

ARGIA. Interacción y Asistencia Eficientes para una Atención Bilingüe al Cliente

Consorcio: Irontec; NaturalSpeech; Eutik solutions; Segula technologies; Merkatu group; Teknei; Ayesa; Versia Contact center; Gureak datapost; Aurrelan Automatizaciones; **RVCTI:** I3B; Vicomtech; UPV/EHU



Tecnología: Inteligencia Artificial y Big Data/Ciencia de datos

Descripción general:

Esta propuesta nace del interés compartido de las empresas del consorcio, que abarcan toda la cadena de valor del sector, por mejorar los servicios de Atención al Cliente. Para ello, se busca aprovechar los últimos avances en IA, con el objetivo de superar las limitaciones actuales del sector.

El objetivo principal de ARGIA es investigar y desarrollar componentes IA que se puedan desplegar *on-premise* para abordar las principales limitaciones de los servicios de Atención al Cliente, como la seguridad frente a fraudes por voz, la mejora de la experiencia de los agentes, las expectativas de autoservicio de los clientes y la automatización de la medición de la calidad en interacciones bilingües en castellano y euskera.

Frente a los modelos generalistas de IA en la nube, el proyecto ofrecerá componentes adaptados a cada servicio de atención al cliente, optimizando su rendimiento y reduciendo costes para facilitar su adopción intensiva, especialmente en sectores críticos y pymes.

Los componentes estarán diseñados para integrarse eficientemente en los productos, soluciones y servicios de las empresas del consorcio, y se validarán en entornos reales a través de pilotos en casos de uso relevantes.

Programa: HAZITEK 2025 (Nº Expediente: ZE-2025/00017)

Duración: 33 meses (01/04/2025 – 31/12/2027)

Presupuesto global proyecto: 4.069.025,41 €

Presupuesto grupo Ayesa: 424.676,00 €

ACTUACIÓN COFINANCIADA POR EL GOBIERNO VASCO (DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD DEL GOBIERNO VASCO) Y LA UNIÓN EUROPEA A TRAVÉS DEL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL 2021-2027 (FEDER)



Europar Batasunak
kofinantzatua

Cofinanciado por
la Unión Europea

