

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

-
- 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
-

“Kala contacta 30-40 mil clientes mensuales sin cobertura previa. Un agente integrado llega primero, informado y operativo.”

EL OBJETIVO

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.

ALCANCE

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 (o DPD)

Etapa temprana (1-30 DPD)

Etapa media (31-90 DPD)

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

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

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

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

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

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

-
- 01 Ejecutivo accede con intención, canal, horario contactabilidad
 - 02 90+ DPD clasificada por razón: imposibilidad, resistencia, desconocimiento
 - 03 Promesas registradas y auditables en CRM
 - 04 Métricas de engagement y fricción identificadas automáticamente
-

MODELO DE VALIDACIÓN

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	GRUPO CONTROL
Cartera piloto (500-1000 cuentas/semana, escalable): recibe primera ola de contactos vía agente Recaudo AI (consulta, intención, promesa), seguido	Grupo control (tamaño pareado, mismos segmentos y distribución geográfica): continúa modelo actual—ejecutivo contacta directamente sin apoyo previo del

*“Kala mide qué funciona:
contactabilidad real, clasificación
precisa de razones, promesas
sincronizadas. Datos, no intuición.–
”*

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

Integración técnica con infraestructura de Kala

- 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
-

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

SEMANA 9 · ~1 SEMANA

- 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

diego@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI