

# Contactos UJA

## Información General

### Nuevos sistemas de atención telefónica en la UJA.

**Sistema de reconocimiento vocal interactivo (IVR)**, cuyo objetivo es automatizar la primera atención telefónica en la UJA, permitiendo elegir a la persona llamante entre las siguientes opciones más solicitadas:

1. Acceso a la Universidad o Matrícula
2. Becas y ayudas al estudio
3. Movilidad Internacional
4. Otros temas: Contact Center SIR@

Las opciones numéricas están accesibles por pulsación mediante teclado o por voz, mejorando así la accesibilidad universal del primer contacto telefónico.

**Sistema de atención masiva de llamadas** (Contact Center) del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@) cuyo objetivo es mejorar la prestación del servicio de información telefónica de otros temas de la Universidad. Permite además la valoración de la atención recibida.

Ambas soluciones suponen una importante transformación digital del servicio de atención telefónica en la UJA, con garantías de alta disponibilidad y continuidad del servicio.

Con estas mejoras introducidas la Universidad va a disponer de información de gran valor para la toma de decisiones y la mejora del servicio de atención telefónica prestado.

Esperamos que estas soluciones, que se han puesto en funcionamiento en nuestra Universidad, mejoren la atención telefónica que prestamos a todos nuestros grupos de interés.

Para **presentar documentación** de forma electrónica puede hacerlo con su **certificado electrónico** a través de la Sede Electrónica de la Universidad de Jaén:

<https://sede.ujaen.es/publico/sobre-la-sede/registro-electronico>

### Campus Las Lagunillas - JAÉN

Teléfono Información	953 21 21 21
E-mail Información	info [arroba] ujaen [punto] es
Teléfono Registro	953 21 21 00
Fax	953 21 22 39

## **Campus Científico Tecnológico - LINARES - EPSL**

Teléfono Información General

953 64 85 62

E-mail Información General

epsl [arroba] ujaen [punto] es (epsl[at]ujaen[dot]es)

Fax

953 64 85 06