

XS4ME: Acceso Inteligente a las Preguntas Frecuentes.

Aumento de la Auto-gestión del cliente.

El entorno competitivo en el que nos encontramos ha forzado a muchas empresas a mejorar el servicio a sus clientes. Como consecuencia directa, el mercado de los “Contact Centers” ha crecido rápidamente en los últimos años. Cada vez, más empresas establecen vínculos directos con sus clientes a través de las páginas web. Las preguntas frecuentes – parejas de preguntas habituales con sus correspondientes respuestas – son una herramienta bastante utilizada por los clientes. Es el propio cliente el que está intentando encontrar la solución a un problema. Una búsqueda en Google demuestra el éxito que está teniendo esta herramienta; la cadena “preguntas frecuentes” y “preguntas más frecuentes” en páginas españolas solamente da como resultado más de 36 millones de documentos.

En Internet se encuentran millones de preguntas frecuentes en castellano.

Los actuales sistemas de preguntas frecuentes ofrecen unas posibilidades de acceso muy limitadas.

El acceso a las preguntas frecuentes (o FAQ, Frequently Asked Question en inglés), se suele realizar navegando a través de una lista categorizada, y, en páginas web más avanzadas, a través de un motor de búsqueda por contenidos. El éxito de la búsqueda de la pregunta adecuada radica en una navegación intensiva o en lo cuidadoso que se formula la pregunta, lo que requiere conocimiento específico del vocabulario de la compañía donde se está realizando la búsqueda. El resultado final de este tipo de búsquedas suele ser un usuario frustrado. Ejemplos de un uso extensivo del mecanismo de las FAQs pueden ser la Administración Pública (declaraciones de impuestos, servicios online, ...), Sanidad (embarazos, enfermedades infantiles, ...), Bancos, etc.

XS4ME incorpora tecnología de la Web Semántica para mejorar el acceso basado en el significado en vez de en palabras claves.

La solución que ofrece XS4ME mejora significativamente el acceso a las FAQs mediante el uso de la tecnología de la Web Semántica. Los usuarios sencillamente formulan sus preguntas en un lenguaje natural o a través de una combinación de palabras clave, y el sistema le devuelve las FAQs adecuadas. La innovación de esta solución reside en el uso de una Ontología, que captura los conceptos y las relaciones relevantes del dominio. Las preguntas de los usuarios son interpretadas en términos de la ontología, y la FAQ que se devuelve se recupera basándose en una “comprensión” de la pregunta. Por tanto somos capaces de recuperar FAQs que no utilicen las mismas palabras que ha usado el usuario en la pregunta, sino que hablen de los mismos conceptos. La recuperación se realiza a través de un proceso de comparación semántica basado en la tecnología del cálculo de distancia semántica (Semantic Distance®) de iSOCO. Con esta tecnología se mejora sensiblemente la precisión de la búsqueda. Es más, debido a que la recuperación está basada en una comprensión de la pregunta del usuario, se puede indicar por qué se ha devuelto cada respuesta. La consecuencia es un cliente más satisfecho y menos frustrado.

XS4ME es una aplicación no intrusiva desde el punto de vista de sistemas.

Para implantar XS4ME en la página web de una empresa se requiere una ontología del dominio y una lista de sinónimos típicos del dominio. No es necesario modificar las FAQ existentes, con lo que es una solución no intrusiva. La ontología del dominio se construye en colaboración entre los expertos de dominio de la empresa y los ingenieros de ontologías de iSOCO. Las listas de sinónimos suelen existir ya, y pueden ser importadas en la solución. La aplicación en si puede instalarse en casa del cliente o proveerse en modo ASP.