

Miercoles 16 y Jueves 17 de Agosto - Country Club de Medellín

Transformado la cobranza financiera con IA - Caso de éxito asistente virtual de voz



Jueves 17 - 8:30 a.m.



Carolina Toro,
Account Executive
Vozy



Presenta:

TRANSFORMANDO LA COBRANZA FINANCIERA CON IA

CASOS DE ÉXITO ASISTENTE VIRTUAL EN EL SECTOR FINANCIERO.

SOLUCIONES CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

CONVERSACIONAL



Carolina Toro Urrea

Account Executive Latam



¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL?

Es enseñarle a una maquina a pensar y aprender como **lo haría un ser humano**. En lugar de programar cada pequeña acción que debe realizar, le damos información y patrones para que pueda aprender por sí misma.

USD\$136
BILLONES ANUALES



CONCEPTOS CLAVE

NLP: Procesamiento lenguaje natural + Contexto

Machine Learning: Aprendizaje Automático

IA Gerenativa: Generación Contenidos voz, texto, audiovisuales

Lingüistas: Expertos en lenguaje **que entienden al usuario**



Si bien conocemos el concepto de I.A desde los años
50 El 2023 ha sido sin duda el crecimiento más
acelerado de esta tecnología.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TRANSFORMACIÓN CULTURAL



DATOS + IA

DECISIONES ESTRATÉGICAS

Caso de
éxito

BANCA

Colombia

Entendamos el caso...

¿Cuál era el reto?

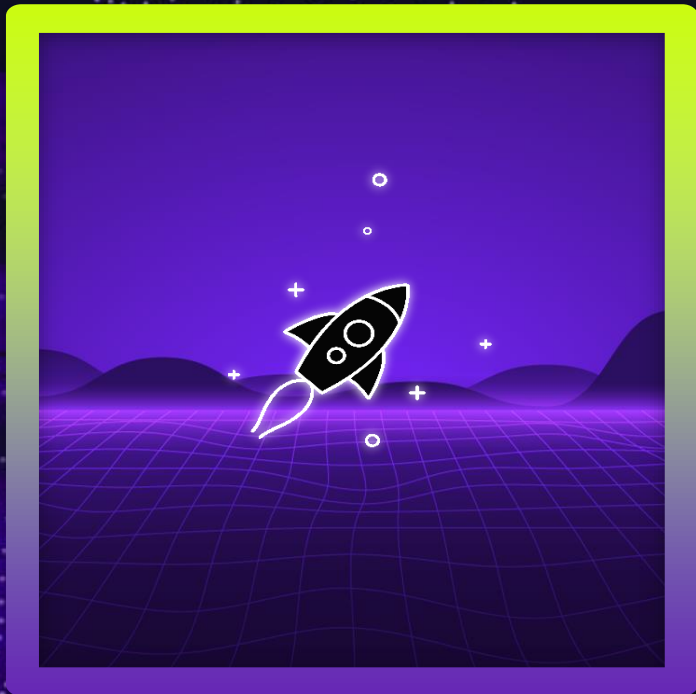
Eficiencia operativa en la cartera temprana
Asignar más recursos a etapas de negociación + avanzadas
Modular scripts por **segmentos** de cartera.

¿Cuál era el principal desafío?

Costos
Rotación Agentes
Escalabilidad

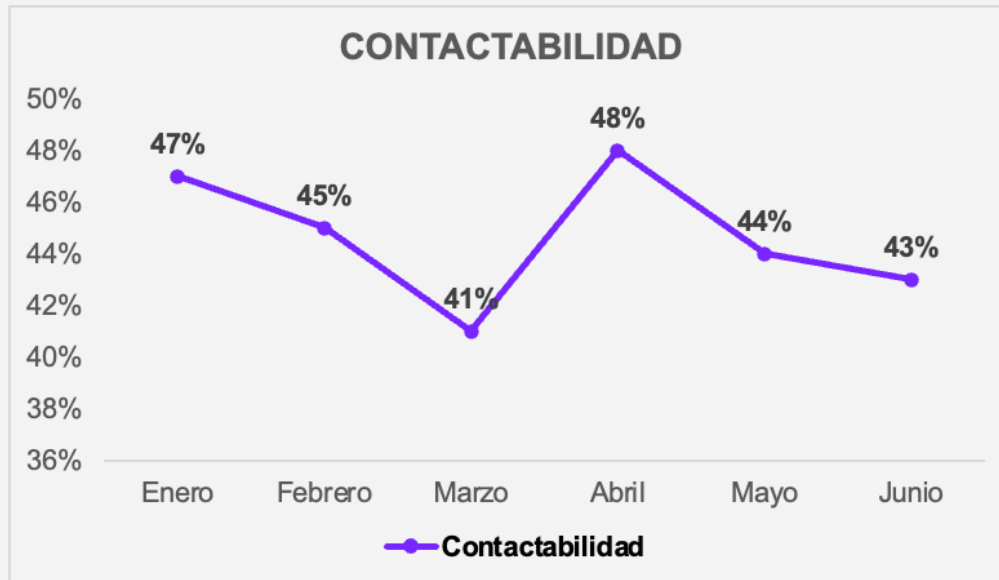
¿Cuál era el objetivo de negocio?

Contención de la cartera
Aumento contactabilidad base (39%)



Resultados Contactabilidad

(Contexto del cliente 35% 39%)



Resultados Éxito de la Gestión

(Contexto del cliente 36% 40%)



PARTICIPACIÓN DE UN ASISTENTE VIRTUAL EN EL RECAUDO

Periodo	Acuerdos	% Cumplimiento	Ticket promedio (USD)	Recaudo aproximado (USD)
Enero	3587	42%	\$285	\$429.364
Febrero	3254	41%	\$298	\$397.574
Marzo	3057	39%	\$279	\$332.632
Abril	3389	36%	\$292	\$356.252
Mayo	3454	41%	\$302	\$427.674
Junio	3124	39%	\$321	\$391.094
Total	19865	40%	\$296	\$2.334.589

- El % de cumplimiento de promesas durante el primer semestre es del 40%.
- El ticket promedio de las promesas realizadas durante el primer semestre es de USD \$296.
- El recaudo aproximado durante el primer semestre es de USD \$2.334.589.

EFICIENCIA OPERATIVA

¿Cuántas llamadas mensuales?

414.698

¿Cuántos agentes necesita para realizar esta operación?

144

Costo operativos por agente.

USD\$700

¿Cuánto le costaría esta operación?

USD\$100.800

La automatización le permite hacerlo al 3% de los costos



CONTROL DEL GASTO

97%



NUEVOS RETOS + IA

LEY 2300

NO TE PREGUNTO
MOTIVOS DE
NO PAGO.

SI ME CONTESTAS NO
PUEDO LLAMARTE DE
NUEVO ESA **MISMA**
SEMANA.

¿CUÁL ES TU **CANAL**
PREFERIDO DE
COMUNICACIÓN?

"La inteligencia artificial no reemplazará a los seres humanos,
pero los humanos que utilizan la inteligencia artificial
reemplazarán a los que no lo hacen."

- Marco Iansiti, Profesor de Harvard Business School.



VOZY

Caso de éxito:

Cobranza
de crédito



VOZY

¡Gracias!





**Si quieres conocer
más, hablemos.**