

PROPUESTA DE PILOTO

Optimización de cobranza temprana mediante inteligencia artificial conversacional multicanal

PREPARADA PARA

Caja Ica

CONTACTO

Arnaldo Gallegos

VÁLIDA HASTA

15 de agosto de 2025

01 · CONTEXTO

Lo que vemos en la operación de cobranzas de Caja Ica

01 ~200K clientes en mora 1-30 DPD sin visibilidad de gestiones terceras

02 Contactabilidad actual: 30%

03 Sin trazabilidad: desconocimiento de qué hacen, cómo y qué resulta

04 Gestor cobra temprana; terceros escalan después



Evaluar cómo una capa de IA conversacional multicanal potencia la contactabilidad y recuperación en mora temprana mejorando los indicadores de recaudo

El piloto buscará validar, en ventana controlada de 4 semanas, cómo llamadas con agentes de voz humanizados, SMS, WhatsApp e identificación de mejor canal por deudor complementan la gestión actual. La meta es probar que contactabilidad puede superar 30% y recuperación incremental frente a grupo control, manteniendo Caja Ica como supervisora de resultados



Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Grupo piloto de ~5.000 deudores en mora 1-30 DPD, asignados aleatoriamente, comparados contra grupo control homogéneo de operación actual.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Mora temprana 1-30 DPD (tramo más fresco y con mayor potencial de recuperación preventiva)

Alcance y cantidad de deudores ajustables en sesión de descubrimiento. Prueba de concepto respeta contratos vigentes: se ejecuta en paralelo, no reemplaza proveedores actuales.

Cómo opera Recaudo AI en el piloto de Caja Ica

CANALES

- Llamadas con agentes IA conversacional humanizados
 - WhatsApp automatizado con plantillas pre-aprobadas
 - SMS disparado por perfil y timing óptimo
 - Números rotativos limpios para máxima contactabilidad
-

CAPACIDADES

- Identificación automática del número principal desde base de datos
 - Clasificación deudor A/B/C: SMS vs. llamada+reintentos vs. multicanal
 - Captura de intención de pago y limitaciones económicas
 - Asignación inteligente de canal y horario por perfil deudor
 - Trazabilidad 100%: grabación, transcripción, horario, resultado, notas
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Cobranza conoce cada contacto: intención, canal y horario óptimo
 - Gestor enfocado en colocar: aumenta productividad sin presión de cobro temprano
 - Supervisor en dashboard + análisis IA para iterar estrategia en real-time
 - Validación A/B en mora temprana antes de escalar a terceros
-

Modelo de validación: comparación controlada contra operación actual

Durante 4-6 semanas, ~5.000 deudores en mora 1-30 reciben gestión de Recaudo AI (grupo A) en paralelo a ~5.000 deudores homogéneos gestionados por operación tradicional actual (grupo B). Cada grupo es monitoreado en contactabilidad, promesas de pago, cumplimiento de promesas, y recuperación incremental. Los datos definen si escalamos a producción cuando expire contrato actual con proveedores.

GRUPO A

~5.000 deudores mora 1-30 gestionados por Recaudo AI: llamadas humanizadas, SMS, WhatsApp, número principal identificado, clasificación por intención.

vs.

GRUPO CONTROL

~5.000 deudores mora 1-30 comparables gestionados por operación tradicional actual (SMS, WhatsApp, IVR, terceros): grupo control sin cambios.

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo. En la sesión de descubrimiento elegiremos conjuntamente el subconjunto que mejor valide el caso para Caja Ica. Lo siguiente es el universo de KPIS candidatos, organizados en tres lentes complementarios.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Tasa de contactabilidad (% de deudores contactados vs. total asignado)

Contactabilidad por canal (% contactabilidad vía llamada, SMS, WhatsApp)

Cobertura de número principal (% deudores donde identificamos main number)

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Distribución de deudores por categoría (A/B/C) y perfil de intención

Canal ideal por perfil de deudor (qué % de A responden a SMS solo)

Mejor horario para contacto por segmento de deudor

IMPACTO FINANCIERO

Promesas de pago generadas (cantidad y monto) vs. grupo control

% de promesas cumplidas (tasa de cumplimiento vs. grupo control)

Recuperación incremental (flujo de pagos capturados por grupo A vs. B)

ROI aproximado vs. costo flat fee actual (4-6 semanas)

Cómo Recaudo AI se adapta a infraestructura de Caja Ica

Recaudo AI se integra sin reemplazar plataforma in-house de Caja Ica. Compartimos datos de cartera (CSV o API), ejecutamos gestión multicanal desde nuestra infraestructura, y devolvemos trazabilidad completa (llamadas grabadas, transcripciones, resultados, perfiles de deudor) al dashboard de Caja Ica. El equipo de supervisión accede a reportería en tiempo real + chat con Don Recaudo para análisis de estrategia. Nosotros manejamos todo el ruido operativo (prompts, llamadas, mensajes, plantillas); ustedes supervisan y deciden próximos pasos.

MECANISMOS DISPONIBLES

-
- | | |
|----|---|
| 01 | API REST: sincronización de cartera y actualizaciones de estado |
|----|---|
-
- | | |
|----|-----------------------------|
| 02 | CSV: carga/descarga sin API |
|----|-----------------------------|
-
- | | |
|----|--|
| 03 | Webhooks bidireccionales para notificaciones real-time |
|----|--|
-

Fases del piloto de 4-6 semanas

01

Descubrimiento, Diseño de Estrategia y Setup Técnico

SEMANA 1 · ~5-7 DÍAS

- Sesión de descubrimiento con equipo de Caja Ica: confirmar segmentos, KPIs finales, grupos control, disponibilidad de datos.
- Firma de NDA y acuerdos de confidencialidad.
- Extracción de cartera de Caja Ica: ~5.000 grupo A (piloto) + ~5.000 grupo B (control), datos limpios y homogéneos.
- Diseño de estrategia de segmentación y asignación de canales (reglas A/B/C).
- Configuración técnica de integración (API, webhooks, dashboard de reportería).

02

Validación Técnica y Ajustes de Strategi

SEMANA 2 · ~3-5 DÍAS

- Test de llamadas, SMS, WhatsApp con muestra pequeña (~100 deudores).
- Validación de número principal identification accuracy vs. base de datos real.
- Ajuste de prompts, plantillas de mensajes, reglas de reintentos basado en feedback del equipo.
- Configuración de dashboard y permisos de supervisión para Caja Ica.

03

Ejecución del Piloto (Gestión Activa Multicanal)

SEMANAS 3-5 · ~21-28 DÍAS (CICLO DE COBRANZA 1-30 DPD COMPLETO)

- Lanzamiento de gestión en grupo A: llamadas humanizadas, SMS, WhatsApp según perfil identificado.
- Monitoreo diario de contactabilidad, promesas, cumplimiento.
- Retro-feeding semanal con equipo de Caja Ica: ajustes en estrategia, canales, horarios.

- Grupo B continúa operación tradicional (control).
 - Recolección de feedback de supervisores y gestor sobre calidad de interacciones, contexto previo entregado.
-

O4 Análisis, Reportería Final y Decisión de Escalamiento

SEMANA 6 · ~5-7 DÍAS

- Cierre de ciclo de cobranza (grupo A): 30+ DPD finaliza y escala a siguiente etapa (legal/terceros).
 - Análisis comparativo grupo A vs. B: contactabilidad, promesas, recuperación incremental, ROI.
 - Dashboard de resultados + presentación ejecutiva con Don Recaudo insights.
 - Recomendación de escalamiento (producción, ajustes, o pausa).
 - Propuesta de estructura de contrato en producción (modelo flat fee, pricing, SLAs) si resultados validan caso.
-



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

Arnaldo Gallegos

CARGO

Jefe de Recuperación /
Gestor de Cartera