



Como configurar la lista de usuarios para el reconocimiento de voz

A continuación se indican los pasos a realizar para habilitar una lista de usuarios para la operadora automática por reconocimiento de voz. Este procedimiento se realiza tanto para modificar una lista en operación como para una nueva lista. Se deben realizar todos los pasos siguientes.

Aspectos generales

Aunque el archivo que utiliza el sistema es de texto separado por tabuladores, en vez de trabajar directamente sobre un archivo de texto, por simplicidad se recomienda trabajar sobre una planilla tipo Excel y posteriormente copiar los valores al archivo de texto, quedarán como texto separado por tabuladores. Para ello se debe crear una planilla con el nombre **asr_users.xls** en formato Excel 97-2003.

Se utilizan 3 columnas (datos separados por tabuladores), cada una con la identificación indicada a continuación. Estos datos deben estar en la primera fila.

PRONUNCIACIÓN DESTINO NOMBRE

La columna PRONUNCIACIÓN contiene el nombre que se identificará, debe estar escrita en idioma castellano en forma correcta, sin faltas de ortografía. Si alguna palabra del nombre original (NOMBRE) está en un idioma diferente, se debe castellanizar. Por esta razón es posible que una misma persona aparezca repetida, esto significa que un mismo nombre puede tener asociado más de una entrada o alias (PRONUNCIACIÓN) a analizar.

Atención. Pueden haber varias líneas con el mismo nombre, pero todas ellas con distinta pronunciación. En otras palabras, en la columna PRONUNCIACIÓN no puede haber ningún dato repetido.

El DESTINO corresponde al número de teléfono asociado a dicho nombre. Siempre se debe comenzar con un carácter &, posteriormente se pone el número de extensión (anexo). Es común que entre el carácter & -que significa un "golpe de gancho" en las transferencias telefónicas- y el número de anexo se ponga una pausa, la que se representa por una coma.

Se debe crear al menos una línea por cada nombre, aunque es común que se disponga de alias para los nombres extranjeros.

Los datos en el archivo **asr_users.xls** pueden tener colores y distintos formatos, los que posteriormente no se traspasarán al archivo de texto donde se exporten los datos.

Criterios de identificación

En forma adicional al proceso de castellanización, hay personas que son conocidas por más de un nombre o bien utilizan algún diminutivo. En tal caso se deben habilitar tantas entradas como nombres diferentes tenga dicha persona.

Cuando dos o más personas tengan el mismo nombre, se debe poner el nombre asociado al número de teléfono **0000** y poner cada nombre repetido con algún dato adicional, como segundo apellido o el área donde trabaja. Al detectar un nombre repetido el sistema solicitará repetir el nombre con mayor información.



Ejemplo de archivo

A modo de ejemplo, a continuación se indica una lista de nombres donde se ha efectuado un proceso de adaptación de cada nombre. Los colores se utilizan solamente para graficar el ejemplo y no tienen relación con la funcionalidad del sistema.

NOMBRE	DESTINO	DESCRIPCIÓN
Máiquel Yácon	&,3430	Michael Jackson
Jimena González	&,3333	Ximena González
Alberto Castro	&,3436	Alberto Castro
María Estela López	&,3652	María Estela López
Estela López	&,3652	María Estela López
Pedro Carrasco	&,3455	Pedro Carrasco
Francisco Pérez	&,3403	Francisco Pérez
Pancho Pérez	&,3403	Francisco Pérez
Rodrigo Soto	&,0000	Rodrigo Soto
Rodrigo Soto Padre	&,3477	Rodrigo Soto Padre
Rodrigo Soto Hijo	&,3478	Rodrigo Soto Hijo

Los nombres en amarillo han sido castellanizados, es decir, se han escrito tal como se pronuncian en idioma castellano.

Los nombres en verde corresponden a entradas adicionales que se utilizan cuando una persona se conoce por más de un nombre o a través de algún diminutivo.

La zona indicada en azul es para el caso en que dos personas tienen el mismo nombre, al poner el teléfono 0000 el sistema solicitará mayor información, de manera que se pueda identificar de quién se trata.

Procesamiento de los nombres

Para comenzar el procesamiento de los nombres, en la planilla **asr_users** se debe disponer es una lista de nombres y teléfonos, lo que corresponde a los campos DESTINO y NOMBRE.

1. Agregar a cada número de anexo la cadena (string) "&,". El valor en la columna DESTINO deben ser los datos mismos, no una fórmula. Por ejemplo, el valor debe quedar "&,3430". En Excel se puede crear una columna con el string "&," y luego agregar el número de anexo con la función =CONCATENAR(;). Posteriormente se deben copiar los valores.
2. Poner todos los nombres en formato de nombre propio, esto significa que la primera letra de cada palabra está en mayúsculas y el resto en minúsculas. Esto se hace para facilitar la correcta escritura en idioma castellano, sobre todo respecto al uso de tildes. Este proceso se puede realizar en Excel con la función =NOMPROPIO(). Crear nueva columna con los nombres en formato Aa y luego copiar los valores a la columna definitiva.
3. Copiar el contenido de la columna NOMBRE y revisar cada uno de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Escribir el nombre tal como se lee en castellano, sin usar pronunciación extranjera.
Ejemplos:
 - Michael → Máiquel



- Karin → Cárin
 - Jacqueline → Yáquelin
 - Muchas mujeres con nombre María no usan su primer nombre o simplemente las llama solamente por el segundo nombre, poner adicionalmente una entrada sólo con el segundo nombre.
 - El mismo criterio se usa para nombres como José Tomás, Manuel José y otros, donde se recomienda habilitar alias por el nombre compuesto y cada uno de ellos.
 - Para apellidos extranjeros, aunque fonéticamente sea equivalente, reemplazar el uso de la K por C o Q según corresponda.
 - El nombre Cristián muchas veces se dice también Crístian, por su origen inglés Christian. Se recomienda siempre poner dos entradas, una con cada acentuación.
4. Ordenar los datos en base al nombre real de la persona, es decir, NOMBRE. Esto facilitará la revisión de la lista.
 5. Antes de cargar la lista en el sistema se recomienda verificar nuevamente los nombres y principalmente validarlo con el cliente, sobre todo las pronunciaciones de nombres extranjeros y los números de anexo.
 6. Posteriormente se debe exportar el archivo, o mejor dicho la hoja a formato de texto separado por tabuladores. El archivo final debe ser **asr_users.txt**. Una vez exportado NO guardar nada más.

Carga de archivo de nombres

Una vez que se dispone de un archivo de nombres **asr_users.txt** revisado y listo para ser cargado, se debe realizar lo siguiente:

1. Detener operación de Portav, idealmente finalizar la aplicación.
2. Respalidar archivo de nombres en uso con la fecha actual: **asr_users_aaaa-mm-dd.txt**
3. Copiar nuevo archivo **asr_users.txt** a directorio donde están definidos los parámetros de ASR. Corresponde al valor de la variable [DIR_ASR] en el archivo config_portav.txt. El valor más común es [E:\portav\oper\camp_xxxx\asr].
4. Iniciar la aplicación y cargar la campaña.
5. En archivo de registro de operación verificar que los nuevos datos fueron leídos correctamente. Verificar que no hay errores en el módulo de ASR y que todos los canales están operando el ASR correctamente.
6. Llamar por teléfono a **Portav** y verificar que el reconocimiento funciona bien, sobre todo con los nombres más complejos.