



CARRERA DE INGENIERIA EN INFORMATICA

PROYECTO FINAL DE GRADO

**DESARROLLO DE UN SISTEMA DE RESPUESTA DE VOZ
INTERACTIVA PARA UN CENTRO EDUCATIVO DE NIVEL SUPERIOR**

Autor

Carlos Daniel Ortiz González

Asunción, Paraguay

2018

SISTEMA DE RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA

Resumen

En los últimos años todo sistema analógico ha sido sometido a grandes cambios con el fin de llevarlo a un sistema completamente digital, mejorando así la calidad de la misma y buscando la convergencia de servicios.

Hemos observado un evolucionar en los sistemas telefónicos, no sólo en el avance tecnológico de estos y de la red que los une sino de los servicios y aplicaciones telefónicas que empiezan a aparecer con el objetivo de mejorar la interacción con el usuario y la eficiencia en comunicar mensajes, así como ofrecer automatización a ciertos procesos.

Los IVR (Interactive Voice Response) son aplicaciones de voz interactivas que aceptan como entrada tanto tonos marcados por el usuario, como la voz del mismo ofreciendo distintos tipos de respuesta según la programación del propio sistema; pudiendo de esta forma ofrecer servicios de información, encuestas y transacciones telefónicas

Las tecnologías IVR's han tenido un gran apogeo, en un comienzo en bancos y grandes empresas, llegando hasta las tiendas que ofrecen interfaces de compra vía telefónica, ahorrando enormemente en capital humano.

Por ello, el siguiente estudio tiene como objetivo el desarrollo de un sistema utilizando la tecnología IVR para ofrecer servicios de consultas académicas dirigidas a centros educativos de nivel superior, destacando que esto puede ser aplicable a múltiples áreas que puedan utilizar estos servicios a través de la tecnología IVR.