

PROPUESTA DE PILOTO

Reactivación de usuarios prepago mediante inteligencia artificial

Una capa de contacto automatizado que reduce churn de usuarios B2C sin aumentar estructura, mejorando tasas de renovación en ventanas críticas.



PREPARADA PARA

Somos Internet

CONTACTO

Julián Rodríguez

VÁLIDA HASTA

14 de junio de 2026

01 · CONTEXTO

Lo que vemos en la operación de Somos Internet

-
- 01 ~82K usuarios prepago, 20% sin renovación = churn inmediato
-
- 02 5 agentes cubren ~16K susceptibles en 0-90 días sin escala
-
- 03 Solo 50% se recupera en 7 días: contacto oportuno es crítico
-
- 04 Tokenización ~20% limita pagos automáticos; multicanal confiable es clave
-



02 · OBJETIVO DEL PILOTO

Validar cómo una capa de IA conversacional multicanal incrementa tasas de reactivación y reduce churn sin reemplazar la gestión humana.

El piloto buscará medir, en una ventana controlada, el impacto de contactos automatizados vía voz e integración multicanal (WhatsApp) sobre usuarios en riesgo de expiración. La meta es que el equipo humano concentre su esfuerzo en usuarios complejos, mientras Recaudo AI genera reactivaciones rápidas, mejora la tasa de promesas de pago y alimenta el pipeline del ejecutivo con contexto previo de cada cliente.



03 · ALCANCE INICIAL

Una ventana acotada para medir impacto real

CIUDAD

Colombia

GRUPO PILOTO

Grupo piloto de usuarios B2C en riesgo de no renovación (0–30 DPD), gestionados con apoyo de Recaudó AI, versus grupo control con gestión tradicional.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Usuarios en riesgo preventivo (0–7 días sin renovación)

Usuarios con primera expiración (7–30 días)

Usuarios reactivables (31–90 días, con historial de pago anterior)

Alcance inicial: 1.000 usuarios. Ajustable según disponibilidad de cartera y alineación con ciclos operativos de Somos Internet.

04 · CÓMO FUNCIONA

Cómo Recaudo AI opera en el flujo de reactivación de Somos Internet

CANALES

- Llamadas salientes IA (LLM, español neutro, H9-H21, auditoría real)
 - WhatsApp automatizado con botones renovación e intent confirmation
 - SMS recordatorio y microrenovación para riesgo bajo
-

CAPACIDADES

- Clasificación automática: disposición, barrera, siguiente acción
 - Validación intención: promesa vs. churn con scoring
 - Recomendación canal y momento según patrón e historial
 - Contexto ejecutivo: transcript, tono, barrera
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Reactivación inmediata: renovación durante o post contacto IA
 - Promesa calificada: intención 24-48h, seguimiento ejecutivo prioritario
 - Derivación ejecutivo: barrera requiere gestión humana (comercial, técnica, oferta)
 - Churn inevitable identificado: evita contactos innecesarios, libera capacidad
 - Insight operativo: patrón rechazo, hora óptima, canal preferido
-

Cómo mediremos el impacto del piloto

El piloto utilizará un diseño cuasiexperimental con dos grupos paralelos: uno con apoyo de Recaudo AI y otro bajo gestión tradicional. Ambos grupos partirán de cartera equiparable (usuarios 0–30 DPD, activos, con historial de pago). Se medirán tasas de reactivación, promesas de pago, velocidad de conversión y contexto previo generado para el ejecutivo. Esta comparación controlada permite aislar el efecto incremental de la IA.

GRUPO A

Usuarios contactados con apoyo de Recaudo AI: reciben llamadas/WhatsApp automatizados que clasifican disposición, generan promesas de renovación y preparan contexto para ejecutivo.

vs.

GRUPO CONTROL

Usuarios bajo gestión tradicional (grupo control): contactados solo por equipo humano interno + BPO, sin asistencia IA. Permite medir delta incremental.

Qué podríamos medir durante el piloto

No mediremos todo de inmediato. En la sesión de descubrimiento, definiremos conjuntamente el subconjunto de 6–8 KPIs que mejor validen el caso de negocio. Lo siguiente es el universo candidato, organizado en tres lentes complementarios.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Cobertura de usuarios contactados (% de cartera alcanzada en ventana de riesgo)

Velocidad de contacto efectivo (días desde expiración hasta primer contacto exitoso)

Contactabilidad por canal (% conexión llamada vs. WhatsApp)

Carga operativa en equipo humano (horas ahorradas / usuario gestionado)

Tasa de promesas de pago detectadas y confirmadas por IA

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Precisión de clasificación: barrera identificada vs. barrera real (validación posterior con usuario)

Efectividad de priorización: usuarios derivados a ejecutivo son más recuperables que usuarios sin contexto previo

Ventana óptima de contacto: momento en que la IA genera mayor tasa de respuesta positiva

Patrón de churn evitable: usuarios que en conversación IA revelan disposición vs. histórico de no renovación

IMPACTO FINANCIERO

Tasa de reactivación incremental vs. grupo control (% usuarios que renuevan)

Costo por reactivación (usuario gestionado con IA vs. costo operativo)

Ingresos incrementales: renovaciones recuperadas en ventana piloto

Reducción de churn: comparación de tasa de expiración piloto vs. período anterior equiparable

Integración técnica colaborativa

Recaudo AI se integra con la infraestructura de Somos Internet de manera no invasiva. Requiere acceso de lectura a tabla de usuarios (cédula, teléfono, estado de suscripción, fecha de expiración) y, opcionalmente, logs de pago histórico para enriquecer contexto. Todos los contactos, promesas de pago y transcripts quedan registrados en dashboard de Recaudo AI y son exportables en tiempo real hacia el CRM o BI de Somos Internet. Somos Internet mantiene control total sobre decisiones de reactivación (confirmación de renovación, reversión de expiración) — Recaudo AI genera el contexto y facilita el flujo.

MECANISMOS DISPONIBLES

- | | |
|----|--|
| 01 | API REST ingesta y actualización estado pago |
| 02 | Export diario CSV: transcripts, clasificaciones, recomendaciones |
| 03 | Integración core billing opcional para validación tiempo real |
| 04 | Webhook promesa confirmada para activación ejecutivo |

Fases del piloto: 4 semanas de evaluación estructurada

01 Descubrimiento y configuración

- Sesión conjunta: definición de KPIs finales, segmentación de cartera piloto y criterios de equivalencia entre grupo A (IA) y grupo B (control)
 - Validación técnica: revisión de campos disponibles en base de usuarios, frecuencia de actualización de estado, disponibilidad de histórico de pago
 - Calibración de voz y tone: ajuste de agente de voz IA a identidad de marca de Somos Internet, horarios de contacto permitidos, disclaimer de Ley 2300
 - Mapeo de flujos: definición de acciones post-contacto (derivación a ejecutivo, actualización automática de promesa, etc.)
-

02 Configuración de cartera y equipo piloto

- Asignación de usuarios a grupo A (IA, ~1.000) y grupo B (control, ~1.000–1.500)
 - Validación de balance: verificar que ambos grupos sean equiparables en distribución de edad de expiración, historial de pago, zona geográfica
 - Capacitación de equipo humano: briefing sobre rol de Recaudó AI, cómo interpretar contexto previo, gestión de promesas confirmadas por IA
-

03 Ejecución del piloto y monitoreo

- Lanzamiento de contactos IA (grupo A): llamadas, WhatsApp, SMS según segmento, H9–H21, con rotación de intentos
- Equipo humano sobre grupo B (control): gestión paralela sin intervención IA, para mantener comparabilidad
- Monitoreo diario: tablero de contactabilidad, tasas de promesa, reactivaciones, derivaciones a ejecutivo
- Sesiones semanales de sync: revisión de anomalías, ajustes de configuración de voz/timing, validación de datos
-

Documentación de promesas rotas: seguimiento de usuarios que prometieron renovación pero no concretaron, para validar scoring de confiabilidad

04 Análisis y recomendaciones

- Consolidación de resultados: tasas de reactivación (grupo A vs. B), tiempos de conversión, costos incrementales
 - Análisis de segmentos: ¿dónde es más efectiva la IA (preventiva 0–7 vs. expirada 31–90)? ¿Qué canales generaron conversión?
 - Validación de precisión: spot check de 50–100 clasificaciones IA vs. evaluación manual para medir accuracy
 - Caso de negocio escalado: proyección de resultados a 16K usuarios anuales, modelo de pricing ajustado, roadmap de expansión (otros segmentos, otros servicios)
-



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

Julián Rodríguez

CARGO

Director de Experiencia
Cliente