El desafío de incorporar inteligencia artificial en la comunicación con el cliente sin perder un concepto clave: la cercanía. La experiencia de Laboratorio Mega

Desde sus inicios, Laboratorio Mega se ha caracterizado por su interés en la innovación y la construcción de vínculos cercanos con los clientes. Actualmente, trabaja con más de 350 clientes activos, entre laboratorios de análisis clínicos de atención ambulatoria, laboratorios de sanatorios con internación y bancos de sangre.

Esta diversidad genera diariamente una amplia variedad de consultas, muchas de ellas técnicas y específicas, que requieren la intervención de diferentes áreas y profesionales del laboratorio. A medida que Laboratorio Mega fue creciendo, también evolucionó la manera de gestionar esas comunicaciones. En una primera etapa, todas las consultas se centralizaban en el área de recepción. Con el tiempo, se incorporaron líneas de WhatsApp específicas para las distintas áreas del laboratorio. Esta descentralización permitió agilizar las respuestas y mantener un contacto directo entre nuestros clientes y quienes podían resolver cada consulta. Sin embargo, a medida que se multiplicaron los canales de contacto, también se volvió más complejo para los clientes identificar a cuál de ellos dirigirse según el tipo de consulta.

Frente a esta realidad surgió una pregunta que orientó el proyecto: ¿cómo simplificar la experiencia de contacto con Laboratorio Mega sin perder la cercanía que siempre caracterizó nuestra relación con los clientes? La respuesta no era sencilla. Las consultas que recibe el laboratorio requieren, en muchos casos, conocimiento sobre metodologías analíticas, equipamiento, condiciones preanalíticas, circuitos internos y formas de trabajo específicas de cada área. Por lo tanto, no alcanzaba con incorporar una herramienta que simplemente automatizara respuestas: necesitábamos una solución capaz de comprender el contexto y facilitar el acceso al profesional indicado.

Con este objetivo comenzamos a explorar las alternativas disponibles en el mercado. Mantuvimos reuniones con ocho empresas diferentes, evaluando las funcionalidades de cada propuesta y, fundamentalmente, su capacidad de adaptarse a nuestra forma de trabajo. Luego de este proceso se decidió avanzar con NotChatbot, una plataforma basada en inteligencia artificial que nos permitió desarrollar un agente adaptado a las necesidades particulares de Laboratorio Mega. Tras cuatro meses de configuración, entrenamiento y pruebas, comenzó a funcionar MEGAN, nuestro agente de inteligencia artificial, diseñado para actuar como primer punto de contacto y facilitar la conexión entre los clientes y las distintas áreas del laboratorio.

El gran desafío fue incorporar inteligencia artificial para simplificar y ordenar la comunicación, sin perder la cercanía que caracteriza nuestro vínculo con los clientes. Actualmente, el proyecto se encuentra en una etapa de implementación con un grupo reducido de clientes. El modelo implementado busca concentrar los canales de comunicación: en lugar de disponer de distintos números según el tipo de consulta, los clientes pueden comunicarse a través de un único punto de contacto. MEGAN recibe el mensaje inicial, interpreta el motivo de la consulta y la dirige al área correspondiente. A partir de allí, el equipo responsable interviene y resuelve la solicitud con el seguimiento de caso apropiado.



La incorporación de inteligencia artificial representa para nosotros mucho más que la implementación de una nueva herramienta tecnológica. Implica revisar procesos, aprender nuevas formas de trabajo y encontrar un equilibrio entre automatización y cercanía. Nuestra expectativa es que MEGAN se convierta en una puerta de entrada inteligente al laboratorio, facilitando el vínculo entre nuestros clientes y el equipo de trabajo y agilizando la derivación de las consultas, sin perder la cercanía y el acompañamiento profesional que han sido pilares de nuestra identidad a lo largo de la historia de Laboratorio Mega.







