Comunicaciones, plantillas y campañas

Versión 1.0 · Actualizado: 01/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

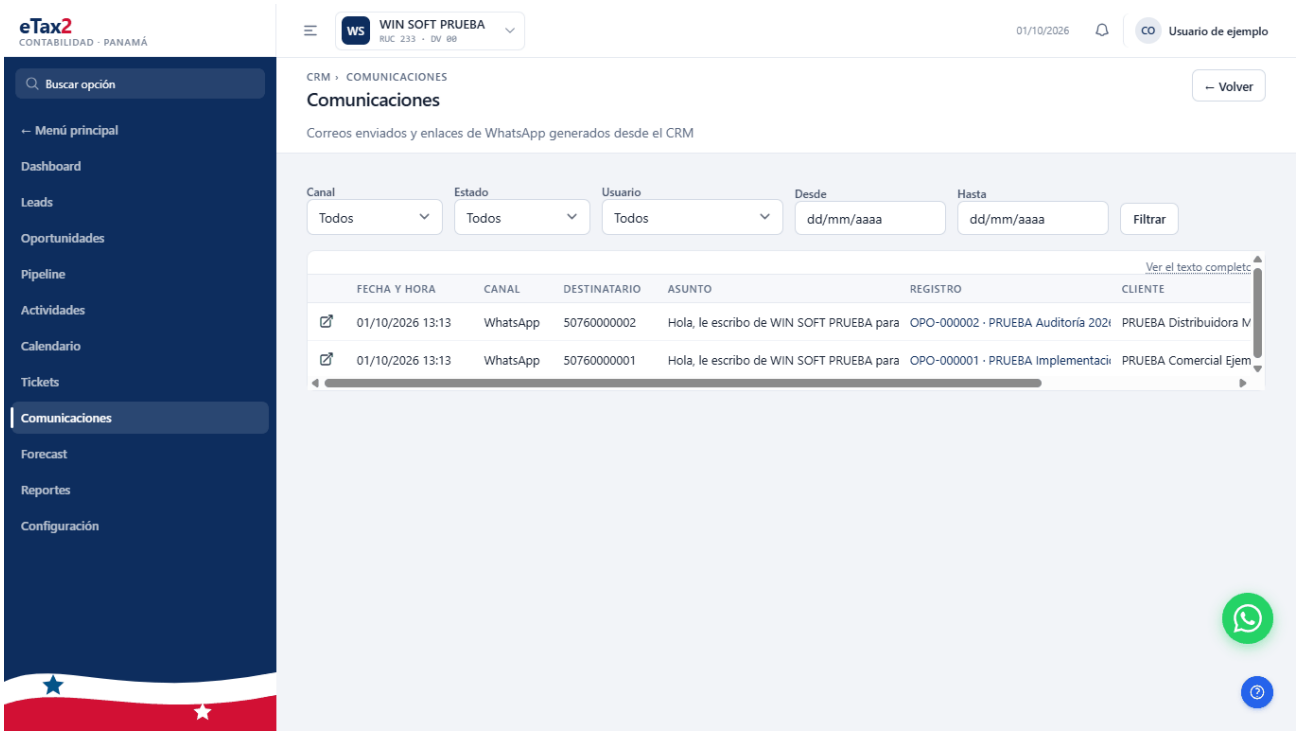
- El botón **Comunicar** le permite escribirle a un cliente o prospecto **por correo** o **por WhatsApp** sin salir de eTax2. Todo lo enviado queda guardado.
- Las **plantillas** son textos listos con **marcadores** (por ejemplo `{cliente}`) que eTax2 llena con los datos del registro.
- Las **campañas** agrupan los leads y oportunidades que vienen de una misma acción de mercadeo (una feria, anuncios en redes, un correo masivo) para medir si **valió la pena** lo invertido.

Antes de comenzar

- Para **enviar** necesita el permiso de **comunicar**. Sin él puede ver lo enviado, pero no enviar.
- Las plantillas y las campañas están en **CRM → Configuración**, y piden el permiso de configurar el CRM.
- El destinatario tiene que tener su correo o su teléfono registrado en la ficha.

Cómo llegar a esta opción

- El botón **Comunicar** está en la ficha de un lead, de una oportunidad y de un cliente. En un ticket se llama **Responder**.
- **CRM → Comunicaciones**: todo lo enviado.
- **CRM → Configuración → Plantillas**
- **CRM → Configuración → Campañas**



Comunicaciones · Captura del 01/10/2026

Paso a paso

Enviar un correo o un WhatsApp

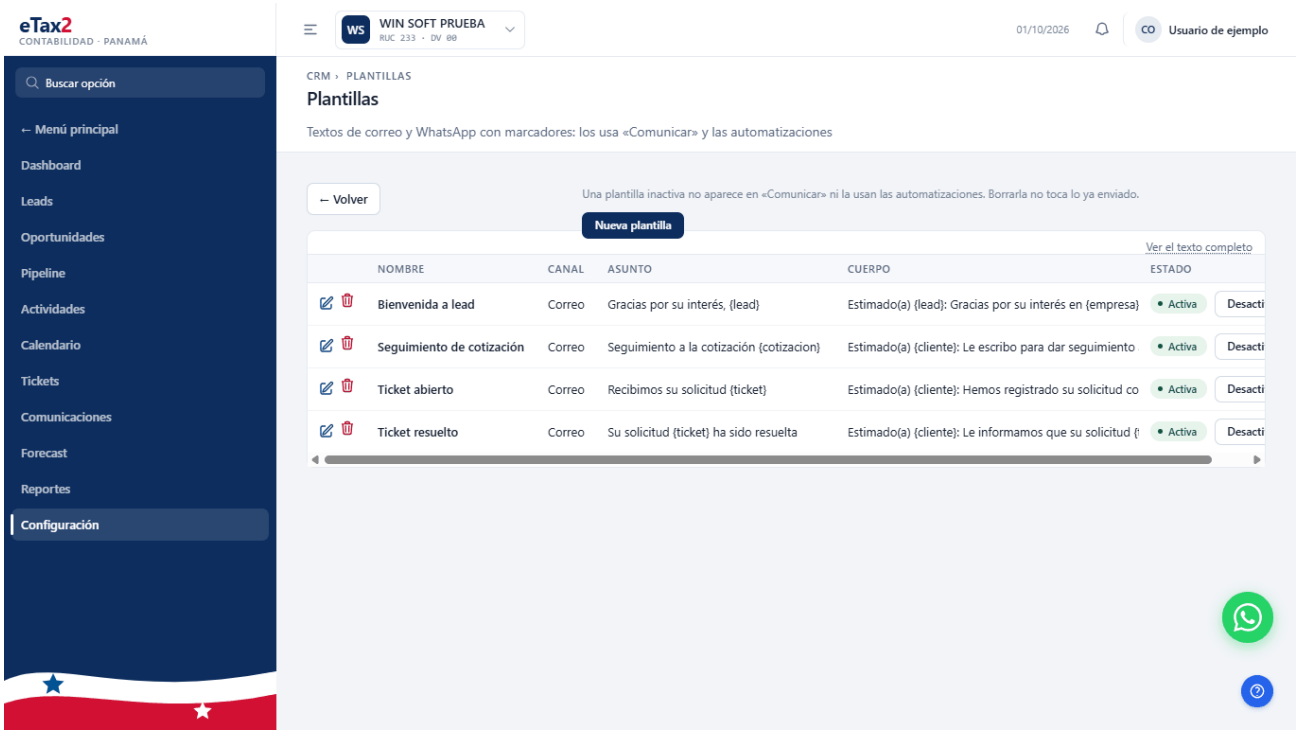
1. En la ficha, presione **Comunicar**.
2. Elija el **Canal**: **Correo** o **WhatsApp**.
3. Elija el **Destinatario**. Solo aparecen los correos o teléfonos del propio registro y de sus personas de contacto.
4. Si quiere, elija una **Plantilla**: el texto se llena con los datos del registro. Puede corregirlo antes de enviar.
5. En un correo escriba el **Asunto**. Escriba o revise el **Mensaje**. Si hay archivos, márquelos en **Adjuntar**.
6. Presione **Enviar** (correo) o **Generar enlace de WhatsApp**.

- El **correo** sale por el servidor de correo de eTax2. Si el cliente responde, la respuesta le llega a **su** correo.
- En **WhatsApp**, eTax2 arma el mensaje y le muestra **Abrir WhatsApp**: usted lo envía desde su WhatsApp.

En ambos casos el envío queda como **actividad hecha** del registro.

Ver lo enviado

En **CRM → Comunicaciones** filtre por **Canal**, **Estado** (**Enviada**, **Fallida**, **Generada**), **Usuario** y fechas, y presione **Filtrar**. Cada fila muestra el destinatario, el asunto, el registro y el cliente.



Plantillas de correo y WhatsApp · Captura del 01/10/2026

Crear una plantilla

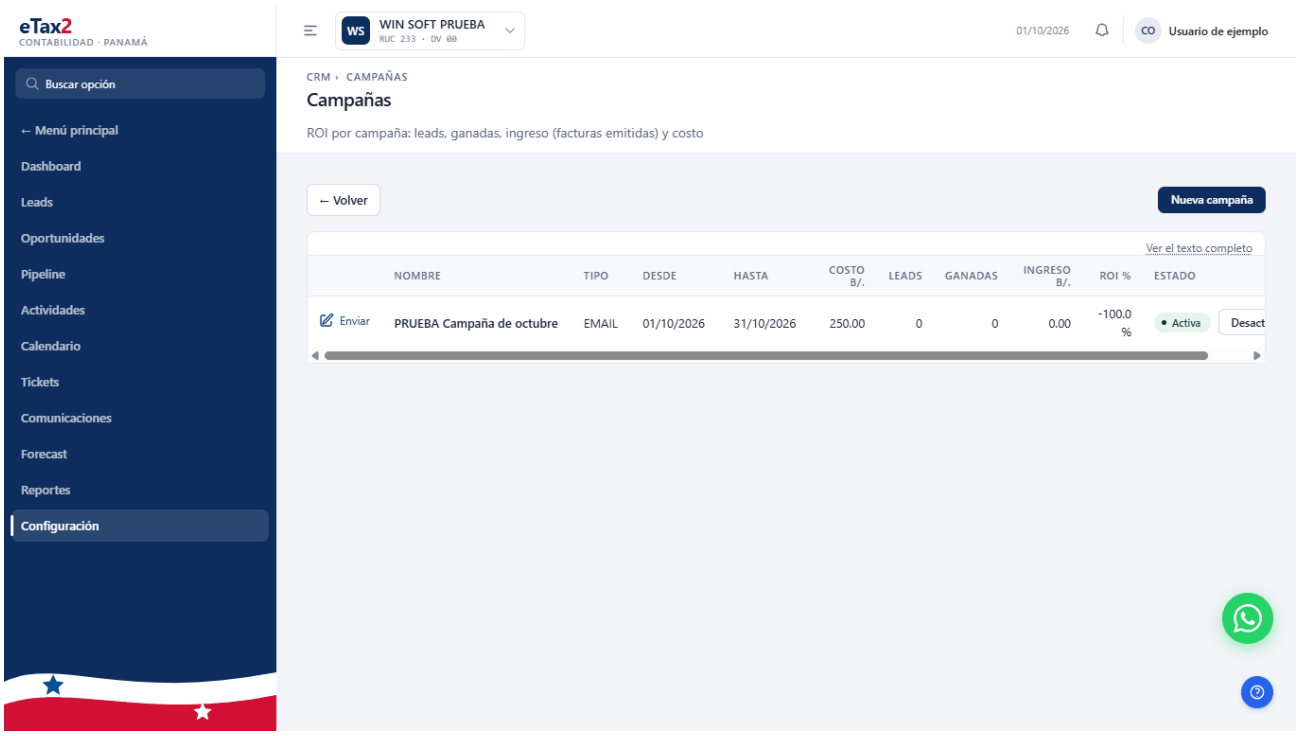
1. En **CRM → Configuración**, presione **Plantillas** y luego **Nueva plantilla**.
2. Escriba el **Nombre**, elija el **Canal** y, si es de correo, el **Asunto**.
3. Escriba el **Cuerpo** con los marcadores entre llaves.
4. Presione **Crear plantilla**.

Marcadores disponibles: `{cliente}`, `{oportunidad}`, `{lead}`, `{monto}`, `{vendedor}`, `{dias}`, `{factura}`, `{fecha}`, `{asunto}`, `{persona}`, `{empresa}`, `{usuario}`, `{ticket}`, `{cotizacion}`. Los que no apliquen al registro quedan en blanco.

Ejemplo de cuerpo:

> Estimado {persona}: le enviamos la propuesta para {cliente} por {monto}. Quedo atento. {usuario}, {empresa}.

Con **Desactivar** la plantilla deja de aparecer en **Comunicar** y en las automatizaciones. Borrarla no toca lo ya enviado.



Campañas · Captura del 01/10/2026

Crear una campaña

1. En **CRM → Configuración**, presione **Campañas** y luego **Nueva campaña**.
2. Llene **Nombre**, **Tipo / canal**, **Responsable**, **Desde**, **Hasta**, **Costo real B/.**, **Presupuesto B/.** y **Objetivo de leads**.
3. Presione **Crear campaña**.
4. Al registrar un lead o una oportunidad, elija la campaña en el campo **Campaña**.

Enviar una plantilla a un grupo

1. En **Campañas**, presione **Enviar** en la fila de la campaña.
2. En **A quién**, elija **Segmento**, **Etiqueta**, **Estado de lead** o **Todos los clientes activos**, y el valor correspondiente.
3. Elija la **Plantilla (correo)**.
4. Presione **Contar destinatarios**. eTax2 le muestra cuántos tienen correo y una muestra.
5. Si está conforme, presione **Enviar a** (con el número) y confirme.

Cada envío tiene un **tope de 50 destinatarios**. Si son más, reduzca el filtro. Este envío es solo por **correo**.

¿Qué ocurre después?

- Cada envío queda en **CRM → Comunicaciones** y como actividad del registro.

- Si el correo falla, queda como **Fallida** con el motivo.
- En **Campañas** y en **CRM → Reportes → Campañas** se ven los leads, las ganadas, el ingreso, el costo y el **ROI %**.

El ROI de una campaña

ROI % = (ingreso − costo) ÷ costo. El **ingreso** son las **facturas emitidas** de las oportunidades ganadas de la campaña; el **costo** es el **Costo real B/.** que usted anotó.

Campaña	Costo real	Leads	Ganadas	Ingreso	ROI %	Costo/lead
Feria Expocomer	B/.1,000.00	40	3	B/.4,500.00	350.0 %	B/.25.00

(4,500.00 − 1,000.00) ÷ 1,000.00 = 350 %. 1,000.00 ÷ 40 leads = B/.25.00 por lead.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
El registro no tiene ningún correo: añádelo en la ficha.	Registre el correo del cliente o de una persona de contacto y vuelva a intentarlo.
El registro no tiene ningún teléfono: añádelo en la ficha.	Registre el teléfono y vuelva a intentarlo.
El asunto es obligatorio en un correo.	Escriba el asunto.
El destinatario no pertenece al registro.	Elija un destinatario de la lista.
No se pudo enviar: …	Revise el correo del destinatario. El intento queda como **Fallida** en **CRM → Comunicaciones**.
Una plantilla de correo necesita asunto.	Escriba el asunto de la plantilla.
Ya hay una plantilla con ese nombre.	Use otro nombre.
Elige una plantilla de correo activa.	El envío a un grupo solo usa plantillas de correo activas.
Reduce el filtro: hay … destinatarios y el tope por envío es 50.	Elija un segmento o una etiqueta más pequeña.

Preguntas frecuentes

¿eTax2 envía el WhatsApp solo? No. Genera el enlace con el mensaje listo y usted lo envía desde su WhatsApp.

¿Puedo ver todo lo que le escribimos a un cliente? Sí, en **CRM → Comunicaciones** o desde la ficha del cliente.

¿Las automatizaciones pueden enviar plantillas? Sí, con la acción **Enviar comunicación**. Vea Automatizaciones y configuración del CRM.

---

https://emenu2.com/manual/crm/comunicaciones-y-campanias — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.