

Propuesta: Agente de WhatsApp con IA para Recupero de Decodificadores

Cliente: Autobank S.A.

Proyecto: Sistema automatizado de recupero de equipos DirecTV

Fecha: 1 de Octubre de 2025

Validez de la Propuesta: 10 días a partir de la fecha de presentación.

1. Resumen Ejecutivo

Proponemos el desarrollo e implementación de un agente de WhatsApp con inteligencia artificial (IA) diseñado para automatizar y optimizar el proceso de recuperación de decodificadores de ex-clientes de DirecTV. La solución se integrará con puntos de entrega Pickit para ofrecer una experiencia de usuario amable, clara y de baja fricción, con el objetivo de maximizar la tasa de recupero de activos.

2. Objetivo del Proyecto

Recuperar la mayor cantidad de decodificadores de ex-clientes mediante un proceso automatizado que garantice una experiencia positiva. El proyecto iniciará con un piloto acotado a la Ciudad de Buenos Aires y se escalará progresivamente según los resultados y métricas obtenidas.

3. Alcance - Versión 1 (MVP)

3.1. Cobertura Geográfica

- **Zona Piloto:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3.2. Canales de Comunicación

- **Principal:** Mensajes de WhatsApp de contactación para coordinar la devolución de los decodificadores en un punto pickit, luego enviar recordatorios (un único mensaje el día que el cliente se comprometió a realizar la entrega) para reforzar la entrega del decodificador.
- **Complementario:** Llamadas telefónicas proactivas y automatizadas con el agente de voz IA a definir.

4. Flujo de Datos y Arquitectura

La arquitectura del sistema se basa en una integración híbrida que asegura un flujo de datos eficiente y seguro.

- **Input (Recepción de Datos):** La cartera de clientes se recibirá a través de un csv via email para el MVP (posteriormente una carpeta segura en SharePoint).
- **Procesamiento (Sistema Propio):** Nuestro agente de IA procesará las conversaciones, gestionando los casos y seguimientos en una base de datos interna. El estado de la operación será visible en tiempo real a través de un dashboard web.
- **Output (Reporting):** Los resultados completos, incluyendo KPIs y estados de devolución, se exportarán en un archivo Excel para subir al sistema de pickit, con el fin de dar de alta las operaciones de logística inversa. Este archivo tendrá un formato específico definido por Autobank.

5. Dashboard y Reporting

5.1. KPIs Principales

- Contactabilidad
- Compromisos Agendados
- Tasa de Recupero Efectivo
- Eficiencia de Reintentos

5.2. Reporting

- Acceso a dashboard web con métricas en tiempo real.
- Exportación de reportes personalizables en formato Excel.

6. Cronograma de Implementación

- **Fase 1 - Desarrollo MVP funcional por WhatsApp con generacion de excel para creacion de operaciones en plataforma de pickit, sin integraciones ni reporting:**
3 semanas
- **Fase 2 - Integración canal Voz:** 2 semanas
- **Fase 3 - Desarrollo de Dashboard y reporting:** 2 semanas
- **Fase 4 - QA & Testing :** 2 semanas
- **Tiempo total estimado para puesta en marcha:** 9 semanas

7. Estructura de Costos

7.1. Costo de Implementación



Costo de Implementación: El costo total de implementación del proyecto asciende a USD 13,400.

Sidetool bonificará el 50% de dicho monto, por lo que el Cliente deberá abonar únicamente USD 6,700 más IVA.

Facturación: El importe facturable se emitirá en pesos argentinos al tipo de cambio vendedor oficial del Banco de la Nación Argentina correspondiente al cierre del día hábil anterior a la fecha de emisión de la factura.

La bonificación del 50% no será facturada ni dará derecho a crédito fiscal alguno.

Condiciones de Pago: El monto facturable deberá abonarse por adelantado y en su totalidad como condición previa al inicio de los trabajos de implementación.

7.2. Costos Operativos (Mensuales)

7.2.1. Agente de Voz - Tarifas por Volumen

Tier	Costo por Minuto (USD)	Minutos Mínimos	Precompra Mensual (USD)	Minuto Excedente (USD)
Tier 1	\$0.172	<40,000	\$6,880	\$0.2
Tier 2	\$0.16	>80,000	\$12,800	\$0.2

- **Modelo de Precios:** Por minuto.
- **Impuestos:** todos los importes son + imp
- **Modelo de Pago:** Compra de paquetes de minutos pagados por adelantado.
- **Compra Mínima:** 1.500 minutos (\$258 USD).

7.2.2. Canal WhatsApp Business

Nuestro modelo de WhatsApp se basa en conversaciones completas. Una conversación incluye todos los mensajes intercambiados en una ventana de 24 horas, sin importar la cantidad de mensajes enviados.

Tipo de Conversación	Quién la Inicia	Precio por Conversación

Tipo de Conversación	Quién la Inicia	Precio por Conversación
Conversación Entrante	Cliente contacta primero	USD \$0.045
Conversación Saliente	Agente inicia contacto	USD \$0.095

*Precio fijo por conversación completa de 24 horas, ilimitados mensajes dentro de ese período.

- **Modelo de Precios:** Por Conversación (no por mensaje)
- **Impuestos:** todos los importes son + imp
- **Modelo de Pago:** Compra de paquetes de créditos pagados por adelantado.
- **Compra Mínima:** 2500 créditos (\$112.50 USD).

Aclaración: Los costos operativos por uso (ej. minutos de voz, conversaciones de WhatsApp u otros canales) no se encuentran incluidos en el costo de implementación y serán facturados en forma independiente.

7.3 Soporte post-lanzamiento

La presente propuesta incluye únicamente un período de soporte de **dos (2) semanas posteriores al lanzamiento** del producto, limitado a la corrección de defectos técnicos críticos detectados durante dicho período.

Transcurrido ese plazo, cualquier servicio adicional —incluyendo, sin limitación, soporte, mantenimiento correctivo, iteraciones de funcionalidades o desarrollos adicionales— no se encuentra comprendido en esta propuesta y deberá ser objeto de contratación y facturación independiente.

8. Entrega y Aceptación de Entregables

Se considerará que los entregables han sido aceptados si el Cliente no proporciona una notificación por escrito de deficiencias materiales dentro de los cinco (7) días hábiles posteriores a su entrega.

El período de soporte de dos (2) semanas mencionado anteriormente aplica únicamente para defectos reportados dentro de dicho plazo de aceptación.

9. Obligaciones del Cliente

El Cliente reconoce que el suministro oportuno de acceso, datos y feedback es esencial para el cumplimiento del cronograma del proyecto. El proveedor no será responsable de retrasos o costos adicionales que resulten del incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones.

10. Términos de Pago y Facturación

- **Estructura de Facturación**
- **Costos Operativos:** Se facturarán por adelantado, y los minutos y mensajes pueden acumularse para el mes siguiente.
- **Pagos en Pesos Argentinos (ARS):** En caso de optar por pagar en pesos, se utilizará el tipo de cambio oficial vendedor del Banco de la Nación Argentina correspondiente al día hábil anterior a la fecha de emisión de la factura.
- **Impuestos:** La tarifa por hora acordada no incluye los impuestos aplicables, que se detallarán en la factura final.
- **Cargos por Mora:** Las facturas no pagadas dentro del plazo de 14 días estarán sujetas a un cargo por mora del 1.5% mensual sobre el saldo pendiente.
- **Suspensión de Servicios:** El proveedor se reserva el derecho de suspender el trabajo si el pago no se recibe dentro de los 21 días posteriores a la fecha de la factura.
- **Disputa de Facturas:** Cualquier disputa sobre una factura debe ser notificada por escrito dentro de los 7 días posteriores a su recepción. Ambas partes acuerdan colaborar para resolver la disputa de buena fe.

11. Propiedad Intelectual

Toda la propiedad intelectual relacionada con el agente conversacional (WhatsApp y voz), incluyendo sin limitación código fuente, arquitecturas, documentación, librerías, plantillas, frameworks, metodologías, know-how, desarrollos asociados y cualquier otro activo intangible, es y seguirá siendo de titularidad exclusiva de Sidetool.

El Cliente reconoce que lo abonado en virtud de este acuerdo corresponde exclusivamente a:

- (i) la implementación de la solución en sus sistemas, y
- (ii) los costos operativos por uso (ej. minutos de voz, conversaciones de WhatsApp u otros canales), conforme los términos de la presente propuesta.

Sidetool otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, para utilizar la solución implementada únicamente durante la vigencia del contrato y de conformidad con las condiciones de pago pactadas.

En ningún caso se entenderá que este acuerdo transfiere al Cliente la propiedad de la solución, de sus componentes ni de la propiedad intelectual de Sidetool.

12. Confidencialidad

Ambas partes acuerdan proteger la información confidencial y propietaria de la otra parte, incluyendo secretos comerciales, datos de clientes, detalles técnicos y términos de este acuerdo. Dicha información solo se utilizará para los fines de este compromiso y no se divulgará a terceros sin consentimiento previo por escrito.

13. Terminación

- **Aviso de Terminación:** Cualquiera de las partes puede rescindir este acuerdo con un aviso por escrito de 30 días.
- **Incumplimiento Material:** Una parte puede rescindir el acuerdo inmediatamente si la otra parte comete un incumplimiento material de sus obligaciones y no lo subsana dentro de los 10 días posteriores a la notificación por escrito.
- **Procedimiento tras la Terminación:** Tras la terminación, el proveedor entregará todo el Producto de Trabajo completado y en progreso dentro de los 5 días hábiles. El cliente deberá liquidar el pago por todo el trabajo realizado hasta la fecha de terminación.

14. Ley Aplicable y Resolución de Disputas

Este acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República Argentina.

Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

15. Firmas

Sidetool, LLC	Autobank S.A.
Nombre: Ed Escobar	Nombre: Adrian Vegh
Fecha: 2025-10-07	Fecha: 2025-10-20

Ed Escobar

Adriau Vegh

CERTIFICATE of SIGNATURE

REF. NUMBER
ZCPZL-GFEQW-3K7EU-DFMNB

DOCUMENT COMPLETED BY ALL PARTIES ON
20 OCT 2025 12:38:14
UTC

SIGNER	TIMESTAMP	SIGNATURE
EDUARDO ESCOBAR EMAIL ED@SIDETOOL.CO	SENT 07 OCT 2025 22:22:05 VIEWED 07 OCT 2025 22:22:15 SIGNED 07 OCT 2025 22:22:46	 IP ADDRESS 200.80.186.117 LOCATION GODOY CRUZ, ARGENTINA
RECIPIENT VERIFICATION		
EMAIL VERIFIED 07 OCT 2025 22:22:15		
ADRIAN VEGH EMAIL ADRIAN.VEGH@AUTOBANK.COM.AR	SENT 07 OCT 2025 22:22:05 VIEWED 20 OCT 2025 12:37:11 SIGNED 20 OCT 2025 12:38:14	 IP ADDRESS 104.28.47.8 LOCATION BUENOS AIRES, ARGENTINA
RECIPIENT VERIFICATION		
EMAIL VERIFIED 20 OCT 2025 12:37:11		

