

La Inteligencia Artificial en Soluciones para la Cobranza

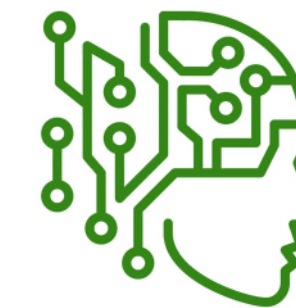
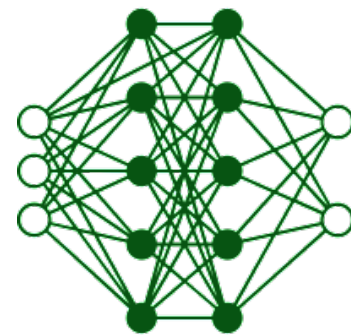


Presencia de la IA en la vida Cotidiana



Definiciones de la Unión Europea

“Un **sistema basado en máquinas** que, con objetivos explícitos o implícitos, infiere, a **partir de la entrada que recibe**, cómo generar salidas como **predicciones, contenido, recomendaciones o decisiones** que pueden influir en entornos físicos o virtuales” (OCDE 2023)



Artificial Narrow Intelligence (ANI)

Machine Learning

La IA estrecha está orientada a objetivos, diseñada para realizar tareas singulares.

Artificial General Intelligence (AGI)

Machine Intelligence

Mejor que casi todos los humanos en casi todas las tareas.

Artificial Super Intelligence (ASI)

Machine Consciousness

ASI es cuando los robots se vuelven conscientes de sí mismos y superan la inteligencia y la capacidad humanas.

IA GENERAL, CARRERA ECONÓMICA Y ARMAMENTÍSTICA

La IA en el Sector Financiero y de Riesgos



Instituciones financieras hoy ya utilizan modelos predictivos para la evaluación del crédito, los bancos ya aplican motores antifraude y varios ya experimentan con chatbots en servicio al cliente.

¿Qué sucede en la cobranza, un área donde la eficiencia significa millones en recuperación?



El reto de la Cobranza en la Era Digital



Retos en LATAM:

- Altos **costos** de gestión tradicional
- Limitada **segmentación**: mismos esfuerzos para clientes con distinta probabilidad de pago
- Baja efectividad de **campañas masivas**
- Mayor volumen de clientes con **preferencia digital**
- Poca implementación de **procesos end to end**

*Se siguen utilizando
tácticas del siglo XX
para clientes que ya
viven en el siglo XXI*

El reto de la Cobranza en la Era Digital

Lo que observamos en el sector:

Contactabilidad

Las personas contestan cada vez menos el teléfono

Silos

Muchos proveedores con datos descentralizados y sin normalizar

Control

Dependencia de los proveedores o agencias y sus procesos

Bots

Automatismos para “sustituir” las funciones básicas de un agente

Backoffice

Elevado costo de operaciones de backoffice y conciliación de pagos

Regulación

Legislación cada vez más restrictiva en términos de acciones de contacto

La IA Transformando la Cobranza

“La IA reemplazará a todos los programadores”

Los programadores de IA:



Aplicación de la Inteligencia Artificial

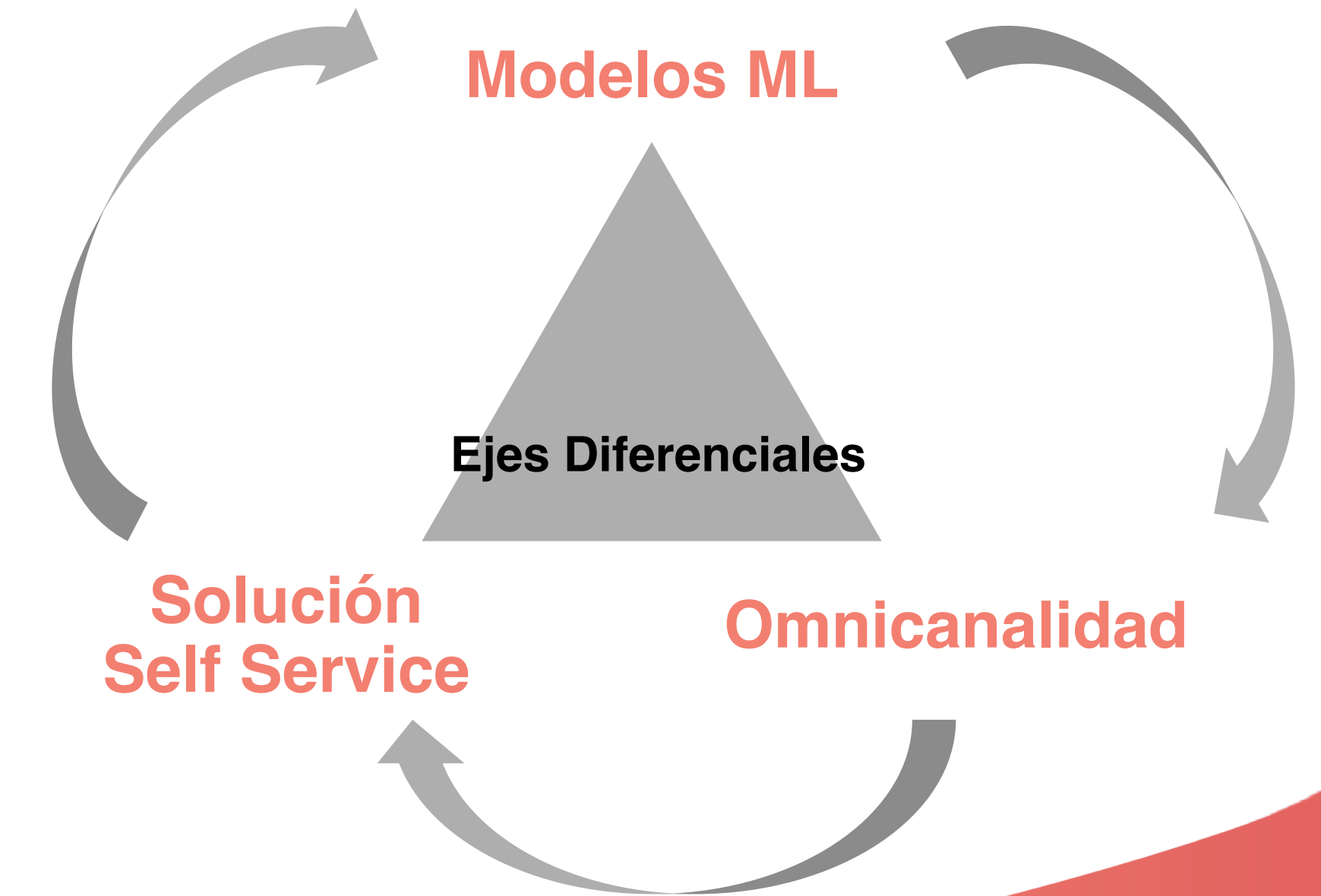
- **Analítica Predictiva:** Predice probabilidad de recuperación y momento óptimo de pago
- **Analítica Prescritiva:** Asigna el mejor canal, tono y frecuencia
- **Automatización Inteligente:** Chatbots de Cobranza, recordatorios personalizados, promesas de pago automáticas

La IA eficiente el capital humano:
hace que enfoquen su energía en los casos más complejos, mientras lo masivo y rutinario se automatiza.

Soluciones en Cobranza con la IA

Ya existen en el mercado herramientas especializadas para la gestión de la cobranza con IA, ofreciendo:

- Segmentación de clientes y estrategias de contacto dinámicas (campanñas que se ajusten en tiempo real) con **modelos ML**
- **Omnicanalidad** (contactación por voz, whatsapp, sms, correo, etc...)
- Ofrecer **auto servicio** al cliente para pagar, mediante una solución digital



La Importancia de construir sobre un Modelo Digital: solución end to end

La importancia de digitalizar el proceso comienza con la necesidad de ser eficiente y adaptarse a las peticiones de nuestros clientes: el cliente prefiere controlar el cómo cuándo pagar, así como la forma y el canal de pago.



**Disponibilidad
de
plataforma 24x7**



**Ofrecer
diferentes formas
de pago que
permitan
adaptarse a lo
que quiere el
cliente**



**Desde
cualquier lugar
y dispositivo**



**Reduce costos
de gestión y
procesos
manuales**



**El impago de un
recibo no
siempre está
motivado por
falta de liquidez**



**La percepción del
usuario de tener
en control mejora
su visión de la
compañía y es un
acelerador**

La Importancia de construir sobre un Modelo Digital: solución end to end



IA Conversacional: Agentes Virtuales Humanizados



01 Reducción de costos

El uso de agentes virtuales humanizados puede reducir significativamente los costes asociados con la contratación, capacitación, y mantenimiento de personal

02 Aumento de confianza

Una voz humanizada puede aumentar la percepción de profesionalismo y credibilidad, lo que es fundamental para mantener la confianza del cliente en el servicio

03 Mejora la experiencia

Los agentes virtuales con capacidades avanzadas de comprensión y gestión de contexto conducen a interacciones más naturales y satisfactorias

IA Conversacional: Agentes Virtuales Humanizados

Perfil: Sofía es una agente virtual enfocada en ayudar a los clientes a regularizar sus saldos impagados

Fases del Servicio: Sofía sigue un flujo de llamadas estructurado:

- Introducción: Saluda al cliente, se presenta y le informa que la llamada está siendo grabada
- Verificación: Valida la identidad del cliente
- Información: Explica el saldo pendiente y las opciones de pago disponibles, fomentando la resolución inmediata
- Negociación: Ofrece planes de pago personalizados / asegura compromiso con el cliente
- Cierre: Concluye la interacción con una despedida cortés



Profesionalismo: Sofía garantiza un enfoque cortés, paciente y centrado en la solución, creando una experiencia positiva para los clientes

Comunicación: respuestas rápidas, claras y concisas en un lenguaje formal

Agentes Virtuales Humanizados



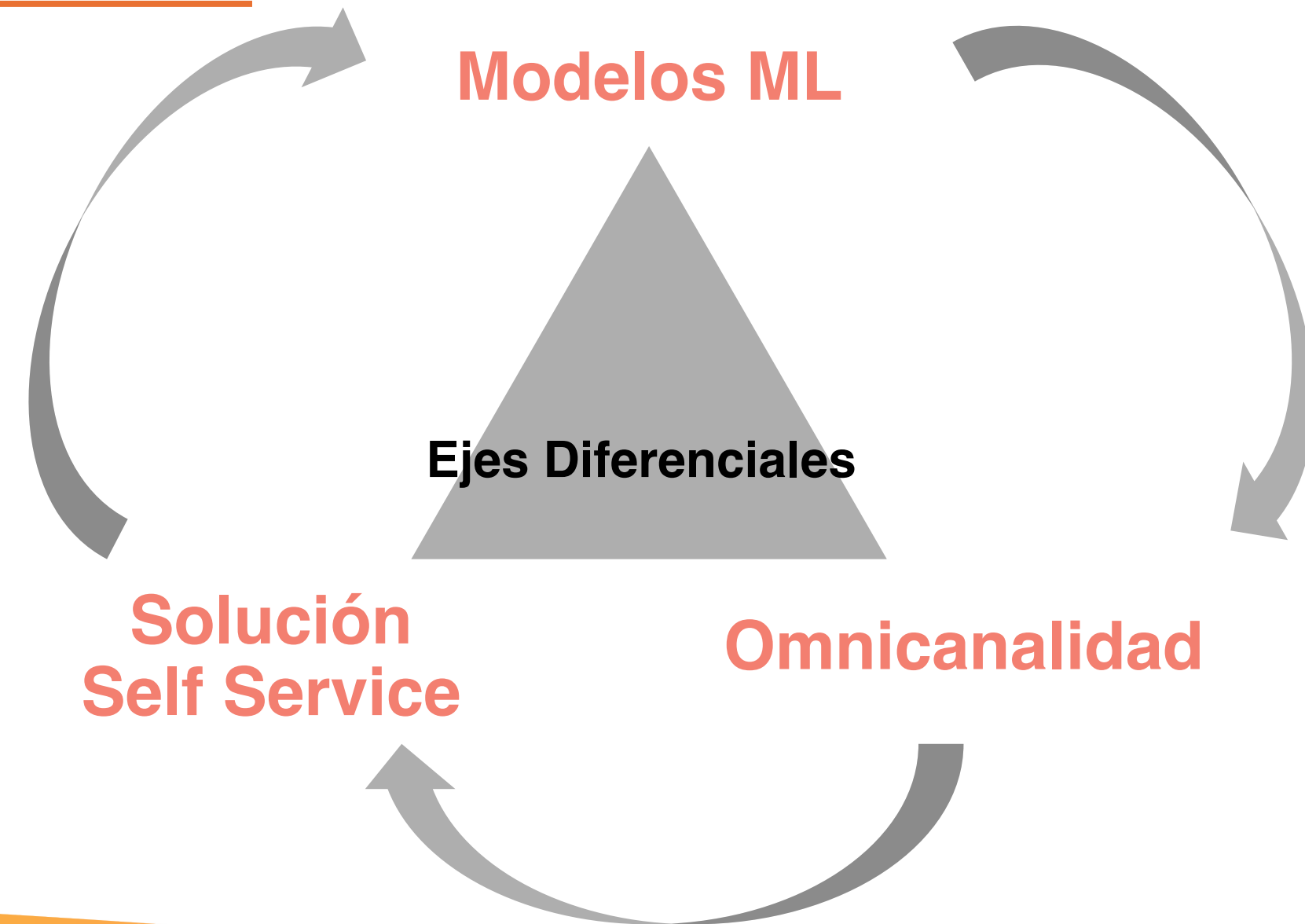
Uso responsable de la Inteligencia Artificial



*Recomendaciones de
UNESCO sobre el uso
responsable de la IA*

- ✓ Intimidad y protección de datos
- ✓ Responsabilidad y rendición de cuentas
- ✓ Equidad y no discriminación
- ✓ Transparencia y explicabilidad
- ✓ Supervisión humana

La Importancia de la IA en la gestión de la Cobranza



- ❖ **Innovación:** Transformar la cobranza con datos y analítica inteligente
- ❖ **Rentabilidad:** Maximizar recuperaciones, reducir costos y mejorar ROI
- ❖ **Experiencia del cliente:** Contactar en el canal correcto, en el momento correcta



Síguenos en:



<https://www.linkedin.com/company/pfs-tech/>



www.youtube.com/@optimizingcreditprocess

Credit Lifecycle

TECH & DATA SOLUTIONS

APPS - MODELS - DATA

Optimizing credit process through knowledge-
embedded-software

Para cualquier duda o
comentario, conversemos
por whatsapp:

