



EMPRESAS CON PADRINO

LA 'START UP' RESUELVE QUEJAS DE USUARIOS DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE UN SISTEMA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL. LAS COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS Y LAS AEROLÍNEAS SON LOS PRINCIPALES CLIENTES DE LA FIRMA.

Cognicor, un 'call center' artificial para las empresas

Álex Sánchez. Barcelona

Poco podía imaginar Sindhu Joseph cuando aterrizó en Barcelona –hace seis años, procedente de India– que su trabajo, estudio y dedicación sobre inteligencia artificial le llevaría a crear Cognicor. Se trata de una de las *start up* catalanas más galardonadas del año. Entre otras distinciones, el proyecto recibió el pasado 22 de junio el premio All Star Techs, otorgado por la Comisión Europea a las doce mejores *start up* del continente.

La compañía –fundada por Sindhu Joseph, Rosh Cherian y Surya Dattatreya– se dedica a la resolución de conflictos entre empresas y clientes mediante un sistema de inteligencia artificial que genera de forma automática, y sin intervención humana, respuestas a las quejas de los clientes. Así, con la implantación de esta tecnología, los departamentos de atención al cliente de compañías telefónicas, aerolíneas o aseguradoras quedarían relegados a un segundo plano.

El proyecto ya ha recibido el respaldo de grandes grupos como Telefónica, que en marzo de 2012 entró en el capital de Cognicor con una participación del 10%. La *start up* lleva a cabo actualmente una prueba piloto para la compañía de telecomunicaciones, además de para líneas aéreas y otras empresas de transpor-



Sindhu Joseph y Rosh Cherian, fundadores de Cognicor. /E.R.

te de pasajeros.

La reducción de costes es la principal ventaja de Cognicor. Según su fundadora, “la resolución de una queja supone un coste de entre 10 y 50 euros para las empresas, mientras que con Cognicor

La firma lleva a cabo una prueba piloto para Telefónica, que cuenta con el 10% del capital

este gasto no supera los dos euros”.

El proyecto de la firma nació en el Instituto de Inteligencia Artificial (IIA) del Parque Tecnológico de la Universitat Autònoma de Barcelona, donde Sindhu Joseph cursó un doctorado durante cinco años en Inteligencia Artificial. El instituto otorgó una ayuda de 50.000 euros en concepto de apoyo logístico y humano para la creación del software de Cognicor. Sin

Cognicor recibió el premio Tech All Star, que reconoce a las mejores 'start up' europeas

embargo, fue en Barcelona Activa donde Joseph, asesorada por los profesionales de un programa de emprendeduría, se decidió a convertir su idea en empresa. “Hablé con muchas aerolíneas, compañías telefónicas y otras empresas dedicadas al comercio electrónico para valorar si mi idea era viable”, explica Joseph.

Aluvión de premios

Desde su constitución, la firma ha recibido numerosos reconocimientos y apoyos. Entre ellos, destaca los 50.000 euros de financiación otorgados por el acelerador de empresas Wayra. “Este reconocimiento despertó el interés de muchas firmas”, confiesa Joseph. La *start up* también ha ganado el premio BDigital y ha sido finalista de Emprendedores XXI, de La Caixa.

Para finales de 2012, Cognicor, que por ahora solo opera en fase de pruebas, espera empezar a facturar. Asimismo, los socios de la compañía ya trabajan en la búsqueda de nuevos inversores que permitan a la compañía llevar sus productos a Europa y Estados Unidos.