

Cinentradas.com: Servicio de venta de entradas por teléfono mediante la utilización de herramientas de reconocimiento del habla

Introducción

El perfeccionamiento de las tecnologías de reconocimiento del habla ha permitido su aplicación a modelos de negocio que tradicionalmente se habían basado en otras fórmulas de relación con los clientes. La oferta de nuevos servicios más atractivos, basados en estas tecnologías, ha permitido a Transacciones Internet de Comercio Electrónico, S.A. (entradas.com), empresa dedicada al desarrollo de programas informáticos y a la oferta de servicios orientados a la gestión de venta de entradas para espectáculos, crear una solución de negocio que incorpora las herramientas de tecnología del habla desarrolladas por las empresas Nuance e Ydilo. Dicha solución consiste en vender localidades para diferentes tipos de espectáculos (cine, teatro, partidos de fútbol, corridas de toros, etc.) a través de centros de atención telefónica automatizados, permitiendo el sistema, además, incorporar información en tiempo real sobre los cambios de programación y la disponibilidad de localidades existente en cada momento.

El presente documento aporta información acerca de cómo la implantación de una aplicación de telefonía interactiva basada en el uso de las tecnologías del habla ha permitido a entradas.com vender entradas para espectáculos a través del teléfono y de Internet.

Perfil de las empresas

Transacciones Internet de Comercio Electrónico, S.A. (entradas.com) es una empresa constituida en 1998 como resultado de la iniciativa privada, que está actualmente participada por las entidades bancarias Caja Madrid (<http://www.cajamadrid.es>) y Caja Navarra (<http://www.cajanavarra.es>), así como por la empresa Indra (<http://www.indra.es>) de Tecnologías de la Información (TI). Entradas.com está dedicada, fundamentalmente, al desarrollo de *programas informáticos* y de servicios para la venta en línea (*on line*) de entradas para espectáculos a través de canales remotos, operando en la actualidad por teléfono y a través de Internet.

La empresa Ydilo Advanced Voice Solutions, S.A.(Ydilo) es de capital mayoritariamente español, repartiéndose su capital entre Mercapital Sociedad Financiera (<http://www.mercapital.com>), BBVA (<http://www.bbva.es>), Ericsson Innova (<http://www.ericsson.es>) y Dinamia (<http://www.dinamia.es>), permaneciendo el resto de las acciones en poder de los socios fundadores. Ydilo Advanced Voice Solutions S.A. gestiona, bajo la marca Ydilo, un portal de voz (<http://www.ydilo.com>) que ofrece un núcleo tecnológico sobre el cual las empresas pueden desarrollar servicios en un tiempo reducido.

El servicio de venta de entradas de cine por teléfono: Cinentradas.com

Entradas.com, inicialmente una compañía proveedora de *programas informáticos*, desarrolló una de las primeras aplicaciones para la gestión y venta de entradas en obtener la homologación que otorga el Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA), organismo autónomo dependiente del Ministerio de Educación y Cultura, como solución de taquilla para las salas de cine. Esta aplicación comenzó a funcionar en un entorno local aunque, casi de inmediato las mejoras realizadas en la aplicación permitieron desarrollar una sistema de acceso a través de canales remotos, que hacía posible la venta de entradas tanto telefónicamente como a través de Internet. Progresivamente, se fueron ampliando las posibilidades del sistema mediante el desarrollo de aplicaciones de telefonía móvil (WAP) y una solución para la venta a través de televisión interactiva (en principio, mediante un desarrollo para consolas de vídeo-juegos). Su tecnología, cuya aplicación es una de las pocas homologadas por el ICAA, permite incorporar, en tiempo real, información en línea relativa a los cambios de programación y a la disponibilidad existente de localidades.

Básicamente, el servicio ofrece la posibilidad de comprar entradas de cine a través de la página web de Cinentradas.com o mediante un número de teléfono 902, en todo el territorio nacional, con una oferta diaria de más de 300.0000 butacas, ofertadas por aquellas empresas exhibidoras que, en todo el ámbito nacional, utilizan sus servicios. Las entradas se recogen posteriormente en unos dispensadores automáticos instalados en los cines, que reconocen la tarjeta de crédito del cliente cuando éste la introduce, imprimiendo automáticamente la entrada que se compró mediante conexión remota. Todo ello permite incrementar la rapidez de la operación de compra y proporciona una mayor comodidad para el usuario a la hora de realizar la transacción.

Esta tecnología puede igualmente aplicarse a otros ámbitos del ocio, como el teatro, el fútbol y los parques temáticos. Un ejemplo de ello es el acuerdo al que ha llegado entradas.com con el fin de ofrecer a los aficionados a los espectáculos taurinos la posibilidad de comprar en línea localidades en 20 de las principales plazas de toros de España (Las Ventas, Sevilla, Pamplona, etc.) y de Francia (Nîmes, Mont-de-Marsan, etc.), así como de obtener información y noticias relativas a los espectáculos taurinos.

La implementación del servicio de venta por teléfono de Cinentradas.com

El servicio se implementó en cinco meses, desde Junio hasta Octubre de 2001, momento en el que se inicia la puesta en marcha del servicio. El sistema utiliza el portal de voz Ydilo.

Ydilo se construye sobre la tecnología de base proporcionada por Nuance (<http://www.nuance.com>), un fabricante y proveedor de servicios de voz estadounidense. Esta tecnología se modificó para adaptarla al español y permitir un desarrollo sencillo de aplicaciones. Este entorno tecnológico flexible (en Java) se denomina PeopleBase, y es la clave del negocio de Ydilo, pues es el que permite a la empresa ofrecer distintos servicios personalizables a las operadoras de telefonía.

La tecnología de reconocimiento y síntesis del habla utilizada por Ydilo intenta ser lo más rigurosa y simple posible, haciendo posible desarrollar rápidamente aplicaciones de voz escalables de alta calidad, así como automatizar la gestión en integración de contenidos. Por ejemplo, si el usuario dice "quiero un fontanero", el sistema le transfiere inmediatamente al servicio de "reparaciones del hogar". Ydilo cuenta con la colaboración de lingüistas que realizan la adaptación al español de la tecnología de base. En el caso del reconocimiento, la gramática utilizada permite llegar a la comprensión de un 98% de las peticiones realizadas al servicio, en gran medida debido a que los expertos determinan aquello que es razonable que el usuario pida en cada instante de la conversación.

Ydilo Advanced Voice Solutions ha creado su propia plataforma de desarrollo de aplicaciones de voz (PeopleBase), así como una infraestructura de telefonía. A continuación se señalan los elementos más importantes que configuran esta plataforma:

- Un gestor de diálogo
- Módulos de diálogo preconstruidos, encapsulados y reutilizables
- Síntesis del habla
- Reconocimiento del habla
- Gestor de contenidos
- Control de telefonía
- Métodos de acceso a bases de datos
- Herramientas de monitorización del uso

Ventajas e inconvenientes del sistema

La ventaja principal del sistema ha sido la posibilidad de dar un mejor servicio a los clientes, al proporcionarles un procedimiento más rápido y eficaz, así como facilitar que puedan elegir la butaca deseada, todo ello sin necesidad de largas esperas para obtener las entradas.

Las ventajas que aporta en cuanto a calidad del servicio proporcionado al cliente estriban en que el sistema es más versátil a la hora de adaptarse al nivel de demanda existente en cada momento, haciendo posible incrementar el número de llamadas atendidas entre 5 y 10 veces más que en el caso de un servicio atendido por personal humano, aspecto crucial si se tiene en cuenta que suelen darse incrementos puntuales (picos) en el volumen de llamadas en determinados momentos del día y de la semana. Estos incrementos puntuales no podían ser atendidos de un modo adecuado con un sistema basado en operadores humanos, dado que la incorporación de nuevas personas al servicio requería invertir, previamente, un tiempo suficiente en dotarlas de un nivel adecuado de formación.

En cuanto a los inconvenientes del servicio, cabe mencionar que algunos sectores del público prefieren hablar con una persona y no con una máquina; igualmente, hay algunas pérdidas de llamadas por problemas de reconocimiento de la voz y se da el caso de que algunos clientes, pese a esforzarse notablemente, no consiguen finalizar la transacción al primer intento.

Recomendaciones

La empresa recomienda implantar este tipo de tecnologías ya que, siempre y cuando se trate de un servicio transaccional con arquitectura de diálogo limitada, el análisis de la inversión y el retorno de la inversión van a resultar siempre positivos.

Información de contacto sobre las empresas:

Transacciones Internet de Comercio Electrónico, S.A. (entradas.com)

Dirección postal: C/ Fray Luis de León, 13; 3ª planta
28012 Madrid
España
Teléfono: (+34) 91 570 07 50
Fax: (+34) 91 570 70 16
Correo electrónico: moreno@entradas.com
Persona de contacto: Sr. D. Felipe Moreno Borbalán
URL: <http://www.cinentradas.com>

Ydilo Advanced Voice Solutions, S.A.

Dirección postal: Paseo de la Castellana, 216; 2ª planta
28046 Madrid
España
Teléfono: (+34) 91 344 70 76
Fax: (+34) 91 344 70 59
Correo electrónico: carlosgm@people-com.com
Departamento de I+D: Sr. D. Carlos Gómez Muñoz
URL: <http://www.ydilo.com>