

Soluções de Reconhecimento e Síntese de Fala para Atendimento Telefónico Automático

powered by
voiceinteraction

Motores de Reconhecimento e Síntese de Fala para serem usados em plataformas ASTERISK de acesso telefónico ou integradas noutras plataformas através de interfaces standard.

O que é

A aplicação de motores de reconhecimento e síntese de fala permite a criação de IVRs (sistemas interactivos de resposta por voz) mais naturais e intuitivos, do que os sistemas baseados na escolha de opções através de um teclado.

Os sistemas IVR, bastante difundidos em aplicações de acesso telefónico, ganham novas funcionalidades com uma gestão dinâmica do fluxo do diálogo e a possibilidade de adaptação das gramáticas a cada fase do mesmo. Torna-se assim possível, através de um simples comando falado, aceder a uma determinada opção sem ter de percorrer toda a árvore de navegação recorrendo ao tradicional teclado.

A implementação de um sistema deste tipo possibilita que os clientes sejam conduzidos automaticamente até à solução dos problemas que motivaram a chamada telefónica, permitindo aos operadores versarem a sua atenção sobre os casos mais específicos.

Principais características

- / Sistema funcional 24h/dia, 365 dias/ano.
- / Criação de serviços de valor acrescentado.
- / Criação de soluções interactivas simples e intuitivas utilizando fala em vez de introduzir números.
- / Capacidade de escalabilidade da solução funcionando desde pequenas empresas com uma linha até *Call-Centers* com centenas de linhas.



Para que serve

- / Desenvolver sistemas de atendimento automático para empresas ou *Call-Centers*.
- / Reduzir os tempos de espera e as taxas de abandono.
- / Redireccionar chamadas para o agente mais adequado.
- / Reduzir custos enquanto aumenta a satisfação do cliente e a sua fidelização.
- / Criação de serviços automáticos 24x7.
- / Sistemas interactivos com acesso a vídeo ou a um agente virtual.
- / Juntar atendimento automático à sua central telefónica.

Para quem

- / Empresas de desenvolvimento de soluções de acesso telefónico para acrescentar valor à sua oferta.
- / Empresas com necessidades de prestação de informação ao cliente (ex: estado de encomendas, horários, vagas em hotéis, espectáculos, aviões, estado de exames médicos, ...).
- / Empresas interessadas em juntar um sistema de atendimento automático aos seus PBX.
- / Empresas interessadas em realizar campanhas de marketing em *outbound*.

voice
interaction



Soluções de Reconhecimento e Síntese de Fala para Atendimento Telefónico Automático



AUDIMUS

Sistema de reconhecimento de fala com modelos acústicos treinados para fala telefónica. Suporta gramáticas no formato standard de SRGS do W3C e gramáticas estatísticas N-Gram. Ligação em modo servidor com possibilidade de reutilização do motor entre chamadas e vários servidores em paralelo.

DIXI

Sistema de síntese de fala com disponibilização de vozes genéricas ou personalizadas, masculinas e femininas e em várias línguas. Elevado nível de controle sobre a forma como as frases são produzidas, recorrendo ao formato de entrada SSML do W3C. Ligação em modo local ou servidor com disponibilização de cache de pedidos e vários servidores em paralelo a partilharem o processamento dos pedidos.

FACE



Sistema de Animação Facial 3D com apresentação de diferentes caras e de diferentes graus de complexidade (número de pontos modelados). Disponibilização de formato de entrada VHML. Interligado diretamente com o DIXI para produção sincronizada do movimento dos lábios e emoções.

Asterisk



Sistema de PBX telefónica digital onde o AUDIMUS está integrado através da Generic Speech API e o DIXI fica acessível através da invocação duma função no ambiente Asterisk, que poderá processar os pedidos em modo local ou remoto (HTTP). Os sistemas disponibilizados são compatíveis com as versões 1.4 e 1.6 do Asterisk.

VXML



Parceria com a i6Net para a utilização do seu interpretador Voice XML integrado na plataforma Asterisk. Voice XML é uma linguagem desenhada para facilitar o desenvolvimento de aplicações para IVRs. São suportadas as versões 2.0 e 2.1 do protocolo.

MRCP



O *Media Resource Control Protocol* (MRCP) permite controlar um conjunto de recursos de processamento multimédia usando uma arquitetura cliente/servidor distribuída em rede. Usado em plataformas proprietárias e com o qual o AUDIMUS e DIXI são compatíveis através dos seus servidores UniMRCP. Ambas as versões 1.0 e 2.0 deste protocolo são suportadas.

Línguas



São suportadas atualmente o Português Europeu, Português do Brasil, Espanhol, Inglês US. Existe a possibilidade de criação de vozes personalizadas ou vozes noutras línguas assim como modelos de reconhecimento noutras línguas.

IVVR



Extensão do conceito de IVR (*Interactive Voice Response*) para IVVR (*Interactive Voice and Video Response*) onde é adicionado uma *stream* de vídeo. Essa *stream* pode resultar de uma fonte estática de vídeo (*play* de um vídeo) ou da ligação a uma fonte de geração de vídeo dinâmico (resultado da interligação com o FACE).

Hardware



Servidor especialmente desenhado e configurado para incluir várias licenças dos motores AUDIMUS e DIXI (e FACE) disponíveis através de MRCP. O número de licenças depende das necessidades e dos recursos envolvidos (gramáticas, vozes, caras, ...).

UMA SPIN-OFF DO:



Motores baseados nas mais avançadas tecnologias de reconhecimento e síntese de fala, constituindo-se como uma ferramenta fundamental para um aumento significativo da eficiência de sistemas telefónicos de atendimento automático.