

PROPUESTA DE PILOTO

Agente de voz autónomo integrado para cobranza multiproducto — Arquitectura determinística con control operativo completo

Un agente conversacional que funciona como cobrador sintético dentro de tu stack técnico, ejecutando operaciones reales en SAC, CRM y priorizador en tiempo real.

PREPARADA PARA

Kala

CONTACTO

VP Cobranzas

VÁLIDA HASTA

20 de julio de 2026

Lo que vemos en la operación de Kala

-
- 01 ~474K cuentas: consumo, libranza, microcrédito, vehículo; 50% en 90+ DPD
-
- 02 Mayoría pensionados 50+; 30-40K contactos/mes
-
- 03 Cuello: contactabilidad y priorización sin cobertura previa
-
- 04 Piloto integra SAC, CRM admin, plataforma interna, priorizador
-
- 05 Consultas síncronas: saldo, históricos, promesas, recibos
-
- 06 Async, APIs, webhooks, aislamiento concurrente, injection protection
-
- 07 Cumple Ley 2300 y Habeas Data
-

02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Validar que un agente de voz determinístico integrado puede ejecutar operaciones reales dentro del stack de Kala, aumentar contactabilidad previa y mejorar clasificación de razones de no pago sin reemplazar la gestión humana.

El piloto buscará demostrar, en una ventana controlada y con volumen creciente, que Recaudo AI opera como un cobrador sintético dentro de tu infraestructura: consultando saldos, generando promesas, creando recibos, actualizando CRM y sincronizando estados en tiempo real. No se trata de 'hacer llamadas lindas', sino de ser operativamente útil antes de que el ejecutivo humano intervenga.

03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Grupo piloto de ejecutivos especializados en cobranza de cartera de consumo y libranza, operando sobre cartera real con volumen creciente (fase 1: 500-1000 cuentas/semana, escalable según validación).

SEGMENTOS SUGERIDOS

Cobranza preventiva (0 DPD)

Etapas tempranas (1-30 DPD)

Etapas medias (31-90 DPD)

Scope y segmentos refinables en sesión de descubrimiento técnica. Se priorizará comenzar con consumo/libranza antes de expandir a microcrédito/vehículo.

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo Recaudo AI opera dentro del flujo operativo de Kala

CANALES

- Llamadas: agentes voz LLM, español claro, pacing para 50+
 - WhatsApp y SMS previos y de refuerzo
 - Links de pago y recibos integrados en canal
-

CAPACIDADES

- Saldos e intereses en tiempo real contra SAC/CRM
 - Clasificación conversacional de razones de no pago
 - Registro automático de promesas en CRM administrativo
 - Validación asincrónica de pagos y actualización priorizador
 - Thread independiente por llamada: aislamiento concurrente
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Ejecutivo accede con intención, canal, horario contactabilidad
 - 90+ DPD clasificada por razón: imposibilidad, resistencia, desconocimiento
 - Promesas registradas y auditables en CRM
 - Métricas de engagement y fricción identificadas automáticamente
-

Cómo mediremos el impacto incremental del agente

El piloto dividirá la cartera de prueba en dos grupos pareados: Grupo A recibe interacciones del agente Recaudo AI + gestión posterior del ejecutivo; Grupo B continúa con modelo actual (ejecutivo directo, sin agente previo). Ambos grupos serán monitoreados en paralelo durante las fases 1 y 2 (~5-7 semanas). La comparación validará si el agente aumenta contactabilidad previa, mejora la priorización y acelera promesas sin afectar la experiencia del cliente adulto.

GRUPO A

Cartera piloto (500–1000 cuentas/semana, escalable): recibe primera ola de contactos vía agente Recaudo AI (consulta, intención, promesa), seguido por gestión del ejecutivo. Sistema registra todas las interacciones, clasificaciones y operaciones en CRM.

vs.

GRUPO CONTROL

Grupo control (tamaño pareado, mismos segmentos y distribución geográfica): continúa modelo actual—ejecutivo contacta directamente sin apoyo previo del agente. Línea base para comparación de KPIs operacionales, estratégicos y financieros.

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo. En la sesión de descubrimiento técnica elegiremos conjuntamente el subconjunto que mejor valide el caso de negocio y arquitectura. Lo siguiente es el universo de candidatos, organizados en tres lentes: operacional (velocidad/cobertura), estratégico (inteligencia/priorización) y financiero (recuperación incremental).

EFICIENCIA OPERACIONAL

Contactabilidad previa: % de cuentas contactadas por agente antes de visita del ejecutivo

Cobertura incremental: volumen de clientes alcanzados en 1-30 DPD vs. modelo actual

Tasa de promesas generadas por el agente (automáticamente registradas en CRM)

Tiempo promedio de interacción: pacing y duración de llamadas vs. norma interna

Tasa de contactabilidad (conexión/respuesta) en población 50+ vs. población general

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Clasificación de razones de no pago: distribución automática (imposibilidad / resistencia / falta de opciones)

Efectividad de priorización: % de cuentas de alto riesgo identificadas y escaladas correctamente

Mejor horario de contactabilidad identificado automáticamente por cliente y segmento

Puntos de fricción conversacional: dónde cuelga/rechaza el cliente, qué mejora la conversión

Segmentación dinámica: clientes que responden mejor a agente vs. ejecutivo directo

IMPACTO FINANCIERO

Recuperación incremental: \$ recuperados Grupo A vs. Grupo B (misma cartera, mismo plazo)

Promesas de pago confirmadas por agente vs. ejecutivo directo

Eficiencia por contacto: \$ recuperado / llamada+gestión posterior en ambos grupos

Reducción de morosidad en 30-60 DPD mediante intervención temprana del agente

Integración técnica con infraestructura de Kala

Recaudo AI se integra como servicio de cobranza inteligente dentro de tu stack actual, no como overlay aislado. Utilizamos APIs async y webhooks para sincronizarse con SAC CRM, CRM administrativo, plataforma interna y priorizador en tiempo real. Cada interacción del agente—consulta de saldo, generación de promesa, pago validado—ejecuta contra tus sistemas de verdad, y el registro queda auditable en CRM. Manejamos threads independientes por llamada, aislamiento de contexto concurrente, y protección contra prompt injection. La arquitectura es separada (no dependencia de VAPI/ElevenLabs), corriendo en infraestructura controlada, lo que permite pen testing completo y cumplimiento de Ley 2300 y Habeas Data.

MECANISMOS DISPONIBLES

- | | |
|----|---|
| 01 | APIs REST async para saldos, históricos, CRM |
| 02 | Webhooks para promesa, pago, estado |
| 03 | OAuth 2.0 entre Recaudo AI y sistemas Kala |
| 04 | CSV: importación cartera, exportación resultados |
| 05 | Dashboard en tiempo real de interacciones y clasificaciones |

Plan de piloto por fases

01 Descubrimiento técnico y configuración inicial

SEMANAS 1-3 · ~3 SEMANAS

- Sesión de descubrimiento profunda: mapeo de APIs de SAC CRM, CRM administrativo, plataforma interna, priorizador. Definición de flujos operacionales (consulta saldo → intención → promesa → pago).
- Validación de seguridad: revisión de arquitectura, asincronismo, threads, aislamiento de contexto, protección contra prompt injection, cumplimiento de Ley 2300 y Habeas Data.
- Configuración de datos: carga de cartera piloto (500–1000 cuentas iniciales), setup de grupo control pareado, definición de KPIs finales.
- Calibración de voz: ajuste de pacing, tono, velocidad de habla para población adulta/pensionada (50+). Tests con muestra pequeña.
- Setup de observabilidad: métricas, logs, dashboards de integración lista para fase 2.

02 Piloto operativo controlado

SEMANAS 4-8 · ~4-5 SEMANAS

- Lanzamiento del agente sobre Grupo A: llamadas a 500–1000 cuentas/semana en segmentos preventiva + 1–30 DPD + 31–90 DPD. Cada interacción consulta saldo real, clasifica razón, genera promesa si aplica, registra en CRM.
- Operación en paralelo del Grupo B (control): ejecutivos continúan modelo actual sin agente previo.
- Monitoreo diario: contactabilidad, tasa de promesas, calidad conversacional, errores de integración, auditoría de operaciones. Ajustes ágiles si se detectan fricciones.
- Análisis semanal: comparación incremental Grupo A vs. B en KPIs operacionales y estratégicos. Refinamiento de clasificación de razones de no pago.
- Validación de seguridad en vivo: pen testing, ataques simulados al agente, análisis de protección contra prompt injection.

03

Análisis final y recomendaciones

- Consolidación de resultados: contactabilidad, promesas, clasificaciones, recuperación incremental Grupo A vs. B.
 - Reporte ejecutivo: impacto operacional, técnico, financiero. Hallazgos sobre pacing, naturalidad, comportamiento en población adulta.
 - Análisis de escalabilidad: proyección a volumen completo (~30-40k contactos/mes), requisitos de infraestructura, capacidad de concurrencia.
 - Recomendación de siguiente fase: expansión a otros segmentos (microcrédito, vehículo), ajustes de estrategia, pricing outcome-based si aplica.
-



PARA ARRANCAR

Conversemos.

Estamos listos para agendar la sesión de descubrimiento operativo con su equipo de cobranzas y tecnología, y aterrizar el alcance del piloto.



CONTACTO EN CALLBOOK

diego@callbook.ai

PARA

VP Cobranzas

CARGO

**Operación de Cobranzas / VP
Data & Tecnología**