

Plan de negocios

SAVANT AI — Contact center con agentes de IA en voz, WhatsApp y correo que resuelve (no solo contesta) a los clientes de operadoras móviles.

1. Resumen

SAVANT AI (motor Cerebro-VAI) es un contact center con agentes de IA en voz, WhatsApp y correo, integrado al sistema real de la operadora. Consulta línea y saldo, asiste la portabilidad, guía el soporte técnico, procesa recargas, suspende por robo y levanta tickets; transfiere a un humano con resumen cuando hace falta y mide la resolución real (FCR a 48 h).

Todos venden chatbots. Nosotros, resolución.

2. Problema

- Las operadoras móviles virtuales (OMV) crecen rápido —más de 21 M de líneas en México— pero su atención al cliente no escala: cada línea nueva es más carga para un call center caro.
 - Los chatbots genéricos contestan pero no resuelven: no consultan saldo, no hacen portabilidad, no levantan folios en el sistema de la operadora.
 - Fuera de horario y en picos, los clientes abandonan y se van con la competencia (portabilidad).
-

3. Solución y producto

- Agentes de IA por marca en voz (Vapi + ElevenLabs), WhatsApp y correo, con base de conocimiento propia de cada operadora.
- Integración con el backend de la operadora (Altán / sistemas del operador) para ejecutar acciones reales, no solo responder.
- Relevo a humano en Twilio Flex con resumen obligatorio; tickets con folio fuera de horario.
- Panel multi-marca: voz, WhatsApp con toma de control humana, correo, SMS, analítica, facturación y tickets.
- Medición de contención y resolución a la primera (FCR) validada con encuesta a 48 h.

Tecnología

- Node.js + Express; orquestación n8n autoalojada con flujos por marca.
- OpenAI GPT-4.1 / 4.1-mini con base vectorial por marca; voz Vapi (Deepgram + ElevenLabs).
- Twilio (Conversations, Flex, DIDs), AWS SES, Stripe, Frappe Helpdesk.
- DigitalOcean + Cloudflare; roles superadmin / admin de cliente / operador.

4. Mercado

Nivel	Tamaño anual	Cómo se calcula
TAM	US\$213.5 M	Mercado de IA conversacional en México 2025 (IMARC), proyectado a US\$2,495 M en 2034
SAM	US\$10 M	21 M de líneas de OMV × US\$0.50/año de gasto en atención con IA
SOM	US\$350k	12–15 operadoras y marcas de telecom con ticket promedio de US\$24k/año

Datos de soporte:

- Las OMV superaron 21 M de líneas (14.2% del mercado) en 3T-2024 (IFT).
- 141.7 M de líneas móviles activas en 2T-2025 (CRT).
- IA conversacional en México: US\$213.5 M en 2025 → US\$2,495 M en 2034 (IMARC).
- Ingresos de contact centers en México: >US\$1,400 M (Frost & Sullivan, proyección 2025).

Las cifras de mercado son estimaciones a partir de fuentes públicas; validar antes de enviar a fondos institucionales.

5. Cliente objetivo

- Operadoras móviles virtuales (OMV) y marcas de telefonía sobre la red compartida.
- Proveedores de internet y telecom regionales.
- A futuro: utilities, fintech y retail con alto volumen de atención.

6. Modelo de negocio y precios

Suscripción mensual por marca (plataforma + canales) más cobro variable por conversación resuelta o minuto de voz. Setup único por integración.

Concepto	Precio
Setup e integración por marca	US\$3,000–8,000 único
Plataforma por marca	US\$800–1,500 / mes
Conversación resuelta (WhatsApp/correo)	US\$0.15–0.30
Minuto de voz con IA	US\$0.12–0.20

7. Estrategia comercial (go-to-market)

- Caso de éxito ancla (grupo INXEL: inXel, Jamachulel, XAP) como referencia para el resto de OMV.
- Venta directa a las ~30 OMV activas en México; la red compartida (Altán) facilita la integración repetible.
- Alianzas con habilitadores de OMV (MVNE/MVNA) para vender en paquete.

- Expansión a LatAm (Colombia, Perú, Chile) donde el modelo OMV crece.

8. Competencia y posicionamiento

Alternativa	Qué ofrece	Nuestra ventaja
Call center tradicional (BPO)	Agentes humanos por hora	24/7 a fracción del costo, sin crecer plantilla
Chatbots genéricos (Botmaker, Yalo)	Respuestas por WhatsApp	Resuelven en el sistema de la operadora
Suites CX (Zendesk, Genesys)	Plataformas genéricas caras	Especializado en telco, listo en días
Desarrollo interno	Meses y equipo propio	Producto probado con 3 marcas en operación

9. Ventajas defendibles

- Resolución medible: FCR a 48 h y contención con base de cálculo auditable, no 'mensajes atendidos'.
- Integración profunda con la operación telco (portabilidad, saldo, suspensión): conocimiento de dominio difícil de copiar.
- Guardas en código para lo crítico (control de marca, duplicados, horarios, resumen antes de transferir): el LLM no decide lo sensible.
- Aislamiento por marca: flujos, credenciales y webhooks independientes; onboarding de una marca nueva en días.

10. Tracción

- En producción con 3 marcas de telecom del grupo INXEL (inXel, Jamachulel y XAP): voz, WhatsApp y correo.
- Operando desde mediados de 2026; ingreso recurrente compartido con KYC de ~MXN \$60,000/mes.
- Facturación activa (serie MEN-2026) y operación diaria con relevo humano.

11. Equipo

Socio	Rol	Participación en Menteia
Rafael Herrera	CEO / CFO	33.3%
Vladimir Díaz	CTO	33.3%
Francisco D'Angelo	Director Legal y Cumplimiento	33.3%

Contrataciones financiadas por la ronda:

- Ingeniero(a) full-stack Sr. — desde mes 1

- Ingeniero(a) de IA / ML — desde mes 1
- Customer success / implementación — desde mes 1
- Ejecutivo(a) de ventas B2B — desde mes 3
- Desarrollador(a) full-stack — desde mes 7
- Soporte / operaciones — desde mes 9

12. Proyección financiera (24 meses)

Trimestre	Ingresos	Gastos	Flujo neto	Flujo acumulado
T1	US\$7,290	US\$73,090	US\$-65,800	US\$-65,800
T2	US\$10,440	US\$79,522	US\$-69,082	US\$-134,882
T3	US\$17,325	US\$92,886	US\$-75,561	US\$-210,443
T4	US\$24,345	US\$97,129	US\$-72,784	US\$-283,226
T5	US\$33,795	US\$97,723	US\$-63,928	US\$-347,154
T6	US\$43,110	US\$98,317	US\$-55,207	US\$-402,361
T7	US\$55,125	US\$98,911	US\$-43,786	US\$-446,146
T8	US\$66,735	US\$99,505	US\$-32,770	US\$-478,916

- Ingreso mensual (MRR) al mes 24: **US\$23,400** (ARR US\$280,800)
- Gasto total 24 meses: **US\$737,081**; ingresos acumulados: **US\$258,165**
- El punto de equilibrio queda después del mes 24; la ronda cubre la pista completa sin depender de ingresos

Supuestos de ingreso:

- Ingreso actual atribuido a SAVANT: ~MXN \$40,000/mes (supuesto: 2/3 del ingreso compartido con KYC) = ~US\$2,160/mes con 3 marcas.
- Una marca u operadora nueva cada 2 meses a partir del mes 5: 13 marcas al mes 24.
- Ingreso promedio por marca crece de US\$720 a US\$1,800/mes por volumen y canales adicionales.
- Costos de telefonía e IA crecen 3% mensual con el volumen.

13. La ronda

- Monto: **US\$825,000** por **15%** (pre-money US\$4,675,000, post-money US\$5,500,000).
- Detalle de uso de fondos en *06_Modelo_Financiero_y_Ronda*.

14. Riesgos y mitigación

Riesgo	Mitigación
Concentración en un grupo cliente (INXEL)	Prioridad comercial: 2 operadoras nuevas en 6 meses; contratos anuales
Dependencia de Twilio, Vapi y OpenAI	Capa de abstracción de proveedores; plan de migración de telefonía
Persistencia en archivos JSON	Migración a Postgres en los primeros 90 días
Privacidad de datos de usuarios de telecom	Aviso de privacidad y contrato de encargado de tratamiento por cliente
Marca dispersa	Unificar en SAVANT AI con registro IMPI