GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Lyra, la herramienta de IA que transforma el feedback de cliente en data de valor estratégico

Actualidad Empresarial | 04/06/2025 | 00:00

En la actualidad, las marcas operan en un entorno donde la información fluye de forma constante. Los consumidores opinan, preguntan, se quejan o celebran, y lo hacen a través de múltiples canales: redes sociales, valoraciones online, chats, call centers, encuestas, foros, blogs o plataformas de eCommerce. Cada interacción genera datos con un enorme potencial para entender mejor al cliente.

Sin embargo, cada día miles de insights se escapan sin ser detectados. No porque no existan, sino porque nadie los está mirando con la lupa adecuada. Gran parte del feedback que reciben las empresas llega en forma no estructurada: disperso, sin clasificar, en distintos idiomas y formatos. Se estima que cerca del 80? los datos disponibles en una organización están en este estado, lo que impide analizarlos de forma útil. Como resultado, muchas decisiones se toman sin aprovechar toda la información relevante disponible, generando pérdidas que pueden alcanzar hasta una cuarta parte de los ingresos anuales.

En este contexto, desde Kraz, consultora de AI Solutions, ha desarrollado Lyra, una herramienta diseñada para convertir el caos del feedback del cliente en conocimiento accionable.

El coste invisible de ignorar el feedback de cliente

El crecimiento exponencial de los canales de comunicación ha multiplicado la cantidad de inputs que una organización recibe cada día. Sin embargo, esa información no siempre se traduce en mayor conocimiento del cliente. Cuando llega, a menudo lo hace en formatos distintos, desde plataformas desconectadas entre sí, en varios idiomas y sin una estructura común. El resultado: los datos se almacenan en silos, repartidos entre distintos departamentos o herramientas, sin una visión global que permita analizarlos de forma útil.

Esta desconexión entre lo que los consumidores expresan y lo que las marcas capturan no es solo un problema técnico: representa una barrera directa al crecimiento. La falta de escucha activa impacta en múltiples áreas críticas del negocio: desde la mejora de producto hasta la gestión de reputación, pasando por la fidelización o la eficiencia comercial. Las organizaciones que no sistematizan el análisis del feedback pierden capacidad de respuesta, de anticipación y de alineación estratégica.

El mayor riesgo hoy no es la falta de datos, sino el exceso mal gestionado. Mientras muchas marcas invierten en CRM, tecnología o herramientas de medición, siguen perdiendo información

clave porque no han construido una forma eficiente de unificar, priorizar y traducir esa voz del cliente en acciones concretas. Y en un entorno de alta competencia, ese silencio interno puede salir caro.

Lyra tranforma la voz de cliente en data de valor estratégico con IA

Para dar respuesta a este reto, Kraz, consultora de soluciones de AI, ha lanzado Lyra, una solución basada en inteligencia artificial que transforma comentarios dispersos en conocimiento estratégico. Lyra escucha a gran escala en múltiples canales de feedback, procesa texto en varios idiomas y convierte ese volumen desordenado en información estructurada, categorizada y comprensible para toda la organización.

La plataforma aplica procesamiento de lenguaje natural (NLP), algoritmos de detección de patrones y clasificación temática para generar insights en tiempo real. Desde la identificación de temas emergentes hasta el análisis de emociones, Lyra ofrece dashboards visuales que permiten a los equipos de marketing, producto o atención al cliente entender qué preocupa a los consumidores, dónde están las oportunidades y qué decisiones tomar.

Más que una herramienta de análisis, Lyra funciona como un puente entre la voz del cliente y las decisiones internas. Al democratizar el acceso a insights, permite que distintas áreas dentro de la empresa trabajen alineadas con el pulso del consumidor. El resultado: decisiones más rápidas, mejor informadas y conectadas con la realidad del mercado.

En un mundo donde ya no basta con escuchar, sino que hay que entender y actuar, Lyra se presenta como una pieza clave para transformar el ruido del feedback en claridad estratégica. Cualquier empresa que quiera saber más sobre esta herramienta puede contactar con el equipo de Kraz a través de su página web: www.kraz.ai.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/270688-lyra-la-herramienta-de-ia-que-transforma-el-feedback-de-cliente-en-data-de-valor-estrategico.htm