Competencia: quejas de clientes y features

RosettaDMS — Conecta a la marca con todos sus dealers sin importar su DMS: por API o con un agente de IA que lo opera como un asesor, un cerebro central que traduce todo, servidor MCP y voz con Allo.

Análisis hecho por el agente de investigación de Menteia el 29 de octubre de 2026 a partir de reseñas públicas (G2, Capterra, Trustpilot, tiendas de apps, foros, CONDUSEF/PROFECO y prensa). Las quejas están parafraseadas y cada tema cita sus fuentes.

Competidores analizados

- CDK Global (Fortellis / 3PA) · Global
- Reynolds & Reynolds (RCI) · Global
- Authenticom / DealerVault · Global
- Tekion · Global
- Quorum DMS · Global
- Intelisis DMS (México) · Local
- UiPath (RPA genérico) · Global
- MuleSoft Anypoint (integrador) · Global

Quejas y dolores más frecuentes

1. Cuotas altas por acceder a los datos del propio dealer

Proveedores y dealers reportan cuotas de certificación e integración de miles a decenas de miles de USD más mensualidades por punto de venta para leer datos del DMS. CDK aceptó pagar US$630M a proveedores de software que alegaban sobreprecio por acceso restringido a datos.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* CDK Global (Fortellis / 3PA), Reynolds & Reynolds (RCI) *Fuentes:* DealerRefresh – Community Review: CDK Global · DealerRefresh – Community Review: Reynolds and Reynolds · Claims Journal – CDK $630M settlement in dealer data case (2025)

2. Bloqueo de integradores de terceros

Los grandes DMS cortaron el acceso de extractores independientes (caso Authenticom) y se les acusa de retrasar la entrega de datos al cambiar de DMS (demanda de Tekion, 2024). Arizona tuvo que legislar para garantizar al dealer el control de sus datos.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* CDK Global (Fortellis / 3PA), Reynolds & Reynolds (RCI), Authenticom / DealerVault, Tekion *Fuentes:* FI Magazine – Authenticom granted preliminary injunction vs CDK/Reynolds ·

Tekion – lawsuit against CDK (dic-2024) · Seyfarth – Ninth Circuit upholds Arizona dealer data law

3. La marca no ve su red: DMS heterogéneos sin estándar común

Las armadoras suelen lograr integración sólida con solo 1–3 DMS de su red; el resto llega tarde y sin formato común pese a estándares como STAR. Para DMS mexicanos (Intelisis, etc.) no se encontraron quejas públicas de integración: la evidencia es indirecta.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* Intelisis DMS (México), CDK Global (Fortellis / 3PA), Reynolds & Reynolds (RCI), Quorum DMS *Fuentes:* Arthur D. Little – DMS integration insight (2014) · CBT News – Need for a standardized data convention · NADA – Dealers, OEMs and vendors make case for technology standards

4. Bots de RPA frágiles y caros de mantener

Los bots basados en selectores fallan cuando cambia un botón o una pantalla, y varias fuentes estiman que el mantenimiento consume una parte grande del presupuesto (cifras de analistas no verificadas; fuentes con interés comercial).

Frecuencia: Alta · *Competidores:* UiPath (RPA genérico) *Fuentes:* Sunflower Lab – Why your UiPath bot broke after a UI update · Tech Mahindra – Afterlife of RPA (self-healing) · Activepieces – Can agentic AI replace your RPA bots?

5. Caídas y punto único de falla

El ransomware de CDK (jun-2024) dejó a unos 15 mil puntos de venta sin DMS durante días o semanas y los obligó a operar en papel. En foros también se reportan caídas de DealerVault y de Fortellis sin comunicación clara.

Frecuencia: Media · *Competidores:* CDK Global (Fortellis / 3PA), Authenticom / DealerVault *Fuentes:* BreachLock – Ransomware attack on CDK Global · DealerRefresh – Authenticom vendor page

6. Escritura (write-back) limitada o con costo extra

Escribir citas u órdenes en el DMS es un complemento de pago en Fortellis, y la crítica a RCI es que extrae los datos que el proveedor quiere en lugar de permitir integración real. La mayoría de las integraciones solo leen.

Frecuencia: Media · *Competidores:* CDK Global (Fortellis / 3PA), Reynolds & Reynolds (RCI) *Fuentes:* CDK – New API pricing model (Fortellis, 2023) · WardsAuto – Industry debates DMS security (RCI)

7. Migrar de DMS es largo y riesgoso

Cambiar de DMS toma meses de implementación y migración; dealers reportan módulos que no estaban listos y soporte desigual tras el arranque. Por eso el dealer no quiere cambiar de sistema.

Frecuencia: Media · *Competidores:* Tekion, CDK Global (Fortellis / 3PA) *Fuentes:* DealerRefresh – Tekion thread · rfp.wiki – Tekion reviews summary

8. Integradores genéricos caros y de curva larga

Usuarios califican a MuleSoft como caro para proyectos medianos, con precios no públicos y curva de aprendizaje pronunciada; además no trae conectores para DMS sin API.

Frecuencia: Media · *Competidores:* MuleSoft Anypoint (integrador) *Fuentes:* G2 – MuleSoft Anypoint Platform reviews · PeerSpot – MuleSoft Anypoint reviews

9. Datos rezagados y sincronizaciones rotas sin aviso

La documentación de un proveedor describe que la alerta formal por datos rezagados llega tras 7 días seguidos sin sincronizar; no se encontraron métricas públicas de frecuencia.

Frecuencia: Baja · *Competidores:* Authenticom / DealerVault *Fuentes:* FullThrottle support – DealerVault data lag process

---

Features: lo que ya tenemos y lo que nos falta

Feature	Estado	Prioridad	Fase	Nota
Monitoreo de salud de sincronización con alerta inmediata	Falta	Alta	Meses 1–6	Mencionado como mitigación de riesgo pero no construido; competidores tardan días en avisar de datos rezagados.
Dictamen legal por DMS sobre usuarios automatizados y propiedad del dato	Falta	Alta	Meses 1–6	Pendiente revisión con abogados; los DMS grandes han bloqueado accesos de terceros y los han llevado a juicio.
Exportación al data lake de la marca y formatos estándar (STAR)	Falta	Media	Meses 7–12	La propuesta promete datos al data lake; falta conector concreto y salida en estándares que la armadora ya usa.
Resiliencia ante caídas del DMS (caché, cola de escrituras, modo degradado)	Falta	Media	Meses 7–12	No descrito; tras el ransomware de CDK las marcas valoran seguir viendo datos aunque un DMS caiga.
Precio público por dealer y SLA contractual	Falta	Media	Meses 7–12	Precio solo propuesto (~US$300/dealer/mes); la falta de precios públicos es queja común contra integradores.
Pedido JIT de partes y alertas de calidad en producción	Falta	Baja	Meses 13–18	Módulos predictivos en roadmap; requieren datos reales acumulados de varios dealers.
Exportar datos para migración de DMS a petición del dealer	Falta	Baja	Meses 19–24	Aprovecharía el esquema común para resolver el dolor de cambiar de DMS (caso Tekion vs CDK).
Conector computer use para DMS sin API (escritorio, AS-400, Citrix)	Parcial	Alta	Meses 1–6	Solo existe en demo con dealers ficticios; aún no ha operado ningún DMS real ni medido confiabilidad.
Adaptación por visión y playbooks versionados contra cambios de pantalla	Parcial	Alta	Meses 1–6	Diseñado como respuesta a la fragilidad del RPA, pero sin prueba en un DMS real que haya cambiado de versión.
Rosetta Schema: esquema común e historial por VIN	Parcial	Alta	Meses 1–6	Definido y visible en la demo; falta mapear al menos 3 DMS reales (meta del piloto).
Escritura bidireccional (citas, prospectos,	Parcial	Alta	Meses 1–6	Diferenciador frente a integraciones de solo lectura; hoy solo en demo.

Feature	Estado	Prioridad	Fase	Nota
apartado de partes) con validación				
Conectores API reutilizables (REST/SOAP, SFTP, webhooks)	Parcial	Alta	Meses 1–6	Adaptadores descritos en el stack; ninguno conectado a un DMS en producción.
Seguridad: bóveda de credenciales, sesiones grabadas, acceso revocable, seudonimización	Parcial	Alta	Meses 1–6	Diseñado (LFPDPPP); sin auditoría ni certificación (p. ej. SOC 2) que pida una armadora tras el caso CDK.
Servidor MCP para agentes (6 herramientas)	Parcial	Media	Meses 7–12	Herramientas definidas en el sitio; sin operar contra datos reales de un dealer.
Voz y SMS con Allo agendando contra la agenda real del taller	Parcial	Media	Meses 7–12	Integración diseñada (API, webhooks, MCP), no construida; meta de producción en meses 7–12.
Cero costo e instalación para el dealer	Lo tenemos	—	—	Modelo definido: paga la marca por dealer conectado. Ataca directamente las cuotas por acceso a datos.

AI roadmap

Meses 1–6

- **Conector computer use para DMS sin API (escritorio, AS-400, Citrix)** (parcial, alta): Solo existe en demo con dealers ficticios; aún no ha operado ningún DMS real ni medido confiabilidad.
- **Adaptación por visión y playbooks versionados contra cambios de pantalla** (parcial, alta): Diseñado como respuesta a la fragilidad del RPA, pero sin prueba en un DMS real que haya cambiado de versión.
- **Rosetta Schema: esquema común e historial por VIN** (parcial, alta): Definido y visible en la demo; falta mapear al menos 3 DMS reales (meta del piloto).
- **Escritura bidireccional (citas, prospectos, apartado de partes) con validación** (parcial, alta): Diferenciador frente a integraciones de solo lectura; hoy solo en demo.
- **Conectores API reutilizables (REST/SOAP, SFTP, webhooks)** (parcial, alta): Adaptadores descritos en el stack; ninguno conectado a un DMS en producción.
- **Monitoreo de salud de sincronización con alerta inmediata** (falta, alta): Mencionado como mitigación de riesgo pero no construido; competidores tardan días en avisar de datos rezagados.

- **Dictamen legal por DMS sobre usuarios automatizados y propiedad del dato** (falta, alta): Pendiente revisión con abogados; los DMS grandes han bloqueado accesos de terceros y los han llevado a juicio.
- **Seguridad: bóveda de credenciales, sesiones grabadas, acceso revocable, seudonimización** (parcial, alta): Diseñado (LFPDPPP); sin auditoría ni certificación (p. ej. SOC 2) que pida una armadora tras el caso CDK.

Meses 7–12

- **Servidor MCP para agentes (6 herramientas)** (parcial, media): Herramientas definidas en el sitio; sin operar contra datos reales de un dealer.
- **Voz y SMS con Allo agendando contra la agenda real del taller** (parcial, media): Integración diseñada (API, webhooks, MCP), no construida; meta de producción en meses 7–12.
- **Exportación al data lake de la marca y formatos estándar (STAR)** (falta, media): La propuesta promete datos al data lake; falta conector concreto y salida en estándares que la armadora ya usa.
- **Resiliencia ante caídas del DMS (caché, cola de escrituras, modo degradado)** (falta, media): No descrito; tras el ransomware de CDK las marcas valoran seguir viendo datos aunque un DMS caiga.
- **Precio público por dealer y SLA contractual** (falta, media): Precio solo propuesto (~US$300/dealer/mes); la falta de precios públicos es queja común contra integradores.

Meses 13–18

- **Pedido JIT de partes y alertas de calidad en producción** (falta, baja): Módulos predictivos en roadmap; requieren datos reales acumulados de varios dealers.

Meses 19–24

- **Exportar datos para migración de DMS a petición del dealer** (falta, baja): Aprovecharía el esquema común para resolver el dolor de cambiar de DMS (caso Tekion vs CDK).

Conclusión

El mercado sufre cuotas y bloqueos para acceder a datos del dealer, integraciones de solo lectura y RPA frágil; RosettaDMS ataca de frente esos dolores con costo cero al dealer, escritura bidireccional y computer use donde no hay API, y en México no aparece un integrador neutral. Su mayor hueco es que nada ha operado aún contra un DMS real: confiabilidad del computer use, monitoreo de sincronización, dictamen legal y seguridad auditable deben probarse en el primer piloto.