

ChiamaTaxi 060609: automazione al telefono della richiesta di un taxi

Interactive Media realizza per Roma Capitale un servizio vocale basato sulla comprensione del linguaggio naturale per la gestione automatizzata della richiesta di un taxi.

Roma, 07 dicembre 2011

Il servizio permette all'utente di richiedere un taxi all'interno del Comune di Roma chiamando il numero unico **060609** del Contact Center di **Roma Capitale**. Grazie all'utilizzo delle più moderne **tecnologie vocali**, il sistema automatico è in grado di riconoscere l'indirizzo pronunciato dall'utente e di trasferire la chiamata alla colonnina taxi più vicina.

Per richiedere il taxi basta chiamare il numero 060609 da qualunque telefono di rete fissa o mobile. Dopo l'ascolto di un messaggio di benvenuto, l'utente è invitato a pronunciare l'indirizzo (via e numero civico) presso il quale desidera richiedere il taxi. Il sistema trasferisce la chiamata alla colonnina taxi più vicina. In caso di occupato o non risposta, il **trasferimento di chiamata controllato** provvede a indirizzare la richiesta alla seconda colonnina taxi più vicina, evitando così chiamate disattese.

Le tecnologie vocali e la comprensione del linguaggio naturale permettono ai cittadini di richiedere un taxi in modo semplice e discorsivo, rispondendo a una domanda aperta; il servizio, semplificando il processo di richiesta, si pone come obiettivo anche l'aumento delle opportunità di lavoro per i tassisti.

Il servizio è basato su **IM.Meltemi®2.0**, piattaforma software per servizi multimodali.

Interactive Media sviluppa, con proprie capacità di R&D, Soluzioni per umanizzare il dialogo persona-sistema nei Servizi Interattivi al telefono e su web. Nell'ambito del Contact Center, le Soluzioni con Operatori Automatici e Assistenti Virtuali multimodali utilizzano la comprensione del linguaggio naturale sia sulla voce che sul testo, realizzando servizi di interazione vocale al telefono, supporto voce/chat su web, risposta automatica alle email. Interactive Media opera nei mercati Enterprise e Telco con presenza diretta in Europa, Nord e Sud America e capacità di offerta personalizzata e conforme alle specifiche esigenze locali.

www.imnet.com

Contatti:

Zdenka Rocco - Marketing and Communication
zrocco@imnet.it