

Tecnología de Reconocimiento de Voz.

* *Telephonetics*

El problema con los sistemas telefónicos automáticos es que son complicados, caros, los clientes se resisten a su uso y nueve de cada diez veces no proporcionan ningún beneficio comercial perceptible. Esto está muy lejos de la realidad como puede atestiguar un gran número de usuarios.

Antes de estudiar ejemplos específicos, vale la pena establecer la necesidad de que un negocio puede tener de un sistema automático de atención de llamadas telefónicas. Si una persona es un comerciante sin personal, entonces resulta sencillo, consigue una máquina contestadora o un sistema de correo de voz de algún tipo, o bien un servicio secretarial y en el último de los casos, contesta él mismo el teléfono. Cuando se trata de dos o tres personas en un negocio, es posible que una recepcionista pase una llamada a la persona apropiada o a un correo de voz. Conforme el negocio crece el enrutamiento de llamadas se vuelve un trabajo especializado. Celulares, correos de voz y la telefonía por Internet cada vez más creciente, empiezan a tomar su lugar en el juego.



Y en algún momento se hará patente que hacer mejor uso de la recepcionista sería una buena idea, así que la automatización de los teléfonos empieza a ser atractivo. Sin embargo, todos hemos tenido que estar en líneas que piden introducir un número de cuatro dígitos seguido de un símbolo que el sistema no reconoce y así sucesivamente sin fin. Todo es muy frustrante y puede hacer entrar en conflicto a algunos grupos de clientes, por ejemplo personas de la tercera edad.

Esta es la razón por la que la tecnología de reconocimiento de voz es un concepto importante en comunicaciones. Un sistema telefónico que escucha la palabra hablada y actúa con ella, dirigiendo las llamadas según lo apropiado, suena como un concepto inalcanzable, pero que existe. La tecnología es extremadamente confiable en la actualidad y sirve a grandes y pequeñas empresas, ofreciendo beneficios y ahorros genuinos. Normalmente el costo será de aproximadamente 15 por ciento de un sistema PBX integral.

Una organización que se ha beneficiado de dicho sistema es CineWorld, la cadena de crecimiento más rápido de salas de cine en el Reino Unido. Para el cliente, el sistema es suficientemente directo; usted llama; alguien le dice las películas que se están proyectando localmente; usted indica la que desea ver y cuando; usted reserva sus boletos y cuando llega al cine los boletos lo están esperando. De lo único que el cliente puede no darse cuenta, al menos al principio, es que todo el servicio de reservación de boletos y de información es completamente automatizado.

Cine World tenía mucha información que manejar y ha sido cuidadoso al tomar en cuenta las preferencias de los clientes durante la implementación del sistema. Su Director General Steve Wiener comenta: "Con 2000 líneas, el sistema nuevo de Telephonetics nos está ayudando a impulsar nuestro negocio dándonos la capacidad de contestar más llamadas y tomar mayor número de reservaciones". Esto permite mejorar el servicio al cliente y ayuda a identificar numerosas oportunidades de reventa. En la industria de las salas de cine, una de las industrias más enfocadas al cliente en el mundo, el reconocimiento de voz puede volverse una ventaja competitiva real.

Vale la pena llamar al número y descubrir tan solo lo que una línea automatizada de información de películas y reservaciones puede hacer, y que amigos de diferentes acentos hagan lo mismo, ya que el sistema no tendrá problema alguno entendiendo a todos. Quien llama puede pedir un listado conciso de películas o una descripción detallada de lo que tratan las películas que ofrecen, incluyendo el tipo de película, la trama, los actores y el tiempo de duración. Los clientes pueden interrumpir en cualquier momento la transmisión en lugar de esperar hasta que el sistema decida que pueden cambiar lo que se está transmitiendo. El sistema inteligente utiliza la ID de línea de la persona que llama para establecer de dónde llama, de manera que si la persona no sabe cuál es el Cine World más cercano a su casa pueda, obtener las indicaciones. Esto es una más de las ventajas que la compañía ha observado desde que la telefonía de voz se implementó.

El gigante del espacio aéreo GKN quería reducir sus costos como una buena práctica empresarial en general, pero también a causa del golpe que experimentó toda la industria por los terribles eventos de Septiembre 11. Por lo que la compañía empezó a averiguar dónde estaba gastando dinero y cómo podía gastar menos, es así como el conmutador surgió como un área posible de recortes. "Las dos personas que operaban el conmutador eran empleadas de Securicor y básicamente compartían el trabajo", dice David Stiles, gerente de personal para la compañía Aerospace. "Como parte de la revisión de costos, la seguridad global, incluyendo el conmutador, consumían una gran cantidad de dinero". Stiles tenía como objetivo reducir el gasto, lo cual logró reorganizando la forma cómo se encontraban distribuidos los guardias de seguridad y prestando atención a la operación de los teléfonos.

Una vez que la compañía encontró el sistema a comprar, la implementación fue rápida. Las conversaciones entre GKN y el proveedor empezaron en diciembre, inmediatamente después de Navidad Telephonetics vino y reviso la base de datos para obtener las especificaciones del trabajo. Seis semanas después el sistema ya estaba colocado y en funcionamiento. "Nos retrasamos un poco por querer poner en tándem el conmutador con el sistema nuevo tan solo para asegurarnos que se asentaba", explica Stiles; mientras tanto Telephonetics se la pasó limpiando la base de datos de situaciones anómalas con números telefónicos, duplicados, códigos extraños, etc. más tarde introdujo los componentes de reconocimiento de voz.

Los beneficios en costos empezaron a aparecer muy rápidamente dice Stiles: "De inmediato transferimos a las recepcionistas y eliminamos esa parte del costo en salarios. Las reubicamos en otra parte de la compañía donde se necesitaba realizar un trabajo importante". "Ellas están muy contentas en sus nuevas funciones que nada tienen que ver con el conmutador". El sistema puede enrutar llamada a cualquier lugar elegido por el

staff. De ese modo, si la persona buscada no se encuentra en su escritorio, el sistema pregunta, con voz humana, si quien llama desea que se rastree a la persona que se esta buscando y empezará a intentar números de celulares y otros lugares donde pudiera encontrarse, o bien un correo de voz.

Los acentos no son un problema; la solución de reconocimiento de voz puede manejar la mayoría de ellos y si alguien tiene uno particularmente difícil, entonces el sistema le ofrece la oportunidad de ser atendido por una operadora. “Es muy rara la ocasión en que hayamos perdido a alguien en el sistema”.

Esta tecnología no beneficia solamente a las grandes empresas. El bufete jurídico de Taylor Walton tiene 24 socios y una plantilla laboral de unas 250 personas. Tiene cuatro oficinas y está clasificado entre los diez primeros lugares de bufetes jurídicos del Sureste. Puso un sistema de reconocimiento de voz hace dieciocho meses. “Teníamos en mente que queríamos que nuestras recepcionistas, en especial las de nuestra oficina en Luton, tuvieran un poco más de flexibilidad y que estuvieran menos atadas al escritorio”, dice el secretario de la Sociedad Jim Wrigglesworth. “Queríamos asignar responsabilidades adicionales en una sala de juntas y un área de recepción muy modernizada”.

La respuesta fue automatizar los elementos más mecánicos de las funciones de las recepcionistas y utilizar el sistema nuevo tan solo como un apoyo, en lugar de la primera opción de interconexión con la compañía, como hicieron las otras compañías mencionadas. Normalmente había dos recepcionistas en servicio en cualquier momento lo que no resultaba adecuado. “Si quisiera que estas recepcionistas ayudaran en una junta, eso significaría que no podrían estar atadas al conmutador. Si tenemos un aluvión de llamadas, el servicio de atención automática es una apoyo muy efectivo. Esto significa que podemos tener una recepcionista contestándolas, mientras la otra se concentra en otros deberes y el sistema atenderá las excedentes, asegurando de ese modo que todas las llamadas son contestadas de manera rápida y profesional”. La instalación y el aprendizaje para usar el sistema fueron sencillos.

La profesión de los abogados es interesante desde el punto de vista de la automatización de llamadas. Taylor Walton se dedica a gestión en bienes raíces, testamentos, impuestos, fideicomisos e inversiones, indemnizaciones matrimoniales y personales, así que es muy posible que reciban llamadas de personas algo estresadas. Cuando estos clientes se dan cuenta de que no están hablando con un ser humano, es posible que se desconcierten y corten la llamada. Sin embargo, se realizaron muchas pruebas con anticipación para ver cómo reaccionarían los clientes a esta situación en las que se obtuvo un resultado razonablemente favorable, ya que aunque se trate de una máquina, no se le está pidiendo que oprima un número, le solicita que diga el nombre de la persona que busca.

No es difícil encontrar clientes satisfechos con la tecnología de reconocimiento de voz. Gloucestershire con la tecnología NHS Trust implementó un sistema similar para manejar el medio millón de llamadas que recibe cada mes; quería un número local y un sistema que fuera fácil de administrar. En un principio consideró un sistema de telefonía de touch-tone, pero de inmediato se dio cuenta que sería una pesadilla el administrarlo ya que al ser cuatro hospitales resultaría muy complicado que las personas teclearan los números que necesitaban. Por lo que se optó por el reconocimiento hablado

convirtiéndose así en el primer Fideicomiso NHS en el Reino Unido en adoptar dicho sistema.

Este es un sistema grande, ya que maneja 15,000 llamadas al día y enruta llamadas provenientes desde y hacia 7,000 empleados. El sistema contiene una variedad de niveles en los que puede aceptar instrucciones. El personal o quienes llaman de fuera pueden decir el nombre de la persona con quien necesitan hablar, pueden decir el nombre de una sala, departamento o incluso un GP a dónde desean llamar, todo a través del mismo número 0845. Los directorios telefónicos internos y en particular las listas de teléfonos anticuados son una cosa del pasado.

Los beneficios comerciales son muchos; se elimina el aburrido manejo de las llamadas que tiene que hacer el personal, quienes ahora pueden servir mejor en otro lado; y los usuarios de teléfonos inalámbricos no tienen que regresar a su escritorio para buscar un número interno. Por otro lado es obvio que los usuarios invidentes o de visión parcial consideren que el sistema es mucho mejor.

Sería fácil seguir dando más ejemplos, pero con suerte el punto ya quedó expuesto. El costo de cobertura de las horas hábiles regulares de operadoras profesionales sería muy posiblemente de aproximadamente 80,000 libras al año suponiendo que se tuviera a cuatro operadoras trabajando tiempo completo. La labor no es estimulante, así que es muy posible que una recepcionista renuncie a su empleo con relativa anticipación, esto significa que se incurre en el costo de reclutar un reemplazo, subiendo nuevamente el gasto. Teniendo en cuenta que buscar un suplente cuando la operadora sale por enfermedad o por vacaciones, el costo aumenta una vez más. Además la incidencia de permisos por enfermedad es mayor en los trabajos más monótonos que en aquellos que satisfacen más. El sistema de reconocimiento de voz, ha sido una inversión sólida y efectiva en costos para un gran número de organizaciones así como en beneficios asociados con sus procesos empresariales. Se estima que es sólo cuestión de tiempo antes de que dicha tecnología se vuelva común, y haga parecer anticuados los sistemas y procedimientos actuales.

**Telephonetics. Contact Center World*

Artículos relacionados con este tema: “Aplicaciones de tecnología de Voz”

Para ver este y otros artículos relacionados con este tema consultar la categoría de “Tecnología” dentro del [Acervo de Conocimientos](#) en el Portal www.mundo-contact.com