

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
CENTRO DE INVESTIGACIONES**

1. TIPO DE DOCUMENTO

Tesis de Grado

2. TIPO DE IMPRESIÓN

Procesador de Texto

3. NIVEL DE CIRCULACIÓN

Biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia

4. TITULO

**SISTEMA DE CONSULTA AUTOMÁTICA DEL REGISTRO ACADÉMICO
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA**

5. AUTORES

Luis Felipe Mutis Camargo

6. PUBLICACIÓN

Bucaramanga, Universidad Cooperativa de Colombia, 2003, 93 páginas

7. UNIDAD PATROCINANTE

Recursos Propios

8. TEMAS RELACIONADOS

Telemercadeo, IVR, Audio respuesta, Call Centers, Centros de Contacto, Servicio al Cliente, Informática, Tecnologías de voz.

9. PALABRAS CLAVES:

Telefonía, Servicio al Cliente, CTI, CALL CENTER, IVR, Informática, Tecnología.

7. DESCRIPCION DE LA INVESTIGACION :

El desarrollo del sistema de Audio Respuesta para la Universidad Cooperativa de Colombia, es una investigación que pretende abordar la implementación de nuevas tecnologías que apoyen las diferentes actividades de las instituciones, centrándose principalmente en lo relacionado con el servicio y atención al cliente. Pretende además ser la

base para la administración y la difusión de información relacionada con las actividad que la institución desarrolla, haciendo énfasis especialmente en los programas académicos.

8. FUENTES :

Investigación directa con empresas proveedoras de estos servicios, Material bibliográfico impreso e Internet.

JUSTIFICACION :

Hoy en día el concepto básico esta en el mejoramiento de la productividad, la manera que la infraestructura de comunicaciones permitan un crecimiento en la efectividad del contacto y manejo de la información va ha marcar la diferencia entre los que triunfan y los que fracasan.

El contar con este tipo de tecnologías como lo son los sistemas IVR, le permitirá a la Universidad Cooperativa de Colombia contar con un medio efectivo de difusión de información para toda la comunidad acerca de sus programas académicos y por ende incrementar la capacidad de captación de estudiantes para los mismos. Por otra parte facilitara la interacción de la población estudiantil en cada uno de los programas a través de la consulta de información académica y demás datos institucionales.

ANTECEDENTES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA :

En Colombia la aplicación de estas tecnologías esta siendo cada vez mas amplia, teniendo en primera instancia las corporaciones financieras quienes utilizan estas tecnologías para ofrecer al cliente otro medio para la administración y consulta de sus cuentas, y en general empresas con un volumen considerable de clientes activos.

FUNDAMENTOS TEORICOS :

Teóricamente la investigación, se basó en autores como COEN, DAN. Building Call Center Culture, MEDCROFT, STEPHEN. Call Centers Made Easy e Internet, ya que no existe mucha literatura al respecto,

METODOLOGIA :

El desarrollo del proyecto de basó principalmente investigación directa con empresas proveedoras de estos servicios, Material bibliográfico impreso, Internet y pruebas de laboratorio.

10 LUGAR :

Universidad Cooperativa de Colombia Bucaramanga

REVISO :

FECHA : Marzo de 2004