

PROPUESTA DE PILOTO

Optimización de cobranza relacional mediante inteligencia artificial multicanal

Una capa conversacional que da al ejecutivo de campo más cobertura,
mejor priorización y contexto previo a cada visita.

PREPARADA PARA

Bancamía

CONTACTO

Alejandro Acosta

VÁLIDA HASTA

10 de junio de 2026

LO QUE VEMOS

-
- 01 Cobranza presencial relacional: visita y conocimiento dirigen recuperación
 - 02 Inteligencia multicanal anticipa y prepara al ejecutivo
 - 03 Reto: cobertura y priorización con información incompleta
 - 04 Ejecutivos telefónicos en cartera preventiva, validación A/B en piloto
-

*“La visita relacional sin contexto
previo pierde 40% de su potencial.
IA multicanal prepara al ejecutivo
antes de tocar la puerta.”*

EL OBJETIVO

Evaluar cómo una capa de IA multicanal potencia la efectividad operativa y estratégica de la cobranza relacional.

El piloto buscará validar, en una ventana controlada, cómo herramientas de contacto automatizado e inteligencia conversacional complementan la gestión actual de los ejecutivos de campo. La meta no es reemplazar la cobranza relacional, sino entregarle al ejecutivo más contexto, mejor priorización y mayor cobertura previa.

ALCANCE

LUGAR

Bogotá

GRUPO PILOTO

Dos grupos piloto controlados en Bogotá: (1) ejecutivos especializados de cobranza en campo para cartera 31–90 DPD, y (2) equipo de gestión telefónica para cartera preventiva.

SEGMENTOS SUGERIDOS

31–90 DPD (ejecutivos de campo)

Preventiva (equipo de gestión telefónica)

Volumen estimado: ~600 deudores para el grupo de campo (31–90 DPD) y ~1.000 deudores para el grupo de gestión telefónica (preventiva). La retroalimentación operativa entre equipos se realizará con cadencia diaria para el tramo de campo, y por campaña para el tramo preventivo. Segmentos y volúmenes ajustables antes del arranque.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

01 Llamadas de voz impulsadas

02 WhatsApp

03 SMS automatizados

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

- 01 Clasifica: intención de pago, disputa, dificultad, rechazo
- 02 Tipifica automáticamente intención y calidad de promesa
- 03 Detecta mejor canal y horario por cliente
- 04 Identifica cambios de situación y datos desactualizados
- 05 Cumple Ley 2300 y Ley 1581

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

-
- 01 Prioriza visitas según disposición real de pago

 - 02 Identifica clientes con mayor intención de pago

 - 03 Reduce gestión improductiva en campo

 - 04 Entiende contexto antes de la visita

 - 05 Recomienda siguiente acción óptima por caso

*“Automatización que escucha
intención, no reemplaza presencia.
Casos prueban que ejecutivos
informados cierran 3x más
promesas.”*

CASOS DE ÉXITO

Cada cliente es distinto y cada cartera se comporta diferente. Lo siguiente es direccional, no determinista — referencia de qué tipo de impacto hemos visto en operaciones comparables.

Banco regional · LATAM

CARTERA 250K CUENTAS · MORA 1-60

+38% recuperación temprana sobre el grupo control

PILOTO DE 90 DÍAS

Cooperativa financiera

CARTERA 80K CUENTAS · PREVENTIVA + 1-30

2.6x contactabilidad vs. operación tradicional

6 MESES EN PRODUCCIÓN

Banco grande · cartera masiva

1.2M CUENTAS · MORA 1-90

-42% costo por cuenta gestionada

12 MESES EN PRODUCCIÓN

MODELO DE VALIDACIÓN

Modelo de validación con grupo control

El piloto se evaluará mediante un esquema comparativo que permita aislar el impacto real de la capa de IA sobre la operación, sin depender de percepciones subjetivas.

GRUPO
A

Grupo
desafiante:
ejecutivos
/
asesores
con
apoyo
de
Recaudo
AI
(misma
zona
y
perfil
de
cartera)

vs.

GRUPO
CONTROL

Grupo
campeón:
ejecutivos
/
asesores
en
operación
tradicional
(misma
zona
y
perfil
de
cartera,
sin
intervención
de
IA)

*“Bancamía mide cobertura y
calidad de gestión en paralelo. El
mejor equipo no es humano o
máquina: es ambos, en su orden.”*

KPIS · 1 DE 3

Eficiencia operacional

Cobertura efectiva de cartera

Porcentaje de clientes contactados antes de la visita

Reducción de gestión improductiva

Tiempo operativo optimizado por ejecutivo

Incremento en capacidad de gestión

KPIS · 2 DE 3

Inteligencia estratégica

Efectividad de priorización de cartera (calidad de la ruta de visitas generada)

Identificación del mejor canal y horario por cliente

Efectividad de la siguiente mejor acción recomendada

KPIS · 3 DE 3

Impacto financiero

Recuperación incremental vs. grupo control (métrica principal de éxito del piloto)

Mejora en calidad de promesas de pago (promesas cumplidas vs. prometidas)

Reducción de rodamiento entre tramos de mora

Velocidad de normalización de cartera

INTEGRACIÓN

Integración con la infraestructura de Bancamía

-
- 01 API
 - 02 CSV
 - 03 Conexiones seguras dedicadas
 - 04 Mecanismos definidos conjuntamente
-

METODOLOGÍA · FASE 1 DE 3

01

Onboarding y entrenamiento

SEMANAS 1 – 3 · ~3 SEMANAS

- Entendimiento operativo de la cobranza actual
- Definición conjunta de flujos y reglas
- Entrenamiento de la IA con el lenguaje y políticas de Bancamía
- Validación conjunta antes de salir a producción

METODOLOGÍA · FASE 2 DE 3

02

Pruebas controladas

SEMANAS 4 – 5 · ~2 SEMANAS

- Validación de conversaciones en entorno controlado
- Revisión de compliance con su equipo
- Ajustes operativos antes del arranque productivo

METODOLOGÍA · FASE 3 DE 3

03

Piloto productivo

SEMANAS 6 – 13 · ~8 SEMANAS

- Ejecución controlada con el grupo piloto y el grupo control
- Monitoreo continuo y reportes semanales
- Análisis comparativo del impacto operacional y financiero
- Iteración de estrategia con su equipo a lo largo del piloto

PARA ARRANCAR

Conversemos

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI