

LA TECNOLOGIA DEL SISTEMA HA SIDO DESARROLLADA POR TELEFONICA I+D

Telefonistas virtuales

Advanced Telephone Services, cien por cien española, comercializa una operadora telefónica automática que reconoce la voz y que ya utilizan un buen número de empresas.

ANTONIO ORTI

Diga en cualquier momento el nombre y primer apellido de la persona con la que quiere hablar. Si desea acceder a una operadora telefónica, permanezca en silencio. Gracias por su llamada". Frente a lo que pudiera parecer, la gentil operadora que se expresa en estos términos no es de carne y hueso, sino que es un simple PC equipado con una tecnología revolucionaria -desarrollada por Telefónica I+D- que permite reconocer los nombres y apellidos de las personas destinatarias de la llamada o el nombre del departamento con el que se pretende hablar.

El sistema, que ya tiene como clientes a compañías tan conocidas como "El Mundo", "Transportes Almeda" o RTVE, lo comercializa la empresa Advanced Telephone Services, cien por cien española a pesar de su nombre inglés, y funciona exactamente como una centralita atendida por una persona: contesta la llamada, solicita que se diga el nombre del particular con el que se desea hablar, informa a dicha persona de la llamada y le da la opción de responderla o desviarla a un buzón de voz personalizado.

Según una encuesta llevada a cabo por Voice Processing Magazine, el 68% de las llamadas que recibe una gran empresa no son reencaminadas correcta-



Este sistema permite a las operadoras de carne y hueso hacer un trabajo menos rutinario.

mente, el 70% suelen ser menos importantes que el trabajo que interrumpen, mientras que el 76% no necesitan o no pueden obtener una respuesta de forma inmediata.

A la luz de estos datos, se comprende que el hardware y el software desarrollados en enero de 1996 por Advanced Telephone Services por primera vez en nuestro país, hayan tenido su réplica en la competencia, por más que la firma pionera sostenga que su sistema de reconocimiento de fonemas sigue siendo, con mucho, el más completo del mercado.

Así lo entiende, por lo menos, **Mónica Lobo**, adjunta al presidente de la entidad, **José Aurelio Herrera de Tejada**, quien adelanta que su empresa está trabajando en nuevas prestaciones del sistema, como un avisador que alerta cada cierto tiempo al usuario de que tiene diversas llamadas en lista de espera o un servicio de mensajería integrada que agrupa en un mismo bu-

zón todos los recados recibidos a través no sólo del teléfono sino también del fax o el correo electrónico.

En este sentido, algunos campos de golf han incluido en su nómina de trabajadores a algunas de estas telefonistas virtuales, tal y como han podido comprobar un sinnúmero de usuarios al hacer su reserva. En esos casos, la operadora automática, siempre impertérrita, suele preguntar el número de socio del interesado, si

está al corriente del pago -extremo que comprueba-, así como el día y hora en el que el usuario tenía previsto efectuar su reserva.

Aunque el precio de estas operadoras varía en función del número de líneas que simultáneamente es posible atender, un equipo de tipo medio, esto es, con ocho líneas de entrada y dos reconocedores de voz, cuesta alrededor de 3.250.000 pesetas. "La amortización -señala **Mónica Lobo**- es muy rápida. Sólo hay que pensar en lo que cuesta el sueldo de una telefonista al año".

Sin embargo, conviene precisar que este sistema es completamente compatible con las operadoras de carne y hueso -algo que recomienda la empresa-, sólo que éstas, al ser liberadas de su trabajo más rutinario, pueden simultanear su labor con otro tipo de obligaciones, como encargarse de la recepción de los clientes u ocuparse de los pagos. ■

Pronto, el sistema tendrá nuevas prestaciones, como un avisador de llamadas en espera y un servicio de mensajería integrada.

Más información:

Advanced Telephone Services
(persona de contacto: Mónica Lobo). Tel.: 91 523 03 90.
Fax: 91 523 31 18.