

Propuesta de Innovación: Agentes de Voz con IA para Retención

Para: Equipo Directivo / Olive (Repair Ventures)

Asunto: Automatización y Maximización de Renovaciones en Pólizas "Auto-Renew False"

Fecha: 19 de Diciembre, 2025

1. RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de esta propuesta es presentar una **alternativa tecnológica superior** para la gestión de renovaciones de pólizas de garantía extendida.

Proponemos la implementación de **Agentes de Voz con Inteligencia Artificial (GenuVoice)** para contactar al 100% del segmento de clientes cuya renovación automática está desactivada (**Auto Renew = False**). Esta solución elimina la barrera de costos laborales que hoy impide gestionar estas cuentas eficientemente.

2. EL RETO: MAXIMIZAR LA COBERTURA DE RETENCIÓN

En la gestión de carteras de seguros, el segmento de clientes con Auto Renew = False representa una fuga de capital constante.

Actualmente, hay un volumen recurrente de pólizas próximas a vencer que requieren una "venta de salvamento" para continuar generando ingresos.

Análisis de Oportunidad (Datos Reales)

- **Volumen Mensual:** ~149 clientes en riesgo.
- **Valor Promedio de Comisión (LTV 12 meses):** ~\$554 USD por cliente.
- **Potencial Anual en Juego:** ~\$1,000,000 USD (Valor total de comisiones en riesgo).

El Problema: Gestionar este volumen con humanos requiere una logística costosa. Gestionarlo con emails tiene una efectividad muy baja.

3. ANÁLISIS COMPARATIVO: IA VS. CALL CENTER (EE.UU.)

Para dimensionar el valor de nuestra propuesta, hemos comparado el costo de ejecutar esta misma campaña utilizando un equipo humano tradicional en Estados Unidos versus nuestra solución GenuVoice AI.

Premisa: Gestionar 150 leads requiere aprox. 450 intentos de llamada (3 intentos por lead para lograr contacto efectivo).

| Variable | Call Center Humano (US-Based) | GenuVoice AI (Nuestra Propuesta) |
|-------------------------|---|---|
| Costo por Agente | \$25 - \$30 USD / hora | \$0.12 USD / minuto |
| Capacidad | 1 llamada a la vez (Lineal) | Ilimitada (Simultánea) |
| Disponibilidad | Lunes a Viernes, 9-5 PM | 24/7 (Fines de semana y tardes) |
| Costo Operativo Mensual | ~\$1,800 - \$2,500 USD (Salarios + Software) | \$0 USD (Modelo Variable) |
| Riesgo Financiero | Alto (Se paga aunque no vendan) | Nulo (Solo se paga si hay éxito) |

Conclusión del Mercado: Contratar personal para recuperar estas cuentas costaría a Olive más de **\$20,000 USD al año** en gastos fijos operativos.
Nuestra solución elimina ese costo fijo al 100%.

4. LA SOLUCIÓN TÉCNICA

GenuVoice no es una grabación (IVR), es una IA conversacional capaz de negociar, manejar objeciones y cerrar acuerdos en tiempo real, ofreciendo una experiencia indistinguible de un agente humano local.

Flujo de Trabajo:

- 1. **Activación:** 30 días antes del vencimiento, el sistema identifica las pólizas **Auto Renew = False**.
- 2. **Contacto Inteligente:** La IA llama al cliente para validar su satisfacción y proponer la continuidad.
- 3. **Cierre:** Si el cliente acepta, el agente marca la póliza para renovación automática (**Auto Renew: True**), asegurando el flujo de comisiones por los siguientes 12 meses.

5. PROYECCIÓN DE IMPACTO FINANCIERO

Proyectamos la recuperación de ingresos recurrentes (MRR) bajo diferentes escenarios de conversión.

Base: Lote mensual de 149 clientes con comisión promedio total de \$554 USD (aprox. \$46/mes).

| E s c e n a r i o | T a s a C o n v . | Clien tes Recu pera dos | Nue vo Fluj o Men sual (MR R) | Valor Anual Recupera do (12 Meses) |
|---|---|-------------------------------------|--|--|
| C o n s e r v a d o r | 4 % | 6 | ~\$27 6 USD / mes | \$3,312 USD |

| | | | | |
|--|----------------------|-----------|--|-------------------------|
| M o d e r a d o | 1 0 % | 15 | ~\$69 0 USD / mes | \$8,280 USD |
| O b j e t i v o | 1 5 % | 22 | ~\$1, 012 USD / mes | \$12,144 USD |

Efecto Compuesto: Si mantenemos un ritmo de 22 recuperaciones mensuales, al sexto mes Olive habrá sumado **+\$6,000 USD mensuales** a su flujo de caja recurrente, provenientes de clientes que de otro modo habrían expirado.

6. MODELOS DE IMPLEMENTACIÓN

Ofrecemos dos esquemas comerciales. La **Opción A** elimina el riesgo de inversión que tendría contratar un Call Center tradicional.

OPCIÓN A: SOCIO DE CRECIMIENTO (Revenue Share)

Modelo Recomendado. Riesgo Cero.

Nosotros asumimos los costos de implementación y telefonía. Nuestra ganancia está 100% vinculada a los resultados.

- **Inversión Inicial:** \$0 USD.
- **Costo Mensual:** \$0 USD.
- **Modelo:** Comisión sobre Ingreso Recaudado.
- **Tarifa:** 20% de la comisión mensual que Olive cobre de las pólizas recuperadas.
- **Ventaja:** Olive obtiene un equipo de ventas de alto rendimiento sin aumentar su nómina ni sus gastos operativos.

OPCIÓN B: PROVEEDOR TECNOLÓGICO

Modelo SaaS Tradicional.

- **Setup Fee:** \$2,500 USD (Configuración e Integración).

- **Fee Mensual: \$950 USD** (Plataforma y Soporte).
- **Consumo: \$0.20 USD / min** (Facturado por uso).
- **Tarifa Variable: 8%** de la comisión mensual recuperada.
- **Ventaja:** Olive retiene mayor margen (92%) en escenarios de volumen masivo, pero asume los costos fijos mensuales (similar a contratar personal, pero más barato).

7. COMPARATIVA DE RENTABILIDAD (A 12 Meses)

Proyección basada en un lote mensual de clientes recuperados (22 clientes / 15% conversión).

| Concepto | Call Center Humano | Opción A (Sin Riesgo) | Opción B (Control) |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Comisión Recaudada | \$12,144 USD | \$12,144 USD | \$12,144 USD |
| (-) Costos Fijos/Salarios | -\$24,000 USD/año | \$0 USD | -\$3,450 USD (Setup) |
| (-) Pago a Agencia | \$0 USD | -\$2,428 USD (20%) | -\$971 USD (8%) |
| RESULTADO NETO OLIVE | -\$11,856 USD (Pérdida) | +\$9,716 USD (Ganancia) | +\$7,723 USD (Ganancia) |

Análisis Final: Intentar recuperar esta cartera con humanos generaría pérdidas (el costo del agente supera la comisión recuperada en volúmenes bajos). **La IA es la única forma viable de hacer rentable este segmento de clientes.**

8. PRÓXIMOS PASOS

Proponemos una **Prueba de Concepto (POC)** inmediata:

1. **Selección:** Elegir el modelo comercial (A o B).
2. **Integración:** Conexión vía Webhook para lectura de base y actualización de estado **Auto Renew**.
3. **Ejecución:** Lanzamiento de campaña sobre los 149 clientes actuales.
4. **Resultados:** Reporte de renovaciones exitosas a los 30 días