KEMBRON

CASO DE ÉXITO · SOFTWARE A MEDIDA

El chat vende a cualquier hora y el pedido entra solo.

Cómo **Vapea** —comercio que vende por WhatsApp y reparte con cadetes propios, en Uruguay— puso un asistente que responde con precios y stock reales, arma el pedido en el chat y lo deja en *un sistema donde el equipo, los cadetes y la tienda online ven lo mismo.*

CLIENTE	SECTOR	PAÍS	AÑO
VAPEA.UY	Comercio minorista y reparto	Uruguay	2026

CONTACTO@KEMBRON.COM

DE UN VISTAZO

El desafío: vender por chat sin que el chat dependa de una persona.

Vapea es un **comercio uruguayo que vende por WhatsApp** y entrega en el día con cadetes propios en Montevideo, Ciudad de la Costa y alrededores, y por encomienda al interior.

En ese rubro el mostrador es el chat, y el chat tiene un techo: la persona que contesta. Las mismas diez preguntas llegan todo el día —qué hay, cuánto sale, si llega hoy, cómo se paga— y el mensaje que no se responde a tiempo es una venta que se va a otro lado.

Detrás del chat está el resto: el pedido queda escrito en la conversación, el stock hay que confirmarlo antes de prometerlo, cada aviso al cliente sale a mano y la cuenta del cadete se cierra con calculadora al final del día.

Kembron construyó el **asistente de ventas de Vapea** y el sistema que lo sostiene: el asistente que atiende el chat y cierra el pedido, el panel con pedidos, stock, caja y la bandeja de conversaciones, la aplicación del cadete y la tienda online sobre el mismo catálogo.

LO QUE LA PLATAFORMA REEMPLAZA

- Contestar a mano las mismas preguntas, todo el día.
- Confirmar con el depósito si hay stock antes de responder.
- Copiar el pedido del chat a una planilla para prepararlo.
- Escribirle al cliente cada vez que el pedido sale o llega.
- Sumar efectivo, viajes y comisiones de cada cadete a mano.
- Una tienda online con precios y stock distintos a los del chat.

> El asistente puede elegir las palabras.
> Los precios, el stock y el envío los pone el sistema.
>
> EL CRITERIO QUE ORDENÓ EL PROYECTO

24 h

De atención en el chat, con precios, sabores y stock del momento.

8

Consultas al sistema que el asistente usa para vender, cotizar, confirmar y derivar.

1

Catálogo y un stock para el chat, la tienda online y el panel.

2

Niveles de stock por producto: el depósito y lo que lleva cada cadete encima.

0

Precios, stocks o envíos escritos de memoria: cada número se verifica antes de salir.

$0

De licencias por usuario, por pedido o por conversación.

EL PROBLEMA DEL RUBRO

Seis lugares por donde se escapa una venta que empezó en un chat.

Aparecen en casi todo comercio que vende por mensajes y reparte con cadetes propios. Son los seis que cierra la plataforma.

1 **El mensaje sin respuesta es una venta perdida**

Quien escribe y no recibe contestación en unos minutos le escribe a otro. De noche y en las horas pico, el que atiende simplemente no llega.

2 **Las mismas preguntas, todo el día**

Qué hay, cuánto sale, si llega hoy, cómo se paga. Contestarlas a mano consume el tiempo que haría falta para lo que de verdad necesita una persona.

3 **Se promete lo que ya no hay**

El stock del chat es el que alguien recuerda. Cuando un producto se agota, el cliente se entera después de haber pagado, y la venta se convierte en un reclamo.

4 **El pedido queda escrito en la conversación**

Producto, dirección, horario y forma de pago repartidos en diez mensajes. Alguien tiene que pasarlo a limpio antes de preparar nada, y ahí se cuelan los errores.

5 **El cliente pregunta dónde está su pedido**

Sin avisos automáticos, cada «ya salió» y cada «ya llegó» es un mensaje más que escribe una persona, y cada demora sin avisar es una consulta nueva.

6 **La cuenta del cadete se cierra con calculadora**

Efectivo cobrado, viajes, lo que le corresponde y lo que tiene que rendir: se suma al final del día, sobre lo que cada uno anotó, y nadie puede discutir la cifra.

NO ES UN PROBLEMA DE ESFUERZO

Aparecen igual con un equipo atento. Son problemas de estructura: el chat, el stock y la caja viven en lugares distintos y nadie los cruza.

NO LO CIERRA UN BOT DE RESPUESTAS

Un menú automático contesta preguntas, pero no sabe qué hay en el depósito, no cotiza el envío ni deja un pedido listo para salir.

LOS SEIS SALEN DEL MISMO DATO

Un pedido confirmado en el chat descuenta stock, entra al panel, llega al cadete y alimenta la caja. Una conversación, seis puntos cerrados.

LA SOLUCIÓN

Un asistente, un panel, una app de reparto y una sola base de datos.

Lo que el asistente vende en el chat es lo que el panel muestra, lo que el cadete lleva y lo que la caja cobra. La tienda online vende sobre el mismo catálogo y el mismo stock.

CLIENTE · CHAT Y TIENDA ONLINE

Comprar sin esperar a nadie

El asistente responde con el precio, los sabores con stock y el envío de su zona, arma el resumen y lo confirma. En la tienda online, el mismo catálogo con carrito, seguimiento del pedido y cuenta propia.

EQUIPO · BANDEJA DE CONVERSACIONES

Lo que pide una persona, marcado

Todas las charlas en una bandeja. Garantías, puntos de encuentro y pedidos especiales quedan marcados; quien responde pausa al asistente y se la devuelve al terminar.

ADMINISTRACIÓN · PANEL

Pedidos, stock y caja en una pantalla

Resumen del día, pedidos con su estado y su cadete, catálogo con stock por sabor, clientes con su historial, zonas de envío y la caja por forma de pago y por cadete.

CADETE · CELULAR

Sus pedidos, su stock y su cuenta

Ve sólo lo suyo: a dónde va, la nota y cuánto cobra. Marca en camino y entregado —el cliente recibe el aviso—, lleva su stock y ve lo que tiene que rendir.

ADEMÁS — LO QUE SOSTIENE LA VENTA POR DEBAJO

Avisos automáticos en cada paso del pedido, por el mismo chat por el que escribió el cliente. Promociones, descuentos por cantidad y preguntas frecuentes que el asistente usa tal cual se cargan. Lista mayorista con su propio registro y precios, y una aplicación para vendedores que venden en consignación. El tono, los horarios, las zonas y las reglas de derivación se cambian desde el panel, sin tocar código.

UNA SOLA BASE DE DATOS, EN LA PRÁCTICA

El dato se captura una vez

Lo que se registra en la operación alimenta todo lo demás. Nadie vuelve a escribirlo en una planilla aparte.

Nadie concilia nada

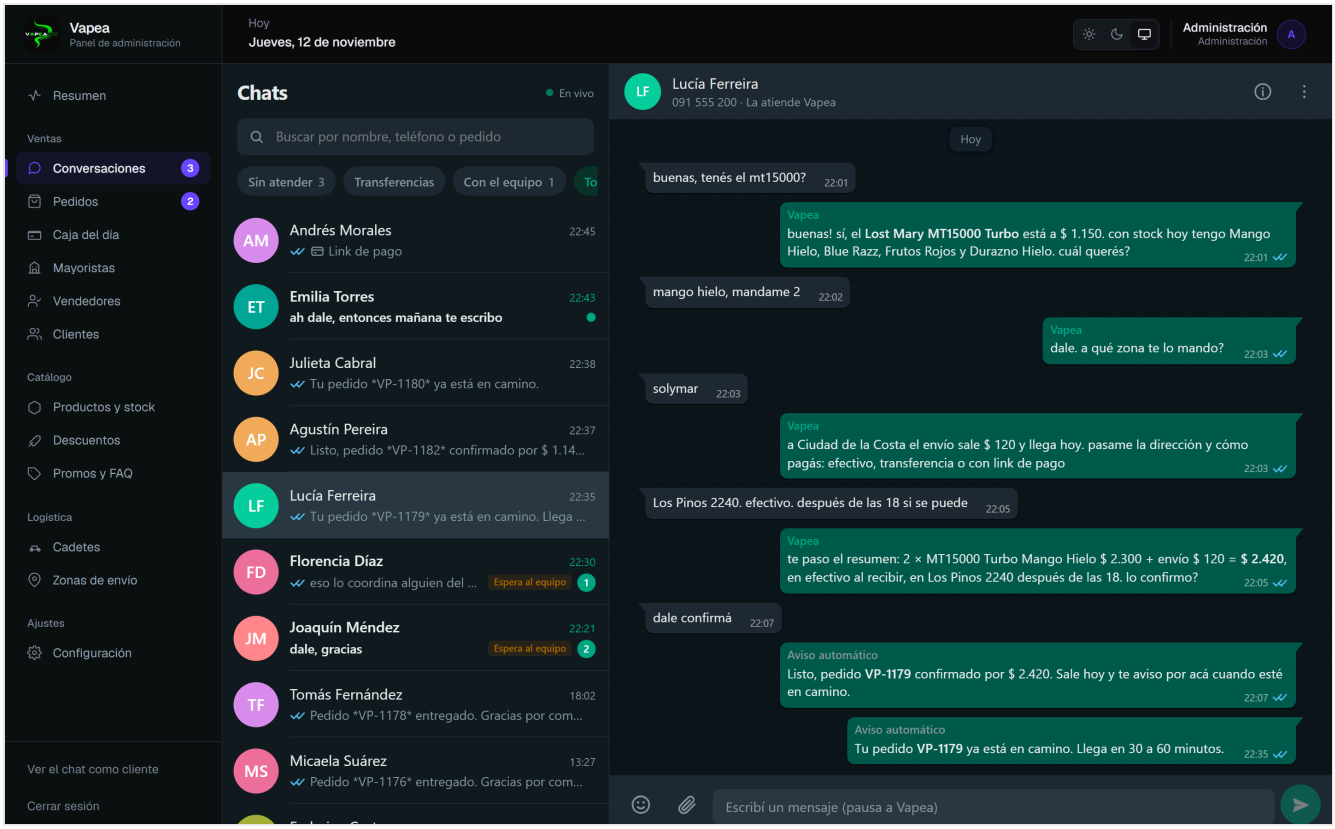
No hay un archivo de un área contra el de otra. Si dos personas ven números distintos, el problema es el dato, no el archivo.

Crece por módulos

Lo que se agrega después hereda usuarios, permisos, auditoría y reportes. Sumar no significa empezar de nuevo.

RECORRIDO · EL ASISTENTE VENDIENDO

Una venta entera, del primer mensaje al aviso de que va en camino.



Bandeja de conversaciones. A la izquierda, todas las charlas: las que esperan a una persona del equipo aparecen marcadas. A la derecha, una venta que el asistente atendió de punta a punta, con el pedido confirmado y el aviso de salida. Datos de demostración.

Cada número sale del sistema

El precio, los sabores con stock y el envío de la zona se consultan en el momento, y un verificador cruza cada cifra de la respuesta contra lo consultado antes de mandarla.

El pedido se cierra en el chat

El asistente muestra el resumen y pide confirmación. Sólo si el cliente aceptó exactamente ese resumen se crea el pedido, con el stock ya descontado.

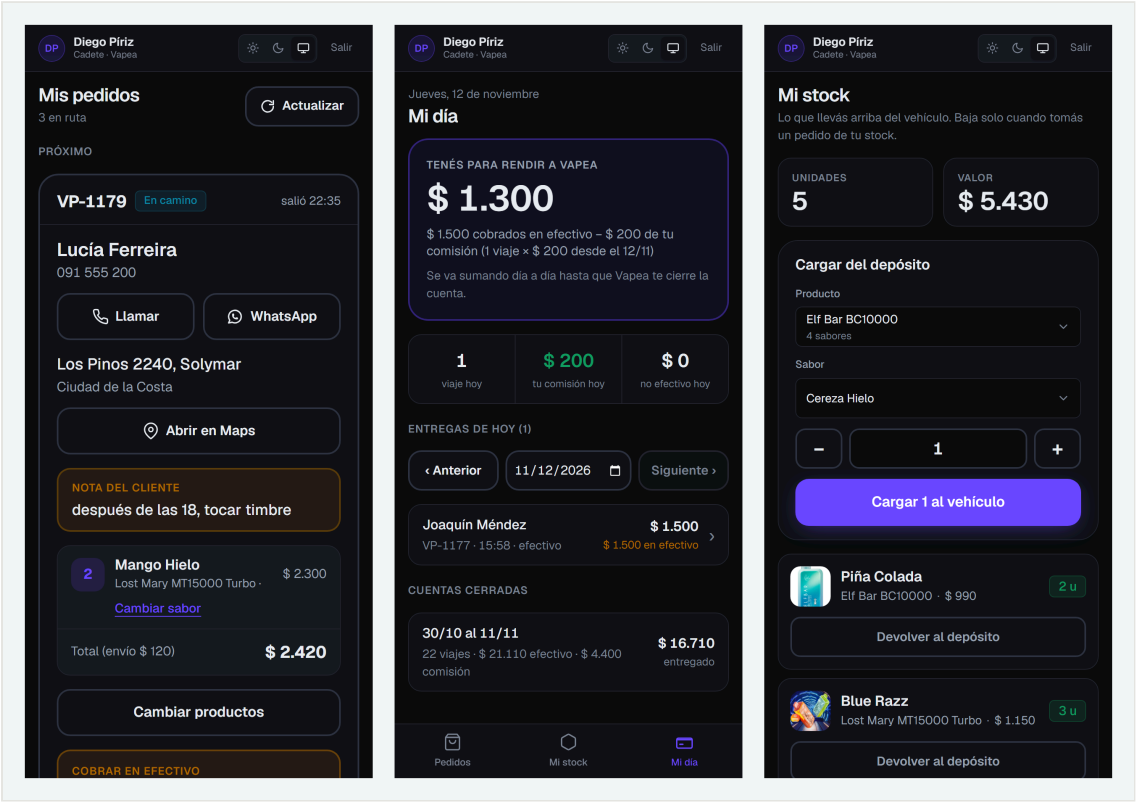
Lo que no le toca, lo deriva

Garantías y puntos de encuentro pasan a una persona. La charla queda marcada en la bandeja y el asistente no vuelve a hablar hasta que se la devuelven.

Las capturas de este documento se tomaron del sistema en funcionamiento sobre un **juego de datos de demostración**: los clientes, las conversaciones, los pedidos, los cadetes y los importes que aparecen son inventados.

RECORRIDO · EL REPARTO

Lo que el cadete lleva en el celular mientras el pedido va en camino.



La aplicación del cadete. Sus pedidos en orden, con la dirección, la nota del cliente y lo que tiene que cobrar; su día, con lo que lleva cobrado y lo que rinde; y el stock que lleva arriba del vehículo. Datos de demostración.

Un toque y el cliente se entera

Marcar «en camino» y «entregado» le manda el aviso al cliente por el mismo chat. Nadie tiene que escribirle para contarle dónde está su pedido.

La cuenta se hace sola

Efectivo cobrado menos lo que le corresponde por viaje: eso es lo que rinde. El local le cierra la cuenta desde el panel y queda el historial.

El stock también viaja

Lo que el cadete carga del depósito pasa a su stock, y si un pedido sale de lo que lleva arriba, se descuenta de ahí y no del depósito.

Las capturas de este documento se tomaron del sistema en funcionamiento sobre un **juego de datos de demostración**: los clientes, las conversaciones, los pedidos, los cadetes y los importes que aparecen son inventados.

ANTES Y DESPUÉS

Qué cambia, en concreto, el día que el sistema entra.

PROCESO	ATENDIDO A MANO	CON LA PLATAFORMA
Responder una consulta	Cuando quien atiende llega a ese mensaje.	Al instante, a cualquier hora, con precio y stock del momento.
Saber si hay stock	Preguntarle al depósito o a quien lo vio último.	El chat, la tienda y el panel leen el mismo stock.
Tomar el pedido	Pasarlo del chat a una planilla.	Se arma y se confirma en el chat, y entra solo al panel.
Avisar al cliente	Un mensaje escrito a mano en cada paso.	Aviso automático al confirmar, al salir y al entregar.
Atender lo que necesita una persona	Se pierde entre cientos de charlas.	Queda marcado en la bandeja hasta que alguien lo toma.
Cerrar la caja del día	Efectivo, viajes y comisiones con calculadora.	Caja por forma de pago y cuenta de cada cadete, calculadas.

APLICACIÓN
Next.js · React · TypeScript estricto

BASE DE DATOS
PostgreSQL, con migraciones versionadas y base reconstruible desde cero

ASISTENTE
Consultas a la base en cada respuesta, verificador de cifras y conversaciones de prueba que tiene que pasar antes de cada cambio

CANALES
El WhatsApp del negocio y la tienda online, con el mismo catálogo

COBRO
Efectivo al entregar, transferencia con comprobante y link de pago

ENTREGA
Código fuente completo y propiedad intelectual a nombre del cliente

KEMBRON

KEMBRON · DESARROLLO DE SOFTWARE A MEDIDA

Sistemas que se entregan, no que se alquilan.

Construimos software a medida para empresas que ya tienen una operación funcionando y necesitan que deje de sostenerse con Excel, WhatsApp y memoria. El código fuente y la propiedad intelectual quedan a nombre de su empresa, sobre tecnología estándar, sin licencias por usuario y sin dependencia del proveedor.

100 %

Del código y la propiedad intelectual, para su empresa

$0

De licencias por usuario, por pedido o por conversación

1

Base de datos, siempre descargable, siempre suya

HABLEMOS DE SU OPERACIÓN · **CONTACTO@KEMBRON.COM**