Caso de éxito | Seguros

Hiperpersonalizar la retención de clientes con Inteligencia Artificial

Una importante compañía de Seguros logró **personalizar el 100% de sus interacciones y aumentar en un 20% la tasa de retención**, pasando de un modelo de reglas fijas a uno flexible, predictivo e inteligente.

El desafío: frenar la fuga de clientes

Cada llamada al Contact Center podía terminar en una baja. Los ejecutivos trabajaban con información fragmentada, sin una visión completa del cliente ni herramientas para priorizar a los de mayor valor.

El enfoque tradicional

El modelo de retención utilizado seguía reglas fijas. Garantizaba consistencia, pero era poco adaptable y con baja creatividad, por lo que las conversaciones se basaban en argumentarios genéricos y ofertas estándar.

La propuesta disruptiva: usar el "sentido común"

"¿Y si usamos **IA para evaluar cada conversación** y ofrecer lo que cada cliente realmente necesita?".

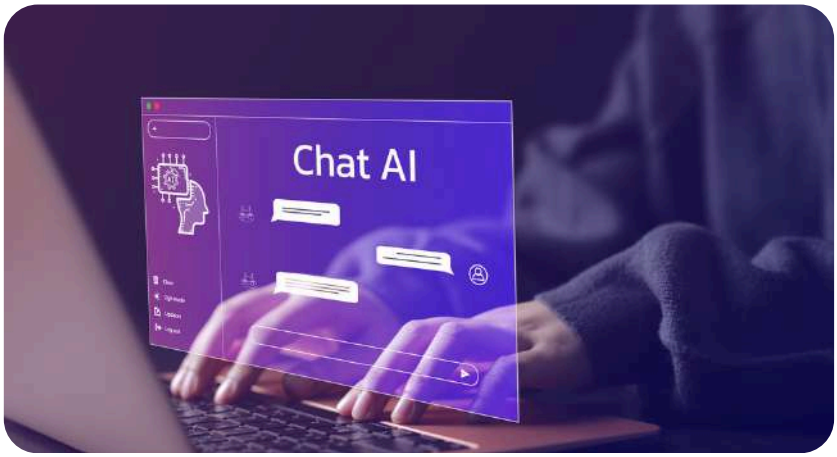
En un escenario tradicional, habría sido imposible... Pero con IA, el "sentido común" se simula a partir de datos y reglas.

Un Agente de IA con Ontología Flexible

Desarrollamos un asistente que conoce el negocio, entiende al cliente y ayuda a tomar **decisiones en tiempo real, útiles y personalizadas.** Ya no es necesario depender de reglas rígidas: el sistema se adapta a nuevos datos y situaciones.

¿Cómo funciona?

Se establecen límites clave (por ejemplo, rentabilidad o riesgo). Dentro de ese marco, la IA analiza miles de combinaciones en segundos, identifica el mejor argumento y **sugiere la acción más efectiva** para cada cliente.



Colaboración inteligente

El ejecutivo mantiene el control de la conversación, mientras su Agente de IA aporta contexto, recomienda ofertas y aprende de cada resultado.
Así, **la tecnología potencia la empatía humana** y cada interacción se vuelve más relevante y estratégica.

 © 2025 Braintrust Consulting Services S.I All right reserved Confidential

ANDERSENCONSULTING.