



Natural

Customer Self Service para **Cita previa Sanitaria**

NC-Self Service® es la avanzada solución de atención al cliente automatizada basada en inteligencia artificial del lenguaje de **Infinity**. Permite un diálogo natural y flexible entre personas y máquinas mediante el análisis gramatical y semántico, con gestión de memoria e inteligencia artificial.

Características principales

NC-Self Service® es una solución rentable:

- + Permite **entender** lo que una persona está solicitando a través de su llamada, **adecuar** de forma consecuente la conversación y **conectarse con los sistemas** de información del Sistema Sanitario correspondiente.
- + Gestiona aplicaciones basadas en **lenguaje escrito y lenguaje hablado** reutilizando los mismos recursos, permitiendo el **análisis de frases en microsegundos** y asegurando una total escalabilidad a nivel léxico en entornos de explotación masiva.
- + Permite mantener hasta **15.000 diálogos simultáneos** en un único servidor (Intel® Xeon® 3,2 GHz - 4 GB RAM).
- + **Versatilidad en la integración**, ya que permite integrarse a distintos niveles con las plataformas propietarias.
- + Permite abordar un **tratamiento completo y coherente de la comprensión** del lenguaje natural y la gestión del diálogo, adaptándose al contexto del diálogo y huyendo de otros modelos basados en palabras claves o *key-word spotting*.
- + Mantenimiento, explotación y gestión del sistema con ayuda de un **interfaz gráfico de lenguaje natural avanzado**.

¿Por qué NC-Self Service®?

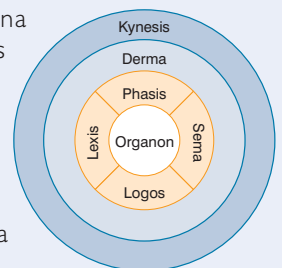
El desarrollo de nuevos servicios para el sector sanitario y la optimización de los procesos de gestión de la información exigen construir nuevas soluciones ágiles y rentables.

Sólo en atención primaria de la sanidad pública española se realizan una media de unas 5.000 llamadas por minuto en el horario comprendido entre las 8 de la mañana y las 8 de la tarde, cifra que se traduce en unos costes considerables de personal, instalaciones, etc.

Para abordar esta problemática, **la solución pasa por obtener una tecnología capaz de automatizar el propio proceso de gestión de la cita previa**, reduciendo los costes y mejorando la atención, al disminuir los tiempos de espera en llamadas.

Diseño de Natural Language

Natural Language presenta una estructura modular con los modelos de representación y algoritmos necesarios, las interfaces para conectividad con sistemas y componentes externos, la optimización de consumos de memoria y CPU, y una arquitectura orientada a la explotación.



Natural Language: una tecnología que crea y gestiona **relaciones rentables**





Autoservicio Cita previa Sanitaria

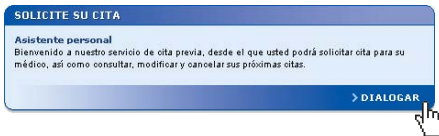
La máxima calidad en tres pasos.

Autoservicio **TEXTO**

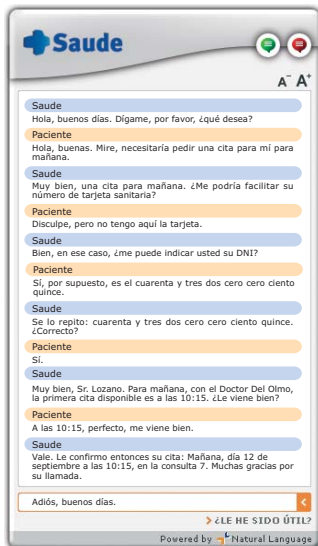
1 El paciente visita la web del centro sanitario.



2 Seguidamente, el paciente pincha sobre el botón correspondiente.



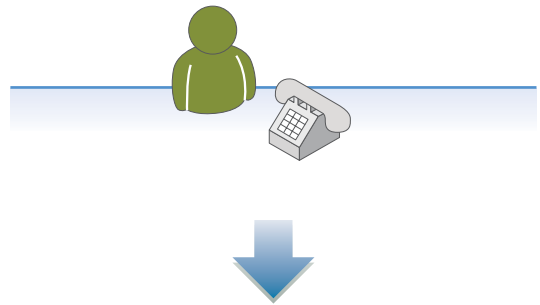
3 Y mediante un diálogo natural e inteligente puede solicitar, consultar, modificar y cancelar sus próximas citas para el médico.



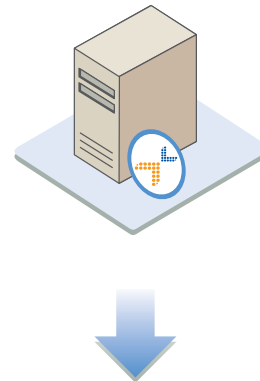
Esta es una conversación meramente ilustrativa, y no representa toda la casuística que se puede presentar, tal como modificar o cancelar una cita previamente obtenida, tener en cuenta la especialidad (pediatría, enfermería, etc.), o incluso abordar situaciones donde la negociación del día y hora se pueda complicar debido a no disponibilidad, etc.

Autoservicio **VOZ**

1 El paciente marca al teléfono de atención para petición y gestión de citas previas del centro sanitario.



2 Seguidamente, el sistema le da la bienvenida y consulta al paciente sobre su necesidad.



3 Y mediante un diálogo natural e inteligente puede solicitar, consultar, modificar y cancelar sus próximas citas para el médico.

