

# ARGIA. Interacción y Asistencia Eficientes para una Atención Bilingüe al Cliente



**Consortio:** Irontec; NaturalSpeech; Eutik solutions; Segula technologies; Merkatu group; Teknei; Ayesa Ibermatica; Versia Contact center; Gureak datapost; Aurrelan Automatizaciones; **RVCTI:** I3B; Vicomtech; UPV/EHU

**Tecnología:** Industria & Consumo; Inteligencia Artificial

## Descripción general:

Esta propuesta nace del interés compartido de las empresas del consorcio, que abarcan toda la cadena de valor del sector, por mejorar los servicios de Atención al Cliente. Para ello, se busca aprovechar los últimos avances en IA, con el objetivo de superar las limitaciones actuales del sector.

El objetivo principal de ARGIA es investigar y desarrollar componentes IA que se puedan desplegar *on-premise* para abordar las principales limitaciones de los servicios de Atención al Cliente, como la seguridad frente a fraudes por voz, la mejora de la experiencia de los agentes, las expectativas de autoservicio de los clientes y la automatización de la medición de la calidad en interacciones bilingües en castellano y euskera.

Frente a los modelos generalistas de IA en la nube, el proyecto ofrecerá componentes adaptados a cada servicio de atención al cliente, optimizando su rendimiento y reduciendo costes para facilitar su adopción intensiva, especialmente en sectores críticos y pymes.

Los componentes estarán diseñados para integrarse eficientemente en los productos, soluciones y servicios de las empresas del consorcio, y se validarán en entornos reales a través de pilotos en casos de uso relevantes.

**Programa:** HAZITEK 2025 (Nº Expediente: ZE-2025/00017)

**Duración:** 33 meses (01/04/2025 – 31/12/2027)

**Presupuesto global proyecto:** 4.069.025,41 €

**Presupuesto grupo Ayesa:** 424.676,00 €

**ACTUACIÓN COFINANCIADA POR EL GOBIERNO VASCO (DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD DEL GOBIERNO VASCO) Y LA UNIÓN EUROPEA A TRAVÉS DEL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL 2021-2027 (FEDER)**



Europar Batasunak  
kofinantzatua

Cofinanciado por  
la Unión Europea



# ARGIA. Interacción y Asistencia Eficientes para una Atención Bilingüe al Cliente

**Consorcio:** Irontec; NaturalSpeech; Eutik solutions; Segula technologies; Merkatu group; Teknei; Ayesa Ibermatica; Versia Contact center; Gureak datapost; Aurrelan Automatizaciones; **RVCTI:** I3B; Vicomtech; UPV/EHU

**Tecnología:** Industria & Consumo; Inteligencia Artificial

## Rol de Ayesa:

Ayesa Ibermatica desempeña un papel transversal en el proyecto ARGIA, contribuyendo tanto al diseño como al desarrollo, integración y validación de las soluciones basadas en inteligencia artificial.

Participa desde las fases iniciales en la definición de requisitos, arquitectura y casos de uso, asegurando que los componentes desarrollados sean escalables, interoperables y adaptados a las necesidades reales de las organizaciones. A nivel técnico, contribuye al desarrollo de sistemas avanzados de IA, especialmente en el ámbito de los modelos de lenguaje, soluciones multimodales y herramientas para la automatización de la atención al cliente, incluyendo voicebots, análisis de interacciones, reconocimiento de emociones y evaluación automática de calidad en entornos bilingües.

Asimismo, participa en la integración y despliegue de los distintos componentes dentro de la arquitectura global, garantizando su correcto funcionamiento y adaptación a diferentes entornos. Finalmente, contribuye a la validación de las soluciones en casos de uso reales y a las actividades de difusión y explotación, apoyando la transferencia de resultados al mercado.

