

Convertir las reclamaciones en un motor de venta cruzada con un Agente de IA

Este caso comenzó con un objetivo clásico: usar Inteligencia Artificial para ganar eficiencia y reducir tiempos, costes, errores.

Aplicamos IA para analizar miles de interacciones entre una entidad banca-seguros y sus clientes, con el objetivo de mejorar la experiencia y reducir fricciones. Pero el verdadero salto llegó con una pregunta que permitió comenzar a **usar la Inteligencia Artificial para crear nuevas fuentes de valor y generar nuevos ingresos**.



Una pregunta que marca la diferencia

“¿Y si lo que escuchamos no solo mejora la experiencia, sino que también revela **oportunidades de venta cruzada?**”



La propuesta: OptimAlzer

Desarrollamos un **Agente de IA**, entrenado en millones de casos, que entiende lo que dicen y sienten los clientes y ofrece recomendaciones concretas.



Eficiencia: check

Se logró pasar **de 5% a 100% de contactos monitorizados**, lo que permitió detectar oportunidades de mejora en la experiencia de cliente.



IA para crear ingresos

Además, el Agente comenzó a recomendar **acciones de venta** a partir de lo que compartían los clientes.



Problemas que impulsan ventas

Por ejemplo, ante un cliente frustrado porque su tarjeta se había bloqueado previo a emprender un viaje, la IA no solo sugirió cómo resolver el problema de forma empática, sino que además identificó la oportunidad de ofrecerle un seguro de viajes.



El resultado: X3 en la eficiencia de las ventas cruzadas

Un canal tradicionalmente orientado a la gestión de incidencias, se convirtió en un **motor de ventas cruzadas**.