

El Instituto Nacional de Estadística (INE) da respuesta a 60.000 llamadas de consulta en lo que va de año gracias a Alhambra-Eidos

Utilizan las soluciones de Respuesta Vocal Interactiva (IVR) de Alhambra-Eidos desde hace un año para hacer frente a la petición de datos estadísticos como el IPC, PIB, IPI, etc.

Madrid, junio de 2005.- El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha sido capaz de dar respuesta a las 60.000 llamadas recibidas desde enero a junio de 2005 gracias al sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR) implantado desde hace un año por Alhambra-Eidos.

El INE es un organismo autónomo de carácter administrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda, que tiene como finalidad facilitar los datos estadísticos más demandados por los usuarios y empresas que lo soliciten de forma rápida y eficaz.

De esta forma, implantaron hace un año el sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR) de Alhambra-Eidos, empresa especializada en facilitar soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El mes en el que el INE recibió más consultas fue precisamente enero, al ser el momento en que se da a conocer la subida del IPC (Índice de Precios al Consumo). De hecho, de las más de 8.000 solicitudes de información procesadas en el pasado mes de mayo, la mitad de las mismas se refirieron al IPC del pasado mes.

“Es el dato estrella, que casi todo el mundo que llama quiere saber, y que podemos proporcionar de forma automática. Se actualiza instantáneamente de manera sencilla y ágil gracias al sistema”, explica Benita Aybar, Jefa de Área de Atención a Usuarios.

El INE utiliza un sistema IVR bilingüe desarrollado a medida, proporcionando unos menús y submenús adaptados a los distintos informes que se van a suministrar las 24 horas del día. Además, los cambios en las locuciones pueden acometerse en tiempo real gracias al sistema TTS (Text to Speech) que permite obtener directamente mensajes de voz con tan sólo introducir el texto en la aplicación.

Sobre Alhambra-Eidos

Alhambra-Eidos es una compañía especializada en proporcionar Soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Contamos con un fuerte bagaje técnico en distintas áreas especializadas, así como con un numeroso conjunto de clientes de renombre. También gozamos del prestigio ante los fabricantes con los que colabora habitualmente. Así, por ejemplo, fuimos la primera compañía en España que obtuvo la homologación como Microsoft Gold Certified Partner for Learning Solutions, y CISCO nos ha premiado en el año 2003 como el reseller más innovador, aplaudiendo así la dedicación de nuestra corporación.

<http://www.alhambra-eidos.com/>

Para más información:

Alhambra-Eidos
Miguel Ángel Gombau
91 787 23 00
mangel.gombau@alhambra-eidos.com