

PROPUESTA DE PILOTO

Piloto de cobranza temprana con IA para Surtidora Departamental

Un comparativo medible contra tu operación actual, en tu propio ciclo de cartera.



PREPARADA PARA

Surtidora Departamental

CONTACTO

Juan Carlos Montoya

VÁLIDA HASTA

21 de julio de 2026

01 · CONTEXTO

Lo que nos mostró la propia operación de Surtidora

-
- 01 22 agentes en etapa 0-30: costo fijo que limita margen
-
- 02 Roll rate de 9% a 30-60: gobierna el castigo, no puede subir
-
- 03 5-6 mil clientes nuevos/mes, pico 8 mil en diciembre
-
- 04 Gestores a comisión cobran saldo total y golpean buenos clientes
-
- 05 Ciclo propio: asignación día 4, cierre día 3
-

02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Sostener el 9% con una fracción del costo de la etapa 1

El piloto mide, contra tu operación actual, si la gestión con IA multicanal sostiene o mejora el roll rate de 9% hacia etapa 2 — gestionando la mitad de la asignación del 4 de agosto, al costo de una comisión a éxito en lugar de una nómina de 22 personas. El resultado es un comparativo verificable sobre un ciclo completo (4 de agosto – 3 de septiembre) con las métricas que ya usas: contactabilidad, contacto efectivo, promesas de pago y pago sobre promesa. Sobre esa evidencia se arma el caso de negocio ante dirección general.



Una ventana acotada para medir impacto real

CIUDAD

Guadalajara

GRUPO PILOTO

La asignación del 4 de agosto se parte en dos mitades homogéneas: una la gestiona Recaudo AI, la otra sigue con tu call center tal como opera hoy. Mismo perfil de cliente, mismas fechas de corte, mismo ciclo.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Etapas 1 — cartera 0–30 días, gestión desde el día 4

Multicrédito: varias compras y cortes, una sola conversación

El criterio lo puso Juan Carlos y lo adoptamos: arrancar con la asignación nueva del día 4 — no a mitad de ciclo ni pegado a una quincena — es lo que hace el comparativo real. Un ciclo completo, del 4 de agosto al 3 de septiembre, permite medir promesas y pagos exactamente como los mide la operación, sin sesgos de calendario.

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo funciona en la práctica

CANALES

- IA de voz propia: determinista en fechas, montos y deuda
 - WhatsApp: recordatorio y análisis de comprobante en el chat
 - SMS: confirmación de compromisos y fecha límite
-

CAPACIDADES

- Negocia multicrédito en una sola llamada
 - Entrenada con tus llamadas: dice ticket, no factura
 - DIDs dedicados, no compartidos con otros clientes
 - Prioriza por probabilidad de pago, horario y canal
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Cobra el vencido, no el saldo total
 - Visibilidad en tiempo real, sin reportes de terceros
 - Escala al pico de diciembre sin contratar
-

Cómo sabremos si funcionó: champion / challenger

Mitades homogéneas de la misma asignación, mismo ciclo, mismas métricas — medidas igual para ambos grupos. El benchmark lo pone tu propia operación: el equipo de etapa 1 tal como trabaja hoy. Sin grupo de comparación no hay forma seria de atribuir el resultado; con él, la decisión de producción se toma con números y no con impresiones.

GRUPO A

Recaudo AI: voz,
WhatsApp y SMS desde el
día 4, con escalamiento

vs.

GRUPO CONTROL

Tu call center de etapa 1,
tal como opera hoy — sin
cambios

Pocos KPIs, y que decidan

*Los financieros deciden el resultado del piloto y el paso a producción; los operativos explican el porqué.
Se cierran con Enrique y el equipo del call center en el kick-off.*

EFICIENCIA OPERACIONAL

Contactabilidad y contacto efectivo

Promesas de pago y pago sobre promesa

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Quejas y escalamientos

Experiencia del cliente en la gestión

IMPACTO FINANCIERO

Recaudo del ciclo:
challenger vs champion
(MXN)

Roll rate hacia 30-60

Costo por peso recaudado



Cómo Recaudo AI se adapta a la operación de Surtidora

El criterio del piloto es no pedirle nada a sistemas: arrancamos con archivos planos de la asignación del día 4 y devolvemos la gestión tipificada en el mismo formato, más un dashboard en línea. El NDA se firma antes de recibir el primer registro, y los datos de tus clientes no se comparten con terceros ni se usan fuera del piloto — la misma política que ustedes aplican con su cartera.

MECANISMOS DISPONIBLES

-
- | | |
|----|--|
| 01 | Entrada: asignación del día 4, cuentas y multicrédito |
| 02 | Salida: gestión tipificada, promesas, pagos y dashboard vivo |
| 03 | Sin acceso a core en piloto; NDA previo al arranque |
-

La referencia: lo que hoy sostiene la etapa 1

NÓMINA DE ETAPA 1

22 agentes

Sueldos, Seguro Social, Infonavit y comisiones: el costo fijo que el piloto busca convertir en variable.

EL INDICADOR QUE NO PUEDE MOVERSE

9%

El roll rate hacia 30–60 que gobierna el castigo. Los meses altos tocan 10%; la meta es sostenerlo con IA.

LA CAPACIDAD QUE HAY QUE CUBRIR

5–6 mil

Clientes nuevos cada mes — 8 mil en diciembre. La IA escala al pico sin contratar; un equipo humano no.

Piloto a éxito: sin costo fijo ni inversión inicial

Fijo \$0

El piloto se cobra únicamente a éxito: una comisión sobre el recaudo de la cartera que gestiona la IA, solo si el challenger supera al champion en el comparativo del ciclo (4 de agosto – 3 de septiembre). Si no le ganamos a tu operación, el piloto queda sin costo. El porcentaje exacto se fija en el kick-off con las bases sobre la mesa, calibrado para que el caso de negocio cierre ante dirección general: menor costo que la etapa 1 actual, con el mismo o mejor roll rate. Superado el piloto, la producción mantiene la misma lógica — se paga sobre resultado, no una licencia.



Metodología y fechas, alineadas a tu ciclo

- 01

Condiciones y firma

SEMANA DEL 14 DE JULIO

 - Presentación de condiciones del piloto con Juan Carlos y Enrique Arroyo (martes 14, 4:00 PM).
 - Firma de NDA y condiciones; definición de las bases homogéneas del comparativo.
 - Recepción de llamadas reales del call center — las más largas y con más negociación — para el entrenamiento.
-
- 02

Onboarding y entrenamiento

20 DE JULIO – 1 DE AGOSTO

 - Kick-off con el equipo de operaciones: lógica de negociación y vocabulario de Surtidora (ticket, cortes, multicrédito).
 - Guiones en español mexicano validados por ustedes; pruebas internas donde su equipo estresa a la IA antes de tocar un solo cliente real.
 - Ajustes casi en tiempo real con nuestro equipo — incluida una persona in house en Guadalajara.
-
- 03

Ciclo piloto

4 DE AGOSTO – 3 DE SEPTIEMBRE

 - Arranque con la asignación nueva del día 4: mitades champion / challenger.
 - Gestión IA (voz + WhatsApp + SMS) sobre la mitad challenger durante el ciclo completo.
 - Seguimiento semanal de métricas sobre el dashboard compartido.
-
- 04

Cierre y decisión

PRIMERA SEMANA DE SEPTIEMBRE

 - Comparativo final champion vs challenger con las métricas acordadas en el kick-off.
 -

Caso de negocio para dirección general: costo vs nómina de etapa 1, roll rate y recaudo.

- Decisión de producción y condiciones de escala.
-



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

diego@callbook.ai

PARA

Juan Carlos Montoya

CARGO

Crédito y Cobranza