

PROPUESTA DE PILOTO

Reactivación de contactabilidad y contención de rodamiento mediante agentes de voz por LLM

Una capa conversacional que devuelve al equipo de cartera la posibilidad de hablar con los clientes que hoy desaparecen a los tres meses.

PREPARADA PARA

Muii

CONTACTO

María Elena Rico

VÁLIDA HASTA

20 de agosto de 2026

01 · CONTEXTO

Lo que vemos en la operación de Muui

01 3K clientes, 2K créditos en cobro mensual: 2 personas + freelance

02 Mora >30 días: ~35% de la cartera micro productiva

03 Cliente desaparece a los 3 meses: bloquea y silencia

04 IA de cobranza anterior no cumplió estándar conversacional



02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Evaluar cómo una capa de agentes de voz por LLM recupera contactabilidad y frena el rodamiento en la cartera micro de Muui.

El piloto busca validar, en una ventana controlada, si una gestión conversacional automatizada logra reabrir el canal con clientes que hoy se declaran incontactables, y qué efecto tiene sobre el paso de mora temprana a mora >30 días. La meta no es reemplazar al equipo de cartera ni al freelance de campo, sino darles contexto previo, priorización y cobertura sobre una base que hoy los supera en volumen.



03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Grupo piloto controlado sobre créditos activos en cobro mensual, priorizando tramos donde la incontactabilidad es más aguda

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva (por vencer)

1-30 DPD

31-60 DPD

Incontactables >60 DPD

Los tramos y volúmenes finales se ajustan en la sesión de descubrimiento con el líder de Cartera, a partir del diagnóstico de salud de base.

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo opera Recaudo AI dentro del piloto de MuII

CANALES

- Llamadas con agentes de voz por LLM en español natural
 - WhatsApp: plantillas + respuesta conversacional
 - SMS para respaldo y confirmación
 - Derivación a equipo humano en casos sensibles
-

CAPACIDADES

- Rotación de números con monitoreo de reputación anti-spam
 - Detección de intención y capacidad de pago
 - Negociación de plazo, abono parcial o descuento
 - Clasificación conversacional del incontactable
 - Registro estructurado de promesa y compromiso
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Base diagnosticada por salud de contactabilidad
 - Lista priorizada de clientes para visita en campo
 - Promesas de pago: fecha y monto trazables
 - Motivo de no pago clasificado por cliente
 - Cobertura mensual sin agregar personal
-

05 · MODELO DE VALIDACIÓN

Cómo validamos que el efecto es real

El impacto se mide por comparación entre un grupo gestionado con apoyo de Recaudo AI y un grupo control equivalente que sigue la operación tradicional del equipo de cartera. Ambos grupos se construyen sobre segmentos comparables de la base de Muii para aislar el efecto de la capa conversacional.

GRUPO A

Cartera gestionada con agentes de voz por LLM + WhatsApp, con handover al equipo humano y priorización para visita.

vs.

GRUPO CONTROL

Cartera gestionada exclusivamente con la operación actual de Muii (equipo in-house + freelance en campo).

06 · KPIS CANDIDATOS

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo. En la sesión de descubrimiento con Sergio y su equipo elegiremos conjuntamente el subconjunto que mejor valide el caso para Muui. Lo siguiente es el universo de KPIs candidatos, organizados en tres lentes complementarios.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Tasa de contactabilidad efectiva sobre base gestionada

Reactivación de clientes marcados como incontactables

Cobertura mensual de créditos activos

Tiempo desde asignación hasta primer contacto útil

Reputación de números salientes (no marcados como spam)

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Clasificación de motivo de no pago

Priorización de clientes candidatos a visita en campo

Segmentación por intención y capacidad de pago

Detección temprana de deterioro conductual

IMPACTO FINANCIERO

Reducción de rodamiento de 1-30 a 31-60 DPD

Tasa de cumplimiento de promesas de pago

Recuperación incremental vs. grupo control

Contención de la mora >30 días

07 · INTEGRACIÓN Y OPERACIÓN

Cómo nos conectamos a la operación de Muii

Recaudo AI se adapta a la infraestructura actual de Muii y a su plataforma omnicanal externa, considerando que el core está en proceso de cambio. Empezamos por el mecanismo más liviano que permita arrancar el piloto sin bloquear la migración en curso.

MECANISMOS DISPONIBLES

-
- | | |
|----|-----------------------|
| 01 | Archivos CSV cifrados |
|----|-----------------------|
-
- | | |
|----|----------------------------------|
| 02 | API REST para bases y resultados |
|----|----------------------------------|
-
- | | |
|----|--------------------------------|
| 03 | Webhooks de eventos de gestión |
|----|--------------------------------|
-
- | | |
|----|----------------------------------|
| 04 | Conector con omnicanal existente |
|----|----------------------------------|
-

Cómo llevamos el piloto de principio a fin

- 01

Descubrimiento y diagnóstico de base

SEMANAS 1 – 2 · ~2 SEMANAS

 - Sesión con el líder de Cartera para cerrar KPIs y tramos
 - Diagnóstico de salud de la base: contactabilidad histórica
 - Definición de grupos piloto y control
 - Acuerdo de guiones, tono y políticas de negociación
-
- 02

Integración y setup conversacional

SEMANAS 3 – 4 · ~2 SEMANAS

 - Carga inicial de base y conexión con omnicanal actual
 - Configuración de rotación de números y monitoreo anti-spam
 - Calibración del agente de voz sobre casos reales
 - Pruebas internas con el equipo de Muui
-
- 03

Ejecución del piloto en producción

SEMANAS 5 – 10 · ~6 SEMANAS

 - Gestión conversacional multicanal sobre grupo A
 - Handover al equipo humano para casos sensibles
 - Entrega semanal de lista priorizada para visita
 - Ajustes de guion y priorización según resultados
-
- 04

Lectura de resultados y decisión

SEMANAS 11 – 12 · ~2 SEMANAS

 - Comparación A vs. B sobre los KPIs acordados
 - Lectura de contactabilidad recuperada e incontactables reactivados
 - Recomendación de continuidad y modelo de escalamiento

- Sesión de cierre con CEO y líder de Cartera
-



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

María Elena Rico

CARGO

CEO / Directora General