

INTAKE — Dossier Comercial v1.1

Sistema profesional de cualificación inteligente de consultas

Ptech – Smart Tech Solutions | NEXIA

Febrero 2026

Índice

1. Resumen ejecutivo
 2. El problema estructural
 3. Qué es INTAKE
 4. Qué NO es INTAKE
 5. Funcionamiento general
 6. Qué incluye INTAKE v1.1
 7. Uso responsable de inteligencia artificial
 8. Evidencia real de impacto
 9. Sectores donde INTAKE encaja
 10. Valor para agencias y partners
 11. Operación gestionada con Ptech Host
 12. NEXIA y visión de producto
 13. Conclusión
 14. Siguiente paso
-

1. Resumen ejecutivo

INTAKE es un sistema profesional diseñado para gestionar, filtrar y priorizar consultas entrantes en organizaciones con alto volumen de atención al cliente, especialmente a través de canales como WhatsApp.

Su objetivo no es responder más rápido, sino **decidir mejor**: ordenar las consultas, identificar cuáles requieren atención humana y en qué momento deben escalarse.

INTAKE está **desarrollado, desplegado y operando en producción** con resultados verificados:

- **92% de reducción** en costes operativos de clasificación
- **+1.000% de ROI** anual verificado

- **10 segundos** de tiempo de respuesta medio
- **24/7/365** de disponibilidad sin intervención humana

La versión 1.1 incorpora historial completo de conversaciones, seguridad profesional con encriptación AES-256, backups automáticos diarios y un dashboard de gestión con visualización estilo chat.

2. El problema estructural

¿Cuántas oportunidades reales se pierden cada día porque su equipo está "apagando fuegos" que no son negocio?

La verdadera pérdida no es la consulta no respondida. Es el **coste de oportunidad** del tiempo humano dedicado a clasificar ruido. Cada hora invertida en filtrar mensajes es una hora que no se dedica a cerrar casos reales.

Las organizaciones con alto volumen de consultas comparten un patrón común:

- Saturación de canales de contacto
- Tiempo humano dedicado a clasificar mensajes
- Falta de priorización clara
- Respuestas tardías o inconsistentes
- Desgaste del equipo y pérdida de oportunidades reales
- Sin registro histórico de conversaciones ni trazabilidad

El problema no es la falta de demanda, sino la falta de un **filtro previo estructurado** antes de que intervenga una persona.

3. Qué es INTAKE

INTAKE es una capa previa de cualificación que se sitúa antes del equipo humano. Permite:

- Recoger información de forma estructurada
- Entender el contexto de la consulta
- Clasificarla según reglas del negocio
- Priorizar correctamente
- Escalarla solo cuando tiene sentido
- **Almacenar el historial completo** de cada conversación

El canal de conversación es únicamente la interfaz. El valor está en el sistema que decide qué hacer con cada consulta.

El cerebro siempre es el mismo

El canal de entrada puede variar: **WhatsApp** (vía n8n), **chat web** o **API directa**. Lo que no cambia es el motor inteligente detrás:

- **Backend en FastAPI** que procesa, analiza y gestiona toda la lógica de negocio
- **GenAI con OpenAI Assistants** que entiende contexto, extrae información y clasifica casos
- **Memoria conversacional** que mantiene el hilo de cada interacción
- **Motor de reglas** que aplica la lógica específica de tu negocio

4. Qué NO es INTAKE

- No es un chatbot genérico
- No da asesoramiento profesional
- No toma decisiones finales
- No sustituye a personal cualificado

INTAKE no reemplaza personas. Las protege del ruido operativo y mejora la calidad de las decisiones.

5. Funcionamiento general

INTAKE opera mediante un flujo estructurado en cinco etapas:

Etapas	Descripción
1. Entrada	El usuario inicia contacto a través de WhatsApp u otro canal definido
2. Recogida	El sistema realiza las preguntas necesarias para entender el caso
3. Análisis	La información se interpreta y se clasifica según criterios del negocio
4. Priorización	Las consultas se ordenan por relevancia, urgencia o viabilidad
5. Escalado	Solo las consultas cualificadas pasan al equipo

Este enfoque elimina el ruido, reduce errores y optimiza el tiempo humano.

Integración sin fricción

INTAKE opera como una capa intermedia que no requiere cambiar su flujo de trabajo actual. Se conecta con sus canales existentes (WhatsApp, web, email) y entrega los casos cualificados directamente a su equipo o herramienta de gestión habitual.

No necesita migrar sistemas ni formar a su equipo en nuevas plataformas.

6. Qué incluye INTAKE v1.1

La versión 1.1 es un sistema completo en producción con seguridad profesional. No es un MVP.

Historial completo de conversaciones

Cada conversación queda almacenada de forma permanente. El dashboard muestra el historial estilo chat con mensajes del cliente y del agente IA, permitiendo revisar cualquier interacción pasada.

Dashboard profesional

Panel de gestión con estadísticas en tiempo real, filtros avanzados por estado, prioridad y fecha, exportación a CSV y PDF, y guía de usuario integrada.

Seguridad profesional

- Encriptación AES-256 de datos sensibles (teléfonos, información personal)
- Rotación programada de claves de seguridad
- Headers de seguridad HTTP (HSTS, CSP, X-Frame-Options)
- Autenticación JWT con tokens seguros
- Logs de auditoría

Backups automáticos

- Copias de seguridad diarias automáticas (base de datos + archivos + workflows)
- Restauración completa con un solo comando
- Retención configurable de copias históricas

Memoria conversacional

El agente IA recuerda el contexto de cada interacción. Las conversaciones son naturales y coherentes, sin que el usuario tenga que repetir información.

100% personalizable

Reglas de negocio, tarifas, territorios, tono del agente y flujos de escalado adaptados a cada organización. El sistema se configura según la operativa real del cliente.

7. Uso responsable de inteligencia artificial

La inteligencia artificial en INTAKE se utiliza de forma controlada y responsable.

No asesora. No decide. No actúa de forma autónoma.

Su función es:

- Interpretar lenguaje natural
- Ordenar información
- Ayudar a clasificar correctamente
- Aplicar reglas definidas por la organización

La decisión final siempre es humana.

Este enfoque hace que INTAKE sea adecuado para sectores sensibles y regulados.

8. Evidencia real de impacto

Caso real: Despacho legal (sector regulado) — España

Antes de INTAKE:

Un despacho con más de 225 consultas mensuales vía WhatsApp dedicaba más de 54 horas al mes solo a determinar qué casos eran viables. El equipo jurídico perdía tiempo valioso clasificando mensajes en lugar de atender clientes reales.

Después de INTAKE:

El sistema filtra automáticamente las consultas no cualificadas y escala solo los casos con potencial real. Cero horas humanas dedicadas a clasificación. El equipo recibe únicamente casos listos para trabajar, con el historial completo de cada conversación accesible desde el dashboard.

Métrica	Antes	Después
Consultas mensuales	+225	+225
Horas humanas en clasificación	+54h	0h
Tiempo por consulta	14 minutos	10 segundos
Disponibilidad	Horario laboral	24/7/365
Registro de conversaciones	No existía	Historial completo
Coste operativo mensual	+€1.765	<€140

Resultado:

- Reducción de costes superior al **92%**
- Retorno de inversión anual superior al **1.000%**
- **54 horas liberadas** al mes para trabajo de valor
- Equipo enfocado en casos que generan facturación

Estos resultados provienen de la operación real en producción.

9. Sectores donde INTAKE encaja

INTAKE es adaptable a cualquier sector con alto volumen de consultas:

- **Despachos legales** — Clasificación de consultas por área, territorio y viabilidad
- **Clínicas y centros médicos** — Triage inicial y derivación por especialidad
- **Inmobiliarias** — Cualificación de leads por zona, presupuesto y urgencia
- **Academias y formación** — Filtrado por programa, nivel y disponibilidad
- **Empresas de servicios** — Priorización por tipo de servicio y capacidad
- **Consultorías profesionales** — Segmentación por área de expertise

El patrón siempre es el mismo: **muchas consultas, poco tiempo humano y necesidad de orden.**

10. Valor para agencias y partners

INTAKE permite a una agencia o partner:

- Incorporar un **producto profesional probado** a su oferta
- Aumentar el ticket medio por cliente
- Ofrecer automatización real sin desarrollar tecnología propia
- Diferenciarse frente a propuestas genéricas
- Trabajar con un sistema **verificado en producción** con métricas reales

INTAKE es un producto reutilizable, no un desarrollo puntual.

11. Operación gestionada con Ptech Host

Tu sistema INTAKE desplegado, mantenido y operativo 24/7 en infraestructura cloud privada gestionada por Ptech. Tú te centras en tu negocio.

Plan Básico — Sistema operativo

Mantenimiento reactivo para mantener el sistema funcionando correctamente en producción.

- Servidor cloud privado 24/7
- SSL/HTTPS + dominio propio
- Backups automáticos diarios
- Almacenamiento completo de conversaciones
- Corrección de errores críticos
- Soporte reactivo

Plan Profesional — Sistema optimizado ★

Mantenimiento proactivo con optimización mensual del agente IA y ajustes según uso real.

- Todo lo del plan Básico
- Optimización mensual del agente IA
- Ajustes de reglas y clasificación según casos reales
- Revisión mensual de rendimiento
- Soporte prioritario
- Setup incluido sin coste

Plan Avanzado — Evolución continua

Evolución activa del sistema con nuevas funcionalidades, métricas avanzadas y soporte urgente.

- Todo lo del plan Profesional
- Nuevas funcionalidades prioritarias
- Optimización proactiva de flujos
- Métricas y reportes avanzados
- Soporte urgente y reuniones de seguimiento
- Setup incluido sin coste

Todos los planes incluyen infraestructura cloud privada, backups automáticos y seguridad profesional. **Sin permanencia.**

Para conocer precios y condiciones: **dev@ptechsolution.net**

Licencia y operación interna

Control y autonomía total. Su equipo técnico opera el sistema con nuestra licencia y soporte.

- Licencia de uso del software
- Documentación técnica completa
- Soporte de segundo nivel
- Formación inicial incluida

Ideal para: Agencias y partners técnicos que quieren integrar INTAKE en su oferta.

Ambos modelos están pensados para uso profesional en producción.

12. NEXIA y visión de producto

INTAKE es el primer sistema desarrollado por **NEXIA**, el núcleo de innovación de Ptech – Smart Tech Solutions.

NEXIA diseña soluciones orientadas a:

- Resolver dolores empresariales reales
- Operar de forma estable en producción
- Escalar sin perder control ni calidad

INTAKE v1.1 es la base de una línea de productos sectoriales que se ampliará progresivamente.

13. Conclusión

INTAKE no busca impresionar con tecnología. Busca **ordenar procesos, reducir ruido y liberar tiempo humano**.

Es una solución pensada para organizaciones que valoran:

- El control operativo
 - La eficiencia real
 - La toma de decisiones informadas
 - La seguridad y trazabilidad de sus datos
-

14. Siguiente paso

Opción 1: Solicite una demostración

Agende una sesión de demostración personalizada de 15 minutos donde podrá ver INTAKE en funcionamiento con un caso real de su sector. Sin compromiso, sin NDA previo.

Opción 2: Acceda al documento técnico

Si desea conocer los detalles técnicos de implementación, arquitectura y capacidades del sistema, solicite acceso al Documento Técnico de INTAKE. Este documento se comparte bajo acuerdo de confidencialidad (NDA) con partners y clientes cualificados.

Contacto: dev@ptechsolution.net

Web: ptechsolution.net/nexia

Agendar demo: ptechsolution.net/contacto

Documento corporativo de producto — v1.1

© Ptech – Smart Tech Solutions

Solución desarrollada bajo NEXIA

Febrero 2026