TRANSFORMATION SERVICES

Honne es un aliado tecnológico que transforma la operación de instituciones y empresas a través de soluciones en la nube, analítica de datos e inteligencia artificial.

Con un enfoque consultivo y resultados tangibles, ayudamos a nuestros clientes a optimizar procesos, reducir costos y acelerar su crecimiento con una estrategia digital diseñada a la medida de sus necesidades.

VENTAS Y SOPORTE PARA INSTALACIONES INDUSTRIALES IMPULSADOS POR IA

O8860614

GRUPO 4HG

ACERCA DEL CLIENTE

Grupo 4HG es un grupo de empresas enfocado en impulsar el crecimiento en los mercados en los que opera, incluyendo aire acondicionado, montacargas y llantas.

Su enfoque se centra en comprender a fondo a sus clientes para ofrecer soluciones a la medida que apoyen el desarrollo sostenible. Fundado con una filosofía centrada en las personas, Grupo 4HG desarrolla continuamente a su fuerza laboral para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado. Con sede en Monterrey, Nuevo León, sus operaciones tienen un impacto a nivel nacional.

DESCRIPCIÓN BREVE DEL ESTUDIO DE CASO

Grupo 4HG implementó una solución de IA Generativa para potenciar a sus ejecutivos de ventas y personal técnico, brindándoles acceso instantáneo a manuales técnicos, diagramas y conocimiento de productos. El agente de IA aceleró las ventas consultivas, mejoró la experiencia del cliente y optimizó el soporte técnico para instalaciones industriales.

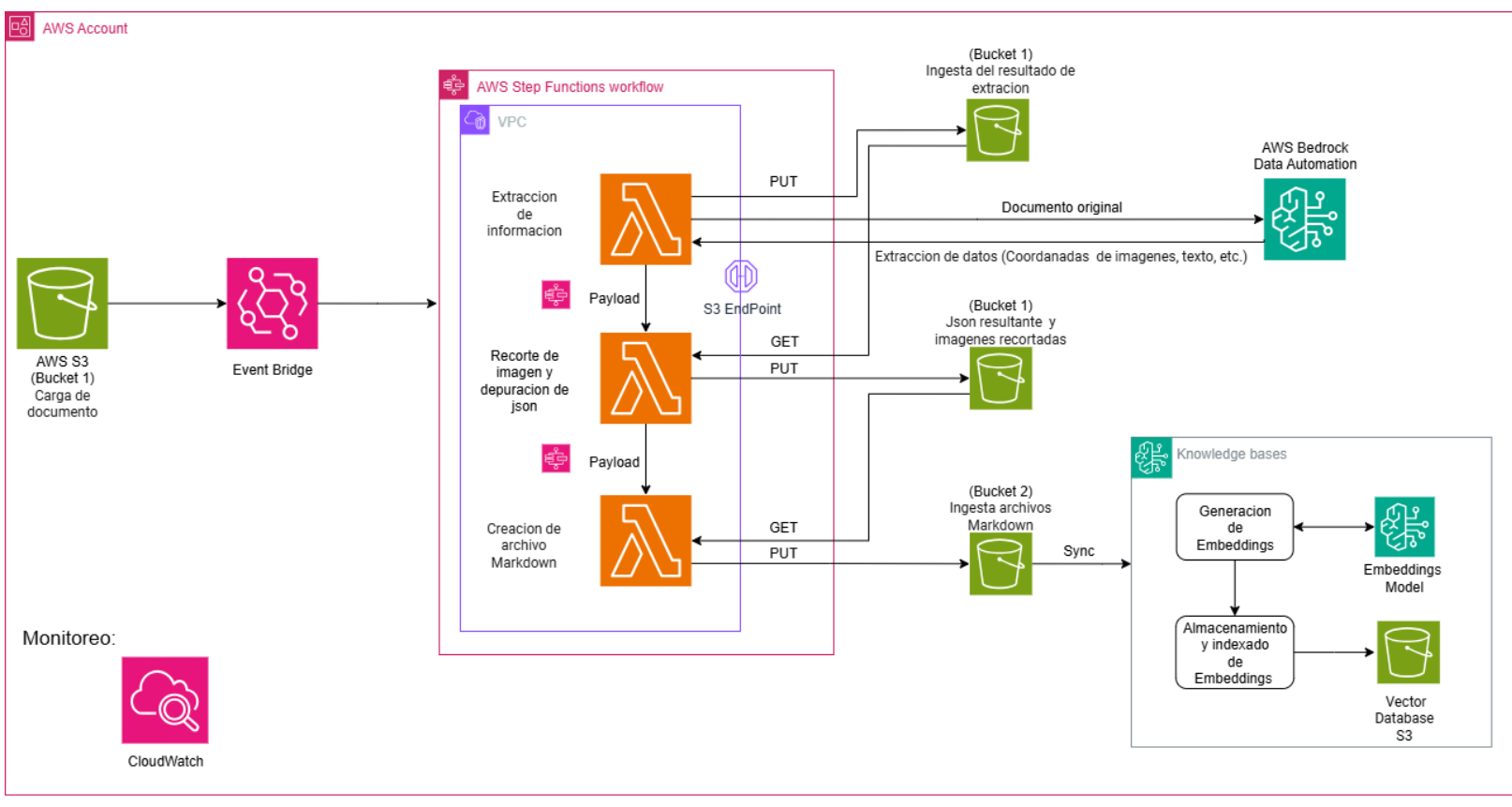
PLANTEAMIENTO / DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Grupo 4HG opera en múltiples industrias, incluyendo aire acondicionado, montacargas y llantas. Tanto los ejecutivos de ventas como el personal técnico dependen de cientos de manuales y diagramas para ofrecer orientación precisa a los clientes. La búsqueda manual de este material ralentizaba las ventas consultivas, retrasaba el soporte técnico y generaba ineficiencias en las interacciones con los clientes.

El reto consistía en proporcionar a los equipos de ventas y técnicos un acceso más rápido al conocimiento de productos e instalaciones, que incluyera no solo texto, sino también diagramas técnicos complejos, con el fin de mejorar tanto la venta consultiva como la resolución de problemas. troubleshooting.

SOLUCIÓN PROPUESTA / ARQUITECTURA

En colaboración con Honne, Grupo 4HG implementó un agente de IA Generativa diseñado para interpretar y ofrecer información a partir de la documentación técnica. La solución se construyó sobre servicios de AWS para garantizar escalabilidad y confiabilidad:



Amazon S3: Almacenamiento centralizado de manuales, guías y diagramas técnicos.

Amazon Bedrock con Titan Embeddings: Convierte el contenido textual en representaciones vectoriales para búsqueda semántica.

S3 Vectors: Permite la indexación escalable y la recuperación rápida de datos relevantes entre miles de documentos.

Amazon Nova Foundation Models: Proporciona capacidades avanzadas de comprensión de lenguaje natural y visión, permitiendo que el agente de IA interprete tanto texto como diagramas técnicos para ofrecer respuestas precisas y accionables.

RESULTADOS DEL PROYECTO Y MÉTRICAS DE ÉXITO

La solución entregó mejoras medibles:

Consultas de ventas más rápidas: Los ejecutivos de ventas redujeron los tiempos de respuesta a clientes en más del 73%, mejorando la venta consultiva.

Soporte técnico más eficiente: Los técnicos resolvieron problemas de instalación y mantenimiento más rápido al acceder directamente a diagramas y manuales a través del agente de IA.

Mejora en la experiencia del cliente: Recomendaciones más rápidas y precisas aumentaron la confianza y satisfacción de los clientes.

Incremento de productividad: El personal dedicó menos tiempo a buscar manuales y más tiempo a fortalecer relaciones con los clientes.

ANÁLISIS DEL TCO REALIZADO

Se realizó un análisis de TCO con Honne para evaluar costos y beneficios:

Costos iniciales: Implementación, incorporación de textos y diagramas, e integración con los flujos de trabajo de ventas.

Costos continuos: Mantenimiento, consumo de servicios AWS y actualización del repositorio.

Ahorros y ROI: Las ganancias de eficiencia en ciclos de ventas y soporte se tradujeron en ahorros de costos medibles y un retorno de inversión dentro del primer año.

LECCIONES APRENDIDAS

La IA de visión y lenguaje aporta valor: La capacidad de interpretar tanto diagramas como texto fue clave para la adopción por parte del personal técnico.

La capacitación impulsó la adopción: Los talleres con usuarios garantizaron un uso efectivo del agente de IA.

Actualización continua de contenido: Mantener manuales y diagramas al día maximizó la confiabilidad del sistema.

Potencial escalable: La solución puede extenderse a otras divisiones y líneas de productos.