

Implementación de **Kommo CRM** en Garantías Comunitarias

Configuración, automatización comercial, chatbot omnicanal e integración de datos con el sistema del cliente. Desde la propuesta hasta el soporte en operación.

CLIENTE

Garantías Comunitarias
Medellín, Colombia

PERIODO

Abr 2023 — May 2025

RESPONSABLE

Daniel Paz
CEO, FasterSales

390

leads activos gestionados
en Kommo

5

embudos operativos (2
contratados)

4

Salesbots en producción

25

meses de relación con el
cliente

De un CRM heredado a una operación comercial automatizada

Garantías Comunitarias es una entidad colombiana que respalda créditos de cooperativas, fondos de empleados y otras entidades financieras. Necesitaba ordenar su gestión comercial, atender por chat y WhatsApp sin perder leads, y seguir guardando una copia de los datos en su CRM anterior.

FasterSales implementó Kommo CRM de principio a fin: cuenta y usuarios, embudos con automatizaciones por etapa, proceso de cotización, chatbots para web y WhatsApp, importación de la base de entidades y contactos, e integración por webhooks con el servidor del cliente. Después del arranque, el acompañamiento continuó con formación del personal nuevo y ajustes en la sincronización de datos.

390

leads activos en el embudo principal (may 2025)

12

reglas de automatización en el embudo de ventas

4

webhooks de sincronización con el sistema del cliente

2,99 B

valor del pipeline registrado en Kommo¹

Lo que se resolvió

- Un solo lugar para leads, entidades y contactos, con responsables asignados.
- Seguimiento automático: cada cambio de etapa crea la siguiente tarea.
- Atención 24/7 por web y WhatsApp con un bot que clasifica al visitante.
- Consentimiento de datos (Ley 1266 de 2008) recogido dentro del bot.
- Respaldo de datos en el CRM anterior mediante webhooks.

Por encima del alcance

- **5 embudos operativos** frente a 2 contratados (ventas, entidades aprobadas, mantenimiento, M,M&C, SARLAFT).
- **12 reglas** en el embudo principal frente a 2 por embudo.
- **4 canales** conectados: WhatsApp Business, WhatsApp Business API, Instagram y Facebook, además del chat web.
- Soporte y formación activos casi dos años después del arranque.

¹ Importe total de los 390 leads activos según Kommo (\$2.990.710.714.848). La cuenta trabaja en pesos colombianos, por lo que equivale a unos 2,99 billones de COP.

Qué se comprometió y qué se entregó

Base: documento de alcance «Propuesta de implementación y configuración Kommo CRM» del 30 de junio de 2023. La evidencia viene de capturas de la cuenta en producción (mayo 2025) y de las actas de reunión.

Entregable	Alcance	Resultado	Estado
Cuenta Kommo creada y personalizada	Cuenta general de la entidad	Cuenta en producción con dashboard, listas, estadísticas y correo	ENTREGADO
Usuarios, perfiles y grupos	10 usuarios	Usuarios por rol y grupos de trabajo	ENTREGADO
Tarjeta de lead: campos y perfil	Configuración estándar	Campos propios del negocio (entidad, NIT/RUC, valor de cobertura)	ENTREGADO
Embudos de venta	2 embudos	5 embudos operativos	SUPERADO
Reglas de automatización	2 por embudo	12 en el embudo principal	SUPERADO
Proceso de cotización	Diseño y configuración	Tareas automáticas «Cotización» y «OK Cotización» con aprobación de presidencia	ENTREGADO
Importación de clientes y contactos	Formato establecido	Bases de entidades y contactos preparadas e importadas (sep-oct 2023)	ENTREGADO
Tablero comercial	1 tablero	Dashboard en operación	ENTREGADO
Chatbot de bienvenida en la web	Filtro empresa / persona natural	Bots web y WhatsApp con 3 rutas: servicios, entidad y deudor	SUPERADO
Integración de datos con el CRM del cliente	API Kommo → CRM anterior	4 webhooks: empresas y contactos, alta y edición	ENTREGADO
Capacitación	10 h · 10 usuarios	Workshop inicial y formación posterior del personal nuevo (2025)	SUPERADO
Canales de mensajería	No incluido	WhatsApp Business, WhatsApp API, Instagram y Facebook	ADICIONAL

Un proceso comercial que se mueve solo

El embudo principal sigue el camino real de una garantía: **Incoming Leads** **Prospección** **Primer contacto** **Solicitud** **Aprobación presidencia**. Junto a él operan los embudos de entidades aprobadas, mantenimiento, M,M&C y SARLAFT.

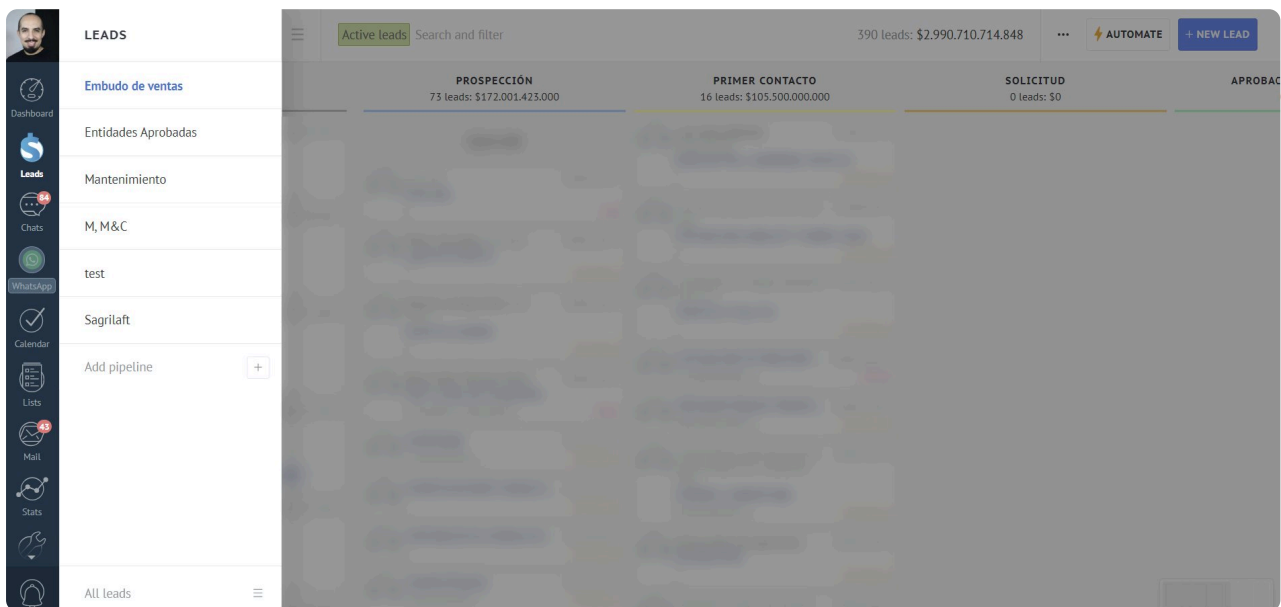


FIG. 01 – Embudo de ventas con 390 leads activos y los 5 embudos operativos. Los datos de clientes aparecen difuminados por confidencialidad.

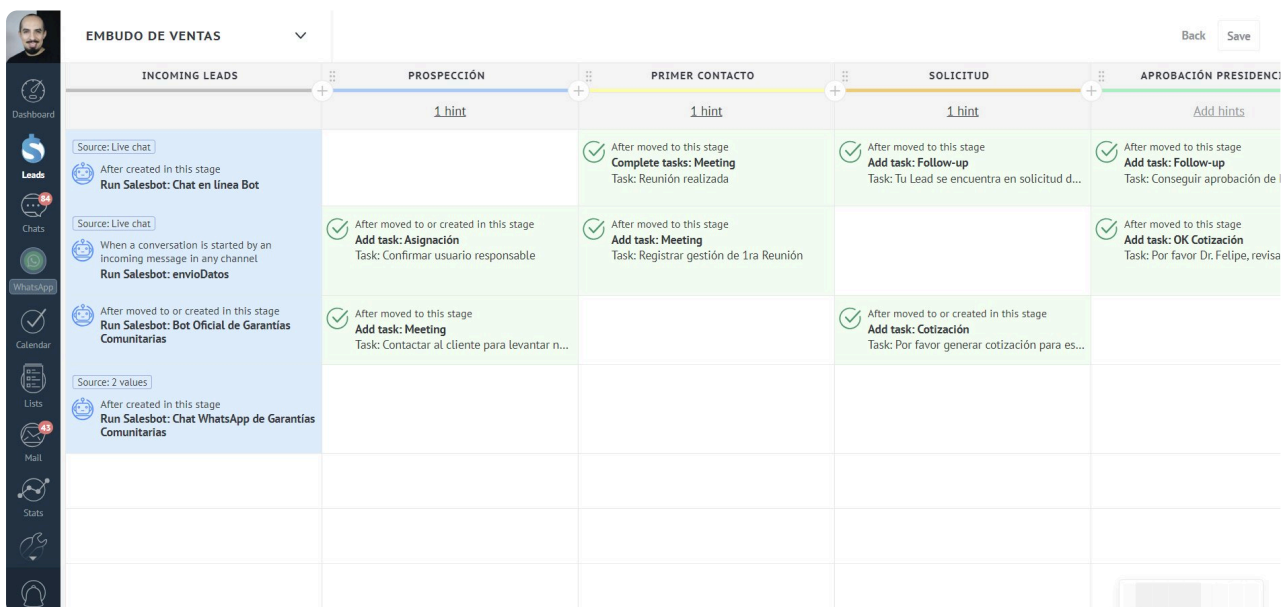


FIG. 02 – Automatizaciones por etapa: 4 Salesbots en la entrada y 8 tareas automáticas (asignación, reuniones, seguimiento, cotización).

Atención automática y datos sincronizados

Bot «Chat WhatsApp de Garantías Comunitarias»

- Saludo y autorización de datos según la Ley 1266 de 2008.
- Clasificación en 3 rutas: **servicios, entidad, deudor persona natural**.
- Formulario de solicitud, paso automático a «Primer contacto» y aviso interno al responsable.
- Cierre amable y encuesta cuando el usuario no autoriza o abandona.

Integración con el sistema del cliente

- 4 webhooks hacia el servidor de Garantías Comunitarias: empresa creada, empresa editada, contacto creado, contacto editado.
- Mantiene el respaldo en el CRM anterior, como pedía el alcance.
- Canales conectados en la misma bandeja: WhatsApp Business, WhatsApp API, Instagram y Facebook.

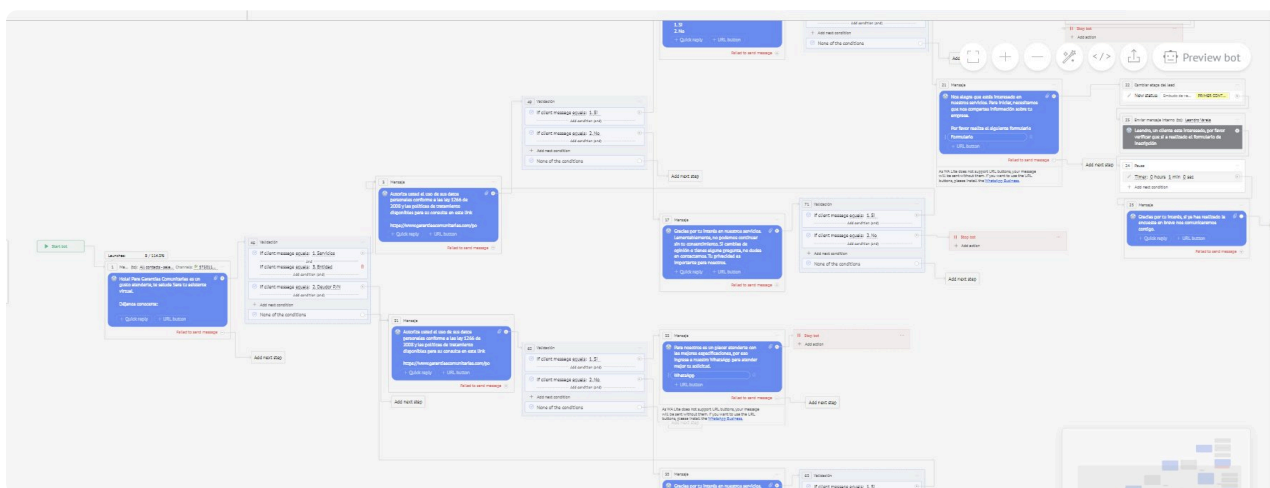


FIG. 03 – Flujo del Salesbot de WhatsApp: consentimiento, validaciones, segmentación y derivación al equipo.

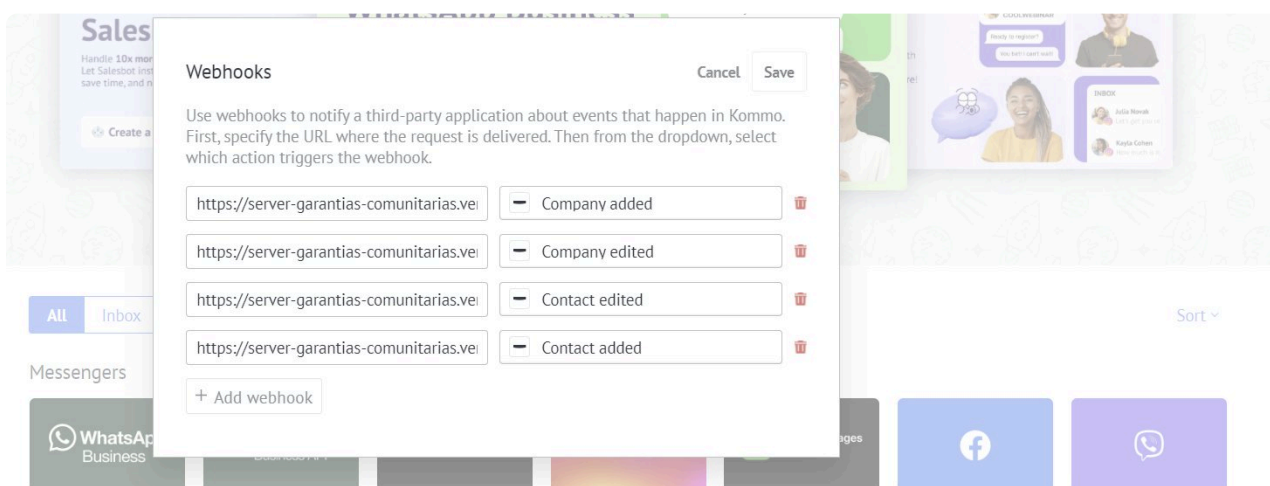


FIG. 04 – Webhooks de sincronización de empresas y contactos, y canales de mensajería instalados.

Dos años de relación, no un proyecto de un mes

- ABR 2023**
Propuesta inicial
Configuración de Kommo, flujo conversacional de servicio al cliente y formación.
- 01 JUN 2023**
Propuesta de licencias
Kommo para 10 usuarios.
- 30 JUN 2023**
Documento de alcance
Plan de 6 semanas: datos, configuración, capacitación, pruebas y entrega.
- SEP – OCT 2023**
Migración de datos
Bases de entidades y contactos limpiadas e importadas.
- 2024**
Operación en producción
Cotizaciones y coberturas gestionadas en Kommo con embudos adicionales.
- 17 ENE 2025**
Formación de personal nuevo
Sesión de 45 min: uso del CRM, varios números de WhatsApp, automatización y bots.
- FEB 2025**
Sesión de seguimiento
Con Leyner Guzmán, del equipo del cliente.
- 05 MAY 2025**
Ajuste de sincronización
Actualización en un solo sentido y mapeo del campo RUC entre sistemas.

Reunión técnica · 05 may 2025

Con Fernando Castillo y Leyner Guzmán Palacio. Problema: los datos se desfasaban entre los dos sistemas. Solución acordada: actualizar solo los campos necesarios, en un único sentido, para no sobrescribir información.

Mapeo campo RUC

Sin sobrescritura

Unidireccional

Formación · 17 ene 2025

Una persona nueva en el equipo pidió apoyo con el CRM y la automatización de mensajes. Se cubrieron 9 bloques: gestión de leads, WhatsApp Business, bots, integraciones de correo y diferencias entre versiones de WhatsApp. Se entregaron vídeos de uso básico para consulta.

9 bloques

45 min

Material en vídeo

Resultado: el cliente sigue usando Kommo como sistema central casi dos años después del arranque, con cartera activa y el proceso de cotización dentro del CRM.

Fuentes: documento de alcance (30/06/2023), propuesta de 10 usuarios (01/06/2023), propuesta económica (abr 2023), capturas de la cuenta Kommo (09/05/2025) y actas automáticas de reunión (read.ai, 17/01/2025 y 05/05/2025).