

Diagnóstico de conversión comercial

De conversación web a oportunidad lista para
ventas.

Cómo detectar leads que se pierden y decidir si un agente RAG puede
cerrar la brecha.

Caso de referencia · Laura, agente comercial de Sigmart Group

ORBI-DIAG · LAURA-RAG · 001

Lead leakage

Agente RAG

CRM

Sales Ops

Un diagnóstico que termina en decisiones

El entregable de \$150 no es una lista genérica de ideas. Documenta el proceso, localiza pérdidas, valida si la IA tiene sentido y propone un siguiente paso priorizado.

Mapa del recorrido

Canales, responsables, sistemas, esperas y puntos donde el lead pierde contexto.

Línea base

Eventos, campos y fórmulas necesarios para separar percepción de evidencia.

Fugas comerciales

Leads sin contacto, sin calificación, sin registro o sin seguimiento dentro del SLA.

Decisión tecnológica

Formulario, automatización, chatbot, agente RAG o combinación; cada opción con justificación.

Diseño de solución

Arquitectura, integraciones, permisos, controles y handoff humano.

Caso de negocio

Escenarios conservador, base y alto; nunca una promesa de ahorro o ventas.

Roadmap

Fases, criterios de salida, riesgos, dependencias y rango de implementación.

Sesión de entrega

Revisión ejecutiva para decidir qué construir, qué medir y qué descartar.

COMPROMISO DE ENTREGA

Tiempo de entrega objetivo: una semana después de validar la información necesaria.

La decisión en menos de tres minutos

Ejemplo de lectura ejecutiva para una empresa B2B que recibe consultas técnicas desde su sitio web.

HALLAZGO CENTRAL

Existe una fuga entre la intención técnica y el seguimiento comercial.

01 Señal

La consulta llega, pero no siempre se convierte en un registro accionable.

02 Riesgo

Ventas recibe contactos incompletos o cuando el interés ya se enfrió.

03 Oportunidad

Instrumentar el recorrido y automatizar la captura antes de añadir IA.

04 Decisión

Pilotear un agente RAG si el conocimiento técnico y el CRM están disponibles.

Recomendación

Primero medir seis eventos del embudo. Después construir un piloto acotado que recupere conocimiento, califique, registre y entregue contexto a ventas.

Dónde puede desaparecer un lead

Una fuga no ocurre únicamente cuando alguien abandona el formulario. También ocurre cuando la empresa recibe el contacto, pero pierde intención, urgencia o continuidad.



PREGUNTA QUE CAMBIA LA CONVERSACIÓN

Pregunta de diagnóstico: ¿cuántas conversaciones con intención técnica no terminan en una oportunidad atendida dentro del tiempo acordado?

04 · INSTRUMENTACIÓN

Medir antes de automatizar

El diagnóstico define un diccionario mínimo de eventos. Analítica recibe identificadores técnicos y estados; nunca el nombre, teléfono o contenido privado de la conversación.

EVENTO	CUÁNDO OCURRE	PROPIEDADES
conversation_started	Se inicia una sesión válida	Canal · campaña · hora
commercial_intent	Se detecta intención comercial	Categoría · confianza
contact_captured	El usuario autoriza contacto	ID anónimo · completitud
lead_qualified	Se completan criterios mínimos	Producto · urgencia · tamaño
crm_registered	Existe oportunidad vinculada	ID CRM · fuente · fecha
sales_handoff	Ventas recibe contexto	Responsable · SLA
first_human_response	Ocurre el primer contacto	Minutos desde handoff

REGLAS DE CALIDAD

Una sola definición por evento

Timestamp de servidor

Consentimiento y retención definidos

PII fuera de herramientas analíticas

05 · EJEMPLO DE EMBUDO

Convertir actividad en una línea base

Este escenario demuestra el método. Los valores son ilustrativos y se sustituyen por datos observados durante el diagnóstico real.

ESCENARIO DEMOSTRATIVO · NO ES UN RESULTADO DE SIGMART

120

Conversaciones iniciadas

52

Con intención comercial

31

Contacto capturado

24

Lead calificado

18Atendido dentro del
SLA**21**

intenciones sin contacto

7

contactos sin calificación

6

leads fuera del SLA

FÓRMULA

Tasa de fuga por etapa = $(\text{entradas} - \text{salidas válidas}) \div \text{entradas} \times 100$

06 · CAUSA RAÍZ

No toda fuga necesita inteligencia artificial

El diagnóstico separa problemas de experiencia, datos, proceso y conocimiento. Resolver la causa equivocada solo automatiza el desperdicio.

01

Experiencia

La interfaz pide demasiado, no orienta o falla en móvil.

[Simplificar recorrido y preguntas.](#)

02

Proceso

No existe responsable, SLA o definición de lead válido.

[Diseñar ownership y reglas.](#)

03

Datos

CRM duplicado, campos inconsistentes o fuente desconocida.

[Normalizar esquema y eventos.](#)

04

Conocimiento

La consulta requiere contexto técnico que un formulario no puede capturar.

[Evaluar recuperación RAG.](#)

05

Integración

La conversación termina sin registrar ni alertar.

[Automatizar handoff y trazabilidad.](#)

PREGUNTAS DE DESCUBRIMIENTO

01

¿Qué debe saber ventas antes de llamar?

02

¿Quién actúa y en cuánto tiempo?

03

¿Qué información puede responderse desde fuentes aprobadas?

04

¿Cuál es el fallback cuando el sistema no sabe?

Elegir la herramienta mínima que resuelve el problema

Un agente RAG es útil cuando la conversación necesita conocimiento cambiante y acciones controladas. Para un recorrido simple, una automatización convencional puede ser mejor.

Opción	Úsala cuando	Evítala cuando
Formulario	Los criterios son pocos y predecibles	La necesidad requiere orientación
Automatización	La regla y el siguiente paso son deterministas	Hay interpretación técnica
Chatbot FAQ	Las respuestas son breves y estables	Debe consultar historial o actuar
Agente RAG	Debe recuperar fuentes, calificar y usar herramientas	No hay base confiable ni supervisión

RECOMENDACIÓN CONDICIONAL

Construir un agente RAG únicamente si existen fuentes aprobadas, dueño comercial, integración con CRM, criterios de calificación y un handoff humano verificable.

Fuentes aprobadas

CRM accesible

Dueño y SLA

Fallback humano

Conocimiento recuperado, no memoria improvisada

Retrieval-Augmented Generation combina búsqueda sobre contenido autorizado con generación de una respuesta contextual. El agente consulta antes de responder y conserva evidencia de qué fuente utilizó.



Menos improvisación

Respuestas ancladas en catálogo, manuales y políticas.

Contenido actualizable

La fuente cambia sin reentrenar el modelo.

Handoff completo

Ventas recibe necesidad, contexto, fuente y urgencia.

Fallback seguro

Si no hay evidencia suficiente, interviene un especialista.

RAG □ CHATBOT

RAG aporta conocimiento recuperado. Un agente añade decisión y herramientas controladas para ejecutar el siguiente paso.

09 · CASO DE REFERENCIA

Laura convierte conversación en operación

Laura es un agente comercial desarrollado para la división de calderas y sistemas de vapor de Sigmart Group. La conversación es la interfaz; debajo existe un sistema que consulta, estructura, registra y activa.

LAURA

Agente comercial RAG · Operación 24/7

CASO IMPLEMENTADO

Industria

Equipos y servicios industriales

Canal

Sitio web y widget embebible

Mercado

El Salvador y Centroamérica

Alcance

UX conversacional, IA e integraciones

CAPACIDADES DEL SISTEMA

- Recupera información técnica desde una base controlada
- Busca clientes e interacciones anteriores
- Identifica producto, industria, tamaño y urgencia
- Crea o actualiza la oportunidad en CRM
- Notifica a ventas con un resumen estructurado
- Ajusta expectativas según horario comercial

LÍMITE DE DISEÑO

Laura no inventa precios ni toma decisiones técnicas finales. Cuando no encuentra evidencia confiable, conecta al prospecto con un especialista.

Lo importante ocurre detrás del chat

Ejemplo abreviado del comportamiento diseñado para Laura. Cada respuesta reduce incertidumbre y cada herramienta tiene un alcance limitado.

LAURA · LIVE AGENT

Prospecto

Necesitamos ampliar producción. La caldera actual ya no cubre la demanda.

Laura

¿Qué capacidad aproximada necesitan y qué combustible utilizan?

Prospecto

Cerca de 300 BHP, gas natural. Queremos cotizar este mes.

Laura

Encontré el historial de su empresa. Confirmaré aplicación, urgencia y contacto para preparar el seguimiento.

ACCIONES DEL AGENTE

knowledge.search

Consulta información técnica aprobada

customer.lookup

Recupera contexto comercial

lead.qualify

Estructura necesidad y urgencia

crm.upsert

Registra oportunidad vinculada

sales.notify

Entrega el contexto al responsable

HANDOFF ESTRUCTURADO

Ventas recibe: empresa · contacto · producto · capacidad · combustible · urgencia · resumen · fuente

El modelo no recibe llaves del negocio

El agente decide qué herramienta necesita; el backend valida la solicitud y ejecuta únicamente acciones autorizadas. Los permisos se aplican en servidor y base de datos.



PRIVACIDAD POR DISEÑO

Cada usuario consulta únicamente la información que le corresponde. El modelo no accede directamente a la base de datos ni a credenciales.

12 · MODELO DE IMPACTO

Escenarios que se pueden auditar

El valor se calcula con variables visibles. No se atribuyen ventas adicionales ni ahorros hasta observar el proceso y acordar una línea base.

Escenario	Leads rescatados/ mes	Trabajo evitado	Costo hora	Capacidad anual
Conservador	10	18 min	\$12	\$360
Base	24	22 min	\$12	\$1,056
Alto	40	25 min	\$16	\$2,667

FÓRMULA ABIERTA

Capacidad anual = leads atendidos × minutos evitados ÷ 60 × costo hora × 12

MÉTRICAS PARA VALIDAR

Conversión a lead

Compleitud del CRM

Tiempo a primer contacto

Leads dentro del SLA

Conversión a cotización

Fallbacks a especialista

Lectura responsable

Datos demostrativos. El diagnóstico real reemplaza todas las variables con evidencia del cliente.

13 · ROADMAP RECOMENDADO

Un piloto en seis semanas, con salidas claras

Cada fase produce evidencia para continuar, ajustar o detener. El objetivo no es lanzar un agente rápidamente; es validar una capacidad comercial segura.



CRITERIOS DE SALIDA

GO 01 · datos y ownership

GO 02 · seguridad y respuestas

GO 03 · piloto medible

RESULTADO DEL PILOTO

Continuar, ajustar o detener con evidencia; nunca escalar únicamente porque el agente conversa bien.

14 · SIGUIENTE PASO

Qué se decide al terminar el diagnóstico

La empresa recibe una recomendación concreta: qué fuga atacar, con qué solución, bajo qué controles y cómo demostrar si funcionó.

Construir

Existe una oportunidad validada, datos suficientes y responsable.

Preparar

La oportunidad existe, pero primero debe ordenarse proceso o conocimiento.

No construir

El volumen, riesgo o retorno no justifican la inversión todavía.

INCLUIDO EN EL DIAGNÓSTICO

- Levantamiento y mapa actual
- Baseline y fugas priorizadas
- Evaluación de idoneidad RAG
- Arquitectura y controles
- Escenarios de impacto
- Roadmap y rango de implementación
- Documento ejecutivo + sesión de entrega

INVERSIÓN

El diagnóstico cuesta \$150. Si implementas el proyecto con OrbiLabs, el pago completo se deduce del costo acordado de implementación.

Solicitar diagnóstico · orbilabs.cloud/#diagnostico