

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo de Coesão

Projeto n.º 38546

Apoio no âmbito do Sistema de Incentivos Projetos de I&D - Projetos Individuais

LOAD INTERACTIVE, LDA

Custo total elegível: 173.166,19 euros

Apoio financeiro público nacional: 94.265,77 euros

Síntese do projeto

Hoje em dia, as empresas estão em constante melhoria no que respeita a serviços de assistência a clientes, sendo que existe uma forte procura de novas tecnologias que podem, para além de melhorarem o tipo de serviço, permitem poupar algum dinheiro com a diminuição de recursos humanos e a gestão de informação feita em papel ou por emails. Por outro lado, existe uma crescente procura por parte dos consumidores finais em resolver os seus problemas de uma forma mais rápida, usando mensagens instantâneas para interagir com a organização, recorrendo a canais digitais disponíveis online. No contexto de venda indireta com recurso a distribuição e retalho, torna-se ainda mais difícil a interação entre consumidor final e fabricante, pois existem vários intervenientes na cadeia de valor que perfazem o intermédio do produto/serviço. Do ponto de vista do consumidor, torna-se difícil identificar a origem de problemas com atrasos de entrega ou com a qualidade do produto e até receber assistência para o seu uso correto. Do ponto de vista dos fabricantes, não é trivial fazer passar a mensagem sobre o produto pretendida aos seus clientes, nem obter feedback por parte destes na melhoria dos serviços ou na resolução de problemas.

Face às exigências por parte dos utilizadores e as necessidades que existem por parte das empresas, a LOAD procura com este projeto explorar novas formas de interação entre o humano e o computador, ao explorar métodos de inteligência artificial e aprendizagem máquina aplicados à experiência do utilizador durante a interação, de forma a tornar esta interação a mais rica possível. A ideia será desenvolver uma plataforma de interação digital de forma a aproximar todos os intervenientes na cadeia de valor, em que a plataforma é capaz de aprender ao longo do tempo, baseado no histórico e hábitos de interação com os vários utilizadores, permitindo uma previsão das intenções destes em interações futuras. Esta plataforma será capaz interagir naturalmente e manter um diálogo com os utilizadores, usando voz, texto e imagem. Nestas interações, deve ser capaz de registar, por um lado, informação relevante sobre o produto e processo de distribuição e, por outro lado, responder de forma rápida e rigorosa a perguntas por parte dos utilizadores. A informação é registada e transacionada em tempo (quase) real numa rede distribuída, podendo ser acedida entre todos os intervenientes de uma forma segura e transparente.