



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

Designação do projeto | AI4CC – Artificial Intelligence for Contact Centers

Código do projeto | LISBOA-01-0247-FEDER-038362

Objetivo principal | Reforçar a investigação, desenvolvimento tecnológico e a inovação

Região de intervenção | Lisboa

Entidade beneficiária | COLLAB - SOLUÇÕES INFORMÁTICAS DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO, S.A.

Data de aprovação | 21-08-2018

Data de início | 01-07-2018

Data de conclusão | 29-06-2020

Custo total elegível | 951.824,64 €

Apoio financeiro da União Europeia | FEDER – 380.729,86 €

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos

O projeto AI4CC tem como objetivo o desenvolvimento de uma plataforma, numa arquitetura de Cloud Computing, dotada de um motor de Inteligência Artificial que suportará novas funções num Contact Center.

Com este projeto a Collab pretende materializar a sua visão de contact center do futuro. Esta visão é sustentada pela interação, nativa, de um motor de inteligência artificial que garanta o self-service através de INTELLIGENT CHATBOTS apoiados por AGENTES HUMANOS (quando necessário), bem como um boost dos KPIs de negócio através de ferramentas que permitam extrair informação relevante das gravações e conversações a ocorrer em real-time.