

El reconocimiento de voz aumenta entre los teléfonos de servicios

- **Los robots parlantes conversan y toman datos sin que intervengan personas.**
- **Los más avanzados mejoran la técnica y remiten a un operador en caso de apuro.**

CARMEN JANÉ – BARCELONA

Las tecnologías de reconocimiento de voz han hallado su hueco en los servicios de atención al cliente. Concebidas como mayordomos inteligentes del usuario ante el ordenador, han visto cómo su gran éxito ha venido de los grandes centros de recepción telefónica al servicio de multinacionales y grandes empresas. Distintas empresas, muchas de ellas españolas, lideran el este momento la avanzadilla tecnológica en este sector, que tiene 25.000 centros en toda Europa, según la consultora Datamonitor.

Porque la oferta y los resultados son también para todos los gustos. Los sistemas más primarios que ofrecen al usuario la posibilidad de elegir entre varias opciones ("para acceder al menú principal, pulse 1 o diga principal"), y que terminan con la paciencia de muchos usuarios, están dejando paso a auténticos diálogos en los que la máquina responde según la conversación, y a desarrollos para futuras integraciones de robots que hablan y envían gráficos en una misma llamada.

LEER EL CORREO

"Algunos sistemas se han implantado en versiones anticuadas y no responden a las expectativas de los usuarios, lo que ha creado mala imagen", explica Albert Febrer, director

técnico de Atlas, una empresa surgida del grupo de investigación de la Universitat Politècnica de Catalunya. Empresas de telecomunicaciones, banca y servicios han sido las pioneras en implantar estos servicios, que tienen también mucha aceptación para su uso en portales de voz (que se comportan como un portal de internet al que se accede paso a paso), la gestión de llamadas en centralitas o en sistemas de mensajería unificada, que leen por teléfono el correo electrónico o consultan la agenda", apunta Febrer.

Lo más difícil en tecnologías de reconocimiento de voz y aplicación de lenguaje natural es que el diálogo entre el usuario y la máquina sea fluido, aseguran los expertos. "No son sistemas para sustituir a los operadores humanos, sino que sirven para mejorar la calidad del trabajo humano porque automatizan tareas y ahorran costes", sostiene Roberto Quesada, director de marketing de Ydilo, creador y adaptador de las soluciones de Nuance, que han adaptado, entre otros, el nuevo de Vodafone o Ticktackticket. Su plataforma, la mayor de Europa, permite un diálogo con la máquina bastante aceptable.

La siguiente generación de estos sistemas, en cambio, prevé ir más allá, y hacer que la voz converja con los gráficos en una misma llamada. "El escenario sería, por ejemplo, que al comprar una entrada, el sistema te enviara, por ejemplo al móvil, el plano de las butacas y el usuario, mientras habla con la máquina, pueda indicar cuál quiere", explica Luis Vilarrubia, de Telefónica I+D. Para lograr eso, admite, es necesario que las comunicaciones avancen todavía un paso más y que se llegue a la integración de la voz y los datos sobre internet, el despegue de la convergencia IP.