

CASO DE IMPLEMENTACIÓN

Soporte y cobranzas con agentes de IA

Distribuidora mayorista · 40 personas · Argentina

CASO MODELO — DATOS ILUSTRATIVOS

ROI MEDIDO MENSUALMENTE

Una operación que crecía más rápido que su estructura

La empresa del caso es una distribuidora mayorista de consumo masivo: 40 personas, 600 clientes activos y un canal de ventas que vive en WhatsApp. Como la mayoría de las PyMEs que crecen, resolvía el volumen sumando horas — no sistemas.

La empresa

Distribución mayorista · 40 empleados
600 clientes activos · 3 depósitos
Ventas y soporte por WhatsApp y teléfono

El disparador

Dos personas dedicadas a responder consultas repetidas, una cobranza que se estiraba y clientes que compraban fuera del horario de atención — sin nadie que respondiera.

La situación en números (línea de base)

MÉTRICA	ANTES	QUÉ SIGNIFICABA
Consultas por WhatsApp	~1.400 / mes	El 70% eran repetidas: precios, stock, facturas, estado del pedido
Horas en soporte	140 h / mes	Dos personas casi full-time respondiendo lo mismo
Horas en cobranzas	96 h / mes	Seguimiento manual de saldos y recordatorios uno por uno
Días promedio de cobranza	47 días	La plata tardaba un mes y medio en volver
Consultas fuera de horario	~30%	Se respondían al día siguiente — o se perdían

El problema no era falta de IA. Era que nadie había medido dónde se iban las horas — y sin ese número, cualquier proyecto de tecnología es una apuesta.

Primero el mapa de valor, después la tecnología

En la primera semana medimos cómo se trabajaba: qué procesos, cuántas horas y qué costaban los errores. El resultado fue un mapa de valor — la base contra la que se midió todo lo que vino después.

Mapa de valor · semana 1

PROCESO	HORAS / MES	PRIORIDAD	POR QUÉ
Soporte y consultas	140 h	ALTA	Repetitivo, medible, impacto inmediato en clientes
Cobranzas	96 h	ALTA	Impacto directo en caja: cada día menos vale plata
Carga de comprobantes	54 h	Media	Automatizable, pero con menos urgencia
Conciliación	38 h	Media	Depende de ordenar datos primero

El plan de 90 días que se firmó

- 1

Mes 1 — Línea de base y agente de soporte

Métricas firmadas por escrito. Agente de WhatsApp respondiendo precios, stock, facturas y estado de pedido, conectado a los sistemas existentes.
- 2

Mes 2 — Cobranzas en producción

Seguimiento automático de saldos: recordatorios con criterio comercial, escalamiento a humanos cuando hace falta.
- 3

Mes 3 — Adopción y tablero

Equipo capacitado por puesto para operar y supervisar. Tablero de ROI mensual presentado en el directorio.

La métrica de éxito y la garantía se firmaron antes de empezar: si el sprint no llegaba al número acordado contra la línea de base, se devolvía lo pagado.

Dos agentes, un método de adopción

No se compró ninguna licencia nueva para el equipo. Se construyeron dos agentes sobre los sistemas que la empresa ya usaba — y se entrenó a las personas para operar el nuevo proceso.

Agente de soporte 24/7

Responde por WhatsApp precios, stock, facturas y estado de pedidos, con acceso a los datos reales. Deriva a un humano cuando la consulta lo necesita — con el contexto ya armado.

WhatsApp Business

Sistema de gestión

Facturación

Agente de cobranzas

Sigue los saldos vencidos y por vencer, manda recordatorios con tono comercial y propone planes de pago según reglas definidas con la empresa. Todo queda registrado.

Cuentas corrientes

Mercado Pago

Recordatorios

Adopción por puesto

Cada persona del equipo de administración y ventas salió de la capacitación usando IA en su tarea del día siguiente: supervisar al agente, resolver excepciones y usar los casos de su puesto.

Medición mensual

Un tablero con las mismas métricas de la línea de base: horas, días de cobranza, consultas resueltas. Se revisa todos los meses en la reunión de dirección.

Regla del proyecto: todo corre en las cuentas del cliente. Los accesos, los datos y los sistemas quedan bajo su control — Operativa construye, capacita y mide.

El retorno, contra la línea de base

A los seis meses, las métricas firmadas al inicio se veían así. Ningún número es una sensación: todos salen del tablero mensual que revisa la dirección.

300+ h
devueltas al equipo por mes — el equivalente a dos personas full-time

-9 días
de cobranza promedio: de 47 a 38 días

24/7
de respuesta a clientes, con el 78% de consultas resueltas sin humano

Evolución mensual · horas devueltas



Todas las métricas del tablero

MÉTRICA	LÍNEA DE BASE	MES 6	VARIACIÓN
Horas de soporte manual	140 h/mes	31 h/mes	-78%
Horas de cobranza manual	96 h/mes	22 h/mes	-77%
Días promedio de cobranza	47 días	38 días	-9 días
Consultas fuera de horario atendidas	0%	100%	24/7
Retorno sobre el costo del proyecto	—	3,1×	se paga solo

Caso modelo: los números son ilustrativos y representan el tipo de resultado que este método busca y mide. La línea de base y las métricas de tu empresa se definen antes de empezar.

Cómo se repite esto en tu empresa

1 Diagnóstico — gratis

30 minutos con un fundador: dónde está el retorno más rápido en tu operación y cuánto vale. Te llevás el mapa, trabajemos juntos o no.

2 Sprint de valor — 90 días, precio cerrado

Un proceso o un equipo. La métrica y la línea de base se firman antes de empezar. Si no llega al número, te devolvemos lo que pagaste.

3 Escala — sin permanencia

El sistema queda andando, se extiende al resto de la empresa y se sigue midiendo todos los meses.

Garantía por escrito

La métrica del sprint se firma contra tu línea de base. Si no cumple, no escala — y te devolvemos lo que pagaste.

Todo en tus cuentas

Accesos, datos y sistemas quedan bajo tu control. Confidencialidad firmada antes de ver nada.

¿Querés ver este mapa sobre tu operación?

Agendá el diagnóstico gratis — 30 minutos, con un fundador.



calendly.com/nicolasspagnuolo/freecall



WhatsApp: +54 9 11 6214-8953



nicolasspagnuolo4@gmail.com