

VIRTUAL SOLUTIONS CREA ASESORES VIRTUALES PARA FACILITAR LAS TAREAS DEL USUARIO

10 de Marzo de 2009

La empresa granadina *Virtual Solutions* trabaja en diversas aplicaciones tecnológicas para agilizar el funcionamiento de los portales web, entre ellas, los asesores virtuales, con los que el usuario puede comunicarse en el lenguaje natural para preguntar sus dudas y solucionar sus problemas.

Guillermo Pedrosa Calvache

"Hola, me llamo Patricia, soy tu asistente virtual, puedo darte la información que necesites sobre *Virtual Solutions* y sus productos. ¿Sobre qué quieres que te informe?". Así es como se presenta la asesora en la página www.solucionesvirtuales.es. A partir de ahí, Patricia será una intermediaria para que cualquier usuario encuentre lo que busca.

Se trata de una nueva fórmula tecnológica para facilitar el acceso a la información, más atractiva y sencilla. Y es que muchos clientes tienen el problema, al entrar en el portal web de una empresa, de que no siempre consiguen encontrar los datos que buscan.

Mediante esta aplicación, el usuario puede entablar un diálogo con el asesor virtual y pedirle, con sus propias palabras, lo que necesita. Los promotores de esta idea son Juan Luis Castro y José Manuel Zurita, los socios fundadores de la empresa granadina *Virtual Solutions*.

Las 24 horas del día

El objetivo, según explican, es satisfacer al cliente, aumentar el número de visitas a esa web y elevar el nivel de sofisticación de la empresa. Castro añade que tampoco hay que menospreciar el ahorro económico que supone tener un asesor disponible las 24 horas del día para el cliente y que, además, no cobra ni un euro.

La idea es que el usuario pueda expresarse en el lenguaje natural para solicitar la información que desea, en lugar de tener que ser un experto que sabe navegar por los complejos portales empresariales.

En este sentido, la empresa también desarrolla aplicaciones de FAQ inteligentes, que permiten generar un listado bastante amplio de preguntas frecuentes y sus respuestas, de manera que el cliente no necesita visitar una a una todas ellas hasta encontrar la que busca.

"Se trata de hacer humano el servicio de atención al cliente de una empresa", explica Castro. "Con una pregunta y un clic obtienes lo que buscas", añade Zurita.

Los expertos sostienen, con respecto al asistente virtual, que es capaz de ser inteligente, de responder a todo y de ofrecer alternativas. Desde *Virtual Solutions* diseñan tanto asistentes tipo estándar, que pueden ajustarse a las necesidades de cualquier empresa, como asistentes personalizados para ofrecer un determinado servicio.

De momento, esta iniciativa ha cautivado a grandes entidades públicas y privadas con portales web demasiado complejos. Sus propulsores confían en que estas ventajas puedan llegar a todas partes.

La empresa se ha desarrollado, recientemente, como una *spin off* del departamento de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial en la Universidad de Granada, gracias al apoyo de la [Fundación Red Andalucía Emprende](#), de la [Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa](#) de la Junta de Andalucía.

Más información:

www.solucionesvirtuales.com

« VOLVER

[IMPRIMIR]

[ENVIAR NOTICIA]

[MÁS NOTICIAS]

[HEMEROTECA]



Este portal se publica bajo una [licencia de Creative Commons](#).

Area25
Diseño web[Quiénes somos](#) : [Contáctanos](#) : [Boletín electrónico](#) : [Innova Press](#) : [Mapa web](#)