

MUNDO DIGITAL

## Cómo mejorar

# Google Voice



SEGUNDA DE DOS PARTES

ALAN R. CASTRO ESTRADA\*/  
COLABORACION

Ensenada, B. C.

arcastro@uci.edu

**A**usencia de mensajes multimedia. Otra funcionalidad ausente en la aplicación de Google Voice es MMS, o el envío de fotografías e imágenes por texto. Esta es la funcionalidad más solicitada a Google Voice y la razón por la cual Google Voice recibe bajas calificaciones por parte de la comunidad de usuarios. Google Voice se promociona diciendo que “sólo un número” es necesario como dato de contacto. Pero surgen problemas cuando el número telefónico proporcionado por Google Voice no acepta mensajes con imágenes (fotografías).

Todo usuario que desee enviar y recibir imágenes necesita tener dos números: el proporcionado por Google para hacer llamadas y enviar mensajes de texto, y el número proporcionado por el operador de telefonía móvil para enviar y recibir mensajes con imágenes. Por lo tanto los usuarios deben de recordar y manejar dos números; anulando con esto el propósito de “sólo un número” de Google Voice. Esto debe de resolverse lo antes posible. Servicios similares como el de la aplicación “TextNow” ofrece la posibilidad de enviar y recibir mensajes con imágenes a través de la línea de datos; resulta difícil de entender por qué Google no es capaz de proveer la misma funcionalidad. Al igual que VoIP sobre Wi-Fi, ésta es una funcionalidad esencial que los usuarios esperan.

### Ausencia de saludos o mensajes de bienvenida

Otra función ausente en Google Voice es la capacidad para grabar y cargar un archivo de saludo o



mensaje de bienvenida para correo de voz. En la actualidad, los mensajes de bienvenida para correo de voz sólo se pueden establecer llamando al propio número de Google Voice del usuario, navegando a través de una larga serie de opciones de menú por voz y grabando el nuevo saludo durante una llamada. Esto es molesto e inconveniente para aquellos quienes ya tienen el saludo perfecto grabado en un archivo de audio en sus computadoras personales (o dispositivo Android) y simplemente desean subirlo sin tener que hacer una llamada intentando reproducir el mensaje de nuevo. Además, mediante la limitación de los usuarios para hacer llamadas para cambiar sus mensajes de saludo, Google los obliga a gastar sus minutos de telefonía móvil, lo cual resulta caro y frustrante.

La propuesta es permitir a los usuarios subir archivos de audio previamente grabados para los mensajes de saludo, o por lo menos permitirles grabar los saludos utilizando la aplicación a través

**Todo usuario que desee enviar y recibir imágenes necesita tener dos números: el proporcionado por Google y el del operador de telefonía móvil, anulando con esto el propósito de “sólo un número” de Google Voice. Esto debe de resolverse lo antes posible**

de Wi-Fi, en lugar de depender de una señal de teléfono celular. Permitir a los usuarios personalizar su saludo de buzón de voz dentro de la aplicación en vez de hacerlo mediante una llamada solucionaría los problemas mencionados y proporcionaría una experiencia más intuitiva.

### Propuesta para agrupar mensajes por remitente

La última propuesta es ofrecer la capacidad de agrupar los diferentes elementos en el buzón de entrada (inbox) por remitente. En la actualidad los datos de cada llamada perdida aparecen como un elemento separado en el buzón de entrada, junto a los mensajes de voz o texto. Este defecto de diseño produce una lista de elementos redundantes que contribuyen a que el buzón de entrada se congestione rápidamente. Como el principal desarrollador en la plataforma Android, Google establece las pautas básicas que sirven de normas a seguir por otros desarrolladores; por lo tanto las aplicaciones de Google deben evocar un sentido de practicidad y funcionalidad que otras aplicaciones deben esforzarse en igualar.

### Comparación con otras aplicaciones

La aplicación de Google Voice, sin embargo, se aprecia inferior entre aplicaciones hermanas mejor diseñadas, tales como el Android Dialer y Gmail, las cuales ambas agrupan las interacciones (llamadas y correos electrónicos perdidos) por remitente; un enfoque mucho más práctico. La adopción de este método en la aplicación de Google Voice proporcionaría una visión más organizada para el usuario, quitando el desorden en el buzón de entrada, siguiendo el mismo diseño intuitivo como el de estas aplicaciones. Agrupar elementos por remitente en el buzón de entrada permitiría un manejo más fácil de los mensajes en Google Voice y proporcionaría una experiencia más consistente y natural para los usuarios de Android.



**Otra función ausente en Google Voice es la capacidad para grabar y cargar un archivo de saludo o mensaje de bienvenida para correo de voz**

### Conclusión

La aplicación Google Voice para Android permite a los usuarios en movilidad administrar su cuenta de Google Voice, pero todavía hay características muy necesarias que los usuarios esperan de Google, incluyendo llamadas Wi-Fi y el soporte de MMS. Los usuarios han estado esperando estas características desde el primer lanzamiento y es decepcionante que todavía están pendientes de implementarse. Otras características que beneficiarían a la aplicación es la posibilidad de configurar mensajes de saludo para el buzón de voz, y la capacidad para agrupar mensajes en el buzón por remitente. Estos cambios proporcionarían una experiencia más intuitiva para los usuarios y reafirmaría la posición de liderazgo de Google en el Mercado Android.

*\*El autor estudia la Licenciatura en Ciencias Computacionales en la Universidad de California en Irvine. Artículo traducido del inglés al español por Sergio Castro y Martha Estrada.*