

## RADAR EMPRESARIAL



El director general de la companyia de comunicacions, Albino Campo. RUTH MARIGOT

## Numintec confia el seu futur a la intel·ligència artificial

PAULA SOLANAS

La companyia catalana de serveis de centraleta virtual en el núvol Numintec veu en l'automatització de processos la seva via per créixer. L'empresa treballa en un projecte innovador per incorporar la intel·ligència artificial a les seves solucions. Per exemple, a través d'un sistema de reconeixement de veu que pugui atendre trucades amb respostes simples i reconèixer l'interlocutor per dirigir-lo al departament amb el qual vulgui contactar. "Es poden evitar les tasques repetitives i dedicar els recursos humans a aquelles que aporten valor afegit", explica el director general de l'empresa, Albino Campo.

Actualment l'empresa està dedicant gairebé una tercera part de la seva plantilla a aquest departament d'innovació, que ha crescut un 12% respecte a l'any anterior. El nucli del negoci de Numintec es basa en les centraletes virtuals per a empreses, és a dir, sistemes de veu per IP amb els quals poden gestionar tota la seva estructura telefònica. Per posar-ne un exemple, és el que permet afegir extensions als números de telèfon o posar música d'espera a les trucades que reben. El seu model de negoci es basa en el pagament per ús, a més d'un cost per l'alta.

D'altra banda, l'empresa vol aplicar més *big data* en els seus sistemes de comunicacions. Així doncs, els seu programari guanya en capacitat analítica i permet incorporar més capes d'informació a les empreses. Per exemple, saber en quines franges es reben més trucades, escoltar les gravacions o integrar-hi l'atenció al client i altres aplicacions de negoci. "Ara el consumidor és més exigent i necessitem nous serveis per diferenciar-nos de la competència", raona Campo.

### Impuls a l'Amèrica Llatina

A part de les noves branques de producte, la companyia també vol empènyer la seva presència al mercat de l'Amèrica Llatina, on actualment opera a través de socis locals. Campo diu que la companyia també té l'ull posat a l'Europa de l'Est.

Fins ara l'empresa ha crescut de manera orgànica, sense incorporar inversors de capital risc ni sortir als mercats, i segons Campo no es planteja canviar aquesta estratègia a curt termini. L'any passat l'empresa va facturar set milions d'euros i durant el primer semestre del 2017 va millorar les vendes un 18% respecte al mateix període de l'any anterior. ■