Automatizaciones y configuración del CRM

Versión 1.2 · Actualizado: 23/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

- Las **automatizaciones** son reglas del tipo **«cuando pasa X, eTax2 hace Y»**. Por ejemplo: cuando entra un lead nuevo, crear una tarea de llamarlo mañana; o cuando una oportunidad lleva varios días sin actividad, avisarle al vendedor.
- La **Configuración del CRM** guarda las listas que usa todo el módulo: de dónde vienen los leads, por qué se pierden los negocios, los equipos de venta y los campos adicionales que usted quiera llevar.

Antes de comenzar

- Para entrar a **CRM → Configuración** necesita el permiso de **configurar el CRM**.
- Para crear, editar, encender o probar automatizaciones necesita además el permiso de **automatizar**.

Cómo llegar a esta opción

- **CRM → Configuración**
- **CRM → Configuración → Automatizaciones**

Automatizaciones

Disparadores: «Cuando pasa…»

Hay dos clases:

- **Eventos**: actúan **al momento** en que ocurre algo.
- **Barridos**: revisan los datos **una vez al día, a las 06:45**, y actúan sobre lo que cumpla la condición.

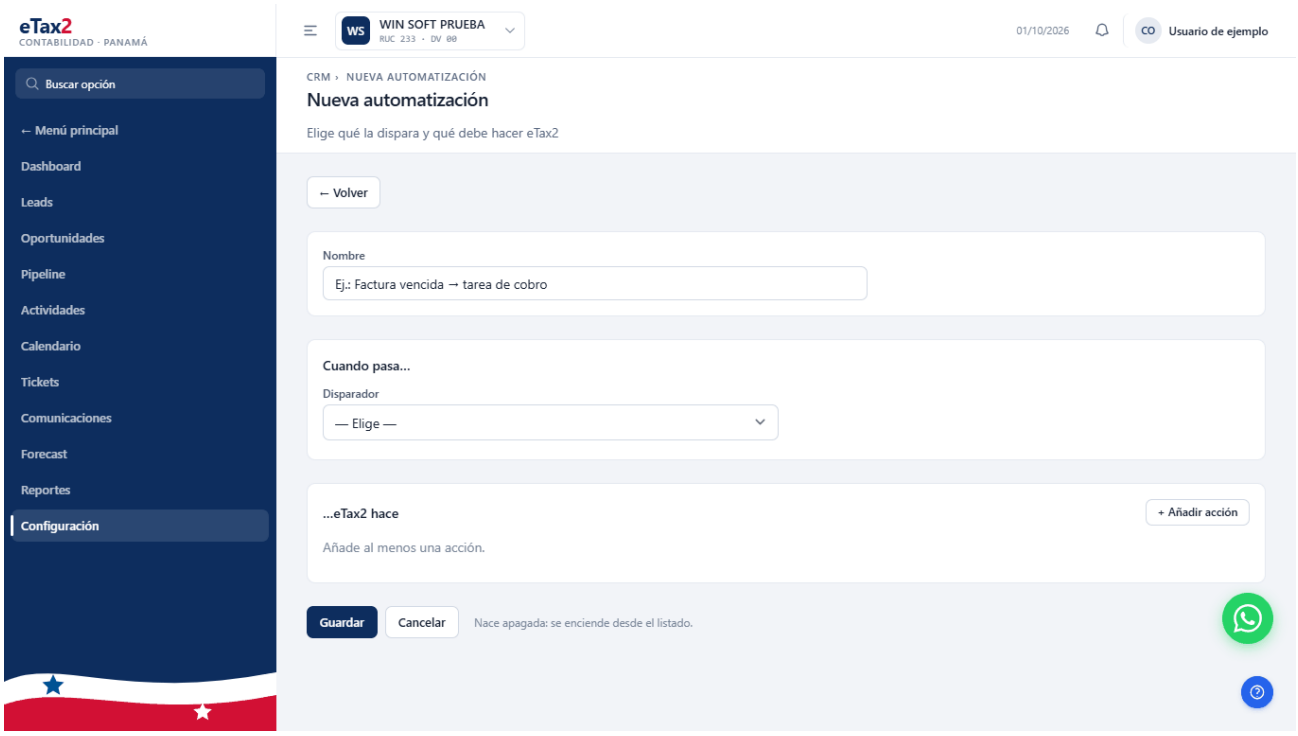
Disparador	Clase	Parámetro
Nuevo lead	Evento	—
Nueva oportunidad	Evento	—

Disparador	Clase	Parámetro
Oportunidad cambia de etapa	Evento	**Etapa destino** (en blanco: cualquiera)
Oportunidad ganada	Evento	—
Oportunidad perdida	Evento	—
Cotización enviada	Evento	—
Ticket abierto	Evento	—
Ticket resuelto	Evento	—
Oportunidad sin actividad	Barrido	**Días sin actividad**
Lead sin atender	Barrido	**Días sin atender**
Factura vencida	Barrido	**Días de vencida**
Cliente sin comprar	Barrido	**Días sin comprar**
Actividad vencida	Barrido	**Días de vencida**
Recordatorio de actividad	Barrido	—
Ticket sin respuesta	Barrido	**Días sin respuesta**
Ticket con plazo vencido	Barrido	—

Acciones: «…eTax2 hace»

Cada regla puede tener **hasta 5 acciones**, que se ejecutan en el orden que usted les dé:

Acción	Qué hace
Crear actividad	Crea una tarea, llamada, etc., con **Asunto**, **Días para vencer**, **Prioridad** y **Responsable**. El asunto admite marcadores como `{cliente}`.
Asignar vendedor	Asigna un vendedor fijo o va rotando entre los vendedores activos (o los de un equipo).
Notificar	Envía un aviso dentro de eTax2 con **Título** y **Mensaje**.
Mover de etapa	Pasa la oportunidad a la **Etapa** elegida.
Crear oportunidad	Abre una oportunidad con el **Nombre** y el **Monto estimado** indicados.
Etiquetar	Le pone una **Etiqueta** al registro.
Enviar comunicación	Envía una **Plantilla** activa por correo o WhatsApp (el canal lo fija la plantilla). Vea Comunicaciones y campañas.



Nueva automatización · Captura del 01/10/2026

Paso a paso

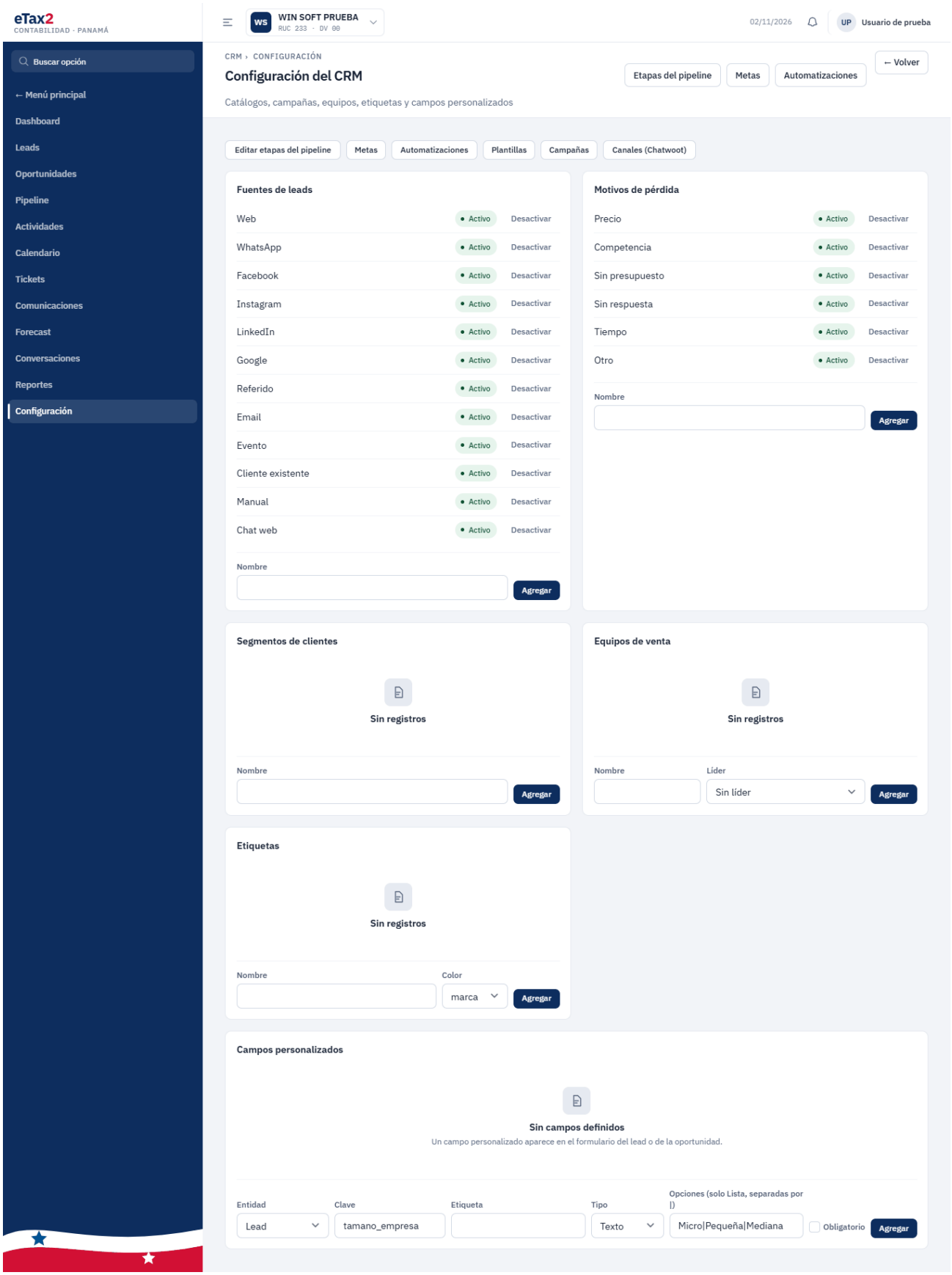
1. En **Automatizaciones**, presione **+ Nueva automatización**.
2. Escriba el **Nombre**.
3. En **Cuando pasa…**, elija el **Disparador** y llene sus parámetros.
4. En **…eTax2 hace**, presione **+ Añadir acción**, elija la acción y llene sus datos. Use ↑ y ↓ para ordenarlas y **Quitar** para borrar una.
5. Presione **Guardar**. La regla **nace apagada**.
6. En el listado, presione el botón de **Probar ahora** (simulación). eTax2 le muestra los **Candidatos de la simulación**: qué registros tocaría y qué haría con cada uno, **sin escribir nada**.
7. Si el resultado es el esperado, presione **Encender**.

Para detenerla, presione **Apagar**. Para ver lo que hizo de verdad, abra su **Bitácora**: fecha y hora, registro y resultado de cada ejecución.

Ejemplo

Nombre	Cuando pasa…	…eTax2 hace
Llamar al lead nuevo	**Nuevo lead**	**Crear actividad**: Llamada, asunto «Llamar a {lead}», **Días para vencer** 1, responsable el vendedor

Nombre	Cuando pasa…	…eTax2 hace
Oportunidad olvidada	**Oportunidad sin actividad**, 7 días	**Notificar** al responsable: «{oportunidad} lleva {dias} días sin actividad»



Configuración del CRM · Captura del 02/11/2026

Configuración del CRM

En **CRM → Configuración** hay una tarjeta por cada lista. En cada una escriba el **Nombre** y presione **Agregar**. Los registros no se borran: se **Desactivan** (y se pueden **Activar** de nuevo), para no dañar lo que ya los usa.

Lista	Para qué
Fuentes de leads	De dónde llegó el lead: redes, referido, página web… Alimenta el gráfico **Leads por fuente** del Dashboard.
Motivos de pérdida	Por qué se perdió una oportunidad. Se pide al marcarla como perdida y alimenta el reporte **Motivos de pérdida**.
Segmentos de clientes	Grupos de clientes, útiles para enviar plantillas a un grupo.
Equipos de venta	Grupos de vendedores con su **Líder**. Sirven para las metas por equipo.
Etiquetas	Marcas de color para clasificar. Una etiqueta se **Quita** y se desliga de todo lo que la lleve.

Campos personalizados

Agregan datos propios a los formularios del **Lead**, de la **Oportunidad** o del **Cliente**:

1. Elija la **Entidad**.
2. Escriba la **Clave** (en minúsculas, sin espacios; por ejemplo `tamano_empresa`) y la **Etiqueta** que verá el usuario.
3. Elija el **Tipo**: **Texto**, **Número**, **Fecha**, **Lista** o **Sí / No**. Para **Lista**, escriba las opciones separadas por `|` (por ejemplo `Micro|Pequeña|Mediana`).
4. Marque **Obligatorio** si no se puede dejar vacío y presione **Agregar**.

Otras opciones de configuración

Desde la misma pantalla se llega a **Editar etapas del pipeline** (vea Pipeline de ventas), **Metas** (vea Dashboard, metas, forecast y reportes del CRM), **Plantillas** y **Campañas**.

Los plazos para responder y resolver los tickets vienen fijados; hoy no hay una pantalla para cambiarlos. El formulario **Nuevo ticket** muestra los de su compañía. Vea Tickets de servicio al cliente .

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Las reglas nacen apagadas** y se pueden **probar antes**: una regla mal hecha podría crear cientos de tareas o enviar correos a muchos clientes.
- **Una acción no dispara otras reglas**: si una regla mueve una oportunidad de etapa, ese movimiento no vuelve a activar reglas. Así se evitan cadenas sin fin.
- **Los catálogos se desactivan, no se borran**: los leads y oportunidades viejos conservan su fuente y su motivo.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
Añade al menos una acción.	Presione **+ Añadir acción** antes de guardar.
Elige un disparador del catálogo.	Elija el disparador en la lista.
El campo «…» es obligatorio.	Llene el parámetro indicado.
El campo «…» no es válido para esta compañía.	La etapa, vendedor, plantilla o etiqueta elegida no es de la compañía activa o está inactiva.
Sin candidatos hoy	La simulación no encontró registros que cumplan la condición. No es un error.

Preguntas frecuentes

¿«Probar ahora» deja rastro en la bitácora? No. La bitácora solo registra lo que la regla hizo de verdad.

¿A qué hora corren los barridos? Una vez al día, a las 06:45. Los eventos actúan al momento.
