

“Fujitsu nos ha proporcionado una solución tecnológica muy innovadora, que nos ha capacitado para lanzar el servicio de identificación del nivel de estrés por la voz” .

Javier Irastorza, Dirección de Nuevos Servicios



PRINCIPALES DATOS

Organización
AMENA

Solución implantada

- Implantación de la plataforma de entretenimiento ANIMO.
- Desarrollo del servicio de “Identificación del estado de salud y estrés a través del análisis de la voz”.
- Gestión y explotación de la plataforma de entretenimiento.

Partners involucrados
ANIMO

Beneficios

- Es un servicio primicia en España.
- Genera mayor tráfico para el operador.

El reto

Amena, operador de telefonía móvil perteneciente a France Telecom, se ha caracterizado siempre por ofrecer a todos sus clientes los servicios de telefonía móvil con mayor componentes de innovación.

Adicionalmente, la operadora tiene como uno de sus principales objetivos generar el mayor tráfico de red posible. Para ello, una de las vías más eficaces es la creación de nuevos servicios suficientemente atractivos como para que un gran número de personas los utilicen, provocando así un considerable aumento de llamadas.

Una de las claves del éxito de los servicios de entretenimiento es la diferenciación, y en esto punto AMENA buscaba una solución que fuese novedad en España, como era la posibilidad de comunicarle al usuario su estado de ánimo en función del timbre de su voz.

“Cada día nos enfrentamos al reto de innovar. Estamos en un mercado tremendamente competitivo donde simplemente mantener nuestra cuota de mercado significa un constante esfuerzo en ofrecer a nuestros clientes una amplia gama de servicios diferentes y novedosos manteniendo la mejor calidad posible. Pero el reto es aún mayor cuando se busca no sólo mantenerse, sino crecer, como ocurre en nuestro caso.

Nuestro enfoque

Anteriormente a este proyecto, AMENA había trabajado con Fujitsu en varios proyectos como el de adaptación y soporte del nodo de acceso de la plataforma de pago por móvil desarrollado por Fujitsu, por lo cual estaba familiarizado con su forma de trabajar, y se había generado una gran confianza en la gran capacidad de Fujitsu para desarrollar soluciones para operadores móviles, que fue lo que les motivó en contar una vez más con la multinacional japonesa para ampliar su cartera de nuevos servicios.

Por su parte, Fujitsu lleva años invirtiendo en el desarrollo de nuevas tecnologías orientadas al sector de las telecomunicaciones. Este es el caso de la apuesta por la empresa ANIMO dedicada al desarrollo de soluciones de entretenimiento para móviles, y en la que Fujitsu es accionista del 42% de la compañía.

La solución de Fujitsu

La solución diseñada para AMENA está basada en la aplicación Voice Clinic de ANIMO. Este producto permite la implantación de servicios de análisis de la voz, mediante los cuales, analizando la locución del usuario el sistema averigua el estado de estrés y su condición física general. Este mismo sistema podría analizar su personalidad, estudiar la compatibilidad del usuario con un famoso, con su jefe o con un amigo. Adicionalmente se puede formar grupos de usuarios a los que se puede entrar a participar previa invitación, definir reglas de expulsión del grupo, etc.. Estos, son ejemplos del amplio campo de posibilidades que ofrece la plataforma implantada para el lanzamiento de un gran número de nuevos servicios.

Para poner en producción este sistema, Fujitsu ha realizado la parametrización del software Voice Clinic, así como la integración con los sistemas de IVR y con la plataforma de envío de mensajes cortos (SMS) de AMENA.

El funcionamiento es muy sencillo, el usuario llama con su móvil Amena al 222, donde conecta con la IVR de AMENA la cual le proporciona un menú de servicios. Una vez que el usuario elige el menú del Servicio Ánimo, y dice la frase que se le indica, se manda la grabación realizada junto con unos parámetros como su número de móvil a la plataforma Voice Clinic donde se procesa toda la información y se emite la respuesta que es también enviada mediante un mensaje corto al usuario.

Este sistema de análisis de la voz, tiene una base científica que analiza en gráficos tridimensionales los niveles de frecuencias que componen la voz humana. De hecho, investigaciones estadísticas con más de 150.000 voces de personas demuestran la realidad de esta ciencia.

El sistema contempla las distintas alternativas debidas a diferentes razas, hábitos, dialectos, etc., e incluso a medida que la tecnología va avanzando, se podría verificar el sexo de una persona, su altura, edad, ocupación, y hasta sus rasgos faciales.

La tecnología Voiceprint ha llegado a ser utilizada en múltiples ocasiones como factor determinante de una investigación criminal. ANIMO desarrolló con un instituto de investigación esta tecnología, y de momento está empleándola como software orientado al campo del entretenimiento.

Aunque este tipo de servicios es pionero en España y Europa, Fujitsu desarrolló para varias operadoras japonesas como la líder NTT DoCoMo un programa muy exitoso el cual recibe aproximadamente unas cientos de miles de llamadas al mes.

Beneficios del cliente

La solución suministrada por Fujitsu, proporciona una herramienta innovadora en España, que ayudará a que la operadora AMENA incremente el tráfico en sus redes, así como las visitas a su portal de servicios.

- **Acercamiento al cliente.** AMENA busca constantemente lanzar servicios acordes a su estrategia de negocio. La plataforma de entretenimiento se identifica con su público objetivo y con su política de empresa.
- **Incremento de su beneficio.** Estos nuevos servicios potencian el número de llamadas de móvil, generando un mayor tráfico en su red, y por tanto nuevos ingresos para la compañía.
- **AMENA es pionera en los servicios de entretenimiento.** Con la implantación de la solución de Fujitsu, se convierte en la primera operadora en España en ofrecer este tipo de servicios, que ya están siendo proporcionados con éxito en países vanguardistas como Japón.
- **Plataforma escalable y modular.** La plataforma tecnológica utilizada ha permitido que AMENA cuente con una arquitectura para este servicio totalmente escalable, modular, fiable y segura, que posibilita además la capacidad de lanzar nuevos servicios con un mínimo esfuerzo de desarrollo.

Nuestra experiencia

Fujitsu lleva presente en España más de 30 años, ofreciendo a sus clientes soluciones tecnológicas avanzadas y adaptadas a cada necesidad. En particular, posee una amplia experiencia en el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para operadores móviles. En este sentido cuenta con todo el conocimiento adquirido por la casa matriz tanto en el desarrollo de nuevas tecnologías para el sector de las Telecomunicaciones como en la implantación de soluciones innovadoras para una de las operadoras más grandes del mundo, NTT DoCoMo.

PREGUNTE A FUJITSU

Contáctenos en el +34 901 100 900 o info@fujitsu.es
o [visite es.fujitsu.com](http://www.fujitsu.com)