

De nuevo comenzamos a hablar

Eduard Punset en su blog¹ nos cuenta, del modo que él sólo sabe hacer con extremada sencillez, cómo nació el lenguaje en nuestros antepasados prehistóricos. En este post multimedia afirma que el lenguaje se creó para reflejar los compromisos sociales entre las personas y que aún no se habían escrito, ya que la escritura nació unos mil millones de años después.

Después de este largo periodo de tiempo, en nuestra historia se han producido miles de avances, y resulta evidente que uno de las mayores innovaciones de estas últimas décadas ha sido y continúa siendo el impacto de "Internet" en todos los aspectos políticos, sociales, económicos y científicos de nuestras vidas. Aunque tampoco debemos olvidar que Internet, que parece convivir con nosotros de forma natural desde siempre tiene alrededor de 6.000 días.

Pero Internet ha hecho que esta evolución del "lenguaje a la escritura" se revierta y nos haya convertido por decirlo de una manera sencilla en "personas texto". Desde que nos levantamos hasta que nos acostamos: escribimos mails, buscamos en Google, rellenamos formularios en la web, chateamos en el Messenger, escribimos SMS, enviamos mensajes a través de Twitter y así sucesivamente. Es decir, nuestra principal vía de comunicación ha pasado a ser "texto" en vez de "lenguaje". Como anécdota seguro que muchos estamos enviando un correo a nuestro compañero que se sienta a 10 metros de nuestro despacho cuando sería mucho más útil y práctico levantarnos y hablar con él sobre el asunto en cuestión.

Es por ello que los principales interfaces de usuario están basados en "modo texto" y fruto de ello hemos perdido la capacidad de expresar sentimientos y compromisos que son fácilmente extrapolables en nuestra "conversación oral" y aparte hemos discriminado de esta evolución colectiva a discapacitados físicos y tecnológicos.

En los noventa las páginas web eran un conjunto de páginas HTML llenas de contenido con el único fin de comunicar de forma unidireccional hacia el usuario, a principios de siglo XXI aparecieron las herramientas de gestión de contenidos que permitan que este contenido fuese dinámico y además personalizable en función de mis pautas de navegación y en los últimos años la aparición del software libre en la web y las nuevas herramientas y plataformas llamadas 2.0 (Facebook, Flickr, Twitter, LinkedIn, Blogger, etc...) han socializado de forma universal el acceso a cualquier persona a la red y ampliado la posibilidad de introducir nuevos contenidos multimedia. Pero si volvemos a revisar estas últimas evoluciones nuevamente contemplamos que el modo principal de comunicación es texto y por ello la experiencia de usuario aún tiene la lacra de carecer de capacidad de lenguaje.

A pesar de esto, herramientas como Skype, han también universalizado la incorporación de capacidades de conversación en la red, pero su integración en los portales no se ha producido quedando su uso justificado por la simple razón del ahorro de coste en las llamadas IP.

Y si a todo esto le unimos el desembarco y uso masivo de terminales móviles de última generación que a su vez han incorporado todas las herramientas tecnológicas convirtiéndolos en "mini-portátiles" de bolsillo vemos como nuestra vida es una "vida 2.0". ¿Hablamos por ejemplo del impacto en el mercado de iPhone?, lo dejaremos para futuras colaboraciones en esta publicación.

Desde hace unos meses (y ojo: en la actualidad la innovación ya no la medimos ni por décadas o años, casi podemos hablar del último trimestre) se está comenzado a utilizar un nuevo término, la "web semántica" o "speech web". Es decir, cómo introducir la capacidad de

"conversar y utilizar el lenguaje" en nuestra experiencia de usuario web.

El "prosumer" actual (evolución del término "consumer a prosumer") pide nuevas formas de comunicación para que ese contenido web texto no dinámico se convierta en lenguaje y permita nuevas vías de interacción y enriquecer un elemento clave en la fidelización, la "experiencia de usuario".

Las organizaciones observan, en muchos casos con verdadero pánico, que sus clientes y usuarios les piden que sus canales de comunicación y servicio ofrezcan el mismo nivel de calidad bien se acceda a través de la web, el móvil, call center o presencialmente. Creo que todos tenemos en ocasiones la sensación de hablar con diferentes empresas en función de cómo o quién nos atiende a la hora de reclamar, comprar o interactuar con una empresa.

Desde analistas del mercado como Gartner ya se estudia y analiza cuales serán los principales hitos e impacto en lo que denomina "Human-Computer Interaction"², es decir la forma de interactuar entre el hombre y la máquina. En este informe se pueden ya apuntar hitos como: reconocimiento gestual, reconocimiento del habla, lenguaje natural, papel electrónico, traductores automáticos, agentes virtuales, etc...

Desde Loquendo, hemos visto como nuestras tecnologías de habla Text-to-Speech y Automatic Speech Recognition -que han sido usadas en sus inicios como herramientas de automatización de los Centros de Atención Telefónica en las empresas- han dado el salto a la web e iniciativas multimedia. Las capacidades de podcasting del contenido texto en audio han permitido no sólo transportar ese contenido a otros dispositivos para su reproducción sino además han permitido crear nuevos canales de interacción con los usuarios web y enriquecer por ejemplo las iniciativas



internas de e-Learning. De esta forma compañías como Caja Madrid hasta organizaciones como el Instituto de Comercio Exterior de España, la Universitat Oberta de Catalunya o la Junta de Andalucía no sólo han ampliado y mejorado sus canales de comunicación sino además han podido mejorar la "experiencia" de sus usuarios y clientes.

Y en especial también han podido a su vez hacer llegar sus contenidos y abrir nuevas vías de uso a colectivos como los discapacitados visuales. Por ejemplo, en breve será habitual ver a un ciego operando en un cajero automático con sus auriculares puestos ya que el cajero le estará "locutando" su operación bancaria gracias a la transcripción del texto a voz en tiempo real con nuestro TTS. Y también este colectivo podrá "oír" el contenido web de cualquier página de forma dinámica a través de nuestras voces incorporadas a los portales corporativos.

Es un orgullo para Loquendo que estemos aportando nuestra piedra en el camino de las nuevas iniciativas 3.0 multicanales tanto en web como en terminales móviles ofreciendo la capacidad de una mayor y más fructífera relación entre empresas y clientes u organismos y ciudadanos.

A continuación varios de nuestros partners detallan cual es el enfoque de uso de nuestras soluciones de voz en diversos proyectos, explicando cuales han sido los principales beneficios obtenidos por nuestros clientes.

Marco Piña,
Loquendo Iberia Relations Manager
marco.pinasanchez@loquendo.com

¹ Blog Eduard Punset, contenido <http://www.eduardpunset.es/blog/?p=157>
² Gartner, Hype Cycle for Human-Computer Interaction <http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=508899>



VOXLEARNING DE VOXWEB COMO INSTRUMENTO DE AYUDA A LA PRONUNCIACIÓN DE IDIOMAS EN CURSOS DE E-LEARNING.

CLIENTE: UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUNYA (UOC)



Una de las dificultades más importantes al aprender un idioma es practicar su fonética. La imposibilidad de practicar la pronunciación de un idioma constituye, actualmente, una de las grandes deficiencias del aprendizaje de idiomas por Internet, donde los estudiantes no pueden mejorar sus competencias orales.

VoxWeb Soluciones de Voz ha desarrollado, para la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), una herramienta de autoaprendizaje para la práctica y mejora de la pronunciación de un idioma. El sistema evalúa automáticamente el nivel de pronunciación del estudiante mediante el uso de tecnología de reconocimiento de

voz de Loquendo (ASR), combinada con un análisis exhaustivo de las propiedades de la locución, como la amplitud de la señal, el ritmo, el acento, las pausas o la duración entre otras. Además, ofrece asistencia automática basada en modelos acústicos, a través de una pronunciación nativa (pregrabada por profesores), o bien generada con tecnología de síntesis de voz de Loquendo (TTS). Gracias a esto último, el alumno tiene la libertad de practicar la pronunciación de cualquier frase, introducida por él mismo, todo ello en un entorno web.

Más información VoxWeb
www.voxweb.es

INTERFACES CONVERSACIONALES Y ASISTENTES VIRTUALES INTERACTIVOS

CLIENTES: CAJAMADRID, IB-SALUT Y TELEFÓNICA MÓVILES.



Atos Origin, empresa líder en el sector de las TIC, utiliza la tecnología de Loquendo para innovar en nuevos interfaces conversacionales y Asistentes Virtuales Interactivos (AVI) que optimizan las aplicaciones de negocio en canales virtuales y de autoservicio, implementando:

- Motores AVI 3D en Web, móvil y otros canales para la humanización y simplificación de la interacción "hombre-máquina" en tiempo real de forma fácil y accesible. Se utilizan: tecnologías 3D en la visualización, Loquendo TTS y ASR para la síntesis y reconocimiento del habla, y técnicas de Inteligencia Artificial, Emocional y Web Semántica para los diálogos. Caja Madrid y Ib-salut son 2 de las últimas referencias.

- Talleres y herramientas de autor que permiten la creación de contenidos multimedia con Avatares 3D para campañas y promociones en canal Web y Móvil. Gracias al I+D de Loquendo y Atos Origin ha sido posible utilizar ciertas capacidades avanzadas del ASR para la sincronización del habla de los personajes virtuales 3D de Atos Origin con audios pregrabados o en tiempo real, así como la integración de múltiples capas de información (música, vídeo, ...). Principal referencia: Telefónica Móviles.

Más información Atos Origin:
www.atosorigin.com
Francisco.lopezcamacho@atosorigin.com

PROYECTOS DE REFERENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ÁMBITO PRIVADO POR INDISYS Y SADIEL.

CLIENTE: JUNTA DE ANDALUCÍA, CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA Y MERKAMUEBLE



Dentro del ambicioso proyecto que la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía para dotarse de una arquitectura multidispositivo y de asistente virtual en el Portal de Salud ciudadana, Sadiel e Indisys están implantando una innovadora solución interactiva basada en la tecnología de Asistentes Virtuales de Indisys. Loquendo, dará voz al asistente Virtual, que facilitará todo tipo de información y diversos servicios de manera amena y sencilla, haciendo aún más accesible dicha información.

La colaboración entre Sadiel-Indisys trasciende el ámbito sanitario y está igualmente en marcha un proyecto con esta misma tecnología para facilitar el acceso al mercado laboral a los demandantes de

empleo en Andalucía. Sadiel, Indisys y Loquendo componen una alianza integral que asegura el éxito en los proyectos que buscan incrementar la accesibilidad de los portales a la ciudadanía y las empresas.

La avanzada tecnología de Asistentes virtuales de Indisys no para de cosechar éxitos, como en la Cámara de Comercio de Sevilla o Merkamueble, donde Laura, la Asistente Virtual de la cadena, ayuda a los usuarios de la web a encontrar la información referente a los productos y responde a preguntas frecuentes sobre distintos temas, formas de pago, transporte y montaje de muebles, etc.

Más información Indisys:
www.indisys.es y Sadiel: www.sadiel.es

LA EXPERIENCIA DEL INSTITUTO DE COMERCIO EXTERIOR DE ESPAÑA Y UMANIFY

CLIENTE: ICEX



En Umanify mejoramos la interacción entre las personas, empresas y tecnologías. Creamos una nueva forma de comunicar e interactuar entre las empresas y sus clientes usando para ello una combinación única de tecnologías asistivas innovadoras.

Desarrollamos soluciones asistivas que combinan personajes fotorealísticos dinámicos que hablan en más de 20 idiomas e interactúan con los usuarios de forma directa en lenguaje natural y tiempo real, eliminando barreras de acceso a la información gracias a las soluciones de Loquendo TTS y ASR. Hemos creado una nueva experiencia de usuario, mucho más rica en interactividad directa y natural: el ADI, o Asistente Digital Interactivo.

Tanto para aplicaciones a través de internet como para móviles y en sectores como atención al cliente (autoservicio, contact center, helpdesk, etc), atención al ciudadano, comercio electrónico, e-learning, banca online, domótica, etc. un ADI asiste de forma efectiva y continua las 24h diarias a sus clientes, reduciendo costes desde el primer día, fidelizándolos, aumentando su nivel de satisfacción y mejorando la imagen de su empresa.

En el caso de nuestro cliente, el ICEX, nos demandó una solución de asistente digital para web y móvil que pudiera integrarse de forma transparente y sencilla con su portal actual. El ADI de ICEX ofrece actualmente la posibilidad de leer en voz alta los contenidos, actuar como guía de

>>



navegación, navegar por comandos de voz, informar sobre las novedades y alertas RSS del portal y contestar directamente a las preguntas más frecuentes de sus usuarios usando un motor de lenguaje natural integrado directamente en nuestra solución.

Por otro lado en el canal móvil, el ICEX dispone del primer asistente digital multimodal para móviles que ofrece interacción natural a través de la tecnología de voz de Loquendo. En concreto, el ADI

De nuevo empezamos a hablar



ICEX para el móvil Apple iPhone es uno de los más avanzados del mercado y permite al usuario estar informado de las últimas noticias y alertas del portal y acceder a vídeos del canal ICEX TV entre otras interesantes funcionalidades.

Con estas nuevas iniciativas el ICEX es capaz de crear un canal uniforme de comunicación con una inmejorable experiencia de usuario sea cual sea el canal.

Más información: www.umanify.com

NATURAL LANGUAGE DE INFINITY COMO ASISTENTE VIRTUAL WEB

CLIENTE: JUNTA DE ANDALUCÍA, CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE



La Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía confió a Natural Language de Infinity, a VOCALCOM company, el Asistente Virtual de su portal web. Esta Consejería seleccionó la tecnología Natural Language de Infinity, para la ejecución del proyecto de modernización de su portal web de Administración Electrónica. Esta tecnología enriquecerá el servicio a través de la inclusión de un Asistente Virtual que facilitará el acceso del ciudadano a sus recursos. Por tanto, debía ser un sistema de gestión avanzado del diálogo en lenguaje natural, incluyendo la capacidad de comprensión y generación de respuestas a las cuestiones planteadas en un diálogo normal y experto.

Tras el planteamiento inicial, se ha optado por un sistema diseñado para poder interactuar con el portal web. Para incrementar la cercanía con el usuario, el interlocutor virtual o avatar, es capaz de expresar empatía y emociones dependiendo del contexto de la conversación. El complejo motor de comprensión semántica de Natural Language facilita el contenido disponible en el Canal de la

Administración Electrónica de una manera cercana y con un tratamiento similar al humano. Interactúa con el usuario, identificando sus necesidades mediante diálogos completos y adecuando las respuestas de las mismas. Además de un avatar de última generación basado en rasgos humanos realistas, el sistema permite que el usuario pueda tanto leer como escuchar las respuestas a sus consultas con el uso de la tecnología de Loquendo y sus capacidades de "locutar" emociones.

La tecnología Natural Language representa una nueva generación de sistemas de Ingeniería del Lenguaje Natural con habilidades de interacción inteligentes y colaborativas. Por esa razón, es capaz de suministrar gran cantidad de información contenida en el Canal de Administración Electrónica de una manera proactiva, accesible y amigable. La solución se encuentra ahora mismo en fase de pruebas y estará abierta a los ciudadanos en el próximo mes de Octubre o Noviembre.

Más información Infinity, A Vocalcom Company: www.infinity.es



IniciativA, la decisión de Avanzar.
Es hora de formar parte de esta evolución.



Expertos en relaciones de consumo y gestión de clientes. Entendemos tus necesidades y sabemos cómo conectar con tus clientes fomentando **Relación, Intercambio de Experiencias y Generación de Negocio.**