

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

LO QUE VEMOS

-
- 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
-

“El benchmark lo pone tu propio equipo. Contra eso medimos.”

EL OBJETIVO

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.

ALCANCE

LUGAR

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

Etapa 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.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

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

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

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

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

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

MODELO DE VALIDACIÓN

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

“Sostener el 9% sin la nómina de la etapa 1: ese es el experimento.”

KPIS · 1 DE 3

Eficiencia operacional

Contactabilidad y contacto efectivo

Promesas de pago y pago sobre promesa

K P I S · 2 D E 3

Inteligencia estratégica

Quejas y escalamientos

Experiencia del cliente en la gestión

KPIS · 3 DE 3

Impacto financiero

Recaudo del ciclo: challenger vs champion (MXN)

Roll rate hacia 30–60

Costo por peso recaudado

INTEGRACIÓN

Cómo Recaudo AI se adapta a la operación de Surtidora

-
- 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
-

PUNTOS DE REFERENCIA DE PRECIOS

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.

PRECIO DEL PILOTO

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.

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.

METODOLOGÍA · FASE 4 DE 4

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

diego@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI