CHECKLIST · IA NA COBRANÇA

10 perguntas para fiscalizar a IA que cobra

Para levar na próxima reunião com o seu fornecedor de IA, ou com o seu próprio time.



Quando o agente de IA marca "sucesso", ele está dando **a opinião dele sobre a conversa**. O cliente foi educado, disse que ia pagar, e o robô anotou acordo fechado. Por isso, separe sempre três camadas:

1. O que o agente diz
A avaliação do robô sobre a própria conversa.

2. O que aconteceu na ligação
Atendeu, caiu, ficou mudo, caixa postal.

3. O que aconteceu no caixa
Acordo pago. Só esta importa para o credor.

01 Quantos acordos o agente registrou, e quantos foram pagos no mesmo período?

Cruze o relatório do robô com o seu sistema de pagamentos. **A diferença entre os dois é o tamanho do problema.**

02 Qual é o custo por acordo pago?

Some IA, telefonia, WhatsApp e as pessoas que cuidam da operação, e divida pelos acordos **pagos**. Custo por minuto ou por mensagem, sozinho, não diz nada.

03 A quebra do acordo feito pela IA é maior ou menor que a do humano?

Compare na **mesma carteira e na mesma faixa de atraso**. Acordo fácil de fechar pode ser fácil de quebrar.

04 Quando foi o último teste com grupo de controle?

Carteira dividida por sorteio, metade com a IA e metade com a operação atual, por 30 dias, medindo pagamento. **Sem grupo de controle, todo resultado é incrível.**

05 Quem ouve ou lê uma amostra das conversas toda semana?

Defina quantas conversas e quem é o responsável. O operador experiente é o melhor auditor e treinador do agente.

06 Em que situações o agente passa para um humano, e quanto o cliente espera?

Cliente pede, luto, doença ou desemprego, valor acima da alçada, robô que não entendeu duas vezes. **Transbordo zero não é bom sinal**: costuma ser conversa presa.

07 O agente diz que é uma IA logo no começo da conversa?

Além de ética, é defesa: golpistas já usam voz sintética para se passar por credor. Transparência ajuda o cliente a confiar no canal oficial.

08 Qual é a alçada de desconto do agente, e quem aprova acima dela?

Critério explicável, definido pelo credor e registrado. Acima da alçada, **confirmação humana**.

09 Quantas reclamações citam o robô?

Procon, Reclame Aqui e ouvidoria. Uma IA que fecha acordo e gera reclamação está trocando o dinheiro de hoje pelo problema de amanhã.

10 O número do fornecedor bate com o seu sistema, ou só com o painel dele?

O painel é a opinião do sistema. **O dinheiro na conta é o fato.** Peça os dados brutos e confira por amostragem.

Não pergunte se a sua IA funciona.
Pergunte quanto dinheiro ela trouxe e quem conferiu.

Se mais de três destas perguntas ficaram sem resposta, vale um diagnóstico. Em 2 semanas, com preço fixo, eu mapeio a tecnologia da sua operação (telefonia, WhatsApp, IA de voz e nuvem) e entrego um plano de 90 dias com prioridades.

→ **danielsabenca.com.br** → **WhatsApp (11) 98689-4962**

Daniel Sabença · Fundador e ex-CEO da Mobcall, pioneira em call tracking, speech analytics e agentes de voz com IA no Brasil. Mais de 20 milhões de ligações processadas e 10 anos em telefonia e IA. Convidado do ContraPonto Cobrança e Crédito, ep. 299: "A IA disse que deu certo. Deu?".