

¿Me pasa con la IVR, por favor?

Desde el punto de vista psicosocial, somos primordialmente seres “sociales”. Bajo esta perspectiva, es difícil imaginarnos la existencia de cualquier grupo humano en que sus miembros no se comuniquen entre ellos.

La comunicación es el vehículo mediante el cual las personas establecemos contacto con los demás y permite transmitir información. Este tipo de interacción supone el intercambio de representaciones o formas de entender la realidad, en la que los agentes implicados tratan de compartir, influir o modificar esas representaciones de la realidad de sus interlocutores.

A lo largo de este artículo abordaremos los distintos *tipos de comunicación*, centrándonos en la que se lleva a cabo entre un usuario y un Sistema de Telefonía Interactiva (STI). Así mismo, repasaremos brevemente en qué consiste la *escucha activa* como *técnica de comunicación eficaz* y definiremos algunos *elementos que mejoran la comunicación*.

De esta forma, podremos entender mejor, porqué precisamente ahora que estamos rodeados de tecnología en nuestra vida cotidiana el “comunicarnos” con una IVR es algo natural, e incluso preferido cada vez por más usuarios (en consultas telefónicas a su banco, para comprar entradas o billetes, para conseguir citas médicas, etc.) y por los responsables de Call Centers, que ven en esta solución una forma eficaz de dar servicio de alta calidad con un menor coste.



1.- TIPOS DE COMUNICACIÓN: VERBAL Y NO VERBAL

La **comunicación verbal** se refiere a las palabras que utilizamos, lo que decimos, y al tono de voz.

La **comunicación no verbal** hace referencia a elementos como: contacto visual, postura corporal, gestos faciales, movimientos corporales, el silencio, etc. Cuando estudiamos la interacción telefónica, tenemos el hándicap de que la parte no verbal desaparece, casi por completo. Esto deberemos suplirlo con mayor énfasis que en una conversación "cara a cara", aplicando estrategias que permitan una comunicación eficaz.

2.- TÉCNICA DE COMUNICACIÓN EFICAZ: LA ESCUCHA ACTIVA

La principal **técnica de comunicación eficaz**, aceptada por la Psicología Social, y que Natural Vox tiene muy en cuenta en el diseño de sus aplicaciones, es la escucha activa.

2.1.- LA ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA E IVR:

Escucha activa o "saber escuchar": significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Implica cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona. Obviamente, la empatía es una capacidad puramente humana, pero sí que hay distintos elementos que pueden dotar a la IVR de "empatía". Uno de estos elementos es identificar el contenido de lo que se dice y los objetivos que el usuario persigue al efectuar la llamada. El autómata tiene en cuenta el entorno en el que se desarrolla la conversación, siendo el entorno el conjunto de preguntas superadas previamente y cómo ha respondido el usuario a cada una de ellas. El reconocimiento actúa de forma consecuente en función de su análisis. Por ejemplo, las respuestas a un "¿qué desea?" estarán condicionadas por el entorno previo y determinarán el reconocimiento.

En cada aplicación, dependiendo del sector al que va dirigido (banca, seguros, ticketing, sanidad...) y, más en particular aún, para la empresa concreta, se estudian y definen unos vocabularios específicos, en base a material capturado de aplicaciones en funcionamiento, que facilitarán la tarea del reconocimiento y que, por tanto, ayudarán a la máquina a identificar con más fiabilidad el contenido de lo que el usuario nos quiere transmitir.

2.2.- ELEMENTOS QUE LOGRA EVITAR UNA IVR.

Hay una serie de **elementos que se deben evitar** en la escucha activa, como son:

1.- Distracción: En las personas, la atención sigue una curva que se inicia en un punto muy alto, disminuye durante la escucha y vuelve a ascender hacia el final. Para un *operador humano*, por muy diversas circunstancias, como cansancio por una larga jornada, estado de ánimo, etc., mantener la atención todo el tiempo supone un esfuerzo que no siempre tiene éxito.

El autómata vocal no tiene este problema, una aplicación atenderá todas y cada una de las palabras que "oye" con la misma intensidad, por muy largo que sea el mensaje, no caerá en distracciones de ningún tipo.

2.- Interrupción: En una conversación persona a persona, interrumpir al que habla supone para éste una molestia y genera un rechazo hacia quién lo hace. Éste rechazo provoca de forma automática una reacción psicológica de defensa, que será mayor cuanto más formal sea el contexto en el que se desarrolla la interacción. En una conversación cordial y fluida cada interlocutor utiliza su turno de palabra y respeta el turno del otro.

Una IVR, está diseñada para no cometer este error, no interrumpirá al que habla, pero sí se dejará interrumpir mediante lo que conocemos como *Cancelación Eco*, que permite la **interrupción vocal**. Esto hace posible que el usuario "pare" a la máquina mientras está reproduciendo un audio o en situación de espera para conseguir una información; posibilita a la máquina "hablar" y "escuchar" a la vez, como hace un operador humano. De esta forma

evitaremos que el usuario tenga que, por ejemplo, oír una lista completa de horarios de autobuses si su duda queda resuelta en alguno de los horarios que ya ha escuchado. El usuario también puede interrumpir con su respuesta una pregunta que le formula el autómatas, antes de que concluya la misma.

3.- Hay un tercer grupo de elementos que, desde el punto de vista psicológico, son incompatibles con una buena comunicación: Juzgar, ofrecer soluciones prematuras, rechazar lo que el otro está "sintiendo", contar "tu historia" cuando el otro habla, contraargumentar, o mostrar el "síndrome del experto" (tener respuesta al problema de la otra persona, antes de que lo haya contado) son otros errores que impiden que el interlocutor se sienta atendido en una interacción entre personas. Errores que por ser puramente humanos, el Sistema, lógicamente no va a cometer.

3.- ELEMENTOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN

Hasta ahora hemos visto qué es la comunicación, cómo lograr que sea eficaz y una serie de elementos que deben evitarse para conseguirlo. A continuación vamos a desarrollar qué elementos sí mejoran la comunicación y, cómo en Natural Vox, aplicamos estos conocimientos extraídos de la Psicología para hacer "más humanos" nuestros sistemas.

Elementos que mejoran la comunicación:

- 3.1. Ser específico, preciso.** Debemos dar toda y sólo la información que nos está requiriendo el usuario, sin rodeos.
- 3.2. Ser breve, utilizar frases cortas y transmitir sólo una idea por frase.** Aunque partimos de esta premisa, sí que vamos a dar fluidez a la conversación con las *confirmaciones múltiples*, ya que este módulo corrige y/o confirma hasta cinco datos al mismo tiempo. Por ejemplo, ante una llamada para realizar una transferencia bancaria, tras recoger los datos necesarios, se podría confirmar de la siguiente manera:

“Le confirmo los datos: quiere hacer una transferencia a la cuenta 1234567890 de la oficina 1234 de la entidad BBVA por importe de 1.200 euros. ¿Es correcto? *No, perdone, finalmente quiero transferir 1.300 euros.*”

- 3.3.** Evitar frases generales de advertencia, precaución o información al usuario cuando no sean absolutamente necesarias. Evitar repeticiones de las mismas cuando la persona que llama ya las ha oído en ésta conversación ó en anteriores. Natural Vox procura hacer este tipo de mención cuando el usuario lo necesite por haber incurrido en comportamientos no adecuados.
- 3.4.** Cuidar que el **volumen** sea el **adecuado**, los **tiempos de silencio** estén **bien regulados** y la **naturalidad**. En el diseño de la aplicación están muy cuidados los *tiempos de silencio*, de forma que el ritmo de la conversación con la máquina sea tan fluida como con un agente. El tiempo que espera el Sistema desde que el usuario termina de hablar, o end silence, se adapta a cada situación. Evitamos de esta forma, atropellar al usuario, o el otro extremo, tiempos demasiado largos que supongan ralentizar innecesariamente la conversación y dar sensación de falta de fluidez. También tendremos momentos de silencio cuando tenemos que conectar con host, para dar respuestas. Éstos no deben ser muy prolongados porque la persona que llama podría interpretar que no se la está atendiendo o incluso que la línea se ha cortado. Haremos un tratamiento de ellos, sólo cuando su duración lo haga necesario. En ese caso, se lanzarán mensajes de feedback, con una separación entre mensajes adecuada, que transmitan que se está trabajando para darle respuesta. En el diseño de la aplicación, se programarán distintos audios que se utilizarán de forma rotativa o iterativa, pero siempre teniendo en cuenta que no sean el mismo una y otra vez. A su vez, durante esos períodos tendremos activada la detección de voz, ante la posibilidad de que el usuario proteste.

Es imprescindible trabajar el audio de modo exquisito para lograr que el Sistema se exprese con *naturalidad*, característica que estamos definiendo como necesaria en una buena comunicación. En este sentido, cuando se utiliza la concatenación de audios, es imprescindible depurarlos hasta conseguir que no haya saltos de tono, amplitud o velocidad, cuidando al detalle la inserción de pausas, duración, amplitud y la prosodia. La síntesis de voz tiende a distraer a la persona, con lo que se trata de usarla con moderación, prefiriendo siempre que sea posible, el uso de audio natural. Emplear voces diferentes en un sistema provoca el mismo efecto distractor, por lo que lo evitaremos siempre.

3.5. Parfrasear o reformular ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y verificar que no se está malinterpretando. Posibilita clarificar el mensaje, asegurando un buen reconocimiento y permitiendo entender lo que nos están pidiendo.

3.6. Utilizar expresiones de aclaración (como, por ejemplo: "¿Es correcto?").

En el diseño de una aplicación tenemos que minimizar las reformulaciones y las expresiones de aclaración, porque de esta forma se incrementa la duración de la llamada y nuestro objetivo es que la duración sea la mínima posible. El funcionamiento del sistema con el apoyo de Operadora Transparente (OPA) hará prácticamente innecesario recurrir a estos dos elementos y permitirá un reconocimiento del 100% de lo que el usuario está diciendo. Así mismo, la Operadora Transparente, hace innecesario pedir que el usuario repita ningún mensaje que el reconocimiento humano sea capaz de entender.

4.- NATURAL VOX Y LA COMUNICACIÓN

En Natural Vox hemos dotado a nuestros sistemas de habilidades para una adecuada escucha activa, y elementos que mejoran la comunicación con el usuario, como son: emitir expresiones de resumen o confirmación, ser precisos y conseguir que se logre el objetivo de la llamada en el menor tiempo posible. En este sentido, se evita la repetición de datos que ya nos ha proporcionado o que sean de difícil reconocimiento (gracias al apoyo de OPA), además identificamos al usuario a través del ANI (número de teléfono de la persona que llama) para recuperar sus datos de identificación evitándole molestias, así como el histórico de las llamadas, y todos los datos asociados a las mismas. La percepción del usuario es de que su llamada está siendo atendida de forma totalmente personalizada. Además, vamos a utilizar audios diferentes si es necesaria la iteración, tal y como haría un operador humano. Todo esto redundará en un mayor confort del usuario.

Mención aparte merece la apuesta de Natural Vox, por el **lenguaje natural**, rechazando la utilización de menús que acoten la libertad del usuario para expresarse. En ninguna interacción interpersonal y en ningún ámbito de nuestra vida utilizamos los menús para comunicarnos entre personas. Por tanto, en la búsqueda de la naturalidad no tienen cabida. No podemos lanzar menús extensos que, en multitud de ocasiones, serán imposibles de retener en la memoria del usuario y que impedirán una conversación fluida. Nuestros sistemas no parten de menús, parten de una pregunta abierta: "¿Qué desea?", y el usuario planteará su petición libremente y a su manera.



Natural Vox, con una experiencia de más de 20 años en el diseño en exclusiva de IVRs, está formado por un equipo multidisciplinar de profesionales, que engloba lingüistas, psicólogos e ingenieros, que hacen que logremos aplicaciones capaces de proporcionar al usuario la vivencia de estar comunicándose con una "persona", que le escucha, le entiende y le resuelve su llamada, antes incluso que un agente. Por eso, cada vez estamos más cerca de conseguir que el usuario comience su llamada con: "Buenos días, ¿me pasa con la IVR?".

Elena Merlo

Departamento de Proyectos de Natural Vox

emerlo@natvox.es

www.naturalvox.es

Referencias web:

- <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/6/TEMA%206.LENGUAJE%20Y%20COMUNICACION%2093N.pdf>
TEMA 6. Lenguaje y comunicación. PSICOLOGÍA BÁSICA. Universidad de Alicante
- http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: Técnicas para la Comunicación Eficaz. Autor: Angel A. Marcuello García
- <http://www.umh.es/asignaturas/fichasignatura.asp?asi=5965>
PSICOLOGIA DE LA COMUNICACIÓN. Universidad Miguel Hernández. Elche.
- <http://www.foment.com/prevencion/newsletter/hemeroteca/16/docs/comunicacionPRL.pdf>
Cristina Parera. Directora del Instituto para Mandos Intermedios. Nacho Diego. Vía Flavio. © CEOE-CEPYME Cantabria