Sistemes similars existents

Actualment existeixen diversos sistemes similars al que volem implementar a la nostra empresa, tot i que cap d’ells s’ajusta a la perfecció a totes les necessitats que volem i no té totes aquelles característiques que estem cercant.

Podríem dividir aquests segons l’àrea en que estan especialitzats en dos grups, sistemes genèrics, que interaccionen amb l’usuari en més d’un àmbit; i sistemes específics.

Els podem veure més en detall i amb exemples a continuació:

**Sistemes genèrics**

De sistemes genèrics en podem trobar uns de famosos i uns altres no tan famosos. A més alguns sistemes només es poden utilitzar des d’un *smartphone*, mentre que d’altres es poden fer servir des d’un ordinador o inclús des d’un altaveu.

Entre els més famosos, trobem els següents assistents virtuals, que els podem classificar segons els tipus de plataforma en què poden funcionar:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sistema | Dispositiu móvil | Ordinador | Altaveu |
| Samsung Bixby | **✓** | ✘ | ✘ |
| Amazon Alexa | **✓** | ✘ | **✓** |
| Google Assistant | **✓** | ✘ | **✓** |
| Apple Siri | **✓** | **✓** | **✓** |
| Microsoft Cortana | **✓** | **✓** | **✓** |

Tots aquests sistemes, com ja hem esmentat abans, són assistents virtuals. Aquestos són sistemes software capaços d’interactuar, ja sigui per veu o per text, amb l’usuari per tal de fer-li unes tasques o donar-li uns serveis.

A més, són de grans empreses, i per tant ens pot servir com a referent a l’hora de desenvolupar el nostre sistema, principalment pel que fa a fiabilitat.

**Sistemes específics**

Existeixen altres sistemes que també permeten la interacció de l’usuari amb una màquina a través de xat, ja sigui per veu o per text, i que estan centrats en una tasca o un ecosistema en especial.

Generalment aquestos sistemes utilitzen els anomenats *chatbots*. Gràcies a la seva utilització, aquestos sistemes normalment es poden utilitzar a través de navegadors, fet que els permet ser emprats per la majoria de dispositius intel·ligents actuals, llevat de alguns smartwatches i altaveus intel·ligents.

Funcionen mitjançant APIs i això fa senzilla i ràpida la seva implementació a un sistema ja existent, ja que no s’ha de desenvolupar el sistema des de zero.

Cal destacar també *Aura*, el nou assistent virtual de Telefònica. L’objectiu d’aquest és proporcionar a l’usuari —que ha de ser client de la companyia— la possibilitat de fer diferents consultes i transaccions referents al seu contracte i serveis contractats a traves d’un xat, com per exemple consultar la seva despesa mensual o inclús canviar de canal de la televisió. És un sistema nou i fiable, punter en companyies de telecomunicacions, i és justament per això que la nostra empresa el té com a referència.

**Conclusions**

Després de veure els diferents sistemes de interfícies d’usuari conversacionals, tenim clar quins aspectes volem tenir en compte a l’hora de dissenyar el nostre nou sistema. Aquestos són, entre altres, la fiabilitat dels sistemes de les grans companyies.

També sabem que no volem que sigui com els actuals sistemes de recepció de trucades de la majoria de companyies telefòniques actuals, en el sentit que és fàcil entrar en bucles d’on no es pot sortir, o no es pot trobar la informació que es desitja fàcilment.