





Aplicaciones telefónicas Portav
Información de pago de facturas



Santiago, septiembre de 2008



INTRODUCCIÓN

- Este documento contiene una descripción de cómo utilizar el portal de voz Portav para informar el estado de pago de facturas.
- La solución descrita en este documento es genérica, pudiéndose personalizar de acuerdo a cada necesidad.
- El objetivo de este documento es conocer las potencialidades del producto y sus alcances.
- Mayor información de Adelacu y sus productos se pueden obtener en www.adelacu.com.

Portav, Graballo y todos sus componentes son propiedad de Adelacu, incluyendo el nombre, imagen y software.
© 2004 Sociedad Comercial ADELACU Ltda.

2

ADELACU ACTUAL VISTA

DESCRIPCIÓN GENERAL

- Los usuarios llaman por teléfono a un número interno de la empresa y el portal de voz Portav responde la llamada.
- El usuario se identifica (opcional) e ingresa los datos para obtener la información.
- Con los datos ingresados (número de factura, RUT, etc.) se consulta la información y se le indica el estado de pago.

El diagrama ilustra el flujo de información y comunicación. Un usuario llama a través de la Red Telefónica Pública a la Central Telefónica. La Central Telefónica está conectada a un servidor con información de pago y un servidor de Portav a través de una red interna.



3

ADELACU ACTUAL VISTA

DETALLE DE OPERACIÓN

- De acuerdo al nivel de confidencialidad de la información a entregar, el usuario se debe autenticar con número de usuario (RUT) y clave secreta.
- En la mayoría de los casos se entrega información básica por factura, por lo que no se pide identificación de usuario.
- Lo común es solicitar el número de RUT y el número de factura, a lo cual el sistema indica el estado de pago, como por ejemplo:
 - Pago disponible con vale vista, retirarlo en el Banco.
 - El pago estará disponible el próximo día hábil.
 - Factura en proceso de aprobación.
 - La factura no se encuentra en el sistema.
- De acuerdo al estado de la factura, el usuario puede solicitar mayor información. En tal caso la llamada se transfiere al anexo definido para dicho estado.



4



REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- Conexión telefónica interna (anexos) o externa (número 600 o 800).
- Acceso a la información de pago, puede ser alguna de las siguientes:
 - Archivo de texto
 - Base de datos con consultas SQL
 - Otro sistema computacional (se requiere evaluar la integración)
- Espacio en sala de servidores u otro recinto para instalar equipo Portav.

5



ESCALAMIENTO

- Entrega de información adicional, ya sea fija o proveniente de sistemas computacionales.
- Información avanzada (texto, cifras, fechas, etc.) utilizando convertor de texto a voz (TTS: text to speech).
- Mensajería unificada, recepción de mensajes de voz y fax con distribución automática por correo electrónico.
- Aumento de la capacidad de atenciones simultáneas.
 - Analógico: 24 canales
 - Digital E1: 30 canales
 - IP SIP o H323: 200 canales
- Cambio en parámetros de operación.

6



MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.

www.adelacu.com

info@adelacu.com

Fono: (2) 218-4749