



Amazon Web Services anunció este jueves la [disponibilidad general de Contact Lens](#), un conjunto de capacidades de aprendizaje automático que transcriben y analizan las llamadas de los clientes a los centros de contacto. Contact Lens es parte de Amazon Connect, un servicio de centro de contacto en la nube totalmente administrado.

Contact Lens promete ayudar a los supervisores del centro de llamadas a comprender el sentimiento del cliente, además de las tendencias y problemas de cumplimiento que surgen durante las llamadas de los clientes.

También permite a los usuarios buscar fácilmente llamadas en función del tema, como las llamadas de clientes que devuelven un artículo, el sentimiento del cliente, como las llamadas que terminaron con un puntaje negativo, o las llamadas de la conversación.

Después de obtener los resultados de la búsqueda, los supervisores pueden ver las transcripciones y ver una ilustración visual de las características de la llamada. Mediante el uso del procesamiento del lenguaje natural, Contact Lens puede descubrir nuevos problemas, como si existen varias llamadas sobre un artículo mal etiquetado en el sitio web de una tienda.

El servicio también utiliza el aprendizaje automático para detectar y redactar de forma automática la información sensible de identificación personal, como nombres y direcciones de grabaciones de llamadas y transcripciones.

La compañía asegura que más adelante, Contact Lens podrá alertar a los supervisores sobre los problemas que surjan mientras se realizan las llamadas. Las empresas que ya utilizan Contact Lens incluyen a Intuit, Accolade y DH Enterprise.

Los centros de contacto son un claro caso de uso empresarial para el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural. Las conversaciones con los clientes pueden ofrecer una idea clara de las formas en que una empresa puede mejorar su negocio, pero la gran cantidad de llamadas y transcripciones hace que sea difícil aprovechar la información.



## Amazon presentó la disponibilidad general de Contact Lens

En la conferencia re:Invent de AWS del año pasado, cuando Amazon presentó Contact Lens, el jefe de AWS, Andy Jassy, afirmó que Amazon Connect era uno de los servicios de más rápido crecimiento en el negocio de la nube. Amazon Connect fue lanzado en 2017.

Otras compañías de la nube también ayudan a las empresas a usar la inteligencia artificial en sus centros de llamadas. El año pasado, Google Cloud introdujo su AI del centro de contacto en GA, permitiendo a las empresas implementar agentes virtuales para las interacciones básicas con los clientes.