

SUNAT

Viabilidad de Automatización de llamadas en Avaya

Elaborado por: Andres Reyes

Fecha: 14 de Noviembre de 2025

1. Introducción

Este reporte presenta un análisis preliminar sobre la viabilidad de implementar un bot automatizado que realice llamadas mediante el software Avaya, detecte cuando un usuario atiende y notifique automáticamente al colaborador encargado para que continúe con la interacción. La automatización busca optimizar el proceso de marcación, reducir tiempos muertos y mejorar la productividad del equipo. Se evaluaron tres posibles enfoques técnicos.

2. Opciones

2.1. Opción A: Integración mediante APIs oficiales de Avaya

En este escenario, la automatización se desarrolla utilizando APIs oficiales de Avaya, tales como Avaya Breeze, Avaya Experience Platform (AEP), Avaya Aura Communication Manager, TSAPI o JTAPI. Estas interfaces permiten que un sistema externo realice llamadas, reciba eventos como 'Connected', 'Ringing' o 'Hang Up', y gestione interacciones en tiempo real.

Ventajas:

- Alta fiabilidad.
- Control directo del estado de la llamada.
- Escalabilidad y soporte empresarial.

Limitaciones:

- Requiere licencias adicionales.
- Depende de si SUNAT tiene habilitados estos módulos.

2.2. Opción B: Automatización mediante RPA (sin acceso a API)

Si no existe acceso a APIs oficiales, el bot puede interactuar directamente con el softphone Avaya instalado en los equipos mediante herramientas de automatización (RPA), como UiPath, Automation Anywhere, Power Automate Desktop o Python con librerías como pyautogui u OCR.

El bot simula clics y acciones sobre la interfaz gráfica del cliente Avaya y detecta cambios visuales para identificar si la llamada fue contestada.

Ventajas:

- No requiere acceso directo al servidor Avaya.
- Implementación más rápida.

Limitaciones:

- Dependencia de la interfaz gráfica.
- Sensible a cambios en la pantalla o resoluciones.

Menor robustez comparado con APIs.

2.3. Opción C: Integración híbrida mediante CTI, TAPI o logs

Este enfoque utiliza componentes intermedios expuestos por Avaya, como CTI, TAPI o archivos de log del cliente. Permite detectar estados de llamada sin necesidad de APIs completas, y ofrece mayor estabilidad que una solución dependiente únicamente de la interfaz gráfica.

Ventajas:

- Mayor precisión para detectar eventos de llamada.
- Menor dependencia de la interfaz visual.

Limitaciones:

- Requiere configuración técnica y validación de compatibilidad.
- No siempre disponible en entornos restringidos.

3. Conclusión

Las tres opciones presentadas permiten implementar un sistema que automatice el proceso de marcación y detecte cuando un usuario atiende para notificar al colaborador. La viabilidad final dependerá principalmente del nivel de acceso proporcionado al entorno Avaya utilizado por SUNAT.

En términos generales, la automatización es viable y puede aportar beneficios significativos en términos de productividad, reducción de tiempos de espera y eficiencia operativa.