

Inteligencia Artificial en el coche: del operador de teléfono al asistente virtual

Nuance revela que los sistemas potenciados por IA aún necesitan ganar la confianza de los conductores

Madrid, 16 de abril de 2018 - La tecnología de reconocimiento de voz se ha convertido en una parte integral de la industria automovilística durante los últimos 20 años. Lo que comenzó siendo un operador de telefonía para realizar llamadas de manos libres se ha convertido en un asistente de automoción intuitivo e inteligente que está definiendo el coche del futuro.

En los primeros años de la introducción del reconocimiento de voz en los automóviles, los conductores se limitaban a las funciones de comando y control, y al dictado de dígitos únicos y nombres. Por ejemplo, "llamar al 781-545-4721". En la actualidad, el asistente virtual tiene capacidad para entender tanto a conductores como a pasajeros. A través de la comprensión del lenguaje natural (NLU), el asistente puede responder a cuestiones como "Necesito unas gafas de sol" o "Tengo hambre". La llegada de la Inteligencia Artificial está potenciando la próxima generación de asistentes virtuales que, incluso, pueden hacer frente a cuestiones más complejas como "Cierra la puerta principal y busca un aparcamiento barato cerca de la ópera que acepte tarjetas de crédito y siga abierto después del concierto".

A medida que se producen estos avances, los usuarios están cada vez más abiertos a un futuro en que los asistentes virtuales les permitan sacar el máximo rendimiento a sus automóviles. De acuerdo a los datos de Nuance Communications, proveedor líder de soluciones de lenguaje y voz, los conductores se muestran partidarios de la integración de sistemas potenciados por Inteligencia Artificial que les proporcionen soporte en la planificación de rutas, informes meteorológicos o prioridades de estacionamiento. No obstante, aún necesitan ganar confianza respecto a cuestiones como la privacidad. Los resultados del informe incluyen:

- Los conductores están abiertos a la integración de la Inteligencia Artificial en el vehículo para facilitar tareas como ayudar en la planificación del navegador (70%) o la meteorología (68%). No obstante, los conductores son más reacios en temas relacionadas con la privacidad. Sin embargo, una vez que se abordan estas preocupaciones en torno a la privacidad, 8 de cada 10 usuarios señalan que prefieren la navegación inteligente del asistente de automoción. De esta forma, los conductores prefieren un asistente que tenga capacidad para tomar decisiones basadas en la comprensión y en el conocimiento. Por ejemplo, "Encuéntrame un buen restaurante chino y resérvame una mesa después de mi reunión".
- En la actualidad, el 51% de los usuarios utiliza el navegador para introducir una dirección en el GPS. Un asistente inteligente hará que sea más fácil encontrar una ubicación sin necesidad de tener la dirección completa. Por ejemplo, "Llévame al parking subterráneo más cercano a la estación de tren".
- Aunque los sistemas de entretenimiento integrados en el automóvil ofrecen una amplia variedad de selección de música como *streaming* apps, USB o radio por Internet, la radio AM/FM (con una tasa de uso del 27%) es el entretenimiento más utilizado en el coche. Un asistente de automoción intuitivo puede hacer que el uso de otros tipos de música de diversas fuentes sea mucho más sencillo. Por ejemplo, los conductores pueden decir "reproducir el último álbum de Taylor Swift".
- Los usuarios están interesados en asistentes virtuales que les ayuden a enviar correos electrónicos o mensajes de texto. Los consumidores entre 45-60 años muestran un 64% de interés en el uso de la IA para mensajes de texto mientras que los más jóvenes (25-34 años) un 30%. Los asistentes de próxima generación

comprenderán comandos como, "Envía la dirección del restaurante a Erica y hazle saber que llevo 10 minutos de retraso".

"Los asistentes de automoción inteligentes nos ayudarán a tomar mejores decisiones y de forma más rápida, mejorando nuestra productividad, comodidad y seguridad. Las funciones avanzadas de Inteligencia Artificial como la contextualización, la personalización o la interoperabilidad con otros asistentes tanto dentro como fuera del vehículo, generan una experiencia de usuario totalmente personalizada. Tenemos que pensar en interactuar con un asistente como una forma de construir y mantener una relación con un amigo", señala Fatima Vital, Senior Director Marketing Automotive en Nuance. "Los coches se adaptarán a sus conductores, aprendiendo de ellos y anticipándose a sus necesidades. Algunos usuarios todavía creen que todo esto es ciencia ficción, mientras que a otros les preocupan estos avances. No obstante, el hecho de que un vehículo pueda comunicarse e interactuar con el usuario de forma natural ayudará a generar confianza. La mayoría de los consumidores apreciarán la inteligencia de los automóviles una vez que se demuestre que es un activo realmente útil en nuestra vida diaria".

El futuro del coche conectado

La próxima generación de asistentes cognitivos para coches conectados tendrán que cumplir una serie de requisitos imprescindibles. De esta forma, deben estar fácilmente disponibles, contar con una arquitectura cloud híbrida y robusta, tener en cuenta la privacidad de los datos y no tener limitaciones respecto a la conectividad. Además, estos asistentes deben ser inteligentes y aprovechar el *machine learning* y el razonamiento contextual para permitir resultados más personalizados. Más aún, deben interactuar tanto con conductores como pasajeros utilizando las últimas tecnologías en reconocimiento de voz y biometría que permita distinguir entre diferentes usuarios. Por último, el asistente necesita ofrecer al usuario acceso y control a asistentes de terceros y *chatbots*, tanto dentro como fuera del coche, a través del uso de las últimas funcionalidades de arbitraje cognitivo.

Información adicional

<https://whatsnext.nuance.com/connected-living/automotive-assistants-will-be-best-assistants/>

<https://whatsnext.nuance.com/connected-living/latest-advancements-in-automotive-user-experience/>

<https://whatsnext.nuance.com/connected-living/speech-gesture-handwriting-multimodal-interaction-with-smart-automotive-assistant/>

About Nuance Automotive

Nuance Automotive specializes in conversational AI technologies for car manufacturers, helping them deliver unique user experiences to their customers. With the Dragon Drive platform, Nuance offers a deeply integrated hybrid solution that can be customized to become a smart automotive assistant that is seamlessly integrated into the user's connected ecosystem. Today, Nuance Dragon Drive powers more than 200 million cars globally across more than 40 languages, creating conversational experiences for Toyota, Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford, GM, Hyundai, SAIC, and more. To learn more about the ways in which Dragon Drive is amplifying the intelligence of the connected car, visit [Dragon Drive on nuance.com](https://www.nuance.com/connected-living/automotive).

About Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) is the pioneer and leader in conversational and cognitive AI

innovations that bring intelligence to everyday work and life. The company delivers solutions that can understand, analyze and respond to human language to increase productivity and amplify human intelligence. With decades of domain and artificial intelligence expertise, Nuance works with thousands of organizations - in global industries that include healthcare, telecommunications, automotive, financial services, and retail - to create stronger relationships and better experiences for their customers and workforce. For more information, please visit www.nuance.com

Trademark reference: Nuance and the Nuance logo are registered trademarks or trademarks of Nuance Communications, Inc. or its affiliates in the United States and/or other countries. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.

Contacto para medios

Ana Torres/Pablo Valencia

Tel: 917441265

Email: NuanceES@hotwirepr.com

<https://news.nuance.com/2018-04-16-Inteligencia-Artificial-en-el-coche-del-operador-de-telefono-al-asistente-virtual>