

## ENDESA ABRE UN CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- *Endesa es la primera eléctrica en abrir un canal de atención telefónica totalmente accesible para clientes con discapacidad auditiva.*
- *Pedius es una app móvil que permite realizar llamadas telefónicas gracias a las tecnologías de reconocimiento y síntesis de voz.*

**Madrid, xx de junio, 2019** – Con el lanzamiento de Pedius, Endesa es la primera eléctrica en abrir un canal de atención telefónica totalmente accesible para clientes con discapacidad auditiva. Se trata de una aplicación que permite a clientes realizar llamadas telefónicas gracias a las tecnologías de reconocimiento y síntesis de voz por medio de VoIP (Voz Sobre Protocolo de Internet). Esto ha sido posible gracias al compromiso activo de Endesa con las políticas inclusivas y de fomento de la diversidad.

Pedius, descargable gratuitamente en Play Store y App Store, facilita la comunicación con las personas con discapacidad auditiva y favorece la plena integración empresarial de los empleados, poniendo a su disposición el servicio telefónico, posibilitando el acceso al call center de la empresa para poder comunicarse con un agente y resolver todas sus gestiones de una forma rápida y eficaz.

La política de diversidad e inclusión de Endesa, compartida por todo el grupo Enel, se basa en reconocer que las características específicas de cada uno son la clave para entablar una relación más profunda con el otro y avivar la energía de los equipos, mejorando así la calidad de vida. En concreto, la política de Diversity & Inclusion de Enel se centra en la atención hacia las personas: reconocer las características específicas de cada uno es la clave para entablar una relación más profunda con el otro, para reforzar el sentido de planificación y la motivación, para avivar la energía de los equipos, mejorando tanto la calidad de vida como el clima empresarial.

### Cómo funciona

La solución tecnológica es una app móvil capaz de transformar la voz en texto y viceversa. Lo hace en tiempo real y por medio de VoIP. El usuario inicia una llamada desde la aplicación y puede decidir si prefiere utilizar su voz o, como alternativa, escribir un mensaje que la app transcribe en tiempo real y lee al interlocutor. La plataforma transforma los sonidos en texto y viceversa, reproduce todos los mensajes escritos con una voz artificial. De cara los clientes, el proceso sería el siguiente:



1. Llamar: el usuario marca el número gratuito 930158002. Al otro lado de la línea hay un asesor especializado para responder a sus dudas.
2. Preguntar: el usuario podrá escribir su pregunta utilizando el teclado de su móvil. El texto será transformado en una voz artificial (función texto-voz) que será la que escuchará el asesor. Si lo prefiere, el usuario también podrá expresarse con su propia voz.
3. Conversar: el asesor responderá con su voz, que será transformada en texto (función speech-to-text) y leída de inmediato por el usuario.

Una vez más, Endesa pone a las personas en el centro de su estrategia y de esta manera, las personas con discapacidad auditiva podrán mantener una conversación ágil y eficaz con los asesores de Endesa.

Pedius nació como una startup gracias al apoyo de Working Capital, un acelerador de proyectos. Como parte de la estrategia de Innovación Abierta, Endesa lleva a cabo la búsqueda continua de startups de alto potencial con las cuales desarrollar soluciones innovadoras.

A su fundador se le ocurrió la idea al ver en televisión una entrevista a un muchacho sordo que, tras un accidente de tráfico, no había conseguido llamar ni a los servicios de urgencia ni a la grúa. Se necesitaron cinco meses de desarrollo y dos mil llamadas de prueba para lanzar la app por primera vez en 2013, pero el éxito fue inmediato y actualmente se está implantando en todo el grupo Enel.

Además de ganar el Tim WCap 2013, Pedius obtuvo el primer puesto en la clasificación de la Global Social Venture Competition, el premio internacional organizado por la Universidad de Berkeley para promocionar ideas de negocio de gran relevancia social e impacto medioambiental. La Alta Scuola Impresa e Società (Altis), de la Universidad Católica Sacro Cuore de Milán, ha sido quien ha organizado de manera pionera en Italia este premio que ha permitido que esta startup se dé a conocer en otros mercados.