

INEDerm

Atención al paciente automatizada sobre Kommo CRM

Clínica dermatológica · Bot de WhatsApp, captura de llamadas perdidas y seguimiento con IA · 2026

50% → +80%

Contacto recuperado con pacientes de llamadas perdidas

20

rutas conversacionales validadas y en producción

7

disparadores que crean tareas en Kommo sin intervención

18

páginas de documentación técnica entregada al cliente

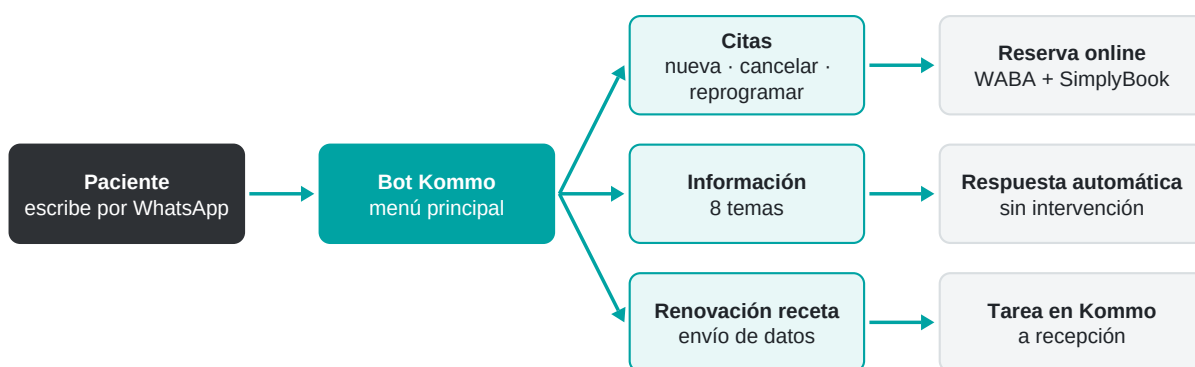
El reto

Recepción absorbía por teléfono y WhatsApp las citas, las dudas y las renovaciones de receta. Las llamadas perdidas dependían de que alguien del equipo devolviera la llamada: **solo se recuperaba el contacto con cerca del 50% de esos pacientes**. El CRM no tenía los datos de pacientes en un formato utilizable.

Solución 1 · Bot de WhatsApp en Kommo

- **3 ramas de atención.** Citas (nueva, cancelar, reprogramar, pedir llamada), Información (8 temas: servicios, horario, ubicación, urgencias, precios, mutuas, tratamientos, resultados) y Renovación de receta.
- **Reserva autónoma.** Plantilla de WhatsApp Business (WABA) con enlace directo a la agenda online (SimplyBook).
- **Escalado a humano con trazabilidad.** 7 disparadores crean tareas en Kommo asignadas a recepción: llamar al paciente, dudas abiertas y renovaciones pendientes.
- **QA ruta a ruta antes de producción.** 20 de 20 rutas validadas. Se detectó y corrigió una tarea que no se disparaba en la rama de renovación de receta.

FLUJO DEL BOT



Cualquier ruta puede escalar a "pedir llamada" o "tengo una duda": crea tarea en Kommo y cierra la conversación.

Solución 2 · Llamadas perdidas: del buzón al WhatsApp

- **Captura.** La centralita envía un email por cada buzón de voz. Make lo lee en Outlook, extrae el móvil del asunto con una expresión regular (descartando el número de la centralita) y crea lead, contacto y teléfono en Kommo con una sola llamada a la API.
- **Respuesta inmediata.** Kommo, Make y la API de Claude escriben al paciente al momento, le invitan a seguir por WhatsApp, responden con IA, mueven el lead de etapa en el embudo y disparan el seguimiento. El resto de leads sigue su circuito con el equipo.
- **Menos fricción.** El paciente no tiene que volver a llamar: retoma la conversación por escrito cuando le viene bien.

FLUJO DE LLAMADA PERDIDA



Resultado



Pacientes de llamadas perdidas con los que se recupera el contacto. Antes dependía de devolver la llamada; ahora el primer contacto sale de forma automática al momento.

Trabajo complementario

- **Correo corporativo en Kommo.** Microsoft 365 bloqueaba la conexión. Se resolvió con consentimiento de administrador solo para Kommo, sin abrir la política global de la organización.
- **Migración de datos.** Base de pacientes desde Google Sheets: teléfonos normalizados a +34 respetando los internacionales, fechas al formato de Kommo y validación automática de números incompletos.
- **Confirmación de citas.** Secuencia de mensajes de WhatsApp en español de España: al reservar, 48 h antes y el mismo día.
- **Documentación de entrega.** Informe técnico de 18 páginas con la identidad de marca del cliente y un diagrama por ruta.

Mi rol

Consultor e implementador de principio a fin: análisis del proceso con recepción, diseño de flujos, configuración en Kommo y Make, pruebas, documentación y mantenimiento posterior. Partner oficial de Kommo.

STACK

