

# QARONI - Base de Datos de Conocimiento del Banco



**Reto:** Un banco quería disminuir el número de llamadas que recibe su Centro de Atención al Usuario (CAU). Muchas de las llamadas provenientes de las oficinas y de los diferentes departamentos eran para resolver dudas, lo que evidenciaba un patrón de consultas repetidas sobre trámites y gestiones.

**Solución:** Diseñamos y desarrollamos una solución de Base de Datos de Conocimiento, una herramienta creada para centralizar

la información del banco, incluyendo FAQs, trámites, documentos, manuales y reglamentos. Esta herramienta no solo permite subir información, sino también categorizarla, etiquetarla y contextualizarla. Posteriormente, los datos se indexaron y se pusieron a disposición a través de un buscador inteligente que permite encontrar de forma rápida lo que se busca.

Resultados: Se logró una significativa disminución en las llamadas al CAU, ya que los usuarios ahora pueden asegurarse de que lo que buscan no está disponible en la herramienta antes de llamar. Además, se mejoró la eficiencia de cada uno de los departamentos, ya que una búsqueda rápida puede proporcionar soluciones a inquietudes y consultas sin tiempos de espera ni llamadas.