

Título

RECEPCIÓN DE ESTADOS MEDIANTE IVR

Clasificación

18- Sistemas de información e Informática

Palabras clave: IVR, COORDINACIÓN

Autores

JOSE MIGUEL DEL MORAL FERNANDEZ;

INTRODUCCION

El Centro Coordinador de Urgencias Médicas, en adelante CCUM, se encarga de gestionar todo la demanda asistencial extrahospitalaria. Para poder llevar a cabo con éxito su labor requiere conocer en todo momento cuál es el estado en el que se encuentran todos los vehículos que son susceptibles de ser activados. La principal razón por la que nace este proyecto es la de conocer en tiempo real el estado en el que se encuentran los vehículos que gestiona el CCUM. El escenario que se plantea es el siguiente: la unidad operativa que tiene que informar del estado en el que se encuentra (activado, llegada al destino, etc.) realiza una llamada telefónica a un determinado número. Un sistema automatizado IVR (Interactive Voice Response) atiende la llamada y le guía durante todo el proceso para que mediante las teclas del teléfono introduzca un número que está relacionado con el estado que desea transmitir. Finalmente, mediante una integración entre sistemas, el IVR transmite el cambio de estado al sistema de gestión del CCUM y se actualiza automáticamente en la aplicación que utilizan los teleoperadores.

MATERIAL Y METODOS

- Teléfono - Centralita con módulo IVR - Sistema de gestión con el que integrar la solución

CONCLUSIONES

Gracias a esta solución se logra reducir el estrés de los teleoperadores y se consigue una mayor fiabilidad de los datos.