

PROPUESTA DE PILOTO

Optimización de cobranza multicanal con inteligencia artificial



PREPARADA PARA

Plurall

CONTACTO

José Parra

VÁLIDA HASTA

31 de julio de 2026

Lo que vemos en la operación de Plural

- 01 Operación digitalizada con IA inicial; gestión humana descentralizada
 - 02 50-70% de cobranza en WhatsApp sin estrategia clara
 - 03 Cartera core (1-90 DPD): tres asesores genéricos, sin priorización
 - 04 Agente IA en voz existe; falta visibilidad WhatsApp e inteligencia de promesas
-



02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Validar cómo una capa de IA multicanal (voz + WhatsApp inteligente) mejora cobertura, contactabilidad y rodamiento en preventiva, 1-30 y 31-60 DPD.

El piloto evaluará, en una ventana controlada de 4, cómo Recaudo AI complementa la gestión actual de los tres asesores de cobranza. La meta es demostrar que una inteligencia conversacional multicanal (WhatsApp + llamadas) y priorización automática entregan a cada asesor información de contexto antes de cada gestión, permitiendo más cobertura con menor fricción operativa.



03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Grupo piloto controlado: cartera preventiva y 1-60 DPD+ comparativa contra gestión tradicional del equipo actual.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva (clientes próximos a vencer, sin atraso)

1-30 DPD (mora temprana, máxima probabilidad de recuperación)

31-60 DPD (mora intermedia, donde Plural identifica reto de rodamiento)

El volumen exacto de la cartera piloto se ajustará en sesión de descubrimiento en función de la estructura de campañas de Plurall y disponibilidad de datos históricos.

04 · CÓMO FUNCIONA

Recaudo AI opera en la operación de Plurall como una capa de orquestación multicanal e inteligencia conversacional.

CANALES

- WhatsApp: negociación de promesas, cálculo de intereses, IA dialogante
 - SMS y WhatsApp: refuerzos post-conversación segmentados por perfil
-

CAPACIDADES

- Clasificación automática A-D por riesgo de incobrabilidad
 - Priorización inteligente: cliente, orden, canal, horario optimizados
 - Negociación de promesas: captura, cuotas y documentación automática
 - Inteligencia conversacional: aprende de histórico y sensibilidad de canales
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Cobertura diaria sin recursos humanos adicionales
 - Promesas documentadas y trazables; fricción reducida
 - Dashboard real-time: cobertura, mora e impacto diario
-

Modelo de validación: comparativa controlada en cartera simultánea.

Durante el piloto, la cartera seleccionada se dividirá en dos grupos paralelos: uno gestionado con apoyo de Recaudo AI (inteligencia + asesor) y otro bajo gestión tradicional del equipo actual. Mediremos contra el grupo control el impacto en contactabilidad, promesas de pago generadas, rodamiento hacia etapas posteriores y, si es posible, recuperación incremental. Esto garantiza que los resultados sean atribuibles a Recaudo AI, no a factores externos.

GRUPO A

Cartera piloto gestionada con Recaudo AI (priorización, WhatsApp inteligente, llamadas contextuales, promesas documentadas).

vs.

GRUPO CONTROL

Cartera control gestionada bajo flujo tradicional (asesores con operación actual, sin inteligencia de priorización ni WhatsApp conversacional).

Qué podríamos medir durante el piloto

EFICIENCIA OPERACIONAL

Cobertura de cartera: % de clientes contactados al menos una vez durante el piloto.

Contactabilidad: # de intentos exitosos de contacto vs. intentos totales.

Tasa de respuesta en WhatsApp: % de clientes que responden a primera interacción conversacional.

Rodamiento entre franjas: % de clientes que avanzan o se normalizan entre DPD (ej., 1-30 → 0).

Promesas de pago capturadas: # absoluto y tasa vs. contactos realizados.

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Clasificación de perfiles de cliente: confirmación de que segmentación A/B/C/D es accionable en operación.

Efectividad de priorización: impacto de gestionar 'clientes de alto rodamiento' primero vs. orden aleatorio.

Ventanas óptimas de contacto: qué hora/día/canal genera mayor respuesta por perfil.

Inteligencia multi-mora: diferencias de estrategia que funcionan en 1-30 vs. 31-60 DPD.

IMPACTO FINANCIERO

Recuperación total (pesos) en grupo piloto vs. grupo control, ajustado por composición de cartera.

% de normalización: clientes que pagan en etapa preventiva/1-30, evitando cascada a mora mayor.

Costo operativo por promesa capturada en piloto vs. gestión tradicional.

07 · INTEGRACIÓN Y OPERACIÓN

Recaudo AI se integra a la operación de Plural sin ruptura de infraestructura.

Plural opera 100% digital en origen, lo que facilita integración. Recaudo AI se conecta con los datos de cartera (cliente, mora, saldo, historial de contacto), genera campañas de WhatsApp y llamadas, y devuelve resultados de gestión (contacto realizado, promesa capturada, siguiente mejor acción). Todo ocurre en segundo plano; los asesores ven una ruta optimizada en el dashboard o en su aplicación actual. No requiere migración ni cambio de stack tecnológico.

MECANISMOS DISPONIBLES

-
- | | |
|----|--|
| 01 | API: sincronización de cartera y carga de resultados |
|----|--|
-
- | | |
|----|--|
| 02 | CSV: importación/exportación de campañas |
|----|--|
-
- | | |
|----|---|
| 03 | Webhooks: notificaciones de promesa registrada y contacto |
|----|---|
-
- | | |
|----|---|
| 04 | Dashboard Recaudo: cobertura, promesas y KPIs en vivo |
|----|---|
-

Sujeto a cumplimiento de KPI

USD **1,200**

Se paga al cierre del piloto, únicamente si superamos el KPI principal acordado. Si no cumplimos las expectativas, el piloto no tiene costo.



Ejecución del piloto en 4 fases

01 Descubrimiento y diseño

- Sesión de taller con equipo de Plural: reglas de negocio, políticas de cobranza, tabla de intereses, segmentación de clientes.
 - Extracción de muestra histórica: últimos 3-6 meses de cartera en 1-60 DPD para análisis de patrones.
 - Definición de KPIs finales: del universo propuesto, elegir 5-8 que validen el caso.
-

02 Preparación y configuración

- Setup técnico: integración API con core de Plural, importación de base de clientes.
 - Entrenamiento de agentes: configuración de LLM con voz y lenguaje para Plural (tono, prohibiciones, flujos de negociación).
 - Diseño de estrategia de WhatsApp: perfiles A/B/C/D, templates conversacionales, horarios de contacto.
-

03 Ejecución piloto

- Arranque de campañas: Recaudo AI contacta grupo piloto (WhatsApp + llamadas según priorización). Grupo control sigue gestión tradicional.
 - Monitoreo en vivo: ajustes ágiles en estrategia según respuesta de clientes (ej., cambio de horario, canal, mensaje).
 - Acompañamiento de asesores: sesiones de feedback con equipo de Plural sobre claridad de rutas, efectividad de inteligencia.
-

04 Análisis y decisión

- Reporte final: comparativa piloto vs. control en KPIs elegidos, insights sobre qué funcionó.
-

Presentación a Gustavo y José: recomendaciones para escala (ajustes, volumetría, próximas fases).

- Definición de próximos pasos: continuidad, expansión o cierre experimental.
-



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

José Parra

CARGO

Gerente de Cobranzas y
Portafolio