

LA CORRIENTE

CARLOS URIBE,
SUBGERENTE DE INNOVACIÓN DE ZENTA GROUP

¿Humano o IA? La tecnología puede conversar según tus emociones

El mundo de la cobranza está evolucionando hacia modelos más inteligentes y automatizados, cambiando cómo las empresas gestionan sus cuentas por cobrar. Según Corporativo ANRA, la mecanización se transformó en una estrategia personalizada que adapta los flujos de cobro y comunicación al comportamiento de cada cliente.

Esto permite que dichos operadores diseñen interacciones específicas conforme al perfil del deudor, mejorando así la tasa de recuperación y disminuyendo la fricción. La IA generativa ha sido esencial en esta transformación. Según Atento, el 67% de las compañías financieras ya usan GenAI en sus procesos de cobranza, y el 54% de ellas ha visto mejoras inmediatas en sus índices de recuperación.

Esta tecnología posibilita mandar mensajes hiper personalizados, predecir el mejor momento para contactar al usuario y adaptar el tono de comunicación de acuerdo a su perfil emocional. Asimismo, libera a los equipos humanos para que se concentren en casos estratégicos, mientras la inteligencia artificial maneja el volumen operativo.

Por ejemplo existe Solvant, una herramienta de cobranza inteligente desarrollada por Zenta Group, que cuenta con capacidades como conversaciones naturales, pudiendo comunicarse por voz (con acento local y tono profesional) a través de canales como llamadas, WhatsApp, SMS, correo electrónico y chat web.

Recuerda compromisos previos de pago y cuenta con reportería analítica, que ofrece métricas como llamadas ejecutadas, tiempo promedio de cada llamada, transcripción de llamadas. La IA Generativa nos permite saber el motivo del no pago de una deuda que más se repite, el rango etario que más contesta las llamadas, los horarios donde hay mayor tasa de efectividad.

También, posee protección de datos bajo altos estándares y normativas chilenas. No se trata solo de recuperar lo adeudado, sino de construir relaciones sostenibles, proteger la reputación corporativa y garantizar que cada interacción aporte valor. En el nuevo paradigma, los operadores son facilitadores de confianza, y las soluciones tecnológicas son herramientas para humanizar el proceso, no para despersonalizar.

Busca acelerar la implementación y mejorar la eficiencia operativa en las áreas de recuperación de pagos, sin necesidad de infraestructura propia. Solvant permite bajar en hasta un 30 % los costos operativos, además de permitir a las compañías escalar su negocio sin necesidad de crecer en fuerza laboral, haciéndolas mucho más competitivas y adaptables al mercado.