

Cobas Asset Management revoluciona su atención al cliente incorporando un asistente virtual con IA

El proyecto ha sido desarrollado por la consultora Integra sobre tecnología IBM.

Zaragoza, 4 de abril de 2025.- Cobas Asset Management, entidad gestora de fondos de inversión basada en la filosofía value investing, ha impulsado un innovador proyecto para mejorar la experiencia de usuario en su web y en su área privada gracias a la incorporación de un asistente virtual desarrollado por Integra Tecnología sobre inteligencia artificial de IBM. La solución ofrece a los usuarios de su web y a los inversores acceso inmediato a toda la información de sus servicios y activos financieros, optimizando así las interacciones de Cobas AM con sus clientes.

Con más de 28.000 visitas anuales a su página web y **alrededor de 23.000 llamadas solicitando información** sobre productos y servicios, Cobas AM, siempre preocupada por ofrecer un servicio excelente, quiso mejorar el tiempo de respuesta y la gestión de consultas de sus clientes. Para ello, confió en **la propuesta de la consultora Integra Tecnología para proporcionar respuestas inmediatas** y personalizadas **respaldadas por las herramientas de IA de IBM**, perfectamente integradas en su ecosistema digital.

El equipo de Data&AI de Integra planteó dos escenarios donde implementar el asistente IA, la web pública y el área privada del inversor. La solución está construida con dos herramientas de IBM: **watsonx Orchestrate** para la creación de asistentes y agentes de IA que automatizan flujos de trabajo y procesos con IA generativa y el catálogo de modelos de lenguaje grande de **watsonx.ai**. Estas tecnologías se complementan con **Largesearch**, un acelerador de búsqueda semántica desarrollado por Integra.

- **IBM watsonx Orchestrate:** una solución que ayuda a crear, desplegar y gestionar asistentes y agentes de IA para automatizar los procesos y flujos de trabajo de las empresas.
- **IBM watsonx.ai:** dota al asistente de inteligencia artificial un modelo de lenguaje grande de alta precisión capaz de comprender el contexto de la empresa y clasificar las intenciones del usuario para ofrecerles las respuestas más adecuadas.
- **Largesearch:** un buscador semántico desarrollado por Integra Tecnología que se integra con watsonx Orchestrate, y permite la búsqueda semántica avanzada y la optimización del acceso a información clave en bases de datos vectoriales.

Gracias a la combinación de estas herramientas, **los clientes pueden obtener respuestas detalladas sobre sus carteras, resolver dudas sobre el área privada de la web y acceder**

a **contenido informativo** con mayor facilidad, de manera que Cobas AM puede gestionar llamadas comerciales de un modo más efectivo.

La colaboración entre Cobas, Integra e IBM ha sido clave para el éxito del proyecto. A este respecto, **Gonzalo Recarte Martínez-Gil, Director General de Cobas Asset Management, afirma:** *"Desde Cobas seguimos apostando por ampliar la cadena de valor que ofrecemos a nuestros participantes. La implementación de estas nuevas herramientas, en colaboración con Integra Tecnología e IBM es un claro ejemplo de nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente. Nos enorgullece poder proporcionar soluciones adicionales, como el **Asistente Virtual**, que mejoran la experiencia del usuario y simplifican la gestión de información de manera eficiente."*

Por su parte, **Jorge Sanz, Director del Departamento de IA de Integra Tecnología**, añade: **"Este proyecto con Cobas AM es un ejemplo del impacto real que la inteligencia artificial puede tener cuando se aplica con una visión estratégica y centrada en el usuario.** Desde el primer momento, trabajamos mano a mano para entender sus necesidades y diseñar un asistente que no solo respondiera preguntas, sino que realmente mejorara la experiencia del inversor. La combinación de nuestras soluciones de búsqueda semántica e IA generativa, junto con la robustez de la tecnología IBM, nos ha permitido crear una solución escalable, segura y totalmente alineada con la filosofía de servicio de Cobas."

La implementación de este asistente virtual ha permitido a Cobas Asset Management:

- Reducir significativamente la carga de trabajo del equipo de atención al cliente, optimizando el tiempo de respuesta a consultas frecuentes.
- Mejorar la experiencia del usuario, proporcionando los enlaces a los lugares exactos donde se puede encontrar la información solicitada.
- Optimizar la navegación web, guiando a los clientes hacia los recursos adecuados de manera intuitiva.
- Garantizar la escalabilidad del sistema, permitiendo futuras mejoras e integraciones con nuevas tecnologías.

La apuesta de Cobas Asset Management por la inteligencia artificial refuerza su compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente. La combinación de IA conversacional con búsqueda semántica avanzada establece un nuevo estándar en la digitalización del sector financiero, mejorando la accesibilidad y eficiencia en la gestión de información para inversores.

Sobre Integra Tecnología

Integra Tecnología es una consultora tecnológica aragonesa que desde 1986 presta servicios especializados alrededor de la tecnología, la consultoría y la formación. Con un equipo profesional de más de 800 personas, su propuesta de valor abarca siete áreas de servicio alrededor de las necesidades de sus clientes: Consultoría, Talento, Servicios y Sistemas IT, Soluciones de Negocio, Data Services, Desarrollo de Software y Marketing y Comunicación.

Es partner destacado de los principales fabricantes tecnológicos (Microsoft, IBM, Salesforce, Lenovo, Sage y Fortinet, entre otros) y estratégicos (Club de Excelencia de Gestión y Denison) y mantiene importantes alianzas con distintas Universidades. Entre sus reconocimientos destaca el haber sido galardonada con el premio Empresa Familiar del Año de Aragón, Partner Innovador del Año por IBM o Partner Microsoft del año en Sostenibilidad, entre otros. Obtén más información en integratecnologia.es

Sobre Cobas Asset Management

Cobas Asset Management SGIC es una gestora de fondos de inversión independiente fiel al modelo de Value Investing que analiza y selecciona compañías de calidad, a un precio por debajo de su valor intrínseco y con una visión a largo plazo.

Con 2.300 millones de euros bajo gestión, Cobas AM cuenta con más de 30.000 partícipes nacionales e internacionales.

La gestora es liderada por Francisco García Paramés, uno de los gestores Value europeos más reconocidos, tras haber desarrollado su carrera durante 30 años con una rentabilidad media anualizada de más del 11%, que le sitúa en la cabeza de los ranking de rentabilidad.

Cobas AM forma parte de Santa Comba Gestión SL, un proyecto de holding familiar que promueve la libertad de las personas a partir del conocimiento.

Paseo de la Castellana, 53 2ª planta - 28046 Madrid (Madrid). Inscrita en el Registro Administrativo de Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con el número 251.

Contacto con la prensa Cobas AM

Sophie Jabin

sophie@djabin.com

Tel.: 670 531 981