

Desarrollo del Asistente Virtual Recol

El CDTI aprobó a finales de noviembre de 2008 un Proyecto de Investigación y Desarrollo (PID) para que RECOL desarrolle técnicas de interpretación lingüística a través de un Asistente Virtual. Se trata de un proyecto que pretende ir más allá del Asistente Virtual que ya comercializa RECOL, al buscar un modelo de Asistente que permita interpretar el lenguaje natural con tecnología lingüística. El objetivo es terminar el proyecto para junio de 2009, desarrollando una nueva herramienta que será de gran utilidad para las empresas que necesitan informar y dar soporte a miles de clientes.

El Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) aprobó en su reunión del 28 de noviembre de 2008 la participación de este Centro público en el proceso de investigación y desarrollo del "Asistente Virtual (Operador Virtual/Robot Automático)", presentado y gestionado por RECOL. Tras este acuerdo está la concesión de una ayuda reembolsable sin intereses de hasta 238.317 euros, lo que supone un 75% de ayuda sobre el presupuesto del proyecto, que asciende a 317.757 euros.

El objetivo de este Proyecto I+D (PID) es desarrollar técnicas de interpretación del lenguaje natural con tecnología lingüística, a través de un Asistente Virtual que permita a las empresas informar y atender las consultas de miles de usuarios.

Está previsto el desarrollo de una serie de herramientas dentro de este proyecto:

- Asistente Virtual
- Respondedor automático de correos electrónicos
- Analizador de Foros de opinión
- Sistema de digitalización y clasificación automática de documentos
- Reconocedor automático del idioma del usuario

El objetivo es tener listos los desarrollos para julio de 2009 y posteriormente poner en servicio comercial las distintas herramientas. RECOL ya comercializa un Asistente Virtual en lenguaje AIML (inteligencia artificial), pero este futuro Asistente supone un salto cualitativo en el producto, al interpretar el lenguaje natural con tecnología lingüística.

El Asistente Virtual permite a empresas, Colegios y Asociaciones profesionales disponer de una potente herramienta de comunicación con sus clientes, colegiados y asociados, sin los costes que supone aumentar su personal. Se trata de disponer de un operador virtual que "habla" con los usuarios y les ofrece información, ayudándoles a resolver dudas.

El Asistente Virtual le permite atender a clientes, colegiados y asociados por distintos canales, desde la vía telefónica y el correo electrónico a la Web, donde ayudará al usuario a navegar por la página colegial y encontrar lo que busca. Se trata de una herramienta muy útil para complementar la atención personalizada que presta el Colegio y cubrir necesidades adicionales de atención (por lanzamiento de nuevas iniciativas, cambios, eventos, vacaciones, festivos, etc).

Además, el sistema del Asistente Virtual permite la adaptación y actualización permanente de los contenidos de atención personalizada a clientes o asociados y colegiados, introduciendo cambios o adaptaciones cuando se desee. Además, se puede disponer de informes y estadísticas que permiten realizar un seguimiento de la atención y de las respuestas de los usuarios, lo que facilita la mejora de calidad en el servicio.

El Asistente Virtual es un servicio fácil de utilizar por los clientes, colegiados y asociados, permitiendo una relación individualizada y accesible para personas discapacitadas. Una ventaja adicional es que se trata de una herramienta "escalable", con distintos módulos, lo que permite adaptarlo a las necesidades concretas de cada empresa, Colegio o Asociación, que pagarán en función de los módulos que utilicen.

www.recol.es
91.2827140