

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

## LO QUE VEMOS

- 
- 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.
-

*“Las agencias externas no se tocan.  
Lo que cambia es quién llega  
primero a la preventiva.”*

## EL OBJETIVO

# 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.

ALCANCE

LUGAR

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.*

## CANALES

# Por dónde llegamos al cliente

---

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

## CAPACIDADES

# Qué hace la capa de IA en cada interacción

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

## RESULTADO

# Lo que cambia en tu operación

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

MODELO DE VALIDACIÓN

# 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.

*“No medimos todo. Medimos lo que  
valida el caso para Somos Grupo  
EPM.”*

# 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

---

## INTEGRACIÓN

# Cómo conectamos con la operación actual

---

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

# 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

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI