

Pronto... c'è SAP?



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



**leader in organization
knowledge and innovation**

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

LOKI S.r.l.
Via Vittor Pisani 10
20100 Milano
Tel. +39 340 0672431
Fax. +39 02 700427202
www.lokisrl.com



Scenario dell'applicazione

Nel servizio dimostrativo realizzato da **DotVocal** e **Loki**, viene presentato uno scenario di ricerca, interrogazione e aggiornamento di un database SAP, con l'utilizzo di soli comandi vocali, espressi in linguaggio naturale attraverso un telefono cellulare.

Le funzionalità presenti consentono ad un utente remoto di:

- ricercare un cliente attraverso il nome e/o la provincia con la possibilità di effettuare ricerche complesse e incrociate;
- richiedere dati relativi al cliente selezionato, quali: fatturato, saldo, scaduto, informazioni anagrafiche dettagliate, ecc.;
- aggiornare il database;
- accedere alle diverse funzionalità in base al controllo delle autorizzazioni a livello utente;
- inviare informazioni attraverso diverse modalità di trasmissione, quali: voce, SMS, fax, posta elettronica.

Le applicazioni vocali

Le applicazioni vocali permettono ad un qualsiasi utente di accedere ad informazioni e servizi utilizzando in modo naturale la propria voce attraverso il telefono fisso o mobile.

Le applicazioni vocali sono possibili grazie alla tecnologia denominata *Speech Recognition*, attraverso la quale una macchina è in grado di processare le informazioni verbali di un utente, indipendentemente dalla sua voce e senza alcun training.

L'utente non è costretto a parlare lentamente, in modo innaturale, ma può esprimersi liberamente come se si rivolgesse ad un operatore umano.

Lo stato dell'arte di tale tecnologia garantisce risultati che statisticamente superano il 94% di riconoscimento, una percentuale che si posiziona ad un livello uguale o superiore a quello di una persona che parli dal vivo.

Tutte le applicazioni sviluppate attraverso questa tecnologia possono supportare le seguenti caratteristiche:

- essere facilmente localizzate in diverse lingue;
- riconoscere automaticamente la lingua del chiamante;
- implementare diversi sistemi di controllo delle autorizzazioni fino alle più recenti tecnologie biometriche.
-

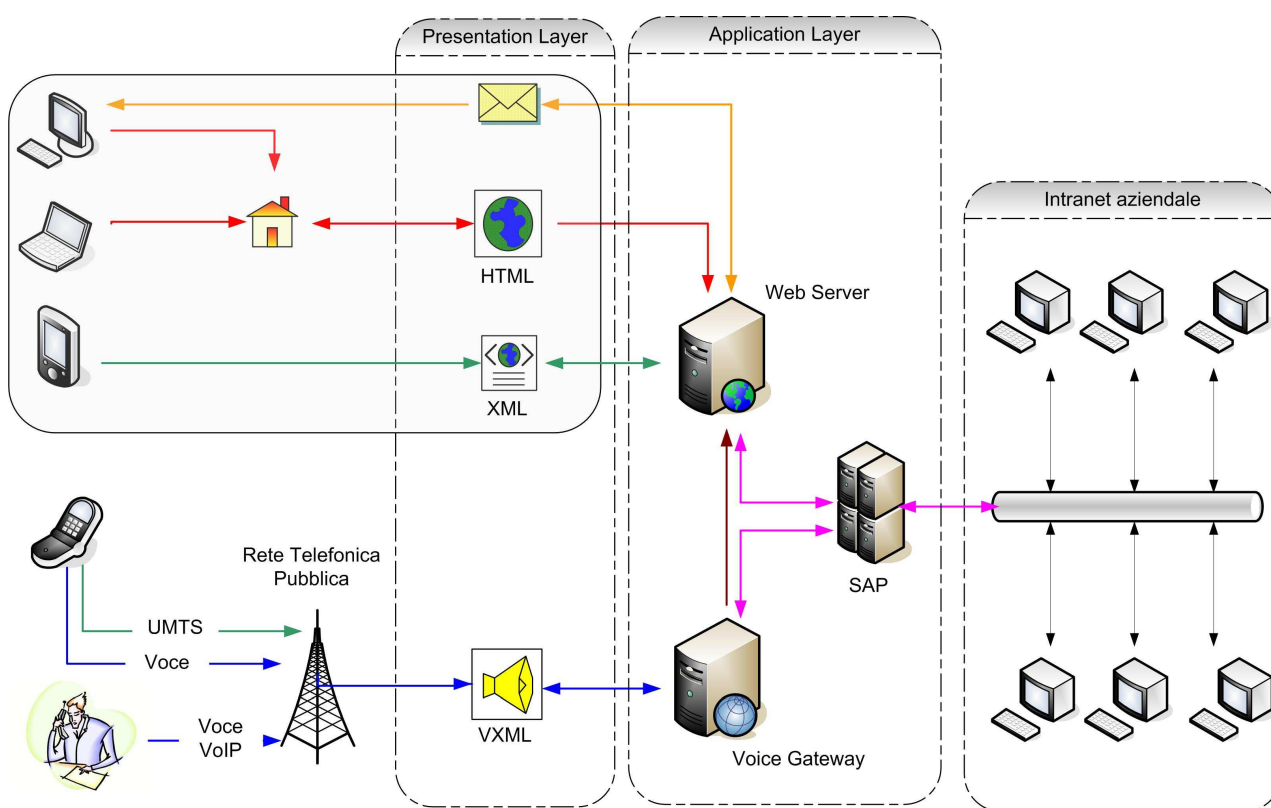
L'utilizzo della voce per la fruizione di servizi non riguarda esclusivamente le tecnologie telefoniche tradizionali, ma si inserisce in un quadro in cui l'interazione uomo macchina può avvenire con l'uso contemporaneo di diversi sistemi di input, consentendo la creazione di servizi ad alto valore aggiunto fruibili tramite dispositivi non convenzionali, come i palmari e i telefoni di terza generazione.



Le applicazioni vocali e SAP

Come mostrato nella figura di seguito, l'interazione tra l'applicazione vocale e il database, che contiene le informazioni, è resa possibile dall'introduzione di un *gateway vocale*, che è in grado di scambiare informazioni con l'ambiente *SAP*, senza modificarne le logiche di funzionamento (*business logic*).

Questa architettura offre una visione solo parziale delle potenzialità di questo strumento ed è replicabile in ambiente *SAP R/3*, essendo basata sul *Business Connector* di *SAP*. Analoghe funzionalità possono essere ottenute usando la piattaforma *SAP NetWeaver* o mediante la realizzazione di *Web Services*.



Possibili applicazioni comprendono: la connettività remota per il personale di vendita, l'operatività in ambienti sterili o pericolosi, l'accessibilità per utenti diversamente abili, il voice picking, la rilevazione prezzi e scorte in postazioni remote, il desktop data entry, ecc..

SAP, *Business Connector*, *SAP NetWeaver* e *SAP R/3* sono marchi o marchi registrati di *SAP AG* in Germania e/o in altri paesi del mondo.