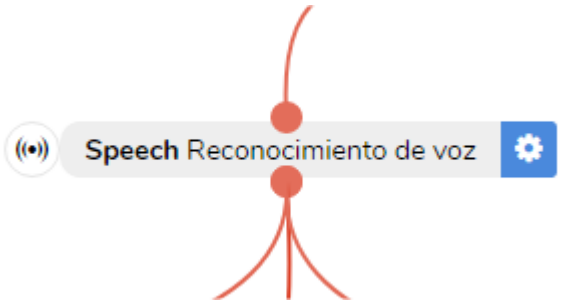
Speech - Reconocimiento de voz

Creado el 04-06-2018, última actualización 28-09-2018



Esta funcionalidad **reconoce la voz del llamante** y deriva la llamada hacia una línea u otra en función de una serie de **palabras "clave"** predefinidas.

Si el llamante pronuncia alguna de las palabras clave dentro del contexto de una frase o respuesta, la llamada seguirá la línea escogida.

Ejemplo

Locución: *"Por favor, explique el motivo de su llamada…"*

Respuesta del llamante: *"He visto que en la **factura** de servicios no aparecen mis datos fiscales. Me gustaría recibirla con todos los datos completos".*

La línea 1, corresponde al departamento de administración y se han definido las siguientes palabras clave: *factura, facturación, presupuesto, administración, contabilidad, deuda, pago, pagado, contabilidad, cuota, euros*

*La palabra "**factura**" que ha pronunciado el llamante dentro de su respuesta está contenida en la lista de palabras clave, por tanto la llamada se deriva a la línea 1 y seguiría los pasos definidos a partir de ahí.*

Opciones de configuración

- ***Locución para el menú**: Graba o carga un archivo de audio donde se informa al interlocutor, por ejemplo " Explique el motivo de su llamada".*
- ***Idioma**: Selecciona el idioma que utilizará el llamante para responder.*
- ***Palabras clave**: Son las palabras que reconocerá el sistema para derivar la llamada hacia una línea u otra.*

> *Debes tener en cuenta que puedes utilizar partes de **palabras seguidas de un asterisco (*).** Por ejemplo: la palabra clave **factur*** incluiría las palabras: factura, facturas, facturación, facturar.*

- ***Locución completa:** Si se activa, el sistema no reconoce la respuesta del interlocutor hasta que la locución ha finalizado. Es una forma de forzar al interlocutor a escuchar todo el mensaje.*
- ***Marcación teclado** El interlocutor puede marcar con el teclado numérico de su teléfono la línea a seguir (1 - 9)*

> ***Esto resulta útil si se informa al interlocutor de que:***
>
> *Pulse 1 o diga "administración" si quiere contactar con administración*
>
> *Pulse 2 o diga "soporte" si quiere contactar con soporte técnico*

- ***Línea por defecto:** La línea u opción a seguir si el interlocutor no realiza ninguna acción o se supera el tiempo máximo de espera y se han completado todas las repeticiones.*
- ***Tiempo de espera:** El **tiempo máximo** de espera (en segundos) que tiene el interlocutor para realizar alguna acción una vez ha escuchado la locución.*
- ***Tiempo de escucha:** Es el **tiempo mínimo** que forzamos al interlocutor para que pueda responder mientras está escuchando la locución. Cualquier respuesta inferior al tiempo mínimo no tomará efecto.*
- ***Modo depuración:** Activando el modo depuración recibirás por Email la transcripción de cada respuesta que recibas a de este módulo. Esto puede resultar **muy útil para ajustar las palabras clave**.*

Opciones de salida

- ***1 - 9** (Del 1 al 9) Cada número representa el siguiente paso de la ruta en función de la opción seleccionada por la persona que llama.*

