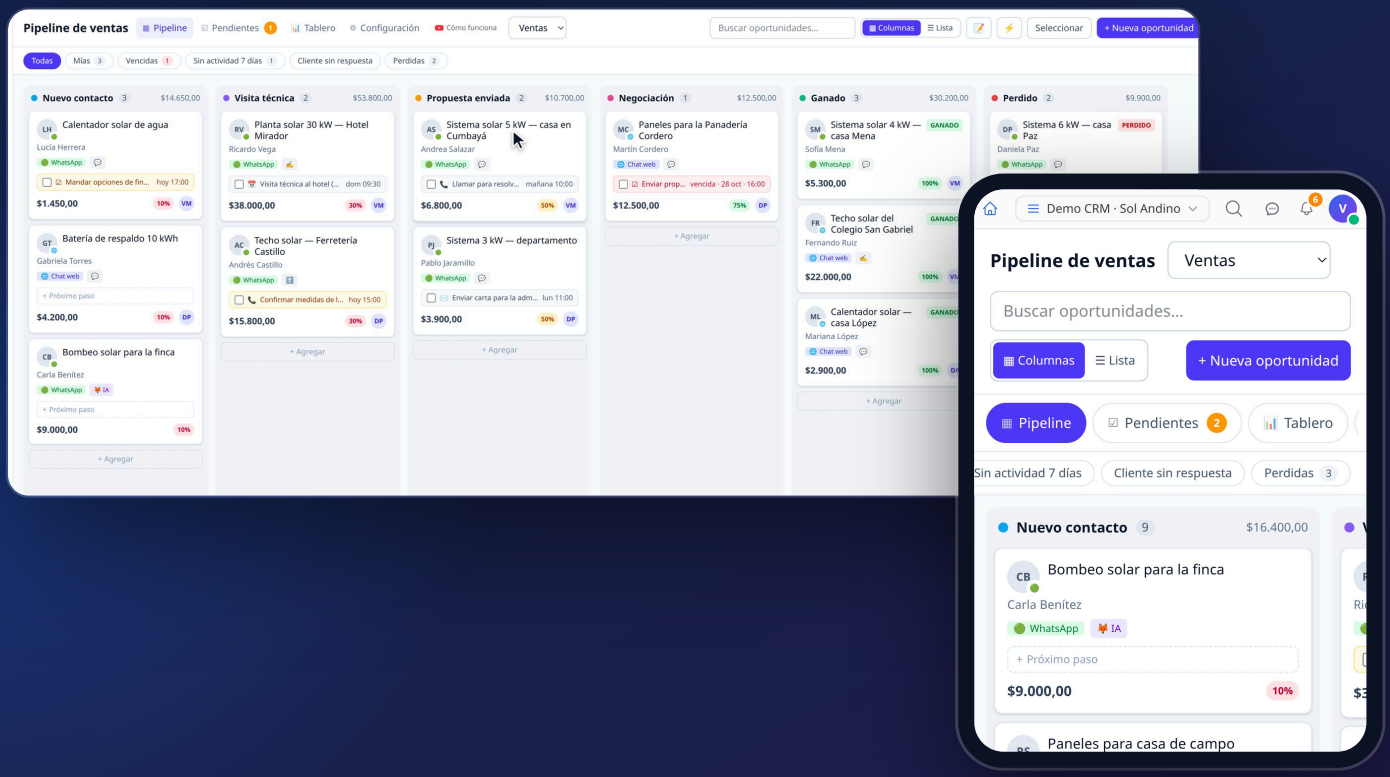
Omnifox

GUÍA COMPLETA · MANUAL DE USO

CRM

Cada conversación con un cliente, convertida en una venta que puedes seguir de la primera pregunta al pago. El pipeline y sus oportunidades, la ficha de cada venta pestaña por pestaña, los pendientes, el tablero con la meta del mes, la configuración de embudos, la ficha del contacto, los contactos, los formularios y cómo se une todo con el chat, la IA y los flujos.



CONTENIDO

Índice

A	Qué es el CRM y cómo piensa	4
B	Tus primeros 10 minutos	5
01	Dónde está el CRM	6
02	El pipeline: etapas y columnas	7
03	La tarjeta de una oportunidad	10
04	Crear una oportunidad	12
05	Una oportunidad abierta por cliente y embudo	15
06	Mover entre etapas	17
07	La ficha de la oportunidad	18
08	Detalles: etiquetas, descripción, checklist y comentarios	20
09	La barra lateral de la ficha	22
10	Siguiente mejor acción con IA	24
11	Actividades: llamadas, reuniones, notas y tareas	25
12	Archivos de la oportunidad	27
13	Productos y cotización	28
14	Historial de la oportunidad	30
15	Agendar una reunión desde la ficha	30
16	Marcar una oportunidad como ganada	32
17	Perder una oportunidad y su motivo	33
18	Filtros rápidos y búsqueda	35
19	Vista Lista y exportar a Excel	36
20	Acciones en lote	37
21	Automatizaciones del embudo	38
22	Pendientes: tu lista del día	41
23	Calendario de pendientes y nueva tarea	42
24	Recordatorios y avisos	43
25	El tablero y la meta del mes	45
26	Configurar las etapas del embudo	46
27	Varios embudos y plantillas por rubro	48
28	Motivos de pérdida y de ganado	50

29 La ficha del contacto 51
30 Resumen IA y números del cliente 53
31 Oportunidades e historia de la relación 55
32 La lista de contactos 57
33 Crear y editar un contacto 59
34 Grupos, etiquetas y acciones en lote 61
35 Campos personalizados 62
36 Importar contactos y crear oportunidades 64
37 Exportar contactos 66
38 Contactos duplicados 66
39 Formularios de captación 67
40 Del chat a la venta 70
41 El agente de IA que crea oportunidades 74
42 Flujos de trabajo con el CRM 75
43 El CRM en el celular 77
44 Permisos y planes 78
45 Buenas prácticas 79
46 Solución de problemas y preguntas frecuentes 81
C Glosario y versión del manual 83

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Sol Andino**, una empresa ficticia de Quito que instala paneles solares, calentadores solares y baterías en casas y negocios. Trabaja en el espacio de trabajo **Demo CRM · Sol Andino**, con el embudo **Ventas** (Nuevo contacto, Visita técnica, Propuesta enviada, Negociación, Ganado y Perdido) y dos vendedores, **Valeria Montes** y **Diego Paredes**. Los clientes —Andrea, Martín, Lucía, Ricardo y los demás— y sus conversaciones son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Los capítulos 1 a 46 siguen el orden del video «Guía completa del CRM» del canal de YouTube de Omnifox y lo amplían con todas las opciones. Algunas funciones dependen de tu plan y de tu rol (capítulo 44).

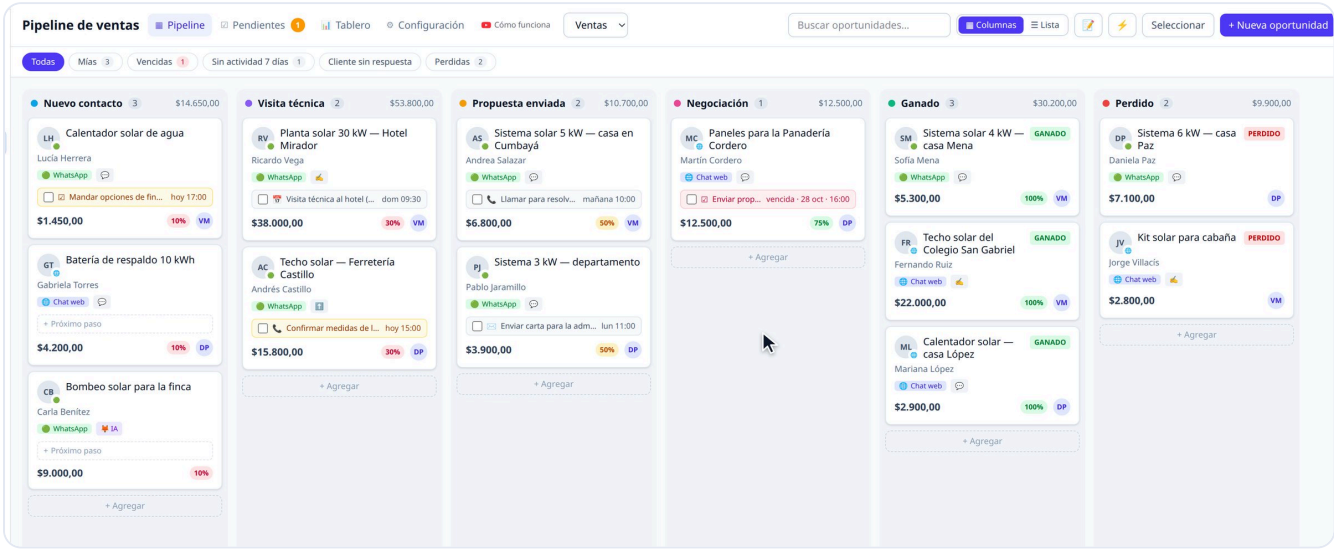
A

ANTES DE EMPEZAR

Qué es el CRM y cómo piensa

Cuatro ideas y una regla, y el CRM se entiende solo.

El **CRM** de Omnifox es el lugar donde cada cliente que muestra interés se convierte en una venta que puedes seguir hasta el final. No es otra aplicación: vive dentro de Omnifox, al lado de la bandeja de chats, y usa los mismos contactos, las mismas etiquetas, el mismo equipo y la misma IA. Lo que pasa en un chat se ve en el CRM, y lo que haces en el CRM se ve en el chat.



El pipeline de Sol Andino: una columna por etapa y una tarjeta por oportunidad.

Las cuatro ideas

Oportunidad

Una **venta en curso** con un cliente: «Sistema solar 5 kW para la casa de Andrea». Tiene un monto, una etapa, un responsable y un próximo paso. Nace, avanza y termina **ganada** o **perdida**. En pantalla es una **tarjeta**.

Contacto

La **persona** (o empresa) a lo largo del tiempo: su teléfono, sus chats, sus llamadas, todas sus compras. Un contacto puede tener muchas oportunidades en su vida; cada una es una venta distinta.

Embudo y etapas

El **embudo** (pipeline) es el camino que sigue una venta, partido en **etapas**: Nuevo contacto → Visita técnica → Propuesta enviada → Negociación → Ganado o Perdido. Cada etapa es una columna.

Próximo paso

Lo que hay que hacer ahora con esa venta y cuándo: «Llamar mañana a las 10». Una oportunidad abierta sin próximo paso es una venta que nadie está trabajando.

La regla: una oportunidad abierta por cliente y embudo

Cada contacto puede tener **una sola oportunidad abierta en cada embudo**. Si intentas crear otra para el mismo cliente en el mismo embudo —a mano, desde el chat, al importar, desde un formulario o por la IA—, Omnifox no duplica la tarjeta: mueve la que ya existe. Así nunca hay dos tarjetas para la misma venta. El

mismo cliente sí puede estar a la vez en dos embudos distintos, por ejemplo **Ventas** y **Mantenimiento**, y puede tener todas las oportunidades cerradas (ganadas o perdidas) que quieras.

Origen y canal: dos cosas distintas

	Qué responde	Ejemplos	Dónde se ve
Origen	¿Cómo nació la **tarjeta**?	💬 Desde una conversación · ✍️ Cargada a mano · ⬆️ Importada · ⚙️ Automatización · 📝 Formulario · 🦊 Agente de IA	La insignia pequeña de cada tarjeta (capítulo 3).
Canal	¿Por dónde llegó el **cliente**?	WhatsApp, Instagram, Messenger, Chat web, Formulario, Click to WhatsApp, Importación, Manual…	El punto de color sobre la foto y la píldora de canal de la tarjeta; «Origen» en los detalles del contacto.

Un cliente que escribió por WhatsApp (canal) puede tener una oportunidad que cargaste tú a mano (origen). El canal se copia del contacto cuando nace la oportunidad; el origen lo pone Omnifox según desde dónde se creó.

Cómo encaja todo

Llega un cliente
Por un chat, un formulario de tu web, una importación o la IA.

→

Nace la oportunidad
Una tarjeta en la primera etapa del embudo, con su contacto.

→

Se trabaja
Próximos pasos, actividades, cotización, archivos y comentarios.

→

Se cierra
Ganada (suma en el Tablero) o perdida, con su motivo.

B

INICIO RÁPIDO

Tus primeros 10 minutos

Del CRM vacío a tu primera venta en marcha.

Si es la primera vez que abres el CRM, Omnifox ya te creó un embudo llamado **Ventas** con cinco etapas (Lead, Contactado, Propuesta, Ganado y Perdido). Con estos pasos lo dejas listo para trabajar:

1. **Nombra tus etapas** (2 minutos). Ve a **CRM** → **Configuración** y renombra las etapas para que describan lo que hace el cliente en cada momento: «Pidió precio», «Visita técnica», «Propuesta enviada», «Negociación». Deja una marcada como **Ganado** y otra como **Perdido** (capítulo 26).
2. **Revisa los motivos de pérdida** (1 minuto). Al final de Configuración vienen cuatro: Precio, No responde, Eligió otra opción y No era el momento. Agrega los que falten en tu rubro y, si quieres, unos motivos de ganado (capítulo 28).
3. **Define la meta del mes** (30 segundos, administradores). En **Tablero** pulsa **Definir meta** y escribe cuánto quieren cerrar este mes (capítulo 25).
4. **Carga tus ventas en curso** (3 minutos). Desde el **Pipeline**, **Nueva oportunidad** para cada una: elige el contacto (o créalo ahí mismo), el título, el monto y la etapa (capítulo 4). Si tienes una lista larga, impórtala desde Contactos con «Crear una oportunidad en el CRM por cada contacto» (capítulo 36).

5. **Ponle un próximo paso a cada una** (2 minutos). En cada tarjeta, **+ Próximo paso**: qué hay que hacer y cuándo. Omnifox te avisará a la hora (capítulos 3 y 24).
6. **Convierte los chats en ventas** (1 minuto). En la bandeja, cuando un cliente pregunta precios, pulsa **CRM** en la cabecera del chat y crea la oportunidad (capítulo 40).
7. **Instala una receta** (30 segundos, administradores). En el Pipeline, el botón del rayo: instala «3 días sin respuesta → tarea de seguimiento» para que ningún cliente quede olvidado (capítulo 21).

> **CONSEJO**
> Desde mañana, la rutina cabe en una frase: revisa **Pendientes** cada mañana, mueve las tarjetas cuando el cliente avanza y mira el **Tablero** cada lunes.

Qué mirar según tu rol

Si eres…	Tu pantalla diaria	Lo que te toca
Vendedor	Pendientes y el filtro **Mías** del Pipeline.	Crear y mover tus oportunidades, registrar llamadas y reuniones, completar pasos, cerrar ganadas y perdidas.
Supervisor o dueño	El Tablero y los filtros Vencidas y Cliente sin respuesta.	Revisar el embudo de todos, reasignar, mirar por qué se pierde y cómo va la meta.
Administrador	Configuración del CRM.	Embudos, etapas, motivos, automatizaciones, meta del mes y borrados en lote.

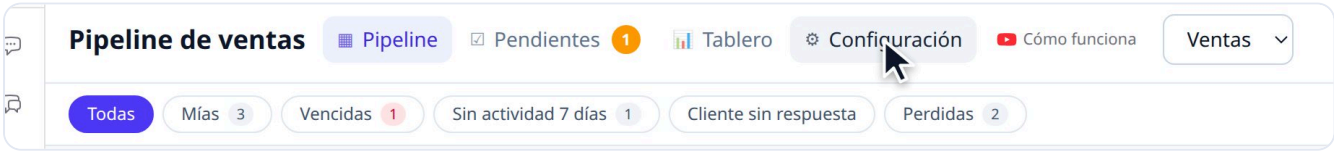
01

CAPÍTULO 1

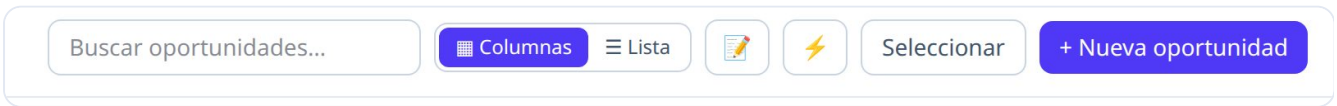
Dónde está el CRM

La entrada al CRM, su submenú y el espacio de trabajo.

El CRM tiene su propia entrada, **CRM**, en el menú de la izquierda de Omnifox. Al pulsarla llegas al **Pipeline**. Muy cerca está **Contactos**, la base de todos tus clientes, que el CRM usa por dentro (capítulos 32 a 38). En el celular, el CRM también aparece en la barra inferior.



La cabecera del CRM: el submenú Pipeline · Pendientes · Tablero · Configuración, Cómo funciona y el selector de embudo. Debajo, los filtros rápidos.



A la derecha: el buscador, Columnas / Lista, Formularios, Automatizaciones, Seleccionar y Nueva oportunidad.

El submenú del CRM

Arriba de todas las pantallas del CRM ves el mismo submenú:

Ítem	Qué es	Capítulos
Pipeline	El tablero de ventas: tus oportunidades en columnas, una por etapa, o en lista.	2 a 21
Pendientes	Todo lo que tienes que hacer: próximos pasos y tareas de tus oportunidades y contactos, en lista o en calendario.	22 a 24
Tablero	Los números del mes: abierto, ganado, tasa de cierre, pasos vencidos, la meta y por qué se pierde.	25
Configuración	Embudos, etapas, motivos de pérdida y de ganado.	26 a 28

La **ficha del contacto** (capítulo 29) también muestra este submenú, aunque no forma parte de él: llegas a ella desde una oportunidad, desde Contactos o desde el chat.

El número de Pendientes

Junto a **Pendientes** aparece un número: la suma de **tus** tareas vencidas y las de hoy. Al pasar el mouse dice cuántas hay de cada una («2 vencidas · 1 hoy»). Si está en rojo, tienes algo atrasado. Se actualiza solo cuando completas o creas pendientes.

Cómo funciona

El botón **Cómo funciona** abre un panel con el video de esta guía, sus capítulos para saltar a cualquier tema, este manual en PDF y la guía del Centro de Ayuda. Está en todas las pantallas del CRM.

Todo es por espacio de trabajo

Todo lo que ves pertenece al **espacio de trabajo activo**, el que eliges arriba en el selector de espacios. Cada espacio tiene su propio CRM, con sus embudos, sus oportunidades, sus contactos, su meta y sus automatizaciones. Si tu empresa tiene dos marcas en dos espacios, cada una lleva sus ventas por separado: los números nunca se mezclan, y los duplicados y las fusiones de contactos nunca cruzan de un espacio a otro.

> **NOTA**
>
> ¿No ves la entrada CRM? Revisa que estés en el espacio de trabajo correcto. El CRM viene en todos los planes de Omnifox (capítulo 44).

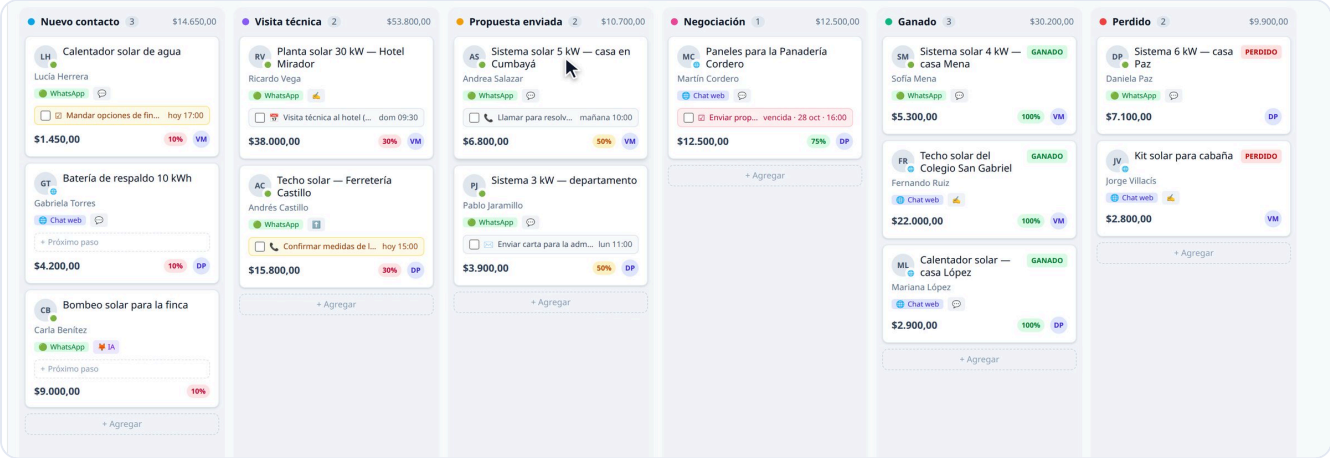
02

CAPÍTULO 2

El pipeline: etapas y columnas

Tus ventas, en columnas: una por etapa.

El **Pipeline de ventas** muestra tus oportunidades en columnas, una por etapa del embudo. En Sol Andino son seis: **Nuevo contacto**, **Visita técnica**, **Propuesta enviada**, **Negociación**, **Ganado** y **Perdido**. Cada tarjeta es una oportunidad: una venta en curso con un cliente.



Las seis etapas del embudo Ventas, cada una con su cantidad de oportunidades y el total en dinero.

La cabecera

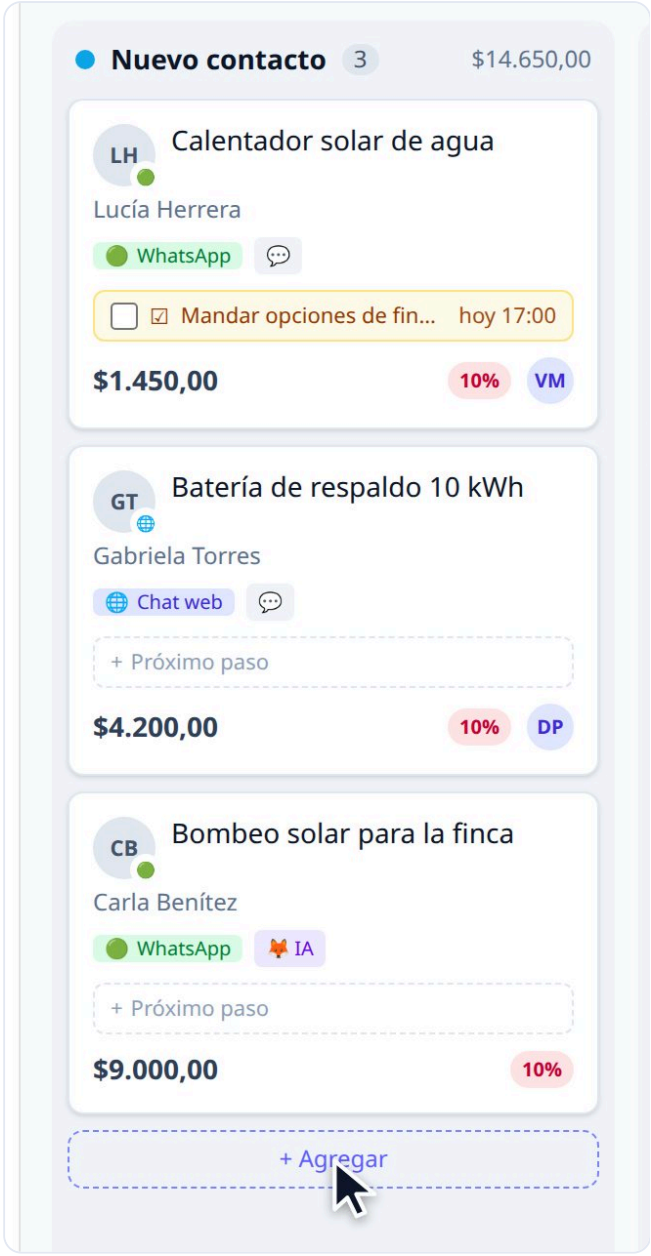
Control	Qué hace
Selector de embudo	Si tienes varios embudos (capítulo 27), elige cuál ver. El tablero se recarga con sus etapas y oportunidades.
Buscar oportunidades...	Filtra al instante por título, nombre del contacto o empresa (capítulo 18).
Columnas / **Lista**	Cambia entre el tablero en columnas y la tabla (capítulo 19). Omnifox recuerda tu elección en ese navegador.
⬇ (solo en Lista)	Exporta lo que estás viendo a CSV (capítulo 19).
📝 **Formularios**	Abre los formularios de captación de tu web (capítulo 39).
⚡ **Automatizaciones del embudo**	Las reglas automáticas de este embudo (capítulo 21).
Seleccionar	Activa las casillas para trabajar varias tarjetas a la vez (capítulo 20).
+ Nueva oportunidad	Abre el alta en la primera etapa (capítulo 4).

Las columnas

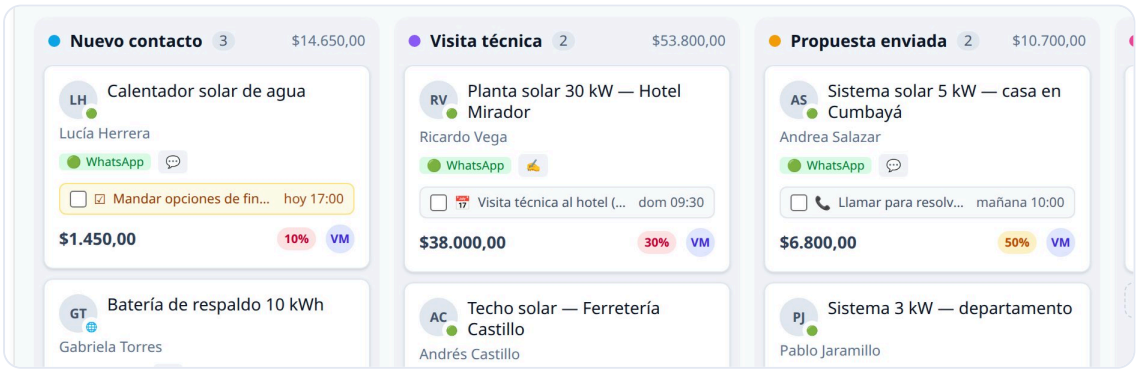
Arriba de cada columna ves el punto de color de la etapa, su nombre, **cuántas tarjetas** tiene y **cuánto dinero suman**. Así sabes de un vistazo cuánto hay en propuesta o en negociación. Los dos números respetan los filtros y la búsqueda: si filtras **Mías**, ves solo tu parte.

Al pie de cada columna, **+ Agregar** abre el alta con esa etapa ya elegida. Es lo más rápido cuando cargas una venta que ya está avanzada.

Las columnas **Ganado** y **Perdido** guardan las ventas cerradas: las ganadas llevan la píldora verde **Ganado** y las perdidas, la roja **Perdido**.



Al pie de la columna, Agregar crea una oportunidad ya en esa etapa.



Arriba de cada columna: el punto de color, el nombre, cuántas tarjetas tiene y cuánto suman.

OJO

El total de una columna usa la moneda de sus oportunidades. Si vendes en una sola moneda, los totales del pipeline y del Tablero se leen directo; si mezclas monedas, Omnifox las suma igual, así que conviene trabajar todo en la misma.

NOTA

Si todavía no hay ningún embudo, el Pipeline dice «Aún no hay pipeline. Crea uno para empezar.». Normalmente no lo verás: la primera vez Omnifox crea solo el embudo Ventas.

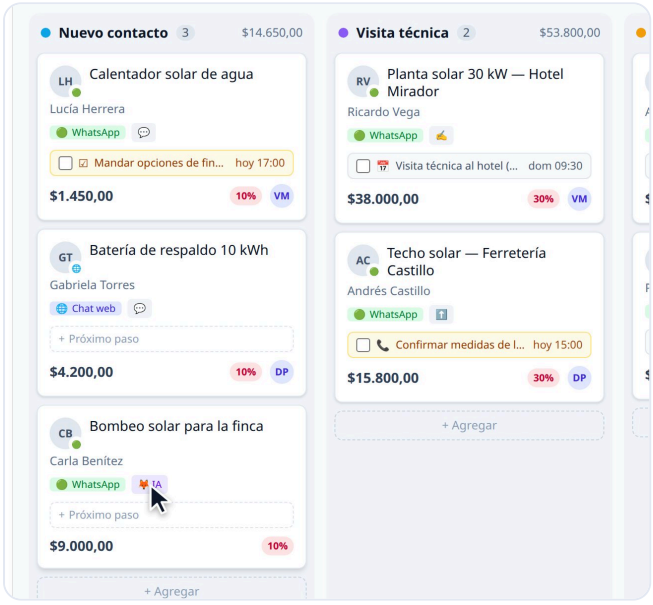
03

CAPÍTULO 3

La tarjeta de una oportunidad

Todo lo importante de una venta, sin abrirla.

Cada tarjeta resume una venta. Leída de arriba abajo:



Tarjetas de Nuevo contacto y Visita técnica: canal, insignia de origen, próximo paso, monto, probabilidad y responsable. La de Carla lleva el zorrito: la creó el agente de IA.

Parte	Qué indica
Foto con punto de color	La foto (o iniciales) del cliente y el punto de su canal: WhatsApp, Instagram, Messenger, Chat web...
Título y contacto	De qué es la venta y con quién.
Píldora de canal	Por dónde llegó el cliente: 🟢 WhatsApp, 🌐 Chat web...
Insignia de origen	Cómo nació la tarjeta (tabla de abajo). Al pasar el mouse dice el nombre completo.
Último mensaje	Lo último que escribió el cliente y hace cuánto.
Próximo paso	Qué hay que hacer y cuándo, con su casilla.
Pie	Monto, probabilidad de cierre y responsable.
Aviso de cierre	**Vencida** o **Próxima** si la fecha estimada de cierre ya pasó o está por llegar.

Cómo nació: la insignia de origen

Insignia	Significa	Cuándo aparece
💬	**Desde una conversación**	La creaste desde la bandeja de chats (capítulo 40).
✍️	**Cargada a mano**	La creaste con Nueva oportunidad, con + Agregar o duplicando otra.
⬆️	**Importada**	Nació al importar contactos (capítulo 36).
⚙️	**Automatización**	La creó un flujo de trabajo (capítulo 42).
📝	**Formulario**	Llegó por un formulario de captación de tu web (capítulo 39).
🦊 IA	**Agente de IA**	La creó tu agente de IA mientras atendía el chat (capítulo 41).

El último mensaje del cliente

Si el cliente escribió, la tarjeta muestra su último mensaje y hace cuánto («hace 2 h»). Las fotos, audios o ubicaciones aparecen como 📷 Imagen, 🎤 Nota de voz, 📍 Ubicación, etc. Un clic en el mensaje abre **el chat directamente**, sin abrir la oportunidad (al pasar el mouse dice **Ver chat** →).



El último mensaje del cliente en la tarjeta: un clic abre el chat sin abrir la oportunidad.

El próximo paso

Debajo va el próximo paso: → **qué hay que hacer · cuándo**. Se pinta en **rojo** si ya venció, en **ámbar** si es hoy y en gris si es más adelante.

Con la casilla lo marcas como hecho (**Marcar como hecho**) y Omnifox te ofrece, en el acto, agendar el siguiente. Si la tarjeta no tiene próximo paso, el botón **+ Próximo paso** abre un formulario corto ahí mismo, sin abrir la ficha: tipo, qué hay que hacer y fecha y hora.



Sin próximo paso, la tarjeta ofrece «+ Próximo paso» para crearlo ahí mismo.

El pie de la tarjeta



El pie de la tarjeta: monto, probabilidad de cierre y responsable.

Al final, el **monto**, la **probabilidad** de cerrarla (en porcentaje) y el **responsable**, con sus iniciales. Si la fecha estimada de cierre ya pasó, aparece **Vencida**; si está por llegar, **Próxima**. Estos avisos solo salen en oportunidades abiertas: las ganadas y perdidas no muestran ni el aviso de cierre ni el próximo paso.

Un clic en cualquier otra parte de la tarjeta abre su **ficha** (capítulo 7).

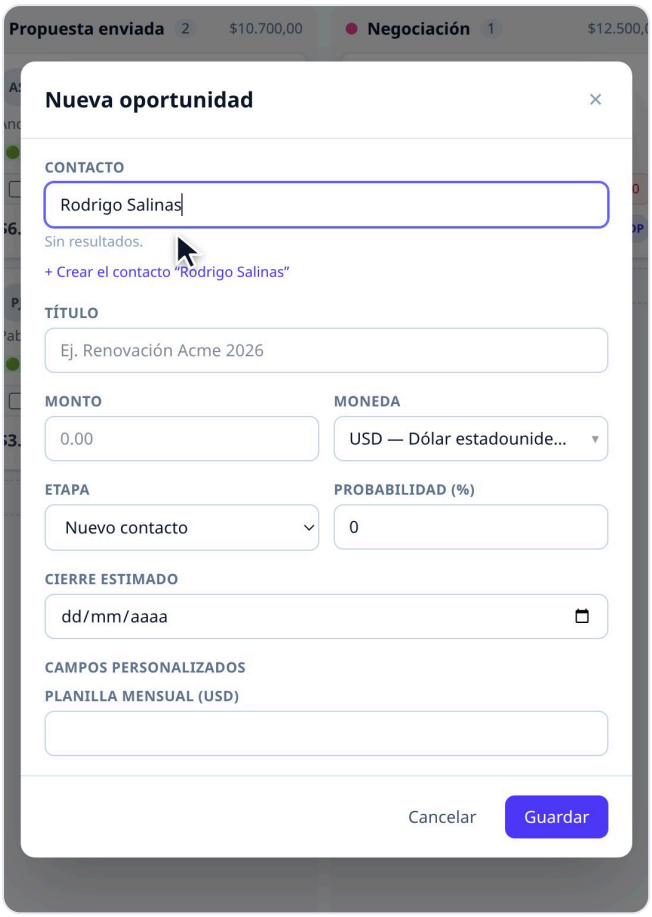
04

CAPÍTULO 4

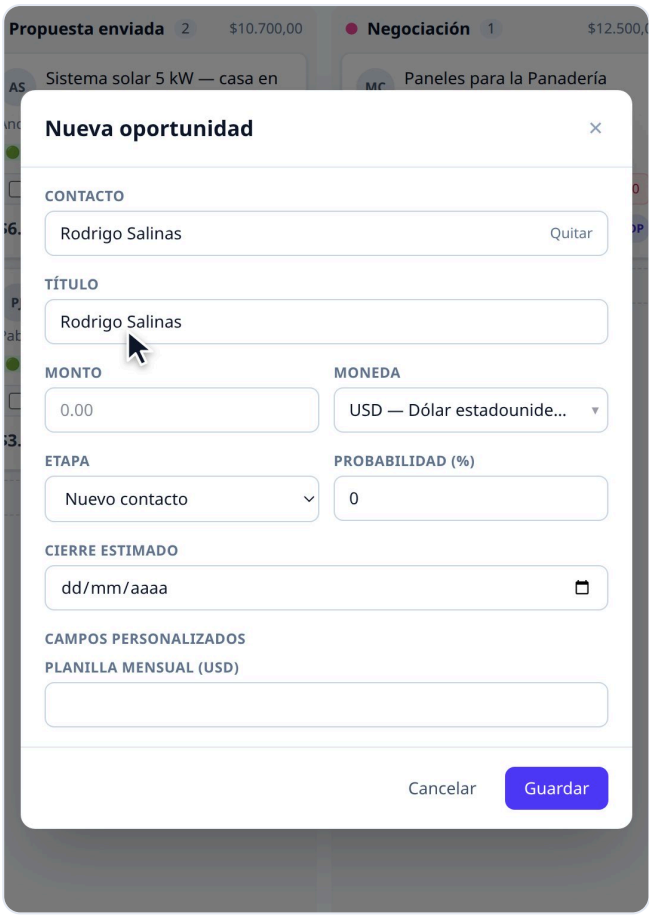
Crear una oportunidad

Contacto, título, monto y etapa: lo justo para empezar.

Pulsa **+ Nueva oportunidad** (o **+ Agregar** al pie de una columna). Se abre **Nueva oportunidad**.



Nueva oportunidad: el contacto es obligatorio. Si no existe, «+ Crear el contacto...».



El resto del alta: título, monto y moneda, etapa, probabilidad, cierre estimado y los campos personalizados.

1. **Contacto** (obligatorio). Escribe en **Busca por nombre, correo o teléfono...** y elige al cliente de la lista. Una venta sin cliente no se puede trabajar; si intentas guardar sin contacto, Omnifox te avisa: «Elige un contacto: una oportunidad sin contacto no se puede trabajar».
2. Si el cliente todavía no existe, la búsqueda dice «Sin resultados.» y ofrece **+ Crear el contacto «...»**. Se abre el bloque **Nuevo contacto**: nombre, **Teléfono (opcional)** y **Correo (opcional)**. Pulsa **Crear y vincular**: el contacto queda creado en Contactos, con canal Manual, y vinculado a la oportunidad.
3. **Título** (obligatorio): de qué es la venta. Por ejemplo, «Paneles para casa de campo». Omnifox propone el nombre del contacto; cámbialo por algo que diga qué se vende.
4. **Monto** y **Moneda**: el valor estimado de la venta (vacío = 0) y la moneda (arranca en la **Moneda principal** del espacio, capítulo 26).
5. **Etapa**: en qué columna nace. Si entraste con + Agregar, ya viene elegida.
6. **Probabilidad (%)**: qué tan seguro es que se cierre, de 0 a 100.
7. **Cierre estimado**: la fecha en que esperas cerrarla. Si pasa sin cerrarse, la tarjeta dirá Vencida.
8. **Campos personalizados**: si tu espacio tiene campos para oportunidades (capítulo 35), aparecen aquí. Si no hay, el enlace **Gestionar** te lleva a crearlos.
9. Pulsa **Guardar**. La tarjeta aparece en su columna, marcada ✍ **Cargada a mano**.



La tarjeta nueva en su columna, marcada ✍ Cargada a mano.

Campo	¿Obligatorio?	Se puede cambiar después en
Contacto	Sí	No se cambia: si te equivocaste de cliente, elimina la tarjeta y créala de nuevo.
Título	Sí	La cabecera de la ficha.
Monto y moneda	No (0 y la moneda principal)	Valor estimado, en la barra lateral; o la pestaña Productos.
Etapa	Sí (viene elegida)	Arrastrando la tarjeta o en la barra de etapas de la ficha.
Probabilidad	No (0 %)	La barra lateral.
Cierre estimado	No	La barra lateral.
Responsable	—	La barra lateral (capítulo 9). Al crearla no tiene responsable, salvo que tu espacio reparta solo.

NOTA

Si eliges una etapa marcada como **Perdido**, antes de crearla se abre el diálogo del motivo (capítulo 17). Sirve para registrar ventas que ya se perdieron y que quieres contar en el Tablero.

OJO

Si el cliente ya tiene una oportunidad abierta en este embudo, no se crea otra: ver el capítulo siguiente.

NOTA

El contacto es obligatorio en todas partes: en la web, en la app del celular y en la API. Si una oportunidad llega sin contacto, Omnifox no la crea y avisa que el contacto es obligatorio. A una oportunidad que ya tiene contacto tampoco se le puede quitar. Y si la crea la app, la IA o una automatización sin decir la moneda, nace en la **Moneda principal** (capítulo 26).

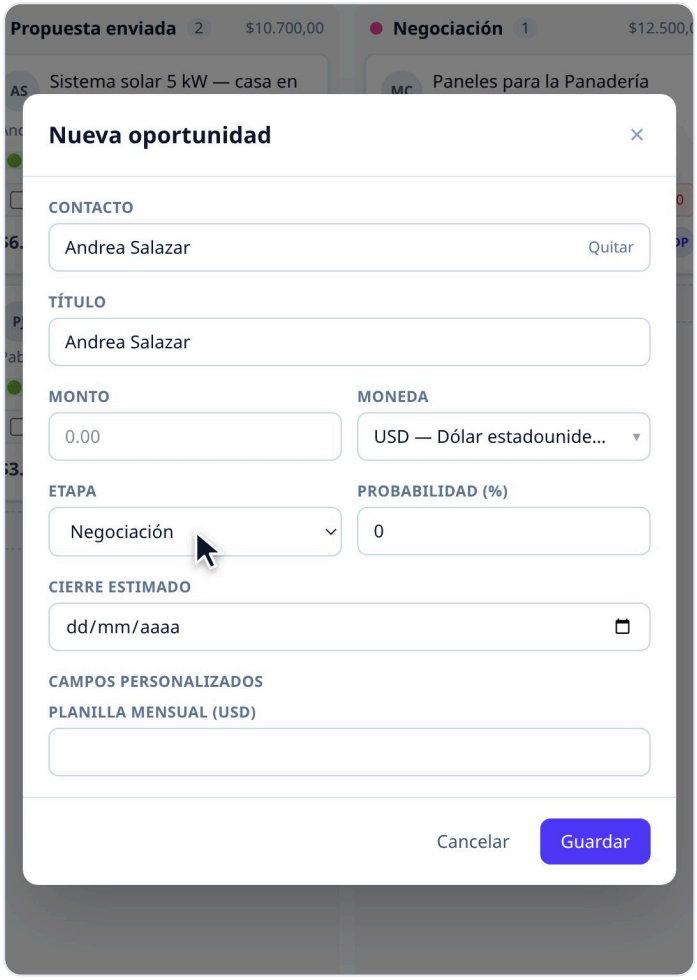
05

CAPÍTULO 5

Una oportunidad abierta por cliente y embudo

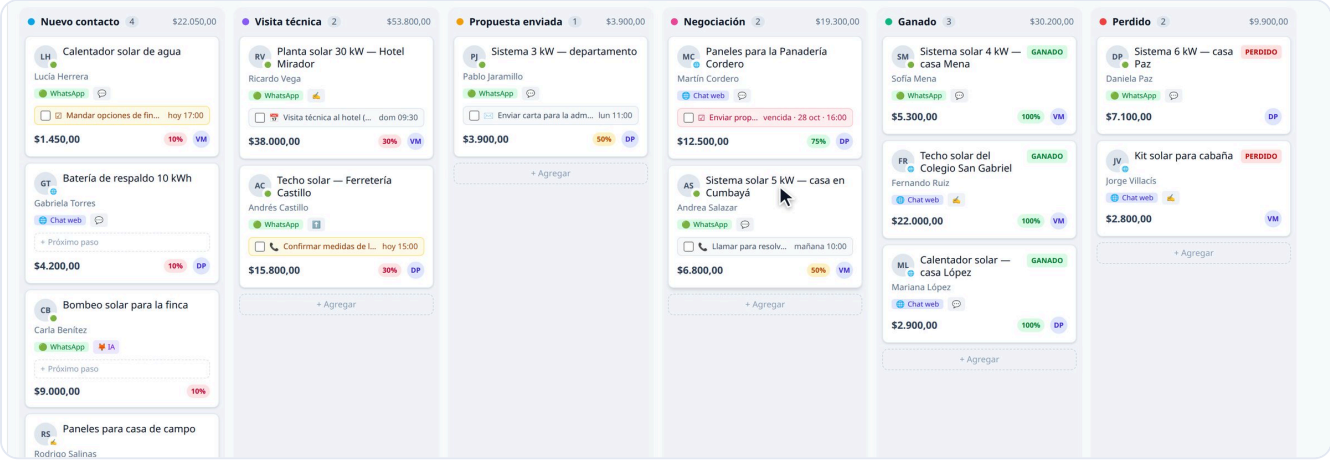
La regla que evita tarjetas repetidas.

Cada cliente tiene **una sola oportunidad abierta por embudo**. Si intentas crear otra para Andrea, que ya tiene una en Propuesta enviada, Omnifox no duplica la tarjeta.



Una oportunidad nueva para Andrea, que ya tenía una abierta en el embudo Ventas.

En su lugar, te avisa: **«Ya tenía una oportunidad abierta en este embudo: la movimos a «Negociación».»**, con el botón **Abrir la oportunidad** para ir directo a su ficha. La tarjeta existente pasa a la etapa que elegiste y conserva todo: su historial, sus actividades, sus archivos y sus comentarios.



Omnifox no duplicó la tarjeta: movió la que ya existía a la etapa elegida.

Dónde se aplica la regla

Desde	Qué pasa si ya hay una abierta
Nueva oportunidad / + Agregar	Se mueve la existente a la etapa elegida y aparece el aviso.
El chat (botón CRM)	El modal lo advierte antes: «ya tiene una abierta — se moverá».
Importar contactos	No se crea otra; el contacto se actualiza o se omite según elijas.
Formularios de captación	Se reusa la oportunidad abierta.
Agente de IA	La reusa y solo la avanza si la etapa pedida está más adelante; nunca la hace retroceder.

Lo que sí se puede

- Que el mismo cliente esté a la vez en **dos embudos distintos**: por ejemplo, una venta nueva en Ventas y un contrato de limpieza de paneles en Mantenimiento.
- Que tenga muchas oportunidades **cerradas**: cuando una se gana o se pierde, el cliente queda libre para una nueva en ese embudo.
- Duplicar una tarjeta a propósito con **Duplicar tarjeta** (capítulo 9), por ejemplo para una segunda propuesta.

> **CONSEJO**
>
> Si el cliente vuelve a comprar después de una venta ganada, crea una oportunidad nueva: así cada venta queda con su monto y su fecha, y la ficha del contacto suma todo lo que te compró.

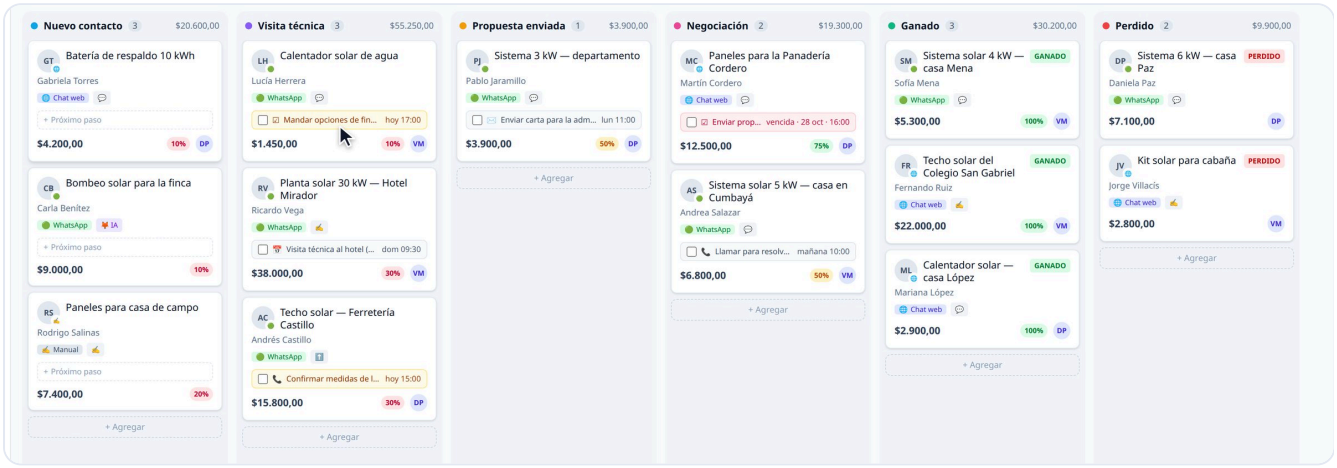
06

CAPÍTULO 6

Mover entre etapas

Arrastra, suelta y listo.

Para avanzar una venta, **arrastra la tarjeta** a la siguiente columna. El cambio se guarda al soltarla, y tus compañeros lo ven **en vivo**, sin recargar la página: si Diego mueve una tarjeta, la ves moverse en tu pantalla. Si algo falla al guardar, la tarjeta vuelve sola a donde estaba.



Arrastrar una tarjeta a otra columna la cambia de etapa; el equipo ve el cambio en vivo.

Si la sueltas en…	Pasa esto
Una etapa abierta	Cambia de etapa. El cambio queda en el Historial («Etapa: Propuesta enviada → Negociación») y dispara las automatizaciones de esa etapa.
Ganado	Queda ganada al instante, con la fecha de cierre de hoy. No pide motivo (para eso está Marcar ganado, capítulo 16).
Perdido	Primero se abre el diálogo del motivo (capítulo 17). Si lo cancelas, la tarjeta se queda donde estaba.

También puedes cambiar de etapa sin arrastrar: desde la **barra de etapas** de la ficha (capítulo 7), desde la píldora del chat (capítulo 40), con **Mover a etapa** en lote (capítulo 20) o desde la app del celular (capítulo 43).

> **CONSEJO**
>
> Mueve la tarjeta cuando el **cliente** avanza, no cuando tú haces algo. «Propuesta enviada» quiere decir que el cliente ya la tiene; si todavía la estás preparando, sigue en la etapa anterior con el próximo paso «Enviar propuesta».

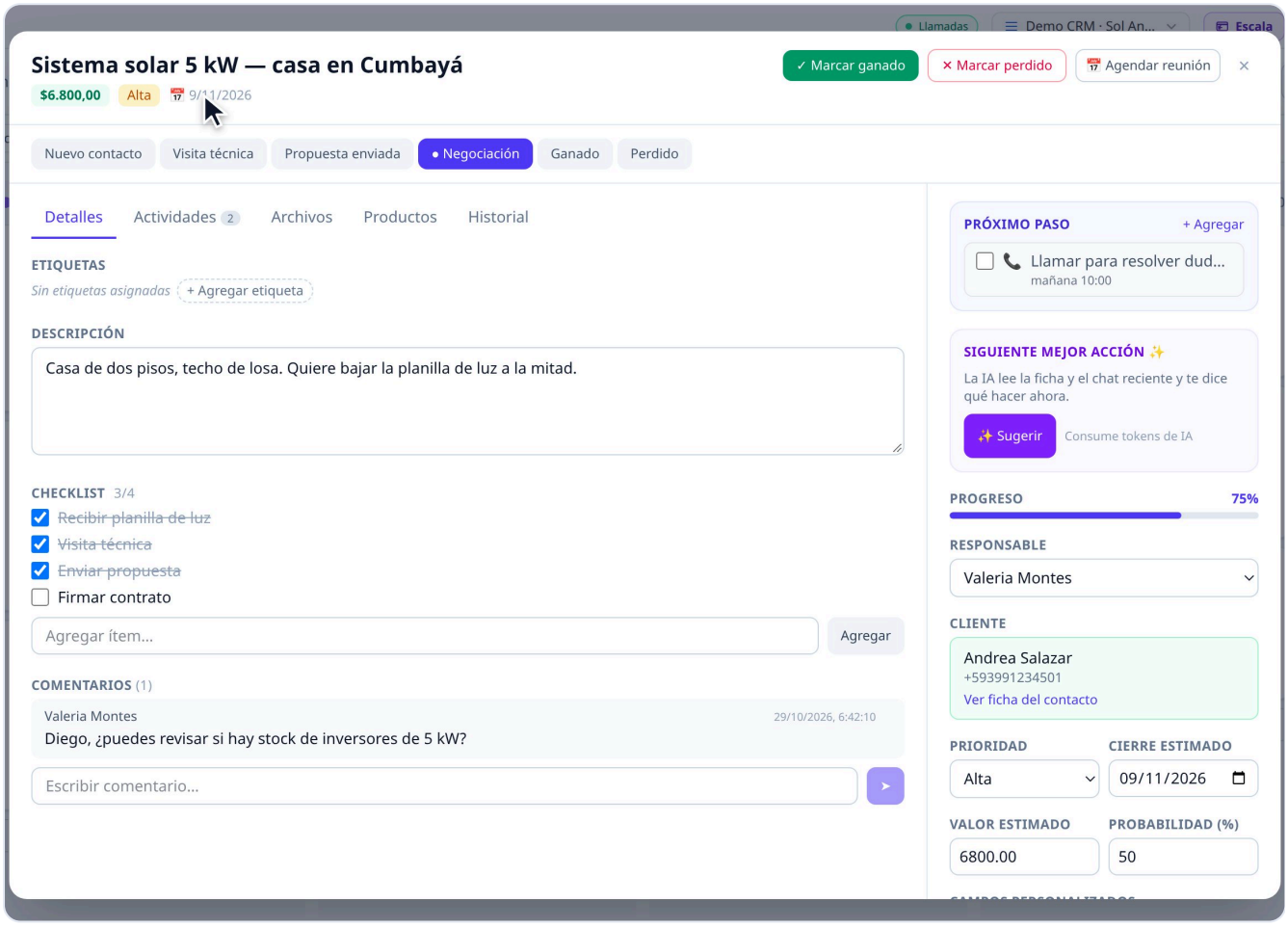
07

CAPÍTULO 7

La ficha de la oportunidad

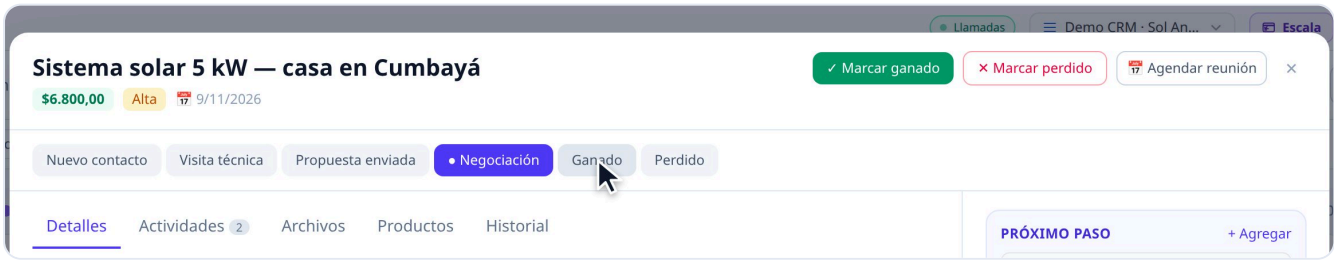
Todo sobre una venta en una sola ventana.

Un clic en la tarjeta abre su **ficha**: una ventana sobre el pipeline con todo lo de esa venta. Se cierra con la ✕ o con la tecla Esc.



La ficha de la oportunidad: cabecera, barra de etapas, pestañas a la izquierda y barra lateral a la derecha.

La cabecera



La cabecera: título editable, monto, prioridad, cierre estimado, Marcar ganado, Marcar perdido, Agendar reunión y la barra de etapas.

Elemento	Qué hace
Título	Se edita ahí mismo: haz clic, escribe y sal del campo.
Datos rápidos	El **monto** con su moneda, la **prioridad** (Baja, Normal, Alta o Urgente) y 📅 el **cierre estimado**.
✓ Marcar ganado	Cierra la venta como ganada (capítulo 16).
✕ Marcar perdido	Abre el diálogo del motivo de pérdida (capítulo 17).
📅 Agendar reunión	Abre el agendador del Calendario con el cliente ya puesto (capítulo 15).
Barra de etapas	Todas las etapas del embudo; la actual, resaltada. Un clic en otra mueve la oportunidad, igual que arrastrarla. Si eliges Perdido, pide el motivo.
Píldora y **↺ Reabrir**	En una oportunidad cerrada, en lugar de los botones de cierre aparece «✓ Ganado» o «✕ Perdido» (al pasar el mouse dice la fecha de cierre) y el botón Reabrir.

Las cinco pestañas

Pestaña	Qué tiene	Capítulo
Detalles	Etiquetas, descripción, checklist y comentarios del equipo.	8
Actividades	Llamadas, reuniones, notas, correos y tareas, con recordatorio (lleva un contador).	11
Archivos	Propuestas, fotos, planillas y contratos (lleva un contador).	12
Productos	La cotización armada con tu catálogo.	13
Historial	Todo lo que le pasó a la oportunidad.	14

A la derecha está la **barra lateral**, con el próximo paso, la IA, el progreso, el responsable, el cliente y los datos de la venta (capítulo 9).

Sin botón Guardar

En la ficha **no hay botón Guardar**: cada cambio se guarda solo al salir del campo (o al elegir una opción de una lista). Mientras guarda verás «Guardando...». Si algo falla, aparece «No se pudo guardar. Inténtalo de nuevo.» y el campo vuelve a su valor anterior.

> **CONSEJO**
> Cada oportunidad tiene su propio enlace: los avisos, Pendientes y la ficha del contacto abren el Pipeline con la ficha ya abierta, cambiando al embudo correcto si hace falta. Puedes copiar ese enlace y mandárselo a un compañero.

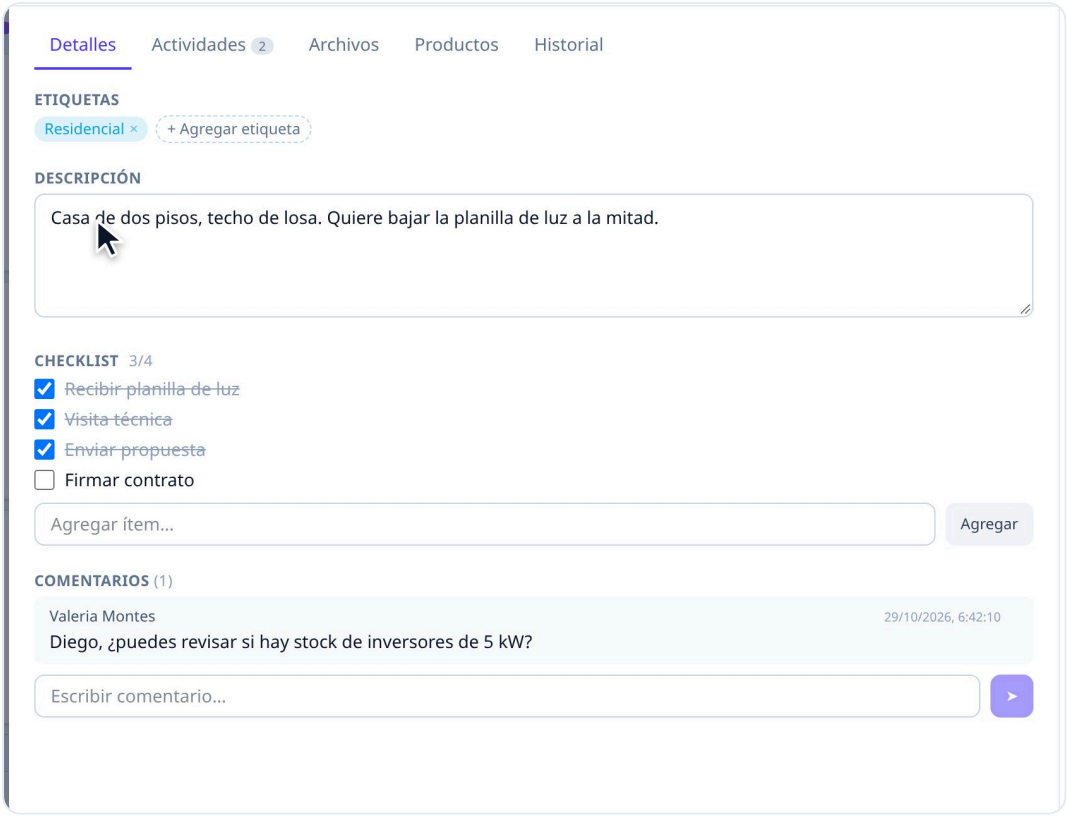
08

CAPÍTULO 8

Detalles: etiquetas, descripción, checklist y comentarios

Lo que el equipo necesita saber de esta venta.

La pestaña **Detalles** es la primera que ves al abrir la ficha.



Detalles: etiquetas, descripción, checklist y comentarios.

Etiquetas

Las etiquetas son las mismas que usas en la bandeja y en los contactos. Pulsa **+ Agregar etiqueta**, busca una o escribe un nombre nuevo para crearla. Cada etiqueta aparece como una píldora con su ✕ para quitarla. Sin etiquetas, dice «Sin etiquetas asignadas».

Ejemplos en Sol Andino: **Residencial**, **Empresa**, **Urgente**. Las etiquetas de la oportunidad son de esta venta; las del contacto (capítulo 34) son de la persona.

Descripción

De qué se trata la venta, con tus palabras: «Casa de dos pisos, techo de losa. Quiere bajar la planilla de luz a la mitad.». Se guarda al salir del campo.

Checklist

Los pasos de este cliente, para no olvidar nada. Escribe en **Agregar ítem...** y pulsa **Agregar**. Marca cada ítem a medida que avanzas (queda tachado) o bórralo si sobra. Arriba ves el avance, por ejemplo «3/5».

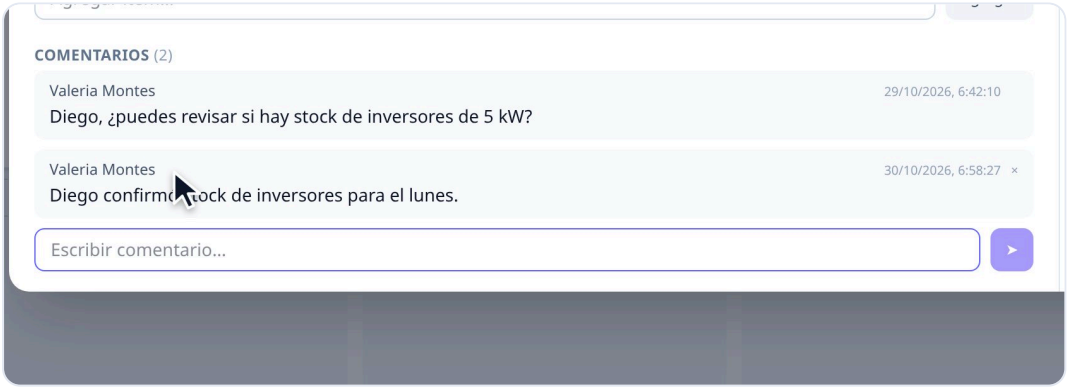


La checklist con un ítem nuevo; su avance mueve la barra de progreso de la derecha.

El avance de la checklist mueve la barra de **Progreso** de la barra lateral. Sol Andino usa siempre la misma checklist: Recibir planilla de luz, Visita técnica, Enviar propuesta, Firmar contrato.

Comentarios

Para hablar con tu equipo sobre esta venta, sin que el cliente lo vea nunca. Escribe en **Escribir comentario...** y pulsa el botón de enviar. Cada comentario lleva quién lo escribió y cuándo, y el contador «Comentarios (2)».



Los comentarios internos, con autor y fecha. El cliente nunca los ve.

> **NOTA**
> Solo el **autor** de un comentario puede borrarlo. Así nadie borra lo que dijo otro.

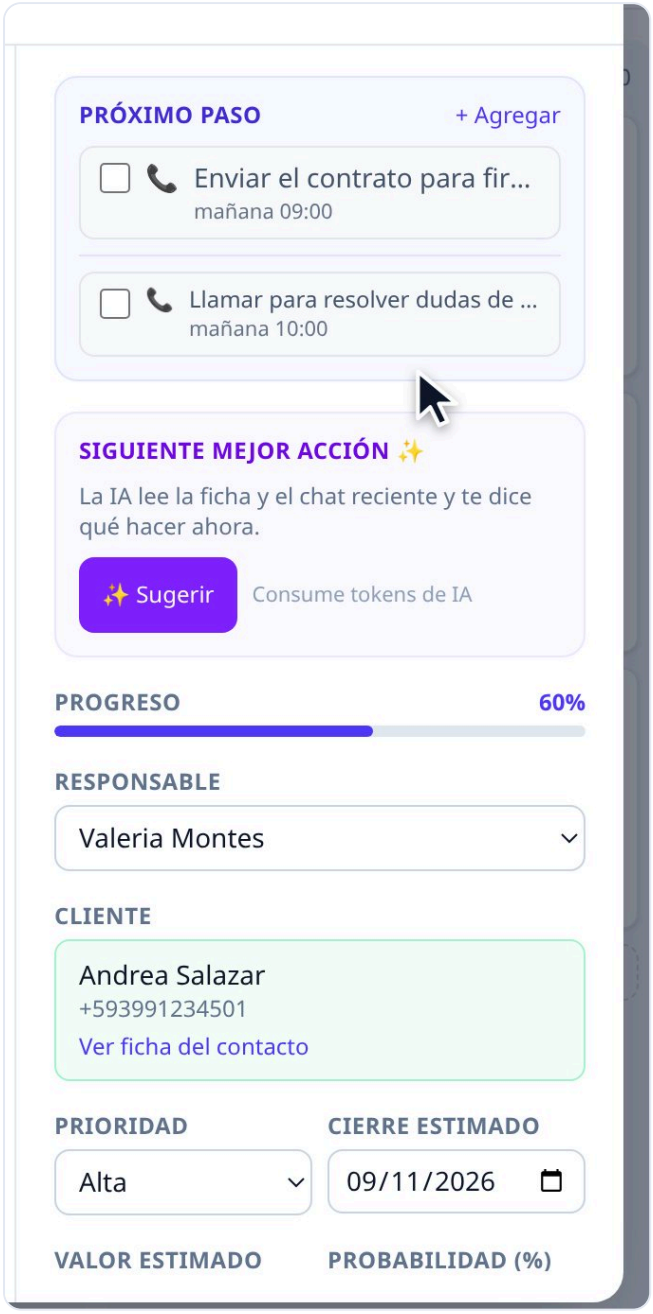
> **CONSEJO**
> Usa los comentarios para lo que el próximo que tome la venta necesita saber: «Prefiere que la llamen por la tarde», «Diego confirmó stock de inversores para el lunes».

09

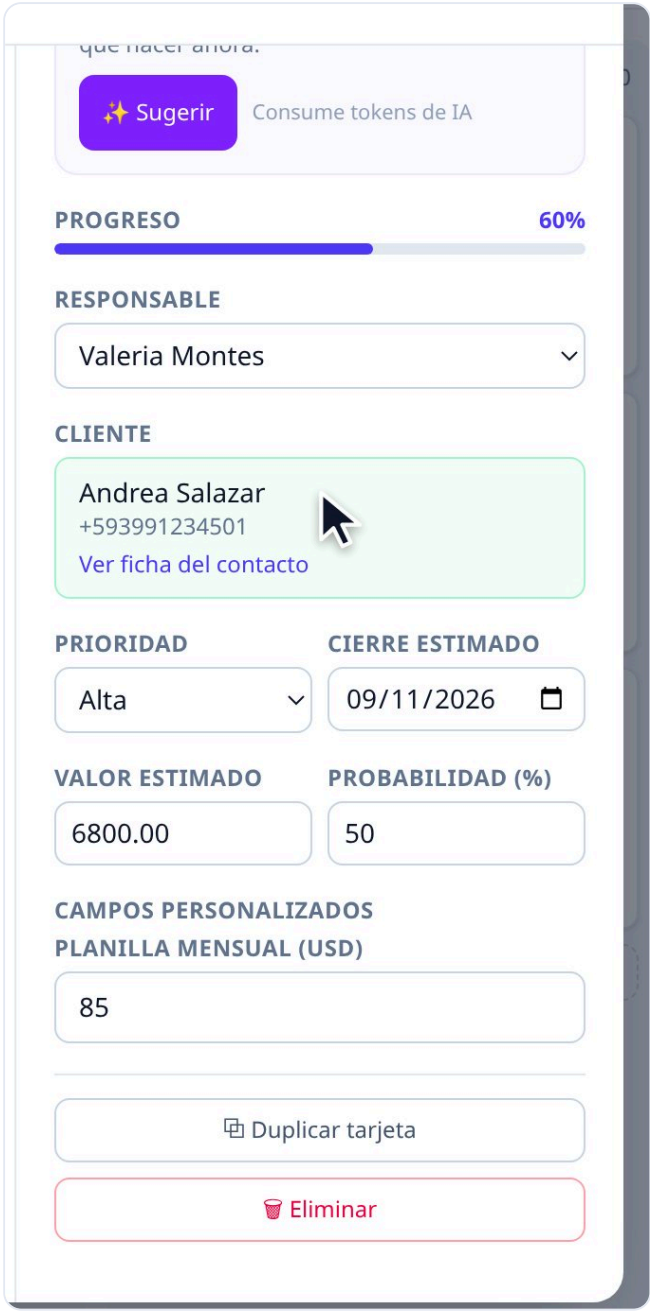
CAPÍTULO 9

La barra lateral de la ficha

El próximo paso, el responsable y los datos de la venta.



La barra lateral: próximo paso, Siguiente mejor acción, progreso, responsable y cliente.



Más abajo: prioridad, cierre estimado, valor, probabilidad, campos personalizados, Duplicar tarjeta y Eliminar.

Próximo paso

La barra empieza por lo más importante: **qué hay que hacer ahora**. Si no hay ningún paso pendiente, Omnifox lo dice claro: **«Sin próximo paso: nadie está trabajando esta oportunidad.»**. Con **+ Agregar** se abre un formulario corto:

Campo	Qué pones
Tipo	Llamada, Reunión, Tarea, Email o Nota.
¿Qué hay que hacer?	Por ejemplo, «Llamar para cotizar».
Fecha y hora	Por defecto, mañana a las 9:00.

Pulsa **Guardar**: el paso se crea como actividad de esta oportunidad, con un **recordatorio una hora antes**, y aparece también en la tarjeta y en Pendientes. Si hay varios pasos pendientes, el primero se muestra grande y los demás en lista, cada uno con su casilla.

Siguiente mejor acción ✨

La IA lee la venta y el chat y te dice qué hacer (capítulo 10).

Los datos de la venta

Bloque	Qué es
Progreso	El porcentaje de la checklist completada. Si no hay checklist, muestra la probabilidad.
Responsable	Quién lleva la venta. Elige a cualquier persona del equipo o «Sin asignar». Se guarda al elegir.
Cliente	El nombre y el teléfono del contacto, y el enlace **Ver ficha del contacto**, que abre su ficha completa (capítulo 29).
Último mensaje del cliente	Lo último que escribió, con el botón **Abrir conversación**.
Prioridad	Baja, Normal, Alta o Urgente.
Cierre estimado	La fecha en que esperas cerrarla.
Valor estimado	El monto de la venta.
Probabilidad (%)	De 0 a 100.
Campos personalizados	Los campos de oportunidad de tu espacio, por ejemplo «Planilla mensual (USD)» o «Tipo de techo» (capítulo 35).

Duplicar y eliminar

⧉ **Duplicar tarjeta** crea una copia, «(copia)», en la misma etapa, al final de la columna, siempre abierta y marcada como cargada a mano. Sirve para una segunda propuesta al mismo cliente o para una venta parecida.

🗑 **Eliminar** pregunta «¿Eliminar esta oportunidad?» y explica: «Se borra del embudo y de los reportes. Si el negocio no se dio, mejor márcalo como perdido: queda en el historial y se puede reabrir.». Tienes tres botones: **Cancelar**, **✕ Marcar perdido** y **🗑 Eliminar**.

> **OJO**
>
> Elimina solo lo que se cargó por error (una prueba, un duplicado). Si la venta no se dio, márcala como **perdida**: así cuenta en tu tasa de cierre y en «Por qué perdemos», y puedes reabrirla si el cliente vuelve.

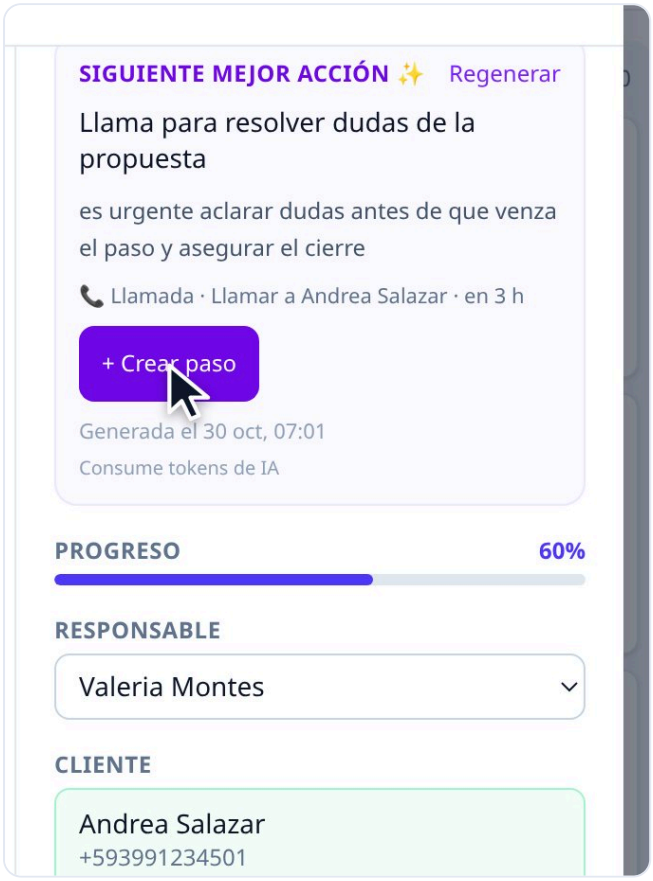
10

CAPÍTULO 10

Siguiente mejor acción con IA

La IA lee la venta y el chat, y te dice qué hacer ahora.

En la barra lateral, **Siguiente mejor acción** ✨ le pide a la IA que lea la oportunidad —etapa, monto, pasos, actividades, comentarios— y el **chat reciente** del cliente, y te diga qué conviene hacer ahora. Pulsa ✨ **Sugerir**; mientras trabaja dice «Pensando...».



La sugerencia de la IA: qué hacer, por qué y un paso listo para crear.



Con «Crear paso», la sugerencia queda agendada como próximo paso.

Qué propone

Parte	Qué es	Qué haces con ella
Qué hacer	Una acción concreta, por ejemplo «Llama para resolver dudas y enviar contrato».	Leerla.
Por qué	El motivo, a partir de lo que dijo el cliente.	Decidir si estás de acuerdo.
Paso listo	Tipo, título y cuándo: «Llamada · Llamar a Andrea Salazar · en 8 h».	**+ Crear paso** lo deja agendado como próximo paso, con su recordatorio.
Borrador de mensaje	Si conviene escribirle al cliente, un mensaje sugerido.	💬 **Enviar por chat** lo copia al portapapeles y abre la conversación.

Enviar por chat nunca envía nada solo: copia el borrador y abre el chat («Borrador copiado. Abriendo el chat... pégalo y revísalo antes de enviar.»). Tú decides si lo mandas, lo cambias o no.

Cuánto consume

La sugerencia queda guardada con la fecha («Generada el ...»): volver a abrir la ficha **no consume nada**. **Regenerar** pide una sugerencia nueva y sí consume tokens de IA de tu plan, del cupo de IA del CRM. Si el cupo se agotó, aparece «La IA no está disponible: se agotó el cupo mensual de IA de tu plan o el saldo es insuficiente.».

CONSEJO

La Siguiente mejor acción funciona mejor cuando la oportunidad tiene su chat y sus actividades al día. Con una tarjeta vacía, la IA tiene poco de qué hablar.

NOTA

La IA del CRM depende de tu plan: viene en Crece, Escala y Exclusivo; en Lite, Impulsa y Conecta solo funciona con el excedente de pago por uso activado (capítulo 44).

NOTA

Si tu plan no incluye la IA del CRM, o se agotó el cupo de IA del mes y no hay saldo, el botón ✨ **Sugerir** aparece deshabilitado y debajo dice el motivo: «Tu plan no incluye la IA del CRM.» o «Se agotó el cupo de IA de este mes y no hay saldo para continuar.», con el enlace **Ver planes y saldo**. Así sabes por qué antes de pulsar.

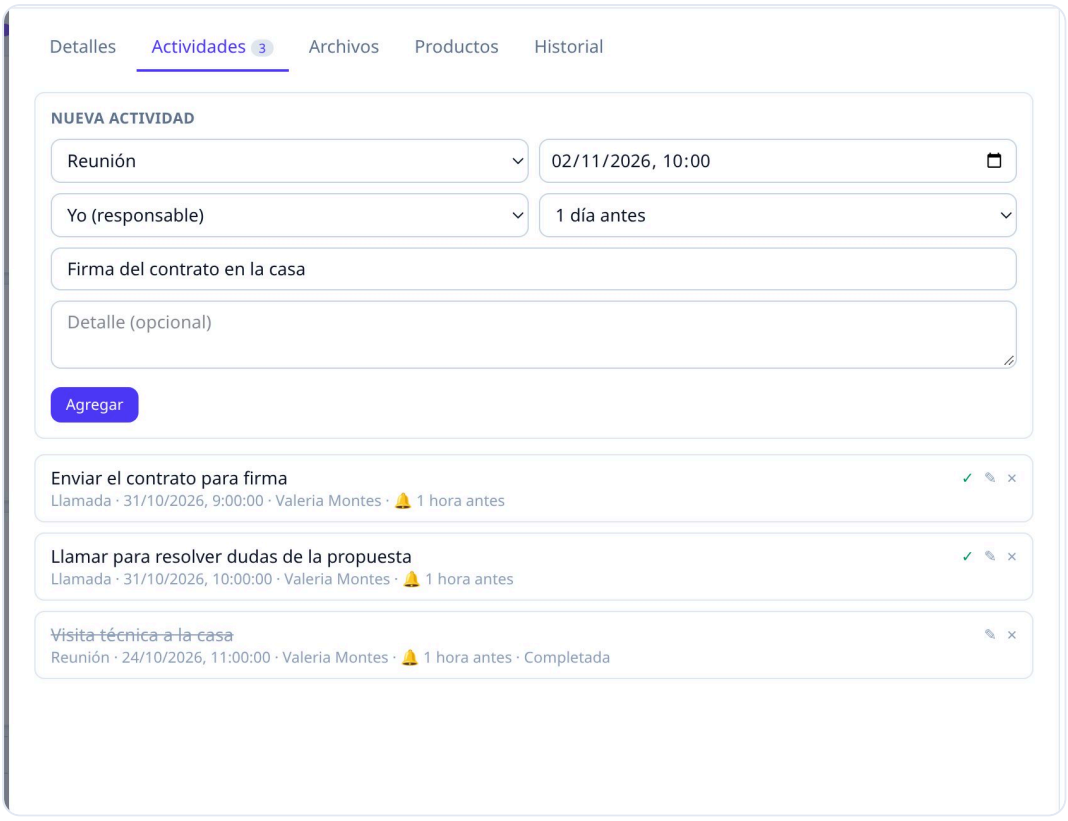
11

CAPÍTULO 11

Actividades: llamadas, reuniones, notas y tareas

La agenda de esta venta.

La pestaña **Actividades** lleva todo lo que se hizo y lo que hay que hacer con este cliente para esta venta. Arriba está el formulario **Nueva actividad**; debajo, la lista.



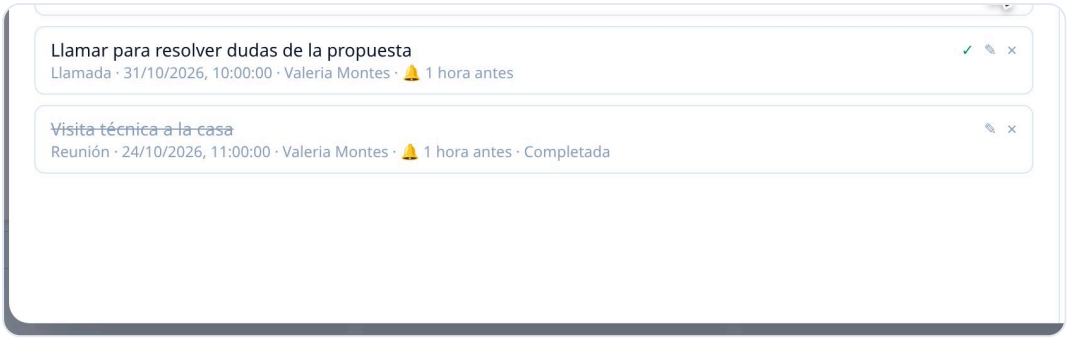
Actividades: el formulario Nueva actividad y la lista de actividades de esta venta.

Nueva actividad

Campo	Opciones
Tipo	**Nota**, **Llamada**, **Reunión**, **Email** o **Tarea**.
Responsable	**Yo (responsable)** o cualquier persona del equipo. Es quien recibe el recordatorio.
Recordatorio	**Sin recordatorio**, **A la hora exacta**, 5, 15 o 30 minutos antes, 1 o 2 horas antes, 1 o 2 días antes.
Fecha y hora	Cuándo es (o cuándo vence, si es una tarea).
Resumen	El título: «Firma del contrato en la casa».
Detalle (opcional)	Lo que haga falta explicar.

Pulsa **Agregar** y la actividad queda en la lista. Las que tienen fecha aparecen también en Pendientes (capítulo 22).

La lista



Cada actividad con su tipo, fecha, responsable y recordatorio, y las acciones completar, editar y eliminar.

Cada actividad muestra su tipo, su resumen, la fecha, el responsable y 🔔 el recordatorio. Las que pasaron su hora sin hacerse dicen · **Vencida**; las hechas, · **Completada** (y se ven tachadas). Las acciones:

Acción	Qué hace
✓ **Marcar completada**	La da por hecha. Sale de Pendientes y deja de avisar.
✎ **Editar**	Abre el formulario como «Editar actividad» con sus datos; pulsa Guardar. Si cambias la fecha o el recordatorio, **el aviso se vuelve a programar solo**.
🗑 **Eliminar**	Pregunta «¿Eliminar esta actividad? No se puede deshacer.».

Usa…	Para…
Nota	Dejar constancia de algo, sin fecha: «Prefiere que la contacten por la tarde».
Llamada	Una llamada hecha o por hacer. (Para registrar una llamada con su duración, usa Llamar en la ficha del contacto, capítulo 29.)
Reunión	Una visita o una reunión. Si quieres que el cliente reciba la cita, usa Agendar reunión (capítulo 15).
Email	Un correo que mandaste o tienes que mandar.
Tarea	Cualquier cosa por hacer con fecha límite.

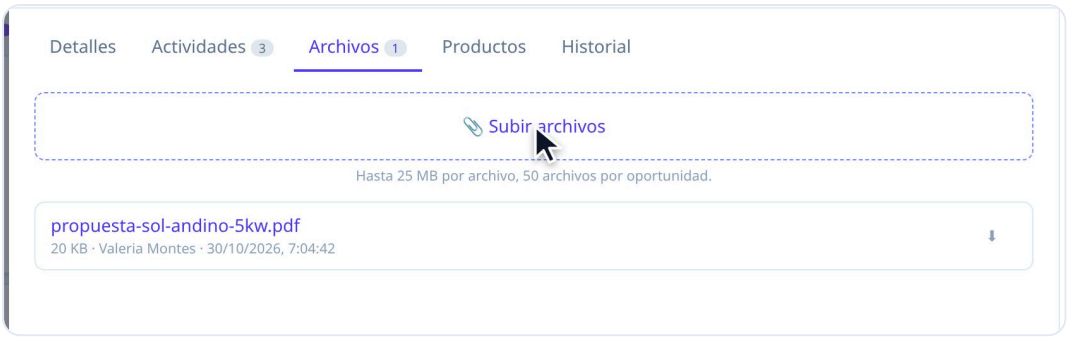
12

CAPÍTULO 12

Archivos de la oportunidad

Todo lo de esta venta, guardado con ella.

En **Archivos** subes todo lo que tiene que ver con la venta: la propuesta, fotos del techo, la planilla de luz, el contrato firmado. Pulsa 📎 **Subir archivos** y elige uno o varios.



Archivos: Subir archivos y la lista de adjuntos de la oportunidad.

Límite	Valor
Tamaño por archivo	Hasta 25 MB.
Archivos por oportunidad	Hasta 50.
Tipos	Documentos, imágenes, planillas, PDF... Por seguridad, algunos tipos (por ejemplo, ejecutables) se rechazan: «Ese tipo de archivo no se puede subir.».

Cada archivo muestra su nombre (un clic lo abre o lo descarga), su tamaño, quién lo subió y cuándo. Quedan guardados con la oportunidad, a mano para cualquier persona del equipo que la tome. Sin archivos dice «Sin archivos adjuntos.».

> **NOTA**
> Los archivos se guardan en el almacenamiento de tu cuenta, dentro de tu espacio de trabajo: nadie de otra empresa puede verlos.

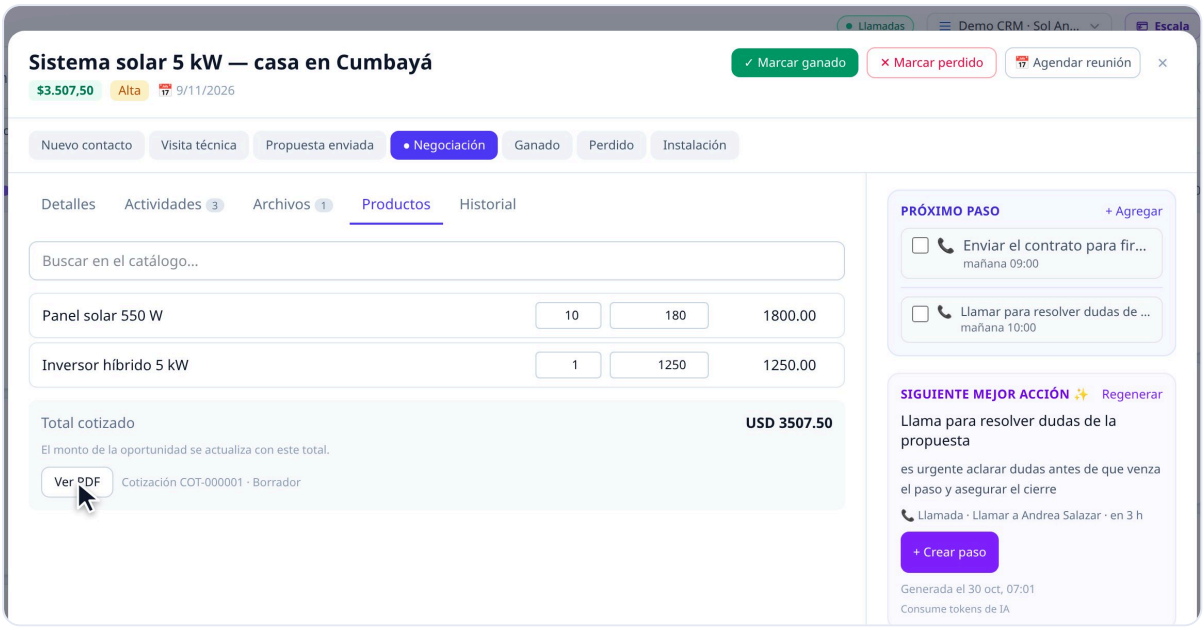
13

CAPÍTULO 13

Productos y cotización

La cotización, armada con tu catálogo.

La pestaña **Productos** arma la cotización de esta venta con los productos y servicios de tu **catálogo** de Omnifox.



Productos: la cotización armada con el catálogo; el total cotizado pasa a ser el monto de la oportunidad.

1. Escribe en **Buscar en el catálogo...** y elige un producto. Se agrega como una línea, con su precio de lista.
2. Ajusta la **cantidad** o el **precio** de cada línea. Quita las que sobran.
3. Mira el **Total cotizado**: es la suma de las líneas.
4. Pulsa **Ver PDF** para tener la cotización lista para enviar al cliente.

Sol Andino, por ejemplo, cotiza a Andrea 10 paneles solares de 550 W, un inversor híbrido de 5 kW y la instalación y puesta en marcha.

El total manda sobre el monto

Como avisa la pantalla, «El monto de la oportunidad se actualiza con este total.»: en cuanto agregas productos, el **monto** de la oportunidad pasa a ser el total cotizado. Así el pipeline y el Tablero siempre muestran lo que de verdad estás ofreciendo.

Las líneas son una **cotización en borrador** unida a la oportunidad, con su número y su estado: «Cotización COT-000001 · Borrador». Los estados posibles son Borrador, Enviada, Vista, Aceptada, Rechazada y Vencida.

> **NOTA**
> Si tu espacio no tiene el módulo de catálogo, la pestaña dice «El módulo de catálogo no está activo en este espacio de trabajo.». En ese caso, escribe el monto a mano en Valor estimado.

> **CONSEJO**
> Carga bien tu catálogo (nombre, precio y unidad) antes de empezar a cotizar: cada cotización usa el precio que tenga el producto en ese momento.

14

CAPÍTULO 14

Historial de la oportunidad

La memoria de la venta.

Historial cuenta todo lo que le pasó a esta oportunidad, del más nuevo al más viejo, con la fecha y la hora de cada cosa. Es la memoria de la venta, útil cuando alguien la toma a mitad de camino.



Historial: todo lo que le pasó a esta oportunidad, del más nuevo al más viejo.

Evento	Cuándo aparece
Oportunidad creada	Al nacer, desde donde sea.
Etapa: A → B	Cada cambio de etapa, de dónde a dónde.
Nota: …	Las notas que dejaste al cerrar o que dejó la IA al avanzarla.
Oportunidad actualizada	Cambios en el monto, la fecha, la prioridad, el responsable…
✓ Marcada como ganada / ✕ Marcada como perdida	Al cerrarla.
↺ Reabierta	Al reabrirla.
Pasos y actividades	Los próximos pasos y actividades que se crearon.

El historial se carga recién cuando abres la pestaña. Si la oportunidad es nueva y no tiene nada, dice «Sin actividad todavía.». Los mensajes del chat no aparecen aquí uno por uno: para eso está la conversación, y en la ficha del contacto la historia completa (capítulo 31).

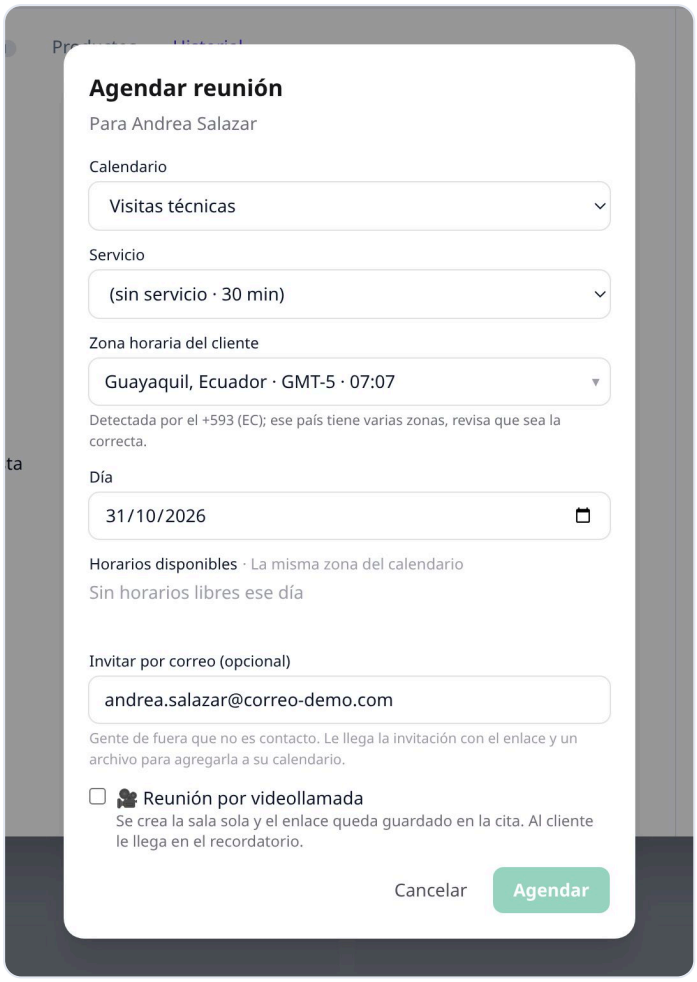
15

CAPÍTULO 15

Agendar una reunión desde la ficha

Una cita en el Calendario, sin salir de la venta.

📅 **Agendar reunión**, en la cabecera de la ficha, abre el agendador del **Calendario de Omnifox** con el cliente ya puesto («Para Andrea Salazar»).



Agendar reunión: el agendador del Calendario con el cliente ya puesto.

1. Elige el **Calendario**; en Sol Andino, **Visitas técnicas**.
2. Si ese calendario tiene servicios, elige el **Servicio** (define la duración).
3. Revisa la **Zona horaria del cliente**: Omnifox la deduce del teléfono (+593 → Ecuador).
4. Elige el **Día** y uno de los **Horarios disponibles**. Solo aparecen los libres; si no hay, dice «Sin horarios libres ese día».
5. Si quieres, **Invitar por correo** (le llega la invitación con el enlace y un archivo para su calendario) y **Reunión por videollamada** (se crea la sala sola y el enlace queda en la cita).
6. Pulsa **Agendar**.

La cita queda en el Calendario con sus recordatorios al cliente, y la ves también en la historia del cliente, en su ficha (capítulo 31). Para el detalle del Calendario —servicios, horarios, recordatorios— mira la guía del Calendario.

> **CONSEJO**
>
> Usa Agendar reunión cuando el cliente tiene que enterarse de la cita (una visita técnica, una demo). Para un recordatorio solo tuyo, alcanza con una actividad de tipo Reunión (capítulo 11).

16

CAPÍTULO 16

Marcar una oportunidad como ganada

Cuando el cliente dice que sí.



Marcar como ganado: motivo y nota, los dos opcionales.

Pulsa ✓ **Marcar ganado** en la cabecera de la ficha. Se abre **Marcar como ganado**:

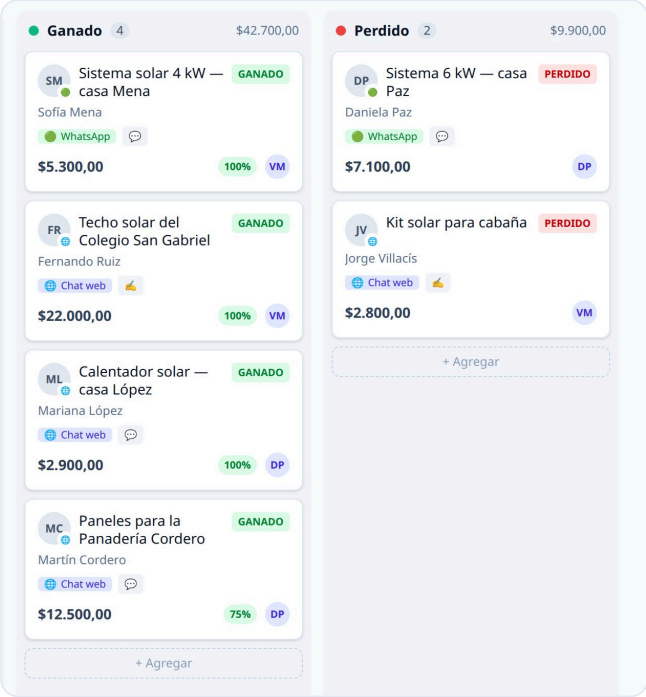
Campo	Qué es
Motivo	«¿Por qué ganaste esta oportunidad?». Elige uno de tus motivos de ganado o «Sin motivo». Opcional.
Nota (opcional)	Contexto: «Pagó el 50 % de anticipo».

Pulsa **Marcar ganado**.

Si todavía no configuraste motivos de ganado, el diálogo dice «No hay motivos configurados. Puedes agregarlos en la configuración del CRM.» (capítulo 28). Puedes marcarla ganada igual.

Qué pasa al ganarla

- Pasa a la etapa marcada como **Ganado**, con la fecha de cierre de hoy.
- Suma en el Tablero: en **Ganadas este mes**, en la **meta del mes**, en la **tasa de cierre** y en **Por vendedor**.
- Deja de mostrar el próximo paso y los avisos de vencida.
- Queda en el Historial y en la historia del cliente.
- Dispara las automatizaciones de «Una oportunidad se marca ganada», por ejemplo la receta que pone la etiqueta Cliente (capítulo 21).



La oportunidad ganada pasa a la columna Ganado.

Reabrir

Si te equivocaste, abre la ficha y pulsa ↺ **Reabrir** («Volver a abrir la oportunidad en la etapa en la que estaba»): vuelve a la etapa anterior al cierre (o a la primera etapa abierta) y deja de contar como ganada.

> **CONSEJO**
>
> Arrastrar la tarjeta a la columna Ganado también la gana, pero sin motivo ni nota. Si te interesa saber por qué ganas, usa el botón.

> **OJO**
>
> Si el embudo no tiene ninguna etapa marcada como Ganado, Omnifox no puede cerrarla: «Este pipeline no tiene una etapa ganada/perdida para cerrar.». Márcala en Configuración (capítulo 26).

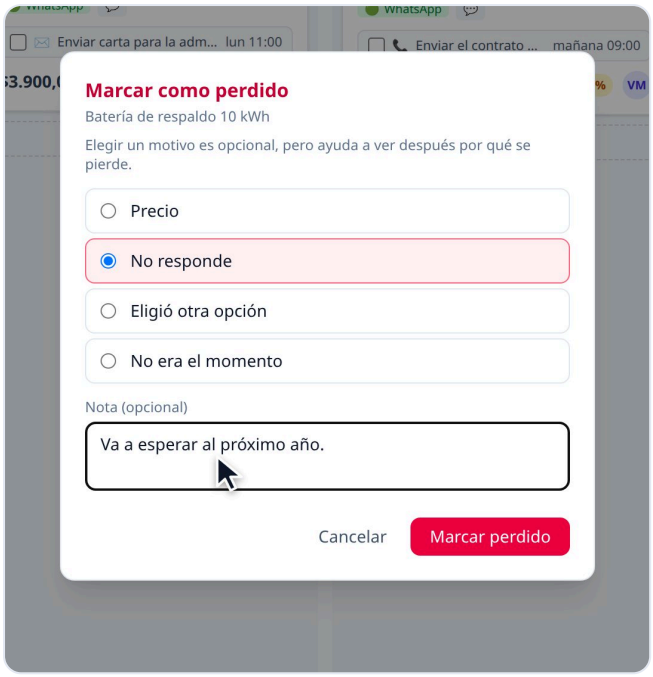
17

CAPÍTULO 17

Perder una oportunidad y su motivo

Perder también es información.

Cuando una venta no se da, arrástrala a la columna **Perdido** o pulsa ✕ **Marcar perdido** en la ficha. Se abre **Marcar como perdido**:



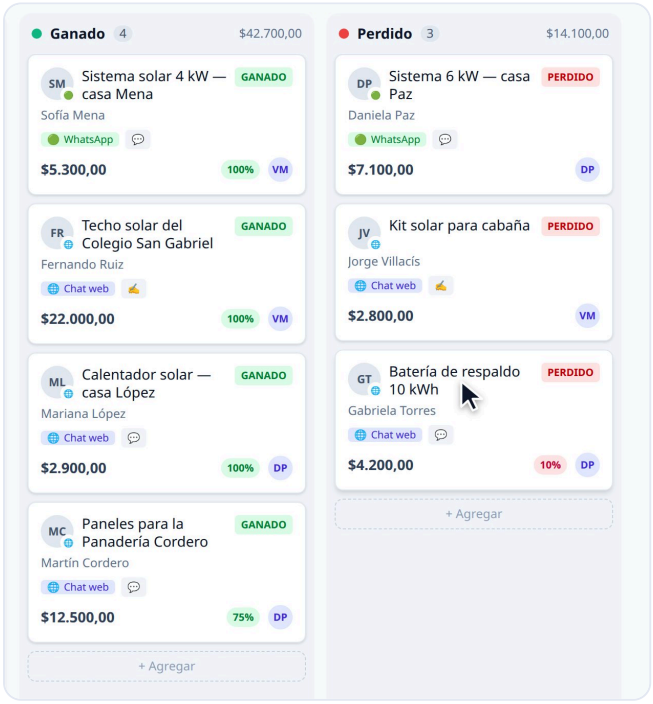
Marcar como perdido: el motivo es opcional; tocar el elegido lo deselecciona.

Parte	Qué es
Motivos	Tus motivos de pérdida como opciones: **Precio**, **No responde**, **Eligió otra opción**, **No era el momento** o los que tú definas. Tocar el elegido lo deselecciona.
Nota (opcional)	Contexto: «Va a esperar al próximo año».
Marcar perdido	Confirma. También sin motivo.

Como dice el diálogo, «Elegir un motivo es opcional, pero ayuda a ver después por qué se pierde.». Vale oro: el Tablero agrupa tus pérdidas de los últimos 90 días por motivo en **Por qué perdemos** (capítulo 25), y en un mes sabes si pierdes por precio, porque el cliente deja de contestar o porque llegas tarde.

Dónde aparece este diálogo

Al soltar una tarjeta en Perdido, al elegir Perdido en la barra de etapas, con ✕ Marcar perdido, al crear una oportunidad directamente en Perdido, al cerrar varias en lote (un solo motivo para todas: «Marcar N oportunidades como perdidas») y desde la píldora del chat. Si cancelas, nada cambia.



Las perdidas se quedan en la columna Perdido, con su etiqueta roja.

Después de perderla

La tarjeta **se queda en la columna Perdido**, con su etiqueta roja, y cuenta en la tasa de cierre. Si ya estaba perdida y vuelves a marcarla, conserva su motivo y suma la nota nueva.

Si el cliente vuelve, abre la ficha y pulsa ↺ **Reabrir**: la oportunidad vuelve a la etapa en la que estaba.

Si no tienes motivos activos, el diálogo lo dice y ofrece el enlace a **Configuración**.

CONSEJO

Ponles a tus motivos nombres que lleven a una acción. «Precio» te dice que revises tu oferta; «No responde», que trabajes el seguimiento; «Eligió otra opción», que mires a tu competencia.

18

CAPÍTULO 18

Filtros rápidos y búsqueda

Encontrar lo urgente en un clic.

Encima del pipeline están los **filtros rápidos**, cada uno con su contador. Los de alerta —Vencidas y Cliente sin respuesta— se pintan en rojo cuando tienen algo.



Los filtros rápidos, cada uno con su contador: Todas, Mías, Vencidas, Sin actividad 7 días, Cliente sin respuesta y Perdidas.

Filtro	Muestra	Para qué
Todas	Todo el embudo.	La vista normal.
Mías	Las que tienes a cargo como responsable.	Tu trabajo, sin el de los demás.
Vencidas	Las abiertas cuyo próximo paso ya pasó, o cuya fecha estimada de cierre ya pasó.	Lo que se te está escapando.
Sin actividad 7 días	Las abiertas que nadie tocó en una semana: ni una actividad, ni un cambio de etapa, ni recién creadas.	Las ventas olvidadas.
Cliente sin respuesta	Las abiertas con un mensaje del cliente que espera respuesta.	Lo que más urge: alguien te escribió y nadie le contestó.
Perdidas	Las cerradas como perdidas.	Revisarlas y, si vuelven, reabrirlas.

Los filtros se combinan con el buscador y valen también para la vista Lista y para la exportación a CSV.

El buscador

Buscar oportunidades... filtra al instante, mientras escribes, por el **título** de la oportunidad, el **nombre del contacto** o la **empresa**. Bórralo para volver a ver todo.

CONSEJO

Una rutina de cinco minutos: cada mañana, **Cliente sin respuesta** (contesta), después **Vencidas** (haz o reprograma) y una vez por semana **Sin actividad 7 días** (dale un próximo paso o márcala perdida).

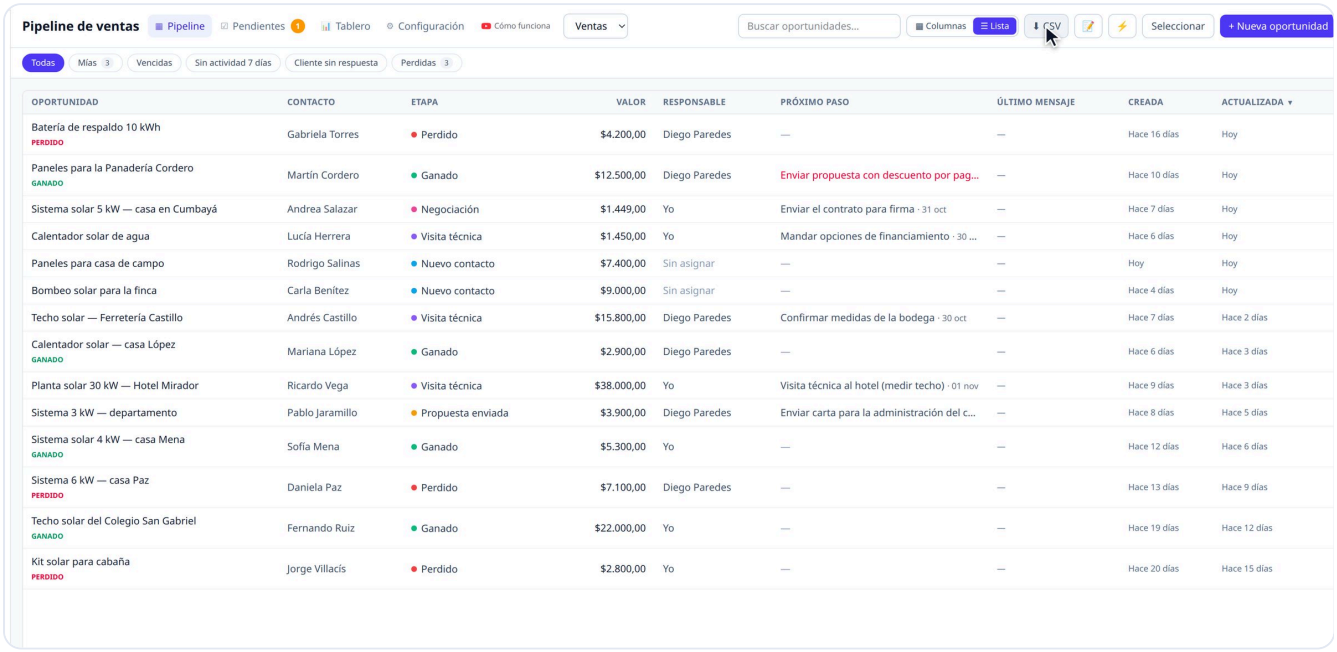
19

CAPÍTULO 19

Vista Lista y exportar a Excel

Las mismas ventas, en una tabla.

Si prefieres una tabla, cambia de **Columnas** a **Lista**. Ves las mismas oportunidades, con los mismos filtros y la misma búsqueda, en filas.



La vista Lista: las mismas oportunidades en una tabla ordenable, con el botón de exportar a CSV.

Columna	Qué muestra
Oportunidad	El título, con Ganado o Perdido si está cerrada.
Contacto y **Etapa**	El cliente y la etapa, con su color.
Valor	El monto.
Responsable	«Yo» si eres tú, el nombre de otra persona o «Sin asignar».
Próximo paso	El paso y su fecha, o «⚠ Sin próximo paso...» si no tiene; en rojo si venció.
Último mensaje	Lo último que escribió el cliente.
Creada y **Actualizada**	Hoy, Ayer o «Hace N días».

Un clic en el encabezado de una columna **ordena** por esa columna; otro clic invierte el orden. Un clic en una fila abre la ficha. En el celular, en lugar de encabezados hay un selector **Ordenar por**.

Exportar a Excel

En la vista Lista aparece el botón de descarga ⬇ («Exportar la lista actual a CSV»). Baja exactamente lo que estás viendo —con el filtro rápido y la búsqueda— a un archivo CSV que se abre en Excel o en Google Sheets, con estas columnas: Título, Contacto, Etapa, Estado (Abierta, Ganada o Perdida), Valor, Moneda, Responsable, Próximo paso, Vence, Último mensaje, Creada y Actualizada.

> **NOTA**
>
> El archivo usa punto y coma (;) como separador, que es lo que Excel espera en español. Si en Google Sheets ves todo en una columna, usa Datos → Dividir texto en columnas.

Omnifox **recuerda la vista** que elegiste (Columnas o Lista) en ese navegador.

20

CAPÍTULO 20

Acciones en lote

Varias tarjetas a la vez.

Pulsa **Seleccionar** en la cabecera: cada tarjeta muestra su casilla y el botón cambia a **Cancelar**. Marca varias, o pulsa **Seleccionar todo** para tomar todas las que estás viendo con los filtros actuales.



Con Seleccionar, cada tarjeta muestra su casilla.

En cuanto hay una marcada, aparece abajo la barra de acciones:



La barra de acciones en lote: seleccionadas, Seleccionar todo, Limpiar, Reasignar, Mover a etapa, Cerrar y Eliminar.

Acción	Qué hace
«N seleccionadas»	Cuántas tienes marcadas. **Limpiar** las desmarca.
Reasignar	Cambia el responsable de todas: elige una persona o **Sin asignar**.
Mover a etapa	Las pasa a otra etapa del embudo. Si es Perdido, pide el motivo una sola vez para todas.
Cerrar	✅ **Marcar ganada** o ❌ **Marcar perdida** (con motivo opcional).
Eliminar	Pide confirmar: «Se eliminarán N oportunidad(es). Esta acción no se puede deshacer.». Solo para administradores.

Cada oportunidad pasa por **las mismas reglas** que si lo hicieras a mano, una por una: queda en su historial, tus compañeros lo ven en vivo y se disparan tus automatizaciones. Si alguna falla (por ejemplo, porque otro la borró), las demás se procesan igual.

> **CONSEJO**
>
> Ideal para cuando un vendedor se va de vacaciones: filtra por su nombre en la Lista o usa el buscador, Seleccionar todo, Reasignar.

> **NOTA**
>
> Las acciones en lote son trabajo de escritorio: en el celular no aparece Seleccionar.

21

CAPÍTULO 21

Automatizaciones del embudo

Reglas de una línea: cuando pasa esto, haz aquello.

El botón del rayo ⚡ de la cabecera abre **Automatizaciones del embudo**: «Reglas de una línea. Lo que necesite ramas o esperas se arma en el editor avanzado.». Cada regla vale para el embudo que estás viendo.



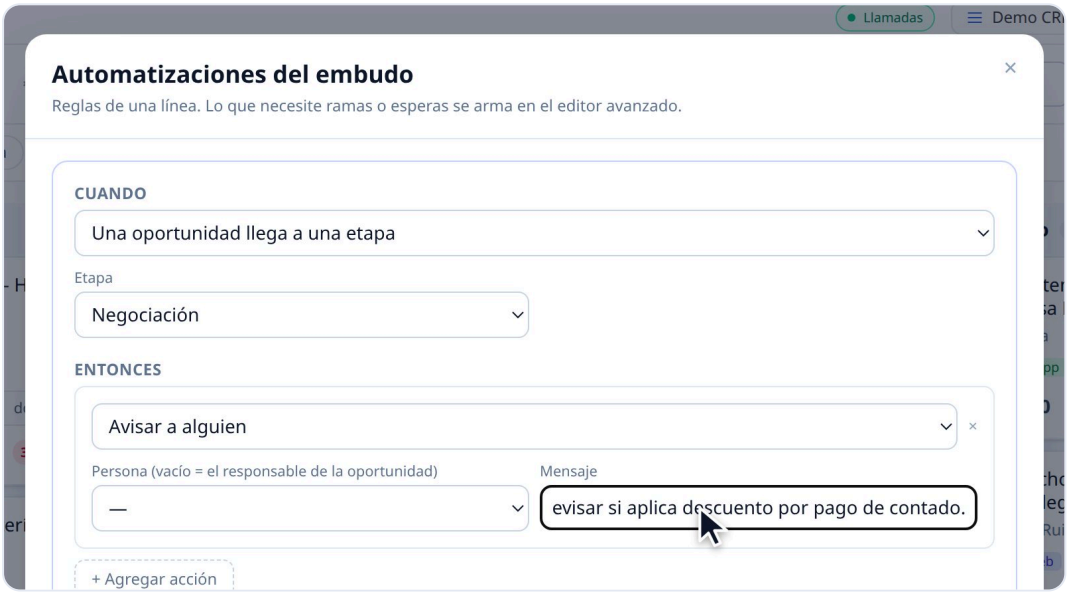
Automatizaciones del embudo: las recetas listas de un clic y Nueva automatización.

Recetas listas (un clic)

Para empezar rápido hay tres recetas. Pulsa **Instalar** y queda funcionando (el botón cambia a **Instalada**):

Receta	Qué hace
3 días sin respuesta → tarea de seguimiento	Si el cliente lleva 3 días sin contestar, se crea la tarea «Dar seguimiento» para el responsable.
Ganada → etiqueta «Cliente»	Al marcar una oportunidad como ganada, el contacto recibe la etiqueta Cliente.
5 días en la misma etapa → avisar	Si una oportunidad lleva 5 días sin cambiar de etapa, el responsable recibe el aviso «Oportunidad estancada: lleva 5 días en la misma etapa».

Armar la tuya



Una regla nueva: Cuando una oportunidad llega a Negociación, Entonces...

1. Pulsa **+ Nueva automatización**.
2. En **Cuando**, elige el disparador y completa sus campos (tabla de abajo).
3. En **Entonces**, pulsa **+ Agregar acción** y elige qué hacer. Puedes sumar varias acciones; se ejecutan en orden.
4. Pulsa **Guardar automatización**. Si no agregaste ninguna acción, avisa «Agrega al menos una acción.».

Cuando…	Campos
Una oportunidad llega a una etapa	Etapa.
Se crea una oportunidad	—
Una oportunidad se marca ganada	—
Una oportunidad se marca perdida	—
Cambia la prioridad	Prioridad (opcional: a cuál).
Lleva N días parada en la etapa	Días; Etapa (opcional: si la dejas vacía, cualquiera).
Lleva N días sin actividad	Días.
El cliente lleva N días sin responder	Días.
Una actividad se vence	Tipo de actividad (opcional).

Entonces…	Campos
Mover a otra etapa	Etapa (del mismo embudo).
Cambiar la prioridad	Prioridad.
Asignar responsable	Persona.
Crear una actividad	Tipo, Título, Vence en (días), Responsable (opcional).
Agregar una etiqueta	Etiqueta (a la oportunidad).
Etiquetar al contacto	Etiqueta (a la persona).
Avisar a alguien	Persona (vacío = el responsable de la oportunidad) y Mensaje.

Ejemplo de Sol Andino: *Cuando una oportunidad llega a **Negociación**, entonces cambiar la prioridad a **Alta** y crear una actividad «Llamar para cerrar», que vence en 1 día.*

La lista de reglas

Cada regla muestra su nombre (se arma solo: «Disparador → acción, acción»), si está **Activa** o **Pausada** (el interruptor), cuántas veces se ejecutó y dos botones: **Abrir en el editor avanzado** (en una pestaña nueva, para sumarle esperas, condiciones o mensajes; capítulo 42) y **Eliminar** («¿Eliminar esta automatización?»).

> **NOTA**
> Si una regla se editó en el editor avanzado, queda marcada «Editada en el editor avanzado: se administra desde allí.» y aquí solo se puede pausar, activar o borrar.

> **OJO**
> Los disparadores de tiempo (días parada, sin actividad, cliente sin responder, actividad vencida) no son instantáneos: Omnifox los revisa cada hora (y «sin actividad», una vez al día por la mañana), y avisa una sola vez por oportunidad y día.

NOTA

Crear, editar, pausar y borrar automatizaciones es solo para administradores. Un vendedor ve las reglas, pero sin los botones de cambio.

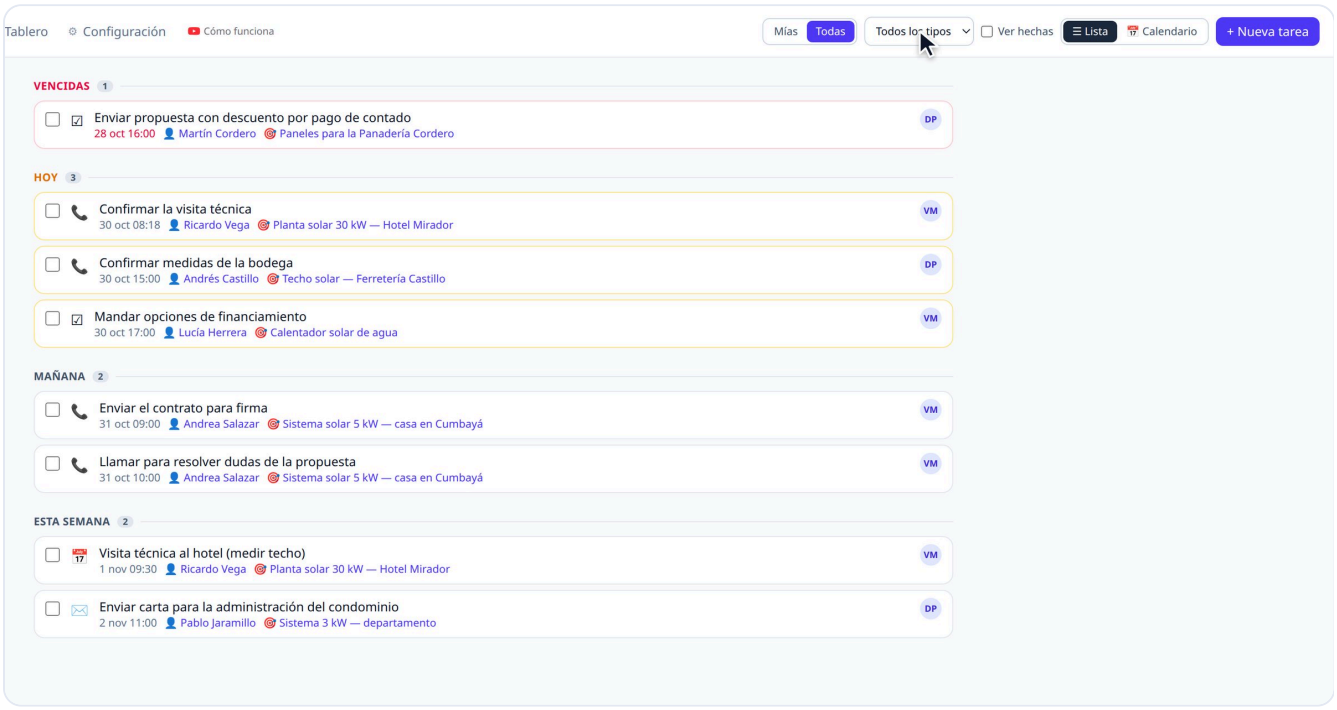
22

CAPÍTULO 22

Pendientes: tu lista del día

Todo lo que tienes que hacer, en una sola pantalla.

Pendientes junta los **próximos pasos y las tareas** de tus oportunidades y contactos, ordenados por cuándo vencen. Es la pantalla para abrir cada mañana.



Pendientes: todo lo que hay que hacer, agrupado por cuándo vence.

Los grupos

La lista se agrupa según la fecha, calculada en tu zona horaria: **Vencidas** (en rojo), **Hoy**, **Mañana**, **Esta semana**, **Más adelante** y **Sin fecha**. Si muestras las hechas, se suma **Hechas**.

La cabecera

Control	Qué hace
Mías / **Todas**	Solo las tuyas (de fábrica) o las de todo el equipo del espacio.
Todos los tipos	Filtra por tipo: 📝 Nota, 📞 Llamada, 🤝 Reunión, ✉ Email o ☑ Tarea.
Ver hechas	Muestra también las completadas.
Lista / **Calendario**	Cambia a la vista de mes (capítulo 23).
+ Nueva tarea	Crea un pendiente (capítulo 23).

Cada fila

Cada pendiente muestra su casilla, el icono del tipo, el título, la fecha y hora, el **cliente** (👤, un clic abre su ficha) y la **oportunidad** (🎯, un clic abre el Pipeline con su ficha), y las iniciales del responsable.

Marca la casilla cuando termines: sale de la lista (o pasa a Hechas) y el número del submenú baja. Si te equivocaste, muestra las hechas y pulsa **Reabrir**.

Si no tienes nada, dice «Nada pendiente» y «Los próximos pasos que agendes en las oportunidades y contactos aparecen aquí.».

> **CONSEJO**
> «Todas» muestra los pendientes de todo el equipo. Es útil para el supervisor que quiere ver qué está atrasado en general, o para cubrir a un compañero.

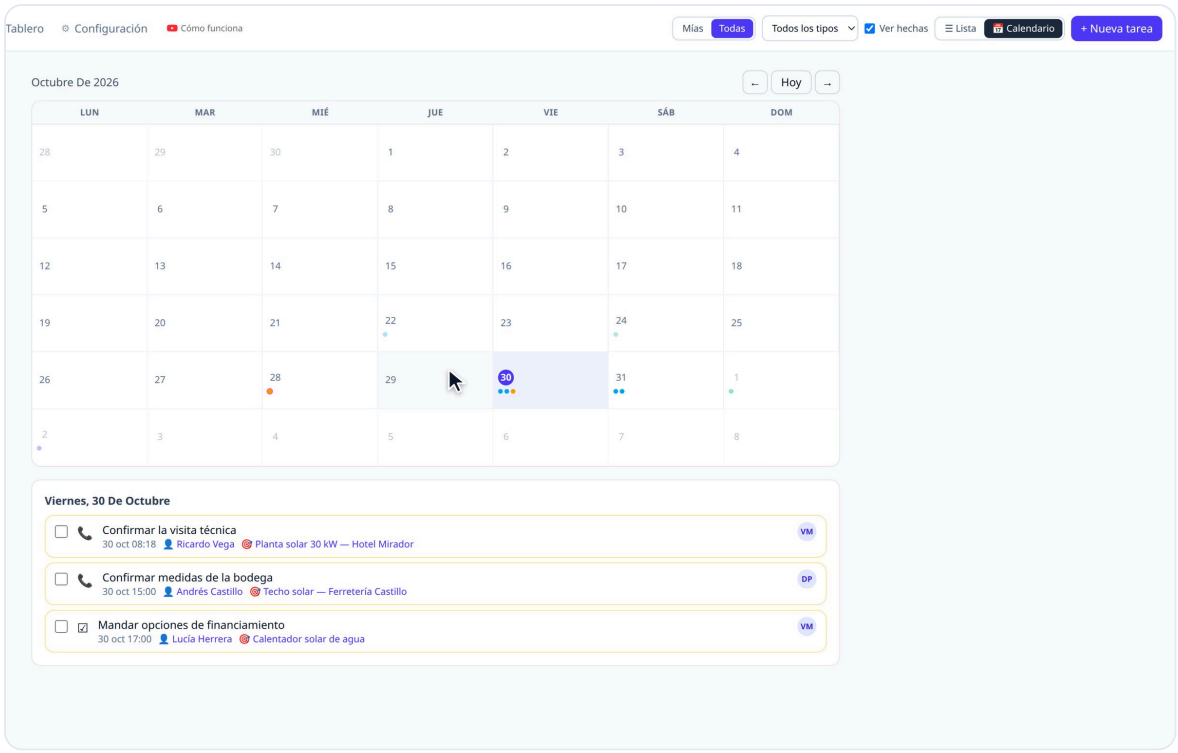
23

CAPÍTULO 23

Calendario de pendientes y nueva tarea

El mes de un vistazo, y tareas que siempre tienen dueño.

La vista **Calendario** muestra el mes con tus pendientes en cada día. Los días con algo **vencido** se marcan en rojo. Toca un día para ver su lista abajo («Viernes, 30 de octubre»); si no tiene nada, dice «Nada agendado para este día.». Navega con ‹ y › y vuelve con **Hoy**.



La vista Calendario: el mes con sus pendientes y la lista del día elegido.

Nueva tarea

+ Nueva tarea crea un pendiente sin pasar por la ficha:

Campo	Qué pones
Para el contacto (obligatorio)	Busca al cliente al que pertenece la tarea.
Tipo	Tarea, Llamada, Reunión, Email o Nota.
¿Qué hay que hacer?	El título.
Detalle	Opcional.
Fecha y hora	Cuándo vence. Con fecha, se crea con un recordatorio 60 minutos antes.
Responsable	**Yo (responsable)** o un compañero.

Toda tarea **cuelga de un cliente**: si intentas guardar sin elegirlo, avisa «Elige a qué contacto pertenece la tarea.». Así nunca queda una tarea suelta que nadie entiende. La tarea queda en la ficha del contacto (capítulo 31); para que cuelgue de una venta concreta, créala desde la ficha de la oportunidad.

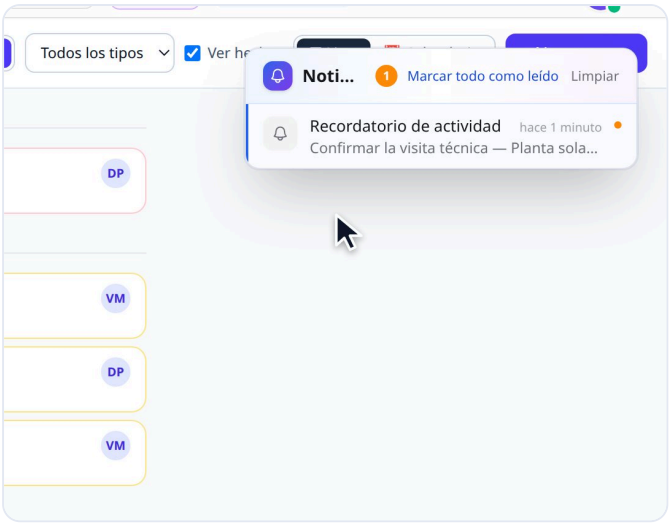
24

CAPÍTULO 24

Recordatorios y avisos

No tienes que acordarte de mirar: Omnifox te avisa.

Cada pendiente con fecha y recordatorio te llega como **notificación** a la hora del recordatorio: en la campana de Omnifox y como aviso en la app del celular.



Los avisos llegan a la campana de notificaciones (y a la app del celular).

Aviso	Cuándo llega	A quién
Recordatorio de actividad	A la hora que elegiste en el recordatorio (A la hora exacta, 15 minutos antes, 1 día antes...).	Al responsable de la actividad.
Recordatorio del próximo paso	Una hora antes de cada próximo paso que no tiene recordatorio propio.	Al responsable.
Paso vencido sin hacer	Una vez, cuando un paso vence sin completarse.	Al responsable.
Avisos de automatizaciones	Cuando una regla «Avisar a alguien» se dispara (capítulo 21).	A la persona elegida o al responsable.

El aviso dice qué hay que hacer, de qué cliente o venta y cuándo, **en tu idioma y en tu zona horaria** (la de tu perfil o, si no tiene, la de tu organización). Un clic en el aviso abre la oportunidad —en el Pipeline, con su ficha— o el contacto.

Encender o apagar

Los avisos del CRM vienen encendidos. Puedes apagarlos o volver a encenderlos en tus **preferencias de notificaciones**, en el tipo **Recordatorio de actividad**.

> **OJO**
>
> Si no te llegan, revisa tres cosas: que la actividad tenga **fecha**, que tenga **recordatorio** (y no «Sin recordatorio») y que tú seas el **responsable**. Después, tus preferencias de notificaciones y los permisos de notificación del celular.

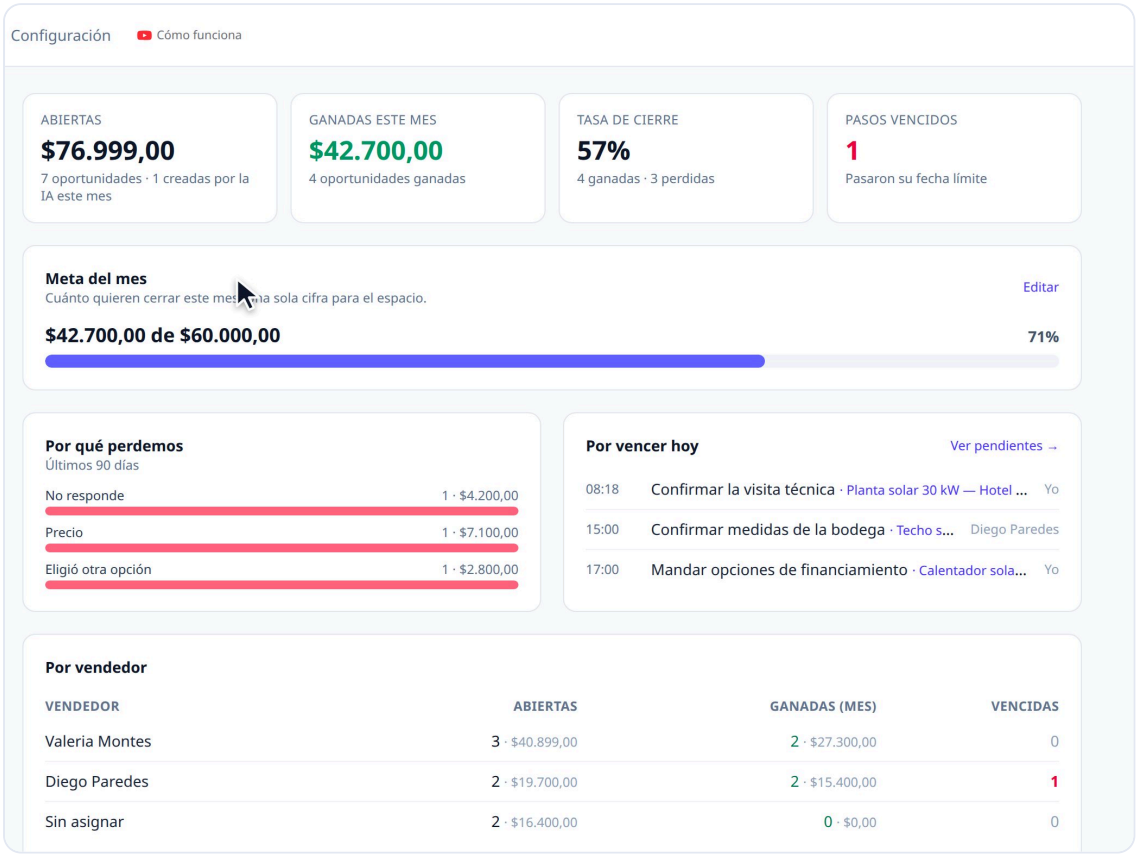
25

CAPÍTULO 25

El tablero y la meta del mes

Lo que un dueño mira el lunes.

El **Tablero** muestra en una sola pantalla cómo va el negocio. Cuenta **todo el espacio de trabajo**, todos los embudos juntos, y se calcula en el momento: siempre está al día.



El Tablero: los cuatro números, la meta del mes, Por qué perdemos, Por vencer hoy y Por vendedor.

Los cuatro números

Número	Qué cuenta
Abiertas	Cuánto dinero hay en oportunidades abiertas y cuántas son. Si tu agente de IA creó alguna este mes, suma «N creadas por la IA este mes».
Ganadas este mes	Cuánto se ganó desde el día 1 del mes y cuántas oportunidades.
Tasa de cierre	De las oportunidades cerradas en los **últimos 90 días**, qué porcentaje se ganó («4 ganadas · 3 perdidas»).
Pasos vencidos	Cuántos pasos abiertos pasaron su fecha límite. En rojo si hay alguno.

La meta del mes

Una sola cifra para todo el espacio: «Cuánto quieren cerrar este mes. Una sola cifra para el espacio.». Pulsa **Definir meta** (o **Editar**), escribe el monto y guarda. La barra muestra cuánto llevan: «27.300 de 40.000». Sin meta dice «Todavía no hay meta. Sin meta no hay forma de saber si el mes va bien.».

> **NOTA**
> Solo un **administrador** (o el dueño de la cuenta) puede definir o cambiar la meta. Los demás la ven.

Los tres bloques de abajo

Bloque	Qué muestra
Por qué perdemos	Las oportunidades perdidas de los últimos 90 días, agrupadas por motivo, con barras, cantidad y monto. Las que se perdieron sin motivo aparecen como «Sin motivo».
Por vencer hoy	Los pasos del día con su hora, el cliente y el responsable («Yo» si eres tú). **Ver pendientes** te lleva a Pendientes. Si no hay, «Nada vence hoy.».
Por vendedor	Una fila por persona (y «Sin asignar»): sus **Abiertas** (cantidad y monto), sus **Ganadas (mes)** y sus **Vencidas**.

> **NOTA**
> Si vendes en varias monedas, el Tablero **nunca las mezcla**: muestra un total por moneda, por ejemplo «USD 1.200 + PEN 300», en Abiertas, en Ganadas este mes, en cada vendedor y en cada motivo de pérdida. La meta del mes va en la **Moneda principal** (capítulo 26).

> **CONSEJO**
> Una reunión de lunes en diez minutos: ¿cómo va la meta?, ¿qué motivo de pérdida creció?, ¿quién tiene vencidas? Y desde ahí, filtros Vencidas y Sin actividad 7 días en el Pipeline.

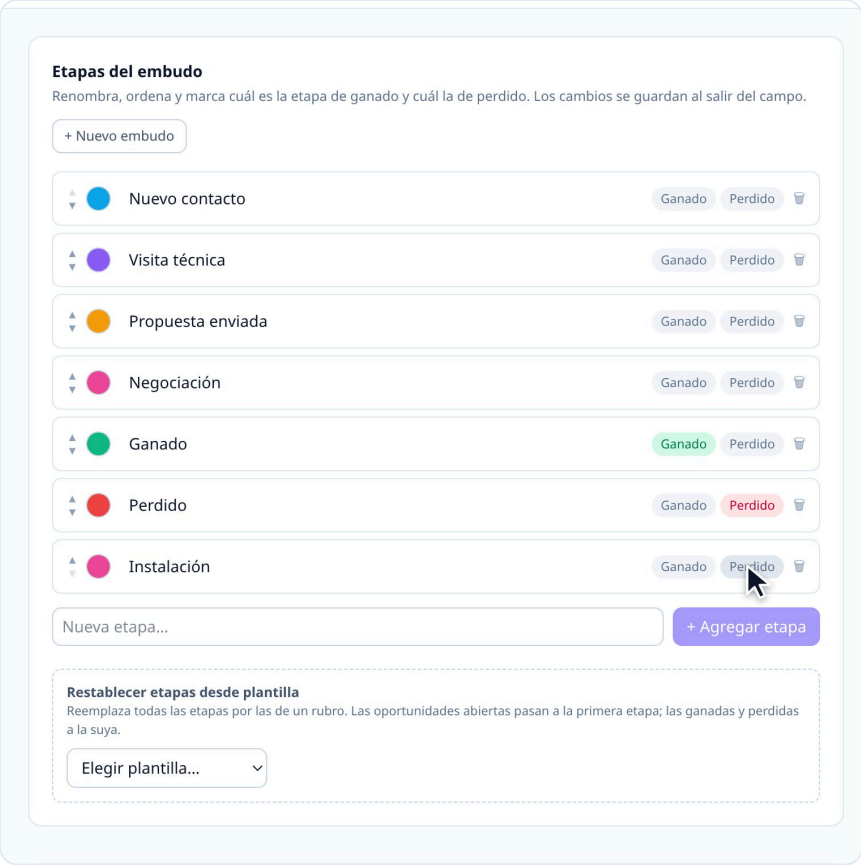
26

CAPÍTULO 26

Configurar las etapas del embudo

Las etapas que describen tu forma de vender.

En **Configuración** defines tus embudos. Arriba está la **Moneda principal** (al final de este capítulo); debajo, la sección **Etapas del embudo**: «Renombra, ordena y marca cuál es la etapa de ganado y cuál la de perdido. Los cambios se guardan al salir del campo.».



Etapas del embudo: color, nombre, orden, banderas Ganado y Perdido, Agregar etapa y Restablecer desde plantilla.

Control	Qué hace
Selector de embudo	Elige qué embudo configurar (capítulo 27).
Color (círculo)	Un clic abre el selector de color de la etapa. El color se ve en las columnas, la lista y la píldora del chat.
Nombre	Haz clic, escribe y sal del campo: se guarda solo.
▲ ▼	Sube o baja la etapa una posición.
Ganado / **Perdido**	Las banderas que marcan qué etapa cierra la venta. Así Omnifox sabe qué cuenta como ganado y perdido en el Tablero.
🗑	Borra la etapa. Pide confirmar: «¿Borrar? Sus tarjetas pasan a la etapa vecina.» → **Sí, borrar**.
+ Agregar etapa	Escribe en «Nueva etapa...» y pulsa Agregar etapa: se suma al final, con un color automático.

OJO

No se puede borrar la única etapa de un embudo. Y conviene que cada embudo tenga **una** etapa Ganado y **una** Perdido: sin ellas no se pueden cerrar ventas.

Cómo nombrar las etapas

Pon etapas que describan lo que **hace el cliente**, no lo que haces tú. Así mover una tarjeta es una decisión clara.

En vez de…	Mejor…
«Llamar»	«Pidió precio»
«Preparar propuesta»	«Visita técnica hecha»
«Seguimiento»	«Propuesta enviada» / «Negociación»

Entre cuatro y siete etapas abiertas es lo más práctico. Más que eso, las columnas se vuelven difíciles de leer.

> **NOTA**
>
> Configurar etapas, embudos y motivos es solo para administradores. Un vendedor ve la Configuración en modo lectura, con el aviso «Solo un administrador puede cambiar la configuración del CRM.».

Moneda principal

La primera sección de **Configuración del CRM** es **Moneda principal**: «Con esta moneda nacen las oportunidades nuevas y en ella va la meta del tablero. Los montos en otras monedas se muestran aparte, nunca sumados.». Elige la moneda en la lista; se guarda al instante («Guardado»). Vale para todo el espacio de trabajo.

Si…	La moneda principal es…
Alguien la eligió	Esa moneda.
Nadie la eligió (la lista dice «Automática (ahora USD)», con el código que corresponda)	La moneda **más usada** en las oportunidades del espacio; si todavía no hay, la moneda del **catálogo**; y si tampoco, **USD**.

En la moneda principal nacen las oportunidades nuevas que llegan sin moneda (desde la app, la IA o las automatizaciones) y el formulario **Nueva oportunidad** de la web arranca en ella; puedes cambiarla en cada venta. El Tablero muestra la meta en esta moneda y los demás montos separados por moneda (capítulo 25).

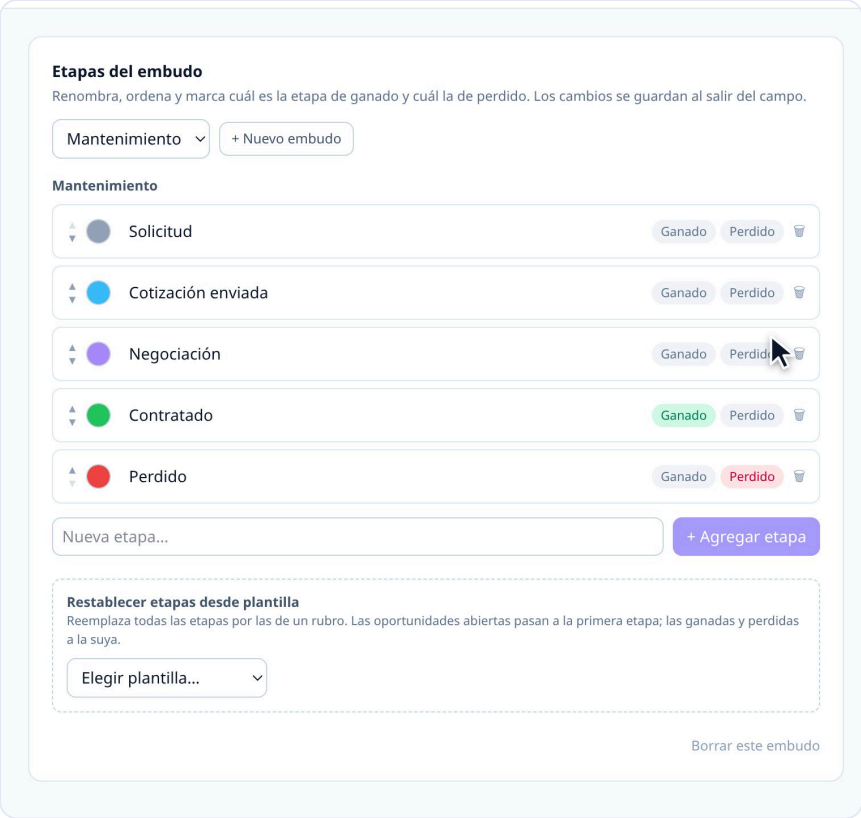
27

CAPÍTULO 27

Varios embudos y plantillas por rubro

Un embudo por cada forma de vender.

Puedes tener varios embudos, por ejemplo uno para **ventas nuevas** y otro para **mantenimiento**. Cada uno tiene sus etapas, sus tarjetas y sus automatizaciones; el Tablero los suma a todos.



Un segundo embudo, Mantenimiento, con el selector de embudo y la plantilla de rubro elegida.

Nuevo embudo

1. En Configuración, pulsa **+ Nuevo embudo**.
2. Escribe el **Nombre**: «Ventas, Renovaciones, Citas...».
3. Si quieres, elige el **Rubro (plantilla de etapas)**: verás la vista previa de las etapas.
4. Pulsa **Crear**.

Rubro	Etapas que trae (la ganada en negrita)
Genérico	Lead · Contactado · Propuesta · **Ganado** · Perdido
Clínica / consultorio	Consulta · Cita agendada · Asistió · **Tratamiento** · Perdido
Inmobiliaria	Interesado · Visita agendada · Visita hecha · Reserva · **Cerrado** · Perdido
Tienda / e-commerce	Interesado · Cotizado · Pago pendiente · Pagado · **Entregado** · Perdido
Servicios	Solicitud · Cotización enviada · Negociación · **Contratado** · Perdido

CONSEJO

En la plantilla de tienda, la etapa ganada es «Entregado»: una venta pagada cuenta como ganada en el Tablero recién al entregarla. Si prefieres contarla al cobrar, marca «Pagado» como Ganado.

Cambiar de embudo

En el Pipeline eliges qué embudo ver en el selector de arriba. En Configuración, el mismo selector elige qué embudo configurar.

Restablecer etapas desde plantilla

Reemplaza todas las etapas de un embudo por las de un rubro: «Las oportunidades abiertas pasan a la primera etapa; las ganadas y perdidas a la suya.». Elige la plantilla, pulsa **Restablecer** y confirma con **Sí, restablecer**.

Borrar un embudo

Borrar este embudo pide confirmar («¿Borrar el embudo … y sus etapas?»), siempre que **ya no tenga oportunidades**. Si todavía tiene, Omnifox no lo borra: «Este embudo todavía tiene N oportunidades. Muévelas o elimínalas antes de borrarlo.».

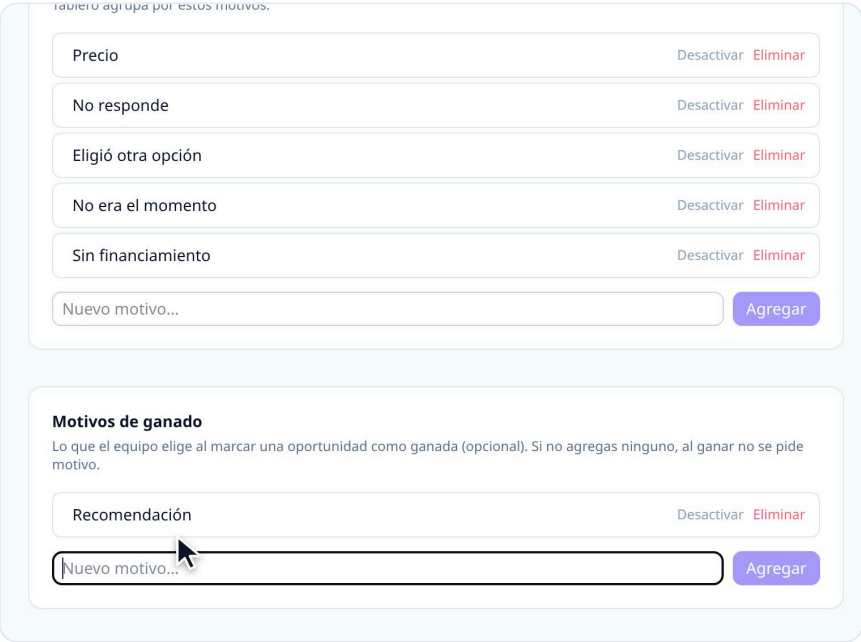
28

CAPÍTULO 28

Motivos de pérdida y de ganado

Por qué se pierde y por qué se gana.

Al final de Configuración están los motivos que el equipo elige al cerrar una venta.



Motivos de pérdida y Motivos de ganado, al final de Configuración.

Motivos de pérdida

«Lo que el equipo elige al marcar una oportunidad como perdida (es opcional, pero muestra por qué se pierde). El Tablero agrupa por estos motivos.». Vienen cuatro sembrados: **Precio**, **No responde**, **Eligió otra opción** y **No era el momento**.

Acción	Cómo
Renombrar	Haz clic en el nombre, escribe y sal del campo.
Desactivar / **Activar**	Un motivo desactivado deja de aparecer al perder, pero las oportunidades que ya lo usan lo conservan (y siguen contando en el Tablero).
Eliminar	Lo borra de la lista.
Agregar	Escribe en «Nuevo motivo...» y pulsa **Agregar**. Por ejemplo, «Sin financiamiento».

Motivos de ganado

Funcionan igual, pero no vienen sembrados: «Lo que el equipo elige al marcar una oportunidad como ganada (opcional). Si no agregas ninguno, al ganar no se pide motivo.». Ejemplos: **Recomendación**, **Mejor precio**, **Rapidez de instalación**. Aparecen al marcar una venta como ganada (capítulo 16).

> **CONSEJO**
> Pocos motivos y claros: entre cuatro y seis. Si hay quince, nadie elige bien y el gráfico «Por qué perdemos» deja de decir algo.

> **OJO**
> Prefiere **Desactivar** a Eliminar un motivo que ya se usó: así no pierdes la historia de por qué se perdieron esas ventas.

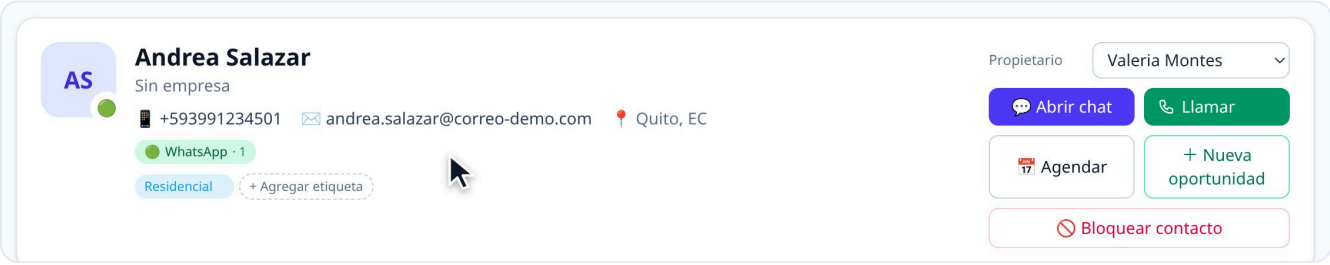
29

CAPÍTULO 29

La ficha del contacto

Quién es este cliente y qué historia tenemos.

Cada cliente tiene su **ficha**, con toda su historia: todas sus oportunidades, conversaciones, llamadas, citas, campañas y encuestas. Llegas a ella desde la oportunidad (**Ver ficha del contacto**), desde **Contactos** o desde el chat (**Ver en CRM**).



La cabecera de la ficha del contacto: datos, canales, etiquetas, propietario y botones.

La cabecera

Arriba ves su foto con el punto de su canal, su nombre, su sentimiento (Feliz, Satisfecho, Neutral, Frustrado o Enojado, según cómo viene hablando), su empresa y cargo (o «Sin empresa»), el teléfono y el correo, por qué canales te escribió, sus **etiquetas** (con + para agregar y × para quitar) y su **Propietario**: la persona del equipo

que lo atiende, o «Sin asignar».

Los botones

Botón	Qué hace
Abrir chat	Va a su última conversación en la bandeja. Si nunca escribió, está apagado: «Todavía no hay conversaciones con este contacto».
Llamar	Abre el teléfono (en el celular, marca; en la computadora, tu app de llamadas) y el diálogo **Registrar llamada** (abajo). Sin teléfono, está apagado.
Agendar	Crea una cita en el Calendario con este cliente.
+ Nueva oportunidad	Abre el alta con este cliente ya elegido (solo eliges el embudo y lo demás).
Bloquear contacto	Para quien no debe escribirte más (abajo).

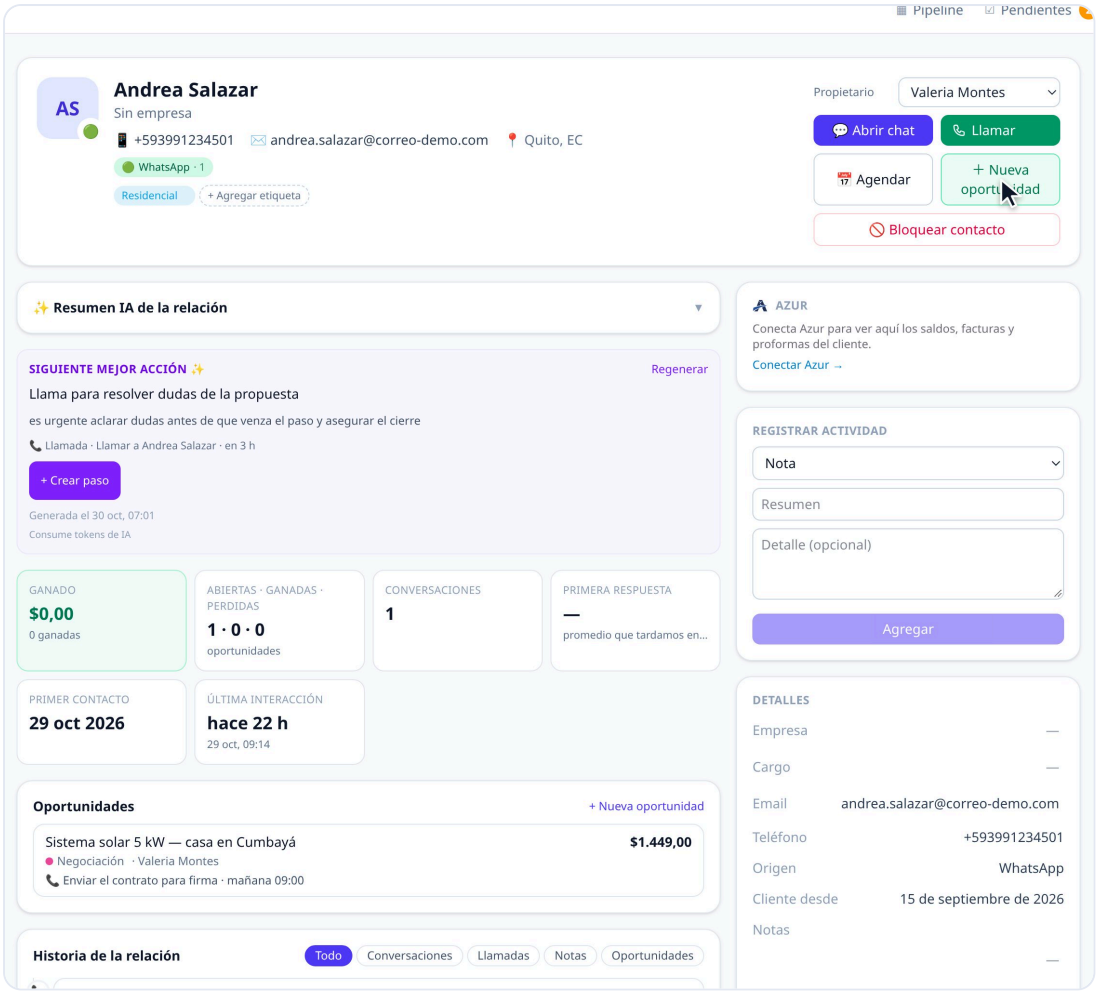
Registrar llamada

Campo	Opciones
Resultado	**Contestó**, **No contestó** o **Buzón de voz**.
Duración	Minutos y segundos, o **Usar cronómetro**: cuenta mientras hablas («Llamada en curso · 03:12»).
Notas	«Qué se conversó (opcional)».

Guardar llamada la registra como una actividad de tipo llamada («Llamada · 4 min» o «Llamada · No contestó»), que aparece en la historia del cliente.

Bloquear

Bloquear contacto pide un motivo. Un contacto bloqueado deja de entrar a la bandeja: sus mensajes no abren conversaciones ni despiertan a la IA. La ficha muestra un bloque rojo con quién lo bloqueó, cuándo y por qué, y el botón **Desbloquear**. Si fue la IA la que lo descartó por no ser un cliente (spam, proveedores…), aparece un bloque ámbar «Descartado por la IA».



La ficha del contacto completa: resumen IA, números, oportunidades, historia y, a la derecha, Registrar actividad y Detalles.

CAPÍTULO 30

30 Resumen IA y números del cliente

Un párrafo para ponerte al día, y los números de la relación.

Resumen IA de la relación ✨

El bloque plegable **Resumen IA de la relación** lee todo lo que pasó con este cliente —conversaciones, llamadas, notas, oportunidades— y te lo cuenta en un párrafo: quién es, qué quiere y en qué quedó lo último. Ideal antes de llamarlo o cuando heredas un cliente.



El Resumen IA de la relación ya generado, con Regenerar.

Sin resumen dice «Todavía no hay resumen. Genera uno para leer de un vistazo quién es este cliente y en qué quedó lo último.». Pulsa **Generar resumen**; queda guardado con su fecha («Generado el ...») y cualquiera del equipo lo lee sin gastar. **Regenerar** lo rehace con lo más nuevo. Cada generación consume tokens de IA de tu plan.

Debajo está también la **Siguiente mejor acción** ✨ (capítulo 10), para la oportunidad abierta más reciente del cliente.

Los números del cliente



Los números del cliente: ganado, oportunidades, conversaciones, primera respuesta, primer contacto y última interacción.

Número	Qué cuenta
Ganado	Cuánto te compró (oportunidades ganadas) y cuántas son.
Abiertas · Ganadas · Perdidas	Cuántas oportunidades tiene en cada estado.
Conversaciones	Cuántas conversaciones tuvo y cuántas llamadas (contestadas y perdidas).
Tiempo al teléfono	La suma de sus llamadas.
Primera respuesta	El promedio que tardan en contestarle.
Primer contacto y **Última interacción**	Desde cuándo lo conoces y cuándo fue lo último («hace 16 h»).
Última compra	Su último pedido o cotización, si usas el catálogo.

NOTA

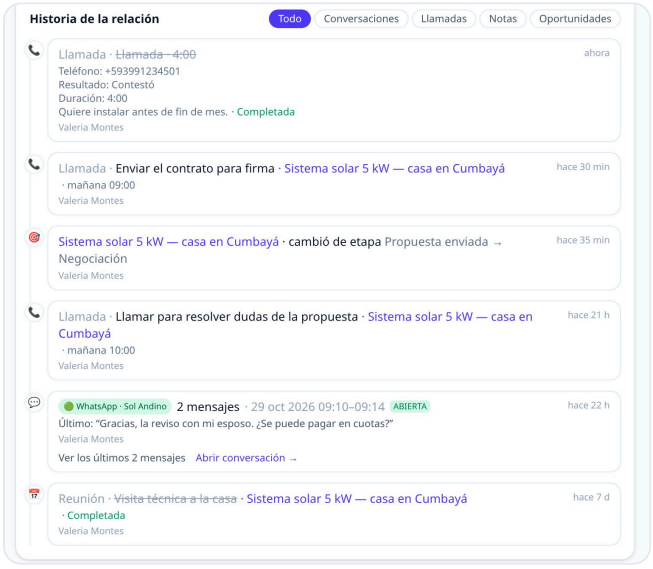
Si tu plan no incluye la IA del CRM, o se agotó el cupo del mes sin saldo, **Generar resumen** y **Regenerar** aparecen deshabilitados, con el motivo debajo y el enlace **Ver planes y saldo**. Lo mismo pasa con la Siguiente mejor acción.

31

CAPÍTULO 31

Oportunidades e historia de la relación

Sus ventas y todo lo que pasó, en orden.



Oportunidades del contacto e Historia de la relación, con sus filtros.

Oportunidades

Lista sus ventas **abiertas**, con la etapa, el responsable, el monto y el próximo paso (o «⚠ Sin próximo paso...»). Abajo, plegado, el **Historial** con las cerradas. Un clic en cualquiera te lleva a su ficha en el pipeline. **+ Nueva oportunidad** abre el alta para este cliente.

Historia de la relación

Cada evento, del más nuevo al más viejo. Fíltrala con **Todo**, **Conversaciones**, **Llamadas**, **Notas** u **Oportunidades**; abajo, **Cargar más**.

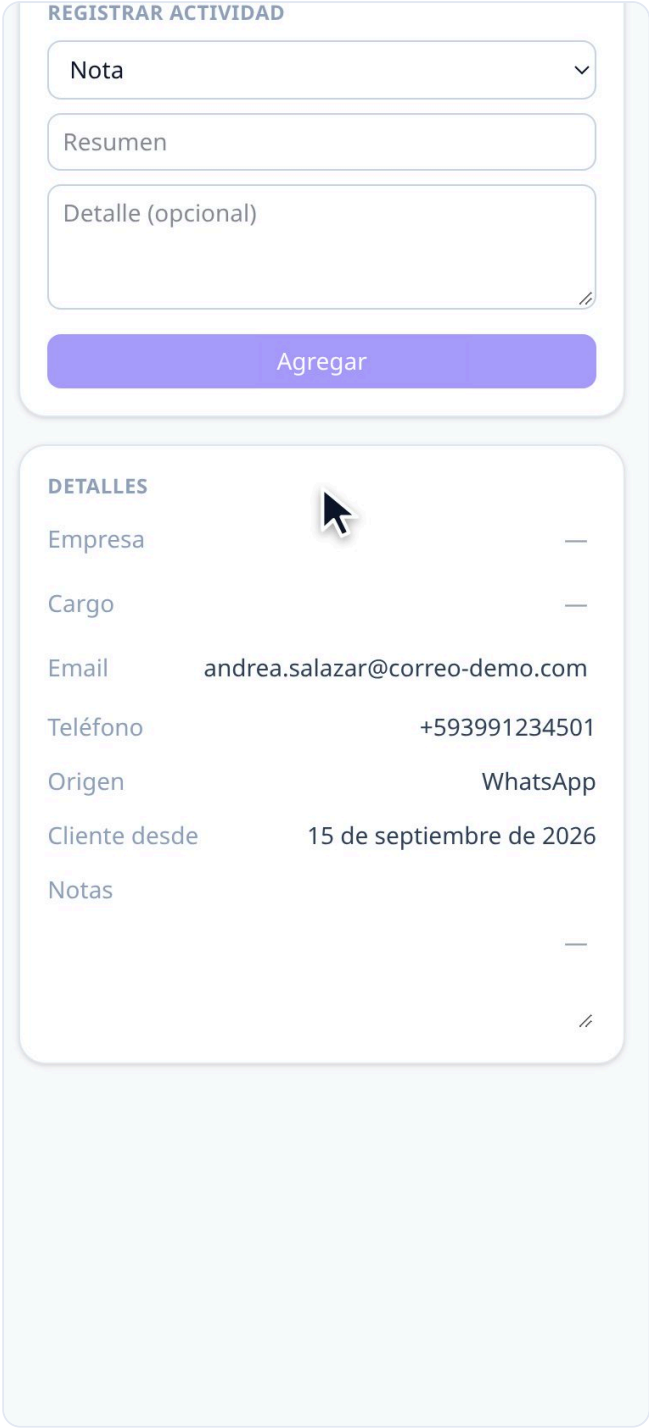
Evento	Qué muestra
Conversación	**Una tarjeta por conversación**, no mensaje por mensaje: el canal, cuántos mensajes, las fechas, el estado (abierta, pendiente, pospuesta, resuelta o cerrada) y el último mensaje. «Ver los últimos N mensajes» los despliega (Cliente, Nosotros, Agente IA); **Abrir conversación** va al chat.
Llamada	Entrante, saliente o perdida, con su resultado, duración y notas.
Nota o actividad	Notas, tareas y pasos, de este contacto o de sus oportunidades.
Cita	Las citas agendadas en el Calendario.
Oportunidad	Cuando se creó, cambió de etapa, se ganó, se perdió, se reabrió o se eliminó.
Campaña	«Recibió la campaña ...» y si respondió.
Encuesta	«Calificó la atención», con su puntaje.

La columna derecha

Registrar actividad agrega una nota, una llamada o una tarea a este cliente: tipo, **Resumen**, **Detalle (opcional)** y, para las tareas, su vencimiento. Pulsa **Agregar**.

En **Detalles** editas su **Empresa**, **Cargo**, **Email** y **Notas** (se guardan al salir del campo). También ves su **Teléfono**, su **Origen** (el canal por el que llegó, por ejemplo WhatsApp) y **Cliente desde**. Debajo, sus **Campos personalizados** de contacto.

Si tu espacio tiene la integración con Azur activa, arriba aparece además el panel de Azur con sus saldos, facturas y proformas.



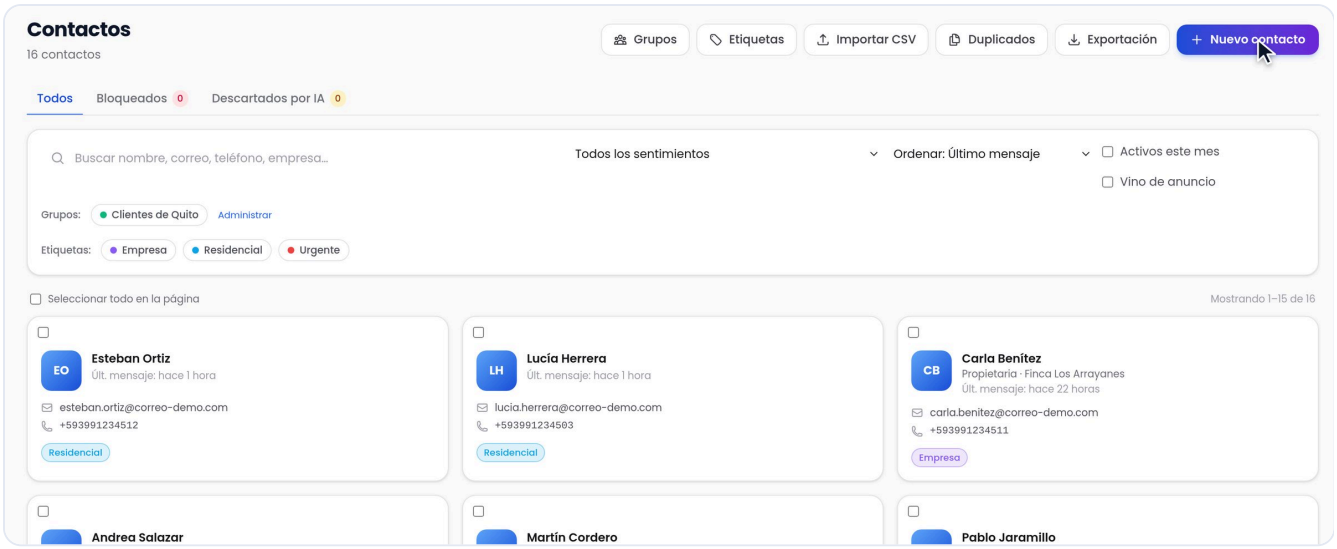
Registrar actividad y Detalles, en la columna derecha.

32 La lista de contactos

CAPÍTULO 32

La base de todos tus clientes.

Contactos, en el menú de la izquierda, es la lista de todas las personas y empresas de tu espacio de trabajo: las que te escribieron por cualquier canal, las que importaste, las que llegaron por un formulario y las que cargaste a mano.



Contactos: herramientas arriba, pestañas, buscador, filtros y las tarjetas de cada contacto.

Las herramientas de arriba

Botón	Qué abre	Capítulo
Grupos	Tus listas de contactos.	34
Etiquetas	Todas las etiquetas del espacio, con cuánto se usa cada una.	34
Importar CSV	Importar contactos desde Excel, LibreOffice o CSV (y crear oportunidades).	36
Duplicados	Contactos que parecen la misma persona.	38
Exportación	Descargar contactos en CSV.	37
Nuevo contacto	El alta completa de un contacto.	33

Buscar y filtrar

Filtro	Qué hace
Buscador	**Buscar nombre, correo, teléfono, empresa...**
Sentimiento	Todos los sentimientos, Feliz, Satisfecho, Neutral, Frustrado o Enojado: cómo viene hablando el cliente según la IA.
Ordenar	Último mensaje (de fábrica), Nombre o Agregados recientemente.
Activos este mes	Solo los que tuvieron actividad este mes.
Vino de anuncio	Los que llegaron por un anuncio de Click to WhatsApp (su conversación trae la referencia del anuncio de Meta).
Chips de **Grupos**	Un clic filtra por ese grupo (si eliges varios, los de cualquiera). **Administrar** abre los grupos.
Chips de **Etiquetas**	Un clic filtra por esa etiqueta; con muchas, usa su buscador.
Limpiar filtros	Vuelve a ver todo.

Los filtros quedan en la dirección de la página: puedes guardar o compartir el enlace de una lista filtrada.

Las pestañas

Todos, **Bloqueados** (los que bloqueaste, capítulo 29) y **Descartados por IA** (los que la IA marcó como no clientes: spam, proveedores, números equivocados), cada una con su contador. En las dos últimas, quien tiene permiso puede **Desbloquear**.

Cada contacto

Cada tarjeta muestra la casilla, la foto o iniciales, el nombre (o «(sin nombre)»), la empresa y el cargo, «Últ. mensaje: hace…», el correo, el teléfono y sus etiquetas. Las acciones **Ver** (abre su ficha), **Editar** y **Eliminar**. Abajo, «Mostrando 1–15 de 15» y la paginación.

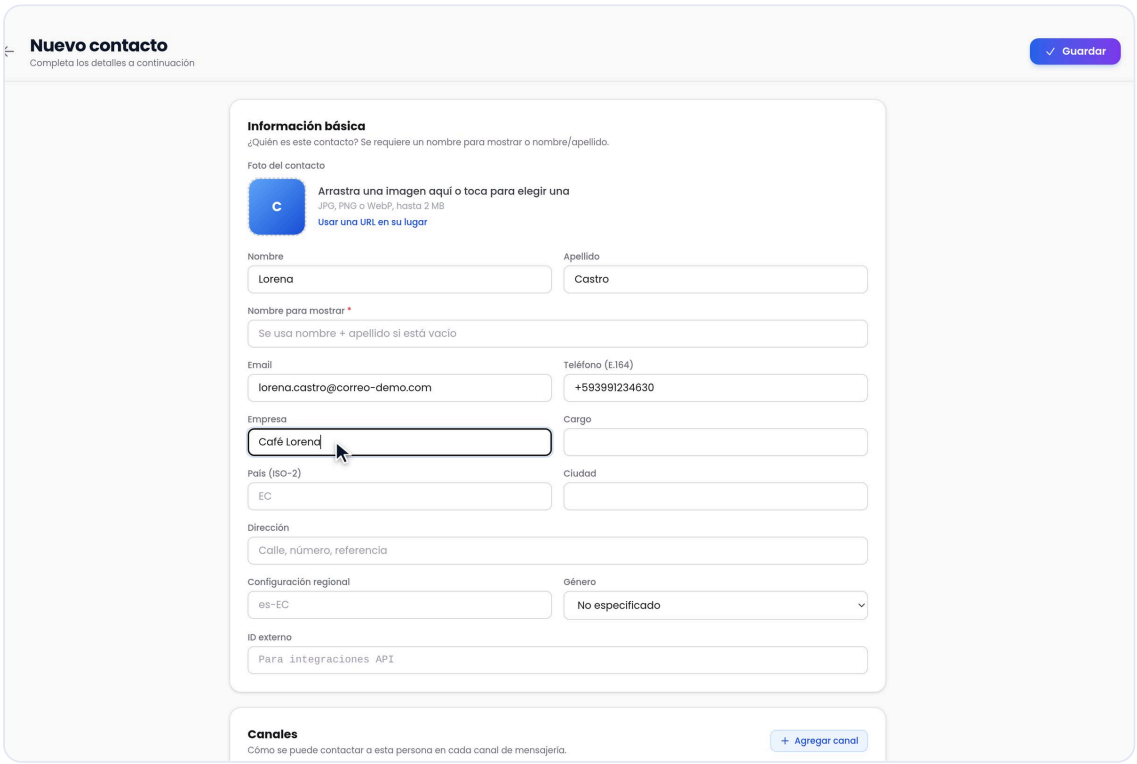
> **NOTA**
>
> Eliminar un contacto no borra sus conversaciones: «Si te equivocaste, soporte puede recuperarlo. Las conversaciones relacionadas se conservarán.». Importar, exportar, editar y eliminar contactos piden el permiso de administrar contactos (lo tiene el rol Agente de fábrica).

CAPÍTULO 33

33 Crear y editar un contacto

El alta completa de una persona o empresa.

Nuevo contacto abre el formulario completo. (Para crear un contacto rápido mientras cargas una venta, usa «Crear y vincular» en Nueva oportunidad, capítulo 4.)



Nuevo contacto: información básica, y más abajo canales, etiquetas, grupos y campos personalizados.

Información básica

«¿Quién es este contacto? Se requiere un nombre para mostrar o nombre/apellido.»

Campo	Detalle
Foto del contacto	Arrastra una imagen o toca para elegirla (JPG, PNG o WebP, hasta 2 MB), o «Usar una URL en su lugar».
Nombre y **Apellido**	Por separado, para saludar bien y ordenar.
Nombre para mostrar	Cómo aparece en la bandeja y en el CRM. Si lo dejas vacío, se usa nombre + apellido.
Email	Su correo.
Teléfono (E.164)	En formato internacional, con + y código de país: +593991234630.
Empresa y **Cargo**	Donde trabaja y qué hace.
País (ISO-2), **Ciudad**, **Dirección**	País en dos letras: EC, CO, MX, BR...
Configuración regional	Su idioma y región, por ejemplo es-EC.
Género	No especificado, Masculino, Femenino, Otro o Desconocido.
ID externo	Para integraciones API: el código del cliente en tu otro sistema.
Notas	Lo que quieras recordar.

Más abajo

Sección	Qué es
Canales	Cómo se puede contactar a esta persona en cada canal: el canal y su identificador en esa plataforma. **Agregar canal** suma otro.
Etiquetas	Un clic pone o quita cada etiqueta; también puedes crear una nueva con su color.
Grupos	A qué grupos pertenece.
Campos personalizados	Los campos de contacto de tu espacio. Los obligatorios llevan *.

Guardar te lleva directo a su ficha (capítulo 29). Desde la edición de un contacto también tienes **Ver**, **Eliminar** y **Bloquear / Desbloquear contacto**.

> **CONSEJO**
> Los contactos que te escriben por WhatsApp, Instagram, Messenger o el chat de tu web se crean solos, con su canal. La IA puede completar el nombre, el correo y otros datos mientras conversa.

34

CAPÍTULO 34

Grupos, etiquetas y acciones en lote

Ordenar a tus clientes y trabajar con muchos a la vez.

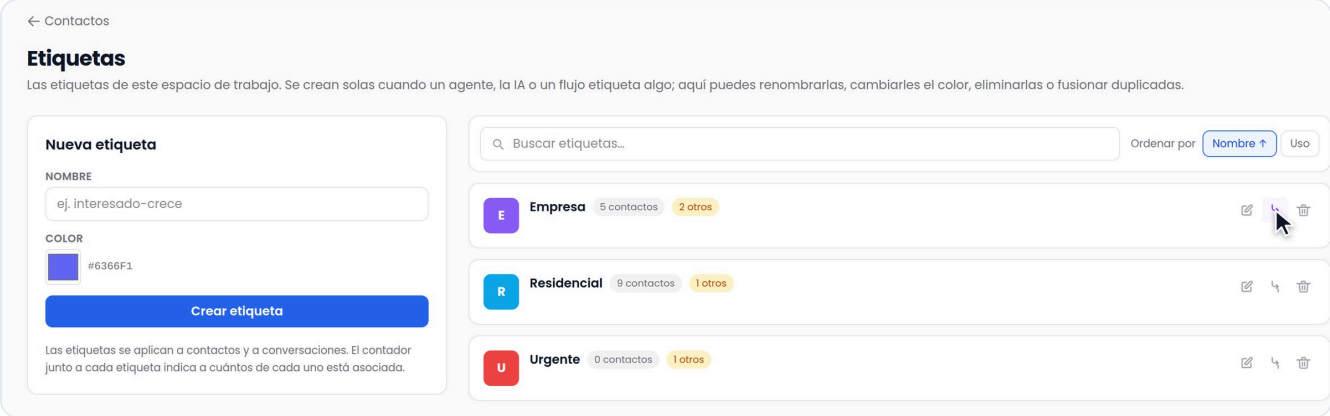
Grupos

Los **grupos** son listas que armas tú, como **Clientes de Quito**: «Listas curadas de contactos. Úsalos como audiencia de difusiones o para filtrar el inbox.». En **Grupos**, **Nuevo grupo** pide el **Nombre**, una **Descripción** opcional y un **Color** → **Crear grupo**. Cada grupo muestra cuántos contactos tiene, con **Editar** y **Eliminar**.

> **OJO**
>
> Eliminar un grupo no elimina sus contactos: solo se quita su pertenencia. Pero las campañas que apuntaban a ese grupo se quedan sin audiencia.

Etiquetas

Las **etiquetas** marcan rasgos: Residencial, Empresa, Urgente, Cliente. Se crean solas cuando las pone una persona, la IA o un flujo. En **Etiquetas** ves todas, con cuánto se usa cada una (contactos, conversaciones y otros).

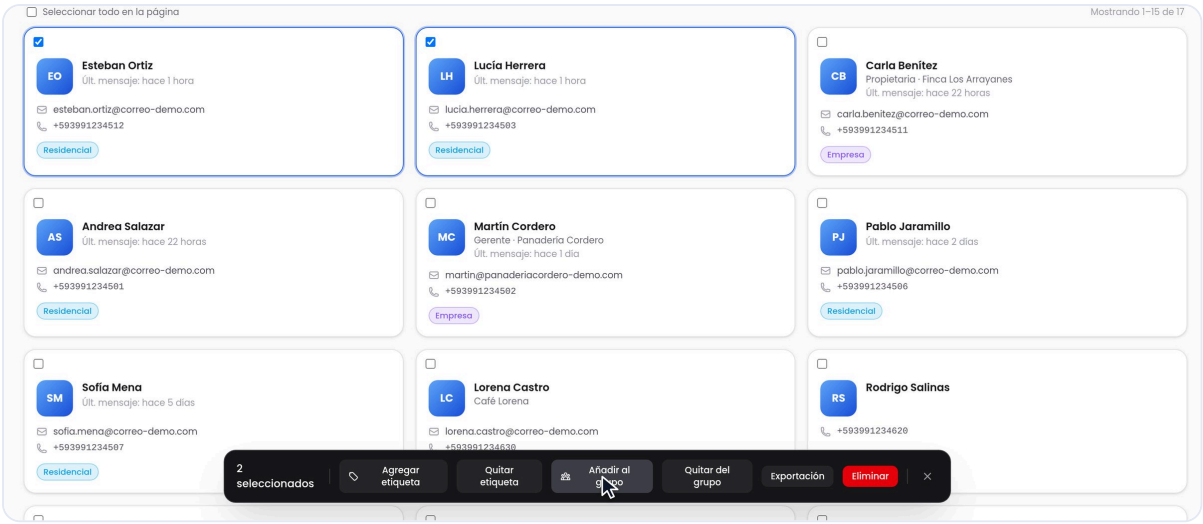


Etiquetas: crear, buscar, ordenar por nombre o uso, editar, fusionar y eliminar.

Acción	Cómo
Crear	**Nueva etiqueta**: Nombre (ej. interesado-crece) y Color → **Crear etiqueta**.
Buscar y ordenar	«Buscar etiquetas…» y **Ordenar por** Nombre o Uso.
Editar	Cambiar el nombre o el color.
Fusionar con otra etiqueta	Dos etiquetas que son la misma («urgente» y «Urgente»): elige la «Etiqueta que sobrevive» y el «Nombre final». Sus contactos y conversaciones pasan a la que queda, sin duplicar, y la otra se borra.
Eliminar	Avisa que los flujos, campañas y filtros que la usan dejarán de coincidir.

Acciones en lote

En la lista de contactos, marca varios (o **Seleccionar todo en la página**) y aparece la barra de acciones:



Con contactos marcados aparece la barra de acciones en lote.

Acción	Qué hace
Agregar etiqueta / **Quitar etiqueta**	Elige la etiqueta y pulsa Aplicar: «Agregar etiqueta a N contactos».
Añadir al grupo / **Quitar del grupo**	Elige el grupo: «Añadir N contactos al grupo».
Exportación	Descarga los seleccionados en CSV.
Eliminar	«¿Eliminar N contactos?». Las conversaciones se conservan.
Limpiar selección	Desmarca todo.

CAPÍTULO 35

35 Campos personalizados

Lo propio de tu negocio, en campos con nombre.

Los **campos personalizados** guardan lo que es propio de tu negocio: el tipo de techo, la planilla mensual, el número de póliza, la fecha de vencimiento del contrato. Se crean en **Configuración del espacio → Campos personalizados**: «Define campos extra para contactos, conversaciones, oportunidades y empresas…».



Campos personalizados → Oportunidades: Tipo de techo (selección) y Planilla mensual (número).

Para qué entidad

Las pestañas separan los campos de **Conversaciones**, **Contactos**, **Oportunidades** y **Empresas**. Los de oportunidades aparecen en el alta y en la barra lateral de cada oportunidad; los de contactos, en la ficha y el alta del contacto.

Crear un campo: Tipo de techo

1. Abre la pestaña **Oportunidades** y pulsa **Nuevo campo**.
2. **Aplica a**: Oportunidades (no se puede cambiar después).
3. **Label visible**: «Tipo de techo». El **Nombre interno** se genera solo (tipo_de_techo); no lo cambies después de empezar a usarlo.
4. **Tipo**: Selección única.
5. **Opciones (una por línea)**: Losa, Teja, Metálico. (Formato avanzado: valor|Etiqueta.)
6. Si quieres, un **Valor por defecto** y la casilla **Requerido**.
7. Pulsa **Guardar**: «Campo creado.».

Tipo	Para…
Texto corto / Texto largo	Nombres, códigos, descripciones.
Número entero / Decimal	Cantidades, montos, kW.
Fecha / Fecha y hora	Vencimientos, instalaciones.
Selección única / Selección múltiple	Una o varias opciones de una lista.
Sí / No	Una casilla.
URL, Email, Teléfono	Enlaces y datos de contacto, validados.

Desde ese momento, el campo aparece en el alta y en la ficha de cada oportunidad. Un campo de selección muestra «— Seleccionar —»; un Sí/No, Sí y No. Si un campo obligatorio queda vacío o un valor no es válido, aparece «Algunos campos personalizados no se pudieron guardar. Revisa los campos marcados.».

NOTA

Eliminar un campo lo quita de las pantallas, pero los valores guardados se conservan.

OJO

Los campos personalizados están incluidos desde el plan **Crece**. En Lite, Impulsa y Conecta la pantalla dice «Disponible desde el plan Crece», con Ver planes.

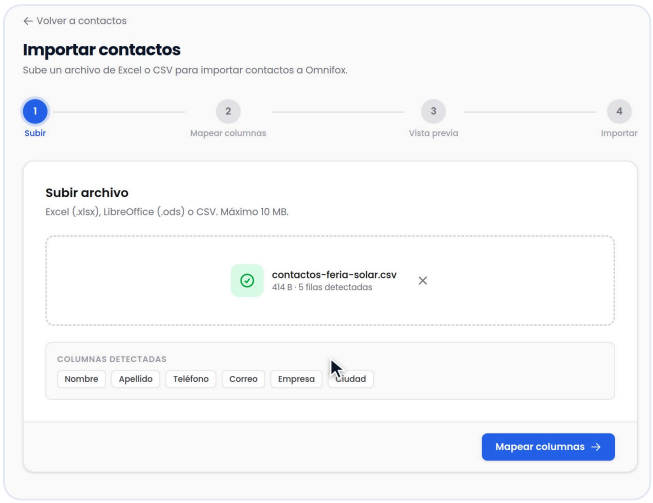
36

CAPÍTULO 36

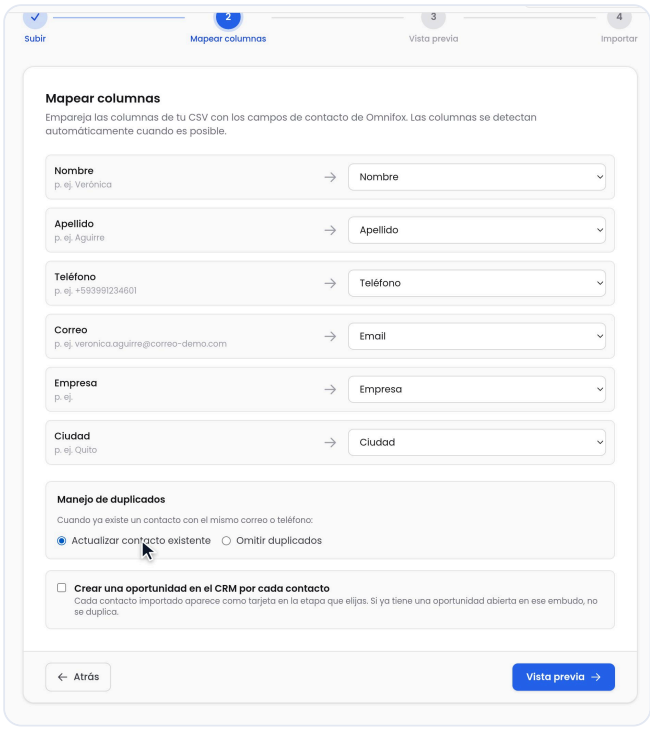
Importar contactos y crear oportunidades

Una lista entera al CRM, en cuatro pasos.

Importar CSV, en Contactos, trae contactos desde un archivo y, si quieres, crea una oportunidad por cada uno. Son cuatro pasos: **Subir**, **Mapear columnas**, **Vista previa** e **Importar**.



Importar contactos, paso 1: el archivo subido y las columnas detectadas.



Paso 2: cada columna con su campo, el manejo de duplicados y «Crear una oportunidad en el CRM por cada contacto».

1. Subir

Acepta **Excel (.xlsx), LibreOffice (.ods) o CSV, hasta 10 MB**. Arrastra el archivo o pulsa **Elegir archivo**. Omnifox dice cuántas filas detectó y qué columnas encontró. Sol Andino sube la lista de interesados de una feria solar.

2. Mapear columnas

Omnifox reconoce las columnas por sus encabezados («nombre», «apellido», «teléfono», «correo»...) y te propone a qué campo va cada una: Nombre, Apellido, Nombre para mostrar, Email, Teléfono, Empresa, Cargo, País, Ciudad, Dirección, Configuración regional, Género, Notas o un campo personalizado. Ajusta las que estén mal o elige «-- Omitir esta columna --».

Manejo de duplicados	Cuando ya existe un contacto con el mismo correo o teléfono…
Actualizar contacto existente (de fábrica)	Se completan y actualizan sus datos con los del archivo.
Omitir duplicados	Se deja como estaba y esa fila se salta.

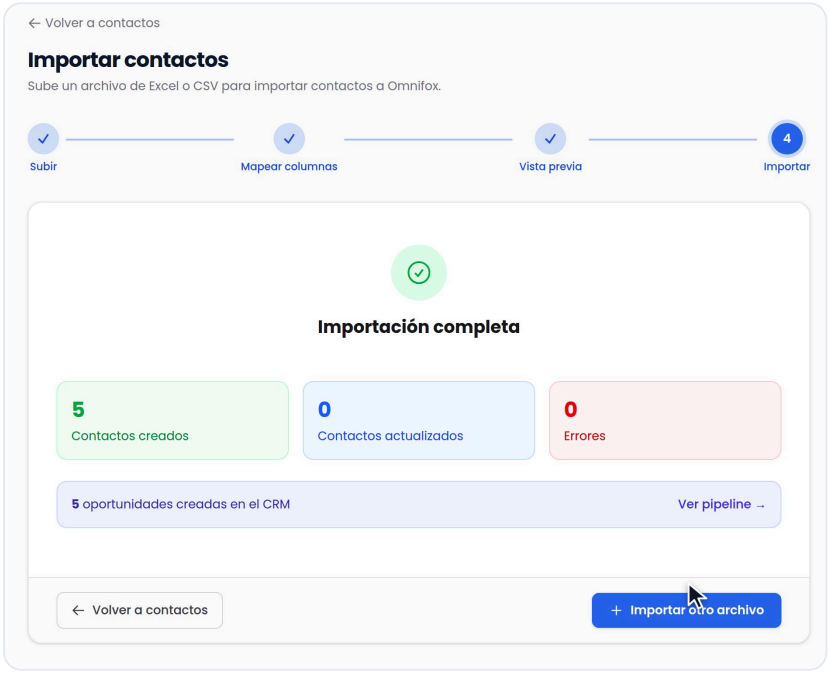
Y lo mejor: marca **Crear una oportunidad en el CRM por cada contacto** y elige la **Etapa** (la lista muestra «Embudo › Etapa»). «Cada contacto importado aparece como tarjeta en la etapa que elijas. Si ya tiene una oportunidad abierta en ese embudo, no se duplica.».

3. Vista previa

Las primeras filas, tal como van a quedar, con los avisos de cada fila (un correo mal escrito, un teléfono sin código de país). Revisa e importa.

4. Importar

Un archivo chico se importa en el acto; uno grande, en segundo plano, con el avance («Importando contactos…», «N de M filas procesadas»): ya puedes cerrar la pantalla.



Importación completa: creados, actualizados, errores y las oportunidades creadas, con Ver pipeline.

Al terminar ves cuántos contactos se **crearon**, cuántos se **actualizaron** y cuántas filas tuvieron **errores** (con **Descargar para corregir**, para arreglarlas y volver a importar solo esas), y «N oportunidades creadas en el CRM» con **Ver pipeline**. Ahí están: marcadas ⬆️ **Importada**, con tu nombre como responsable y, como título, el nombre del contacto. **Importar otro archivo** empieza de nuevo.

> **CONSEJO**
>
> Antes de importar, revisa los teléfonos: con + y código de país. Es lo que usa Omnifox para reconocer al cliente cuando te escriba por WhatsApp.

37

CAPÍTULO 37

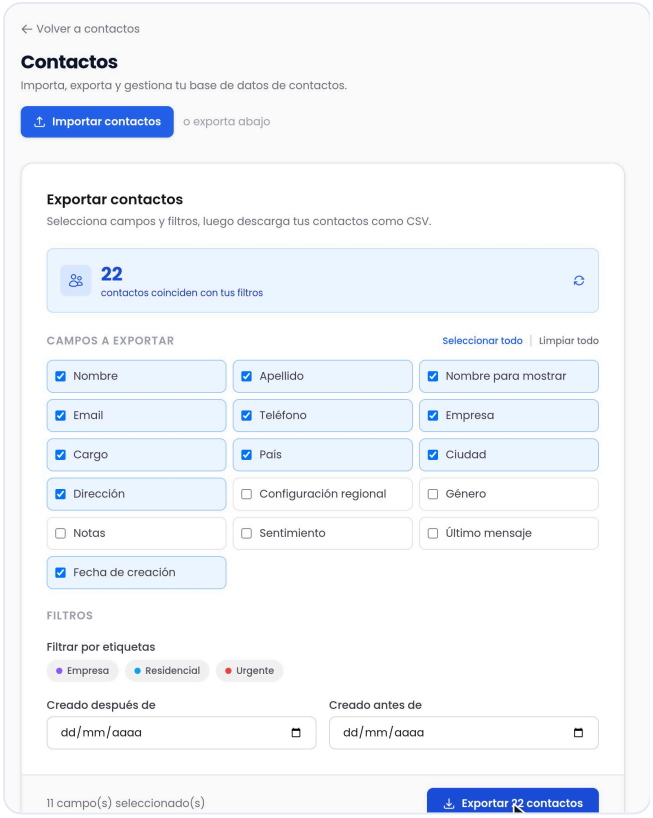
Exportar contactos

Tus contactos, en un archivo.

Exportación descarga tus contactos en un archivo CSV: «Selecciona campos y filtros, luego descarga tus contactos como CSV.».

1. En **Campos a exportar**, marca los que quieras. Vienen marcados Nombre, Apellido, Nombre para mostrar, Email, Teléfono, Empresa, Cargo, País, Ciudad, Dirección y Fecha de creación; puedes sumar Configuración regional, Género, Notas, Sentimiento y Último mensaje. **Seleccionar todo** y **Limpiar todo** ayudan.
2. Si quieres, filtra: **Filtrar por etiquetas**, **Creado después de** y **Creado antes de**.
3. El contador te dice cuántos vas a bajar («21 contactos coinciden con tus filtros»).
4. Pulsa **Exportar N contactos**.

El archivo usa coma (,) como separador y UTF-8, así que los acentos y las eñes se ven bien en Excel y Google Sheets.



Exportación: campos a exportar, filtros por etiquetas y fecha, y el contador de contactos.

> **NOTA**
>
> Para bajar solo algunos contactos, márcalos en la lista y usa Exportación en la barra de acciones en lote (capítulo 34). Exportar pide el permiso de administrar contactos.

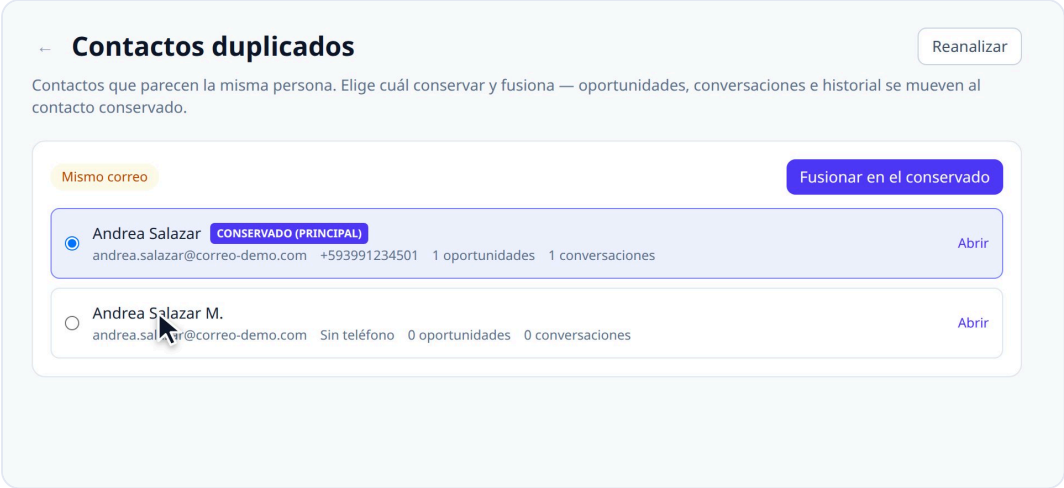
38

CAPÍTULO 38

Contactos duplicados

La misma persona, dos veces: fusionarla en una.

Duplicados encuentra contactos que parecen la misma persona. Aquí Andrea aparece dos veces, porque también escribió por el chat de la web.



Contactos duplicados: el grupo «Mismo correo», cuál se conserva y Fusionar en el conservado.

Motivo	Cuándo lo detecta
Mismo correo	Dos contactos con el mismo email.
Mismo teléfono	Dos contactos con el mismo número.
Nombre similar	Nombres muy parecidos («Andrea Salazar» y «Andrea Salazar M.») entre los contactos más recientes.

Cada contacto del grupo muestra su correo y teléfono, cuántas oportunidades y conversaciones tiene, y **Abrir** para mirarlo antes. Omnifox sugiere conservar el que tiene más historia («Conservado (principal)»).

1. Elige cuál **conservar** (el círculo de la izquierda).
2. Pulsa **Fusionar en el conservado**.
3. Confirma: «¿Fusionar estos contactos? El otro contacto se fusionará en el conservado y luego se eliminará...».

Sus **oportunidades, conversaciones, actividades, etiquetas y campos** pasan al que conservas. Al terminar, «Contactos fusionados.». Si no queda ninguno, «No se encontraron contactos duplicados. ¡Todo en orden!». **Reanalizar** vuelve a buscar.

> **OJO**
> La fusión **no se puede deshacer**. Revisa con Abrir que de verdad sean la misma persona: dos hermanos pueden compartir el teléfono de la casa.

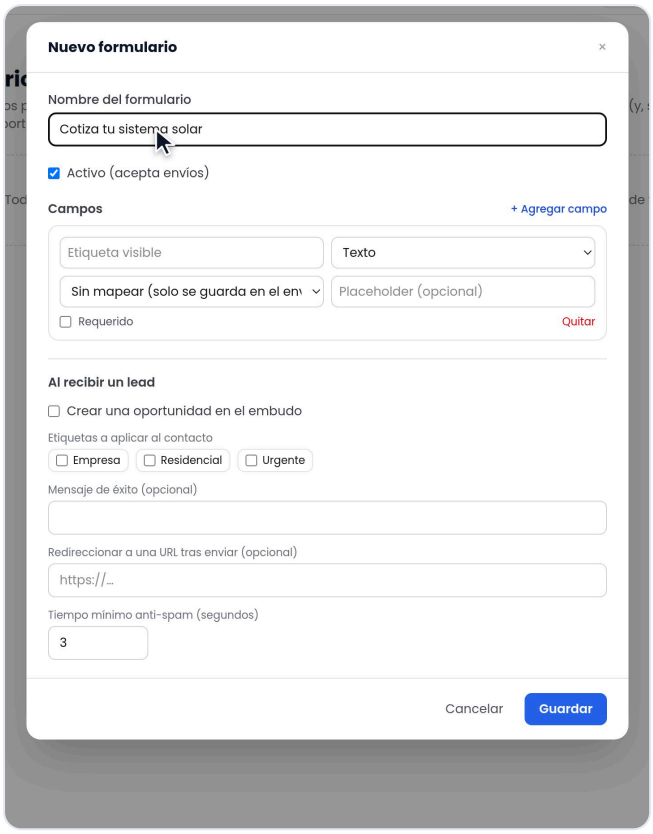
39

CAPÍTULO 39

Formularios de captación

Clientes desde tu web, directo al pipeline.

Los **formularios de captación** reciben clientes desde tu sitio web: «Cotiza tu sistema solar», «Pide una visita técnica». Llegas desde el botón 📝 **Formularios** del Pipeline. Cada envío crea (o completa) un contacto y, si quieres, una oportunidad.



Nuevo formulario: nombre, campos con su mapeo y qué hacer al recibir un lead.

Nuevo formulario

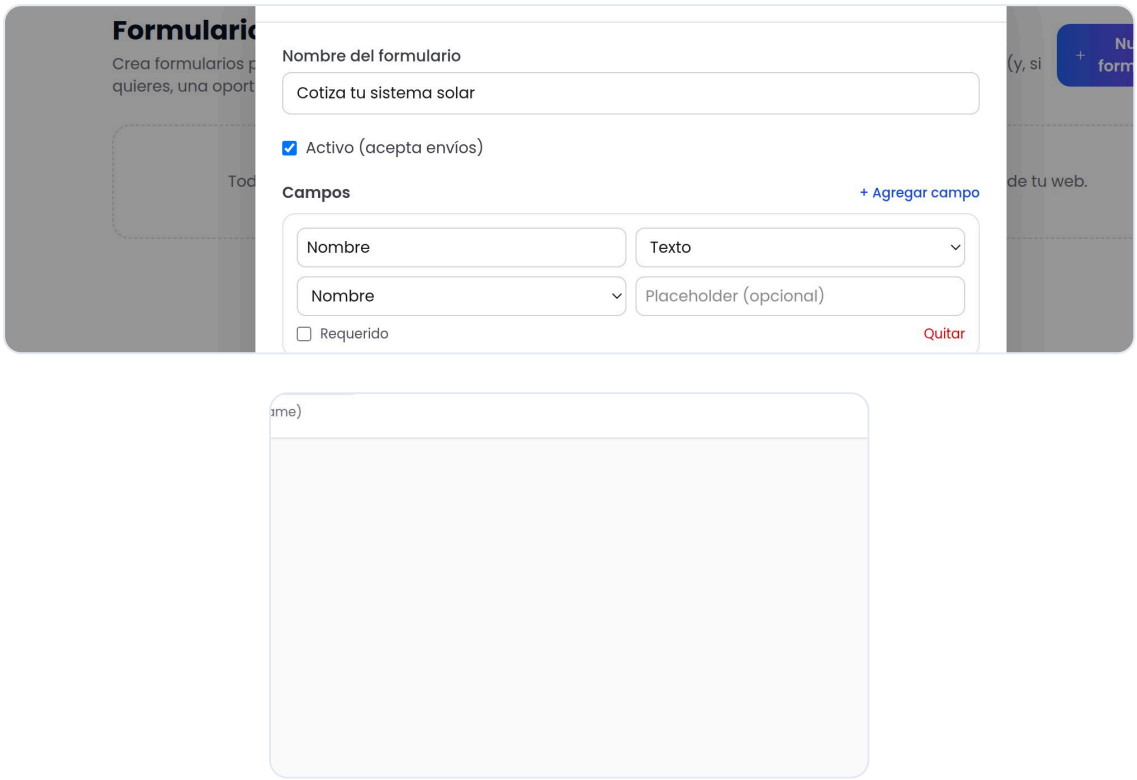
1. Pulsa **Nuevo formulario** y escribe el **Nombre del formulario**.
2. Deja marcado **Activo (acepta envíos)**.
3. En **Campos**, **+ Agregar campo** por cada dato que quieras pedir (tabla de abajo).
4. Elige qué hacer **Al recibir un lead**.
5. Pulsa **Guardar**.

Cada campo	Qué pones
Etiqueta visible	Lo que ve el cliente: «Tu nombre», «WhatsApp», «¿Cuánto pagas de luz?».
Tipo	Texto, Email, Teléfono, Texto largo, Número, Lista (select) o Casilla.
Placeholder (opcional)	El texto de ejemplo dentro del campo.
Opciones	Para Lista: una opción por línea.
Requerido	Si es obligatorio.
Mapear a	A qué dato del contacto va: Nombre, Apellido, Email, Teléfono, Empresa, Cargo, Ciudad, País (2 letras) o un campo personalizado. Sin mapear, solo se guarda en el envío.

Al recibir un lead	Qué hace
Crear una oportunidad en el embudo	Crea una tarjeta en la primera etapa del embudo que elijas (o del embudo por defecto), con el nombre del contacto como título y el origen 📝 Formulario.
Etiquetas a aplicar al contacto	Marca las que quieras: por ejemplo, Residencial.
Mensaje de éxito (opcional)	Lo que ve el cliente al enviar.
Redireccionar a una URL tras enviar (opcional)	Por ejemplo, tu página de gracias.
Tiempo mínimo anti-spam (segundos)	Los envíos más rápidos que esto (3 segundos de fábrica) se toman como robots y se descartan.

Compartirlo

En la lista, cada formulario muestra si está Activo o Inactivo, cuántos leads capturó y sus campos, con **Abrir** (su enlace público, para compartir por redes o correo), **Código para incrustar (iframe)** (para pegar en tu web), **Activar/Desactivar**, **Editar** y **Eliminar**. El formulario público trae su protección contra spam: el tiempo mínimo y un límite de envíos por minuto.



Qué pasa con cada envío

- Se crea el contacto con canal **Formulario**. Si el teléfono ya existe, se usa ese contacto y solo se completan los datos vacíos.
- Se ponen las etiquetas y los campos personalizados mapeados.
- Si lo elegiste, nace la oportunidad en el pipeline (o se reusa la abierta, capítulo 5), marcada 📝 **Formulario**.
- Se disparan los flujos de trabajo de «contacto creado», por ejemplo un WhatsApp de bienvenida.

Los contactos nuevos llegan al pipeline como tarjetas en la primera etapa.

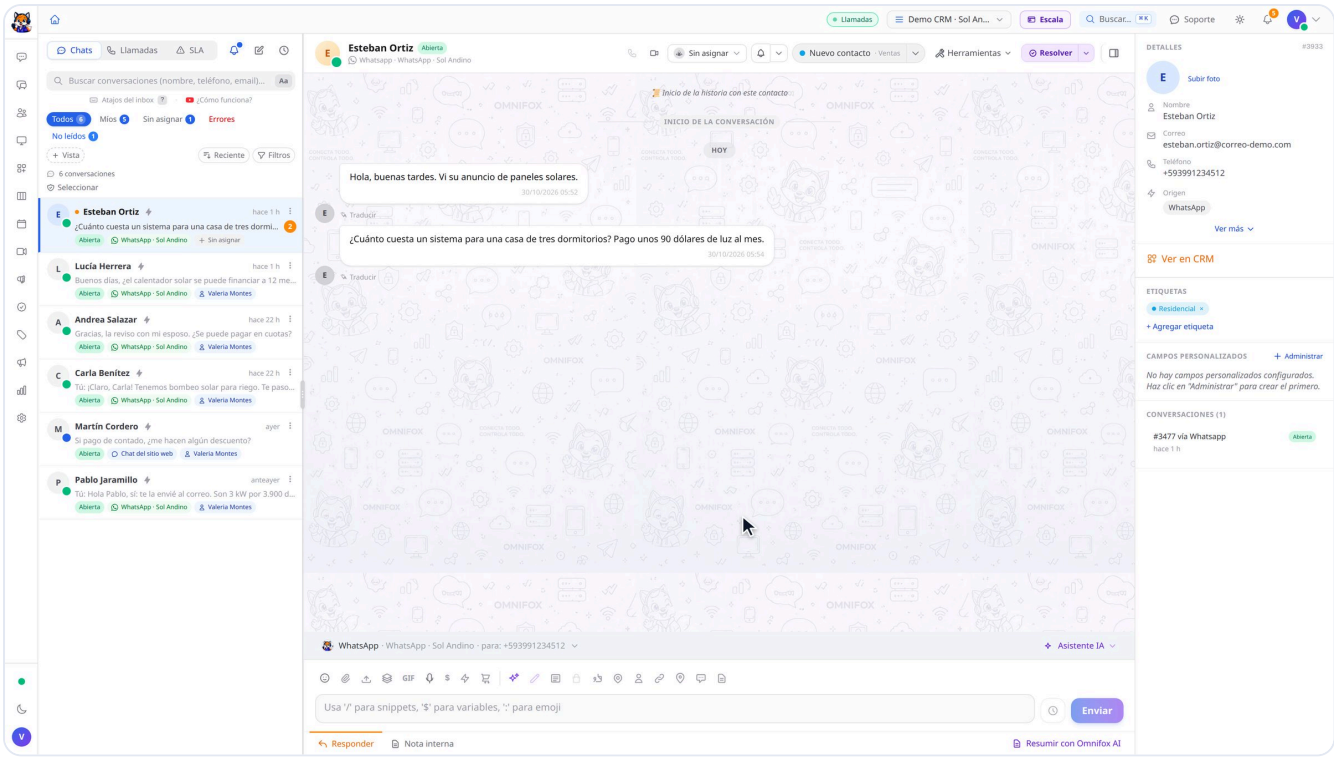
40

CAPÍTULO 40

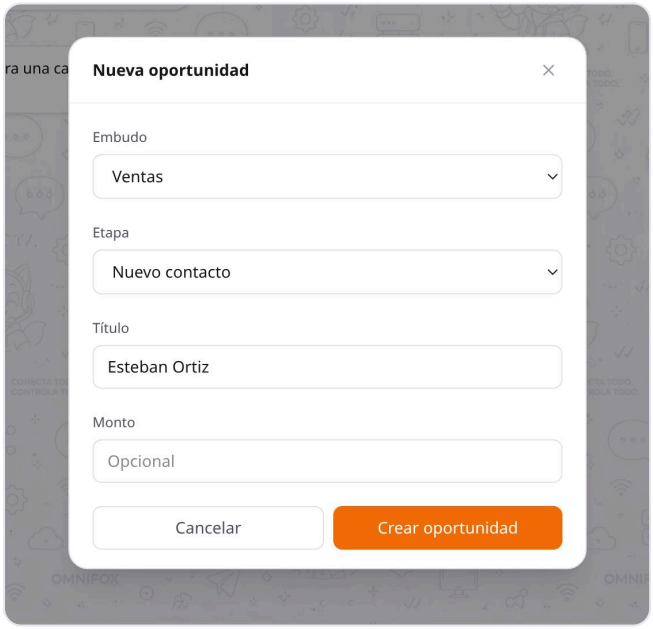
Del chat a la venta

La puerta más usada del CRM: la bandeja.

Esteban acaba de escribir por WhatsApp preguntando cuánto cuesta un sistema para su casa. En la cabecera del chat, el botón **CRM** («Convertir en oportunidad») lo convierte en una venta.



La conversación de Esteban en la bandeja; en la cabecera, la píldora del CRM con el embudo y la etapa.



Desde el chat: Nueva oportunidad con embudo, etapa, título y monto.

Crear la oportunidad

1. Pulsa **CRM** en la cabecera del chat.
2. Elige el **Embudo** y la **Etapa** (vienen el embudo por defecto y su primera etapa).
3. Revisa el **Título** (viene el nombre del contacto) y, si quieres, el **Monto** («Opcional»).
4. Pulsa **Crear oportunidad**.

Queda unida al cliente y marcada 💬 **Desde una conversación** («Nació en esta conversación»).

La píldora del chat

Desde ahora, la cabecera del chat muestra una píldora con el **embudo y la etapa** («Ventas · Nuevo contacto»), con el color de la etapa.

En la píldora	Qué hace
Cambiar etapa	La mueve sin salir de la bandeja. Si eliges Perdido, pide el motivo.
Un clic en la píldora	Abre su ficha en el pipeline.
«N oportunidad(es) abierta(s) más»	Si el cliente tiene ventas en otros embudos, alterna entre ellas.
Añadir a otro embudo	Crea una oportunidad para este cliente en otro embudo.

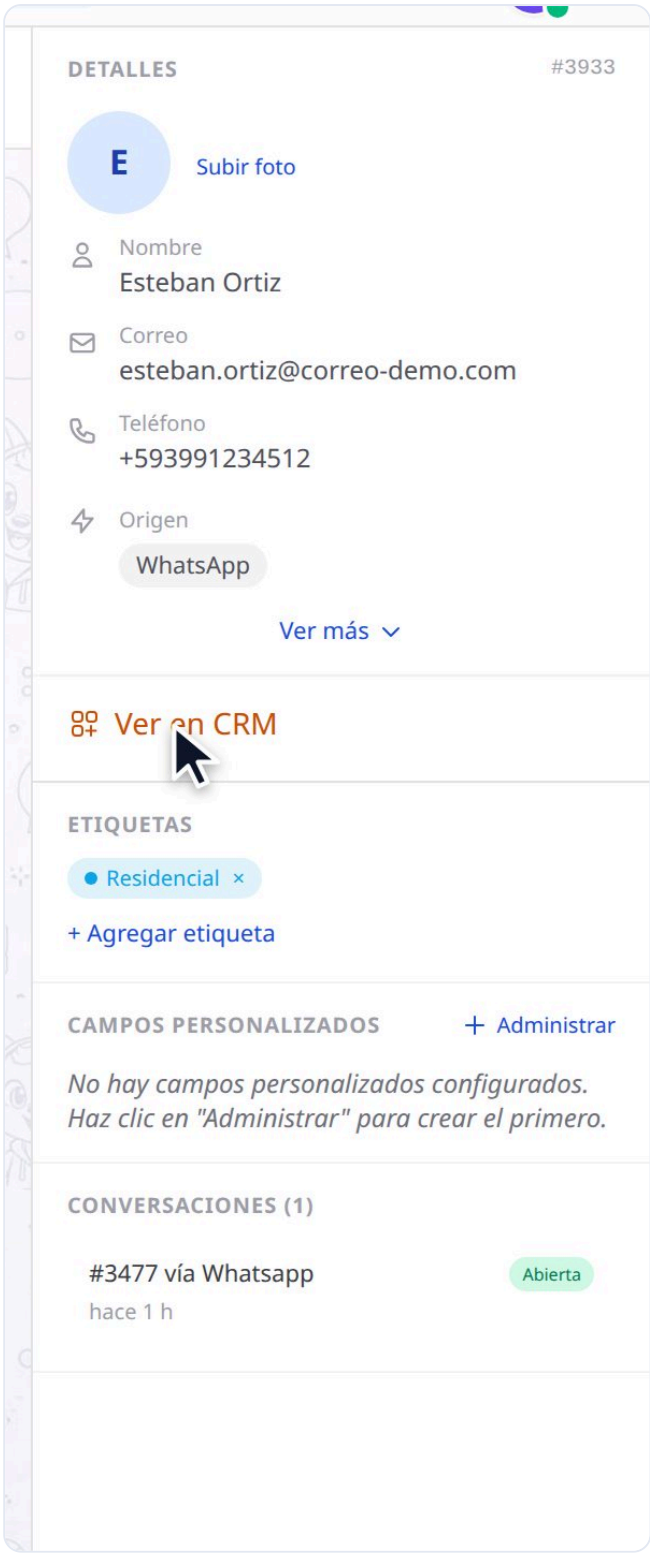
Si el cliente ya tenía una oportunidad abierta en ese embudo, el modal lo advierte («ya tiene una abierta — se moverá»). Si la creas directamente en Ganado o Perdido, dice «Oportunidad registrada como ganada.» (o perdida) con **Ver**. Todo se sincroniza en vivo con el pipeline.

Ver en CRM

En la barra derecha del contacto, **Ver en CRM** abre su ficha completa (capítulo 29).

Y en Team

Cuando en Team (la mensajería interna) alguien comparte una conversación, el panel **Contexto del cliente** muestra el contacto, su oportunidad activa (embudo, etapa y monto) y su actividad reciente, con **Abrir en CRM**, **Abrir conversación** y **Abrir oportunidad**.



En la barra del contacto, Ver en CRM abre su ficha.

CONSEJO

Convierte en oportunidad **cada chat con intención de compra**: cuando pregunta precio, pide una cotización o quiere agendar. Es la forma más rápida de que nada se escape.

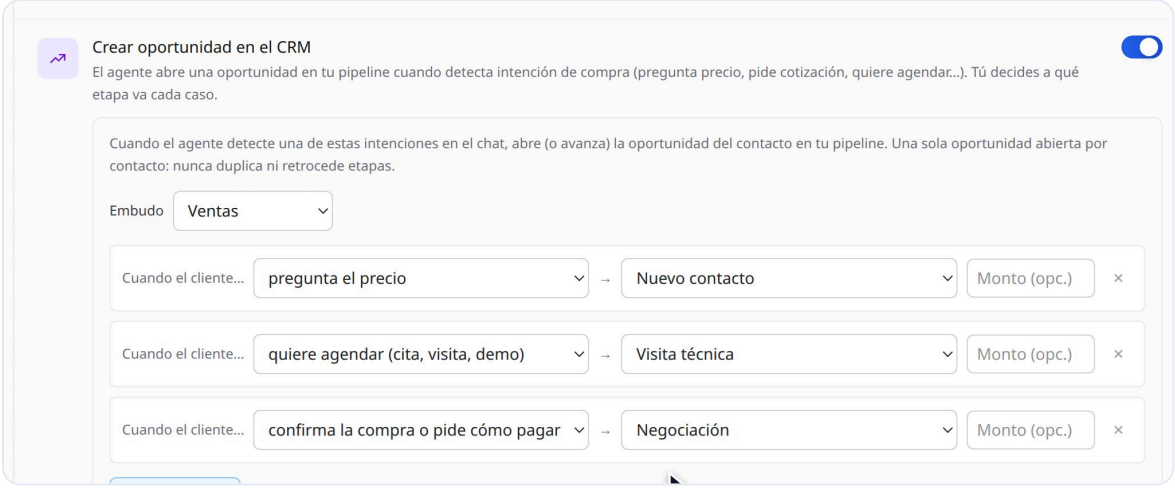
41

CAPÍTULO 41

El agente de IA que crea oportunidades

La IA que atiende también abre la venta.

Si tienes un agente de IA atendiendo tus chats, también puede **crear oportunidades solo**. En su editor, pestaña Herramientas, enciende **Crear oportunidad en el CRM**: «Cuando el agente detecte una de estas intenciones en el chat, abre (o avanza) la oportunidad del contacto en tu pipeline.».



La herramienta Crear oportunidad en el CRM del agente de IA, con sus reglas «Cuando el cliente... → Etapa».

1. Elige el **Embudo**.
2. Agrega reglas con **+ Agregar regla**: **Cuando el cliente...** + la intención → la **Etapa** (y, si quieres, un **Monto por defecto**).
3. Guarda el agente.

Intención	Regla de Sol Andino
pregunta el precio	→ Nuevo contacto
pide una cotización	—
quiere agendar (cita, visita, demo)	→ Visita técnica
confirma la compra o pide cómo pagar	→ Negociación
muestra interés en un producto o servicio	—

Sin reglas, el agente no sabe cuándo crearla: «Sin reglas el agente no sabe cuándo crear la oportunidad.».

Las reglas duras

- **Nunca duplica**: si el cliente ya tiene una abierta en ese embudo, la reusa.
- **Solo avanza**: la mueve a la etapa de la regla si está más adelante; nunca la hace retroceder.
- Deja una **nota** en la oportunidad explicando por qué la creó o la movió.

- La tarjeta lleva el zorrito 🦊 **IA** y queda unida a la conversación.
- El Tablero cuenta cuántas creó la IA este mes («N creadas por la IA este mes»).

> **NOTA**
> Otras herramientas del agente completan el CRM sin que lo pidas: actualizar los campos del contacto (nombre, correo, empresa...), sus etiquetas y su ciclo de vida. El ciclo también avanza solo con las oportunidades: abierta → oportunidad, ganada → cliente.

> **CONSEJO**
> Para el detalle del agente —instrucciones, herramientas, probador— mira la «Guía completa de los Agentes de IA».

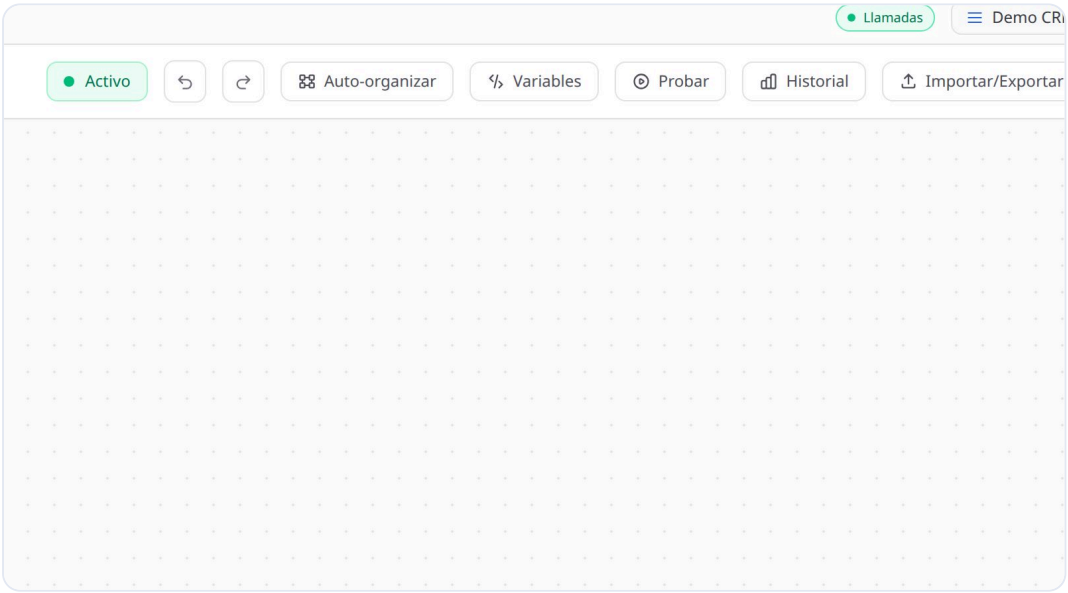
42

CAPÍTULO 42

Flujos de trabajo con el CRM

Para lo que necesita esperas, condiciones o mensajes.

Las automatizaciones del embudo (capítulo 21) cubren las reglas de una línea. Para lo más avanzado están los **flujos de trabajo** de Omnifox, con sus disparadores y acciones del CRM. Cada automatización del embudo que armaste se puede abrir aquí, en el editor avanzado (**Abrir en el editor avanzado**), para sumarle esperas, condiciones o mensajes.



Una regla del embudo, con su botón para abrirla en el editor avanzado de flujos de trabajo.

Disparadores del CRM	Cuándo se activan
Oportunidad creada	Al nacer una oportunidad, desde donde sea.
Cambio de etapa	Cuando pasa a otra etapa.
Oportunidad ganada / perdida	Al cerrarse.
Cambio de prioridad	Cuando cambia su prioridad.
Días sin actividad	Cuando lleva N días sin que nadie la toque.
Días parada en una etapa	Cuando lleva N días en la misma etapa.
Cliente sin responder	Cuando el cliente lleva N días sin contestar.
Actividad vencida	Cuando una actividad pasa su fecha sin hacerse.
Fecha relativa	Un tiempo antes o después de la fecha estimada de cierre.

Acciones del CRM	Qué hacen
Crear oportunidad	Con título (admite variables como el nombre del contacto), embudo, etapa, monto, moneda, prioridad, etiquetas y responsable: una persona, el asignado de la conversación, un equipo o un reparto automático.
Actualizar oportunidad	Cambia su etapa, monto, prioridad u otros datos.
Asignar responsable	Pone o cambia quién lleva la venta.
Registrar actividad	Agrega una nota, llamada, tarea...
Empresas y vínculos	Crear o actualizar una empresa y vincular registros.
Crear tarjeta en un tablero	Pasa la venta a un tablero de proyectos, por ejemplo para coordinar la instalación.

Ejemplo: *cuando una oportunidad se marca **ganada** → enviar por WhatsApp un mensaje de bienvenida → esperar 2 días → crear la tarjeta «Instalación» en el tablero de proyectos → esperar 30 días → mandar la encuesta de satisfacción.*

> **NOTA**
>
> Los flujos de trabajo tienen sus propios topes según tu plan, y las automatizaciones del embudo cuentan como flujos. Para el detalle, mira la guía de Flujos de trabajo.

43

CAPÍTULO 43

El CRM en el celular

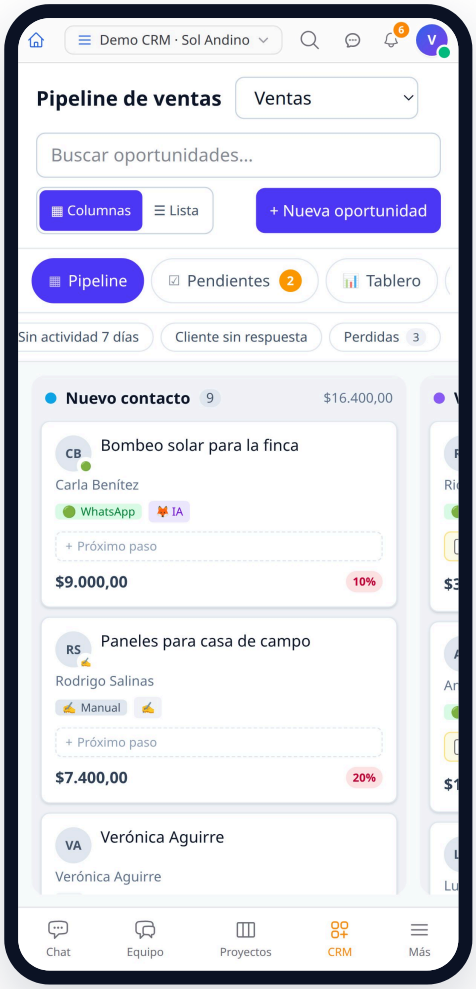
Tus ventas en el bolsillo.

El CRM también funciona en el celular, de dos formas.

En el navegador

Abre Omnifox en el navegador del celular. El pipeline muestra **una columna a la vez** y te deslizas entre etapas; el submenú del CRM es una fila de botones que también se desliza. La ficha de la oportunidad se abre a pantalla completa. La vista Lista trae su selector **Ordenar por**.

Lo que es trabajo de escritorio —Formularios, Automatizaciones y Seleccionar en lote— no aparece en el celular.



El pipeline en el celular: una columna a la vez y el submenú como fila de botones.

En la app de Omnifox

Pantalla	Qué puedes hacer
Pipeline	Elegir el embudo y la etapa y ver sus oportunidades.
Ficha de la oportunidad	Ver el contacto, la empresa, el responsable, el cierre y la probabilidad; mover de etapa; marcar ganada o perdida con su motivo; abrir la conversación.
Tareas del CRM	Tus tareas y a qué cuelgan, mías o todas, y completarlas de un toque.
Ficha del contacto	Su historia.

Los recordatorios y avisos del CRM llegan como notificación a la app (capítulo 24).

CONSEJO

Crear y editar tareas, y armar la configuración, se hace en la web. Para crear oportunidades desde el teléfono, lo más práctico es hacerlo desde el chat, con el botón CRM: así quedan unidas a su contacto.

NOTA

Desde la app también puedes dar de alta una oportunidad, siempre con su **contacto**: igual que en la web, es obligatorio. Si no eliges moneda, nace en la Moneda principal del espacio.

44

CAPÍTULO 44

Permisos y planes

Qué incluye cada plan y qué puede hacer cada rol.

El CRM está incluido en **todos los planes** de Omnifox. Lo que cambia según el plan es la IA del CRM y los campos personalizados.

Por plan

	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
CRM (pipeline, pendientes, tablero, configuración, ficha del contacto)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contactos, grupos, etiquetas, importar, exportar, duplicados, formularios	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatizaciones del embudo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IA del CRM (Siguiente mejor acción, Resumen IA) — usos por mes	0*	0*	0*	1.000	10.000	Ilimitado
Campos personalizados	—	—	—	✓	✓	✓

* 0 = no incluida, salvo que actives el excedente de pago por uso, que se cobra de tu Saldo de Omnifox. Cada uso de la IA del CRM consume tokens de IA del cupo de tu plan. Los flujos de trabajo tienen sus propios topes por plan.

Si tu plan no incluye la IA del CRM, o el cupo del mes se acabó y no hay saldo, los botones de IA (✨ **Sugerir** de la Siguiente mejor acción y **Generar resumen** del Resumen IA) aparecen **deshabilitados** y muestran el motivo —«Tu plan no incluye la IA del CRM.» o «Se agotó el cupo de IA de este mes y no hay saldo para continuar.»— con el enlace **Ver planes y saldo**. Lo demás del CRM sigue funcionando igual.

Por rol

Acción	Vendedor (agente)	Administrador / dueño
Ver el pipeline, Pendientes, el Tablero y la ficha del contacto	✓	✓
Crear, editar, mover, ganar, perder, reabrir y duplicar oportunidades	✓	✓
Eliminar una oportunidad (de a una)	✓	✓
Actividades, próximos pasos, archivos, productos y comentarios	✓	✓
Reasignar, mover y cerrar en lote	✓	✓
Eliminar en lote	—	✓
Definir la meta del mes	—	✓
Configuración: embudos, etapas, motivos	Solo lectura	✓
Automatizaciones del embudo: instalar, crear, editar, pausar, borrar	Solo lectura	✓
Borrar un comentario	Solo los suyos	Solo los suyos

Si un vendedor intenta un cambio reservado, Omnifox responde «Solo un administrador puede cambiar la configuración del CRM.» (o «...eliminar oportunidades en lote.»).

Contactos

Acción	Permiso
Ver la lista, grupos, etiquetas y formularios	Ver contactos.
Crear y editar contactos, importar, exportar, eliminar, desbloquear	Administrar contactos (el rol Agente lo trae de fábrica; un rol personalizado puede no tenerlo).
Campos personalizados	Ver la configuración del espacio.

Alcance

Todo está separado por **espacio de trabajo**: cada espacio tiene sus embudos, oportunidades, contactos, meta y automatizaciones, y nadie ve los datos de otro espacio. Las fusiones de contactos nunca cruzan espacios. Para integraciones, los tokens de la API necesitan el permiso del CRM (lectura o escritura).

45

CAPÍTULO 45

Buenas prácticas

Siete hábitos que hacen que el CRM trabaje para ti.

1. Ninguna oportunidad abierta sin próximo paso

Es la regla de oro. Una venta sin próximo paso es una venta que nadie está trabajando. Al completar un paso, agenda el siguiente en el acto.

2. Pendientes cada mañana

Empieza el día por Pendientes: primero Vencidas, después Hoy. Y en el Pipeline, el filtro Cliente sin respuesta.

3. El Tablero cada lunes

¿Cómo va la meta?, ¿por qué estamos perdiendo?, ¿quién tiene vencidas? Diez minutos que ordenan la semana.

4. Etapas que describen al cliente

«Pidió precio», «Visita hecha», «Propuesta enviada»: lo que hace el cliente, no lo que haces tú. Así mover una tarjeta es una decisión clara.

5. Siempre el motivo al perder

Es opcional, pero sin motivo «Por qué perdemos» no te dice nada. Pocos motivos, claros y accionables.

6. Una meta por mes

Sin meta no hay forma de saber si el mes va bien. Una sola cifra, para todo el espacio.

7. Cada chat con intención de compra, al CRM

Pregunta precio, pide cotización o quiere agendar: botón CRM en el chat. O deja que tu agente de IA lo haga solo.

Y además…

Una sola moneda; un responsable en cada venta; eliminar solo lo cargado por error; los comentarios para el equipo y las notas para la historia.

Errores comunes

Error	Qué pasa	Mejor
Eliminar las ventas que no se dieron	Desaparecen de la tasa de cierre y de Por qué perdemos.	Marcarlas perdidas, con su motivo.
Tarjetas sin responsable	Nadie recibe los avisos; «Por vendedor» las muestra como Sin asignar.	Un responsable siempre, o el reparto automático por flujo.
Diez etapas o más	Las columnas no se leen y nadie sabe dónde va cada tarjeta.	Entre cuatro y siete etapas abiertas.
Dejar el monto en 0	El pipeline y el Tablero no dicen cuánto hay en juego.	Un monto estimado desde el inicio, o la cotización en Productos.
Contactos sin código de país	Duplicados y chats que no se unen al contacto.	Teléfonos con + y código de país.

46

CAPÍTULO 46

Solución de problemas y preguntas frecuentes

Si algo no se ve o no funciona como esperabas.

Solución de problemas

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
No veo el CRM en el menú.	Estás en otro espacio de trabajo, o el CRM no está habilitado en tu cuenta.	Cambia de espacio arriba. El CRM viene en todos los planes; si sigue sin aparecer, escribe a soporte.
Creé una oportunidad y no apareció otra tarjeta.	El cliente ya tenía una abierta en ese embudo: se movió esa.	Pulsa «Abrir la oportunidad» en el aviso, o búscala por el nombre del cliente.
No me llegan los recordatorios.	La actividad no tiene fecha, tiene «Sin recordatorio», no eres el responsable o apagaste los avisos.	Revisa la actividad (capítulo 11) y tus preferencias de notificaciones (capítulo 24).
El recordatorio llega a otra hora.	Tu perfil tiene otra zona horaria.	Revisa la zona horaria de tu perfil.
La IA no sugiere / no genera el resumen.	Se agotó el cupo de IA de tu plan, o tu plan no la incluye.	Revisa el consumo de IA; activa el excedente o mejora tu plan (capítulo 44).
No puedo cambiar la configuración, la meta ni las automatizaciones.	Son solo para administradores.	Pídeselo a un administrador.
No puedo borrar un embudo.	Todavía tiene oportunidades.	Muévelas a otro embudo o elimínalas antes.
No puedo cerrar una venta como ganada.	El embudo no tiene etapa marcada como Ganado.	Márcala en Configuración (capítulo 26).
No aparece «Campos personalizados».	Tu plan es Lite, Impulsa o Conecta.	Disponible desde Crece.
La pestaña Productos dice que el catálogo no está activo.	Tu espacio no tiene el módulo de catálogo.	Escribe el monto a mano en Valor estimado.
No puedo importar ni exportar contactos.	Tu rol no tiene el permiso de administrar contactos.	Pídeselo a un administrador.
El CSV se ve todo en una columna.	El separador no es el que espera tu programa.	En Excel, Datos → Texto en columnas; en Sheets, Dividir texto en columnas.
Una automatización de «N días» no se disparó al instante.	Los disparadores de tiempo se revisan cada hora (o una vez al día).	Espera la próxima revisión.

Preguntas frecuentes

¿Cuántas oportunidades y embudos puedo tener?

Todos los que necesites, en todos los planes. Lo único limitado es una oportunidad abierta por cliente en cada embudo.

¿Qué diferencia hay entre una oportunidad y un contacto?

El contacto es la persona a lo largo del tiempo; la oportunidad es una venta concreta con esa persona. Un contacto puede tener muchas oportunidades, una abierta por embudo.

¿Puedo tener al mismo cliente en dos embudos?

Sí, con una oportunidad abierta en cada uno. Por ejemplo, una venta en Ventas y un contrato en Mantenimiento.

Eliminé una oportunidad por error. ¿Se recupera?

Desde la pantalla no. Por eso conviene marcar perdidas las ventas que no se dieron: quedan en el historial y se pueden reabrir.

¿Los clientes ven los comentarios o las notas?

No. Todo lo del CRM es interno: el cliente solo ve lo que le escribes por el chat y las citas que le agendas.

¿El monto se calcula solo?

Si agregas productos en la pestaña Productos, sí: el monto pasa a ser el total cotizado. Si no, es el que escribes.

¿Puedo usar el CRM sin WhatsApp?

Sí. Puedes cargar oportunidades a mano, importarlas o recibirlas por formularios. Pero el CRM rinde más unido a tus chats.

¿La IA crea oportunidades sin que yo lo sepa?

Solo si encendiste la herramienta Crear oportunidad en el CRM de tu agente y le diste reglas. Esas tarjetas llevan el zorrito y una nota con el motivo.

¿Puedo cambiar el nombre de las etapas con ventas adentro?

Sí: las tarjetas siguen en su etapa con el nombre nuevo. Si borras una etapa, sus tarjetas pasan a la vecina.

¿Cómo veo solo mis ventas?

Con el filtro **Mías** del Pipeline, y en Pendientes con **Mías**.

¿Dónde veo cuánto me compró un cliente?

En su ficha, el número **Ganado** (capítulo 30).

¿El Tablero cuenta todos los embudos?

Sí, todos los embudos del espacio de trabajo juntos.

ANEXO

Glosario y versión del manual

Las palabras del CRM, y la versión de este manual.

Glosario

Término	Qué quiere decir
Oportunidad	Una venta en curso con un cliente. En pantalla, una tarjeta.
Contacto	La persona o empresa a lo largo del tiempo, con todas sus conversaciones y ventas.
Embudo (pipeline)	El camino que sigue una venta, partido en etapas. Puedes tener varios.
Etapa	Cada paso del embudo; una columna del pipeline.
Etapa Ganado / Perdido	Las etapas marcadas con esas banderas: cierran la venta.
Próximo paso	La siguiente cosa por hacer con una venta, con fecha y recordatorio.
Actividad	Una nota, llamada, reunión, correo o tarea, de una oportunidad o de un contacto.
Pendiente	Un próximo paso o tarea sin completar; se ven en Pendientes.
Origen	Cómo nació la tarjeta: conversación, a mano, importada, automatización, formulario o IA.
Canal	Por dónde llegó el cliente: WhatsApp, Instagram, Chat web, Formulario...
Responsable	La persona del equipo que lleva la venta (en la ficha del contacto, Propietario).
Probabilidad	Qué tan seguro es que la venta se cierre, de 0 a 100 %.
Cierre estimado	La fecha en que esperas cerrar la venta.
Tasa de cierre	Ganadas sobre cerradas, en los últimos 90 días.
Meta del mes	Cuánto quiere cerrar el espacio en el mes.
Motivo	Por qué se ganó o se perdió una venta.
Automatización del embudo	Una regla de una línea: cuando pasa esto, haz aquello.
Flujo de trabajo	Una automatización avanzada, con esperas, condiciones y mensajes.
Siguiente mejor acción	La sugerencia de la IA sobre qué hacer ahora con una venta.
Ficha del contacto	La pantalla con toda la historia de un cliente (ficha 360).
Campo personalizado	Un dato propio de tu negocio, agregado a oportunidades, contactos, conversaciones o empresas.
Espacio de trabajo	Cada área separada de tu cuenta, con su propio CRM.

Versión de este manual

Versión	Fecha	Cambios
1.0	30 de octubre de 2026	Primera edición: los 46 capítulos del video «Guía completa del CRM», ampliados con todas las opciones, más la introducción, el inicio rápido, las tablas de permisos y planes, la solución de problemas y el glosario.
1.1	1 de noviembre de 2026	Moneda principal del CRM y totales por moneda en el Tablero (capítulos 25 y 26); contacto obligatorio también en la app y la API (capítulos 4 y 43); botones de IA deshabilitados con su motivo cuando el plan no la incluye o se agotó el cupo (capítulos 10, 30 y 44).

Las pantallas pueden cambiar levemente con las actualizaciones de Omnifox. Los nombres, datos y conversaciones de Sol Andino son ficticios.



¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde el botón **Soporte** de la app o visita el centro de ayuda en omnifox.io/help. Si todavía no usas Omnifox, pruébalo gratis durante 7 días en **omnifox.io**.