

Responsable de Innovación

La IA que se Abandonó



Correduría de Seguros · 50 empleados · Buenos Aires, Argentina

6 semanas · IA aplicada a la gestión de siniestros

EL PROBLEMA

Primer intento de IA: un chatbot genérico que nadie usó y que se desconectó a los cuatro meses. Dirección seguía exigiendo IA, el equipo ya no se lo creía y el buzón de siniestros recibía 900 emails semanales clasificados a mano.

ESTRATEGIA APLICADA – MÉTODO ARCO

Análisis

Medimos tiempos y volúmenes de las 5 tareas más repetitivas del área de siniestros.

Radiografía

El chatbot falló porque atacaba un problema inexistente: los clientes no querían chatear. El problema real era interno: clasificar y derivar emails consumía 2,5 personas a jornada completa.

Construcción

Flujo de IA que lee cada email, clasifica el siniestro, extrae póliza y datos clave y lo deriva al tramitador con borrador de respuesta. Revisión humana obligatoria.

Operación

Integramos el flujo en su sistema de gestión sin cambiarlo, lo probamos 2 semanas en paralelo con el proceso manual y lo pasamos a producción con el equipo como dueño.

RESULTADOS PERSEGUIDOS

26 h → 3 h

tiempo de primera respuesta al cliente

92 %

precisión de clasificación, validada por el equipo

2,5 FTE

reassignados a siniestros complejos

12 de 12

tramitadores usándolo a diario

VOZ TIPO DEL CLIENTE

//

Después del chatbot nadie quería oír hablar de IA. HumanCamp no vino a vender tecnología: encontró dónde dolía y lo resolvió. Ahora el equipo pide más.

DOLOR DEL BUYER

Proyectos abandonados · presión por incorporar IA

OBJECCIÓN QUE DESACTIVA

«Ya empezamos y lo dejamos»: piloto en paralelo antes de producción

FRENTE A

Sprint de IA genérico sin diagnóstico