

Toku lanza agente de inteligencia artificial para automatizar la cobranza de empresas

■ Cristina Etcheberry, CEO de la fintech, explicó que la herramienta define cómo, cuándo y por qué canal contactar a cada cliente para mejorar los tiempos de recaudación y reducir los incobrables.

Toku, la fintech fundada en 2020 por Cristina Etcheberry, Francisca Noguera y Enzo Tamburini, que automatiza la cobranza y la relación financiera entre las empresas y sus clientes, lanzó en marzo un agente de inteligencia artificial (IA) que se integra a su plataforma y decide cómo, cuándo y por qué canal contactar a cada cliente.

Etcheberry, CEO de Toku,

explicó que el agente se ajusta a cada compañía y opera “como si fuera uno o más empleados”, analizando el comportamiento de pago de los clientes de cada empresa para definir el canal, momento y tipo de contacto, y así “optimizar la gestión de cobranza, acelerar los pagos y reducir las deudas incobrables”.

La CEO, señaló que, a través de la plataforma, el agente acce-

de a los sistemas ERP (planificación de recursos empresariales) y CRM (gestión de relaciones con los clientes), lo que le permite entender el contexto de cada deudor, identificar causas de no pago y activar acciones concretas para resolverlas, con una lógica personalizada para evitar el exceso de contacto y mejorar la experiencia del cliente.

“Los agentes contactan proactivamente por canales



Cristina Etcheberry, CEO de Toku.

VERÓNICA ORTIZ

escritos como correo electrónico y WhatsApp, pero también por voz. La mayoría de las personas no se dan cuenta de que están hablando con un

agente y no con una persona (...) Tiene el contexto total, es capaz de ejecutar acciones como registrar un recordatorio de pago o hacer un programa

de repactación de deudas”, comentó Etcheberry.

El desarrollo de la herramienta tomó nueve meses, con pruebas en fase beta antes de su lanzamiento, y puede utilizarse con cualquier modelo de lenguaje.

Reducción de tiempos

Etcheberry dijo que el agente ha permitido reducir en 50% las deudas incobrables de corredoras de seguros y firmas de crédito, y mejorar los tiempos de pago.

“En un caso con un cliente, a los 20 días del vencimiento de las deudas, nuestro agente logró recaudar el 75% de esa cartera, mientras que sin el agente lograban 60%. Entonces vemos que, a la misma cantidad de días (de mora), estamos aumentando mucho la tasa de pago, de 10 a 15 puntos”, afirmó.