

Resumen

En el sector de Otongachi existe el Centro de Educación Ambiental Otongachi, el cual cuenta con un centro de estudio, la residencia de investigación y un jardín botánico. En este Centro se brindan cursos o capacitaciones principalmente a personas extranjeras que visitan la reserva, sin embargo, la información de las actividades, y riqueza natural que en si dispone este Centro de Educación Ambiental es demasiada limitada hacia los usuarios. Con el fin de solventar el problema mencionado se pretende realizar la implementación de un sistema de telefonía virtual, el cual mediante el desarrollo de sistemas IVR (Interactive Voice Response) permitirán contar con una fuente de información interactiva, para lo cual los usuarios podrán realizar llamadas por medio de un softphone con números “pilotos” y ser guiado hacia un menú informativo del Centro, requiriendo para este acceso a información el contar con un sistema DTE (PC, laptop, celular, etc) que tenga acceso al internet. El sistema de telefonía basado en tecnología virtual permitirá difundir información relevante del centro de educación como: capacitaciones o cursos ofertados, eventos programados, instalaciones físicas con que cuenta el centro, ubicación del centro, tipos de vegetación, comida típica del sector, fauna endémica de la zona, entre otras. El IVR permite que esta información se encuentre disponible las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo. Adicionalmente se realizará el diseño y dimensionamiento de un sistema de monitoreo en tiempo real, al cual se podrá acceder por parte de los usuarios a través de plataformas interactivas o redes sociales que son manejadas por el centro, permitiendo a los visitantes de cualquier zona visualizar en tiempo real los eventos que se estén generando en el Jardín Botánico del Centro como por ejemplo el comportamiento de las especies que habitan en la zona, la variedad de flora y frutos presentes en el jardín botánico, entre otras.

Palabras clave: sistemas IVR, softphone, monitoreo en tiempo real.

Abstract

In the Otongachi sector there is the Otongachi Environmental Education Center, which has a study center, a research residence and a botanical garden, where courses and training are offered to visitors, however, the information about these activities and natural wealth is limited or not available for users. To solve this problem, the implementation of a virtual telephony system is proposed, through the development of an IVR (Interactive Voice Response) system where the users will be able to make calls, through a softphone with "pilot" numbers and be guided to an informative menu of the Center, requiring for this access to information to have a DTE system (PC, laptop, cell phone, etc.) that has access to the internet. The telephony system based on virtual technology will allow the dissemination of relevant information about the education center such as: training or courses offered, scheduled events, physical facilities available to the center, location of the center, types of vegetation, typical food of the sector, endemic fauna of the area, among others. The information will be available 24 hours a day. Additionally, it is considered the design and dimensioning of a real-time monitoring system with the aim to allow the visitors to enjoy the events taking place in the Botanical Garden of the Center such as: the behavior of the endemic species, the flora and fruits present in the botanical garden, etc.

Keywords: IVR systems, softphone, real-time monitoring.