

## Portal de Voz para la Atención al Ciudadano

Dpto. Informática

Investigadores responsables: David Griol Barres, María García Jiménez, José Manuel Molina

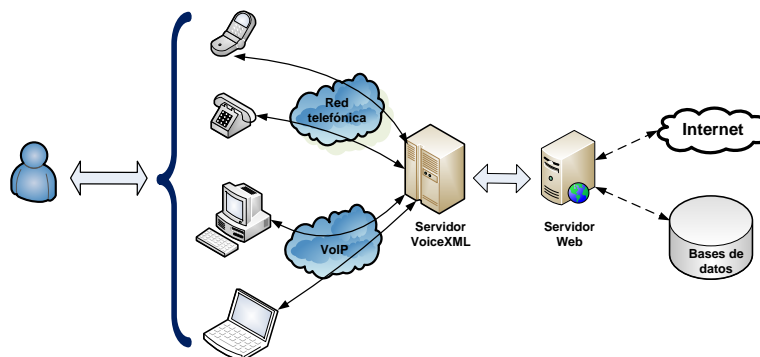
López

### Resumen

El Grupo GIAA de la Universidad Carlos III de Madrid (España) ha desarrollado un portal de voz destinado a proporcionar información municipal telefónicamente. Incluye los módulos necesarios para reconocer las elocuciones de sus usuarios, comprender su significado, e informarles oralmente. Se ofrece la aplicación software y las infraestructuras necesarias para su funcionamiento durante las 24 horas del día. El sistema es fácilmente adaptable a las funcionalidades requeridas por cada municipio.

### Aspectos innovadores

Se carece actualmente en España de portales de voz que ofrezcan el conjunto de funcionalidades descritas, siendo pioneros en ofrecer una extensa y completa oferta de servicios municipales accesibles telefónicamente. El portal de voz posibilita una nueva vía de comunicación útil, eficiente, fácil de utilizar y accesible. Asimismo, se mejoran los servicios de atención ciudadana aumentando la disponibilidad, la flexibilidad, el control de las llamadas y reduciendo costes y llamadas perdidas.



Arquitectura del Portal de Voz desarrollado

## **Ventajas competitivas**

Se carece actualmente en España de portales de voz que ofrezcan el conjunto de funcionalidades descritas. La incorporación de este nuevo sistema incrementa la disponibilidad de estas centralitas, ayuda a reducir los turnos de los teleoperadores y sus costes asociados, incrementa las horas de servicio a 24x7, disminuye las llamadas perdidas, mejora la flexibilidad para responder a las necesidades del usuario y picos de llamadas, y posibilita el control automático de las llamadas recibidas.

**Grado de desarrollo:** Desarrollado, listo para demostración.

**Propiedad Industrial e Intelectual:** Secreto industrial.