



SINDHU JOSEPH

Tres joves indis arriben a Barcelona i desenvolupen una plataforma tecnològica per a la resolució de queixes d'usuaris

Unir cervell i cor

SILVIA ANGULO
Barcelona

Es pot reinventar algú que amb prou feines s'ha inventat, que està a punt d'entrar a formar part del mercat laboral i encara està acabant els estudis? Sembla que sí. Només cal tenir una bona idea i ser agosarat, no tenir por de canviar de país, de no parlar l'idioma, en definitiva, del desconegut. Rosh Cheria va arribar de l'Índia fa set anys. La seva destinació era la seva catalana de la multinacional Hewlett Packard a Sant Cugat. Dotze mesos després el va venir acompanyar en aquesta aventura la seva dona, Sindhu Joseph. No tenia feina i va pensar que seria complicat fer-se un lloc professional en un indret del qual desconeixia la llengua, els costums i també la situació del mercat laboral.

No es va estar gaire temps de braços plegats i, poc després, ja estudiava de nou, es formava per trobar una feina. Aquesta enginyera informàtica, de 35 anys, és des de fa uns mesos la cofundadora de l'empresa Cognicor, una nova plataforma de resolució automàtica de reclamacions que fa servir la intel·ligència artificial per evitar la burocràcia confusa que plantegen sobretot les línies aèries i les companyies telefòniques a les quals es vol presentar una queixa.

La Sindhu va trobar un mercat per explotar, que va descobrir després de patir l'experiència en la pròpia pell. Va perdre una maleta després d'un viatge. Primer va arribar l'enuig, després la desesperació, les trucades i faxos continus, els minuts en espera escoltant la fredor del fred fil musical, les paraules intercanviades amb una operadora automàtica i, a l'altre costat, cap comprensió o ben poca. El servei d'atenció al client de la companyia va trigar més de quatre mesos a gestionar la seva reclamació.

D'aquella experiència va sorgir la idea de buscar un mecanisme que servís per resoldre conflictes. La Sindhu s'estava doctorant a l'Institut d'Intel·ligència Artificial de la Universitat Autònoma de Barcelona i va centrar la seva tesina en aquest tema. Un camp amb molt camí per recórrer a Espanya, on les grans empreses centralitzen totes les queixes i reclamacions a través de centres d'atenció telefònica que, en moltes ocasions, esdevenen una tortura per als desesperats usuaris.

Cognicor va néixer al desembre del 2011. Va ser una aposta inicial de la Sindhu i el Rosh. En aquells moments ell treballava per a Telefónica, mentre la jove va començar a crear el seu pla de negoci a Microsoft Pre-Incubation. El nom de l'empresa, segons explica divertida la jove índia, pretén unir dos conceptes. D'una banda, el cognitiu, en el qual es basa tota la seva formació, i, d'una altra, la paraula catalana cor. "Coneixement amb cor", aclareix la Sindhu, mentre assegura que "encara que les reclamacions es resolen mitjançant intel·ligència artificial sempre se solucionen des del cor".

Mentre donaven cos a la idea van participar en l'Speed Dating de l'escola de negocis d'Esade. Allà van conèixer Dattatreya Tetala Satya Surya, un jove estudiant de 32 anys que feia un MBA a Barcelona. També procedent de l'Índia, era el complement perfecte que necessitaven per poder dur a terme el seu somni. "No teníem coneixements de màrqueting i ens calia algun expert que ens assessorés. Era la persona que necessitàvem", diu el Rosh.

Al Dattatreya Tetala Satya li va costar decidir-se i apostar per l'empresa, però un cop va comprovar que era viable no s'ho va pensar dues vegades. La plataforma resol automàticament les reclamacions. Per això, segons explica la Sindhu, es basa en la resolució de queixes anteriors. Això permet oferir una solució en pocs minuts i no cal que hi intervingui cap ésser humà. Els joves expliquen que a través d'aquest servei es redueix el temps en què les persones solen les reclamacions. Un fet que també beneficia econòmicament les empreses. Ajuda a fidelitzar clients en un moment en què la competència en determinats sectors és ferotge.

EL PROJECTE
Va resultar guanyador l'any passat del premi Wayra, que organitza Telefónica

LA FORMACIÓ
La Sindhu va fer un doctorat en Intel·ligència Artificial a la UAB

LA PROTAGONISTA
La jove índia va arribar a Barcelona fa sis anys seguint el seu marit



Rosh Cheria, Sindhu Joseph i Dattatreya Tetala Satya Surya, a les oficines de la torre Telefónica

Al Dattatreya Tetala Satya li va costar decidir-se i apostar per l'empresa, però un cop va comprovar que era viable no s'ho va pensar dues vegades.

La plataforma resol automàticament les reclamacions. Per això, segons explica la Sindhu, es basa en la resolució de queixes anteriors. Això permet oferir una solució en pocs minuts i no cal que hi intervingui cap ésser humà. Els joves expliquen que a través d'aquest servei es redueix el temps en què les persones solen les reclamacions. Un fet que també beneficia econòmicament les empreses. Ajuda a fidelitzar clients en un moment en què la competència en determinats sectors és ferotge.

El mes de febrer passat el seu projecte va resultar guanyador entre més de 300 iniciatives empresarials del premi Wayra Barcelona, que té com a objectiu principal potenciar la innovació

i la detecció de nous talents i està organitzat per Telefónica. Des de la torre que presideix l'inici de l'avinguda Diagonal, els tres joves desenvolupen la prova pilot de la seva empresa. Hi treballen set persones -algunes a temps parcial- i s'han posat en contacte amb grans empreses com Vueling, Iberia i Renfe per mostrar-los el que pot fer una bona plataforma de reclamacions.

El Rosh ha passat de treballar a Telefónica a formar part d'un servei extern de la mateixa companyia. Coses de la vida. És feliç amb la seva decisió. Ara tenen un negoci propi. "Sempre vaig voler formar la meua pròpia empresa, però no sabia quan seria el moment adient. Al final sembla que ha anat bé, ara per ara", comenta la Sindhu des de la planta onzena de l'espectacular edifici. A la torre Telefónica hi podran ser uns sis mesos. Tenen assessors que els ajuden i 90.000 euros per

desenvolupar tècnicament la idea. A canvi, la companyia es queda el 10% de les accions de la nova empresa. "És més fàcil arribar a acords entre màquines que entre persones", diu el Rosh, que explica que en països com Dinamarca i el Canadà hi ha plataformes tecnològiques que ajuden a resoldre divorcis.

La Sindhu no oblida les seves primeres experiències a Barcelona, o més ben dit a Sant Cugat, que és el lloc on va aterrar el matrimoni indi quan va arribar a Catalunya i on encara viu. "No en sabia l'idioma i tampoc no estava segura de la classe de feina que podria trobar aquí", diu sota la mirada atenta del seu marit. Tot i així, va trigar només dos mesos a matricular-se en el doctorat de la Universitat Autònoma. Segons el seu parer, la formació és determinant per trobar feina en aquests moments de crisi econòmica.●