

E2m – From e-services to mobile services **Portal de voz multilingüe**



E2m, es un portal de voz multilingüe para aplicaciones de comercio electrónico.

Este portal se ha desarrollado por un consorcio de instituciones griegas y españolas: el Instituto Tecnológico de Canarias (ITC), las empresas tecnológicas Indra Sistemas S.A y Knowledge S.A., la Universidad de Patras y las navieras Fred Olsen S.A. y Hellas Flying Dolphins. El sistema ha sido cofinanciado por la Comisión Europea a través del programa IST del V-PM.

¿Qué es un portal de voz?

Un portal de voz es un sistema al que un usuario puede acceder a través del teléfono para consultar información como el tiempo, noticias de deporte, cotización de la bolsa, mediante el sistema de comunicación básico en el hombre: su propia voz.

¿Cómo funciona E2m?

El proyecto E2m intenta unir las tecnologías de reconocimiento de voz y los sistemas de diálogos multilingües con el comercio electrónico, lo que permite a los usuarios escoger el producto que desean adquirir.

Caso práctico: sistema de información y reservas a través de E2m.

E2m se ha aplicado a dos casos concretos: información de horarios, precios, disponibilidad de plazas y reservas en las dos empresas navieras que participan en el proyecto.

HFD es una empresa que cuenta con más de dos millones y medio de usuarios al año. Se encuentran con el problema de que pierde un gran número de llamadas de sus usuarios debido al tiempo de espera antes de pasar con un operador.

Fred Olsen utilizará este servicio para poder dar cobertura de 24 horas a su central de llamadas.

A través de E2m el usuario pueda acceder a este servicio a través de cualquier teléfono, las 24 horas del día, todos los días del año. Por otra parte, la respuesta que se le da al usuario es más rápida, ya que se incrementa el número de llamadas que se pueden atender al mismo tiempo.

La solución

El proceso de aplicación de un portal de voz consiste en integrar las bases de datos que ya tienen elaboradas las compañías navieras con un sistema de voz, que será bilingüe (español / griego) a través de una interfaz que permite comunicar las dos aplicaciones.

El sistema consta de un hardware: una tarjeta que se inserta en un servidor y que permite atender hasta 30 llamadas de forma simultánea, y un software:

La empresa que quiera instalar este servicio debe tener ya informatizados los datos y disponibles en Internet servicios como las Reservas on line. De esta forma, las aplicaciones ya existentes en la Red se traspasan a un sistema de reconocimiento de voz. El resultado es que el usuario puede hacer sus reservas u obtener información gracias a un servidor.

El principal beneficio de este portal de voz para las empresas es que el mercado se amplía ya que el usuario, a través de cualquier teléfono, puede acceder a esta aplicación de las nuevas tecnologías. Se incrementa la disponibilidad del servicio, que se presta las 24 horas del día, durante todos los días del año. Además, la respuesta que se le da al consumidor es mucho más rápida, ya que se incrementa el número de llamadas que pueden atenderse al mismo tiempo.