

AudioCodes: Soluciones de Reconocimiento de Voz

- ¿Porqué la voz?
- AUDIOCODES VOCA
- VocaNOM & VocaONE
- VOICE.AI Gateway



La voz....

Es la forma más
fundamental de
comunicación humana



La voz es
más rápida.
Es más
efectiva

Las primeras interacciones con voz



En casa



Sobre la marcha



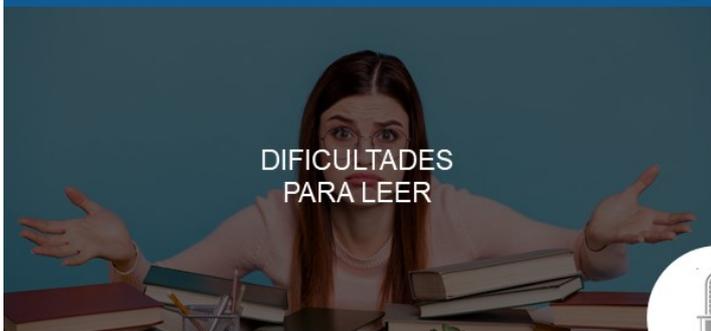
En el auto



En la oficina



Las primeras interacciones con voz



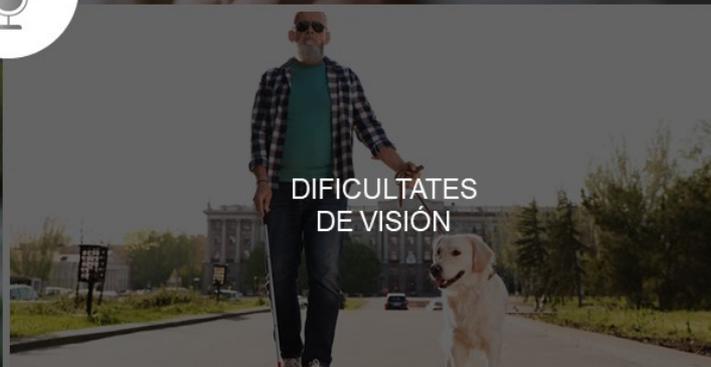
DIFICULTADES
PARA LEER



INFANTES



ADULTOS
MAYORES



DIFICULTADES
DE VISIÓN

La voz está recobrando momentum



El uso de la voz tiene un nuevo auge

Asistente de voz avanzado para Empresas



La forma más sencilla de acceder al directorio de la compañía



Elevada tasa de aciertos, soporte de **alias** y desambiguación



Mejora de la productividad desde el **primer día**

Es tan sencillo como decir un nombre!

“Jesús Domínguez móvil”
“Enrique Funke oficina”

AudioCodes VocaNOM

“Para los empleados ocupados desafiados por la carga de trabajo diaria, VocaNOM es una excelente solución de productividad de comunicación. Esta es la razón por la cual los gerentes senior y los trabajadores de campo tienen que hacer múltiples llamadas por día a múltiples contactos como VocaNOM ”

Yehuda Yanay, IT & Telephony Manager, Osem-Nestle IL Group



Asistente inteligente de llamadas guiado por voz para atención al cliente



Interfaz de voz **sencilla**, intuitiva y **fácil de usar** para todos los tipos de llamadas



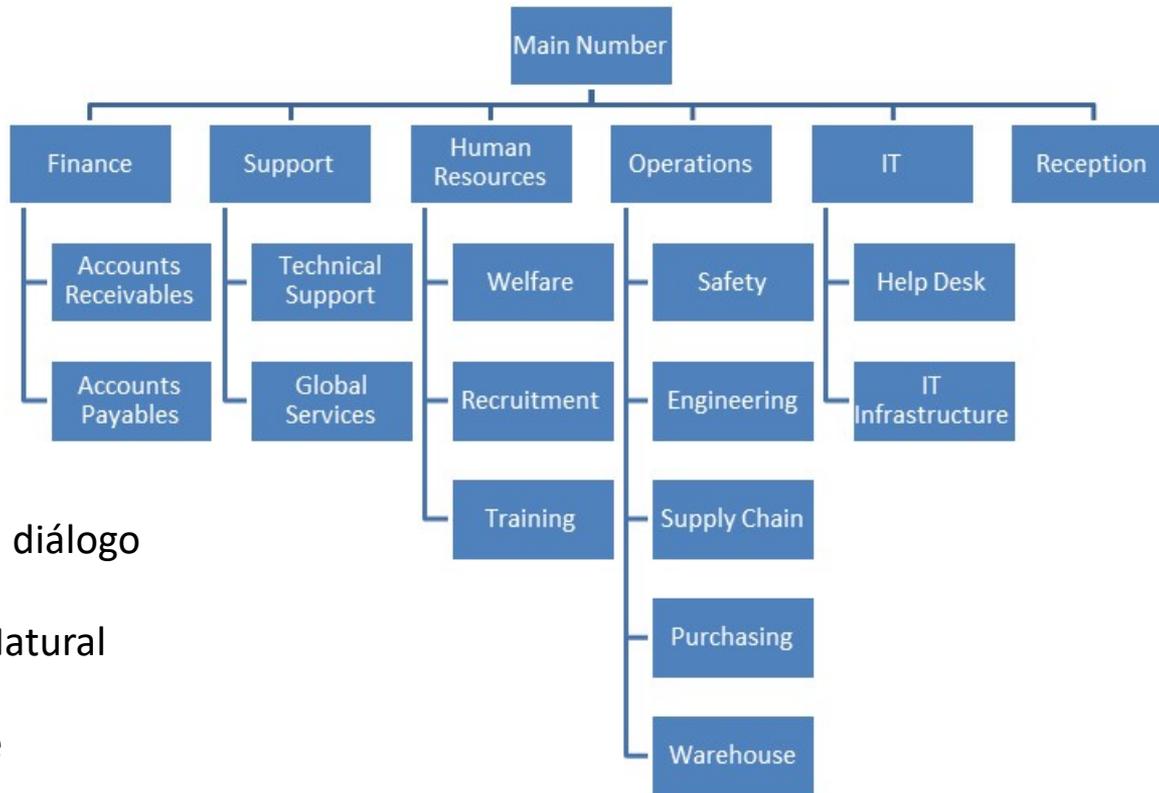
Sin tiempos de espera, con capacidades de comprensión de lenguaje natural



Reduce hasta en un 80% los gastos de gestión del enrutamiento de las llamadas de sus clientes

"Atención al Cliente"
"Departamento de nefrología"
"Junta de distrito de Centro"
"Cambio de titular"
"Pago de recibo"

Ejemplo de navegación con un IVR clásico con DTMF



Simplificación del diálogo

con VocaONE Natural

Language

Enrutamiento al primer intento por comprensión de términos

Simplificación del diálogo con VocaONE Natural Language

“Bienvenidos a...”

¿Con qué departamento quiere hablar?”

Main Number														
Accounts Receivables	Accounts Payables	Technical Support	Global Services	Welfare	Recruitment	Training	Safety	Engineering	Supply Chain	Purchasing	Warehouse	Help Desk	IT Infrastructure	Reception
Finance	Finance	Support	Support	Human Resources	Human Resources	Human Resources	Operations	Operations	Operations	Operations	Operations	IT Department	IT Department	Operator
Finance Department	Finance Department	Support Department	Support Department	Human Resources Department	Human Resources Department	Human Resources Department	Operations Department	Operations Department	Operations Department	Operations Department	Operations Department	IT	IT	...
Invoicing	Billing	...	Professional Services	HR Department	HR Department	HR Department	Safety Department	Engineering Department	Supply Chain Department	Purchasing Department
Invoices	PS	HR Department	HR Department	HR Department
...	HR	HR	HR

Alias de lenguaje natural

"De las 1.500 llamadas entrantes diarias, solo 100 de ellas ahora se dirigen a un operador humano, mientras que todas las demás llamadas son manejadas en su totalidad por el Asistente de llamadas por voz **VocaONE**".

Ofer Kanner, Chief of Operations, Rambam Healthcare Campus



RAMBAM
Health Care Campus

Gestión de Alarmas en Tiempo Real & Estadísticas de Llamadas

Plataforma backend de autoservicio para una fácil configuración, administración y monitorización

Gestión del flujo de la llamada

Estadísticas completas

Reproducción de las peticiones de los usuarios

Ratios de duración y transferencia de llamadas

Informes de llamadas concurrentes

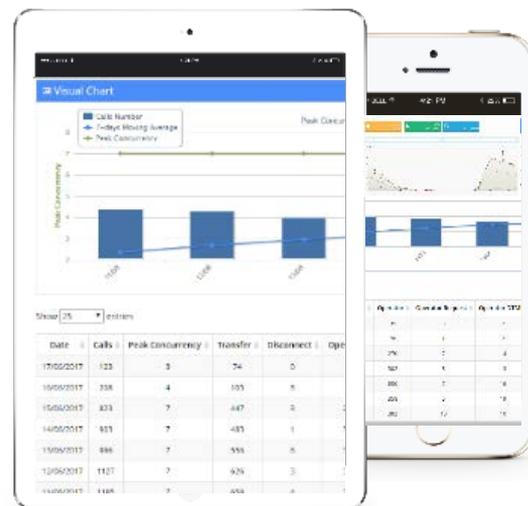
Informes en tiempo real

Source	Destination	Start Time	End Time	Duracion	Disposition	Routed To	
8130633	10378_3000	2017-10-02 14:52:18	2017-10-02 14:52:18	1	Transfer		
0524224215	10378_3000	2017-10-02 14:52:24	2017-10-02 14:52:15	41	Transfer	8:11	
0525981227	10378_3000	2017-10-02 14:52:10	2017-10-02 14:53:03	52	Operator	8:11	
8130633	10378_3000	2017-10-02 14:51:42	2017-10-02 14:52:10	97	Disconnect		
0524224215	10378_3000	2017-10-02 14:51:05	2017-10-02 14:51:50	43	Transfer	8:11	
051933333	10378_3000	2017-10-02 14:50:40	2017-10-02 14:51:27	39	Operator	8:11	

State ID	Gramma Type	Confidence	Listen Record
1	Branch	87	▶ 0:00 / 0:03

State ID	Gramma Type	Confidence	Listen Record
1	Main	90	▶ 0:00 / 0:07

0777842449	10378_3000	2017-10-02 14:40:23	2017-10-02 14:40:43	10	Disconnect		
9971139	10378_3000	2017-10-02 14:40:03	2017-10-02 14:40:42	38	Transfer	2760	
0148396425	10378_3000	2017-10-02 14:44:53	2017-10-02 14:45:42	44	Transfer	8032	
1000	10378_3000	2017-10-02 14:42:20	2017-10-02 14:48:00	40	Transfer	2407	
8130633	10378_3000	2017-10-02 14:41:11	2017-10-02 14:41:54	43	Operator	8:11	
0772109068	10378_3000	2017-10-02 14:41:05	2017-10-02 14:42:06	61	Operator at Confirmation	8:11	
2184	10378_3000	2017-10-02 14:40:14	2017-10-02 14:40:23	9	Disconnect		
0549790539	10378_3000	2017-10-02 14:40:04	2017-10-02 14:40:15	11	Disconnect		



Principales características

De la solución VocaNOM



Soporte multilinguaje,
incluyendo Inglés-US,
Español, Español Latam,
Alemán, Ruso y Hebreo



**Especialmente
diseñado para
identificar contactos
y nombres de
departamento**

Se pueden
parametrizar argots
específicos



**Funciones avanzadas
de routing** incluyendo
captura de llamadas,
soporte SMS, reglas
de transferencia,
detección de número
llamante, horarios de
trabajo, vacaciones y
transferencia a
operador



Sincronización
selectiva y
automática del
Active Directory o
cualquier CSV



**Protección de la
información y seguridad**

GDPR-compliant

IVR tradicional vs Asistentes de llamada Voca

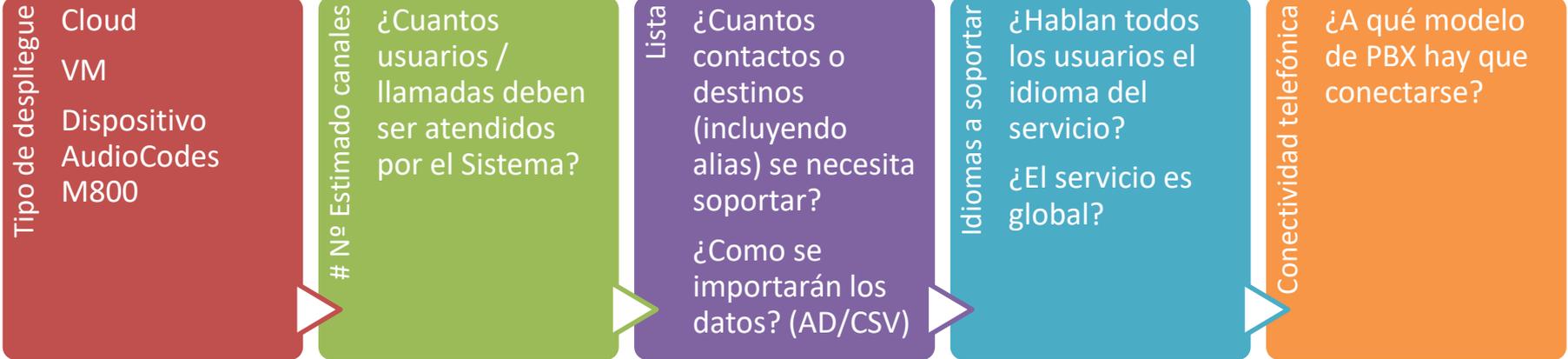
Proyecto complejo vs aplicación simple e intuitiva

Plataforma IVR Tradicional

- Exceso prestaciones y funcionalidades no requeridas
- Requiere desarrollo
 - Scripting / vXML
 - Integraciones
 - Complicadas conexiones a DB
- Hay que considerar aparte la interconexión a la/s PBX, PSTN...

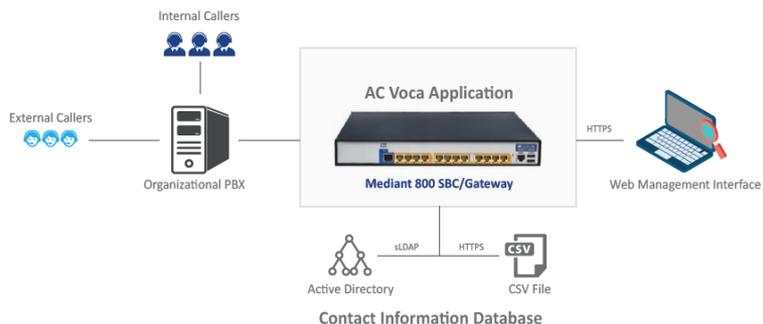
Asistentes de llamadas Voca

- Plug & play, rápida puesta en servicio
- No necesita desarrollos
- Completamente autogestionada
- Todos los componentes de reconocimiento y síntesis de voz bajo el mismo soporte
- Integración con cualquier sistema de telefonía (la “Gran ventaja de AudioCodes”)

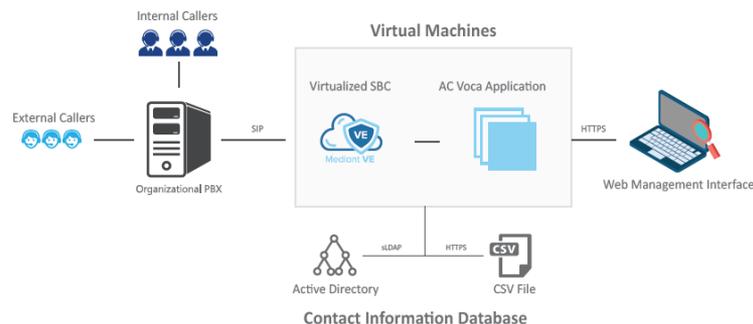


Despliegues On-Premise

AC Voca On-Premise Deployment (using AudioCodes Mediant 800)



AC Voca On-Premise Deployment (using Virtual Machines)



- Nos Podemos conectar al PBX usando interfaces analógicos, digitales o IP
- Se recolecta la lista de contactos del AD o de un fichero tipo CSV
- Ofrece un interfaz web amigable para la configuración y los informes

Voca Cloud (AWS)

AC Voca Cloud (AWS) Deployment



- Se conecta el servicio Voca mediante un SIP Trunk TLS a la PBX del cliente usando interfaces analógicos, digitales o IP
- El SBC/GW proporciona una interconexión segura entre la plataforma del cliente y Voca Cloud
- Se obtiene la lista de usuarios del AD mediante un fichero CSV y se sincroniza mediante un proceso Seguro
- Ofrece un interfaz web amigable para la configuración y los informes

- ¿Porqué la voz?
- AUDIOCODES VOCA
- VocaNOM & VocaONE
- **VOICE.AI Gateway**

AudioCodes Voice.AI Gateway

- Ayudarlo a migrar su experiencia de chatbot basada en texto a una experiencia basada en voz
- Le permite proporcionar este servicio mejorado a un público más amplio que utiliza varios canales de participación de voz

- ✓ SIP Trunks
- ✓ WebRTC
- ✓ Enterprise UC
- ✓ Contact centers

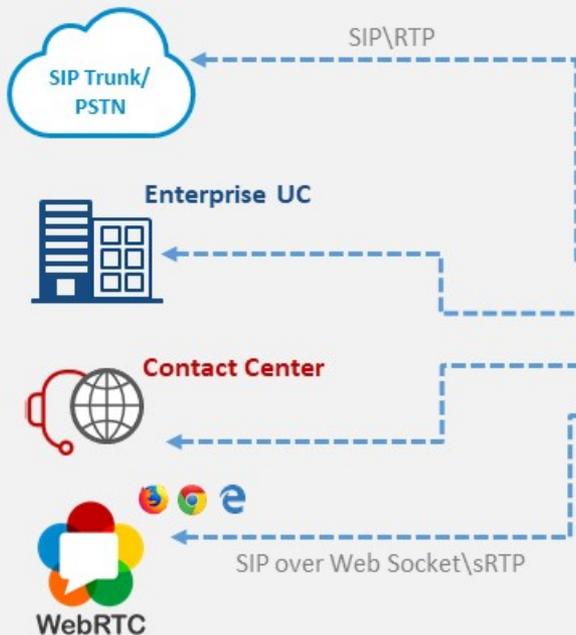
Chatbot
basado en
Texto

Voicebot
habilitado
en voz

Habilitar
Telefonía

AudioCodes Voice.AI Gateway – Alto nivel

Canales habilitadores de voz

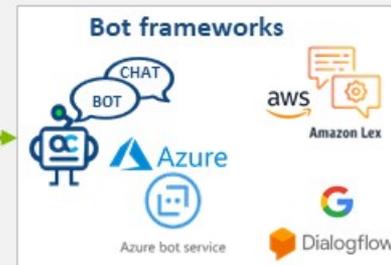


Servicios Cognitivos

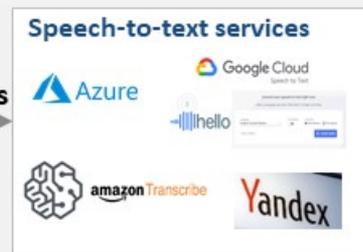
Text to speech APIs



Bot frameworks APIs

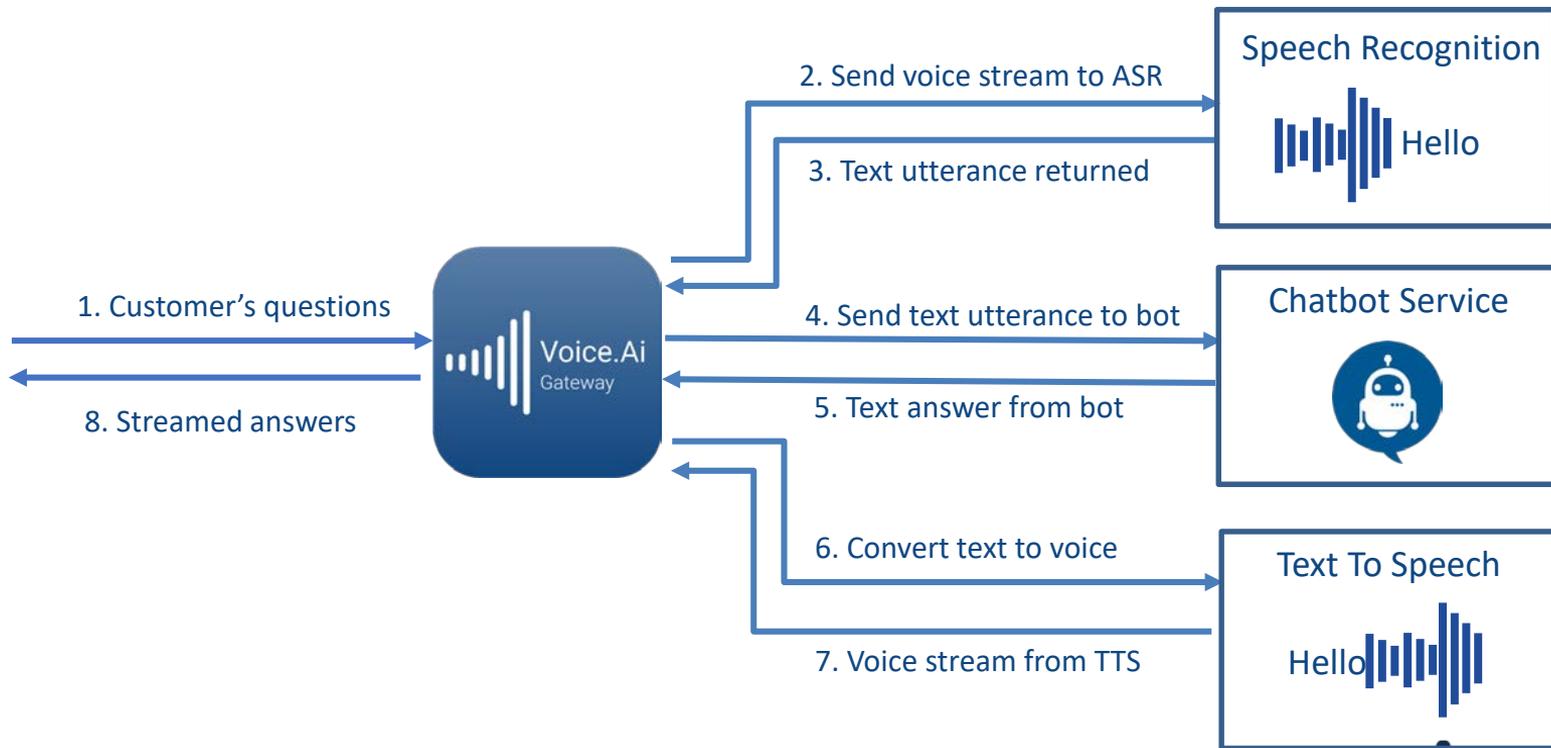


Speech to text APIs



Servicio de Telefonía

Web Services



Telephony Services

Web Services



Speech Recognition

Speech Recognition

Chatbot Service

Chatbot Service

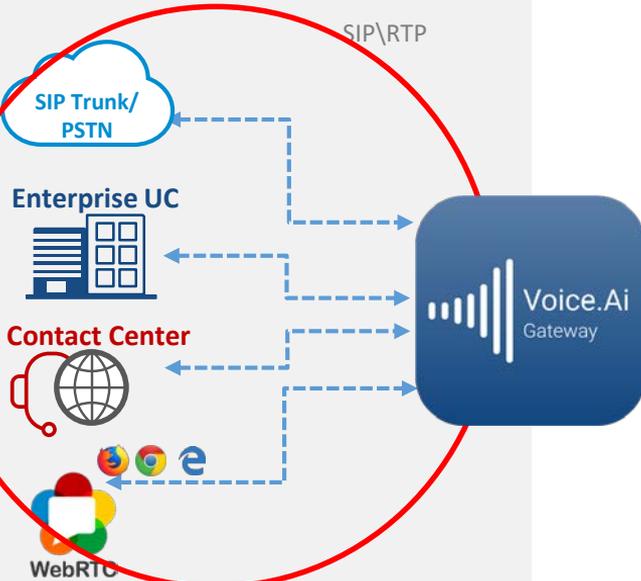
Text To Speech

Text To Speech

- Telephony channels
 - Smooth integration with any telephony channel
 - Contact center integration
 - Enhanced voice quality
 - Reduced conversational delay
- Maximize bot voice user experience with simple APIs
 - Control the VoIP session
 - Control the speech recognition engine
- Cognitive services
 - Multi cloud – STT, TTS, Bot frameworks
 - Multi language
 - Cost effective use of TTS and STT
 - Use of custom languages
 - Optional use of on premise services
- Robust solution architecture
 - Scalable
 - Resilient
 - Secure
 - Offered as fully managed service

Componente de Habilitación de Voz

Voice Engagement Channels



- Basado en una arquitectura y código de SBC maduro y líder de instrucción
- Se conecta a cualquier canal de participación de voz y convierte el tráfico SIP y RTP a HTTP
- Enruta llamadas SIP o HTTP a bots específicos que residen en marcos de bot específicos
- Hereda del SBC todas las funcionalidades de seguridad, alta disponibilidad y escalabilidad

Componente de Servicios Cognitivos

- Implementa el enfoque multi-nube y el mejor de su clase
- Se adapta a cualquier bot framework específico y API HTTP del servicio de VOZ
- Orquesta ASR, TTS y flujo de bot framework
- Convierte cualquier evento SIP a la API de bot framework y viceversa



AudioCodes y el Voice.AI Gateway

- AudioCodes cree que los servicios cognitivos de voz van a florecer
- Voice.AI Gateway permite a nuestros clientes ofrecer la experiencia de usuario de voz más rica utilizando los servicios cognitivos de voz más avanzados de una manera simple con la libertad de elegir el mejor proveedor para cualquier caso de uso específico
- Vemos esto como el siguiente paso para nuestra exitosa línea de negocios SBC
- Es por eso que Voice.AI Gateway es estratégico para AudioCodes
 - Equipo de I + D dedicado de más de 20 desarrolladores.
 - Compromiso ejecutivo
 - Hoja de ruta rica y comprometida

- Gracias por tu atención y participación.