



# EMPHASIS, un proyecto de IA al servicio del sector industrial asegurando la confidencialidad de los datos

SEGULA Technologies está desarrollando EMPHASIS, un proyecto que utiliza inteligencia artificial, en concreto, NLP (tratamiento del lenguaje natural). Su objetivo se centra en generar un ecosistema técnico para el tratamiento de texto o voz, en el cual podamos extraer, entender y estructurar estos datos de manera automatizada, y así proporcionar servicios como la segmentación de documentación. En este proyecto, SEGULA está colaborando con el centro Vicomtech, que ha hecho una transferencia tecnológica del conocimiento que tienen en NLP, ayudando a SEGULA en parte del desarrollo.

Jorge Martínez Santiago, R&I Manager of the IA & Industry 4.0 de SEGULA en la oficina de Vitoria-Gasteiz, explica que en 2021 detectaron una clara necesidad en el mercado: "el usuario medio necesita una comunicación con los sistemas basados en datos más amigable, mediante frases en vez de en programación". Es así como se plantea una línea de investigación centrada en el uso del lenguaje de una manera natural para integrarla en sus servicios, como PoC (proof of concept). En este proyecto se ha planteado la automatización un sistema de clasificación de tickets de un HelpDesk ficticio, para agilizar de este modo la atención a los clientes, "en la actualidad, los tickets le llegan al manager, que elige el técnico que debe realizar cada trabajo. El objetivo de este proyecto es apoyar el trabajo del manager, de manera que el ticket sea leído por la máquina y adjudicado a un técnico directamente, reduciendo el tiempo de espera del cliente y ayudando a la gestión de los recursos técnicos".

El proyecto que se desarrolló de 2021 a 2023, plantea un sistema de IA específico enfocado a solucionar una necesidad dentro del sector industrial, recorriendo todo el ciclo de vida, desde la toma de datos a su clasificación. Dentro del desarrollo se han planteado otras herramientas relacionadas,

como el tratamiento de textos para la anonimización de los mismos, lo que nos permite aumentar el grado de confidencialidad en documentación con cierta sensibilidad.

Además, se está analizando el tratamiento del sonido, cogiendo patrones de voz y transformándolos en texto. En este sentido, Jorge destaca: “Existen soluciones que cubren algunos aspectos de los mencionados, pero estamos realizando investigaciones que nos permitan su uso en el día a día de nuestros clientes, reduciendo algunas debilidades que plantean estos sistemas, como la necesidad de utilizar grandes bases de datos para entrenar estos modelos”. A partir de estos objetivos, la idea es seguir avanzando a necesidades más concretas dentro del sector industrial.

### **Extraer, entender y estructurar**

El proyecto EMPHASIS, tiene como puntos clave “extraer, entender y estructurar”.

EXTRAER la información contenida, tanto en distintos tipos de documentos textuales, como en múltiples formatos (incluyendo pdfs en formato imagen), metadatos, etc. En el proyecto hemos obtenido información de las descripciones de los tickets planteados al helpdesk.

Partiendo de la información extraída, se desarrollará tecnología innovadora capaz de ENTENDER dicha información, es decir, capaz de identificar la información relevante y clasificarla. En concreto, se trabajará en la implementación de la información que alimenta el clasificador y también en volver anónima la información sensible que contenga.

Con esta información podemos ESTRUCTURAR la información y obtener un clasificador de tareas que asigne la tarea a los mejores técnicos, facilitando información al manager sobre la carga de trabajo que asignara a los técnicos.



---

**Contacto de prensa:**

Marta Cuenca  
segulatechnologiesspain@axicom.com  
916611737  
[www.segula.es](http://www.segula.es)