

PROPUESTA DE PILOTO

Piloto de cobranza temprana asistida por agentes de voz IA para cartera rotativa de afiliados

Una capa conversacional que llega antes que las agencias externas, sin desplazar el modelo de éxito que ya opera en franjas de mora avanzada.

PREPARADA PARA

Somos Grupo EPM

CONTACTO

David Wayne

VÁLIDA HASTA

16 de agosto de 2026

01 · CONTEXTO

Lo que vemos en la operación de Somos Grupo EPM

- 01 30k usuarios/mes gestionados 100% vía tres agencias externas a éxito.
 - 02 Cartera rotativa de \$1.2M COP promedio para afiliados estratos 1, 2 y 3.
 - 03 Preventiva y nuevas originaciones sin cobertura dedicada, priorizadas por David.
 - 04 Datos entregados hoy son básicos: contacto, mora, fechas; sin sociodemográfico.
-



02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Validar si una capa de voz IA en cartera temprana mejora el hábito de pago sin tocar el modelo actual de agencias.

El piloto busca medir, en una ventana acotada, cómo agentes de voz por LLM pueden gestionar preventiva y nuevas originaciones antes de que la cuenta escale a mora media o tardía. La meta no es reemplazar a las tres casas de cobro que hoy operan a éxito, sino complementar el frente temprano donde Somos Grupo EPM ve espacio para escalar. El modelo comercial y la referencia con Kipux se presentan como anexo para la conversación de segunda reunión.



03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

CIUDAD

Antioquia

GRUPO PILOTO

Subconjunto controlado de cartera preventiva y nuevas originaciones del crédito rotativo para afiliados

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva

Nuevas originaciones

1-15 DPD

Alcance ajustable en la sesión de descubrimiento posterior a la firma del NDA. No incluye franjas altas, donde las agencias externas ya tienen cobertura.

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo opera Recaudo AI durante el piloto en cartera temprana

CANALES

- Llamadas con agentes de voz por LLM en español neutro
 - WhatsApp con plantillas y links de pago
 - SMS como refuerzo de recordatorio
-

CAPACIDADES

- Recordatorio conversacional pre-vencimiento
 - Validación de intención y capacidad de pago
 - Clasificación automática del resultado del contacto
 - Detección de mejor canal y mejor horario
 - Enrutamiento a agencia externa si escala
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Cobertura del 100% de la preventiva del piloto
 - Cada cuenta clasificada antes de escalar a agencia
 - Reporte diario de promesas y resultados
 - Cliente contactado con tono humano validado
-

Cómo validamos que funciona

Comparación A/B entre un grupo gestionado por Recaudo AI en cartera temprana y un grupo control equivalente que sigue la ruta actual hacia las agencias externas. La medición se hace sobre los mismos segmentos y ventana temporal, con datos entregados por Somos Grupo EPM bajo NDA.

GRUPO A

Cuentas de preventiva y nuevas originaciones contactadas por Recaudo AI antes de escalar a agencia externa.

vs.

GRUPO CONTROL

Cuentas equivalentes que siguen el flujo actual sin intervención de la capa IA.

06 · KPIS CANDIDATOS

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo. En la sesión de descubrimiento posterior al NDA elegiremos con David y su equipo el subconjunto que mejor valide el caso para Somos Grupo EPM. Lo siguiente es el universo de KPIs candidatos.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Cobertura efectiva sobre cartera preventiva

Contactabilidad por canal (voz, WhatsApp, SMS)

Tiempo desde generación de mora hasta primer contacto

Volumen gestionado mensual sobre los 30k usuarios

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Clasificación conversacional de intención de pago

Detección de mejor canal y horario por cliente

Insights para robustecer variables sociodemográficas

Segmentos que más se benefician de contacto temprano

IMPACTO FINANCIERO

Recuperación en preventiva vs. grupo control

Reducción del rodamiento a mora media

Efecto en reactivación del crédito rotativo

07 · INTEGRACIÓN Y OPERACIÓN

Cómo conectamos con la operación actual

El piloto arranca con lo mínimo que Somos Grupo EPM ya entrega hoy a las agencias: contactos, días de mora y fechas de desembolso. Todo el intercambio ocurre bajo el NDA firmado y sin depender aún de variables sociodemográficas, que pueden sumarse cuando el equipo de seguridad de la información lo habilite.

MECANISMOS DISPONIBLES

-
- | | |
|----|-----------------------|
| 01 | Archivos CSV cifrados |
|----|-----------------------|
-
- | | |
|----|-----------------------------|
| 02 | API REST cuando se habilite |
|----|-----------------------------|
-
- | | |
|----|----------------------------------|
| 03 | Webhooks de resultado de gestión |
|----|----------------------------------|
-
- | | |
|----|---------------------------|
| 04 | Reportes en dashboard web |
|----|---------------------------|
-

Fases tentativas del piloto

- 01

NDA y descubrimiento

SEMANAS 1 – 2 · ~2 SEMANAS

 - Firma del NDA (formato Callbook o el de Somos Grupo EPM)
 - Sesión de descubrimiento con David y su equipo
 - Definición de KPIs finales y tamaño del grupo piloto
 - Revisión de referencia con Kipux
-
- 02

Configuración y calibración de voz

SEMANAS 3 – 5 · ~3 SEMANAS

 - Diseño de guiones para preventiva y nuevas originaciones
 - Calibración de tono humano: pausas, muletillas, manejo de interrupciones
 - Integración inicial vía CSV cifrado
 - Pruebas internas con el equipo de Somos Grupo EPM
-
- 03

Ejecución del piloto

SEMANAS 6 – 13 · ~8 SEMANAS

 - Operación en vivo sobre grupo A vs. grupo control
 - Reporte semanal de gestión y clasificación
 - Ajustes conversacionales según feedback
 - Monitoreo conjunto de KPIs seleccionados
-
- 04

Cierre y lectura de resultados

SEMANAS 14 – 15 · ~2 SEMANAS

 - Comparación A/B con grupo control
 - Sesión de resultados con David, Alexander y Kevin
 - Recomendaciones para escalar o iterar
 - Discusión de modelo comercial definitivo
-

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

lucia@callbook.ai

PARA

David Wayne

CARGO

Líder de Cartera y Cobranza