-2) 2411-5000
  - Atención de todas las llamadas dirigidas a la mesa central, con distintas opciones. Central telefónica Mittel IP.
- Omnicom Mediagroup, fono (56-2) 2241-0400
  - Atención de todas las llamadas dirigidas a la mesa central, con distintas opciones. Central telefónica Panasonic.

# SERVICIOS INCLUIDOS

- Servicio estándar incluido
  - Atención 5x9, de lunes a viernes de 9 a 18 hrs. excluidos festivos.
  - Actualización lista de usuarios, sin restricciones.
  - Soporte remoto de consultas (teléfono, chat, email).
  - Soporte presencial según requerimiento.
  - Monitoreo de la operación (supervisión automática 7x24).
  - Revisión en línea de la operación (manual).
  - Actualizaciones de software gratuitas (nuevas versiones).
- Servicio avanzado (se contrata aparte)
  - Atención 7x24, incluye personal dispuesto todos los días del año.
  - Continuidad operacional, considera equipo de repuesto en caso de fallas.

# ESPECIFICACIONES

- Reconocimiento de voz.
  - Hasta 5.000 nombres de destino con un máximo de 12 atenciones simultáneas.
  - Reintento automático con desborde en operadora.
  - Detección de nombres iguales.
  - Registro de locución indicada (grabación del audio del nombre indicado).
  - Reportes de detección desde la red interna, sin necesidad de instalar software adicional en los computadores de los usuarios.
  - Idioma castellano chileno.
- Equipamiento (a verificar al momento de contratar el servicio)
  - Rackeable de 2U de altura y 78 [cm] de largo. Con fuente de energía redundante y arreglo de discos en RAID 1.
  - Tower con redundancia de energía y discos opcional.

# INSTALACIÓN

- Integración con los sistemas actualmente en operación.
  - Los productos de ADELACU se pueden conectar a todas las centrales telefónicas mediante líneas analógicas.
  - El servidor se conecta a la red interna del cliente y su operación no afecta los sistemas computacionales del cliente.
  - La información queda disponible en formatos estándar (páginas web, planillas electrónicas, archivos wav, etc.).
- Requerimientos técnicos.
  - Extensiones internas, pueden ser:
    - Analógicos: En grupos de 4 canales (desde la PBX o equipos ATA para centrales IP).
    - Digital: Enlace E1 de 30 canales.
    - Digital: Anexos Meridian emulación 2616.
  - Configuración de la central telefónica para recibir los llamados.
  - Espacio en sala de servidores (datacenter).
  - Punto de red con IP fija y acceso a internet.

# OPERACIÓN

Después de entregar este mensaje, se genera un tono de aviso de inicio de reconocimiento.

Si no identifica el destino, lo solicita nuevamente. Este proceso se puede realizar varias veces (configurable).

Si excede el número de intentos permitidos, la llamada se transfiere a la operadora.

La llamada se transfiere al destino solicitado, ya sea el anexo de una persona o el número de un área organizativa.

Si no se identifica el destino se transfiere a la operadora.

Si se trata de un nombre repetido solicita antecedentes adicionales. Pueden haber múltiples nombres repetidos.

Por favor indique el nombre y apellido de la persona con quien quiere hablar, o el área con que quiere comunicarse.

¿RECONOCIÓ EL NOMBRE?

SI

NO

¿ES UN NOMBRE REPETIDO?

NO

SI

¿EXCEDIO EL MÁXIMO PERMITIDO?

SI

NO



Personal



Operadora

**SI NO RECONOCIÓ EL NOMBRE:**

Por favor repita el nombre y apellido de la persona buscada o el área a contactarse.

**SI RECONOCIÓ UN NOMBRE REPETIDO:**

Existe más de una persona con ese nombre, por favor repita el nombre con el segundo apellido, el área dónde trabaja o algún antecedente adicional que permita identificar a la persona.



# ESTRUCTURA DE COSTOS

- Prestación de servicio, todo el equipamiento es propiedad de ADELACU, quien asume toda la responsabilidad por la operación del sistema.
- Estructura de costos
  - Valor único de habilitación que incluye instalación, configuración y mantenimiento
  - Servicio mensual, sin plazo mínimo de contrato y sin amarre.
- Incluye todo
  - Soporte
  - Actualizaciones de software
  - Mantenimiento
  - Supervisión y monitoreo de la operación



**MUCHAS GRACIAS**

**Sociedad Comercial ADELACU Ltda.**

**[www.adelacu.com](http://www.adelacu.com)**

**[info@adelacu.com](mailto:info@adelacu.com)**

**Fonos: (562) 2891-3291 y 2951-9294**