

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

LO QUE VEMOS

-
- 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
-

*“El gestor que coloca es
insustituible. Lo que cambia es
cuántos deudores puede priorizar
con contexto antes de visitar.”*

EL OBJETIVO

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

ALCANCE

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.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

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

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

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

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

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

MODELO DE VALIDACIÓN

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

vs.

GRUPO
CONTROL

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

*“No medimos todo. Medimos lo
que valida el caso para Caja
Ica: contactabilidad arriba de 30%
y recuperación incremental vs.
operación actual.”*

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)

K P I S · 2 D E 3

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)

INTEGRACIÓN

Cómo Recaudo AI se adapta a infraestructura de Caja Ica

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

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.

04

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

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI