GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

eGain presenta AI KnowledgeOps para impulsar una IA fiable basada en el conocimiento vivo

Comunicados | 14/10/2026 | 00:00

Un nuevo marco de referencia para el sector que mantiene la exactitud de las respuestas de la IA a medida que cambian las necesidades de los clientes, los productos y la normativa

Un nuevo marco de referencia para el sector que mantiene la exactitud de las respuestas de la IA a medida que cambian las necesidades de los clientes, los productos y la normativa

eGain (NASDAQ: EGAN) ha presentado hoy AI KnowledgeOps, un marco de referencia para el sector que permite mantener el conocimiento corporativo exacto y listo para la IA mientras las empresas y sus respectivos sectores continúan evolucionando. Este marco ofrece a las organizaciones un método continuo para garantizar que las respuestas y acciones de la IA sean coherentes y correctas, de modo que las empresas puedan confiar en ella en un mayor número de interacciones con sus clientes y empleados. Junto con dicho marco, eGain ha presentado cuatro nuevas funciones que permiten a los equipos aplicar AI KnowledgeOps a diario de forma más rápida y sencilla.

Una IA fiable empieza por el conocimiento del que parte

Con la IA, es fácil generar una respuesta que parezca correcta, lo sea o no. Cuando un agente de IA se equivoca en una respuesta o en una acción, la empresa lo paga con una mala experiencia del cliente, un mayor coste de corrección y, en los sectores regulados, la exposición a riesgos de cumplimiento normativo. Los modelos de IA son tan fiables como lo sea el contenido del conocimiento del que se nutren.

Según la experiencia de eGain con empresas de los sectores de la banca, los seguros y la sanidad, alrededor del 80 % del valor de una base de conocimientos suele proceder de aproximadamente el 20 % de su contenido. A menudo, dicho contenido está disperso en varios sistemas y sepultado bajo duplicados, artículos obsoletos e indicaciones redactadas para otro público objetivo. Pocas organizaciones cuentan con un método continuo para localizarlo, verificarlo y mantenerlo actualizado a medida que cambian sus productos, sus políticas y la normativa vigente. Esto hace que el conocimiento empiece a quedarse obsoleto el mismo día en que se lanza un producto nuevo, cambia una tarifa o se actualiza una norma, y que la IA acabe repitiendo los últimos que se le proporcionaron.

El proceso de AI KnowledgeOps

AI KnowledgeOps funciona como un ciclo continuo. Parte de lo que la empresa ya tiene (las conversaciones que se producen en todos los canales y el contenido repartido por sus sistemas) y se sirve de ambos para descubrir qué preguntas hacen los clientes y qué temas son más importantes para el conjunto del negocio.

Esas preguntas se contrastan con el contenido existente para detectar lo que falta o está incompleto, de modo que los equipos puedan cubrir en primera instancia aquellas carencias que tengan una mayor repercusión. El conocimiento se etiqueta y se vincula a los productos, las políticas y las normas con los que guarda relación para que la IA encuentre la respuesta adecuada para cada persona. A continuación, las respuestas se prueban con preguntas reales de clientes y se perfeccionan hasta que resultan satisfactorias, con la gobernanza integrada en todas las fases del proceso. Una única fuente aprobada alimenta todos los agentes de IA y canales, y todo se personaliza para cada cliente. El rendimiento de cada respuesta, agente y modelo de IA se reincorpora al proceso, junto con las actualizaciones pertinentes de productos, políticas y normativas, de forma que el conocimiento se mantiene exacto a medida que cambia la empresa. Así, clientes y empleados obtienen respuestas y una ejecución de acciones en las que pueden confiar.

Nuevas funciones que facilitan la aplicación de AI KnowledgeOps

Cuatro nuevas funciones de eGain ayudan a los equipos a desarrollar un proceso de AI KnowledgeOps más eficiente y exacto.

WYCA (What Your Customers Ask) es una herramienta gratuita que examina las conversaciones con los clientes en todos los canales y agrupa las distintas formas en que se plantea una misma pregunta. Después, muestra qué preguntas son más importantes para el negocio porque son las que más importan a los clientes. Con solo unos clics, los equipos pueden analizar todas sus conversaciones para ver qué conocimiento necesitan y dónde concentrar sus esfuerzos. WYCA se ejecuta dentro del cortafuegos de la empresa, por lo que los datos de los clientes permanecen seguros y privados en el propio entorno de la organización.

eGain Knowledge Graphs ofrece a los agentes de IA un mapa del funcionamiento de la empresa y un vocabulario común para describirlo. Los equipos pueden modelar automáticamente los temas relevantes, como productos, políticas y comisiones, y vincular cada uno de ellos con artículos fiables que los explican. Cuando la pregunta de un cliente requiere recurrir a varias fuentes a la vez, un agente de IA puede consultar el gráfico y dar una respuesta completa y exacta en menos pasos. Cada gráfico cuenta con el mismo control de versiones, auditoría y gobernanza que el resto de la plataforma eGain.

eGain Genie es un agente de IA conversacional integrado en todos los productos de eGain. Los autores y los ingenieros de conocimiento pueden pedir a Genie, en lenguaje natural, que redacte varios artículos, elabore informes o cree flujos de trabajo agénticos. Una sola petición sustituye horas de trabajo en herramientas de edición, de creación de informes y de diseño de flujos de trabajo. Genie sigue siempre las plantillas, las guías de estilo y las políticas de la propia organización. También se ocupa de tareas de gran envergadura, como convertir vídeos de formación en artículos o actualizar cientos de artículos a la vez.

eGain kForge es un acelerador de servicios que conecta todas las fuentes de contenido y elimina la engorrosa migración que suele acompañar a la preparación del contenido para la IA a gran escala. Sus conectores, listos para usar, trasladan el contenido a eGain de una sola vez o lo mantienen sincronizado. Una biblioteca de acciones agénticas permite a los equipos transformar el contenido, lo que incluye convertir documentos con metadatos y formatos distintos, consolidar duplicados en miles de artículos y extraer grafos de conocimiento de forma automática. Un experto en la materia puede revisar todo lo que se considere de alto riesgo, y cada cambio se puede rastrear hasta su origen. Las empresas obtienen una versión única, exacta y coherente de su conocimiento sin necesidad de ejecutar un largo y tedioso proyecto de migración manual.

"Lo primero que quiere saber cualquier directivo antes de poner la IA a responder a los clientes es si dará con la respuesta correcta y realizará la acción adecuada, y ambas cosas dependen del conocimiento que hay detrás", declaró Ashu Roy, consejero delegado de eGain. "AI KnowledgeOps ofrece a las empresas un proceso repetible para garantizar que así sea, incluso en esos casos en los que sus negocios se encuentran en constante evolución. Llevamos más de 25 años ayudando a las empresas a gestionar el conocimiento, y las organizaciones que obtienen resultados reales con la IA son las que lo tratan como una práctica continua. Las funciones que presentamos hoy hacen que esa práctica sea más rápida y fácil de mantener, para que los equipos puedan reunir su contenido, ver lo que los clientes necesitan realmente y mantener actualizadas todas sus respuestas y acciones".

Acerca de eGain

eGain es un proveedor líder de soluciones basadas en IA de gestión del conocimiento y de automatización de la experiencia del cliente. Con más de 25 años de experiencia en la gestión del conocimiento, eGain ayuda a las empresas a integrar contenido disperso, automatizar flujos de trabajo de conocimiento fiables y obtener un retorno de la inversión cuantificable en IA mediante marcos y métodos probados. Empresas del Global 2000 de diversos sectores confían en eGain para transformar la atención al cliente, mejorar la productividad de los empleados, reducir costes y acelerar la adopción de la IA. Visitar www.eGain.com para obtener más información.

eGain, el logotipo de eGain y el resto de los nombres de producto y eslóganes de eGain son marcas comerciales y marcas registradas de eGain Corp. en Estados Unidos y/o en otros países. El resto de los nombres de empresa y productos mencionados en este comunicado pueden ser marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivas empresas.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/comunicado/306280-egain-presenta-ai-knowledgeops-para-impulsar-una-ia-fiable-basada-en-el-conocimiento-vivo.htm