ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 2 - number 45 Wednesday 7 november 2018

Formazione e riconoscimento vocale

La domanda di dispositivi a comando vocale è in crescita e può sicuramente trovare il suo posto anche nel settore dell'e-learning e nella formazione sulle competenze trasversali.

La tecnologia di riconoscimento vocale è stata sviluppata negli ultimi duecento anni. Il dispositivo acustico-meccanico (Kempelen, 1784) segnò il primo passo nello sviluppo dei dispositivi di riconoscimento vocale odierno (Siri, Cortana o Alexa). Il riconoscimento vocale è attualmente utilizzato soprattutto nel campo dell'Intelligenza Artificiale e del Machine Learning. Google ha recentemente presentato la sua nuova assistente digitale che può effettuare telefonate, prenotare appuntamenti e conversare, quasi come un essere umano. Le aziende come Google memorizzano enormi database di parole dette dai loro clienti di tutto il mondo per migliorare la precisione del riconoscimento vocale.

Il riconoscimento vocale nella vita di tutti i giorni

Queste tecnologie hanno semplificato la vita di tutti (tra cui le persone con disabilità): oggi possiamo cercare su Google direttamente con i comandi vocali o chiedere allo smartphone di mostrarci le previsioni del tempo o di impostare un timer; la domotica è un altro esempio d'impiego di questa tecnologia. Anche gli sviluppatori di giochi stanno creando giochi che possono essere comandati a voce.

Trend e previsioni

Secondo la previsione globale per il 2023,questo mercato dovrebbe crescere rapidamente: si stima che raggiungerà circa 16 miliardi di USD nel 2023. Attualmente, la più alta quota di mercato è detenuta dagli Stati Uniti, mentre i paesi dell'Asia-Pacifico sono ancora mercati emergenti e si prevede che crescano significativamente.
Entro il 2020, Google prevede che il 50% di tutte le ricerche su Internet avverrà a voce e circa il 30% delle ricerche verrà effettuato senza digitare nulla sullo schermo.

Uso del riconoscimento vocale nell'apprendimento delle soft skills

Le piattaforme di apprendimento che combinano realtà virtuale e intelligenza artificiale possono utilizzare il riconoscimento vocale per offrire un'esperienza di apprendimento personalizzata. La formazione del team servizio clienti o vendite può contenere un gioco di ruolo con intelligenza artificiale in modo da potersi preparare ad affrontare situazioni di vita reale con i clienti. Questo approccio rende la formazione più efficace e piacevole.

Formazione sul prodotto

I fornitori offrono le informazioni riguardanti i prodotti tramite l'assistenza clienti online o semplicemente includono la documentazione con le loro spedizioni. Leggere e memorizzare è noioso e a volte inefficace. Comunicare attraverso il riconoscimento vocale con una piattaforma consente alle persone di formulare i pensieri e parlare naturalmente, come farebbero con un cliente reale.

Formazione del Call Center

Con il riconoscimento vocale è possibile porre i propri dipendenti in una situazione di gioco in cui acquisiscono esperienza e mettono in pratica le proprie capacità comunicative con un cliente virtuale. È importante preparare gli agenti per qualsiasi tipo di situazione.

Come progettare la formazione usando il riconoscimento vocale?

I formatori possono definire gli argomenti e le domande più comuni dei discenti come risposte predefinite per gli studenti online. Il riconoscimento vocale di solito riconosce le parole chiave nelle domande degli studenti e sceglie l'argomento o la risposta giusta.

Perché dovresti utilizzare il riconoscimento vocale nella tua azienda?

Le tecnologie di riconoscimento vocale, realtà virtuale (VR) e intelligenza artificiale (AI) potrebbero capovolgere il modo in cui attualmente viene gestita la formazione dei dipendenti.

Quali sono i benefici degli LMS con riconoscimento vocale?

1. Efficacia dei costi

È più economico eseguire corsi di formazione con una piattaforma di realtà virtuale interattiva piuttosto che organizzare più corsi di formazione individuale con ogni dipendente.

2. Personalizzazione

Ogni persona è diversa e ha bisogno di un approccio diverso.

3. Scenari di vita reale

Un documento PDF aziendale o alcuni giochi di ruolo con un trainer non preparano il dipendente all'esperienza di vita reale con i clienti. Il riconoscimento vocale può analizzare i loro argomenti, fornire opportunità di pratica e suggerimenti.

Leggi l'articolo completo...