

MITSUBISHI ELECTRIC CORPORATION
PUBLIC RELATIONS DIVISION
7-3, Marunouchi 2-chome, Chiyoda-ku, Tokio 100-8310 (Japón)

PARA SU PUBLICACIÓN INMEDIATA

N.º 3403

Este texto es una traducción de la versión oficial en inglés de este comunicado de prensa y se le proporciona a modo de referencia y únicamente para su comodidad. Consulte el texto original en inglés para obtener más detalles o datos específicos. En caso de que ambas versiones difieran, prevalecerá el contenido de la versión en inglés.

Consultas de los clientes

Information Technology R&D Center
Mitsubishi Electric Corporation

Consultas de los medios

Public Relations Division
Mitsubishi Electric Corporation

www.MitsubishiElectric.com/ssl/contact/company/rd/form.html


prd.gnews@nk.MitsubishiElectric.co.jp

www.MitsubishiElectric.com/news/

Mitsubishi Electric desarrolla una IA basada en el procesamiento de conocimientos capaz de resumir diálogos

Reduce a la mitad el tiempo de preparación de informes posterior a la llamada

TOKIO, 17 de marzo de 2021 – [Mitsubishi Electric Corporation](https://www.mitsubishielectric.com) (TOKIO: 6503) ha anunciado hoy el desarrollo de una tecnología de resumen de diálogos basada en su tecnología de inteligencia artificial (IA) Maisart®*. La nueva tecnología genera automáticamente resúmenes escritos muy precisos de conversaciones por voz, lo que permite al personal de atención telefónica preparar los informes finales después de cada llamada en la mitad de tiempo, según indican las pruebas preliminares realizadas en un centro de atención telefónica de Mitsubishi Electric.

* Maisart es la abreviatura de "Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in technology"  **Maisart**
(la IA de Mitsubishi Electric crea tecnología innovadora)

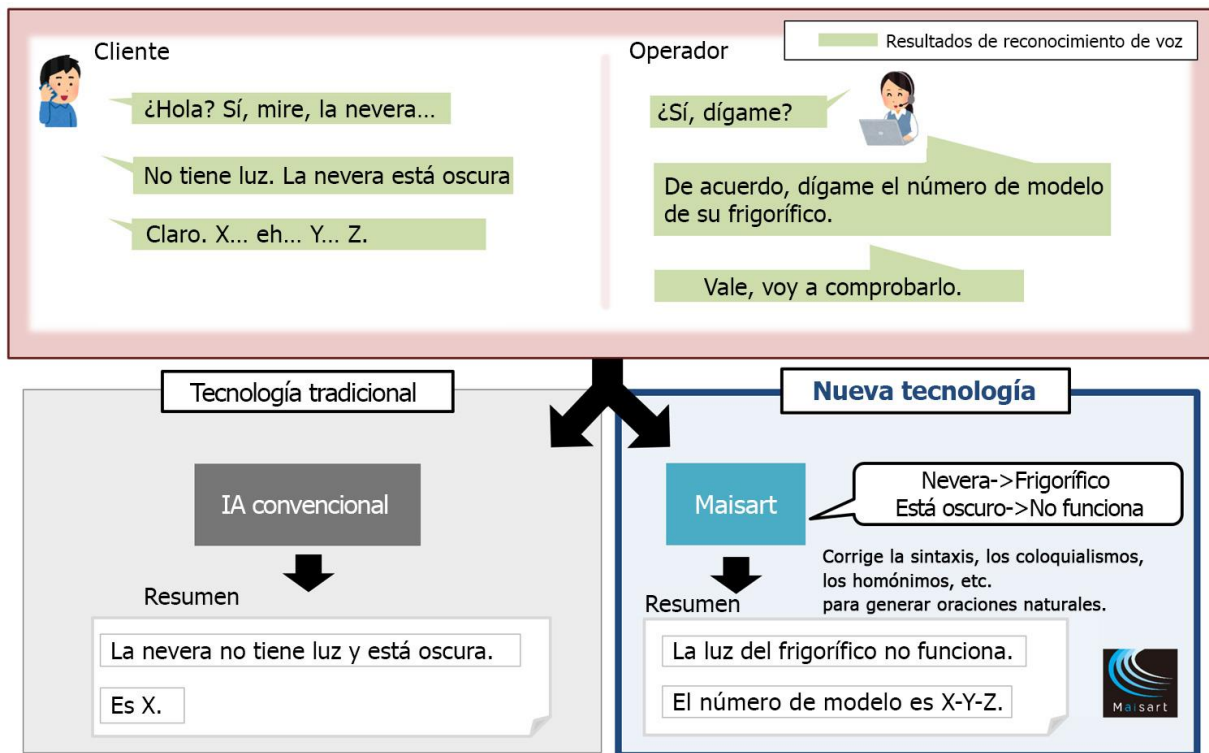


Fig. 1: Ejemplo de aplicación en el centro de atención telefónica

Características clave

1) *Genera automáticamente registros escritos y reduce a la mitad el tiempo de preparación de informes finales*

Las grabaciones de los diálogos que se mantienen con atención telefónica y que se gestionan a través de una tecnología convencional de reconocimiento de voz contienen, por lo general, palabras indescifrables, discursos entrecortados, etc., lo que dificulta que el software genere registros escritos útiles de estos diálogos. La nueva tecnología de Mitsubishi Electric (Fig. 2), sin embargo, memoriza los contextos de los diálogos para determinar con precisión el significado de expresiones coloquiales y semánticas, por ejemplo. Después, utiliza los datos de informes anteriores para corregir discursos entrecortados, errores gramaticales, elecciones de palabras, etc. para generar oraciones naturales y completas. A continuación, extrae las oraciones más cortas y similares de los informes anteriores editados por los miembros del personal y, finalmente, produce un registro escrito resumido. Las pruebas internas demostraron que la nueva tecnología de Mitsubishi Electric no solo condensa drásticamente el volumen del texto en japonés, sino que se puede utilizar alrededor del 90 % del texto en comparación con el 30 % en el caso de la tecnología convencional. Esto permite al personal de atención telefónica reducir a la mitad, aproximadamente, el tiempo necesario para preparar manualmente los informes finales.

2) **Va aprendiendo las correcciones manuales para mejorar gradualmente la precisión de la corrección**

Cuando los clientes llaman para preguntar sobre nuevos productos u otras cuestiones, es difícil generar registros precisos de estas conversaciones automáticamente, ya que el software convencional no puede consultar historiales de llamadas e informes anteriores que abarquen temas similares. Para superar este obstáculo, la nueva tecnología de IA de Mitsubishi Electric actualiza constantemente sus conocimientos al consultar informes que han sido editados recientemente, para así aprender cómo el personal convierte de forma manual una sintaxis mal estructurada, expresiones coloquiales o sinónimos en lenguaje más natural.

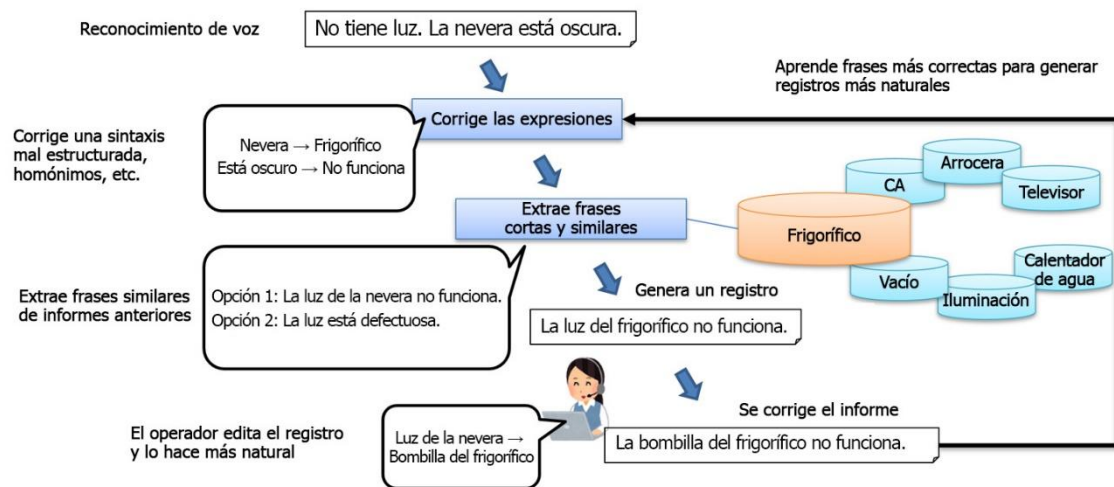


Fig. 2: Proceso del resumen

Comparación de los nuevos métodos y los métodos convencionales

	Método de procesamiento de diálogos	Resultado
Nuevos	Maisart aprende de historiales de llamadas e informes anteriores producidos manualmente para crear un registro escrito. A continuación, extrae las oraciones más similares y más cortas de estos informes para generar un registro resumido de oraciones naturales resumidas.	Alrededor del 90 % del registro generado se puede utilizar en el informe final.
Convencionales	La IA aprende a convertir oraciones habladas en oraciones resumidas a través del aprendizaje automático integral.	Alrededor del 30 % del registro generado se puede utilizar en el informe final.

Planes futuros

Mitsubishi Electric evaluará su nueva tecnología a través de unas pruebas de demostración en el propio centro de atención telefónica de la empresa a partir de marzo de 2021, con el fin de implementarlo para generar registros de conversaciones telefónicas con los clientes en relación con problemas de funcionamiento o consultas sobre productos.

Antecedentes

Según un libro blanco sobre centros de atención telefónica emitido por el gobierno japonés en 2019, el 41,8 % de los encuestados manifestó que sería fundamental mejorar la eficiencia de los operadores. Hay una creciente demanda de automatizar el proceso de preparación de informes de las conversaciones telefónicas con los clientes. Sin embargo, las tecnologías convencionales generan registros de los que solo se puede aprovechar cerca de un 30 % al preparar los informes finales. Por lo tanto, todavía resulta más práctico crear estos informes manualmente, sin utilizar la IA.

Acerca de Maisart

Maisart engloba la tecnología de inteligencia artificial (IA) patentada de Mitsubishi Electric, incluida una IA compacta, un algoritmo de diseño automatizado de aprendizaje y un aprendizaje inteligente de IA de gran eficacia. Maisart es la abreviatura de "Mitsubishi Electric' s AI creates the State-of-the-ART in technology" (la IA de Mitsubishi Electric crea tecnología innovadora). Bajo el axioma corporativo "Original AI technology makes everything smart" (la tecnología de IA original lo convierte todo en inteligente), la empresa aprovecha la tecnología de IA original y la informática de última generación para crear dispositivos más inteligentes y favorecer una vida más segura, intuitiva y cómoda.

Maisart es una marca comercial registrada de Mitsubishi Electric Corporation.

###

Acerca de Mitsubishi Electric Corporation

Con 100 años de experiencia en el suministro de productos fiables y de alta calidad, Mitsubishi Electric Corporation (TOKIO: 6503) es un líder mundial reconocido en la fabricación, comercialización y venta de equipos eléctricos y electrónicos utilizados en el procesamiento de la información y las comunicaciones, en el desarrollo espacial y las comunicaciones por satélite, en los aparatos electrónicos de consumo, en la tecnología industrial, en la energía, en el transporte y en los equipos de construcción. A través del espíritu "Changes for the Better", Mitsubishi Electric se esfuerza por enriquecer la sociedad con tecnología. La empresa registró unos ingresos por valor de 4 462 500 000 de yenes (unos 40 900 millones de dólares estadounidenses*) en el ejercicio fiscal finalizado el 31 de marzo de 2020. Para obtener más información, visite www.MitsubishiElectric.com

* Las cantidades en dólares estadounidenses se han convertido a partir de yenes a un tipo de cambio de 109 yenes = 1 dólar estadounidense, el tipo de cambio aproximado del mercado de divisas de Tokio a 31 de marzo de 2020