

PROPUESTA DE PILOTO

Optimización de cobranza de consumo en tramo intermedio mediante agentes conversacionales especializados

Validar recuperación incremental en el segmento 31–60 DPD con modelo A/B controlado versus gestión tercerizada actual.

PREPARADA PARA

Agaval

CONTACTO

Diana Suárez

VÁLIDA HASTA

20 de febrero de 2025

LO QUE VEMOS

- 01 Agaval opera un portafolio de crédito de consumo de volumen alto y margen ajustado (tickets 300–500 mil COP), donde la sensibilidad al costo por gestión es crítica para la viabilidad de cada operación de cobranza.
 - 02 La cobranza temprana (0–30 DPD) funciona con automatización masiva en Adminfo; la tardía (60+ DPD) está tercerizada bajo modelo de éxito. El tramo intermedio 31–60 DPD es hoy un vacío operativo: no rentabiliza la masificación, pero tampoco justifica el costo de un gestor dedicado.
 - 03 Ese vacío es el espacio donde una capa de agentes conversacionales especializados puede operar con economía propia, combinando volumen, inteligencia de resultado y precisión en cifras financieras que el modelo actual no ofrece.
-

EL OBJETIVO

Medir si agentes IA especializados en cobranzas recuperan igual o más que el modelo tercerizado actual, al mismo costo o menor.

El piloto validará, en una ventana controlada de 8 semanas productivas, el impacto de agentes de voz, WhatsApp y SMS especializados en cobranzas de consumo sobre el tramo 31–60 DPD. La pregunta que responderemos es concreta: ¿qué combinación de costo y recuperación ofrece mejor resultado que los gestores tercerizados en uso hoy? Para eso compararemos un grupo piloto con Recaudo AI contra un grupo control idéntico gestionado por el modelo actual, en variables de recuperación, costo por gestión y calidad de dato.

ALCANCE

LUGAR

Cobertura nacional

GRUPO PILOTO

Dos muestras A/B equivalentes de deudores en rango 31–60 DPD, balanceadas por saldo, antigüedad de deuda y perfil de cliente.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Cartera en mora 31–60 DPD

Volumen preliminar estimado en ~5.000 deudores en el tramo según información de Agaval; cifra a confirmar con equipo antes del arranque. Ambas muestras (grupo A con Recaudo AI, grupo B con gestión tercerizada actual) serán equivalentes en composición para asegurar comparabilidad.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

-
- 01 Llamadas salientes con agentes de voz especializados en cobranzas (español neutro, validación anti-alucinación en cifras financieras)
 - 02 Mensajes WhatsApp conversacionales con opciones de pago y respuesta natural
 - 03 SMS de respaldo para confirmación de promesas y recordatorios sin contacto de VOZ
-

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

-
- 01 Clasificación automática de resultado en cada interacción (promesa, disputa, dificultad, rechazo, no contacto) con registro verificado de cifras

 - 02 Identificación inteligente de mejor canal y horario por perfil de deudor para maximizar contactabilidad

 - 03 Gestión de promesas con calendario de seguimiento automático y alertas para re-contacto

 - 04 Validación de datos financieros contra core de Agaval para prevenir errores en cálculos de intereses, capital pendiente y fechas de vencimiento

 - 05 Cumplimiento verificado con Ley 2300 (trato deferente) y Habeas Data en cada interacción
-

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

-
- 01 Priorización inteligente de deudores por probabilidad de pago antes de derivar a gestor humano (si aplica)
 - 02 Visibilidad en tiempo real del estado de cada deuda: promesas confirmadas, disputas activas, intentos fallidos de contacto
 - 03 Reducción del tiempo de ciclo de cobranza en 31–60 DPD mediante contactabilidad 24/5
 - 04 Base de datos enriquecida sobre intención de pago, mejor horario y canal preferido por cliente para uso futuro en preventiva
-

MODELO DE VALIDACIÓN

Validación mediante A/B controlado

El piloto dividirá la cartera 31-60 DPD en dos muestras equivalentes (balanceadas por saldo, antigüedad y perfil) de aproximadamente 2.500 deudores cada una. El grupo A será gestionado por agentes Recaudo AI; el grupo B continuará bajo el modelo tercerizado actual sin intervención externa. Ambos grupos serán monitoreados durante las 8 semanas productivas bajo KPIs idénticos: recuperación total, costo por gestión, contactabilidad y calidad de promesa. Al cierre, compararemos

grupo A vs. grupo B para validar si Recaudo AI iguala o supera la tasa de recuperación actual (~33% del saldo trasladado) con costo igual o inferior.

GRUPO
Deudores
en
31-60
DPD
gestionados
por
agentes
de
voz,
WhatsApp
y
SMS
de
Recaudo
AI
con
clasificación

vs.

GRUPO
CONTROL

Deudores
en
31-60
DPD
gestionados
por
tercero
actual
sin
cambios
en
el
modelo
operativo.

Eficiencia operacional

Cobertura efectiva de cartera (% de deudores contactados en ventana 31–60 DPD)

Contactabilidad por canal (% intentos exitosos voz vs. WhatsApp vs. SMS)

Tiempo promedio entre identificación de deuda y primer contacto

Ciclo de cobranza promedio: días entre primer contacto y resolución (pago, promesa o cierre)

KPIS · 2 DE 3

Inteligencia estratégica

Tasa de promesas de pago confirmadas vs. no cumplidas

Segmentación de deudores por causa (disputa, dificultad temporal, rechazo sistemático)

Identificación de mejor canal y horario por perfil de deudor para optimizar contactabilidad futura

Impacto financiero

Recuperación total (% del saldo trasladado): Recaudo AI vs. tercero actual

Costo por deudor gestionado (modelo: tarifa mensual o por minuto según estructura a definir)

Costo por peso recuperado: Recaudo AI vs. tercero actual

Recuperación neta después de descontar costo de gestión

INTEGRACIÓN

Adaptación técnica a la infraestructura de Agaval

- 01 API segura para extracción diaria de cartera 31–60 DPD
 - 02 Carga de resultados de interacción diaria en formato CSV o JSON para ingesta en Adminfo
 - 03 Consulta de datos de cifras financieras (saldo, intereses, capital, fecha vencimiento) contra core Agaval antes de cada llamada para validación anti-alucinación
-

01

Aterrizaje y Setup

- Sesión buffet con equipos de cobranzas y tecnología de Agaval para revisar capacidades de Recaudo AI, seleccionar módulos aplicables y ajustar alcance.
- Confirmación de volumen real en tramo 31-60 DPD y definición exacta de los dos grupos A/B (saldos, antigüedad, perfil).
- Integración técnica: conexión de core Agaval con Recaudo AI para extracción de cartera y validación de cifras financieras.
- Calibración de agentes de voz sobre tonalidad de cobranza de consumo (informal, cercana, sin soberbia).
- Capacitación del equipo de Agaval en lectura de dashboards y reportes diarios de Recaudo AI.

02

Ejecución y Monitoreo

SEMANAS 3-10 · ~8 SEMANAS PRODUCTIVAS

- Grupo A: gestión diaria de deudores 31–60 DPD por agentes Recaudo AI (voz, WhatsApp, SMS) con clasificación automática de resultado.
- Grupo B: continuidad del modelo tercerizado actual sin cambios, sin contaminación de datos.
- Monitoreo diario en vivo de cobertura, contactabilidad y promesas en ambos grupos.
- Reportes semanales de progreso: recuperación acumulada, costo acumulado, KPIs operacionales, observaciones cualitativas.
- Ajustes tácticos si aplican (ej: cambio de horarios, tone of voice, énfasis en canales con mejor respuesta).

03

Análisis y Decisión

SEMANAS 11 · ~1 SEMANA

- Informe final A/B: recuperación grupo A vs. grupo B, costo por gestión comparado, KPIs operacionales y estratégicos.
- Análisis de escenarios de viabilidad: costo igual / recupera más; costo menos / recupera igual; costo menos / recupera más.
- Recomendación de siguiente paso según resultado: escalado a cartera completa 31-60 DPD, ajustes y re-piloto, o cierre.
- Sesión de cierre con Diana y equipo para presentación de datos y definición de hoja de ruta.

PARA ARRANCAR

Conversemos

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI