



Soluciones de Procesamiento del Lenguaje Natural

DETALLES

La utilización de técnicas de Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN) proporciona, entre otros, dos beneficios importantes. Una rápida respuesta en la atención on-line a las preguntas de tus clientes y una importante reducción de los costes de gestión de la información.

En la actualidad, la mayoría de los sistemas están basados en la búsqueda y gestión de la información mediante la identificación de palabras clave. Nuestra solución de PLN es el siguiente paso tecnológico. Mediante el desarrollo de una capa semántica optimizada por sectores de negocio (seguros, telecomunicaciones, servicios, etc.) y la integración con los sistemas de reconocimiento vocal y/o de texto, podemos configurar una solución personalizada que permitirá la optimización de las siguientes áreas de gestión con los clientes:

- **Optimización de respuestas mediante IVR** (Autoservicio) y solución de **Asistente Virtual**: estas dos áreas te proporcionarán respuestas inmediatas y relevantes a las preguntas de tus clientes, mejorando su experiencia como usuarios de tus sistemas de atención tanto web como telefónica.
- **Gestión de correos**: mediante una interpretación semántica del contenido de los correos recibidos, podremos derivarlos a las áreas de atención más idóneas e incluso responder un alto porcentaje de ellos sin intervención de un agente.
- **Navegación Semántica**: el análisis semántico de las búsquedas/preguntas de los usuarios de un sistema, permite guiarles hasta el destino más apropiado evitando rutas complejas, búsquedas infructuosas y aumentando la usabilidad de este.

Re-inventa despliega, personaliza e integra las soluciones de procesamiento semántico desarrolladas en **SemantiaLab** (con el respaldo académico e institucional de la **Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)** y que cuenta con miembros de Re-inventa), adaptándolos y adecuándolos a los requerimientos de los sistemas de atención a clientes. Específicamente, el uso del motor de análisis semántico **GallitoApi**, permite una respuesta inteligente y personalizada a las peticiones de información de los usuarios.

La capa de servicios que expone **GallitoApi**, permite una integración limpia de sus funcionalidades con cualquier tipo de aplicación, (sistemas de voz, sistemas webs, aplicaciones móviles, etc.).

PRINCIPALES VENTAJAS

- Respuestas más rápidas a los clientes en atención on-line.
- Reducción de costes.
- Mejor gestión y mejor experiencia de usuario.