

NOMBRE EMPRESA

HIDRAQUA

**FICHA DE RETO****CÓDIGO DE RETO**

14.1 HIDRAQUA

TÍTULO

IA Conversacional aplicada a la atención al cliente

DESCRIPCIÓN

Utilizar las nuevas posibilidades de la IA para facilitar las tareas de reconocimiento y validación de documentos en los canales de comunicación digitales y mejorar así el servicio de atención a los ciudadanos del servicio de municipal de gestión del ciclo integral del agua.

CÓMO PODRÍAMOS

- Disminuir la carga de trabajo administrativo relacionada con la documentación aportada por los clientes a través de web (u otros medios digitales), especialmente en la contratación o cambio de titularidad de los suministros de agua.
- Validar documentos: de tipo identificación (DNI, CIF,...) ; documento que acredita uso de la vivienda/local (escritura, contrato de alquiler); certificado cuenta bancaria. Además, se debería poder extraer los datos clave de esos documentos (p.e. Nombre nº documento) para poder comprobar su coherencia.
- Escalar a diferentes municipios, es decir, diferentes tipos de documentación según el tipo de gestión recogidos en los reglamentos/ordenanzas que regulan la prestación del servicio del ciclo integral del agua.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

- Factibilidad:
- Versatilidad: Capacidad de extrapolarse de forma ágil a multitud de municipios con reglamentos diferentes.
- Capacidad de atender en diferentes idiomas.

INDICADORES OBJETIVO

- CAPEX: Inversión requerida (€)
- OPEX: Mantenimiento del sistema (€)
- Ratio de éxito conversacional (% de preguntas adecuadamente respuestas)
- Nº de idiomas soportados: (Nº >= 2; CAS/VAL).

REQUERIMIENTOS

- Idioma: Castellano / Valenciano
- Ubicación geográfica donde debe funcionar la tecnología: Comunidad Valenciana (con posibilidad de extrapolar a España y LATAM).
- Regulatorios: Evitar cualquier tipo de potencial conflicto con la RGPD.

TIPOLOGÍA DE RETO

Proceso

 Tecnología

Negocio

Producto

PALABRAS CLAVE

Inteligencia artificial, ChatGPT, ChatBot