



Organiza:



## Gerenciamiento de Alto Impacto para las áreas de Cobranza COLLECTIONS: TOP TALENT & TOP MANAGEMENT

# ***Estrategia de la Transformación a través de funcionalidades híbridas***

Implementando cambios profundos en sus modelos de crédito y cartera en la nueva era Phygital

**MAURICIO ROJAS CAMACHO**  
**CEO**

**Reds & Kings Company**  
**[mrojas@redsandkings.com](mailto:mrojas@redsandkings.com)**

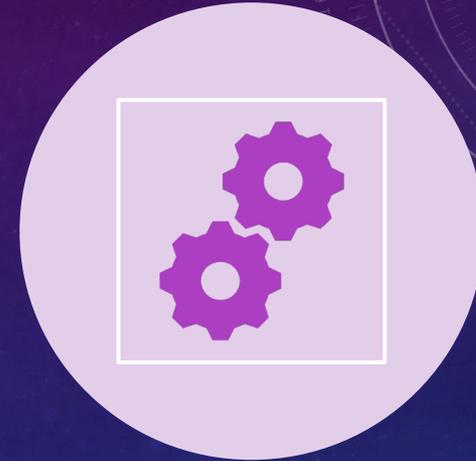


# SCOPE



**Flexibilidad y Adaptabilidad ACTUAL**  
**IA + IH**

EVOLUCIÓN Y ADAPTACIÓN  
DE LA ESTRATEGIA  
UTILIZANDO TECNOLOGÍAS Y  
METODOLOGÍAS HÍBRIDAS.



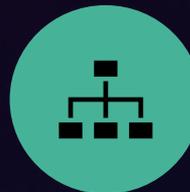
**Flexibilidad y Adaptabilidad CORREGIDA**  
**IH + IA**

ENFOQUE PARA MEJORAR LA  
EXPERIENCIA DEL CLIENTE,  
OPTIMIZAR OPERACIONES, Y  
FOMENTAR LA INNOVACIÓN.

# REVELACIONES



Definición de Sistema híbrido



Funcionalidades híbridas

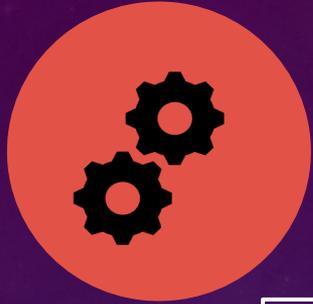


Componentes claves de la estrategia de transformacion



Integración de tecnologías tradicionales y emergentes orientados a eficientizacion de la experiencia del cliente.

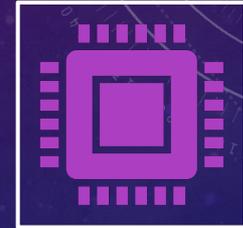
# SISTEMA HIBRIDO CONVENCIONAL



Combinación de dos o más sistemas diferentes que funcionan juntos para realizar una tarea o función específica.



Se define como un sistema cuando aprovecha las ventajas de cada componente para crear una solución más eficiente, versátil y adaptable.



Se define como híbrido cuando integra tecnologías tradicionales con tecnologías emergentes, hardware con software, o diferentes modelos operativos.

# CARACTERISTICAS DEL SISTEMA HIBRIDO NO CONVENCIONAL

Flexibilidad y Adaptabilidad CORREGIDA  
IH + IA



**Integración de Técnicas & Tecnologías Diversas:** Puede combinar formas de llegar al objetivo con tecnologías tradicionales (como sistemas on-premises) con tecnologías modernas (como servicios en la nube).



**Flexibilidad y Adaptabilidad:** Permite la adaptación rápida a cambios en los individuos con el entorno o los requisitos del usuario cliente o usuario gestor de soluciones, al aprovechar la capacidad de ajustar y mejorar componentes específicos.



**Optimización de Recursos:** Utiliza los recursos humanos de manera eficiente al combinar lo mejor de ambos mundos, considera el costo y la escalabilidad (*p.e talento humano IH uso de la nube, etc*) la seguridad y continuidad.



**Redundancia y Resiliencia:** Mejora la fiabilidad y disponibilidad del sistema al tener múltiples componentes que pueden respaldarse entre sí.

# ¿QUÉ SON LAS FUNCIONALIDADES S HÍBRIDAS?



**Base conceptual: -  
Transformación digital  
Integración de IH & IA**



Combinación de sistemas,  
procesos y tecnologías  
tradicionales y nuevas para crear  
soluciones más robustas y  
flexibles.



- Modelos que combinan las variables determinantes con las discriminantes.

Sistemas que combinan  
hardware local con servicios en  
la nube.



- Integración de IH, IA y trabajo humano.

( )

## **TRANSFORMACIÓN DIGITAL BAJO EL ESQUEMA HÍBRIDO-**

Aprovechar al máximo, la empatía humana con las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales

Priorizar la experiencia del cliente la tecnología es un complemento no el centro.

Provocar una reestructuración profunda de procesos, que se adapten al modelo de negocio, y la cultura organizacional.

# ¿QUÉ SON LAS FUNCIONALIDADES S HÍBRIDAS?



**Base conceptual: -  
Transformación digital  
Integración de IH & IA**



**Combinación de sistemas,  
procesos y tecnologías  
tradicionales y nuevas para crear  
soluciones más robustas y  
flexibles.**



**• Modelos que combinan las  
variables determinantes con las  
discriminantes.**

**Sistemas que combinan  
hardware local con servicios en  
la nube.**



**• Integración de IH, IA y trabajo  
humano.**

# FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS EN GESTIÓN DE RIESGOS

- Interface de los aplicativos con la información del bureau, generando bases complementarias que sean procesadas con IA, para revelar el riesgo del riesgo. Modelos embebidos de gestión de recuperación (mal llamada cabranza)
- **Automatización de procesos basados primeramente en Intervención Humana:** Los modelos entregan información a la IA para automatizar tareas rutinarias, pero incluye la IH para decisiones complejas o excepcionales.

## OTROS EJEMPLOS DE FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS

- **Aplicaciones de Negocios con Análisis de Datos Local y en la Nube.**
- **Automatización de Tareas con Intervención Humana:** Sistema que utiliza IA para automatizar tareas rutinarias.
- **Plataformas de Comercio Electrónico:** Sitios web que combinan transacciones en línea con recogida en tienda física, ofreciendo la conveniencia de las compras en línea junto con la experiencia de la tienda física.
- **Sistemas de Comunicación Híbridos:** Plataformas de comunicación que combinan tecnologías de telecomunicaciones tradicionales (como llamadas telefónicas) con comunicaciones digitales (como videollamadas y mensajería instantánea).

## OTROS EJEMPLOS DE FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS

- **En Retail:** integración del POS con los sistemas de marketing, crédito y cobranza a través de interfaces de generación de datos con procesamiento de IA.
- **En el Sector solidario:** enlazando y correlacionando indicadores como el attrition rate, con el delinquency rate, Churn Rate y campañas de marketing. Interacción de la IH en la formulación de la hipótesis con aplicación de IA en el desarrollo y entendimiento del problema

# BENEFICIOS DE LAS FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS EN LAS TÉCNICAS DE RIESGO

Flexibilidad y Adaptabilidad CORREGIDA  
IH + IA

- Flexibilidad y Escalabilidad: Adaptación rápida a cambios en el mercado y necesidades de los clientes.

- Eficiencia Operacional: Optimización de recursos y procesos mediante la combinación de tecnologías.

- Innovación Continua: Facilidad para incorporar nuevas tecnologías sin reemplazar sistemas existentes.

ENFOQUE DEL PENSAMIENTO MAS ALLA DEL PROCESO HACIA EL ENTENDIMIENTO COMPORTAMENTAL PARA GENERAR ESTRATEGIAS FACTICAS



**COMPONENTES  
CLAVE DE LA  
ESTRATEGIA DE  
TRANSFORMACION**

**Actuar sobre la IH**

**Interiorización** a través de la capacitación continua en nuevas tecnologías.

**Integrar y adoptar nuevas habilidades,** conocimientos y actitudes

**Adaptación al Cambio Tecnológico,** actualización constante de conceptos

**Generar Competitividad:** Invertir en la capacitación en nuevas tecnologías para desarrollar la IH, para aprovechar las ventajas de la IA.

# COMPONENTES CLAVE DE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION



**Cultura de innovación:** Fomentar una cultura interna que valore la experimentación y la innovación.

Ejemplo: Incluir la creación de laboratorios de innovación o la implementación de metodologías ágiles para el desarrollo de productos y servicios.

# COMPONENTES CLAVE DE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION



**Enfoque en el cliente:** Asegurarse de que cualquier transformación tenga como objetivo final mejorar la experiencia del cliente.

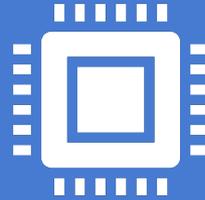
Ejemplo: crecimiento acertado y sostenido mediante comunicación multicanal, uso de chatbots y redes sociales



**Automatización y eficiencia:** Implementar procesos automatizados para reducir costos y aumentar la eficiencia operativa

Ejemplo: Uso INVERSO de la robótica de procesos (RPA) para automatizar tareas repetitivas y la inteligencia artificial para análisis predictivo

# COMPONENTES CLAVE DE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION



**Integración de procesos con las tecnologías tradicionales y nuevas:** adoptar nuevas herramientas y plataformas.

Ejemplo: seguir utilizando el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) existente mientras integra una nueva plataforma de análisis de datos basada en inteligencia artificial.



**Flexibilidad y escalabilidad:** Crear una infraestructura que permita adaptarse rápidamente a los cambios del mercado con posibilidad de escalamiento.

Ejemplo: Incluir el uso de soluciones que pueden ajustarse según las necesidades de la empresa.

# COMO COMENZAR?

## Activa la IH con capacitación asertiva Hacer renuncias al temor de lo nuevo



1. Evaluar la Infraestructura Actual:  
Análisis de los sistemas y procesos  
existentes.



2. Identificación de  
Oportunidades de Integración:  
Áreas donde la tecnología  
híbrida puede aportar valor.



3. Planificación de la Transición: Definir  
un plan claro para la adopción de  
tecnologías híbridas.



4. Capacitación y Gestión del Cambio:  
Formación del personal y gestión de la  
resistencia al cambio.

# APLICACIÓN EN LOS MODELOS ANÁLISIS DE CRÉDITO Y COBRANZA

**Con la IA se pueden descubrir los mapas de empatía**

**Identificar** User Journeys mediante herramientas de diseño centradas en el usuario que describe la experiencia completa de un usuario dentro del proceso

**Desarrollo de Modelos DCU** Enfoque de diseño que coloca al usuario en el centro del proceso de desarrollo. **(Diseño centrado en el usuario)**

**Entender sus Wireframes:** diagramas básicos que representan la estructura de las aplicaciones de crédito y cobranza, sin detalles visuales ni de estilo. El código no importa solo el concepto para poder integrarlo a la IA

**Crear un prototipo, experimentar (CC y stop loss) y hacer pruebas de experiencia, identificar el nuevo user journey**



# APLICACIÓN EN EL ANÁLISIS DE CRÉDITO Y COBRANZA

**Estrategias:** Combinar las fortalezas de la IH y la IA para crear soluciones de crédito efectivas, y recuperaciones eficientes y adaptables

**Integración de IA en Procesos de Decisión.** Aprovechar las capacidades de la IA para tareas de procesamiento y análisis de datos, mientras la IH aporta creatividad, empatía y juicio crítico

**Capacitación del Personal.** Para hacer las preguntas correctas y crear productos y servicios fáciles de usar, accesibles y efectivos



# APLICACIÓN EN EL ANÁLISIS DE CRÉDITO Y COBRANZA

**Beneficios:** La IH + IA es capaz de dar valor e incorporar en los modelos la transformación de las variables determinantes en discriminantes – nuevos determinantes del GINI

- **Precisión Mejorada:** IA y ML mejoran la precisión de evaluaciones crediticias. Asociando la estadística con variables clasificadas como inesperadas

- **Eficiencia Operacional:** La IH entrega a la IA la tarea de automatizar tareas repetitivas

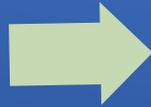
- **Gestión de recuperación de clientes a través de la recuperación de deudas.** Banco del "behavioral" recuperación integral

- **Experiencia del Cliente:** Decisiones de crédito customizadas rápidas y precisas. Guiones de acción aplicados por la IH seguimiento realizado por IA



# DESAFÍOS Y CONSIDERACIONES

**El principal híbrido está dado con la IH en todos los frentes, la IH se centra en SER, la IA se centra en APRENDER**



**Compatibilidad y Seguridad:  
Asegurar la integración segura de tecnologías nuevas y antiguas.**



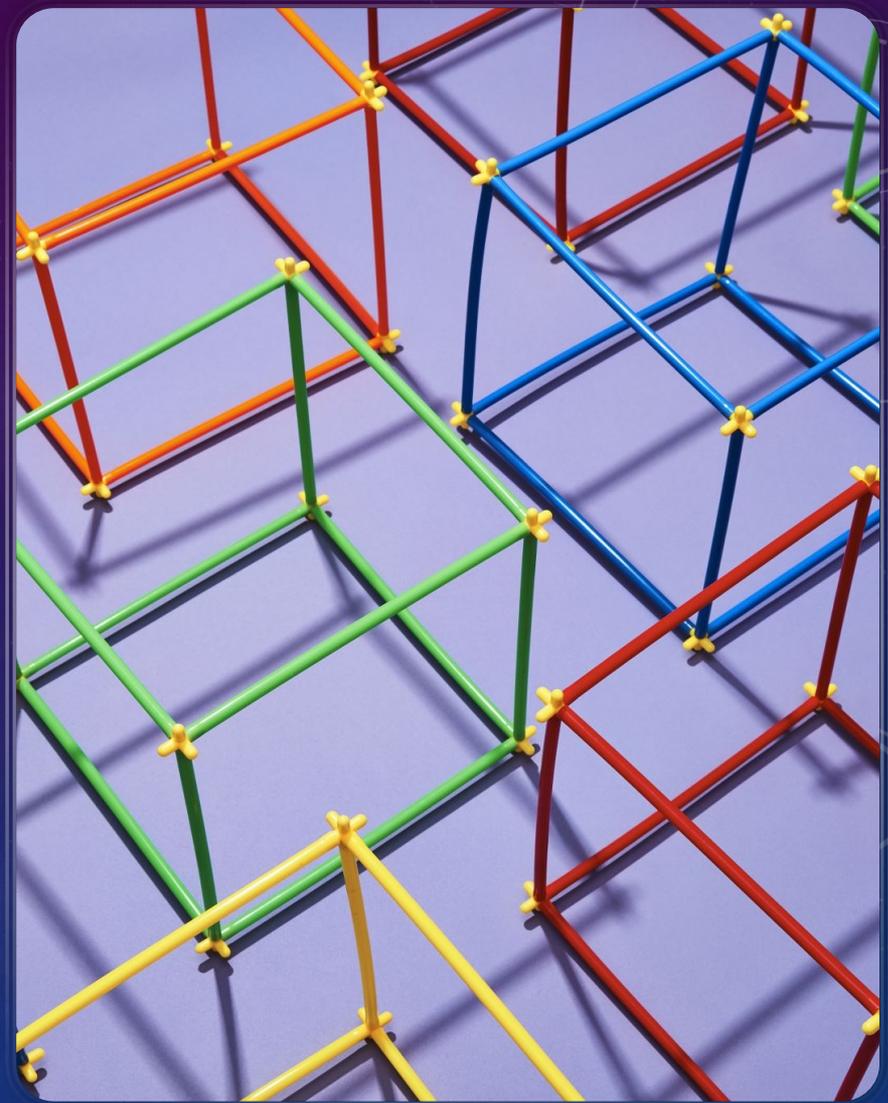
**Gestión de la Complejidad:  
Manejo de sistemas híbridos complejos y sus interacciones.**



**Costo y Retorno de Inversión:  
Consideraciones sobre la inversión inicial y beneficios a largo plazo.**

# FUTURO DE LAS FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS

- El futuro de las **funcionalidades híbridas** se perfila como una combinación de múltiples técnicas de empatía, embebidas con tecnologías y enfoques que trabajan juntos para crear experiencias más integradas, eficientes y personalizadas.
- La IA como una herramienta complementaria mas no sustitutiva



## TENDENCIAS DE EVOLUCIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS



### **Hiperpersonalización: Experiencias Personalizadas:**

Utilización de datos de usuario para crear experiencias altamente personalizadas en productos y servicios, adaptándose en tiempo real a las necesidades y preferencias individuales.

# TENDENCIAS DE EVOLUCIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES HÍBRIDAS



## Protección de Datos

Desarrollo de tecnologías y prácticas para proteger mejor los datos de los usuarios y cumplir con las regulaciones de privacidad.



## Aprendizaje Continuo y Capacitación - Capacitación en Nuevas Tecnologías

Formación & actualización con las nuevas tecnologías y adaptarse a los cambios en el lugar de trabajo.



## Aprendizaje Adaptativo

Plataformas de educación que utilizan tecnologías híbridas para proporcionar contenido de aprendizaje adaptado a las necesidades y habilidades del individuo.



## Evolución de la Infraestructura Tecnológica - Computación en la Nube y Edge Computing

Combinación de la computación en la nube y el edge computing para proporcionar soluciones más rápidas y eficientes.



## Internet de las Cosas (IoT)

Integración de dispositivos IoT en sistemas híbridos para recopilar datos y automatizar procesos en tiempo real.



# PREGUNTAS Y RESPUESTAS