



# I V R

S O L U C I O N E S  
R E S P U E S T A   D E   V O Z  
I N T E R A C T I V A



# IVR

## S O L U C I O N E S R E S P U E S T A D E V O Z I N T E R A C T I V A

OFIMATIC le ofrece la más amplia variedad de soluciones de respuesta de voz interactiva (IVR). Estas soluciones son desarrolladas según las necesidades específicas de su institución; y nuestros más de 10 años de experiencia en el mercado nos permiten identificar procesos que pueden ser automatizados dentro de su organización. Creamos soluciones reales en tiempo real.

Una solución de respuesta de voz interactiva (IVR) es un sistema tecnológico por medio del cual el computador responde con mensajes de voz a peticiones realizadas por usuarios. Estos utilizan el teléfono como medio de interacción.

Este tipo de tecnología ofrece a toda organización el poder brindar acceso continuo a información; durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Permitiendo realizar desde simples consultas hasta los más diversos tipos de transacciones electrónicas.

### PRINCIPALES VENTAJAS

Confiables: Uso de tecnología y estándares probados.

Escalables: Crecimiento ilimitado para atención de llamadas simultáneamente.

Seguras: control del acceso a información.

Rápidas: ágil implementación de las soluciones.

Flexibles: Integración con otras tecnologías y/o sistemas.

Robustas: Aplicaciones vitales para el funcionamiento.

### INTEGRACION

Nuestras soluciones de respuesta de voz interactiva (IVR) pueden ser integradas con otras tecnologías y/o estándares del mercado (web, e-mail, telefonía, comunicación, base de datos, seguridad (criptografía), control de archivos y la integración de nuevas funciones).



Av. Los Próceres esq. Euclides Morillo,  
Diamond Plaza, Local 8B, Arroyo Hondo,  
Santo Domingo, República Dominicana

OFIMATIC BM-1174  
6911 N.W. 87 Av. Suite A,  
Miami, Fl. 33178, USA.

Información y Ventas  
Tel.: (809) 540-8151  
Fax: (809) 412-2709



## PRINCIPALES SECTORES ECONOMICOS Y POSIBLES APLICACIONES

# I V R

## S O L U C I O N E S R E S P U E S T A D E V O Z I N T E R A C T I V A

- Bienes Raíces: Consultas de propiedades ofertadas; Requerimientos para alquiler o compra; Envío por fax de solicitudes y lista de propiedades disponibles, entre otras aplicaciones.
- Comunicaciones & Medios Electrónicos: Telemarketing; Encuestas; Concursos Interactivos; Notificaciones; Aplicaciones de Pre-pago; Solicitudes de servicios; Reportes de averías, entre otras aplicaciones.
- Corporativo: Encuestas; Consulta de pagos a proveedores; Monitoreo y grabación de conversaciones; Toma de pedidos; Telemarketing, entre otras aplicaciones.
- Educación: Consultas de calificaciones; Pagos de matriculación; Selección de asignaturas; Recordatorio de pagos; Horarios; Notificaciones, Mensajes religiosos, entre otras aplicaciones.
- Entretenimiento: Consulta de resultados; Servicios 1-976; Horarios e información de actividades; Apuestas & Juegos de azar; Concursos interactivos; Resultados deportivos, entre otras aplicaciones.
- Financiero: Balances; Envíos por fax; Estatus de solicitudes; Recordatorio de pagos; Autorización de cheques; Transferencias de fondos; Pagos; Calculadora de cuotas, entre otras aplicaciones.
- Firmas de Abogados: Cobros Compulsivos; Encuestas; Envío vía fax; Monitoreo y grabación de conversaciones, entre otras aplicaciones.
- Gobierno: Ubicación de centros de votación; Pago de impuestos; Balances AFP's; Pagos; Horarios de servicios; Estatus de solicitudes; Monitoreo y grabación de conversaciones; Líneas de asistencia, entre otras aplicaciones.
- Recursos Humanos: Compensaciones y beneficios; Balances acumulados; Información de vacantes; Coberturas médicas; Cálculos de prestaciones; Información de vacaciones, entre otras aplicaciones.
- Seguros: Autorización de servicios; Notificaciones; Balances; Estatus de servicios; Monitoreo y grabación de conversaciones; Consulta de pagos a proveedores; Tarifas de servicios, entre otras aplicaciones.
- Servicios Públicos: Balances; Pago de servicios; Reportes de averías; Reclamaciones; Recordatorios; Consultas de pagos a proveedores; Líneas de asistencia; Monitoreo de llamadas y grabación de conversaciones, entre otras aplicaciones.
- Turismo: Reservaciones; Estatus de vuelos; Calendario de actividades; Información de establecimientos; Recordatorios; Cartelera de eventos; Estado del tiempo, entre otras aplicaciones.



## ESPECIFICACIONES TECNICAS

# I V R

## S O L U C I O N E S R E S P U E S T A D E V O Z I N T E R A C T I V A

### ■ TELEFONIA:

Capacidades: Contestar, realizar y transferir llamadas; tocar menús y ejecutar opciones; tele-conferencias; telefonía IP, monitoreo y grabación de llamadas. Estándares soportados: T1, E1, IP, SS7, Líneas análogas, Extensiones, ISDN (PRI/BRI), CTI.

### ■ HABLA:

Capacidades: Integración a las soluciones de respuesta de voz de opciones para conversión texto a voz, reconocimiento de voz y verificación de usuario por voz. Estándares soportados: Microsoft SAPI 4.0, VoiceXML. Productos Soportados: ScanSoft, Nuance y Phonetic.

### ■ VOZ XML:

Capacidades: Navegación integrada para la ejecución de programas (VoiceXML). Estándares soportados: VoiceXML 2.0

### ■ SERVICIOS WEB:

Capacidades: Interacción con cualquier proveedor de servicios Web; y capacidad para actuar como proveedor de servicios Web. Estándares soportados: XML, SOAP, WSDL.

### ■ WEB:

Creación de páginas con información dinámica obtenida desde bases de datos u otras fuentes; captura de información de páginas Web para ser almacenada o hablada por el teléfono. Estándares soportados: HTTP, XML, WSDL, SOAP, HTML, DHTML, ISAPI.

### ■ BASE DE DATOS:

Capacidades: Conexión a bases de datos para lectura, escritura o actualización de información. Estándares soportados: ODBC, SQL, integración nativa con Oracle 8 y 9i.

### ■ COMUNICACIÓN DATOS:

Capacidades: Interacción con servidores remotos para leer, actualizar y almacenar información. Estándares soportados: SOAP, WSD, LDAP, TCP/IP, XML, UDP, X.25, RS-232, DDE, MS Message Queue, RAS, Radius, Emulación de terminales 3270 y 5250.

### ■ CORREO ELECTRONICO:

Capacidades: Recibir, reenviar, responder y crear mensajes de correo; leer mensajes y actuar en base a contenido. Estándares soportados: POP3, IMAP4, SMTP, MIME.

### ■ FAX:

Capacidades: Recibir, crear y enviar documentos por fax; conversión al instante de documentos HTML o enlaces HTTP a documentos de fax. Estándares soportados: Tarjetas INTEL con recursos de fax.

### ■ CRIPTOGRAFIA:

Capacidades: Soporte de funciones criptográficas que utilizan algoritmos simétricos y asimétricos para encriptar y desencriptar información; creación, verificación de firmas digitales y creación de llaves digitales. Estándares soportados: Microsoft Crypto API.

### ■ FUNCIONES EXTERNAS:

Capacidades: Integración de otras funciones mediante el uso de otros lenguajes de programación. Estándares soportados: DLL, Active X, JScript, VBScript.

Para mayor información de los productos y servicios ofrecidos por OFIMATIC, visite en el internet: [www.ofimatic.com](http://www.ofimatic.com)