

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

-
- 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.
-

“En una cartera donde el reporte negativo ya no asusta, la única palanca real es hablar antes y hablar mejor.”

EL OBJETIVO

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.

ALCANCE

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.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

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

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

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

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

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

MODELO DE VALIDACIÓN

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

vs.

GRUPO
CONTROL

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

*“No medimos todo. Medimos lo que
valida el caso para Koa frente al
comité.”*

KPIS · 1 DE 3

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

KPIS · 2 DE 3

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

KPIS · 3 DE 3

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)

INTEGRACIÓN

Cómo nos conectamos con la operación actual

-
- 01 API REST bidireccional
 - 02 CSV para carga inicial
 - 03 Webhooks de eventos
 - 04 Reportería en dashboard
-

METODOLOGÍA · FASE 1 DE 4

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

METODOLOGÍA · FASE 2 DE 4

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

METODOLOGÍA · FASE 3 DE 4

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

METODOLOGÍA · FASE 4 DE 4

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

PARA ARRANCAR

Conversemos

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI