

## DESAFÍO UNIVERSIDAD - EMPRESA

*Esta necesidad tecnológica forma parte del Concurso de Proyectos de I+D+i y/o consultoría en colaboración Universidad – Empresa “Desafío Universidad Empresa” 2025 organizado por la Fundación Universidades y Enseñanzas Superiores de Castilla y León.*

### TÍTULO DE LA DEMANDA TECNOLÓGICA A RESOLVER

#### Referencia:

NT06

#### Título de la demanda tecnológica propuesta

Chatbot inteligente multicanal para atención técnica y comercial

#### Acrónimo:

CHAT-AI

#### Áreas de interés de la demanda tecnológica

(Principal) Tecnologías y ciberseguridad  
Otros (servicios digitales)

#### Resumen:

Se precisa un sistema conversacional basado en inteligencia artificial capaz de atender consultas de clientes a través de diversos canales y escalar automáticamente a personal especializado cuando sea necesario.

*PALABRAS CLAVE: Chatbot Atención al cliente IA conversacional Automatización Multicanal.*

### DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD DEMANDADA

#### 1.- Descripción de la demanda tecnológica.

Implementación de un chatbot que gestione de forma eficiente la comunicación con clientes y soporte técnico básico.

#### 2.- Antecedentes.

Las consultas actuales se canalizan manualmente, generando tiempos de espera elevados.

#### 3.- Posibles enfoques del proyecto de investigación.

Uso de LLMs, NLP y aprendizaje continuo conectado al sistema CRM.

#### 4.- Enfoques sin interés.

Bots con respuestas predeterminadas o sin integración con datos reales del cliente.

---

*Si desea remitir una propuesta de solución tecnológica (proyecto de investigación y/o consultoría) deberá enviar el formulario de participación (ANEXO II), descargable en [www.redtcue.es/desafio](http://www.redtcue.es/desafio) a una de las direcciones de correo electrónico que se indican en las bases del concurso, inicialmente antes del 18/12/2025. Por favor, confirme esta fecha en la web en la web del concurso.*

[Acceso a información general del concurso](#)