



Propuesta

Manzana 40 Cobranzas

	Preparado por Gabriela Prado	v2.0	25/11/2025
	Aprobado por Andres Cardozo	v2.0	25/11/2025

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Manzna 40

Empleados IA Omnicanal de Cobranzas

Resumen Ejecutivo

Presentamos un sistema integral de cobranzas operado por Empleados IA de voz y texto que permite gestionar pagos, recordatorios y seguimiento de deudas de manera automática, profesional y trazable.

Los usuarios podrán realizar pagos directamente desde WhatsApp o llamadas entrantes, mientras que los agentes IA enviarán mensajes y llamadas salientes segmentadas por tipo de deuda, asegurando contacto oportuno y reducción de mora.

El sistema se integra al core financiero de Manzana 40 (M40) mediante conexión con Cocoa y al Banco BCP, permitiendo generar códigos QR personalizados, recibir confirmaciones automáticas de pago y emitir facturas electrónicas sin intervención humana.

Además, la plataforma incluye un dashboard de cobranzas, un pipeline de oportunidades, análisis de sentimiento y emoción, registro de conversaciones, reportes de recuperación y un calendario centralizado para visualizar toda la operación de manera clara y estratégica. El resultado es una solución omnicanal que combina automatización inteligente, trazabilidad y capacidad operativa continua las 24 horas del día.

Problemas Identificados

- Alta carga operativa manual en recordatorios, generación de QR, llamadas y seguimiento.
 - Poca trazabilidad del proceso de cobranza y comunicación con clientes.
 - Demoras en confirmación de pagos, lo que retrasa la actualización de estados.
 - Mensajería poco segmentada, sin distinguir tipo de deuda ni comportamiento del usuario.
 - Ausencia de KPIs centralizados que permitan medir efectividad, recuperación, morosidad y eficiencia operativa.
 - No existe un flujo omnicanal, obligando a los usuarios a depender de un solo canal o de intervención humana.
-

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Funcionalidades del Sistema

A continuación se detallan todas las funcionalidades integradas en el sistema de cobranzas de Manzana 40:

1. Empleado IA de Voz

El sistema implementa un empleado IA de voz diseñado únicamente para llamadas salientes, operado mediante un SIP trunk dedicado de Tigo, con un número exclusivo para M40.

Funciones clave:

- Realiza llamadas automáticas a clientes con deudas próximas a vencer o ya vencidas.
 - Refuerza recordatorios cuando el cliente no responde por WhatsApp.
 - Proporciona comunicación clara del monto, fecha límite y consecuencias de retraso.
 - Utiliza una voz hiperrealista, profesional y empática.
 - Registra en el sistema el resultado de cada llamada (contestada, no contestada, buzón).
 - Actualiza automáticamente el pipeline y el calendario de cobranzas.
 - Se orquesta con el empleado IA de texto para continuar la gestión.
 - Amortización automática en la base de datos al momento de recibir un pago
-

2. Empleado IA de Texto

Los clientes interactúan directamente con el sistema vía WhatsApp a través de un número exclusivo de Manzana 40.

Funciones clave:

- Responde mensajes entrantes 24/7 de manera natural y personalizada.
 - Genera QR de pago personalizados basados en el monto adeudado.
 - Recibe confirmación de pago en tiempo real desde Cocoa/BCP.
 - Emite facturas automáticas y las envía directamente al usuario.
 - Envía recordatorios segmentados: por vencer, vencido, moroso, seguimiento.
 - Atiende objeciones de pago y consultas frecuentes.
 - Mantiene historial, contexto y trazabilidad completa.
 - Clasifica automáticamente el estado de la gestión: *pagado, en seguimiento, no responde, rechazado*.
 - Amortización automática en la base de datos al momento de recibir un pago
-



3. Importación Masiva de Base de Clientes desde Excel

Manzana 40 podrá cargar su base completa de clientes mediante archivos Excel (.xlsx o .xls):

- Carga masiva desde la plataforma.
 - Validación automática de formato, campos obligatorios y duplicados.
 - Mapeo inteligente de columnas para reconocer datos clave.
 - Almacenamiento seguro en la base del sistema.
 - La IA utiliza estos datos para personalizar cada interacción.
 - Cada cliente importado se vincula automáticamente a una oportunidad de cobranza dentro del pipeline.
 - Nuevas cargas Excel sincronizan sin duplicar registros.
-

4. Integración con Cocoa + Banco BCP

La solución se conecta al ecosistema financiero de Manzana 40 mediante integraciones nativas:

Cocoa

- Generación instantánea de códigos QR personalizados según monto adeudado.
- Validación automática del pago en tiempo real.
- Actualización inmediata del estado de la oportunidad de cobranza en la plataforma.

Banco BCP

- Recepción automatizada de confirmaciones de pago mediante callback del banco.
 - Registro del pago en el dashboard operativo.
 - Activación del proceso de facturación automática.
-

5. Facturación Automática

Una vez recibido el pago:

- El sistema genera la **factura electrónica** correspondiente.
 - La envía automáticamente al cliente por WhatsApp.
 - La adjunta a la oportunidad en la plataforma de Uplabs AI.
 - Se almacena en el historial del cliente junto con la evidencia del pago.
-



6. Plataforma de Gestión

Toda la operación de cobranzas —incluyendo voz, texto, pagos, facturación y seguimiento— se gestiona desde un único sistema centralizado: la Plataforma Operativa de Uplabs AI.

Dashboard Operativo de Cobranzas

Panel centralizado con visualización en tiempo real de:

- Montos cobrados vs. montos pendientes.
 - Tasa de contactos efectivos, no respondidos y rechazados.
 - Rendimiento de cada canal (WhatsApp IA y Voz IA).
 - Consumo total de llamadas SIP y volumen de interacciones por WhatsApp.
 - Análisis automático de sentimiento y detección de emoción en cada conversación.
 - Logs, transcripciones y evidencias de pago.
-

Pipeline de Oportunidades de Cobranza

El sistema organiza cada cliente en un pipeline dinámico y visual:

- Estado actual de la gestión (nuevo, en cobranza, seguimiento, pagado, caído).
 - Documentos adjuntos: facturas, QR, comprobantes y archivos relevantes.
 - Historial completo de interacciones.
 - Último contacto IA y próxima acción programada.
 - Clasificación automática según respuesta, pago o comportamiento.
-

Calendario Centralizado de Cobranzas

Vista operativa de la cobranza distribuida por día, semana o mes:

- Deudas por vencer y vencidas.
 - Pagos próximos programados.
 - Recordatorios automáticos planificados por la IA.
 - Llamadas salientes del agente de voz.
 - Eventos generados por comportamientos del cliente (por ejemplo, falta de respuesta).
-

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Registro Completo de Conversaciones y Llamadas

La plataforma almacena **toda** la interacción omnicanal:

- Conversaciones completas de WhatsApp,
 - Grabaciones de llamadas salientes del agente IA de voz.
 - Transcripción automática de llamadas.
 - Resúmenes de conversación
 - Evidencias enviadas: QR, facturas, comprobantes.
 - Trazabilidad total por cliente, oportunidad y fecha.
-



Plan de Implementación

Línea de Tiempo - Fase Piloto (52 días)

La fase piloto se enfoca en validar la funcionalidad del sistema en un ambiente controlado:

Día	Entregable
Día 1–3	Kick-off del proyecto, levantamiento técnico y validación de requisitos funcionales con el equipo de M40..
Día 4–7	Implementación del módulo de importación masiva desde Excel y estructura inicial de la base de clientes.
Día 8–15	Desarrollo del Agente IA de WhatsApp (inbound + outbound) : flujos conversacionales, segmentación de deuda y respuestas inteligentes.
Día 16–21	Integración inicial con Cocoa para generación de QR personalizados y validación básica de pagos.
Día 22–30	Integración con BCP para recepción de callbacks de pago y actualizaciones de estado
Día 30-37	Desarrollo del Agente IA de Voz (solo outbound) mediante SIP Tigo y pruebas iniciales de llamadas salientes.
Día 38-40	Construcción del pipeline de oportunidades de cobranza , vinculación de contactos y generación de historiales.
Día 41-48	Configuración del dashboard operativo , métricas base, logs, registros y análisis de sentimiento.
Día 49-51	QA completo del flujo omnicanal
Día 52	Despliegue del piloto, revisión final y ajustes en conjunto con el equipo de M40.

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un. Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Línea de Tiempo - Versión de Producción (18 días)

Con base en los aprendizajes de la fase piloto, se desarrolla la versión definitiva del sistema, con todas las integraciones necesarias y funcionalidades avanzadas:

Día	Entregable
Día 1–2	Análisis de resultados del piloto y ajustes al flujo conversacional: revisión de performance, métricas de uso y puntos de mejora.
Día 3–5	Optimización de integraciones
Día 6–8	Ajustes del dashboard de métricas: métricas de recuperación, rendimiento IA, sentimiento, emoción y tendencias de mora.
Día 9–12	QA técnico completo: pruebas de carga, concurrencia y estabilidad omnicanal (voz + WhatsApp).
Día 13–17	Ajustes finales, control de calidad y documentación de operación.
Día 18	Despliegue en producción y capacitación al equipo de M40 para uso y monitoreo.

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un. Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Inversión con Mantenimiento Mensual:

Concepto	Monto	Descripción
Prueba Piloto (50% Inicial)	\$2800	Costo único de desarrollo del sistema en versión piloto.
Versión de Producción (50% Restante)	\$2800	Costo único de desarrollo del sistema en versión de producción.
Total	\$5000	Pago Unico Total
Mantenimiento Mensual	\$250	Costo de mantenimiento y soporte del sistema.

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Garantías del Proyecto

Para asegurar la satisfacción y confianza de nuestros clientes, ofrecemos las siguientes garantías en el desarrollo del Sistema Automatizado de Cobranzas para Manzana 40:

1. Calidad del Producto:

- o Garantizamos que el sistema entregado cumplirá con las especificaciones y funcionalidades acordadas en el contrato.
- o Si el producto final no cumple con las características acordadas, realizaremos las correcciones necesarias sin costo adicional hasta que se satisfagan los requisitos establecidos.

2. Mantenimiento y Actualizaciones:

- o El costo de mantenimiento mensual garantiza la supervisión y actualización del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo.
- o Las actualizaciones incluirán mejoras de seguridad y optimizaciones de rendimiento.

3. Confidencialidad de la Información:

- o Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información
- o compartida durante el proyecto. No divulgaremos ningún dato sensible a terceros sin el consentimiento previo del cliente.

4. Protección Financiera:

- o En caso de que no estemos en condiciones de cumplir con nuestras obligaciones, el cliente tendrá derecho a un reembolso del **100%** proporcional del pago realizado, basado en el avance del proyecto hasta la fecha de la reclamación.