



Capital
Digital

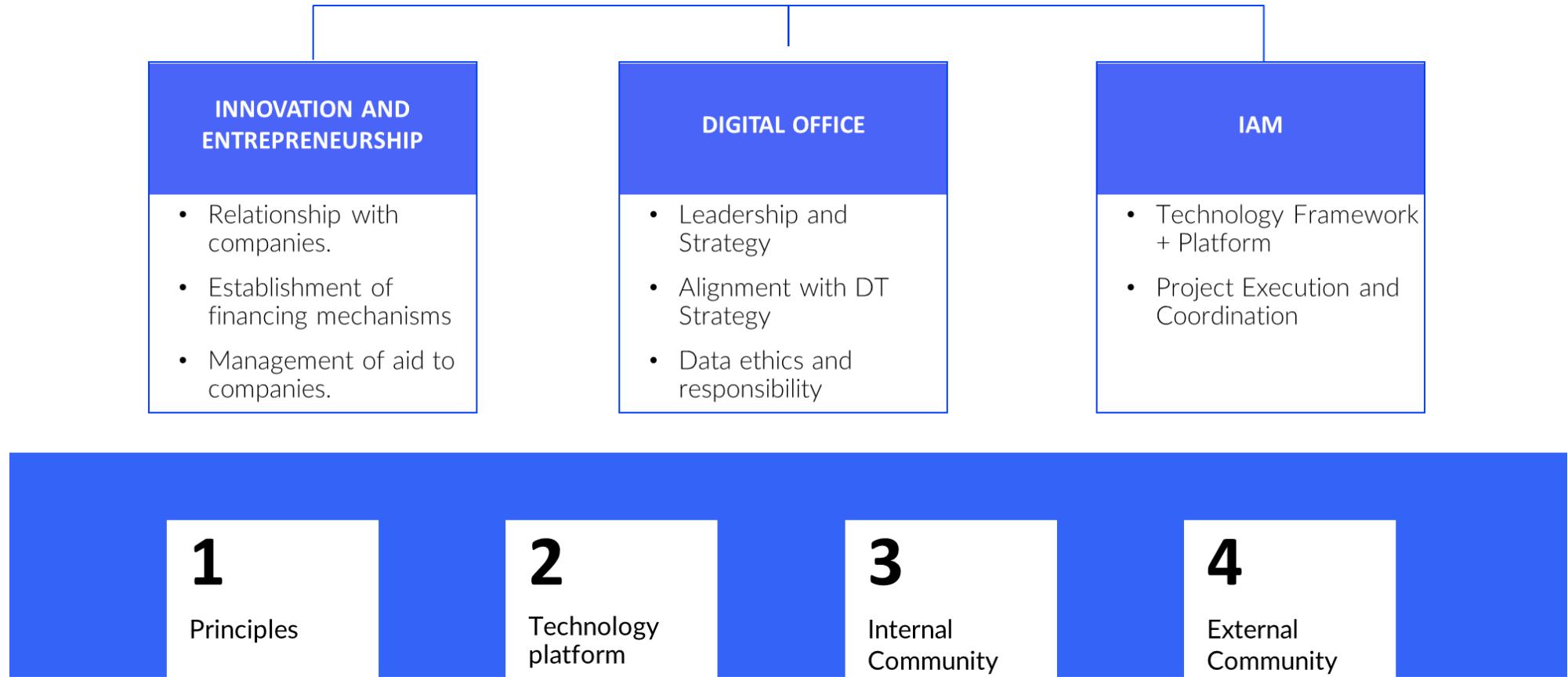


| MADRID

IA aplicada a Línea Madrid



MAIA



**ALMA-BSSOS**

Social services benefits search assistant

SYRCI-IA

Citizen complaints classifier

Minitools-Summary

Document summarization

Minitools-OCR

Image OCR

Driver Identifier

Driver identification in traffic violations

Compatibility Report

IT tender specifications analysis

Plenary Video Subtitling

Municipal plenary session subtitling

Agentic-City Appointment Scheduling

Appointment scheduling agent

SAMMY - Regulation and Fines Assistant

Municipal assistant for regulations and fines consultation

Pipeline DOC Cibelex

Municipal regulations: ontology and assistant

Pipeline Audio 010

Citizen services call audio analysis

Pipeline Audio ALMA

Social assistance services audio analysis

UONCA

Procurement tender generation assistant

Documentation Anonymization

Document anonymization assistant for publication

ATM

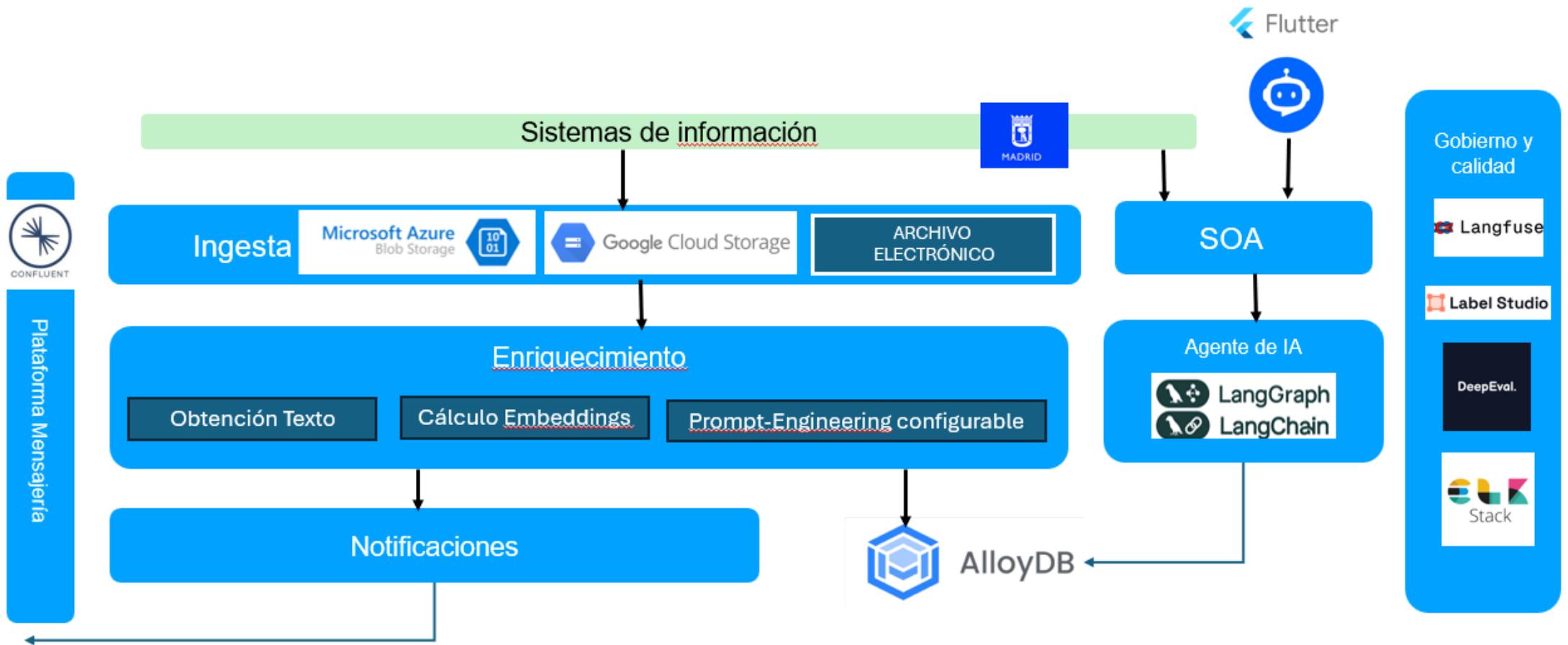
Tax assistant for City Hall staff helping citizens

Clear Communication

Clear communication assistant

Legend**RAG****Classification****Cloud AI Services****Agents**

Arquitectura pipeline

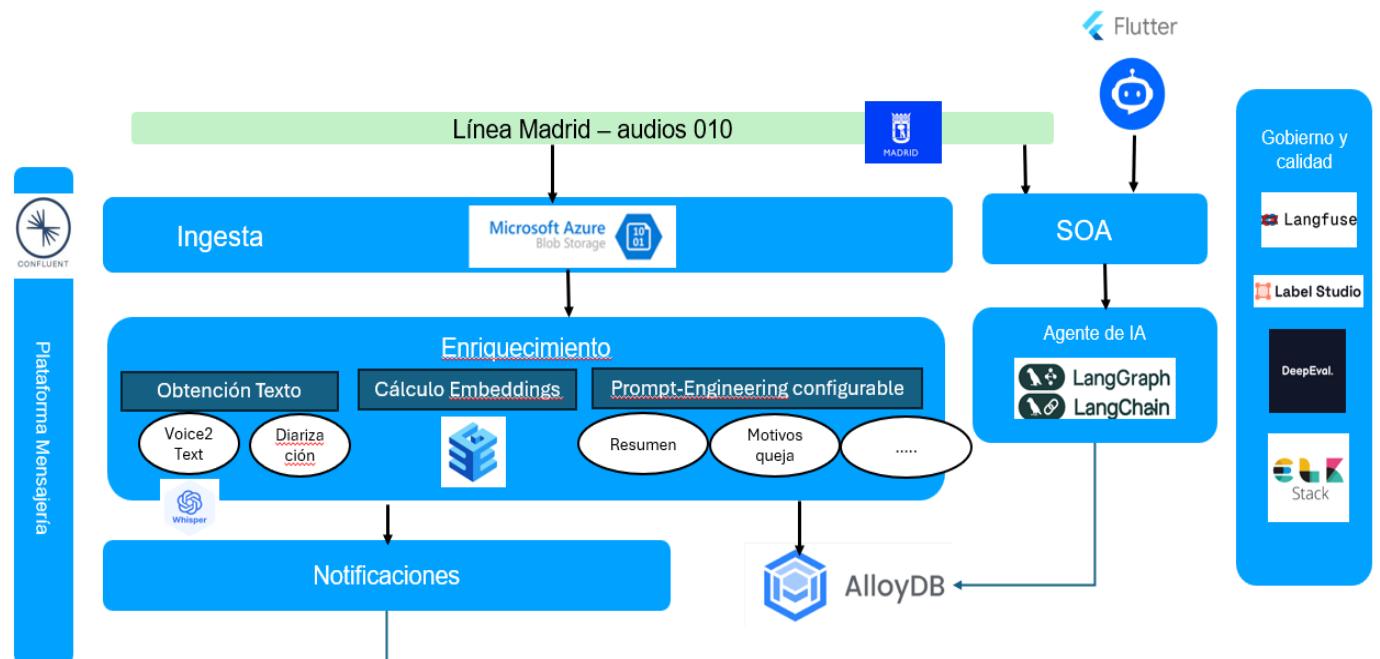


Pipeline Audio 010

- **Versión 0:**
 - Integración con CRM Dynamics.
 - Comunicación de sistemas para análisis de calidad de llamadas del canal telefónico a partir de transcripciones concretas.
- **Versión 1:**
 - Foco en transcripción y clasificación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) recogidas en el canal telefónico.
- **Versión 2:**
 - Automatización de la recogida de SyR durante la llamada.
- **Versión 3:**
 - Análisis conversacional y explotación de datos de las llamadas recibidas.

MAIA

Arquitectura pipeline para audios 010

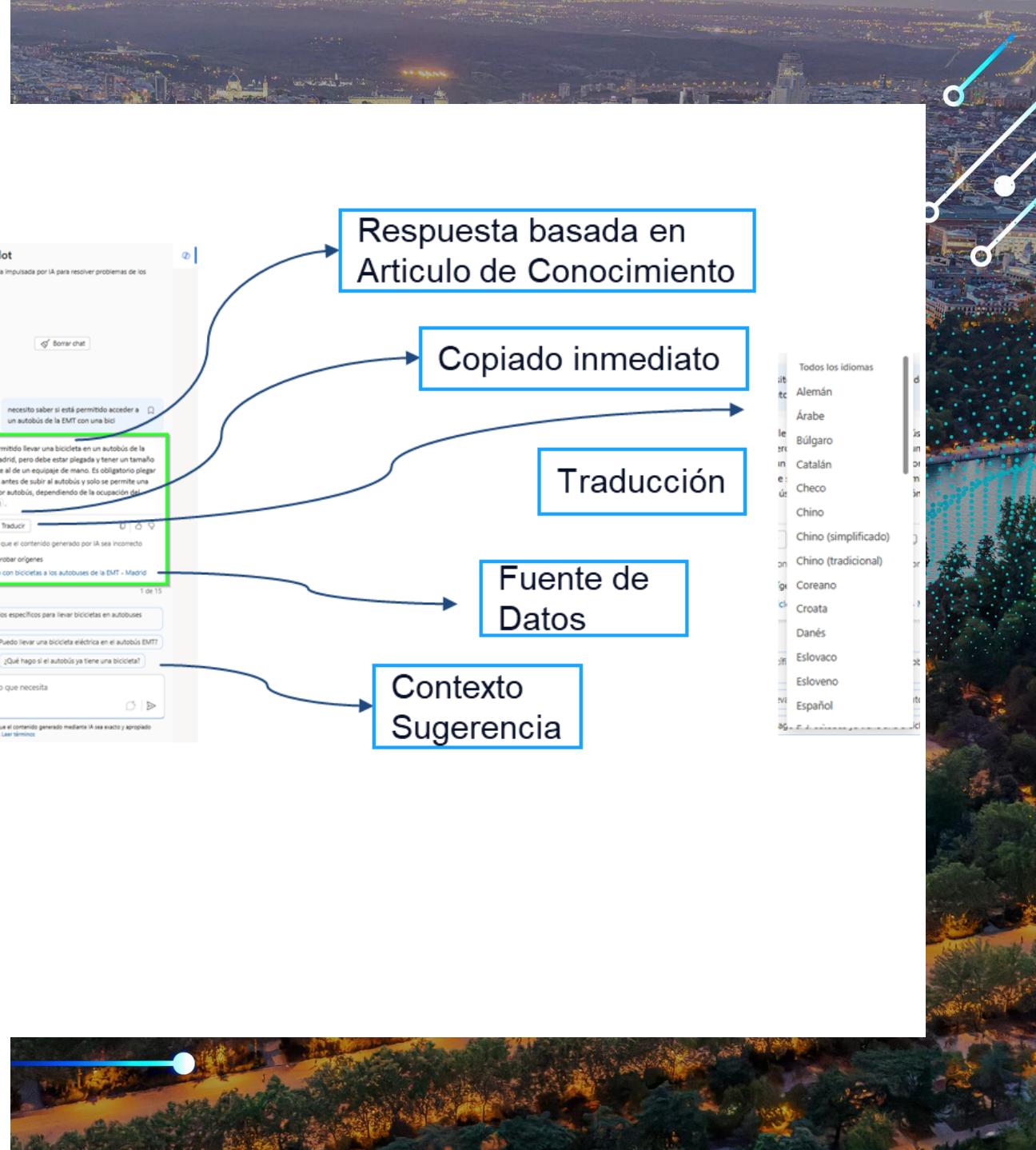
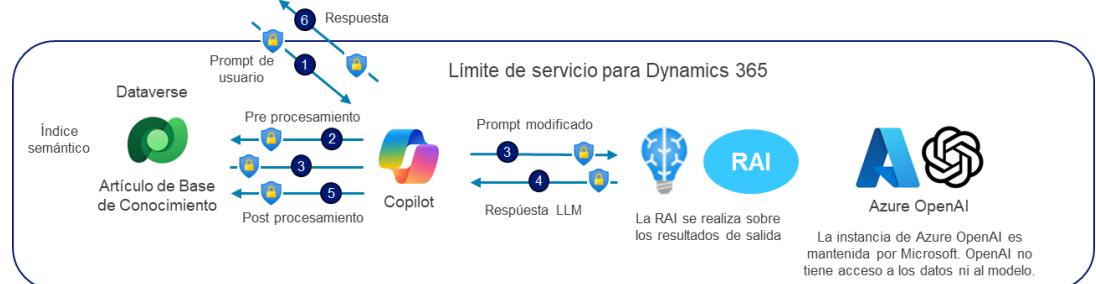


Copilot Customer Service

- Herramienta inteligente para gestores**, complementaria al buscador tradicional
- Permite **localizar de forma ágil y precisa** el contenido más relevante según el tipo de consulta
- Basada en inteligencia artificial**, impulsa la eficiencia y la toma de decisiones
- Optimiza el TMO** y eleva la calidad del servicio ofrecido
- Mejora la experiencia y satisfacción del ciudadano**, fortaleciendo la relación con la administración



Dynamics 365
Customer Service





GRACIAS

