

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

LO QUE VEMOS

-
- 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
-

“El cliente que desaparece a los tres meses no se pierde: deja de ser alcanzable. Recuperar el canal es el primer trabajo.”

EL OBJETIVO

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.

ALCANCE

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.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

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

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

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

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

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

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 Muui 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

vs.

GRUPO
CONTROL

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

*“No medimos todo. Medimos
lo que valida el caso para
Muii: contactabilidad recuperada
y rodamiento contenido.”*

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

INTEGRACIÓN

Cómo nos conectamos a la operación de Muui

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

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 Muji

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

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI