

HDI Seguros: de riesgo de churn a renovación

El bot de preguntas frecuentes de HDI daba respuestas equivocadas y el cliente empezó a dudar de la solución. Asumí la cuenta, propuse cambiar el motor de lenguaje y llevé el reentrenamiento con el cliente dentro del proceso.

CLIENTE

HDI Seguros Colombia •
contact center

SOLUCIÓN

Voicebot de FAQs con IA
(Vozy)

MI ROL

Customer Success
Manager de la cuenta

PERIODO

2020 – 2021

+40%

de precisión en las
respuestas en 6
semanas

200+

preguntas frecuentes en
la base de conocimiento
del bot

1

cambio de motor NLP:
de Dialogflow a QnA
Maker

12 meses

de renovación del
contrato tras el rescate

// 01 El reto

HDI quería que sus clientes llamaran, eligieran un tema y recibieran al instante la respuesta de una base de más de 200 preguntas frecuentes. El bot se construyó con Dialogflow, pero en producción **confundía temas**: quien preguntaba por su seguro de auto podía recibir información del seguro de salud.

Los errores generaban quejas y el cliente empezó a cuestionar si la tecnología funcionaba, y la cuenta pasó a **riesgo de churn**.

// 02 Qué hice

OWNERSHIP

Dar la cara primero

- Reunión inmediata con HDI para reconocer el problema y documentar cada fallo que reportaban.
- Me quedé como interlocutor único hasta la resolución.

SOLUCIÓN

Cambiar el motor, no parchear

- Con el equipo técnico, propuse migrar a Microsoft QnA Maker, más adecuado para una base de FAQs extensa.
- Expliqué el cambio en lenguaje de negocio y acordé plazos realistas.

VALIDACIÓN

El cliente dentro de las pruebas

- Coordiné ciclos de prueba con nuestro equipo y con HDI.
- Revisé personalmente los casos de prueba para que las respuestas encajaran con lo que el negocio esperaba.

TRANSPARENCIA

Mostrar el avance con datos

- Informes en cada iteración con la tasa de precisión y ejemplos de respuestas corregidas.
- Cada mejora quedaba ligada al feedback que había dado HDI.

// 03 Antes y después

ANTES • DIALOGFLOW

Respuestas cruzadas

Con más de 200 temas parecidos, el modelo mezclaba categorías. El cliente final recibía respuestas equivocadas.

Cliente: "¿Qué cubre mi póliza de auto?"
Bot: respuesta sobre seguro de salud



DESPUÉS • QNA MAKER

+40% de precisión en 6 semanas

Base de conocimiento reentrenada y validada con HDI en cada ciclo. Menos quejas en el contact center y un cliente que volvió a confiar en la solución.

Cliente: "¿Qué cubre mi póliza de auto?"
Bot: respuesta de la FAQ de auto

// 04 Cómo se desarrolló el rescate

01 • DETECCIÓN

HDI reporta errores

Respuestas equivocadas en producción y dudas sobre la tecnología.

02 • OWNERSHIP

Reunión y diagnóstico

Reconocimiento del problema, registro de fallos y un único interlocutor.

03 • PROPUESTA

Nuevo motor NLP

Migración a QnA Maker, con plazos acordados con el cliente.

04 • REENTRENAMIENTO

Pruebas conjuntas

Ciclos de prueba con HDI y revisión caso a caso.

05 • EVIDENCIA

Informes por iteración

Precisión y ejemplos corregidos, ligados al feedback de HDI.

06 • RESULTADO

Renovación por un año

HDI renovó y nos recomendó para otros proyectos dentro de la compañía.

// 05 Resultado

- **+40% de precisión** en 6 semanas y menos quejas de clientes finales.
- **Renovación del contrato** por un año más.
- **Recomendación interna:** HDI propuso a Vozy para otros proyectos dentro de su organización.

// 06 Qué me llevo

- **Asumir el problema** antes de explicarlo. El cliente necesita saber quién responde.
- **Comunicar en cada iteración.** El silencio durante un arreglo se lee como abandono.
- **Meter al cliente en las pruebas.** Lo que valida él no lo discute después.

Un error técnico no hace perder una cuenta. Lo que la hace perder es que el cliente sienta que nadie se hace cargo.

// Lo que me llevo de HDI

// 07 Herramientas y conceptos

Dialogflow Microsoft QnA Maker Voicebot de FAQs Precisión / fallback Gestión de riesgo de churn
Renovación enterprise Sector seguros