

Automatización y optimización del centro de contacto con tecnología Natural Language



## Natural Language

Natural Language es una empresa internacional fundada en el año 2005 por INFINITY.

Natural Language es el más avanzado proveedor de soluciones de atención al cliente basadas en inteligencia artificial del lenguaje. Dichas soluciones se basan en el análisis gramatical y semántico, con gestión de memoria e inteligencia artificial permitiendo un diálogo natural entre personas y máquinas.

El departamento de I+D+i está dirigido por uno de los mayores expertos en este campo a nivel mundial (José Fco. Quesada), que junto con un equipo formado por lingüistas computacionales y desarrolladores de software ha diseñado **Natural Customer Self Service**, la solución de autoservicio en voz y texto más completa del mercado.

**P**roporcionamos soluciones tecnológicas que dan valor a los negocios y gestionan relaciones rentables con los clientes.

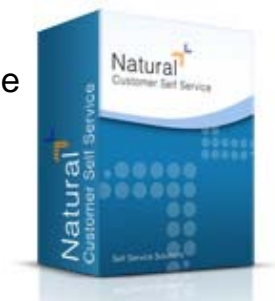


## Natural Language. NC-Self Service

Natural Language ha desarrollado NC-Self Service®, la solución multilingüe de autoservicio en voz y texto más avanzada del mercado.

NC-Self Service® es una solución rentable:

- + Permite **entender** lo que un cliente está solicitando, **ajustar** de forma consecuente la conversación y **conectarse** con los sistemas de información correspondientes.
- + Gestiona aplicaciones basadas en **lenguaje escrito y lenguaje** hablado reutilizando los mismos recursos, permitiendo el análisis de frases en microsegundos y asegurando una total escalabilidad a nivel léxico en entornos de explotación masiva.
- + Permite mantener hasta **15.000 diálogos** simultáneos en un único servidor (Intel® Xeon® 3,2 GHz - 4 GB RAM).
- + Versatilidad en la **integración**, ya que permite integrarse a **distintos niveles** con las plataformas propietarias.
- + Permite abordar un **tratamiento completo y coherente** de la comprensión del lenguaje natural y la gestión del diálogo y adaptándose al contexto del diálogo.
- + Mantenimiento, explotación y gestión del sistema con ayuda de un interfaz gráfico de lenguaje natural avanzado.



## Natural Language. Aproximación a la tecnología

El lenguaje natural como punto de conexión entre el usuario y la tecnología

La historia de la tecnología en general y de la informática en particular se caracteriza por una tendencia progresiva hacia la simplificación en la utilización de los sistemas y componentes informáticos.

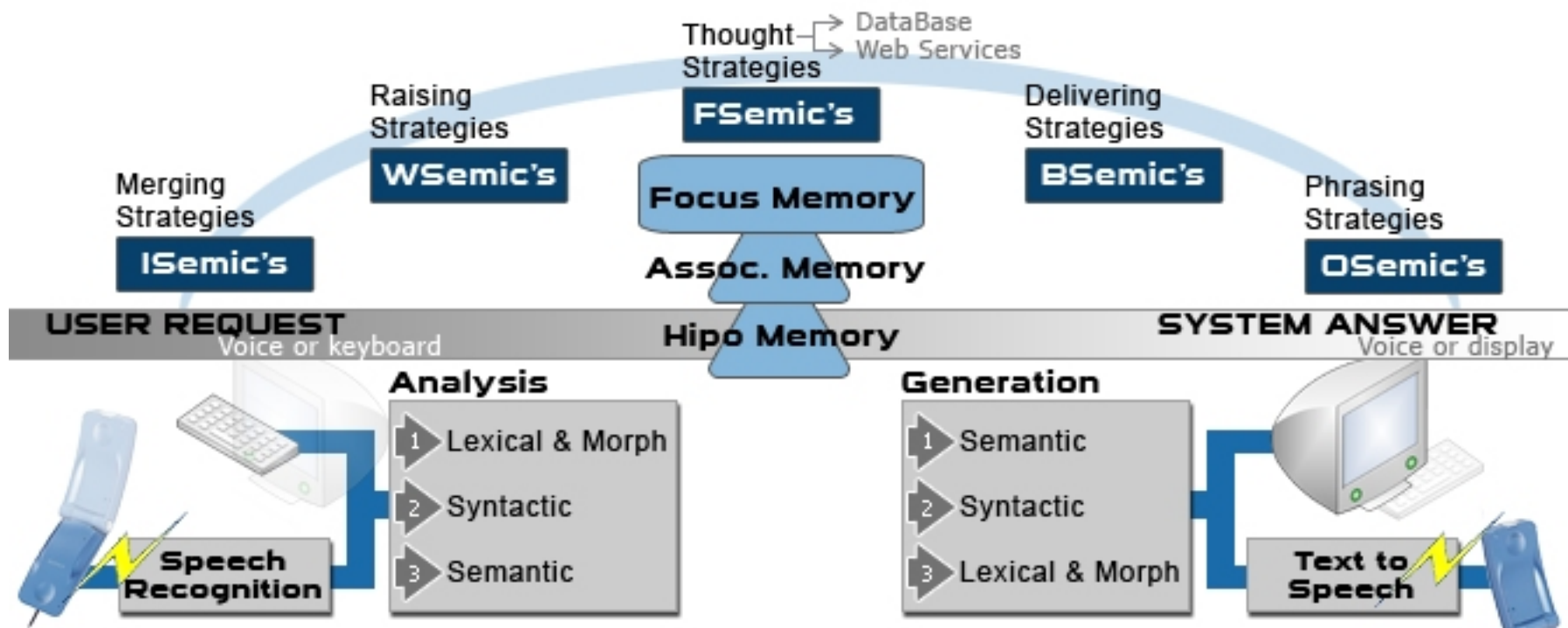
En cualquier ámbito tecnológico se han diseñado e implantado múltiples estrategias para facilitar la relación entre los sistemas y sus usuarios.

**Y es, el mismo lenguaje natural que utilizamos habitualmente, el método más cómodo, más ágil y más general de comunicación.**

Por ello, en Natural Language nuestro enfoque ha ido dirigido hacia una tecnología que aborde un tratamiento completo y coherente de la comprensión del lenguaje natural y la gestión del diálogo. La tecnología Natural Language coloca en una posición central la capacidad intelectual de comprensión del lenguaje natural así como el control, intervención y colaboración en el diálogo.

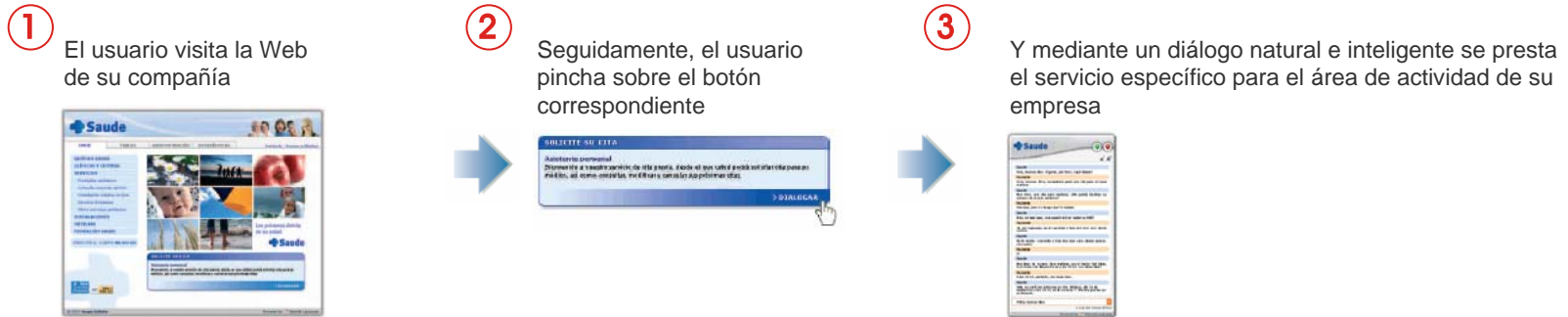


# Natural Language. La ingeniería del lenguaje

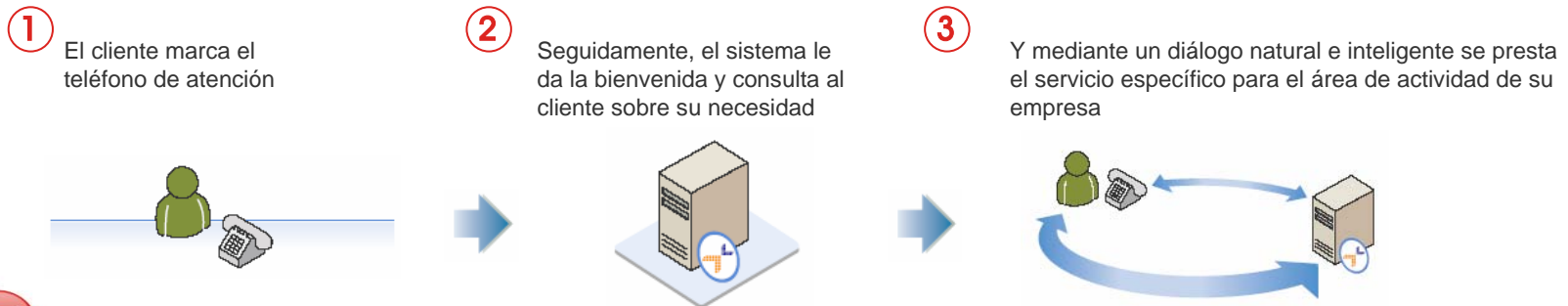


# Natural Language. Aplicaciones

Plataformas e-commerce, actuando como asistente virtual y logrando una atención más natural y personalizada.



Portales de voz de nueva generación aplicados a los contact centers, sustituyendo a las soluciones IVRs tradicionales y obteniendo un ROI inmediato.



## Natural Language. Casos prácticos

### Compañía aérea

Sistema de información sobre disponibilidad de vuelos, horarios, tarifas, puntos del programa de clientes, etc.

### Cita previa sanitaria

Sistema para la petición de citas médicas, así como para la consulta, cancelación o modificación de las mismas

### Portal de accionistas de una entidad bancaria

Acceso al sistema completo de información de un portal de accionistas, con funciones que van desde la búsqueda de informes, la consulta abierta de preguntas hasta la propia compra de acciones.





[www.naturalanguage.es](http://www.naturalanguage.es)