

## **La empresa española Airtouch New Media, una de las líderes en desarrollo de skills para Amazon Alexa**

**Entre sus últimos hitos, el desarrollo de la skill de Burger King® para Amazon Alexa, que permitirá pedir una hamburguesa, utilizando sólo la voz, a los españoles que ya cuenten con uno de los dispositivos de Amazon Echo en sus hogares. Las skills integradas en Amazon Alexa representan un nuevo canal para la relación y comunicación entre marcas y consumidores con la voz como herramienta fundamental, permitiendo a las marcas ofrecer soporte o servicios**

Los primeros españoles que cuenten en sus hogares con un dispositivo inteligente de Amazon Alexa, tendrán la oportunidad de pedir un menú de Burger King®, utilizando exclusivamente la voz, gracias a la skill que ha desarrollado Airtouch New Media, empresa líder en el desarrollo de software con Inteligencia Artificial y canales tecnológicos para el contacto B2C, que cuentan con operaciones en Madrid, París, México DF y Bucarest.

En los últimos años, los asistentes de voz han progresado hasta el nivel de poder ofrecer una experiencia de compra completa, atención al cliente, información del tiempo o noticias, entre otras funciones, a través de la voz, gracias al desarrollo de skills, las diferentes Apps integradas en Amazon Alexa, el cerebro de Amazon Echo que acaba de llegar a España.

Al igual que sucede en los teléfonos móviles con las aplicaciones, para la incorporación de nuevas funcionalidades en Amazon Alexa, son necesarias skills con un desarrollo de software adaptado a esta tecnología y al país en el que está presente.

Se trata, por tanto, de un nuevo canal para la relación y contacto de las marcas con los consumidores, que permite aumentar las ventas y ofrecer un mejor servicio adaptado para la voz y más idóneo en ciertas situaciones o necesidades; sobre todo en acciones más rápidas e inmediatas como solicitar pedidos favoritos, preguntar el estatus de entrega o añadir productos a una lista de compra.

Para Armando Ávila Kramis, CEO de Airtouch New Media “la voz es el futuro. Actualmente vivimos la cuarta revolución digital, en la que la Inteligencia Artificial marca todas las innovaciones en el ámbito digital, desde los asistentes virtuales, al Machine Learning o los gadgets. Estar cerca del consumidor final se ha vuelto vital en cualquier estrategia empresarial y las skills, gracias a la voz, permiten a las marcas estar a su lado de una manera más humana y con una comunicación más rápida e intuitiva”.

Para el desarrollo de una skill hay que tener en cuenta factores como la naturaleza y personalidad de cada marca y las características concretas de su servicio. Además, el proceso de creación de skills requiere de una nomenclatura concreta y de flujos conversacionales para el desarrollo de la voz y la buena interacción entre los usuarios y Alexa: desde los denominados ‘nombres de apertura’ -‘invocation names’-, las palabras clave que al mencionarlas activan la skill; los ‘intents’, las frases que permiten realizar acciones, y un amplio número de ‘enunciados’, -‘utterances’-, es decir,

maneras distintas de pronunciar los 'intents' por los posibles usuarios de Amazon Alexa.

Según Armando Ávila Kramis, CEO de Airtouch New Media, "el desarrollo de skills es un proceso complejo que requiere de expertos programadores con experiencia en Inteligencia Artificial y en Machine Learning, técnicos en User Experience (UX) orientados a flujos conversacionales, integradores de back-end, además de expertos lingüistas con conocimiento en el funcionamiento de asistentes de voz, entre otros perfiles".

Por ejemplo, en el caso de la skill de Burger King®, para su desarrollo Airtouch New Media ha contado con una amplia variedad de 'invocation names' e 'intents' y 1.629 'utterances'.

Desde el 30 de octubre, día en que los primeros españoles tendrán en su hogar Amazon Alexa, se podrá pedir a través de esta skill de Burger King® un menú Whopper®, Long Chicken® o Doble Cheese Bacon XXL®. Una vez esté la compra realizada, con la skill se podrá también preguntar el estatus del pedido.

A nivel global, existen más de 50.000 skills desarrolladas para Amazon Alexa. En España, que recién acaba de aterrizar, el abanico de posibilidades es muy amplio, desde pedir comida a domicilio, contratar un viaje o estar al día de las noticias, entre otras de funciones posibles en la actualidad. La diversidad de posibilidades futuras dependerá en gran medida de las marcas que decidan utilizar este nuevo canal para el contacto con los usuarios.

**Datos de contacto:**

Ana López

Nota de prensa publicada en: [España](#)

Categorías: [Nacional](#) [Bricolaje](#) [E-Commerce](#) [Software](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>