

PROPUESTA DE PILOTO

Cobranza temprana multicanal con inteligencia artificial: Mora preventiva y post-bloqueo

Un piloto comparativo que mide si una capa automatizada de IA mejora contactabilidad, promesas útiles y recuperación antes de que la cartera ruede hacia mora mayor.

PREPARADA PARA

Alo Credit

CONTACTO

Jesenia Carrasco

VÁLIDA HASTA

20 de febrero de 2025

LO QUE VEMOS

- 01 20.000+ registros mensuales en mora temprana; ~10 analistas generan cuello de botella
 - 02 Modelo: bloqueo de dispositivo + educación financiera
 - 03 Sin visibilidad post-bloqueo en intención, acuerdo, educación o evitación
 - 04 Escalada manual sin priorización basada en datos
-

“El bloqueo del dispositivo es el punto de quiebre. Lo que cambia es saber quién intenta pagar después, quién necesita educación, quién debe escalar.”

EL OBJETIVO

Validar si una capa automatizada multicanal mejora contactabilidad, promesas válidas y recuperación temprana sin reemplazar la especialización del equipo actual.

El piloto busca correr un A/B test riguroso en mora temprana (día 1 a día 60) para responder preguntas operativas clave: qué ocurre después del bloqueo del dispositivo, quién está en condición real de pago, quién necesita educación vs. escalada, y cómo una capa de IA puede mejorar el rodamiento y la velocidad de cobertura. No se trata de probar IA por probar IA, sino de entender si Recaudo AI potencia la operación actual de Alo Credit.

ALCANCE

GRUPO PILOTO

Grupo piloto controlado de deudores en mora temprana (día 1–60) gestionados con apoyo de Recaudo AI, comparado contra grupo control con operación actual de Alo Credit.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva (antes de vencimiento)

Mora temprana (día 1–30)

Mora intermedia (día 31–60)

Segmentos y volumen ajustables según disponibilidad de cartera y calendario operativo de Alo Credit. Recomendación inicial: ~1.000 deudores piloto + ~1.000 grupo control sobre 4 semanas.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

-
- 01 Llamadas IA en español, 24/7 para cobertura masiva
 - 02 WhatsApp: confirmación, links de pago y educación financiera
 - 03 SMS para recordatorios y canales alternativos
-

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

- 01 Detección automática de intención de pago y objeciones
- 02 Clasificación de motivos: liquidez, técnico, evitación, acuerdo
- 03 Validación y seguimiento automático de promesas de pago
- 04 Priorización inteligente para escalada a analista
- 05 Tipificación automática en CRM

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

-
- 01 Cobertura de 20.000+ registros sin incrementar costos operativos
 - 02 Intención y disposición de pago antes de escalada
 - 03 Promesas registradas automáticamente con seguimiento vinculado
 - 04 Visibilidad post-bloqueo: pago, acuerdo, educación o evitación
 - 05 Reducción de rodamiento a mora 61+ antes de gestión externa
-

MODELO DE VALIDACIÓN

Modelo de validación: A/B test con grupo control explícito

Alo Credit dividirá la muestra piloto en dos grupos de igual tamaño, ambos dentro del segmento mora temprana (día 1–60). El grupo A recibirá gestión tradicional (operación actual); el grupo B recibirá contacto inicial vía Recaudo AI + WhatsApp de seguimiento + escalada a analista solo si es necesario. Ambos grupos serán seguidos durante 4 semanas medidos contra indicadores operacionales y financieros pre-acordados. Esta comparación permite aislar el impacto incremental de la IA versus la operación baseline.

GRUPO CONTROL	
Grupo	Grupo
B:	A:
Mora	Mora
temprana	temprana
gestionada	con
por	contacto
operación	inicial
actual	vía
(analistas	Recaudo
+	AI
bloqueo)	(voz
—	+
línea	WhatsApp)
base	+
de	escalada
referencia.	selectiva

*“No medimos potencial. Medimos
qué ocurre realmente con deudores
de Alo Credit después del bloqueo, y
si Recaudo AI mejora el rodamiento
antes de los 60 días.”*

Eficiencia operacional

Cobertura efectiva de cartera (% de deudores contactados en día 1–7)

Tiempo promedio desde asignación hasta primer contacto útil

Tasa de contactabilidad por canal (voz vs. WhatsApp vs. SMS)

Tasa de conversación útil post-bloqueo

Casos escalados a analista humano vs. resueltos automáticamente

Motivos de no pago clasificados automáticamente (falta de liquidez, problema técnico, evitación, otro)

Inteligencia estratégica

Detección de intención real de pago vs. objeción sin intención

Identificación de titulares que requieren educación financiera vs. acuerdo vs. escalada

Priorización de casos según riesgo de rodamiento

Reacción de deudores al bloqueo del dispositivo (aceptación, rechazo, solicitud de acuerdo)

Efectividad de WhatsApp para confirmación de promesas y envío de links de pago

Impacto financiero

Promesas de pago generadas (cantidad y tasa de cumplimiento)

Pago real capturado durante piloto

Reducción de rodamiento hacia mora 61+ DPD vs. grupo control

Costo por contacto vs. costo actual de analista

Impacto en rentabilidad de campaña de mora temprana vs. baseline

INTEGRACIÓN

Integración técnica con infraestructura de Alo Credit

-
- 01 API REST bidireccional: carga de casos y devolución de resultados
 - 02 Webhooks para eventos en tiempo real
 - 03 Integración PSE y métodos de pago locales en WhatsApp
 - 04 Dashboard web con reportería, grabaciones y acceso seguro
-

PUNTOS DE REFERENCIA DE PRECIOS

Puntos de referencia de precios

POR MINUTO EFECTIVO

USD 0.15 – 0.35 / minuto

Minutos efectivos en el canal de voz (no se cobran intentos fallidos ni buzón). Se complementa con paquetes de WhatsApp, SMS y email por unidad.

POR GESTIÓN

USD 0.70 – 1.50 / usuario / mes

Una gestión es todo el esfuerzo mensual por usuario gestionado: llamadas, WhatsApp y SMS incluidos. El posicionamiento depende de volumen, etapa de cartera, intensidad y SLA.

A ÉXITO

1.8% – 12% sobre recaudo incremental

Atribución sobre recaudo incremental vs. línea base — solo se cobra cuando el cliente paga. Puede combinarse con cualquiera de los modelos anteriores.

01

Preparación técnica y operativa

SEMANAS 1-2 · ~10 DÍAS HÁBILES

- Refinamiento de alcance de piloto: segmentos, volumen, calendario operativo, roles internos de Alo Credit
- Integración API: desarrollo de conectores, validación de estructura de datos, mapeo de campos CRM ↔ Recaudo AI
- Configuración de reglas: criterios de contacto, horarios permitidos, manejo de bloqueo, escalada a humano, tipificación de resultados
- Capacitación del equipo: demo de plataforma, acceso a dashboard, procedimientos de soporte y escalada técnica
- Validación legal y de seguridad: revisión de NDA, tratamiento de datos, cumplimiento normativo Colombia

02

Segmentación y baseline

SEMANA 2-3 · ~5 DÍAS

- Selección de muestra piloto: ~1.000 deudores en mora temprana (día 1-60) + ~1.000 grupo control
- Asignación aleatoria: grupo A (control, operación actual) vs. grupo B (tratamiento, Recaudo AI)
- Captura de baseline: indicadores iniciales de ambos grupos (cartera asignada, contactabilidad previa, rodamiento histórico)
- Configuración de tracking: etiquetas en CRM para identificar grupo A vs. B, campos de seguimiento de piloto

03

Ejecución del piloto

SEMANAS 3-4 · ~14 DÍAS

- Activación de Recaudo AI en grupo B: inicio de llamadas, WhatsApp, seguimiento automático
- Monitoreo paralelo: grupo A continúa con operación actual sin cambios, grupo B recibe gestión IA + escalada selectiva
- Recolección de datos: todas las interacciones registradas, promesas capturadas, pagos confirmados, casos escalados
- Soporte operativo: asistencia en tiempo real a equipo de Alo Credit, resolución de incidencias técnicas o operativas
- Ajustes ágiles: refinamiento de reglas si es necesario basado en primeros resultados

04

Análisis y recomendaciones

SEMANA 4-5 · ~5 DÍAS POST-PILOTO

- Consolidación de datos: extracción de KPIs finales para ambos grupos (contactabilidad, promesas, pagos, rodamiento, escaladas)
- Análisis comparativo: A/B test estadístico entre grupo control vs. tratamiento, validación de impacto incremental
- Reporte ejecutivo: hallazgos clave, respuesta a preguntas operativas (qué ocurre post-bloqueo, quién paga, quién rueda), recomendaciones
- Sesión de cierre: presentación de resultados a liderazgo de Alo Credit, aclaración de próximos pasos

PARA ARRANCAR

Conversemos

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI