

PROPUESTA DE PILOTO

Cobranza Inteligente para Microcréditos

Una capa de voz e IA que contacta antes del vencimiento, orchestra canales y libera talento del equipo para casos complejos.

PREPARADA PARA

Banco W

CONTACTO

Leandro Pacheco

VÁLIDA HASTA

27 de marzo de 2026

LO QUE VEMOS

-
- 01 Contactos fragmentados en SMS, WhatsApp y cobranza sin visión unificada
 - 02 Sin prevención previa al vencimiento
 - 03 WhatsApp 85% más efectivo que SMS, pero gestión manual agota recursos
 - 04 Datos dispersos entre canales y aliados; sin reportes consolidados
-

“El costo de cobrar una deuda en mora es diez veces mayor que el de prevenirla. Hoy el cliente decide solo en los primeros siete días.”

EL OBJETIVO

Validar cómo una capa omnicanal automatizada de voz e IA mejora cobertura preventiva, reduce fricción operativa y ordena la data de contacto.

El piloto medirá el impacto de introducir contacto proactivo (voz por LLM + WhatsApp inteligente) en segmentos de microcrédito en riesgo temprano, sin reemplazar la gestión actual. La meta es evaluar cómo la orquestación automática de canales, la identificación de mejor canal por cliente y la clasificación de intención de pago potencian la prevención y liberan talento del equipo para casos complejos.

ALCANCE

GRUPO PILOTO

Grupo piloto de cartera de microcrédito en riesgo preventivo, con grupo control paralelo operando bajo el modelo actual.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva

Temprana (1–30 DPD)

Segmentos y volumen ajustables según disponibilidad de datos y capacidad operativa en la sesión de descubrimiento.

CANALES

Por dónde llegamos al cliente

-
- 01 Llamadas salientes con agentes IA en español neutro
 - 02 WhatsApp automatizado con plantillas contextuales y botones de pago
 - 03 SMS como canal de última milla para baja interacción
-

CAPACIDADES

Qué hace la capa de IA en cada interacción

-
- 01 Clasificación conversacional de intención de pago en cada interacción
 - 02 Selección automática del canal óptimo y momento por cliente
 - 03 Validación de promesas y sincronización con core bancario
 - 04 Reportes consolidados en tiempo real por canal, segmento, resultado
-

RESULTADO

Lo que cambia en tu operación

-
- 01 Prevención previa al vencimiento sin carga manual adicional
 - 02 Flujo de datos único entre canales para decisiones informadas
 - 03 Priorización de casos complejos con contexto previo al equipo humano
 - 04 Reducción de contactos innecesarios mediante clasificación inteligente
-

MODELO DE VALIDACIÓN

Modelo de validación con grupo control explícito

El piloto operará dos grupos en paralelo durante el período de evaluación. El grupo con apoyo de Recaudo AI recibirá contacto preventivo automático (voz + WhatsApp) con orquestación inteligente de canales. El grupo control seguirá el procedimiento actual (SMS y WhatsApp manual, casas de cobranza independientes). La comparación permitirá aislar el impacto incremental de la automatización omnicanal en cobertura, efectividad de promesas y reducción de mora.

GRUPO A	VS.	GRUPO CONTROL
Segmento con Recaudo AI: contacto proactivo en preventiva, voz + WhatsApp automático, clasificación de intención, reportes consolidados		Segmento control: operación vigente de SMS/WhatsApp manual, aliados de cobranza independientes, sin orquestación centralizada.

*“No medimos todo. Medimos lo que
valida la prevención omnicanal
para Banco W.”*

KPIS · 1 DE 3

Eficiencia operacional

Porcentaje de clientes contactados en fase preventiva

Cobertura total vs. grupo control e

Contactabilidad por canal (tasa de conexión voz, interacción WhatsApp)

Tiempo promedio del equipo en negociación vs. gestión administrativa

Inteligencia estratégica

Efectividad del algoritmo de mejor canal por cliente

Clasificación de intención de pago: precisión y distribución

Calidad de datos consolidados: reducción de registros duplicados y sin seguimiento

Priorización efectiva de casos de negociación compleja

KPIS · 3 DE 3

Impacto financiero

Promesas de pago generadas en preventiva vs. grupo control

Tasa de cumplimiento de promesas de pago por canal

Recuperación incremental en mora temprana (1–30 DPD)

INTEGRACIÓN

Integración con la infraestructura de Banco W

- 01 CSV o API REST con cartera actualizada
 - 02 Webhooks bidireccionales para sincronización de pagos y promesas
 - 03 Dashboard integrado de reportes consolidados
-

04

Cierre y decisión

- Análisis comparativo completo: grupo piloto vs. control en todos los KPIs
- Reporte ejecutivo con hallazgos, aprendizajes e impacto financiero estimado
- Sesión de cierre: validación de resultados y definición de próximos pasos (escala, ajustes o cierre)

PARA ARRANCAR

Conversemos

lucia@callbook.ai

RECAUDO AI · CALLBOOK · CALLBOOK.AI