

PROPUESTA DE PILOTO

Optimización de la cobranza temprana mediante inteligencia artificial multicanal

Una capa conversacional que amplía cobertura, prioriza cartera y prepara cada gestión del equipo de cobranzas.



PREPARADA PARA

SmokeTestCo

CONTACTO

Por confirmar

VÁLIDA HASTA

15 de mayo de 2025

01 · CONTEXTO

Lo que vemos en la operación de SmokeTestCo

- 01 La cobranza temprana concentra volumen alto con contactabilidad limitada.
 - 02 El equipo prioriza con información parcial sobre intención de pago.
 - 03 Los canales digitales se usan de forma reactiva, no orquestada.
 - 04 Existe cartera 1-60 DPD con espacio de recuperación no capturado.
-



02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Evaluar cómo una capa de IA multicanal complementa la gestión actual del equipo de cobranzas.

El piloto busca validar, en una ventana controlada, cómo agentes de voz por LLM y mensajería automatizada amplían la cobertura de contacto y mejoran la priorización de cartera. La intención no es reemplazar al equipo actual, sino entregarle mejor contexto y foco antes de cada gestión.



03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Grupo piloto controlado sobre una porción representativa de la cartera temprana

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva

1-30 DPD

31-60 DPD

El alcance final se ajusta en la sesión de descubrimiento con el equipo de cobranzas.

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo opera Recaudo AI dentro del piloto de SmokeTestCo

CANALES

- Llamadas con agentes de voz por LLM
 - WhatsApp con plantillas pre-aprobadas
 - SMS transaccionales con link de pago
-

CAPACIDADES

- Clasificación conversacional automática
 - Validación de intención de pago
 - Detección de mejor canal y horario
 - Enrutamiento a gestión humana cuando aplica
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Priorización diaria para el equipo de cobranzas
 - Contexto previo a cada gestión humana
 - Mayor cobertura sin ampliar el equipo
 - Registro conversacional trazable por caso
-

05 · MODELO DE VALIDACIÓN

Cómo mediremos el impacto

El piloto compara resultados contra un grupo control operado de forma tradicional. Ambas cohortes se construyen con criterios equivalentes de saldo, DPD y perfil, para aislar el efecto de la capa de IA.

GRUPO A

Cartera gestionada con apoyo de Recaudó AI en contacto previo y priorización.

vs.

GRUPO CONTROL

Cartera gestionada bajo la operación tradicional actual de SmokeTestCo.



06 · KPIS CANDIDATOS

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo. En la sesión de descubrimiento elegiremos con el equipo de SmokeTestCo el subconjunto que mejor valide el caso. Lo siguiente es el universo de KPIs candidatos.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Cobertura efectiva de cartera

Tasa de contactabilidad multicanal

Tiempo promedio hasta primer contacto

Volumen gestionado por ejecutivo

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Efectividad de priorización de cartera

Precisión en clasificación de intención de pago

Detección de mejor canal por cliente

IMPACTO FINANCIERO

Recuperación incremental vs. grupo control

Promesas de pago cumplidas

Reducción de rodamiento entre tramos DPD



07 · INTEGRACIÓN Y OPERACIÓN

Cómo nos integramos con la infraestructura de SmokeTestCo

Recaudo AI se adapta al stack disponible del banco. Trabajamos de forma colaborativa con el equipo de tecnología para definir el mecanismo de intercambio más simple que permita arrancar el piloto sin fricción.

MECANISMOS DISPONIBLES

01 API REST

02 Archivos CSV/SFTP

03 Webhooks bidireccionales

04 Conector a botón de pago

Fases del piloto

01

Descubrimiento y diseño

SEMANAS 1 – 2 · ~2 SEMANAS

- Sesiones con equipo de cobranzas y tecnología
 - Definición de segmentos y grupo control
 - Selección de KPIs a medir
 - Aprobación de guiones y plantillas
-

02

Integración y set-up

SEMANAS 3 – 4 · ~2 SEMANAS

- Intercambio de datos y pruebas técnicas
 - Configuración de agentes de voz y plantillas
 - Validación end-to-end en ambiente controlado
-

03

Ejecución del piloto

SEMANAS 5 – 10 · ~6 SEMANAS

- Operación en vivo sobre cohorte piloto
 - Monitoreo semanal de KPIs
 - Ajustes iterativos de segmentación y guion
 - Enrutamiento a gestión humana cuando aplica
-

04

Lectura de resultados

SEMANAS 11 – 12 · ~2 SEMANAS

- Comparación cohorte piloto vs. grupo control
 - Informe de KPIs y aprendizajes
 - Recomendación de siguiente paso
-

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

Por confirmar

CARGO

**Vicepresidencia de
Cobranzas**