

# Especificaciones Técnicas Kommo - Account SRL

Guía de Implementación para Especialista Técnico

## Resumen Técnico del Proyecto

**Objetivo:** Implementar un sistema CRM integrado usando Kommo como hub principal para la gestión de leads y automatización de workflows de ventas para servicios contables B2B.

**Arquitectura Propuesta:** Estamos evaluando dos opciones para la captura inicial de leads desde Meta Ads: (1) Landing Pages directas con integración webhook a Kommo, o (2) Plataforma InLead como capa de pre-filtrado y landing. Ambas opciones conectarán a Kommo como CRM frontline con WhatsApp Business API y transferencia automatizada a Odoo para clientes convertidos. Se requiere configuración avanzada de pipelines, automatizaciones IA y webhooks.

**Servicios Target:** 4 líneas de negocio (Contabilidad, Fiscal, Nómina, Consultoría) con workflows diferenciados y campos personalizados específicos por servicio.

# 1. Arquitectura del Sistema y Flujo de Datos

1

## Meta Ads → Landing Page

Facebook/Instagram Ads → Custom Landing Page → Form capture with UTM tracking



2

## Opciones de Captura (Evaluando)

**Opción A:** Landing Page directa → Form webhook → Kommo

**Opción B:** InLead platform → Pre-filtrado → Kommo webhook



3

## Webhook → Kommo Integration

Lead data received → Kommo lead creation → Auto-assignment → Salesbot activation



4

## Kommo AI Qualification & Automation

WhatsApp Salesbot conversation → Advanced lead scoring → Pipeline advancement → Task creation



5

## API Transfer to Odoo

Qualified lead webhook → Odoo CRM creation → Project setup → Contract workflow

## 2. Información Sugerida para Formulario de Calificación



### Campos y Estrategia de Calificación

#### Campos Básicos (Obligatorios)

Campo	Tipo Input	Propósito	Validación
Nombre Completo	Text	Identificación personal	Mínimo 2 palabras
Nombre de la Empresa	Text	Identificación empresarial	Obligatorio
Email Empresarial	Email	Comunicación primaria	Formato email válido
Teléfono/WhatsApp	Tel	Contacto directo	Formato dominicano (+1809/829/849)
Servicio de Interés	Select	Routing inicial	Una opción requerida

#### Campos de Calificación (Sugeridos para Mejor Segmentación)

Campo	Opciones	Valor para Calificación	Uso en Kommo
Número de Empleados	1-5   6-20   21-50   51-100   100+	Indica tamaño y complejidad	Pricing tier, resource allocation
Facturación Mensual Aprox.	Hasta 500K   500K-2M   2M-5M   5M-10M   10M+	Potencial de ingresos	Lead scoring, pricing strategy
Sector/Industria	Comercio   Servicios   Manufactura   Construcción   Tecnología   Otros	Especialización requerida	Expert assignment, approach
¿Cuándo Necesita Iniciar?	Inmediatamente   Este mes   Próximos 3 meses   Solo explorando	Urgencia del proyecto	Priority scoring, follow-up timing
Situación Actual	Sin contador   Cambiando proveedor   Servicios adicionales   Primera vez	Contexto de necesidad	Conversation strategy
Presupuesto Estimado	5K-15K   15K-30K   30K-50K   50K+   Aún no definido	Capacidad económica	Service level, proposal prep
¿Manejan Inventario?	Sí   No   Próximamente	Complejidad contable	Service complexity, pricing
Régimen Fiscal Actual	RST   Persona Física   Normal   No sé	Situación fiscal	Compliance level, risk assessment
Prefiere Reunión	Virtual   Presencial   WhatsApp   Llamada	Canal de comunicación	Meeting scheduling preference

## **Campos Específicos por Servicio (Condicionales)**

### **Contabilidad**

#### **Campos adicionales si selecciona Contabilidad:**

- Número de transacciones mensuales aproximadas
- ¿Requieren reportes especiales? (Bancos, inversionistas, etc.)
- ¿Tienen múltiples sucursales o ubicaciones?
- ¿Necesitan integración con software específico?

### **Fiscal**

#### **Campos adicionales si selecciona Fiscal:**

- ¿Están al día con declaraciones DGII?
- ¿Han tenido auditorías o observaciones fiscales?
- ¿Requieren planificación fiscal o solo cumplimiento?
- ¿Tienen operaciones internacionales?

### **Nómina**

#### **Campos adicionales si selecciona Nómina:**

- Número exacto de empleados en nómina
- ¿Tienen empleados con comisiones variables?
- ¿Requieren gestión de beneficios adicionales?
- ¿Necesitan reportes de RRHH específicos?

### **Consultoría**

#### **Campos adicionales si selecciona Consultoría:**

- ¿Qué área específica requiere consultoría?
- ¿Es para un proyecto específico o asesoría continua?
- ¿Cuál es el principal desafío que buscan resolver?
- ¿Tienen deadline específico para resultados?

## 💡 Mejores Prácticas para el Formulario

- **Mantener conciso:** No más de 8-10 campos visibles inicialmente
- **Campos condicionales:** Mostrar preguntas específicas según servicio seleccionado
- **Progreso visual:** Barra de progreso para reducir abandono
- **Validación en tiempo real:** Feedback inmediato en campos incorrectos
- **Call-to-action claro:** "Recibir mi propuesta personalizada"
- **Incentivo:** Mencionar consulta gratuita o análisis sin compromiso

## Sistema de Puntuación Sugerido para Pre-Calificación

Scoring Algorithm (Total: 100 puntos):

- Número de Empleados (25 pts):
  - 1-5: 10 pts | 6-20: 15 pts | 21-50: 20 pts | 51+: 25 pts
- Facturación Mensual (20 pts):
  - Hasta 500K: 8 pts | 500K-2M: 12 pts | 2M-5M: 16 pts | 5M+: 20 pts
- Urgencia (15 pts):
  - Inmediato: 15 pts | Este mes: 12 pts | 3 meses: 8 pts | Explorando: 4 pts
- Presupuesto (15 pts):
  - 50K+: 15 pts | 30-50K: 12 pts | 15-30K: 8 pts | 5-15K: 5 pts | No def: 2 pts
- Situación Actual (10 pts):
  - Sin contador: 10 pts | Cambiando: 8 pts | Adicionales: 6 pts | Primera vez: 10 pts
- Complejidad del Servicio (10 pts):
  - Múltiples servicios: 10 pts | Servicio único complejo: 8 pts | Básico: 5 pts
- Datos de Contacto (5 pts):
  - Email empresarial válido: 2 pts | WhatsApp verificado: 2 pts | Teléfono fijo: 1 pt

Clasificación:

- 80-100 pts: HOT LEAD (Contacto inmediato)
- 60-79 pts: WARM LEAD (Contacto en 2-4 horas)
- 40-59 pts: COLD LEAD (Seguimiento programado)
- <40 pts: NURTURING (Campaña de educación)

### 3. Especificaciones Técnicas Kommo

#### Configuración de Pipelines Requerida

##### Pipeline Principal: "Servicios Contables"

Etapa		Acciones Automáticas	Condiciones de Avance	Tiempo Límite
Lead Nuevo		Auto-assignment, Send WhatsApp welcome	Form submission complete	5 min
Calificando		Salesbot activation, Custom questions	Bot conversation completed	30 min
Calificado		Task creation, Executive assignment	Lead score ≥ 70	2 hours
En Contacto		Follow-up automation, Call scheduling	Human interaction logged	24 hours
Propuesta		Document generation, Email automation	Quote sent and tracked	3 days
Negociación		Reminder sequences, Executive notifications	Terms discussion active	7 days
Ganado		Odoo webhook trigger, Onboarding sequence	Contract signed	N/A

#### Campos Personalizados Requeridos

Campo	Tipo Kommo	Valores/Configuración	Uso en Automation
service_type	Select	Contabilidad, Fiscal, Nómina, Consultoría	Pipeline routing, Bot questions
company_size	Select	1-5, 6-20, 21-50, 51-100, 100+	Lead scoring, Pricing tier
industry_sector	Select	Comercio, Servicios, Manufactura, Construcción, Otros	Specialization routing
urgency_level	Select	Inmediato, 1 mes, 3 meses, Planificando	Priority scoring, Follow-up timing
current_provider	Select	Sin proveedor, Cambiando, Complementando	Conversation strategy
budget_range	Select	5k-15k, 15k-30k, 30k-50k, 50k+, No definido	Sales approach
monthly_revenue	Numeric	Freeform number	Service complexity estimation
lead_score	Numeric	0-100 calculated	Qualification automation
meeting_preference	Select	Virtual, Presencial, WhatsApp, No prefiere	Meeting scheduling automation
utm_source	Text	Auto-populated from Meta	Attribution reporting
utm_campaign	Text	Auto-populated from Meta	Campaign performance tracking



# Opciones de Captura de Leads (En Evaluación)

## Comparativa de Opciones

Opción	Configuración	Ventajas	Desventajas
Landing Page Directa	Formulario personalizado → Webhook directo a Kommo	<ul style="list-style-type: none"><li>Mayor control del diseño</li><li>Integración más simple</li><li>Menos dependencias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Requiere desarrollo custom</li><li>Sin pre-filtrado automático</li></ul>
Plataforma InLead	InLead como landing + formulario inteligente	<ul style="list-style-type: none"><li>Pre-filtrado automático</li><li>Lógica condicional avanzada</li><li>Analytics integrados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dependencia de terceros</li><li>Menos personalización visual</li></ul>

## Especificaciones Técnicas por Opción

### Opción A: Landing Page Directa

```
Webhook URL: https://api.kommo.com/webhooks/leads/direct Method: POST Authentication: Bearer token
Field Mapping (directo desde formulario): - full_name → Kommo contact name - company_name → Kommo company name - email → Kommo email field - phone_number → Kommo WhatsApp field - service_type → custom field service_type - company_size → custom field company_size - urgency_level → custom field urgency_level - utm_source → custom field utm_source - utm_campaign → custom field utm_campaign
```

### Opción B: Plataforma InLead

```
Webhook URL: https://api.kommo.com/webhooks/leads/inlead Method: POST Authentication: Bearer token
Field Mapping (con pre-score de InLead): - full_name → Kommo contact name - company_name → Kommo company name - email → Kommo email field - phone_number → Kommo WhatsApp field - service_type → custom field service_type - company_size → custom field company_size - urgency_level → custom field urgency_level - inlead_score → custom field lead_score (initial) - utm_source → custom field utm_source - utm_campaign → custom field utm_campaign
```



## Decisión Pendiente

### Factores a Evaluar:

- Calidad promedio de leads por opción
- Costo de implementación y mantenimiento
- Flexibilidad para cambios futuros
- Tiempo de implementación

**Recomendación:** Iniciar con prueba piloto de ambas opciones con tráfico dividido 50/50

## 4. Configuración Salesbot y Lógica IA

### Configuración del Bot de Calificación

**Trigger:** Lead enters "Calificando" stage

**Canal:** WhatsApp Business API

**Timeout:** 30 minutes for response, then human handoff

## Flujo de Conversación por Servicio

### Contabilidad:

Bot: "¡Hola [NOMBRE]! Veo que necesitas servicios de contabilidad para [EMPRESA]. Te haré unas preguntas rápidas para preparar la mejor propuesta. ¿Tu empresa maneja inventario?" [Sí] → "¿Aproximadamente cuántas transacciones mensuales manejan?" [No] → "¿Qué tipo de reportes necesitas principalmente?"  
Scoring Logic: - Inventario: Sí (+20 pts), No (+10 pts) - Transacciones: >500 (+15 pts), 100-500 (+10 pts), <100 (+5 pts) - Reportes específicos: (+10 pts)

### Fiscal:

Bot: "Perfecto [NOMBRE], para servicios fiscales necesito entender tu situación actual. ¿Está tu empresa al día con todas las declaraciones DGII?" [Sí] → "¿Buscas optimización fiscal o mantenimiento?" [No] → "¿Necesitas regularización urgente?" [No sé] → "Te conectaré con un especialista para evaluar"  
Scoring Logic: - Al día: Sí (+15 pts), No (+25 pts), No sé (+20 pts) - Tipo servicio: Optimización (+10 pts), Mantenimiento (+5 pts), Regularización (+20 pts)

## Lead Scoring Algorithm

Factor	Peso	Cálculo
Company Size	25%	1-5 emp (5pts), 6-20 (15pts), 21-50 (25pts), 51+ (30pts)
Urgency	20%	Inmediato (25pts), 1 mes (20pts), 3 meses (15pts), Planificando (5pts)
Budget Range	20%	50k+ (25pts), 30-50k (20pts), 15-30k (15pts), 5-15k (10pts), No def (5pts)
Service Complexity	15%	Based on bot responses per service type
Contact Quality	10%	Phone verified (5pts), Email validated (3pts), WhatsApp active (2pts)
Response Speed	10%	<5min (10pts), <30min (7pts), <2hrs (5pts), >2hrs (2pts)



## 5. Workflows de Automatización Avanzados

### Workflow 1: Lead Qualification Process

1

**Trigger:** New lead from Meta Ads webhook  
**Action:** Auto-populate UTM fields, assign to queue, send WhatsApp welcome

2

**Condition:** WhatsApp message delivered  
**Action:** Wait 2 minutes, trigger Salesbot conversation

3

**Condition:** Bot conversation completed OR 30 min timeout  
**Action:** Calculate lead score, update stage based on score

4

**Condition:** Lead score  $\geq$  70  
**Action:** Move to "Calificado", assign to available executive, create task

### Workflow 2: Follow-up Sequence for Inactive Leads

Timeline	Trigger Condition	Action	Channel	Template ID
24 hours	No response to initial bot	Send soft reminder	WhatsApp	soft_reminder_24h
3 days	Still no engagement	Send case study + value prop	Email	value_email_3d
7 days	No email open	Limited time offer	WhatsApp	offer_whatsapp_7d
14 days	No offer response	Create call task for executive	System	call_task_14d
30 days	Call attempt failed	Final attempt message	Email + WhatsApp	final_attempt_30d
60 days	No final response	Move to nurturing campaign	System	nurturing_pipeline

### Workflow 3: Integration with External Systems

#### Meta Lead Ads Integration

Webhook URL: `https://api.kommo.com/webhooks/leads/meta` Authentication: Bearer token Required fields mapping: - `full_name` → Kommo contact name - `company_name` → Kommo company name - `email` → Kommo email field - `phone_number` → Kommo WhatsApp field - `service_interest` → custom field `service_type` - `utm_source` → custom field `utm_source` - `utm_campaign` → custom field `utm_campaign`

#### WhatsApp Business API Configuration

Provider: Meta Business API Phone Number: `+1809XXXXXXX` Webhook verification: Required Message templates: 7 templates for different stages Rate limits: 1000 messages/24h (Business tier) Integration: Native Kommo WhatsApp integration

#### Odoo CRM Transfer Webhook

Trigger: Lead moves to "Ganado" stage Endpoint: `https://odoo.accountsrl.com/api/crm/leads` Method: POST Authentication: API key Payload: Full contact info + custom fields + interaction history Response handling: Update Kommo with Odoo customer ID

## 6. Integración y Sincronización de Datos

KOMMO CRM

Rol Técnico:

- Lead capture y qualification
- WhatsApp Business API hub
- Salesbot y automation engine
- Pipeline management
- Webhook source para Odoo

ODOO CRM

Rol Técnico:

- Customer master data
- Project management
- Contract lifecycle
- Financial reporting
- Client onboarding automation

### Especificaciones de API y Integraciones

Integración	Protocolo	Autenticación	Frecuencia	Datos Sincronizados	Error Handling
Landing/InLead → Kommo	Webhook HTTP/POST	Bearer token	Real-time	Lead data + initial score (method varies by option)	Retry 3x, manual queue
Kommo → Odoo	REST API	API Key	Trigger-based	Lead data + interaction log	Dead letter queue
WhatsApp → Kommo	Business API	Bearer token	Real-time	Messages + media + status	Native reliability
Meta Ads → Landing Page	URL Parameters	UTM tracking	Real-time	Campaign attribution data	Analytics tracking

## 7. Timeline de Implementación Técnica

### Semana 1: Kommo Setup Base

- **Día 1-2:** Account setup, user creation, pipeline configuration
- **Día 3-4:** Custom fields creation, lead sources setup
- **Día 5:** Basic automation workflows creation

### Semana 2: Integraciones Externas

- **Día 1-2:** WhatsApp Business API setup y testing
- **Día 3-4:** Meta Lead Ads webhook configuration
- **Día 5:** End-to-end testing Meta → Kommo → WhatsApp

### Semana 3: Salesbot Configuration

- **Día 1-2:** Bot logic design per service type
- **Día 3-4:** Conversation flows implementation
- **Día 5:** Lead scoring algorithm setup

### Semana 4: Advanced Automations

- **Día 1-2:** Follow-up sequences for inactive leads
- **Día 3-4:** Automatic task creation and assignment
- **Día 5:** Notification and escalation rules

### Semana 5: Odoo Integration

- **Día 1-2:** API endpoint development
- **Día 3-4:** Data mapping and webhook setup
- **Día 5:** Transfer automation testing

### Semana 6: Testing y Optimization

- **Día 1-2:** Full system testing con datos reales
- **Día 3-4:** Performance optimization y bug fixes
- **Día 5:** User training y go-live preparation

## 8. Consideraciones Técnicas y Mejores Prácticas



### Seguridad y Compliance

- **Data Privacy:** GDPR-compliant data handling, opt-in/opt-out mechanisms
- **API Security:** Rate limiting, IP whitelisting, secure token management
- **Backup Strategy:** Daily exports, webhook logging, data retention policies



### Monitoring y Performance

- **KPIs Técnicos:** Webhook success rate, API response times, bot conversation completion
- **Error Monitoring:** Failed integrations alerts, stuck pipelines detection
- **Usage Analytics:** Channel performance, automation effectiveness, user adoption



### Optimización Continua

- **A/B Testing:** Bot conversation flows, message templates, timing optimization
- **Lead Scoring:** Algorithm refinement based on conversion data
- **Process Improvement:** Bottleneck identification, automation expansion

## Próximos Pasos para el Especialista

1. **Environment Setup:** Provision Kommo account with required add-ons
2. **API Access:** Generate tokens, configure webhooks endpoints
3. **Meta Integration:** Business Manager access, Lead Ads permissions
4. **WhatsApp Setup:** Business API approval, phone number verification
5. **Testing Plan:** Create test scenarios for each integration point