

Piotr Długiewicz, Jacek Piwowarczyk

Głos z automatu



Fot. Mateusz „Dravek” Pniok

Nowoczesne call center bez IVRu nie może istnieć, gdyż ma on silny wpływ na organizację i optymalizację pracy.

Rozwój usług telekomunikacyjnych i poszukiwanie dla nich nowych zastosowań całkowicie odmienił sposób patrzenia na telefon jako narzędzie, a jego dotąd podstawowa funkcja, wynikająca z samej nazwy (telefon), czyli przesyłanie głosu na odległość stała się zaledwie jedną z wielu. Dla zobrazowania tego trendu mówi się nawet, że **telefon który dotychczas używało się trzymając przy uchu, obecnie coraz częściej trzyma się przed oczami**. Trudno się z tym stwierdzeniem nie zgodzić, gdy weźmiemy pod uwagę wszystkie takie usługi jak SMS, MMS czy aplikacje Java.

Istnieje jednak kategoria usług telekomunikacyjnych, z których korzystanie wymaga na przemian trzymania aparatu telefonicznego przy uchu i przed oczami: są to interaktywne usługi głosowe, zwane z angielska *interactive voice response* lub częściej skrótowo IVR.

W największym skrócie, **istota funkcjonalna IVR polega na przesyłaniu komunikatów głosowych w odpowiedzi na działanie użytkownika**. W podstawowym modelu technologicznym komunikaty głosowe są wcześniej nagrane i zachowane w postaci zoptymalizowanych do warunków transmisyjnych plików, a działanie użytkownika polega na wybieraniu właściwych opcji z klawiatury telefonu, co przesyłane jest do systemu w formie sygnalizacji DTMF.

Należy jednak zaznaczyć, że nie jest to rozwiązanie jedyne z możliwych, gdyż w wersji bardziej zaawansowanej komunikaty głosowe mogą być ge-

nerowane automatycznie za pomocą algorytmów zamiany tekstu na mowę (*speech-to-text*). Z kolei wybory użytkownika mogą być komunikowane głosowo, a na ich właściwą interpretację systemową pozwala technologia rozpoznawania mowy (*speech recognition*). Wykorzystanie obu rozwiązań znakomicie zwiększa elastyczność zarządzania serwisem przy jednoczesnym obniżeniu kosztów jego rozwoju i konserwacji, a od strony użytkownika poprawia jego intuicyjność. Dobrze ilustruje to serwis uruchomiony przez jednego z operatorów GSM, którego celem jest dostarczanie aktualnych informacji o sytuacji na przejściach granicznych. Użytkownicy dzwoniąc pod specjalny numer telefonu, po standardowym powitaniu proszeni byli o wypowiedzenie nazwy przejścia granicznego, które ich interesowały. System rozpoznawał nazwę, a następnie za pomocą generatora mowy „odczytywał” zapisane bieżące informacje.

Systemy IVR mają generalnie dwa podstawowe obszary zastosowań. Z jednej strony jest to szeroko pojęta obsługa klientów (*customer service*), a z drugiej medium informacyjno-rozrywkowe. Pierwsze są domeną centrów obsługi telefonicznej (*call center*) i stanowią na ogół integralną część ich zaplecza technicznego i samej oferty. Można wręcz stwierdzić, że **nowoczesne call center bez IVRu nie może istnieć**, gdyż ma on silny wpływ na organizację i optymalizację pracy, o jakości nie wspominając. Drugi obszar zastosowań pozostaje głównie w gestii dostawców usług dodanych w telefonii komórkowej lub stacjonarnej. W tym wypadku usługi głosowe realizowane są najczęściej na liniach o podwyższonej taryfikacji, podobnie jak usługi PR SMS (*premium rate SMS*). Jedynym ograniczeniem dla rozwijania nowych ofert jest wyobraźnia ich twórców.

Do ciekawych wniosków prowadzi obserwacja rozwoju usług PR IVR (interaktywne usługi głosowe o podwyższonej taryfikacji) w Polsce i w innych krajach europejskich, szczególnie na tle usług PR SMS. O ile w naszym kraju usługi IVR znane są od dość dawna w telefonii stacjonarnej, o tyle w telefonii mobilnej stanowią ciągle margines i dopiero obecnie torują sobie drogę do użytkowników (a raczej ich kieszeni). W każdym razie przewaga usług SMSowych jest dość wyraźna. Zupełnie inaczej wygląda to w takich krajach jak Niemcy czy Wielka Brytania. Tam rozwiązania PR IVR były pierwsze i zdobywały w świadomości konsumentów akceptację dla usług o podwyższonej taryfikacji, a dziś często mają przewagę w udziałach rynkowych nad PR SMS lub są z nimi na równi.

Należy pamiętać, że IVR to nie tylko obsługa połączeń przychodzących. **Innowacyjne rozwiązania produktowe oraz zmiana kierunku połączeń telefonicznych przeobraża IVR w innowacyjne narzędzie komunikacyjno-marketingowe.** Możliwość wygenerowania znacznej ilości „komunikatów głosowych” stwarza nowe obszary zastosowań IVR w obszarach, które są poza zasięgiem usługi SMS. Do sprawdzonych rozwiązań należą: telefoniczna reklama głosowa, systemy informacyjno-windykacyjne, ankiety oraz quizy głosowe. W przeciwieństwie do tradycyjnej reklamy SMS-owej (*SMS Push*), rozwiązania oparte na IVR umożliwiają bezpośrednie uzyskanie informacji zwrotnej. Można, więc precyzyjnie określić stopień zainteresowania przesyłaną informacją (tj. stopień odsłuchu komunikatu) jak również bezpośrednio uzyskać deklarację ze strony klienta. Niewątpliwą innowacją przekazu głosowego jest jej pełna personalizacja. W Dniu Kobiet, 8 marca, na życzenie jednego z koncernów farmaceutycznych, aptekarki z terenu Warszawy otrzymały „telefoniczne życzenia” czytane przez Piotra Fronczewskiego. Nie byłoby w tym nic dziwnego gdyby nie fakt, iż kluczowi klienci zostali wywoływani w sposób indywidualny przez automat TTS (*Text To Speech*), za pomocą którego Piotr Fronczewski prowadził interesujący dialog w formie życzeń.

Niewątpliwie systemy IVR stają się coraz bardziej wyrafinowane, co jest bezpośrednim następstwem rozwoju technologii informatycznej na poziomie podstawowym. Zwiększanie mocy procesorów oraz ulepszenie algorytmów kompresji ma wpływ na rozwój wszelkich usług o charakterze multimedialnym, w tym interaktywnych serwisów głosowych, w których dźwięk jest przecież kluczowy. Warto w tym miejscu zadać sobie pytanie o rozwój tej koncepcji komunikacji w dającej się przewidzieć przyszłości. Wydaje się bowiem, że litera „V” w akronimie usługi może zmienić znaczenie z voice na video, bądź powstanie nowa kategoria usług, które mogą być nazwane na przykład *interactive multimedia response*. Sens ich działania będzie zapewne bardzo podobny, lecz forma przekazywanych treści będzie znacznie bogatsza i adekwatna do przyszłych możliwości technologicznych. Można chyba zaryzykować stwierdzenie, że w perspektywie upowszechnienia sieci 3G i usług wideotelefonu, taki scenariusz rozwoju tej gałęzi usług wydaje się jak najbardziej logiczny.