

Marketing genera el lead. El SLA garantiza que nadie lo pierda.

Velocidad, IA de voz y reglas compartidas para convertir mejor.

FB

Fernando Bacaicoa
Co-CEO · Educaedu

Problema



Regla



Protocolo



Control



Impacto

01

EL PROBLEMA



La guerra Marketing vs. Admisiones es un problema de sistema

- Marketing cuestiona la velocidad de contacto
- Admisiones cuestiona la calidad de los leads
- Sin reglas comunes, cada oportunidad recibe un tratamiento distinto

“Generar leads no basta: hay que trabajarlos en tiempo y forma.”

02

LA REGLA DE ORO



Los primeros 5 minutos cambian la conversación

- El candidato está en su pico de interés al solicitar información
- Contactar en 5 minutos multiplica ×4 la probabilidad de respuesta
- La IA de voz cubre picos, horarios y ausencia de asesores

“Humano disponible: llama. Si no, la IA entra en el minuto 0.”

03

EL PROTOCOLO



SLA híbrido: 3 reglas para no perder oportunidades

3

Secuencia 3×3

9 impactos en 3 días

- Llamada humana o IA
- WhatsApp y contenido
- Email y nuevas franjas de llamada



Reparto Automático

El CRM decide, no el asesor

- Distribución equitativa
- Prioridad según señales
- Reasignación si se incumple el SLA



IA de Voz

Contacta, cualifica y deriva

- Llamada inmediata
- Scoring del candidato
- Transferencia en caliente al asesor

“Un intento fallido no convierte un lead en «no contactable».”

04

CÓMO ACTIVARLO



Conecta contacto, CRM y nurturing

1

Define tiempos máximos de respuesta y cadencias obligatorias

2

Estandariza estados y motivos de cierre en el CRM

3

Envía a nurturing los leads que posponen o no responden

4

Reactiva históricos con IA de voz en momentos clave

“Cada cierre debe indicar cuál es la siguiente acción.”

05

EL IMPACTO



De fricción interna a sistema comercial



< 5 min

Velocidad objetivo para el primer contacto



3×3

9 impactos multicanal antes de descartar



30 min

Referencia para reasignar leads desatendidos



1 SLA

Marketing y Admisiones operan con las mismas reglas

“La tecnología no sustituye el proceso: hace posible cumplirlo siempre.”

— Fernando Bacaicoa, Co-CEO · Educaedu