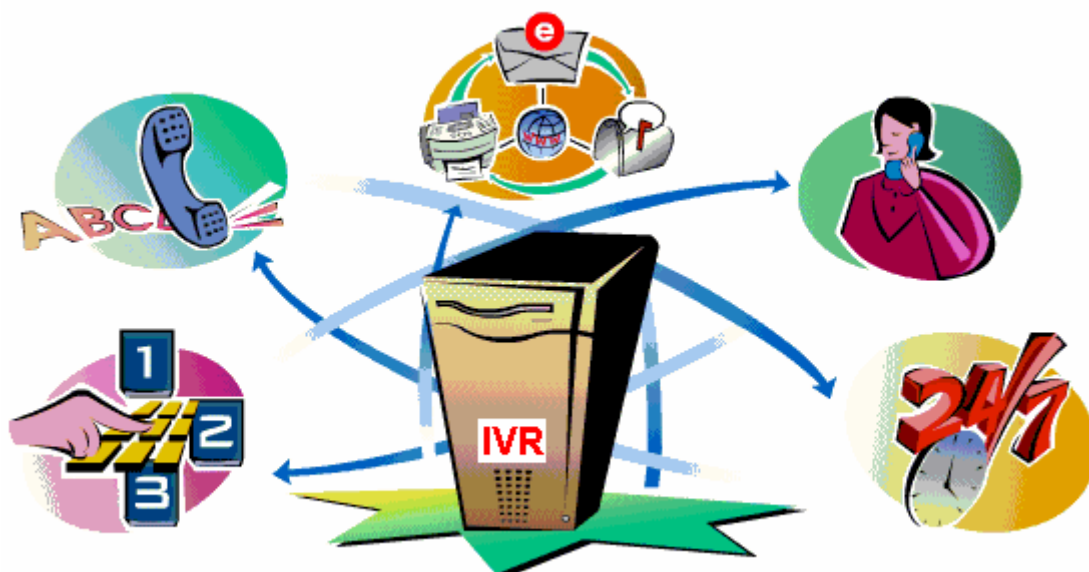


## INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)



### ¿Qué es?

Un sistema IVR (*Interactive Voice Response*) o Respuesta Interactiva de Voz es una solución tecnológica que nace de la integración de telefonía e informática para facilitar las operaciones de negocio. Cumple un rol significativo en la provisión de un servicio eficiente al cliente y puede incrementar la satisfacción del mismo al tiempo de aminorar los costos y otorgar a la empresa múltiples ventajas competitivas.

En la actualidad, la madura tecnología IVR ayuda a innumerables empresas en el mundo a disponer los registros de una base de datos y proporcionar la información en forma de voz.

La aplicación de una solución IVR permite atender a múltiples clientes de forma simultánea 24 horas al día, 365 días al año, gestionar un gran volumen de consultas usuales veloz y eficazmente, rentabilizar los recursos humanos y materiales dedicados a la atención telefónica, aumentando la productividad de los departamentos de atención al cliente.

Por otra parte, gracias a la aplicación de esta tecnología para el acceso a información corporativa, reforzará la imagen de marca de su empresa entre clientes y colaboradores debido a una mayor satisfacción de los mismos.

## ¿Cómo funciona?

El usuario realiza una llamada a un número de teléfono, el sistema IVR contesta el llamado y presenta al usuario una serie de acciones a realizar, esto se hace mediante mensajes (menús de opciones). El usuario elige la opción introduciendo un número a través del teclado numérico del teléfono y navega por los diferentes menús hasta encontrar la información deseada. La información proporcionada puede ser numérica, puede tratarse de mensajes pregrabados o de lectura directa desde una base de datos (por ejemplo, lectura de una noticia del día) a través de la tecnología *text-to-speech*.

Veamos un diálogo práctico de un sistema IVR para la provisión del informe académico/financiero en una universidad.

El alumno disca desde su celular el número del sistema IVR de su universidad y es atendido por el mismo.

**-IVR:** Bienvenido al Sistema de Respuesta Interactiva de la Universidad Einstein del Paraguay, por favor, ingrese su número de cédula.

**-Alumno:** *(en su teléfono tipea 2484112).*

**-IVR:** Buen día, Sr. Paul Feyerabend, estudiante de Informática. Ingrese 1 para informe académico, 2 para informe financiero o 3 para salir.

**-Alumno:** *(en su teléfono presiona el 1).*

**-IVR:** Seleccione la materia: 1 para Cálculo Diferencial, 2 para Sistemas Operativos, 3 para Inteligencia Artificial y 4 para Salir.

**-Alumno:** *(en su teléfono presiona el 3).*

**-IVR:** Su nota de la materia Inteligencia Artificial es un tres. Presione 4 para terminar o 5 para verificar otra nota.

**-Alumno:** *(en su teléfono presiona el 4).*

**-IVR:** Muchas gracias. Hasta luego.



## Beneficios

- Atención de múltiples llamadas de forma simultánea.
- Recopilación automática de datos.
- Rápido acceso a la información deseada.
- Acceso a información personalizada y/o confidencial a través de código de seguridad.
- Servicio las 24 horas, los 365 días del año.
- Reducción de las colas de espera y el tiempo de respuesta.
- Automatización de procesos y generación de informes.
- Equilibra la carga de trabajo.
- Solución abierta, modular y fácilmente escalable.
- Integración con cualquier base de datos.
- Sistema robusto con mínimo índice de fallo.
- Filtro de llamadas por medio de preguntas antes de la transferencia a un agente.
- Audición de grabaciones y mensajes informativos.
- Gestión de buzones personales de voz.
- Soporte en campañas de captación de clientes, marketing, publicitarias, concursos, etc.
- Reducción de costos al automatizar tareas rutinarias y que no requieran intervención humana.
- Mejora de la calidad de atención al lograr la identificación de los clientes antes de ser atendidos.
- Reducción de los tiempos de espera y del porcentaje de abandono de llamadas.

## Usos posibles

La tecnología en sí permite usos realmente numerosos, entre los cuales pueden citarse:

- Votación en concursos radiales y televisivos.
- Obtención del saldo de una cuenta bancaria (banca telefónica), préstamo, etc.
- Encuestas.
- Lectura de noticias, horóscopo, etc..
- Lectura del correo electrónico.
- En una institución educativa para enterarse del estado académico/financiero.
- Recordatorio de pagos.
- Mensaje automático a clientes (que llame y envíe el saludo navideño).

## Reportes

El sistema genera varios reportes que pueden ser de utilidad para la toma de decisiones o simplemente para la evaluación del nivel de funcionamiento del servicio. Algunos de ellos son:

- Listado general y pormenorizado de números desde los cuales se han recibido llamados.
- Gráfico con línea de tendencia con el número de llamadas por día.
- Gráfico tipo torta discriminando por proveedor del servicio telefónico (Copaco, Tigo, Personal, CTI, VOX).
- Gráfico del tipo barras con el número de llamadas por hora.

## Contacto

Para cualquier consulta sobre las condiciones de comercialización de la herramienta, o duda técnica respecto a la misma puede ser dirigida al e-mail: [info@fuzzylogic.com.py](mailto:info@fuzzylogic.com.py)