

I vantaggi delle applicazioni vocali rispetto ai sistemi IVR tradizionali



**semplice e naturale:
usa la tua voce**

DOTVOCAL S.r.l.
Piazza Pinelli 1/7
16124 Genova
Tel. +39 010 275411
Fax +39 010 27541216
www.dotvocal.com
www.portavoce.org

Applicazioni vocali vs IVR

Introduzione

La percezione della qualità del servizio è fondamentale quando l'interazione tra utente ed azienda avviene attraverso un operatore automatico.

Le odierne applicazioni vocali dimostrano una netta superiorità rispetto alla tradizionale tecnologia IVR (Interactive Voice Response) nella creazione di servizi di risposta automatica.

L'interazione con un operatore automatico, che esclude o rimanda un contatto umano, comporta aspetti critici, che si dimostrano fondamentali per la qualità dell'esperienza comunicativa.

La complessità dell'albero che è necessario percorrere per raggiungere l'informazione desiderata, la lentezza conseguente per il raggiungimento dell'informazione stessa, l'assoluta mancanza di gradi di libertà concessi all'utente durante l'interazione sono solo gli aspetti più evidenti di un rapporto profondamente negativo e frustrante ormai consolidato tra utente finale e IVR tradizionale.

L'esperienza insegna che tale rapporto implica un allontanamento dell'utente dall'azienda e il tentativo di cercare comunque l'interazione con un operatore umano anche quando non sarebbe necessario

Quali sono, quindi, i vantaggi delle applicazioni vocali?

Complessità, velocità e gradi di libertà.

Il primo fondamentale vantaggio è che un'applicazione vocale permette di esprimersi in linguaggio naturale. L'utente ha la percezione di guidare la comunicazione dialogando con l'applicazione, che si comporta in modo simile ad un operatore umano.

Questo fattore rende l'interazione con l'operatore automatico una "vera" esperienza comunicativa.

Le applicazioni vocali permettono la creazione di dialoghi complessi e consentono, per esempio, il riempimento di più campi con una singola frase pronunciata dall'utente. Questa maggiore "complessità" in realtà si traduce in una semplificazione dell'interazione, accelerando i tempi necessari per il raggiungimento dell'obiettivo della comunicazione.

La struttura di un IVR è suddivisa in *step* rigidi ed il passaggio allo step successivo è condizionato dalle risposte dell'utente secondo un percorso predefinito. Un'applicazione vocale, al contrario, consente all'utente maggiori gradi di libertà. Per esempio l'utente esperto può interrompere l'operatore automatico imponendo al sistema il salto ad un passaggio successivo (barge-in).

La possibilità di interagire in linguaggio naturale e di strutturare dialoghi complessi consente la creazione di servizi automatici che soddisfano esigenze maggiormente complesse rispetto ad un IVR. Questo permette di ridurre notevolmente il numero ed il carico di lavoro degli operatori umani.

Infine all'interno di un'applicazione vocale è possibile integrare tutte le funzionalità di un sistema IVR preesistente. Questo consente un passaggio pressoché indolore a questa nuova tecnologia.

Un esempio concreto

Per sintetizzare i concetti espressi osserviamo le differenze tra un'applicazione vocale ed un sistema IVR che forniscono lo stesso servizio.

IVR	Applicazione Vocale
Benvenuti alla Banca Vocale, digitate sulla tastiera il vostro PIN di 5 numeri per farvi autenticare	Benvenuti alla Banca Vocale, digitate o pronunciate il vostro PIN di 5 numeri per farvi autenticare
1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Bene, Sig. Rossi, scelga una delle seguenti opzioni: Prema 1 per il saldo Prema 2 per disporre un bonifico Prema 3 per richiedere l'invio dell'estratto conto via e-mail Prema 4 per richiedere l'invio dell'estratto conto via fax Prema 5 per richiedere l'invio dell'estratto conto via posta Prema 6 per ripetere Prema 7 per terminare il servizio	Bene, Sig. Rossi, desidera disporre un bonifico, controllare il saldo o ricevere l'estratto conto via email, posta o fax?
3	Voglio ricevere l'estratto conto via e-mail
L'estratto conto è stato inviato alla sua casella di posta elettronica.	L'estratto conto è stato inviato alla sua casella di posta elettronica.
Ora può scegliere una delle seguenti opzioni: Prema 1 per il saldo Prema 2 per fare un bonifico Prema 4 per richiedere l'invio dell'estratto conto via fax Prema 5 per richiedere l'invio dell'estratto conto via posta Prema 6 per ripetere Prema 7 per terminare il servizio	Desidera controllare il saldo, fare un bonifico o terminare la telefonata?
1	Vorrei sapere il saldo
Il suo saldo al 21 Gennaio 2004 è di € 10,000	Il suo saldo al 21 Gennaio 2004 è di € 10,000

Com'è facile notare nel caso del sistema IVR l'utente non può esprimersi liberamente ed è costretto a digitare il tasto corrispondente ad una delle opzioni solo dopo averle ascoltate tutte. Inoltre, per effettuare una nuova operazione sarà costretto a riascoltare l'intero elenco.

L'utente dell'applicazione vocale, al contrario, effettua la sua scelta esprimendosi in linguaggio naturale ed è sufficiente che pronunci una delle opzioni possibili affinché il sistema restituisca il feedback corretto alla sua azione e strutturi un nuovo dialogo.

L'utente dell'applicazione vocale, avrebbe anche potuto interrompere l'operatore automatico, subito dopo l'autenticazione, pronunciando, per esempio, la parola "Saldo" ed azzerando in tal modo i tempi di attesa.