



G R O W T H

NAVIGATION

DIAGNÓSTICO COMERCIAL DE IDEARTE
Septiembre 2026

PREPARADO PARA



PARTE A / 01

CÓMO LEER ESTE DOCUMENTO

Nueve pantallas, en el orden en que Hugo y Edna las van a leer: problema → implicación → estimación → contraste → prioridad. Cada afirmación relevante está marcada con uno de cinco estados — nunca se presenta una interpretación de Vectoria como si fuera un hallazgo del cliente.

CONFIRMADO

lo dijeron Hugo o Edna, con fecha, o se observó en pantalla.

ESTIMADO

es una cifra verbal del cliente, no un dato de sistema.

HIPÓTESIS

es una interpretación de Vectoria, pendiente de validar.

VACÍO

es información que hoy no existe en ningún lugar.

ESCENARIO

es un cálculo de planeación construido con números que pone el cliente — nunca un retorno de inversión medido.



Tres afirmaciones, en sus propias palabras

“El seguimiento es donde se pierden clientes”

Las cotizaciones quedan en carpetas o conversaciones, pero no existe una lista viva que diga cuál está abierta, quién responde y qué sigue.

“Si Hugo falta, ¿dónde está el respaldo?”

El contexto comercial vive en su WhatsApp, su agenda, su memoria y archivos que nadie más puede reconstruir con rapidez.

“Queremos que Edna pueda apoyar más”

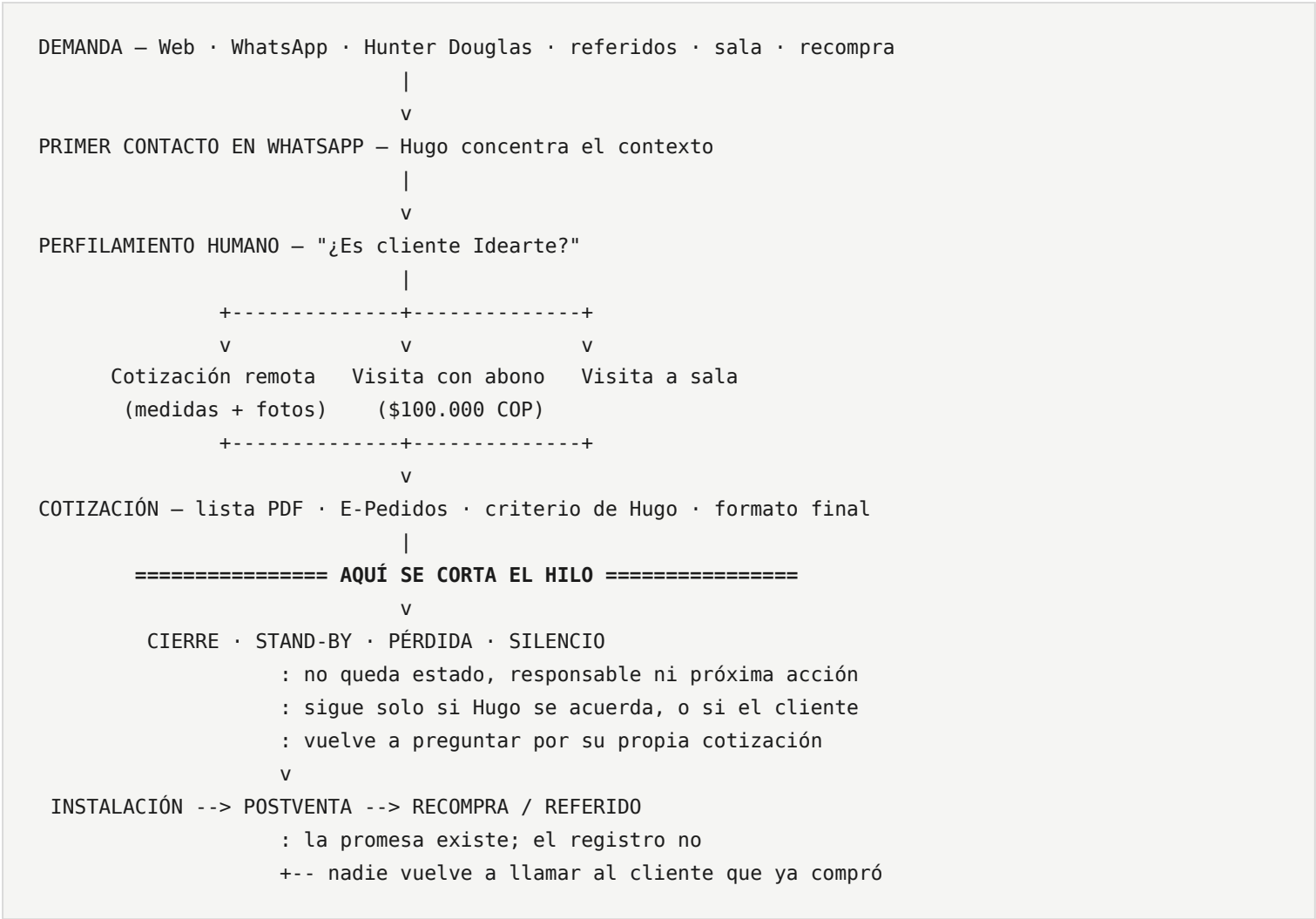
Idearte quiere trasladar cotización, digitación y seguimiento de forma progresiva, con herramientas que den seguridad y con revisión de Hugo al comienzo.

CONFIRMADO Los tres problemas están confirmados en la Discovery. El reparto operativo Hugo–Edna se ratificó el 22-sep; su adopción todavía no ha sido probada.

Idearte no necesita empezar comprando un sistema grande. Necesita que cotizar, registrar y hacer seguimiento formen parte del mismo recorrido.



Dónde se pierde el hilo



CONFIRMADO Idearte no sabe hoy, desde un solo lugar, cuántos clientes únicos tiene, cuántas cotizaciones ha emitido ni cuántas están abiertas, ganadas o perdidas.

El proceso comercial sí existe, y funciona. El hilo se corta en el mismo punto dos veces: después de cotizar y después de instalar. Y cuando se corta, quien lo retoma suele ser el cliente. Eso no es seguimiento: es esperar.



Cuánto cuesta esto

En la página, este es el único bloque interactivo: ustedes escriben los números y el resultado se calcula en vivo. Aquí, la misma lógica en papel — para llenar a mano antes o durante la sesión. Todo campo vacío queda vacío: no hay cifra precargada.

VALOR PROMEDIO DE UNA VENTA CERRADA (COP)

\$

COTIZACIONES QUE ENVÍAN AL MES

BLOQUE	FÓRMULA	RESULTADO
A — La cotización que se enfría de 10, ¿cuántas quedan en silencio? · de esas, ¿cuántas cerrarían con seguimiento a tiempo?	$\text{cotiz./mes} \times (\text{enfriadas} \div 10) \times (\text{recuperables} \div 10) \times \text{valor promedio} \times 12$	Plata al año \$
B — El cliente que no vuelve clientes instalados al año · ¿cuántos volverían? · de esos, ¿cuántos cierran?	$\text{clientes/año} \times 2 \times (\text{retorno} \div 10) \times (\text{cierre} \div 10) \times \text{valor promedio}$	2 años \$
C — El tiempo atrapado horas/día de Hugo cotizando · horas/día de Edna resolviendo a mano · costo hora	$\text{horas al mes} \times \text{costo de la hora}$	Costo/mes \$

ESCENARIO

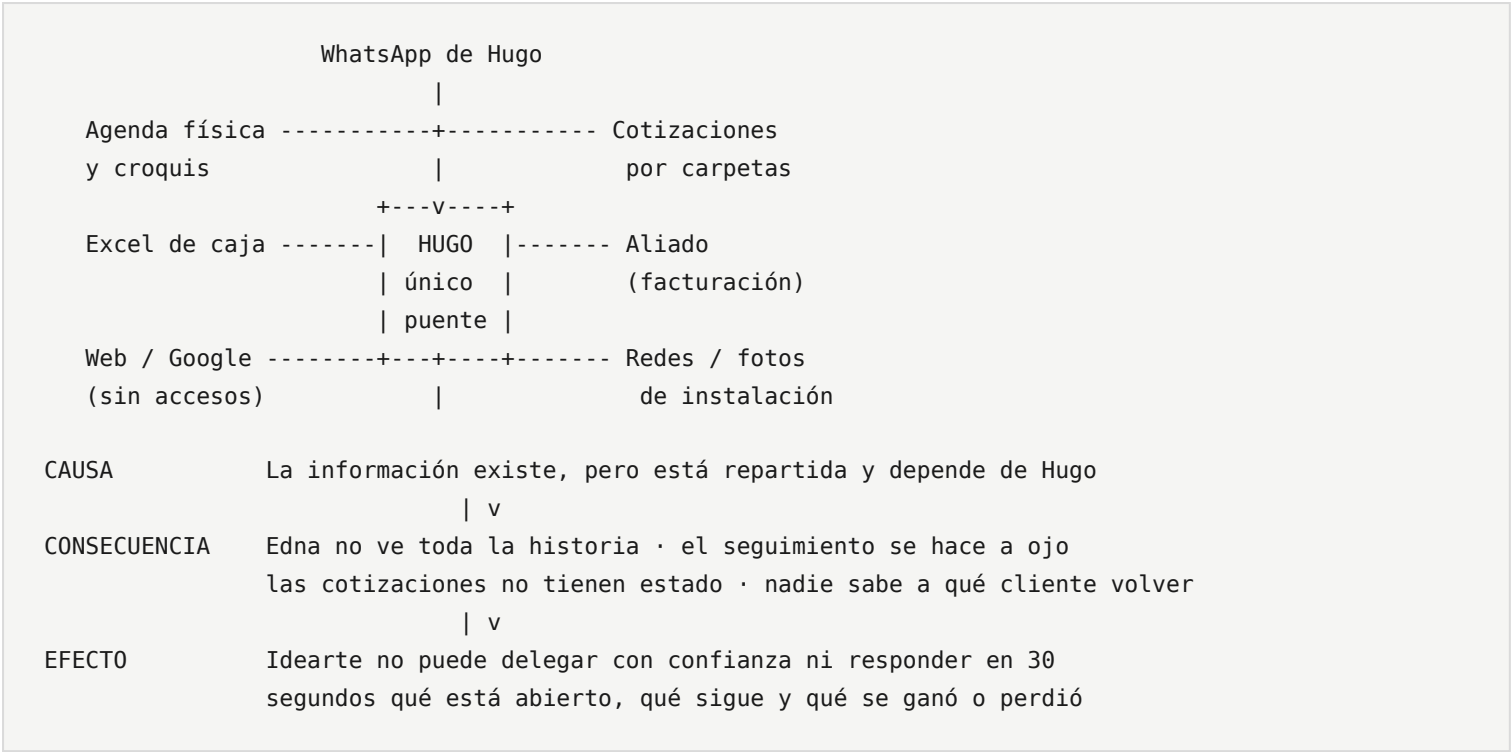
Los totales de A y B (plata que hoy no entra) y el de C (costo que hoy se paga) **no se suman entre sí** — miden cosas distintas. Estos números los ponen Hugo y Edna: Vectoria no los midió, porque hoy no existen en ningún sistema.

VACÍO

Una cuarta fórmula —el impacto real del cotizador, minutos antes y después— queda deliberadamente fuera de esta pantalla: es la única que se puede medir con un cronómetro durante el piloto, y convertirla en una estimación de hoy la degradaría a una adivinanza más.



Por qué pasa



RESTRICCIÓN DE DISEÑO

Hugo no quiere abandonar la agenda, el WhatsApp ni el criterio humano que sostienen la venta premium. La solución debe conservar el gesto y digitalizar el rastro.



Lo que proponemos

#	PRIORIDAD (confirmada 22-sep)	RESULTADO DE NEGOCIO	CONDICIÓN DE ÉXITO
1	Cotizador de apoyo con IA	Cotizar más rápido, que Edna asuma casos de forma progresiva y que cada cotización deje registro	Tarifas vigentes, reglas escritas, ejemplos reales, validación humana
2	Seguimiento con estado y próxima acción	Que ninguna cotización se enfríe por falta de visibilidad, y que el cliente instalado deje de desaparecer	Registro mínimo, responsable, criterio de prioridad y cadencia acordada
3	Sistema de contenido y marca	Comunicar la propuesta de valor con evidencia propia, y liberar la capacidad de Edna	Accesos, evidencia de instalaciones, consentimiento, cadencia sostenible

LOS DOS CIMIENTOS

- **Base compartida:** cuenta corporativa y OneDrive/registro accesible para Hugo y Edna.
- **Puertas digitales correctas:** acceso a web y Google Business Profile, Instagram correcto enlazado y ficha canónica definida.

Cómo se conectan las tres: la prioridad 3 no es solo marca, es la que devuelve horas. Esas horas son las que le permiten a Edna asumir la prioridad 2. Y la prioridad 2 solo es sostenible si el registro nace solo, que es la prioridad 1. **Las tres son una sola cadena, y Edna es la bisagra.**

Los cimientos no compiten con las prioridades: son lo que permite que las tres funcionen sin crear más islas. Y el orden no es arbitrario — se empieza por el cotizador porque es la tarea que ya ocurre todos los días, no porque sea el problema más grande.



Cómo se ve **funcionando**

HOY

```
Solicitud
  v
WhatsApp de Hugo
  v
Lista / criterio
  v
Cotización
  v
Carpeta por año
  : (si alguien recuerda)
  v
Seguimiento a ojo
```

CON EL NUEVO RECORRIDO

```
Solicitud
  v
Cotizador asistido
(tarifas + reglas + ejemplos)
  v
Hugo o Edna validan
  v
Cotización final
  v
Registro creado
  v
Estado + responsable
+ próxima acción
```

El registro no será otra tarea. Será lo que queda después de cotizar.

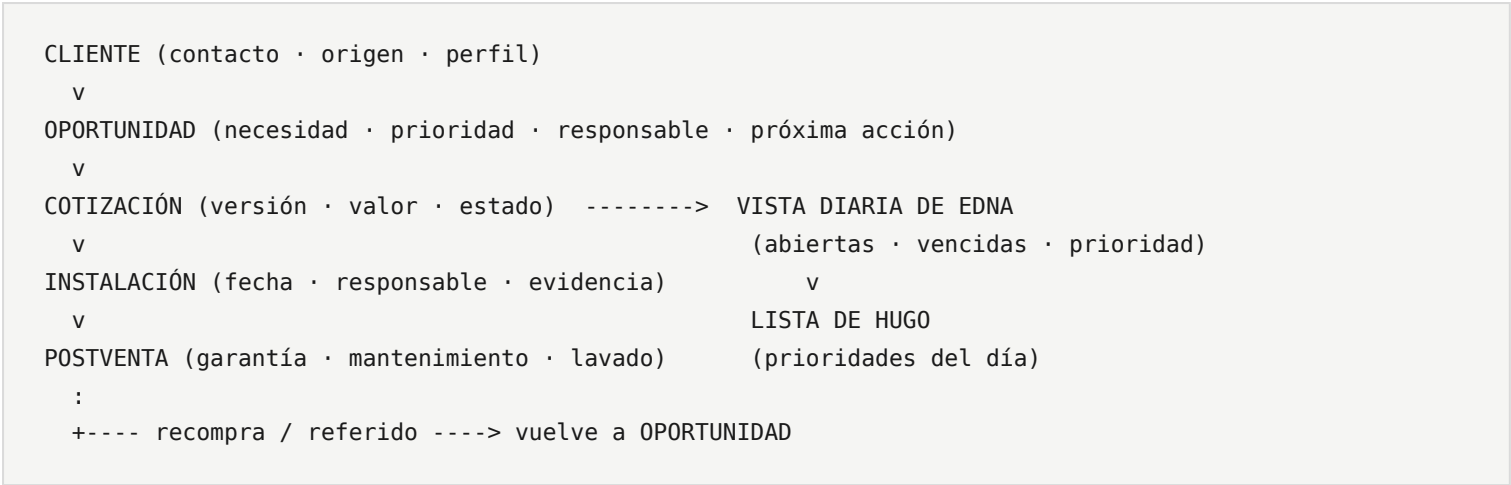
BLOQUE 2 — EL PRIMER PRODUCTO: EL COTIZADOR ASISTIDO



Tarifas PDF vigentes de Hunter Douglas → reglas de producto y medidas, instalación y transporte, impuestos, beneficios y campañas → **cotizador asistido** → revisión humana de Hugo o Edna → documento en formato Idearte → registro + estado + próxima acción. Ninguna cotización sale al cliente sin revisión humana durante el piloto.



El ciclo completo



La flecha de recompra es la que hoy no existe — es el Bloque B de la Pantalla 3 convertido en proceso. Edna administra la vista diaria; Hugo conserva el juicio comercial y atiende las acciones donde su intervención agrega más valor.

QUÉ HACE LA MÁQUINA Y QUÉ HACEN LAS PERSONAS

SIGUE SIENDO HUMANO	SE SISTEMATIZA PRIMERO	SE AUTOMATIZA DESPUÉS
Perfilamiento del cliente Idearte	Ficha mínima de oportunidad	Borrador de cotización
Visita, lectura del espacio, venta cruzada	Estado, responsable, próxima acción	Creación automática del registro al cotizar
Selección y negociación de la propuesta	Reglas de instalación, transporte, impuestos	Alertas de seguimiento
Aprobación final de precio y beneficio	Escalas de intención, necesidad y encaje	Resumen diario de prioridades
Postventa sensible	Evidencia y consentimiento de contenido	Borradores de contenido desde activos aprobados

La IA prepara, ordena y recuerda. Hugo y Edna deciden.



07 / QUÉ PASA Y CÓMO SE SABE QUE PASÓ

Los 90 días

DÍA 1
Ordenar la base y probar el flujo

DÍA 30
Cotizar con una primera versión

DÍA 60 → 90
Operar con seguimiento y producir evidencia

DÍAS 1-30 — BASE COMPARTIDA Y PRIMERA PRUEBA

ACCIÓN	CÓMO SE SABE QUE OCURRIÓ
Carpeta operativa de Vectoria en la cuenta corporativa de Idearte	Hugo, Edna y Vectoria acceden; archivos disponibles
Recibir tarifas, cotizaciones ejemplo y reglas de costo	El set de prueba está completo y versionado
Construir el primer cotizador asistido	Resuelve casos de prueba, siempre con revisión humana
Empezar a contar cotizaciones emitidas, abiertas, ganadas, perdidas	Al día 30 existe el primer número real de la Pantalla 3
Sesión de observación en pantalla del proceso completo	Vectoria documentó con qué herramienta se emite cada documento

DÍAS 31-60 — COTIZACIÓN Y SEGUIMIENTO EN UN SOLO RECORRIDO

La salida de la cotización crea o actualiza el registro	No hay doble digitación para producir el estado comercial
Construir desde cero la lista de clientes instalados recuperables	Primera lista con nombre, fecha, producto y motivo de contacto

DÍAS 61-90 — DELEGACIÓN COMPROBADA Y MARCA CON EVIDENCIA

Edna opera seguimiento y cotizaciones sin depender de Hugo	Hay casos completados; Hugo interviene por excepción
Primera acción de recompra ejecutada sobre la lista	Se contactó con motivo de servicio, no con descuento

La ruta se mide por uso y continuidad, no por cantidad de herramientas instaladas.



Lo que necesitamos de ustedes

BLOQUEA EL PRIMER PILOTO

Tarifas PDF vigentes de Hunter Douglas · tres a cinco cotizaciones ejemplo (con formato final) · reglas escritas de instalación, transporte, impuestos, beneficios y campañas · carpeta de OneDrive creada y compartida · aprobación del conjunto mínimo de campos para cotizaciones nuevas

BLOQUEA EL FRENTE DIGITAL Y DE CONTENIDO

Acceso administrativo a idearte.com.co o contacto técnico · identificación de la cuenta propietaria de la ficha canónica de Google Business Profile · confirmación del Instagram oficial y corrección del enlace · responsable de entregar evidencia de instalaciones y reglas de consentimiento

UNA SESIÓN DE TRABAJO, NO UN DOCUMENTO

Una videollamada de 30–45 min para ver el proceso completo de cotización en pantalla, de punta a punta · en la misma sesión, el inventario del stack: con qué se emite la cotización final, con qué se factura y qué hace exactamente el Aliado

MEJORA LOS NÚMEROS DE LA PANTALLA 3, NO BLOQUEA

Las cotizaciones de los últimos tres meses, para tener un conteo real en vez de una estimación



Lo que falta decidir

- Cifra oficial de antigüedad para materiales externos.
- Definición exacta del cliente Idearte más allá de edad o señales de capacidad de pago.
- Propuesta de valor y relato de marca propia, sin depender solo de Hugo o de Hunter Douglas.
- Cadencia definitiva de seguimiento por tipo de oportunidad.
- Qué se le ofrece a un cliente que ya compró: mantenimiento, lavado, ampliación u obra.
- Política de acceso y licencias de IA para Hugo y Edna.
- Autorización escrita para usar nombre, marca o casos identificables.

En 90 días, Idearte debe poder **cotizar, delegar y hacer seguimiento** sin que todo dependa de la memoria de Hugo.

PARTE B / 02

EL SOPORTE DEL DIAGNÓSTICO

Anexo completo: contexto de negocio, los diez hallazgos con su evidencia, las fórmulas de costo, el mapa actual detallado, las prioridades y habilitadores, la arquitectura objetivo, los principios de diseño, la matriz de decisiones y las preguntas abiertas.



B.1 / CONTEXTO DE NEGOCIO

Quién es Idearte

Negocio familiar de Bogotá, distribuidor Hunter Douglas de cortinas y persianas, con un portafolio adicional de adecuaciones y servicios locativos. Hugo concentra el frente comercial y estratégico; Edna combina administración y marketing.

VACÍO La antigüedad de la empresa no está cerrada: las fuentes hablan de aproximadamente 20, 25 o "más de 15" años. La página pública no debe elegir una cifra hasta que Idearte la confirme.

ESTIMADO Facturación anual declarada entre 700 y 1.000 M COP, mensual alrededor de 60–70 M COP. Son estimaciones verbales, no una serie de sistema. Tampoco existe línea base confiable de clientes únicos, cotizaciones ni conversión.

OBJETIVOS DECLARADOS

- **Hugo:** mejorar conversión, subir ticket promedio y liberar tiempo de cotización/digitación.
- **Edna:** pasar de ejecución dispersa a dirección de marketing, con una guía concreta.
- **Dirección compartida:** priorizar al cliente de alto valor y proteger la experiencia premium.

CONFIRMADO 22-SEP Idearte eligió tres frentes para los próximos 90 días: cotizador asistido, seguimiento y contenido de marca. **Decisión de Vectoria del 23-sep:** el eje del guion es el seguimiento, no la cotización. El cotizador se mantiene como primer entregable por ser la tarea de menor fricción para hacer nacer el registro, no por ser el cuello de botella.



Fortalezas que el rediseño debe preservar

El diagnóstico no parte de un negocio roto.

FORTALEZA	EVIDENCIA	IMPLICACIÓN DE DISEÑO
Filtro de visita técnica con abono de \$100.000 COP	Hugo estima que casi todos los que eligen esta ruta compran; no es métrica de sistema	Registrar y medir la ruta; no eliminarla por volumen indiscriminado
Perfilamiento premium y venta consultiva	El equipo lee necesidad, urgencia, contexto y venta cruzada	El criterio sigue humano; el sistema solo lo vuelve visible y transferible
Venta de menos a más, sin descuento genérico	Idearte ofrece beneficios según alcance, no rebaja de precio	El cotizador incorpora reglas y excepciones, nunca las inventa
Postventa rápida	Promesa declarada de reacción en máximo 24 horas	Registrar incidentes y recompra sin volver impersonal la atención
Portafolio amplio	Cortinas abren la puerta a adecuaciones y otras necesidades	La ficha de cliente no se limita a una referencia — es la base del Bloque B de la Pantalla 3
Capacidad de respuesta en proyectos	Hugo, Don José y Wilson sostienen supervisión y ejecución	Digitalizar evidencia y actas sin diluir la supervisión
Disposición de aprendizaje	Edna ya experimentó con listas de precios en ChatGPT	Empezar con casos reales, revisión humana y ciclos cortos



B.3 / EVIDENCIA COMPLETA

Los diez hallazgos (P1–P5)

Los cuatro primeros describen la misma cosa desde cuatro ángulos: el rastro comercial es una persona.

CONFIRMADO P1 — El contexto comercial depende del WhatsApp, agenda y memoria de Hugo. Declarado en Discovery y reiterado en la necesidad de centralizar archivos.

CONFIRMADO P2 — El seguimiento no tiene estado, responsable ni próxima acción visibles. Hugo lo identificó como el punto donde se pierden clientes.

CONFIRMADO P3 — No existe línea base de clientes, cotizaciones o conversión. En la reunión del 22-sep no pudieron responder esas cantidades.

CONFIRMADO P4 — La puerta digital está fragmentada: Instagram incorrecto enlazado, fichas de Google duplicadas, accesos web no controlados por Idearte. La propiedad exacta de las cuentas sigue **pendiente**.

CONFIRMADO P5 — Hugo es el cuello de botella de cotización, contexto y validación. Declara tiempo operativo diario y necesidad de delegar con formación.



B.3 / EVIDENCIA COMPLETA (CONT.)

Los diez hallazgos (P6–P10)

CONFIRMADO	P6 — La marca depende de Hugo y de Hunter Douglas. La confianza pública está asociada principalmente a Hugo/proveedor; el efecto en conversión es hipótesis.
CONFIRMADO	P7 — La prueba social pública es débil. No existe un portafolio consistente de casos, testimonios y resultados autorizados.
CONFIRMADO	P8 — El uso de IA no tiene gobierno suficiente: cuenta compartida, fricción de acceso, experimentos aislados.
CONFIRMADO	P9 — No existe un flujo sostenible de evidencia para marketing. Edna depende de material que debe llegar desde instalaciones.
VACÍO DE REGISTRO	P10 — Postventa y recompra son fortalezas no gestionadas como sistema. Se describen como relevantes, pero no hay tasa, cohortes ni alertas; el valor perdido no está cuantificado.

Los cuatro que definen el eje: P1, P2, P3 y P5 describen la misma cosa desde cuatro ángulos — que el rastro comercial es una persona. P10 es el mismo vacío proyectado sobre los clientes que ya compraron.



B.4 / LO QUE FALTA MEDIR

Qué no se puede calcular todavía

No existe base para calcular ROI o ahorro real. Estas fórmulas son instrumentos de medición futura. Tres se convierten, en la Pantalla 3, en bloques que llena el cliente — lo que produce un escenario de planeación, no una medición.

FÓRMULA	QUÉ FALTA HOY	DESTINO EN LA PANTALLA 3
B.4.1 Fuga de seguimiento $\text{cotiz./mes} \times \% \text{ enfriadas} \times \% \text{ recuperables} \times \text{ticket}$	Las cuatro variables. El rango de tickets declarado es demasiado amplio para un promedio verbal	Bloque A, con todas las variables en blanco
B.4.2 Tiempo de Hugo y Edna $\text{horas operativas} \times \text{valor de la hora}$	Solo un estimado verbal de 1–2 h/día para Hugo. Para Edna no hay cifra declarada	Bloque C, con todas las variables en blanco
B.4.3 Impacto del cotizador $(\text{minutos actuales} - \text{minutos con cotizador}) \times \text{cotizaciones del periodo}$	Requiere cronometrar casos reales antes y después	No va a la Pantalla 3. Es la primera comparación medible de verdad — se mide durante el piloto (días 1–30)
B.4.4 Valor de postventa y recompra $\text{clientes instalados} \times \% \text{ retorno} \times \% \text{ cierre} \times \text{valor por relación}$	No hay base que relacione instalación, postventa, recompra y referido	Bloque B, con todas las variables en blanco

Por qué B.4.3 no entra en la pantalla: es la única de las cuatro que puede producir un dato medido en pocas semanas. Convertirla en un campo que Hugo estima hoy la degrada a una adivinanza más y desperdicia la única cifra dura que el piloto puede entregar en el día 30. Se reserva, se mide, y entra después — cuando el número sea real.

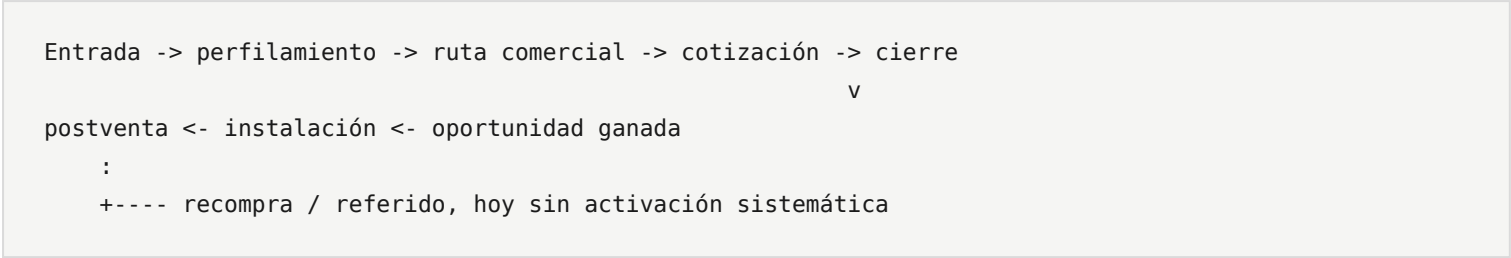


Dónde vive la información hoy

INFORMACIÓN

- WhatsApp personal de Hugo: conversaciones, clientes y contexto.
- Agenda física: medidas, croquis y nomenclatura propia.
- iCloud/carpetas por año: cotizaciones y archivos, sin estado comercial común.
- Excel de Hugo: flujo de caja y controles propios.
- Aliado: facturación electrónica; no sustituye el registro comercial.
- Correos corporativos y Gmail secundario: uso fragmentado.
- Web y Google Business Profile: cuentas de terceros sin inventario de accesos consolidado.

PROCESO



ROLES (REUNIÓN DEL 22-SEP)

Hugo	Criterio comercial, visitas, negociación, validación inicial de cotizaciones, contactos prioritarios
Edna	Seguimiento, digitación, cotizaciones y prioridades diarias; rol aceptado conceptualmente, pendiente de prueba operativa
Don José	Logística y supervisión de instalaciones
Wilson	Instalación; candidato sugerido para captura de evidencia, sin confirmación de responsabilidad
Vectoria	Diseño del sistema, acompañamiento, prueba del cotizador y reglas de adopción; no reemplaza al dueño humano de cada dato



Las tres prioridades

PRIORIDAD 1 — COTIZADOR DE APOYO CON IA

Resuelve: P5 y P8; habilita la captura para P1, P2 y P3 — esa es su función principal en el diseño.
Resultado: Hugo y Edna producen cotizaciones más consistentes; Edna gana autonomía progresiva; cada cotización deja registro.
Primer alcance: ChatGPT u otra interfaz disponible, con tarifas, reglas y ejemplos; no aplicación independiente.
Riesgo: presentar un prototipo como sistema confiable antes de probar precisión. Y un riesgo de relato: que el cliente lo lea como el objetivo y no como el vehículo.

PRIORIDAD 2 — SEGUIMIENTO CON ESTADO Y PRÓXIMA ACCIÓN

Resuelve: P1, P2, P3 y P10.
Resultado: toda oportunidad piloto tiene responsable, estado y siguiente acción; existe una lista de clientes instalados a los que se puede volver.
Primer alcance: cotizaciones nuevas desde la fecha de arranque; no migración histórica total.
Criterio propuesto por Idearte: escalas 1–5 de intención de compra, necesidad y encaje.

PRIORIDAD 3 — SISTEMA DE CONTENIDO Y MARCA

Resuelve: P4, P6, P7, P9 y parte de P10.
Resultado: dos resultados. (a) Idearte comunica su propuesta de valor con evidencia propia. (b) El contenido deja de consumir el día de Edna y le libera capacidad para la Prioridad 2. Sin (b), la delegación Hugo → Edna no tiene de dónde sacar las horas.
Métrica: horas semanales de Edna en producción de contenido, antes y después.



Los dos **habilitadores**

HABILITADOR A — BASE COMPARTIDA

La reunión acordó centralizar el trabajo operativo en la cuenta corporativa y crear una carpeta de Vectoria en OneDrive. La afirmación de que la cuenta dispone de 2 TB fue verbal y debe verificarse en la administración de Microsoft antes de tratarla como hecho técnico.

No se migra el histórico completo antes de validar el nuevo método: se empieza con las cotizaciones nuevas. **Excepción deliberada:** la lista de clientes instalados recuperables (Bloque B) sí requiere mirar hacia atrás, pero es un levantamiento acotado — nombre, fecha, producto, motivo de contacto — no una migración.

HABILITADOR B — ACCESOS Y CONFIGURACIÓN DIGITAL

- La web idearte.com.co es administrada por un proveedor identificado como Gráfica Web.
- Idearte declaró no tener a la mano los accesos administrativos.
- El costo anual mencionado (~250–300 mil COP) es estimado y se confundió entre hosting/administración; no se usa como ahorro potencial.
- Actualizar la web mediante IA es una hipótesis técnica: primero hay que identificar plataforma, hosting, propiedad, permisos y respaldo.
- El acceso a Google Business Profile sigue pendiente; no se recomienda crear, borrar o fusionar fichas antes de confirmar propiedad e identidad canónica.

TRIAGE DE AUTOMATIZACIÓN

TIPO	ACTIVIDADES	REGLA
Humano	Perfilamiento, visita, negociación, validación final, postventa sensible	Juicio, confianza o impacto financiero/reputacional alto
Sistematizar primero	Campos mínimos, estados, responsables, reglas de precio	La información debe quedar disponible y tener dueño
Automatizar después	Borradores, alertas, resumen diario, contenido desde activos aprobados	Solo después de probar datos y revisión humana
Fuera de decisión actual	Agente de WhatsApp, CRM formal, Blackorbit, E-Dealers API, e-commerce	Requiere alcance y validación separados



Fuente operativa y fuentes especializadas

FUENTE OPERATIVA COMPARTIDA

cliente · oportunidad · cotización · estado · próxima acción

|

- +-----> Aliado sigue siendo la fuente fiscal
- +-----> OneDrive conserva documentos y evidencia
- +-----> Web / Google / redes son canales, no CRM
- +-----> WhatsApp sigue siendo conversación, no único archivo

DATOS MÍNIMOS DEL PILOTO

GRUPO	CAMPOS MÍNIMOS
Cliente	Nombre, contacto, origen, tipo/perfil
Oportunidad	Necesidad, producto, prioridad, responsable
Seguimiento	Estado, última interacción, próxima acción, fecha
Cotización	Versión, valor, fecha, vínculo al documento, resultado
Instalación	Fecha, responsable, estado, evidencia/acta
Postventa	Incidencia, mantenimiento, recompra/referido cuando aplique



Cómo se evita repetir el error anterior

PRINCIPIO	APLICACIÓN EN IDEARTE	LÍMITE
Empezar nuevo antes de migrar	Cotizaciones nuevas desde la fecha de arranque	No migrar años de WhatsApp/carpetas sin volumen, privacidad y utilidad definidos
Mantener el gesto, digitalizar el rastro	Hugo puede seguir usando WhatsApp/agenda; el resultado deja registro compartido	No forzar un CRM o formulario largo como primera condición
Cotizar y registrar son un solo flujo	La salida del cotizador crea/actualiza la oportunidad	No diseñar doble digitación
Un dueño por dato	Edna opera seguimiento; Hugo valida; campo entrega evidencia	"La IA" nunca es responsable
Datos antes de tablero	Primero consistencia; luego indicadores	No presentar números incompletos como control confiable
Servicio premium sigue humano	IA prepara contexto; personas deciden	No automatizar negociación o postventa sensible
Probar autonomía, no solo demo	El éxito es que Edna resuelva casos y Hugo intervenga menos	Un prototipo que funciona una vez no es adopción
El vacío se muestra, no se rellena	Los campos que Idearte no puede llenar hoy quedan visibles y en blanco	No inventar una cifra para que la pantalla se vea completa

El CRM anterior no falló por ser mal software. Falló por adopción. Toda decisión de este plan se evalúa primero por adopción y después por funcionalidad.



B.9 / MATRIZ DE DECISIONES

Qué está cerrado, qué no

ASUNTO	RESULTADO	ESTADO
Tres prioridades	Cotizador, seguimiento y contenido	Confirmado 22-sep
Migración histórica	Empezar con lo nuevo; histórico después	Confirmado como dirección
Rol de Edna	Seguimiento, digitación y cotización con revisión inicial	Aceptado conceptualmente; no probado
Rol de Hugo	Validar al comienzo y atender prioridades comerciales	Aceptado conceptualmente
Criterio de prioridad	Intención, necesidad y encaje 1–5	Propuesta del cliente; requiere prueba
Cadencia de seguimiento	5–7 días, punto de partida	Pendiente
Descuentos	Beneficios/valores agregados; campañas sí pueden tener descuento	Confirmado como regla cualitativa
Base compartida	Centralizar en cuenta corporativa y OneDrive	Decisión; configuración pendiente
Acceso web	Proveedor: Gráfica Web; Idearte debe recuperar acceso	Responsable identificado; acceso pendiente
Google Business Profile	Idearte debe identificar cuenta y acceso	Pendiente
Evidencia de instalaciones	Wilson fue sugerido	No confirmado
Eje del guion	Seguimiento y dependencia de Hugo, por evidencia propia	Decisión de Vectoria 23-sep
Formato del entregable	Página con marca de Idearte + PDF con marca Vectoria, 9 pantallas	Decisión de Vectoria 23-sep
Instrumento de estimación	Tres bloques: fuga, recompra y tiempo	Decisión de Vectoria 23-sep



B.10 / PREGUNTAS ABIERTAS

Lo que falta resolver

1. ¿Cuál es el correo/dominio corporativo exacto que será la cuenta principal, y qué plan de Microsoft tiene contratado?
2. ¿Qué conjunto mínimo de productos entra en la primera versión del cotizador?
3. ¿Quién mantiene las tarifas y cómo se registra su fecha de vigencia?
4. ¿Qué reglas exactas aplican a instalación, transporte, impuestos, beneficios y campañas?
5. ¿Qué cotizaciones requieren seguimiento y cuáles se dejan deliberadamente en espera?
6. ¿Qué significan operativamente las escalas 1–5 y qué acción activa cada rango?
7. ¿Quién es propietario de cada ficha de Google Business Profile y cuál es la ficha canónica?
8. ¿Qué plataforma, hosting y administrador usa idearte.com.co?
9. ¿Quién entrega fotos, video y acta después de cada instalación, y en qué plazo?
10. ¿Qué material puede publicarse y quién obtiene el consentimiento?
11. ¿Cuál es la definición completa del "cliente Idearte", sin reducirla a edad, apariencia o capacidad de pago?
12. ¿Cuál es la propuesta de valor de Idearte, separada de la autoridad personal de Hugo y de la marca Hunter Douglas?
13. ¿Qué antigüedad y cifras comerciales se autorizan para uso externo?
14. ¿Cómo se formaliza por escrito el alcance de implementación y los costos/licencias de terceros?
15. ¿Con qué software se emite la cotización final y con cuál se factura? Se resuelve en la sesión de observación.



TRES FACTURAS, UNA SOLA CAUSA, 90 DÍAS PARA CERRARLA

Vectoria Growth Navigation · Idearte