

Una segretaria a cui non si deve chiedere mai

Si chiama Always-on Siri la nuova tecnologia che ascolta le telefonate, le interpreta e le integra con altre informazioni utili.

Jessica Leber

Siri, la nuova applicazione vocale di Apple, lavora dando informazioni quando qualcuno le richiede, ma una start up, Expect Labs, si propone di saltare anche il passaggio della domanda. Nelle prossime settimane, l'azienda di San Francisco lancerà il suo primo prodotto, MindMeld, un'applicazione per iPad che effettua chiamate video e vocali. Inoltre ha intenzione di concedere in licenza il suo *anticipatory computing*, un motore per le imprese, che potrebbe fornire applicazioni vocali su tablet, telefoni, cruscotti per auto e altre nuove applicazioni.

In un luogo di lavoro di grandi dimensioni, per esempio, un'azienda potrebbe realizzare un software che mette a disposizione i vecchi verbali durante le conferenze via telefono, accendendo direttamente ai server e alle agende. Un Call Center potrebbe richiamare le abitudini all'acquisto o i precedenti contatti con i clienti.

«Si tratta di una ricerca contestuale, continua, predittiva, che avviene durante una conversazione in tempo reale», precisa il direttore generale Timothy Tuttle, imprenditore e informatico che ha lanciato Expect Labs nel 2011. Appoggiato da promotori come Google Ventures e Greylock Partners, MindMeld sarà il primo prodotto sul mercato a presentare tutte queste competenze insieme.

MindMeld è stato esposto, di recente, al Consumer Electronics Show di Las Vegas. L'utilizzatore attraverso Facebook può ottenere chiamate video o vocali, chiamando otto persone attraverso le applicazioni. Se un partecipante le attiva, durante la chiamata, MindMeld riesaminerà i precedenti 15 o 30 secondi della

conversazione affidandosi a una sofisticata tecnologia di riconoscimento vocale. Verranno identificati i termini chiave nel contesto – una discussione per trovare un ristorante sushi, per esempio – per poi cercare su Google, Facebook, Yelp, YouTube e altre fonti indicazioni rilevanti. Si potranno attivare anche eventuali indicazioni iconografiche, che vengono visualizzate in progressione. Con un altro “colpo di dito” sarà infine possibile condividere un risultato con gli altri partecipanti alla chiamata.

Tuttle considera MindMeld come un modo di testare la tecnologia prima che venga resa disponibile: al momento, infatti, non vi sono progetti pubblicitari, ma solo una contributo minimo per il download. Inoltre, Tuttle chiarisce che l'applicazione richiede agli utenti solo di premere un bottone per dare l'avvio all'ascolto, così da non sopraffarli con un flusso eccessivo di risultati di ricerca. Tuttavia la piattaforma tecnologica consentirà di brevettare anche la possibilità di ascoltare conversazioni di qualunque lunghezza, senza interruzione, così come viene gestita dai modelli predittivi per trovare tutti i risultati di ricerca che sono importanti per la discussione.

La tecnologia è simile a quella di alcuni recenti prodotti di Google. Come MindMeld, Google Now, una caratteristica del sistema operativo Android, lavora in modo da trovare informazioni rilevanti su un cellulare senza bisogno di richiederle. Google Now opera sulla base della posizione della persona, delle sue email e delle sue precedenti ricerche in Internet. Ora che il gigante della ricerca è pronto per lanciare Google Glass, il suo computer “indossabile” come un paio di occhiali, tali modalità di interazione a mani libere diventeranno sempre più necessarie.

«Hanno proprio trovato una bella nicchia», afferma, a proposito della tecnologia di Expect Labs, Anind Dey, un ricercatore della Carnegie Mellon University, che si occupa di interazione tra uomo e computer. «Il fatto che non



Anil Dash, direttore di Expect Labs

richieda un'esplicita interazione è davvero interessante».

Il software è limitato solo dalle capacità della tecnologia di riconoscimento della voce, ma Tuttle ritiene che MindMeld possa tollerare alcune difficoltà, fornendo comunque informazioni importanti.

Alcuni potrebbero trovarsi in difficoltà a usare una applicazione che “ascolta”. Ma Tuttle afferma che l'azienda non conserva i file audio delle conversazioni, ma solamente alcune parole chiave che sono state indicate dagli utilizzatori del programma.

Dey, che sta lavorando allo sviluppo di un microfono bluetooth che possa venire indossato e che riesca ad analizzare le interazioni quotidiane, immagina che una tecnologia del genere possa un giorno venire utilizzata anche per le conversazioni faccia a faccia e non solo per quelle telefoniche.

Tuttle si aspetta anche che la sua tecnologia si evolva nel giro di alcuni anni in un “assistente per conversazioni generiche”. Expect Labs ha suscitato l'interesse di alcune tra le più grandi aziende di cellulari e di automobili, che stanno trasformando i loro veicoli in vere e proprie piattaforme per software. «Sanno che questo è il modo in cui tra breve le persone utilizzeranno i loro dispositivi. L'idea che si debbano digitare delle parole chiave per reperire le informazioni necessarie, è destinata a lasciare il passo a risposte praticamente automatiche», conclude Tuttle. ■

Jessica Leber è responsabile dell'area affari della edizione americana di MIT Technology Review.