



UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA

Desarrollo de software CATI

Departamento de Industrias
Universidad Técnica Federico Santa María



Antecedentes

Antiguo Call Center

- Capacidad de llamadas VoIP:
 - Marcación de llamadas de manera manual.
 - Internet USM.
- Trabajo con múltiples bases de datos y encuestas en Excel:
 - Repetición en llamadas a contactos.
 - Dificultad en unificar bases de datos y encuestas.

Antecedentes

- Actualización Laboratorio de Docencia e Investigación en Ingeniería Industrial y Emprendimiento - 2016.



Objetivos

Remodelar y modernizar la infraestructura necesaria para cumplir con los requerimientos tanto en docencia como en investigación y extensión del Departamento de Industrias, con el fin de facilitar el desarrollo de asignaturas de aprendizaje por competencias fortaleciendo la formación y vinculación con el medio del Ingeniero Civil Industrial USM.

- Remodelación e implementación de sala laboratorio.
- Renovación de equipos y aumento capacidad.
- **Implementación de software acorde al desarrollo de actividades relacionadas con el laboratorio y el desarrollo de proyectos.**
- **Implementación de herramientas de control en tiempo real para garantizar la eficacia y lectura de reportes, métricas e indicadores de operación.**

Requerimientos

- Desarrollo de software que permita operar y administrar un laboratorio CATI.
- Uso de telefonía VoIP.
- Grabación de audio de llamadas.

Requerimientos

Administrador debe:

- Cargar una base de datos con personas y números de teléfono a contactar (excel, spss, etc.)
- Cargar una encuesta o formulario online para ser contestada durante la llamada (surveymonkey, etc.).
- Revisar periódicamente estado de contactos de la base de datos (respondido ok, error en la llamada, no existe, no contesta, equivocado).
- Revisar y exportar audio de conversaciones (mp3, etc.).

Requerimientos

Usuario debe:

- Llamar a teléfonos usando una base de datos (visualiza en pantalla como mínimo: nombre, número, estado, botón llamar, botón colgar).
- Llenar una encuesta o formulario online según lo que responde la persona a la que se está llamando.
- Al finalizar una llamada:
 - Ingresar estado del contacto en la base de datos (respondido ok, error en la llamada, no existe, no contesta, equivocado).
 - Llamar al siguiente contacto de la base de datos (visualiza en pantalla como mínimo: número, nombre, estado, botón llamar, botón colgar).



UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA

Desarrollo de software CATI

Departamento de Industrias
Universidad Técnica Federico Santa María





UNIVERSIDAD TÉCNICA
FEDERICO SANTA MARÍA



Contactos

- **Gonzalo Amestica: gonzalo.amestica@usm.cl**
- **Diego Yáñez: diego.yanez@usm.cl**