

PROPUESTA DE PILOTO

Piloto de cobranza automatizada para cartera de libranza



PREPARADA PARA

Koa

CONTACTO

Freddy Escandón

VÁLIDA HASTA

31 de julio de 2026

Lo que vemos en la operación de Koa

-
- 01 Cartera total ~1.2 billones COP sobre 50.000–60.000 clientes; ~4.000 en mora y ~110.000M vencidos.
-
- 02 Contactabilidad efectiva 15–17%: el dolor está en bloqueos y clientes que dejan de contestar tras rotación de líneas.
-
- 03 Perfil re-bancarizado con mal hábito histórico: reporte negativo, jurídico y pérdida de acceso a crédito ya no generan presión.
-
- 04 Operación de 13 personas: 7 cobradores internos, 3 abogados internos + 1 abogado externo, y 2 casas de cobranza tercerizadas (una recién vinculada).
-
- 05 Ya operan con marcador predictivo, software propio de cobranzas y bots de WhatsApp; segmentan por altura de mora, capital y probabilidad de negociación.
-

02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Validar si una capa de IA multicanal levanta contactabilidad y ordena la gestión humana en cartera de libranza re-bancarizada.

El piloto busca medir, en una ventana controlada, los KPIs más importantes de la operación y en base a resultados, se mide la eficiencia de Callbook AI en KOA.



03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Grupo piloto sobre subconjunto homogéneo de la cartera en mora. Bases pareadas en altura de mora, capital y probabilidad de negociación para permitir comparación limpia.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva y 1–30 DPD

31–60 DPD

61–90 DPD

*Moras >90 días se entregan con contexto al equipo humano para visita o ruta jurídica.
Segmentos y volumen exactos se cierran en la sesión de descubrimiento con Freddy.*

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo opera Recaudo AI dentro del piloto

CANALES

- Llamadas con agentes de voz LLM
 - WhatsApp con plantillas aprobadas
 - SMS como canal de refuerzo
-

CAPACIDADES

- Clasificación ABCD automática por conversación (A paga solo, B olvido, C gestión intensa, D no pagará)
 - Negociación conversacional con cálculo de intereses en tiempo real dentro del marco 2300
 - Agente propio de seguimiento a promesas rotas
 - Detección de intención de pago y mejor canal/horario por cliente
 - Rotación de líneas libres de spam para mitigar bloqueos
 - Enrutamiento y escalamiento a humano dentro de la misma llamada cuando aplique
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Más cobertura sobre los 4.000 morosos
 - Cartera priorizada antes del contacto humano
 - Contexto previo para visita y ruta jurídica
 - Equipo interno enfocado en casos con retorno
-

Cómo mediremos el impacto

El piloto se estructura con grupo control para aislar el efecto de la IA. Bases homogéneas en altura de mora, capital y probabilidad de negociación, divididas 70-30 entre gestión asistida por Recaudo AI y gestión tradicional. La comparación se hace sobre las mismas variables que Koa ya usa hoy para segmentar.

GRUPO A

70% de la base gestionada con Recaudo AI + entrega de contexto y clasificación ABCD al equipo humano cuando corresponda.

vs.

GRUPO CONTROL

30% de la base gestionada con la operación tradicional actual (call center tercerizado + equipo interno).

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo. En la sesión de descubrimiento con Freddy elegiremos, sobre la base actual de 15-17% de contactabilidad y los 110.000M vencidos, el subconjunto de KPIs que valida el caso para el comité. Lo siguiente es el universo candidato.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Tasa de contactabilidad efectiva vs. baseline 15-17% (dolor #1)

Cobertura semanal sobre los ~4.000 clientes en mora

Tiempo promedio desde asignación hasta primer contacto

Eficiencia operativa: gestiones útiles por cliente vs. las 2+/semana actuales

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Precisión de la clasificación ABCD

Tasa de identificación de mejor canal y horario

Calidad del contexto entregado para visita/jurídico

Cobertura sin depender de números bloqueados

IMPACTO FINANCIERO

Recuperación incremental vs. grupo control de Koa

% de promesas de pago generadas y cumplidas por tramo de mora

Costo por peso recuperado bajo esquema 100% a éxito, con % escalonado por altura de mora

Rodamiento evitado entre tramos (30→60, 60→90)

Cómo nos conectamos con la operación actual

Koa opera hoy con marcador predictivo, software propio de cobranzas y bots de WhatsApp, con segmentación por altura de mora, capital y probabilidad de negociación. Recaudo AI se conecta como capa complementaria: recibe la base con las variables mínimas acordadas (monto, días de mora, intentos y resultado de contacto previo, canal preferido y buró si está disponible), gestiona en los canales acordados y devuelve clasificación ABCD, intención y contexto al software actual, sin exigir cambios en el core. Alternativa: arrancar de cero y contrastar la clasificación resultante contra la que Koa hace hoy manualmente.

MECANISMOS DISPONIBLES

01 API REST bidireccional

02 CSV para carga inicial

03 Webhooks de eventos

04 Reportería en dashboard

Fases propuestas del piloto

- 01

Descubrimiento y definición conjunta

SEMANAS 1 – 2 · ~2 SEMANAS

 - Sesión con Freddy para acordar variables mínimas de clasificación
 - Selección del subconjunto de KPIs a medir
 - Definición de bases homogéneas 70-30 y criterios de segmentación
 - Acuerdo del esquema comercial a éxito
-
- 02

Integración y calibración

SEMANAS 3 – 4 · ~2 SEMANAS

 - Conexión con la fuente de datos y el software de cobranzas actual
 - Calibración de guiones de voz y plantillas de WhatsApp
 - Prueba controlada sobre muestra reducida
 - Ajuste de la clasificación ABCD
-
- 03

Ejecución del piloto

SEMANAS 5 – 12 · ~8 SEMANAS

 - Gestión multicanal sobre el 70% de la base
 - Entrega semanal de casos priorizados al equipo interno
 - Enrutamiento de moras >90d con contexto para visita/jurídico
 - Monitoreo continuo de contactabilidad y promesas
-
- 04

Lectura de resultados y decisión

SEMANAS 13 – 14 · ~2 SEMANAS

 - Comparación cuantitativa contra grupo control
 - Lectura por tramo de mora y por clasificación ABCD
 - Recomendación de escalamiento o ajuste
 - Sesión de cierre con el comité

 Callbook.ai

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

Freddy Escandón

CARGO

Jefe de Recuperaciones