

**AUTOADMINISTRABLE Y MULTICANAL:**

# LARA Chatbots, solución integral de atención al cliente potenciada por IA de última generación

Utilizando modelos GPT de OpenAI, LARA Chatbots permite no solo responder preguntas, sino también realizar operaciones transaccionales directamente desde el chat. Además, mediante la implementación de RAG (Generación con Recuperación Aumentada) procesa grandes volúmenes de información, brindando respuestas precisas y contextualizadas.

Si bien la inteligencia artificial (IA) es un concepto teórico que se remonta a los años 40, el surgimiento de modelos cada vez más precisos y robustos en el último tiempo ha permitido implementar soluciones conversacionales de manera más expedita y precisa. Es el caso de LARA Chatbots, solución desarrollada por Gatblac que partió con modelos NLP (Natural Language Processing) entrenados en IBM Watson y, a la fecha, utiliza modelos LLM (Large Language Models) GPT de OpenAI.

Entre sus beneficios de cara al cliente destacan información disponible en todo

momento (24x7), en distintos canales (sitio web, WhatsApp, Instagram, etc.), con capacidad de autoatención. Para las organizaciones, las ventajas redundan en un aumento en la tasa de resolución de solicitudes de clientes y empleados, reducción en costos, estandarización del servicio y reducción de errores, así como predicción en base a datos y nuevas oportunidades de negocio a partir de nuevos productos potenciados con IA.

“Potenciado con modelos GPT de OpenAI, LARA Chatbots tiene un alto foco en la transaccionalidad, pues, además de responder preguntas de clientes, es capaz de realizar operaciones de negocio desde el mismo chat, tales como consultas de saldos, estados de pedidos, transferencias y entrega de cartolas, entre otros”, explica Jorge Garcés, CEO y cofundador de Gatblac.

Gracias a un CRM



Fundada hace ocho años, Gatblac ha desarrollado una sólida reputación en Chile, colaborando con importantes empresas como Nuam Exchange, Bolsa de Santiago, Banco BICE, Prudential AGF, Sigdo Koppers, Indumotora, CCU y TrackTec, entre otras.

autoadministrable, los clientes pueden ver la trazabilidad de las conversaciones y estadísticas en tiempo real, así como personalizar preguntas y respuestas de forma autónoma. Además, gracias a que LARA Chatbots es un producto empaquetado y con madurez en el mercado, su habilitación es muy simple y permite una implementación en tiempos muy competitivos para las organizaciones.

Con LARA Chatbots, Gatblac ha implementado múltiples soluciones de atención automatizada con IA para clientes de diversos rubros. Algunas de las experiencias van desde el caso de Banco BICE, que utiliza la solución

B1C3, versión de LARA Chatbots que permite a los clientes realizar consultas de saldo, transferencias, inversiones y otras operaciones bancarias a través de chat; hasta CCU, que utiliza LARA Chatbots para mejorar la interacción con sus clientes y optimizar el servicio al cliente en sus múltiples marcas y productos.

Otros casos son Seguros Confuturo, que utiliza LARA Chatbots para proporcionar a sus clientes información sobre pólizas, gestión de reclamos y servicios personalizados de atención al cliente; Mutual de Seguros de Chile, que emplea LARA Chatbots para agilizar la atención al cliente, permitiendo

consultas y gestiones de pólizas a través de un asistente virtual; e Indumotora y sus empresas (como KIA Chile y Hyundai), que utilizan LARA Chatbots para mejorar la experiencia del cliente en la compra de vehículos y repuestos, ofreciendo asistencia y soporte a través de chat.

En la misma línea, la Bolsa de Santiago implementa LARA Chatbots para proporcionar asistencia a los usuarios sobre la organización y acceso a información de mercado. Dado que durante el 2023 se materializó la unión de Bolsa de Santiago con la Bolsa de Lima y Bolsa de Colombia (dando nacimiento a Nuam Exchange), LARA Chatbots ahora forma parte del pool de productos utilizados por este holding internacional y para el cual se están habilitando canales de chatbots con IA para las demás entidades del holding.

“Nos especializamos en la transformación digital de negocios, con un enfoque particular en el sector financiero. Contamos con amplia experiencia en el desarrollo de proyectos de software end-to-end para grandes empresas de la industria y trabajamos codo a codo con nuestros clientes proporcionando diversos equipos y profesionales de tecnología. Con productos innovadores, como LARA Chatbots e Ivento, utilizamos tecnologías como IA y blockchain para optimizar la experiencia del cliente y mejorar las operaciones empresariales”, puntualiza Jorge Garcés.

**LARA Chatbots permite una implementación rápida y sencilla, adaptándose a las necesidades específicas de diversas organizaciones.**

GATBLAC