Dashboard, metas, forecast y reportes del CRM

Versión 1.1 · Actualizado: 20/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Son las pantallas para **medir** el trabajo comercial:

- **Dashboard**: un resumen en cifras de lo comercial, la actividad, lo financiero, el servicio y las campañas de un período.
- **Metas**: lo que cada vendedor o equipo debe vender en un mes, y cuánto lleva.
- **Forecast**: cuánto se espera vender en las próximas semanas, meses o trimestres, según las oportunidades abiertas.
- **Reportes**: tablas detalladas que se pueden exportar a Excel.

Antes de comenzar

- Para ver el Dashboard, el Forecast y los Reportes necesita el permiso de **ver reportes del CRM** .
- Para crear o cambiar metas necesita el permiso de **gestionar metas**.
- Los vendedores salen del catálogo de vendedores de Ventas; los equipos, de **CRM → Configuración** (vea Automatizaciones y configuración del CRM).

Cómo llegar a esta opción

- **CRM → Dashboard**
- **CRM → Forecast**
- **CRM → Reportes**
- **CRM → Configuración** y luego el botón **Metas**

Buscar opción

← Menú principal

Dashboard
Leads
Oportunidades
Pipeline
Actividades
Calendario
Tickets
Comunicaciones
Forecast
Conversaciones
Reportes
Configuración

Dashboard

← Volver

Comercial, actividad y financiero — 01/11/2026 al 30/11/2026

Desde: 01/11/2026 | Hasta: 30/11/2026 | Vendedor: Todos | Filtrar

Comercial

PIPELINE ABIERTO	GANADAS DEL PERÍODO	PERDIDAS DEL PERÍODO	TASA DE CONVERSIÓN %	TICKET PROMEDIO	DÍAS PROMEDIO DE CIERRE
B/. 7,000.00	B/. 0.00	B/. 0.00	0.0	B/. 0.00	0.0
3 oportunidades · ponderado B/. 4,000.00	0 oportunidades	0 oportunidades	ganadas ÷ (ganadas + perdidas)	Σ ganadas ÷ n	apertura → cierre real

Actividad

LEADS NUEVOS	ACTIVIDADES VENCIDAS	COTIZACIONES PENDIENTES	CLIENTES NUEVOS
1	6	0	3
6 pendientes · 6 sin seguimiento	11 pendientes en total	0 aceptadas · B/. 0.00	468 inactivos (sin comprar hace 90+ días)

Respuesta a leads

PRIMERA RESPUESTA (MEDIANA)	% ATENDIDO EN 5 MIN O MENOS	SIN RESPUESTA	LEADS DE WHATSAPP Y CHAT
—	0	1	0
minutos desde que llega el lead · 0 atendidos	de 1 leads del período que se pueden medir	siguen en Nuevo pasados 5 minutos	su primera respuesta se mide en Chatwoot

Financiero

VENTAS FACTURADAS	COBROS	CXC TOTAL	CXC VENCIDA
B/. 3,244.50	B/. 0.00	B/. 118,710.78	B/. 93,664.27
24 facturas · ticket B/. 135.19	0 recibos		

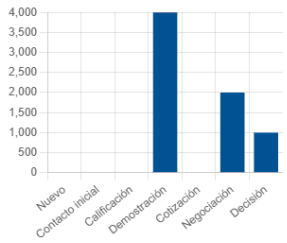
Servicio

TICKETS ABIERTOS	PLAZO VENCIDO	RESUELTOS EN EL PERÍODO	HORAS MEDIAS DE RESOLUCIÓN
3	3	2	17.0
abiertos, en proceso, en espera y por verificar	respuesta o resolución fuera de plazo	por fecha de resolución	apertura → resuelto, de los resueltos en el período

Campañas

MEJOR CAMPAÑA DEL PERÍODO
—
eMenu2

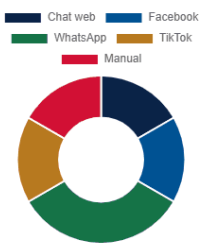
Pipeline por etapa



Ganadas vs. perdidas por mes



Leads por fuente



Metas del mes (2026-11)

Sin metas para este período
Configúralas en CRM → Configuración → Metas.

Top 10 morosos

CLIENTE	VENCIDO B/.	DOCS	MÁS ANTIGUA
CLIENTES VARIOS (PRUEBA cambiado)	17,387.50	7	06/09/2026
Cliente de ejemplo 1	4,214.00	2	09/07/2026
Cliente de ejemplo 2	3,648.37	7	30/05/2026
Cliente de ejemplo 3	3,125.26	8	08/10/2025
Cliente de ejemplo 4	2,949.35	6	01/05/2026
Cliente de ejemplo 5	2,765.54	6	27/03/2026
Cliente de ejemplo 6	2,236.30	2	22/06/2026
Cliente de ejemplo 7	1,605.00	2	09/07/2026
Cliente de ejemplo 8	1,588.10	12	03/05/2026
Cliente de ejemplo 9	1,553.58	2	09/07/2026

Top 10 clientes por ventas

CLIENTE	VENTAS B/.	FACTURAS
Cliente de ejemplo 10	370.00	2
Cliente de ejemplo 11	185.00	1
Cliente de ejemplo 12	185.00	1
Cliente de ejemplo 13	185.00	1
Cliente de ejemplo 14	185.00	1
Cliente de ejemplo 15	185.00	1
Cliente de ejemplo 16	185.00	1
Cliente de ejemplo 17	185.00	1
Cliente de ejemplo 18	185.00	1
Cliente de ejemplo 19	185.00	1

Dashboard del CRM · Captura del 24/11/2026

El Dashboard

Arriba elija **Desde**, **Hasta** y, si quiere, un **Vendedor**, y presione **Filtrar**. Si no elige fechas, eTax2 le muestra el último rango que usted consultó o, la primera vez, el mes en curso.

Las cifras están agrupadas en bloques:

Bloque	Cifras
Comercial	**Pipeline abierto**, **Ganadas del período**, **Perdidas del período**, **Tasa de conversión %**, **Ticket promedio**, **Días promedio de cierre**
Actividad	**Leads nuevos**, **Actividades vencidas**, **Cotizaciones pendientes**, **Clientes nuevos**
Financiero	**Ventas facturadas**, **Cobros**, **CxC total**, **CxC vencida**
Servicio	**Tickets abiertos**, **Plazo vencido**, **Resueltos en el período**, **Horas medias de resolución** (solo si usted puede ver tickets)
Campañas	**Mejor campaña del período**, con su ROI %

Varias cifras son **enlaces**: por ejemplo, al hacer clic en **Ganadas del período** se abre la lista de esas oportunidades.

- **Tasa de conversión %** = ganadas ÷ (ganadas + perdidas).
- **Ticket promedio** = suma de las ganadas ÷ cantidad de ganadas.
- **Días promedio de cierre** = días desde que se abrió la oportunidad hasta su cierre real.

Más abajo hay tres gráficos (**Pipeline por etapa**, **Ganadas vs. perdidas por mes**, **Leads por fuente**), la tabla **Metas del mes**, el **Top 10 morosos** y el **Top 10 clientes por ventas**.

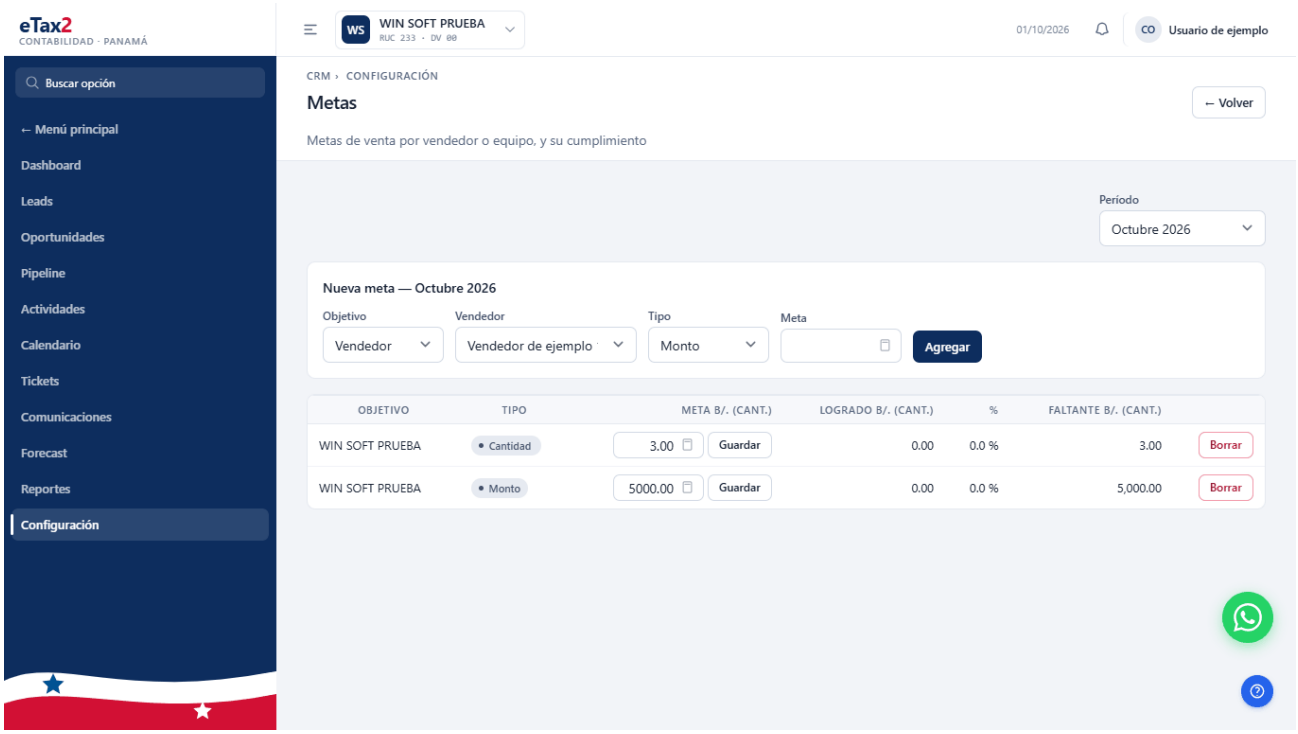
Metas

Paso a paso

1. Entre a **CRM → Configuración** y presione **Metas**.
2. En **Período**, elija el mes.
3. En la tarjeta **Nueva meta**, elija el **Objetivo** (**Vendedor** o **Equipo**) y a quién.
4. Elija el **Tipo**:
    - **Monto**: cuánto debe facturar, en B/.
    - **Cantidad**: cuántas oportunidades debe ganar.

5. Escriba la **Meta** y presione **Agregar**.

Para cambiar una meta, corrija el número en la tabla **Metas del período** y presione **Guardar**. Para quitarla, presione **Borrar**.



Metas de venta · Captura del 01/10/2026

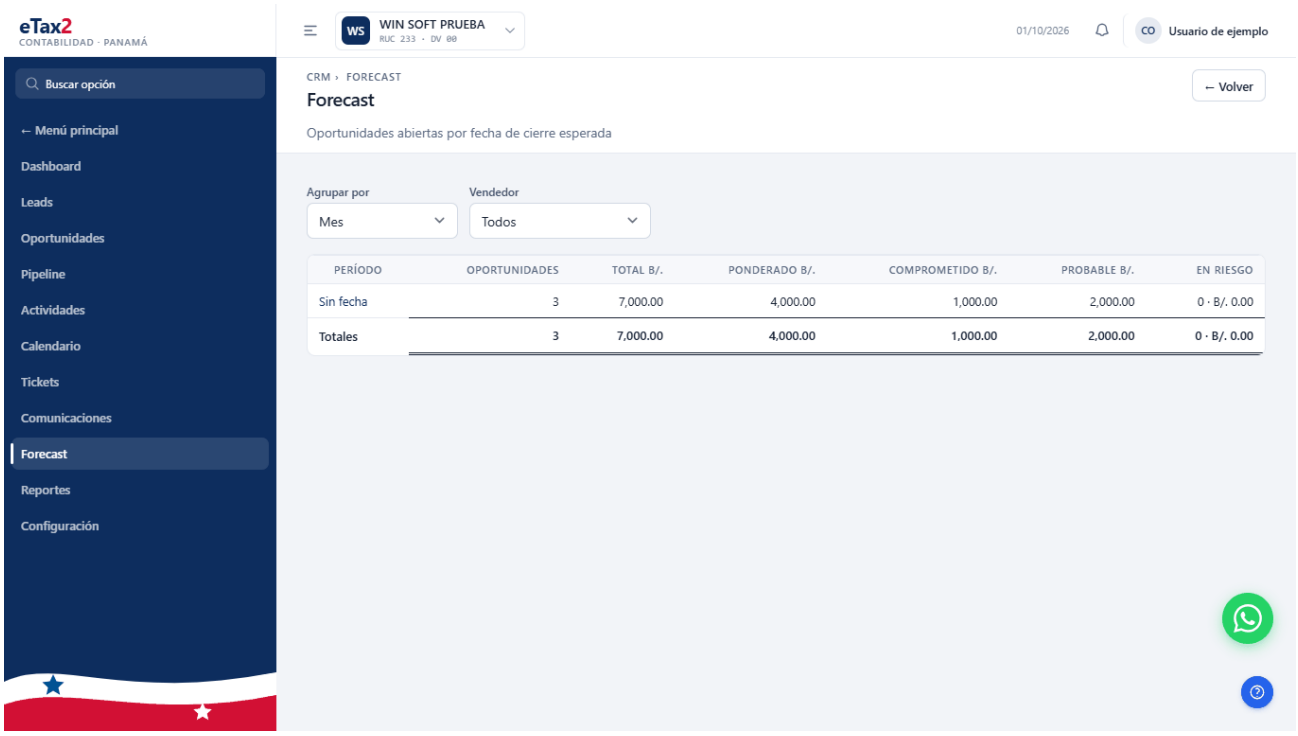
¿Cómo se calcula lo logrado?

- **Monto**: la suma de las **facturas emitidas** del vendedor dentro del mes. No cuentan las oportunidades ganadas sin facturar: la meta se mide con ventas reales.
- **Cantidad**: el número de oportunidades **ganadas** del vendedor con fecha de cierre dentro del mes.
- **Equipo**: la suma de lo logrado por los vendedores de ese equipo.

La tabla muestra **Logrado**, el **%** de avance y el **Faltante**.

Ejemplo

Objetivo	Tipo	Meta	Logrado	%	Faltante
Ana Pérez	Monto	B/.10,000.00	B/.7,500.00	75.0 %	B/.2,500.00
Equipo Norte	Cantidad	8	10	125.0 %	0



Forecast · Captura del 01/10/2026

Forecast

Agrupa las **oportunidades abiertas** según su **fecha de cierre esperada**. Elija **Agrupar por** (**Semana**, **Mes** o **Trimestre**) y, si quiere, un **Vendedor**. Las oportunidades sin fecha de cierre salen al final, en **Sin fecha**.

Columna	Qué suma
Total B/.	El monto estimado de todas las oportunidades del período.
Ponderado B/.	Cada monto multiplicado por su probabilidad.
Comprometido B/.	Las oportunidades con probabilidad de 90 % o más.
Probable B/.	Las oportunidades con probabilidad entre 50 % y 89 %.
En riesgo	Cuántas oportunidades (y su monto) tienen la fecha de cierre ya vencida o llevan 14 días o más sin actividad.

Haga clic en el período para ver la lista de esas oportunidades. Vea qué es el monto ponderado en Pipeline de ventas.

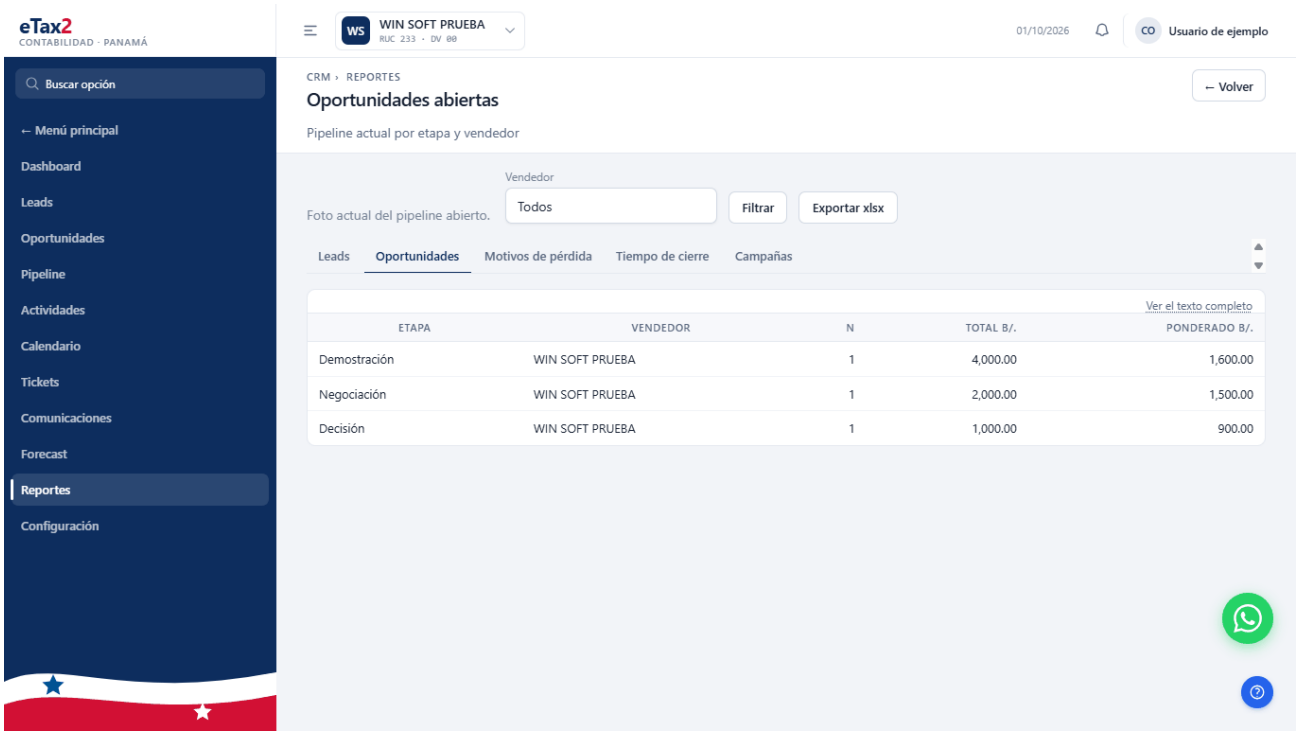
Reportes

En **CRM → Reportes** hay cinco pestañas:

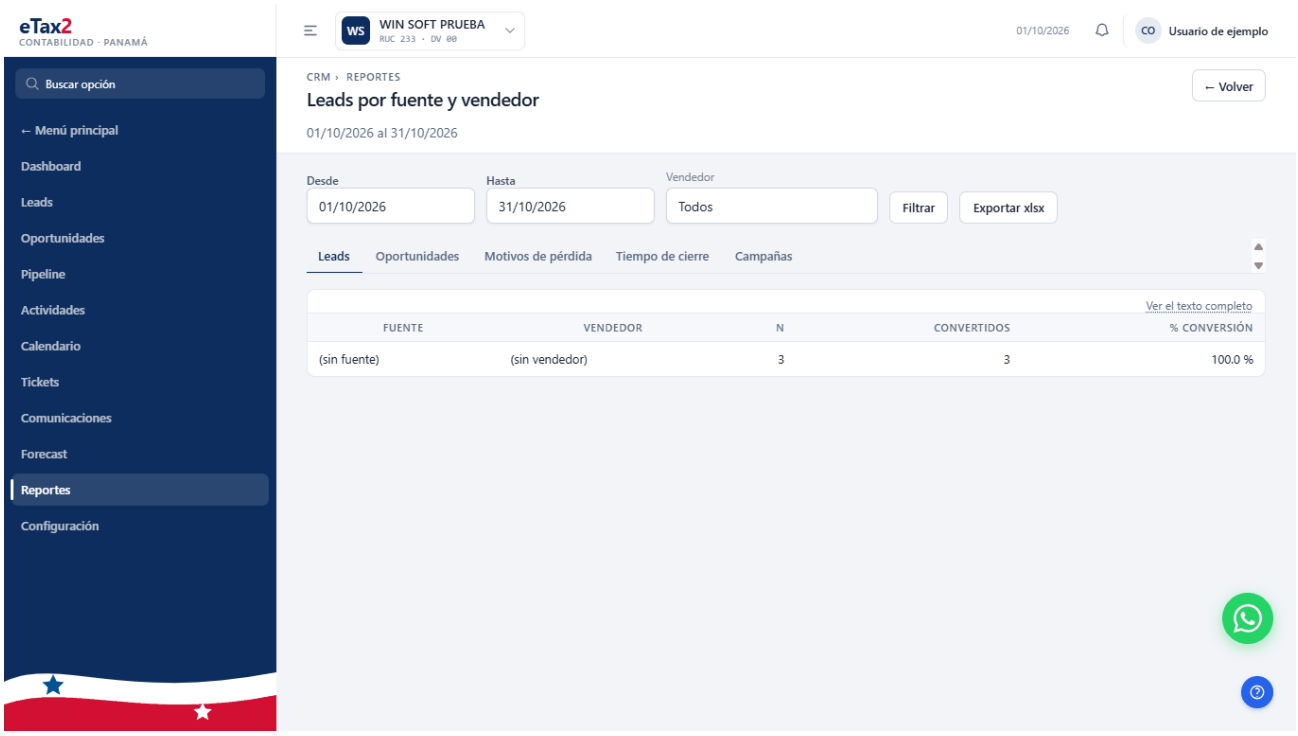
Pestaña	Qué muestra
Leads	Leads por fuente y vendedor: cuántos, cuántos se convirtieron y el **% conversión**.
Oportunidades	Las oportunidades abiertas por etapa y vendedor, con total y ponderado. Es la **foto actual** del pipeline: no usa fechas.
Motivos de pérdida	Oportunidades perdidas por motivo, con monto y **% del total perdido**.
Tiempo de cierre	Cada oportunidad ganada con su apertura, cierre, días y monto, y el **Promedio de días** .
Campañas	Por campaña: leads, convertidos, ganadas, ingreso, costo, **ROI %** y **Costo/lead B/.**

En cada pestaña use **Filtrar** y, para llevarlo a Excel, **Exportar xlsx**.

El **ROI %** de una campaña es (ingreso − costo) ÷ costo. El ingreso son las facturas emitidas de las oportunidades ganadas de esa campaña. Vea Comunicaciones y campañas.



Reporte de oportunidades abiertas · Captura del 01/10/2026



Reporte de leads por fuente y vendedor · Captura del 01/10/2026

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Las metas en monto se miden con facturas**: una oportunidad «ganada» que nunca se factura no es venta.
- **Las cifras financieras salen de la contabilidad**: ventas, cobros y CxC son las mismas de los módulos de Ventas y CxC; el CRM no las recalcula.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
Ya existe una meta de ese tipo para ese objetivo y período.	Ese vendedor o equipo ya tiene una meta de ese tipo en el mes: corríjala en la tabla en vez de agregar otra.
Sin metas para este período	Aún no hay metas en ese mes. Agréguelas en **CRM → Configuración → Metas**.
Sin oportunidades abiertas	El Forecast solo usa oportunidades abiertas. Revise el filtro de **Vendedor**.

Preguntas frecuentes

¿Por qué el Forecast no cambia con las fechas? Porque no tiene filtro de fechas: muestra todas las oportunidades abiertas, agrupadas por su fecha de cierre esperada.

¿Qué mes de metas sale en el Dashboard? El mes de la fecha **Hasta** del filtro.
