

Designação do projeto: ASSET - Assistência Inteligente para Todos em Toda a Parte

Código do projeto: LISBOA-01-0247-FEDER-003279

Objetivo Principal: Desenvolver soluções de automatização do atendimento de pedidos de apoio ao call center por parte de utilizadores individuais com base na exploração de tecnologia de ponta de Inteligência Artificial e de Processamento de Linguagem Natural.

Região de intervenção: Centro e Lisboa

Promotor Líder: HIGHER FUNCTIONS - SISTEMAS INFORMÁTICOS INTELIGENTES, LDA

Copromotor: FACULDADE DE CIENCIAS DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

Data de aprovação: 08-03-2016

Data de início: 01-04-2016

Data de conclusão: 30-09-2019

Custo total elegível: 996.605,10 € (novecentos e noventa e seis mil, seiscentos e cinco euros e dez cêntimos)

Apoio Financeiro da União Europeia:

- **FEDER** – 486.071,16 € (quatrocentos e oitenta e seis mil, setenta e um euros e dezasseis cêntimos)

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos:

O objetivo principal do projeto consistiu no desenvolvimento de soluções de automatização do atendimento de pedidos de apoio ao call center por parte de utilizadores individuais com base na exploração de tecnologia de ponta de Inteligência Artificial e de Processamento de Linguagem Natural.

Uma das atividades principais consistiu no desenvolvimento de um agente artificial (“chatbot”) que fornece respostas a pedidos de apoio submetidos por escrito através de um canal de “chat”. Esta atividade teve como resultado aumentar o número de pedidos a que é possível responder e ao mesmo tempo diminuir o número de operadores humanos necessários no call center do promotor líder, assim reduzindo os custos de operação.

Outra das atividades principais consistiu no desenvolvimento de módulos de tradução automática que traduzem os pedidos de apoio dos utilizadores para uma linguagem pivot em que a informação está registada na base de dados, e vice-versa, que traduzem da linguagem pivot para a linguagem do utilizador. Em combinação com o resultado anterior, esta atividade teve como resultado aumentar o nível de internacionalização do call center, aumentando o número de línguas e o número de potenciais utilizadores a que o call center pode responder.