

EDICIÓN 19.0 ENTERPRISE · OCTUBRE 2026

CRM

Manual de usuario

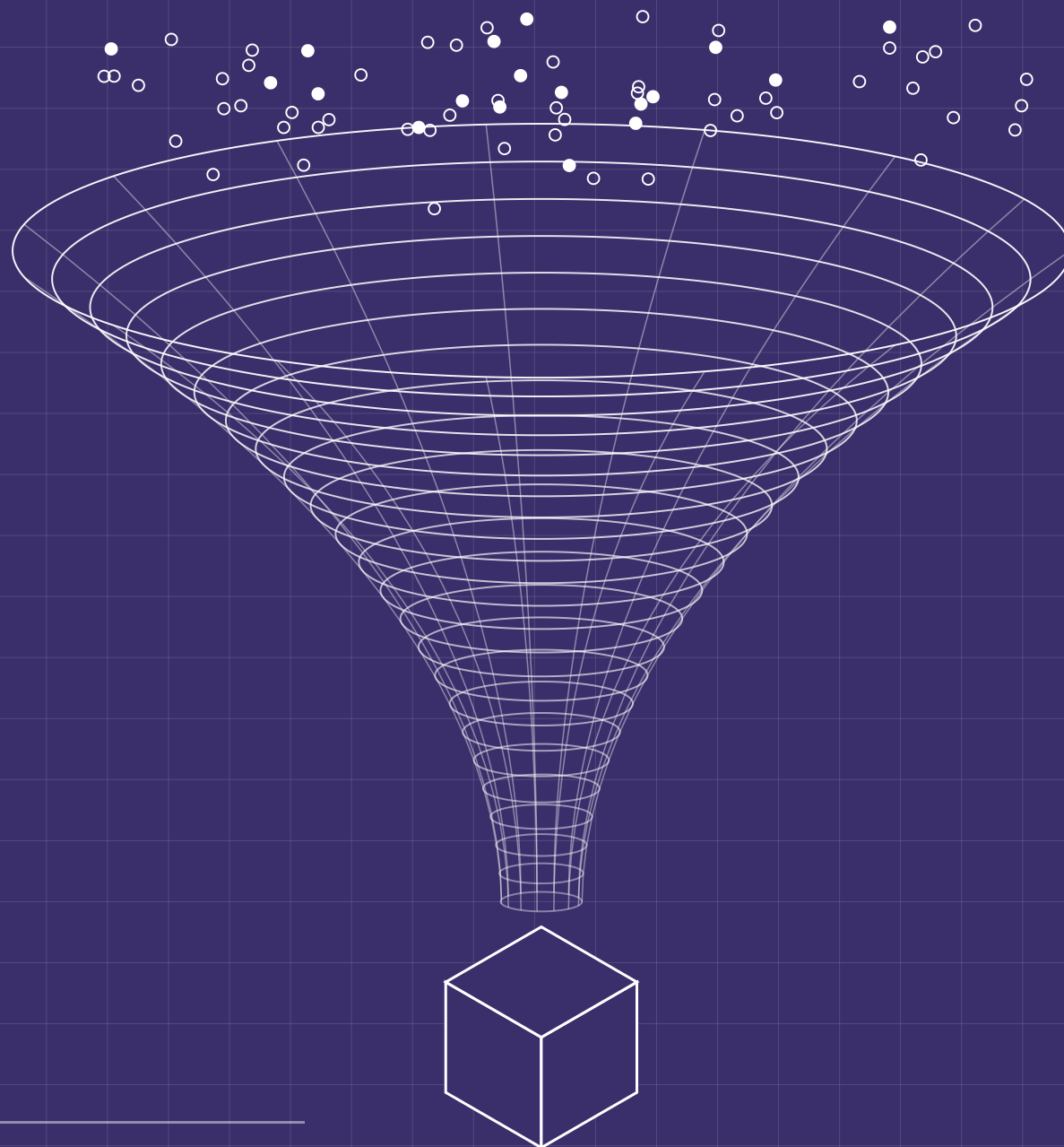
Del primer contacto a la oportunidad ganada: leads, flujo de ventas, actividades, equipos y previsión.

AUTOR

Marlon Falcón Hernández

CONTACTO

mfalconsoft@gmail.com
www.marlonfalcon.com



CRM



VENTAS



INVENTARIO



COMPRAS



CONTABILIDAD

Sobre este manual

A quién va dirigido

A quien trabaja a diario con Odoo y a quien lo configura en su empresa. No hace falta saber de informática ni conocer versiones anteriores. Cada tomo se lee por separado.

Cómo está hecho

Las pantallas son capturas reales de Odoo 19 Enterprise, en español de España, y cada flujo se ha ejecutado antes de describirlo. Los nombres de botones, menús y campos se escriben tal como salen en pantalla, también cuando Odoo los deja en inglés.

Cómo leer las páginas

- Así se escribe lo que se ve en pantalla: un botón, un menú, un campo.
- Los círculos numerados de una captura se explican en la lista del mismo número.
- Los recuadros «No activo en la base de ejemplo» describen funciones reales de Odoo que dependen de un ajuste o de un módulo.
- Al final, el «Mapa de menús» dice en qué página se explica cada entrada del menú.

La base de ejemplo

Los datos son ficticios. La base tiene tres empresas: My Company (San Francisco), con ventas, compras y almacén en dólares; ES Company, con el plan contable español en euros, y My Company (Chicago). Por eso los importes pueden salir en una u otra moneda. Sus clientes, productos y usuarios, como «Mitchell Admin», son los de la demostración de Odoo.

La colección

- Tomo 1: CRM
- Tomo 2: Ventas
- Tomo 3: Inventario
- Tomo 4: Compras
- Tomo 5: Contabilidad y Facturación

Autor

Marlon Falcón Hernández
mfalconsoft@gmail.com · www.marlonfalcon.com
Octubre 2026

AVISO

Odoo es una marca de Odoo S.A. Este manual es una obra independiente: Odoo S.A. no lo edita ni lo patrocina. Las funciones Enterprise necesitan su suscripción correspondiente.

Índice

<i>1</i>	Primeros pasos en Odoo	6	<i>7</i>	Equipos de ventas	87
	Lo que sirve en cualquier aplicación: entrar, moverse, buscar y leer una pantalla. Si ya usa Odoo, pase a la siguiente parte.			Organizar a los comerciales, fijar objetivos, recibir correo por equipo y repartir leads de forma automática.	
<i>2</i>	Cómo funciona CRM	22	<i>8</i>	Conseguir nuevos contactos	96
	Qué guarda la aplicación, qué diferencia hay entre un lead y una oportunidad, y cómo encaja con el resto de Odoo.			Todos los caminos por los que entra un negocio en CRM: correo, web, chat, minería de datos, visitas e importación.	
<i>3</i>	Calificar leads	29	<i>9</i>	Informes	103
	Recibir peticiones sin compromiso, filtrarlas y convertir en oportunidad solo las que tienen recorrido.			Cuánto se espera vender, cómo se mueve el flujo, de dónde vienen los contactos y cuánto trabaja el equipo.	
<i>4</i>	Gestionar oportunidades	44	<i>10</i>	Configurar CRM	118
	El trabajo diario del comercial: el flujo, la ficha de cada negocio, las etapas, la probabilidad y el cierre.			Todos los ajustes de la aplicación, uno a uno, y los catálogos que dan forma al flujo: etapas, etiquetas, razones y actividades.	
<i>5</i>	Actividades y reuniones	67	<i>11</i>	Permisos, problemas y glosario	130
	Lo que hay que hacer con cada cliente, y cuándo: tareas, planes de seguimiento, reuniones y calendario.			Quién puede hacer qué, cómo resolver los problemas más frecuentes y qué significa cada término.	
<i>6</i>	Presupuestos y clientes	80		Mapa de menús	136
	Convertir una oportunidad en una oferta, seguirla desde CRM y consultar a cada cliente.			Cada entrada del menú de la aplicación y la página donde se explica.	

Índice detallado

Sobre este manual	2	Otras vistas de los leads	33	Detectar oportunidades parecidas	61
1. Primeros pasos en Odoo	6	Medir la entrada de leads	34	Fusionar oportunidades	62
Entrar en Odoo	7	Crear un lead	35	El resultado de la fusión	63
La pantalla de inicio	8	Pestañas del lead	36	Acciones sobre varias oportunidades	64
Las partes de una pantalla	9	Convertir en oportunidad	37	Correo y SMS a varios	65
Buscar, filtrar y agrupar	10	Vincular a un cliente existente	38	Seguidores y pérdida en bloque	66
Las vistas: lista y gráfico	11	El resultado de la conversión	39	5. Actividades y reuniones	67
Las vistas: tabla dinámica y calendario	12	Leads similares	40	Por qué usar actividades	68
Las vistas: actividad y mapa	13	Convertir fusionando	41	Programar una actividad	69
Trabajar con varias filas a la vez	14	Convertir varios leads a la vez	42	La actividad en la ficha	70
Las partes de un formulario	15	Enriquecer, descartar y otras acciones	43	Marcar como hecha	71
Conversación y notas	16	4. Gestionar oportunidades	44	Programar la siguiente	72
Programar una actividad	17	Leer el flujo	45	Mis actividades	73
Exportar a Excel	18	Qué dice una tarjeta	46	Mis actividades: tarjetas y tabla	74
Importar desde un archivo	19	Trabajar en el tablero	47	El reloj de la barra superior	75
Empresas, usuario y preferencias	20	Filtros del flujo	48	Planes de actividad	76
Atajos y paleta de comandos	21	El flujo en lista	49	Crear un plan	77
2. Cómo funciona CRM	22	Crear una oportunidad	50	Reuniones desde la oportunidad	78
Para qué sirve CRM	23	La ficha de la oportunidad	51	Crear la reunión	79
Lead, oportunidad y cliente	24	Pestaña Contactos	52	6. Presupuestos y clientes	80
El recorrido de una venta	25	Botones de la ficha	53	Crear un presupuesto desde la oportunidad	81
Relación con otras aplicaciones	26	Cambiar de etapa	54	Si la oportunidad no tiene cliente	82
El menú de la aplicación	27	Probabilidad y puntuación predictiva	55	Seguir la venta desde CRM	83
Qué está activo en la base de ejemplo	28	Oportunidades estancadas	56	Mis presupuestos	84
3. Calificar leads	29	Marcar como ganada	57	Clientes	85
Cuándo usar leads y cómo activarlos	30	La oportunidad ganada	58	La ficha del cliente	86
La lista de leads	31	Marcar como perdida	59	7. Equipos de ventas	87
Filtrar y agrupar leads	32	La oportunidad perdida y Restaurar	60	El panel de equipos	88

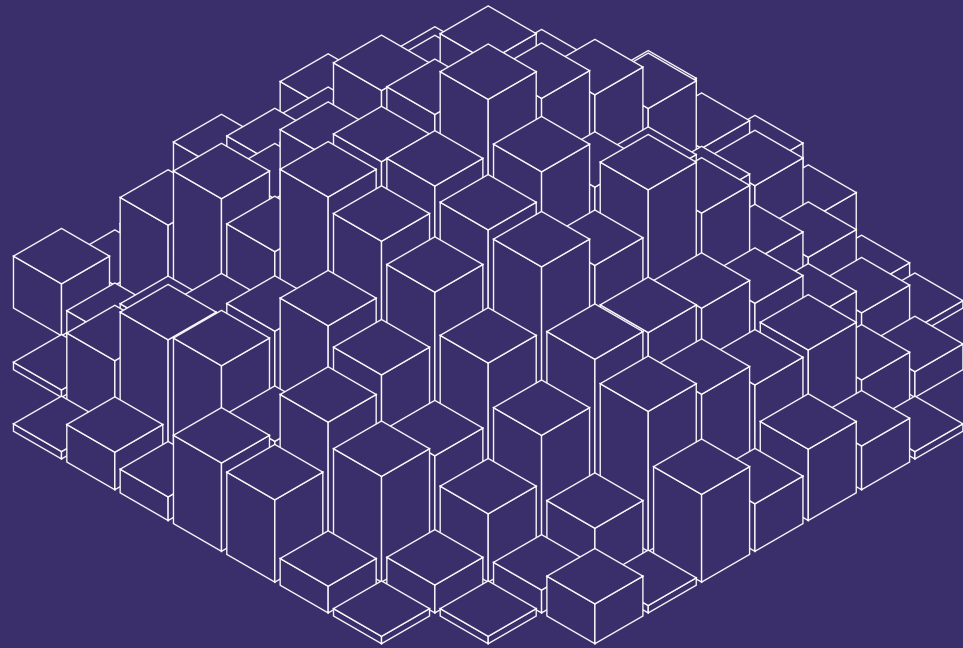
Índice detallado (cont.)

El menú de cada equipo	89	El panel de CRM en Tableros	105	Cada ajuste, uno a uno (2)	122
El formulario del equipo	90	Pronóstico por mes de cierre	106	Actualizar las probabilidades	123
Campos del equipo	91	Trabajar con el pronóstico	107	Etapas: la lista	124
Miembros del equipo	92	Pronóstico en gráfico y tabla dinámica	108	Etapas: el formulario	125
La ficha del miembro	93	Análisis del flujo	109	Etiquetas y razones de pérdida	126
Asignar leads automáticamente	94	Medidas del flujo	110	Planes recurrentes	127
Varios equipos y propiedades	95	El flujo en tabla dinámica	111	Tipos de actividad: la lista	128
8. Conseguir nuevos contactos	96	Cohortes	112	Tipos de actividad: el formulario	129
Por dónde entra un negocio	97	El flujo en lista	113	11. Permisos, problemas y glosario	130
Crear registros por correo electrónico	98	Análisis de leads	114	Roles y permisos	131
Generar leads por minería	99	Leads en tabla dinámica y lista	115	Qué puede hacer cada rol	132
Pedir también los contactos	100	Análisis de actividades	116	Problemas habituales	133
Solicitudes de minería	101	Actividades en tabla dinámica y lista	117	Buenas prácticas	134
Enriquecer los datos	102	10. Configurar CRM	118	Glosario	135
9. Informes	103	Los ajustes de CRM (1)	119	Mapa de menús	136
Los cuatro informes de CRM	104	Los ajustes de CRM (2)	120	Mapa de menús	136
		Cada ajuste, uno a uno (1)	121		

1

Primeros pasos en Odoo

Lo que sirve en cualquier aplicación: entrar, moverse, buscar y leer una pantalla. Si ya usa Odoo, pase a la siguiente parte.



Entrar y salir

La pantalla de inicio

Buscar, filtrar y agrupar

Las vistas de datos

Formularios y conversación

Actividades

Exportar e importar

Atajos y preferencias

Entrar en Odoo

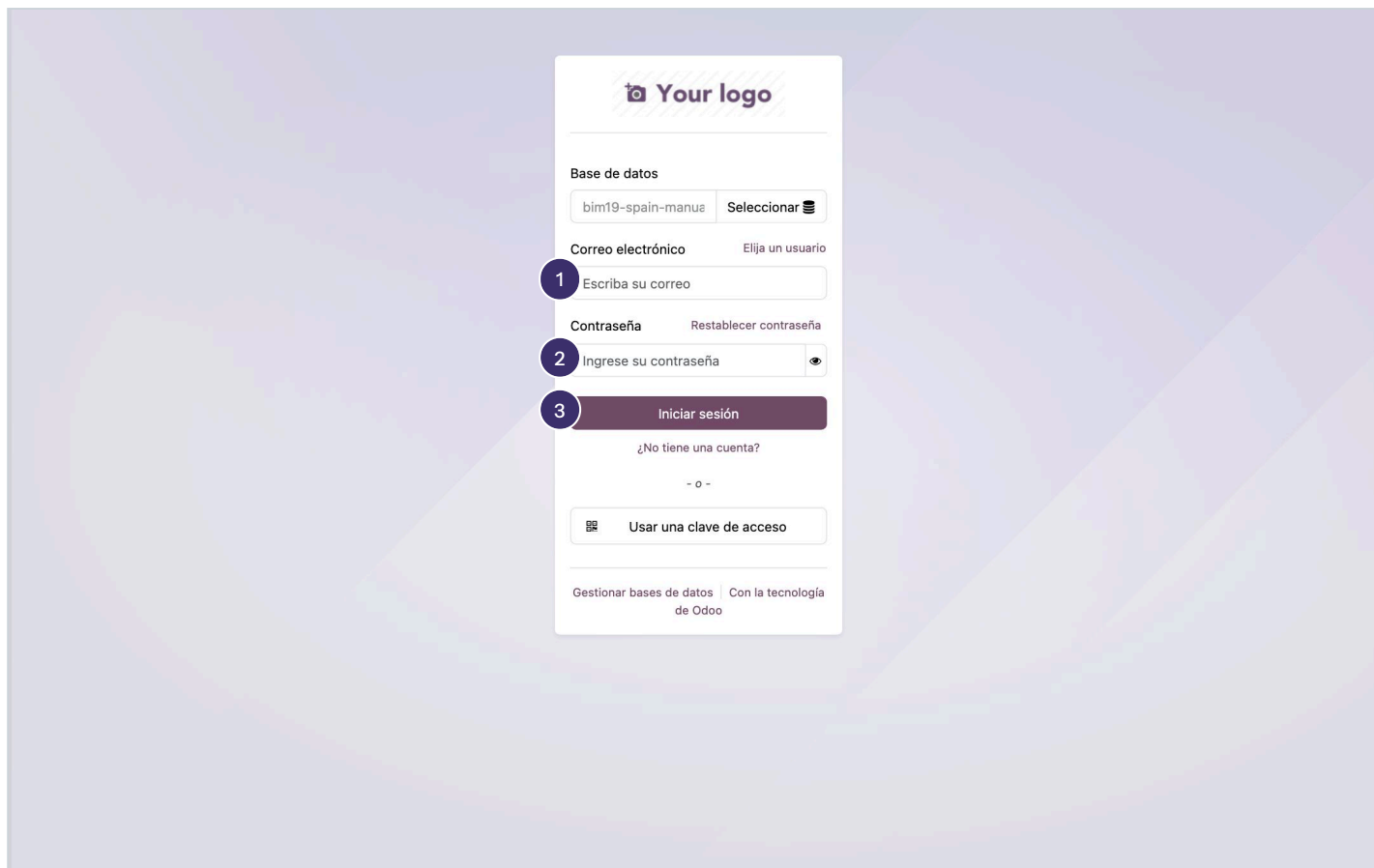
Odoo se usa desde el navegador. Abra la dirección que le haya dado su administrador.

- 1 Escriba su correo o usuario.
- 2 Escriba la contraseña.
- 3 Pulse el botón de acceso.

Para salir, abra el menú de usuario, arriba a la derecha, y elija **Cerrar sesión**.

CONSEJO

Si olvida la contraseña, pídale al administrador que se la restablezca. Si está activada la autenticación en dos pasos, Odoo le pedirá además el código de su móvil.



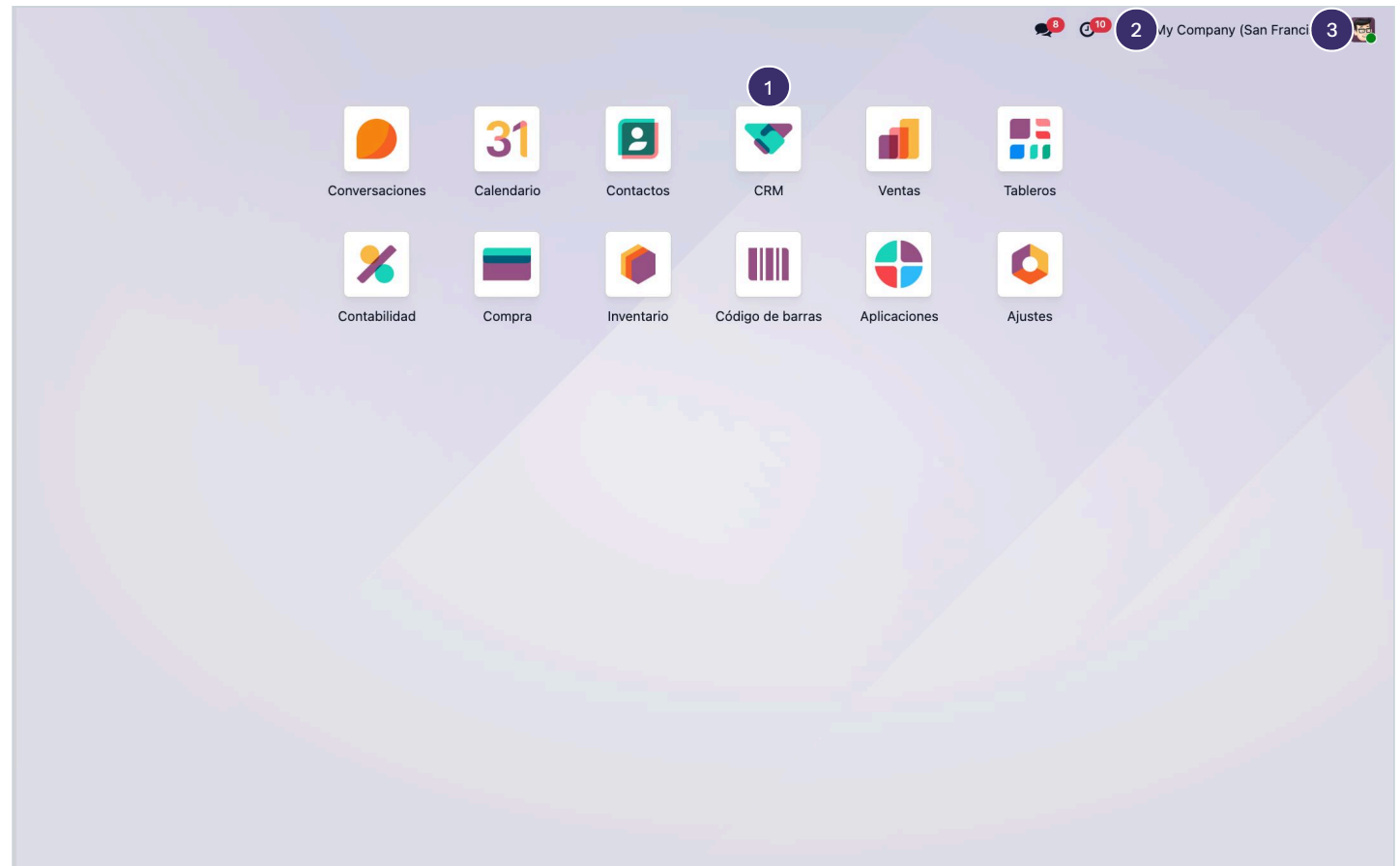
Pantalla de acceso de Odoo 19.

La pantalla de inicio

Al entrar se ven las aplicaciones a las que tiene acceso. Cada usuario ve solo las suyas: la lista depende de sus permisos y de los módulos instalados.

- 1 Pulse un icono para abrir la aplicación. En este manual: CRM.
- 2 Empresa activa, si trabaja con varias.
- 3 Menú de usuario.

Arriba a la derecha están también las conversaciones y las actividades, con el número de pendientes en rojo.



Pantalla de inicio con las aplicaciones instaladas.

Las partes de una pantalla

Todas las aplicaciones se organizan igual.

- 1 Icono de la aplicación. Al pulsar el cuadrado de la izquierda vuelve al inicio.
- 2 Menús de la aplicación.
- 3 **Nuevo** crea un registro.
- 4 Barra de búsqueda, con sus filtros.
- 5 Selector de vistas.

Bajo la barra de navegación, la ruta de migas indica dónde está. Pulse cualquier tramo para volver a él sin perder lo guardado.

The screenshot displays the Odoo CRM interface in Kanban view. The top navigation bar includes the 'Nuevo' button (labeled 3), a search bar (labeled 4), and a view selector (labeled 5). The main area is divided into four columns representing different stages of the sales process:

- Nuevo** (New): Total value \$80,000. Cards include 'Devis pour 150 tapis' (\$40,000.00, OpenWood, Producto) and 'Quote for 12 Tables' (\$40,000.00, Will McEncroe, Producto).
- Calificado** (Qualified): Total value \$51,300. Cards include 'Global Solutions: Furnitures' (\$3,800.00, Ready Mat, Diseño), 'Quote for 600 Chairs' (\$22,500.00, Erik N. French, Producto), and 'Info about services' (\$25,000.00, Deco Addict, Producto).
- Propuesta** (Proposal): Total value \$79,100. Cards include 'Modern Open Space' (\$4,500.00, Henry Jordan, Información), 'Office Design and Architecture' (\$9,000.00, Ready Mat, Consultoría), '5 VP Chairs' (\$5,600.00, Azure Interior, Servicios), and 'Need 20 Desks' (\$60,000.00, Consultoría).
- Ganado** (Won): Total value \$19,800. Card includes 'Distributor Contract' (\$19,800.00, Gemini Furniture, Información).

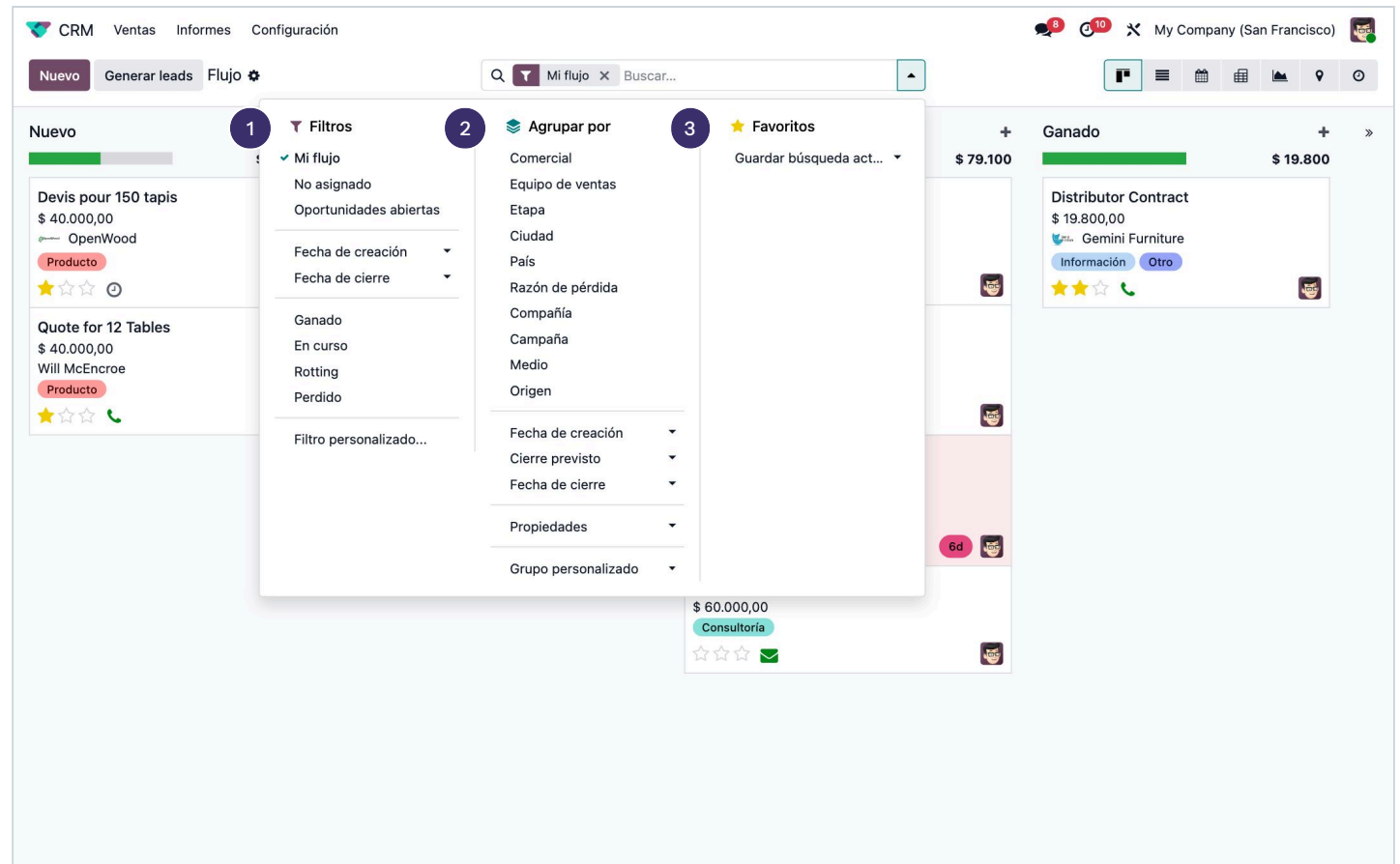
Una pantalla de trabajo: el flujo de CRM en vista kanban.

Buscar, filtrar y agrupar

Escriba en la barra y elija en qué campo buscar. Cada búsqueda añade una etiqueta que se puede quitar con la **x**. La flecha de la derecha abre tres columnas:

- 1 **Filtros:** condiciones ya preparadas, y **Filtro personalizado...** para crear otras.
- 2 **Agrupar por:** reparte los registros por un campo o por fecha.
- 3 **Favoritos:** guarda la búsqueda actual para repetirla.

Dos filtros del mismo grupo se suman (uno u otro). Si son de grupos distintos, se exigen los dos.



Panel de filtros, agrupaciones y favoritos de la búsqueda.

Las vistas: lista y gráfico

Cada pantalla ofrece varias vistas de los mismos datos. El selector, arriba a la derecha, solo muestra las que tiene esa pantalla. Filtros y agrupaciones se conservan al cambiar de vista.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Generar leads Flujo

Q Y Mi flujo X Buscar...

1-10 / 10

Oportunidad	Nombre del contacto	Correo electrónico	Comercial	Ingresos espe...	Etap	
☐ Modern Open Space	Henry Jordan	henry@elight.com	Mitchell Admin	\$ 4.500,00	Propuesta	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Office Design and Architecture		info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 9.000,00	Propuesta	Correo electrónico SMS
☐ Distributor Contract	John M. Brown	john.b@tech.info	Mitchell Admin	\$ 19.800,00	Ganado	Correo electrónico SMS
☐ Global Solutions: Furnitures	Robin Smith	info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 3.800,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Quote for 600 Chairs	Erik N. French	ErikNFrench@armyspy.com	Mitchell Admin	\$ 22.500,00	Calificado	Correo electrónico SMS
☐ Devis pour 150 tapis	Erik N. French	ErikNFrench@armyspy.com	Mitchell Admin	\$ 40.000,00	Nuevo	Correo electrónico SMS
☐ 5 VP Chairs	Benjamin Flores	vauxoo@yourcompany.example.com	Mitchell Admin	\$ 5.600,00	Propuesta Ed	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Info about services		info@agrolait.com	Mitchell Admin	\$ 25.000,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Quote for 12 Tables	Willi McEncroe	willmac@rediffmail.example.com	Mitchell Admin	\$ 40.000,00	Nuevo	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Need 20 Desks		info@mycompany.net	Mitchell Admin	\$ 60.000,00	Propuesta	Replanificar Correo electrónico SMS
				\$ 230.200,00		

Lista: una fila por registro, con columnas que se pueden ordenar.

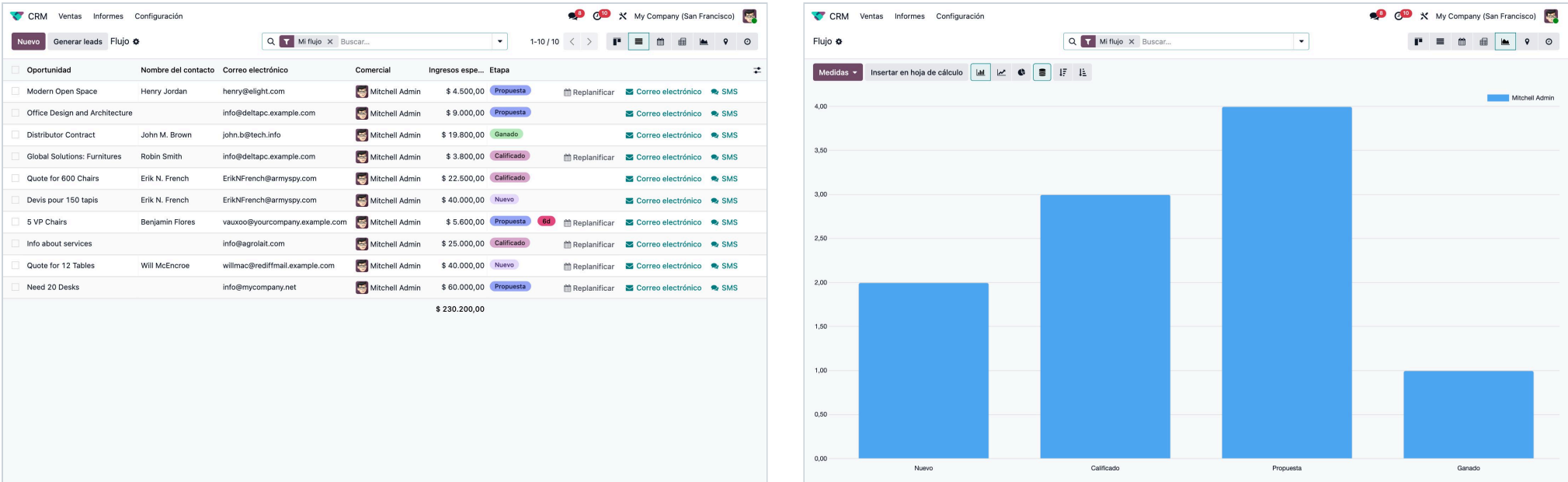


Gráfico: barras, líneas o sectores, con la medida que elija.

Las vistas: tabla dinámica y calendario

En la tabla dinámica, pulse **Medidas** para elegir qué se suma y use el signo + de cada fila o columna para desglosar. **Insertar en hoja de cálculo** lleva los datos a una hoja de Odoo.

CRM Ventas Informes Configuración

Flujo

Mi flujo X Buscar...

Medidas

Insertar en hoja de cálculo

Total					
Nuevo	Calificado	Propuesta	Ganado		
Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados
Total	\$ 80.000,00	\$ 51.300,00	\$ 79.100,00	\$ 19.800,00	\$ 230.200,00
agosto 2026		\$ 22.500,00			\$ 22.500,00
septiembre 2026	\$ 40.000,00				\$ 40.000,00
octubre 2026	\$ 40.000,00	\$ 28.800,00	\$ 79.100,00	\$ 19.800,00	\$ 167.700,00

Tabla dinámica: cruza filas y columnas, y se puede descargar a Excel.

CRM

Ventas

Informes

Configuración

Flujo

🔍

Y

Mi flujo

X

Buscar...

←

→

Mes

Hoy

octubre 2026

40	LUN 28	MAR 29	MIÉ 30	JUE 1	VIE 2	SÁB 3	DOM 4
41	5	6	7	8	9	10	11
42	12	13	14	15	16	17	18
43	19	20	21	22	23	24	25
44	26	27	28	29	30	31	1
			5.VP Chairs		Modern Open Space		Distributor Contract Info about services

<

>

octubre 2026

L	M	X	J	V	S	D
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

🔍

Contacto

🔍

Azure Interior

🔍

Deco Addict

🔍

Gemini Furniture

🔍

Ready Mat

🔍

Indefinido

🔍

Comercial

🔍

Mitchell Admin

Las vistas: actividad y mapa

En la vista de actividad, verde es a tiempo, naranja vence hoy y rojo está atrasada.

CRM Ventas Informes Configuración

My Company (San Francisco)

Flujo

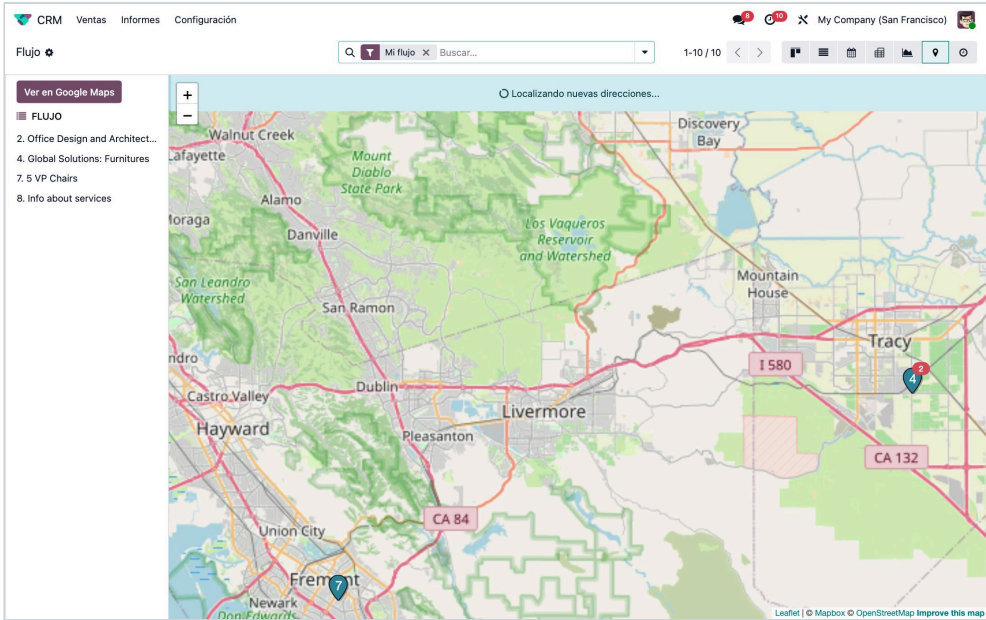
Mi flujo Buscar...

1-8 / 8

	Actividades pendientes	Correo electrónico	Llamada	Reunión	Documento
		2 / 2	6 / 6		
5 VP Chairs Azure Interior	Propuesta	Email invoice to customer 29/10/2026	Conf call with technical ser... 31/10/2026		
Modern Open Space	Propuesta		Call to renew service contr... 01/11/2026		
Distributor Contract Gemini Furniture	Ganado		Call to get system requirem... 01/11/2026		
Info about services Deco Addict	Calificado				
Need 20 Desks	Propuesta	Confirm order by email 02/11/2026			
Global Solutions: Furnitures Ready Mat	Calificado		Convert to quote 02/11/2026		
Quote for 12 Tables	Nuevo		Meeting to go over pricing l... 03/11/2026		
Office Design and Architecture Ready Mat	Propuesta		Discuss project progress b... 04/11/2026		

Planificar actividad

Actividad: los registros en filas y las actividades por tipo en columnas.



Mapa: sitúa los registros según la dirección del contacto.

Trabajar con varias filas a la vez

Marque las casillas de la izquierda en una lista. Arriba aparece el recuento de seleccionados y el botón **Acciones**.

- 1 Registros seleccionados. Pulse la **x** para quitar la selección.
- 2 **Acciones:** lo que se aplica a toda la selección.

Siempre están **Exportar**, **Duplicar**, **Archivar**, **Desarchivar** y **Eliminar**. Después vienen las acciones propias de cada aplicación.

CONSEJO

Archivar oculta un registro sin borrarlo. Para volver a verlo, use el filtro **Archivado** si la pantalla lo tiene. Es preferible a eliminar.

The screenshot shows the Odoo CRM interface. At the top, there are tabs for CRM, Ventas, Informes, and Configuración. Below these are buttons for 'Nuevo', 'Generar leads', and 'Flujo'. A status bar indicates '1 seleccionado' with a close button. To the right, there are buttons for 'Marcar como perdido', 'Correo electrónico', and 'Acciones'. The 'Acciones' menu is open, showing options like 'Exportar', 'Insertar en hoja de cálculo', 'Duplicar', 'Archivar', 'Desarchivar', 'Eliminar', 'Marcar como perdido', 'Convertir en oportunidades', 'Fusionar', 'Enviar correo electrónico', 'Añadir o eliminar seguidores', 'Enviar SMS', and 'Enriquecer'. Below the menu, there are buttons for 'Nuevo' and 'Propuesta'. The main table lists leads with columns for 'Oportunidad', 'Nombre del contacto', 'Correo electrónico', 'Comercial', and 'Ingresos e'. The first row is selected. At the bottom, there is a summary row showing a total of \$ 4.500,00.

Oportunidad	Nombre del contacto	Correo electrónico	Comercial	Ingresos e
☒ Modern Open Space	Henry Jordan	henry@elight.com	Mitchell Admin	\$ 4.500,00
☐ Office Design and Architecture		info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 9.000,00
☐ Distributor Contract	John M. Brown	john.b@tech.info	Mitchell Admin	\$ 19.800,00
☐ Global Solutions: Furnitures	Robin Smith	info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 3.800,00
☐ Quote for 600 Chairs	Erik N. French	ErikNFrench@armyspy.com	Mitchell Admin	\$ 22.500,00
☐ Devis pour 150 tapis	Erik N. French	ErikNFrench@armyspy.com	Mitchell Admin	\$ 40.000,00
☐ 5 VP Chairs	Benjamin Flores	vauxoo@yourcompany.example.com	Mitchell Admin	\$ 5.600,00
☐ Info about services		info@agrolait.com	Mitchell Admin	\$ 25.000,00
☐ Quote for 12 Tables	Will McEncroe	willmac@rediffmail.example.com	Mitchell Admin	\$ 40.000,00
☐ Need 20 Desks		info@mycompany.net	Mitchell Admin	\$ 60.000,00
				\$ 4.500,00

Lista con un registro seleccionado y el menú Acciones abierto.

Las partes de un formulario

Un formulario muestra un registro completo. Odoo guarda solo al salir de la pantalla. Mientras haya cambios sin guardar, junto al título aparecen los iconos de guardar y descartar.

- 1 Ruta de migas y título.
- 2 Botones de acción del documento.
- 3 Etapas o estados: el actual, resaltado.
- 4 Botones inteligentes: abren lo relacionado y muestran un recuento.
- 5 Pestañas.
- 6 Conversación del registro.

La rueda dentada junto al título abre las acciones del registro. El signo ? junto a un campo explica para qué sirve al pasar el ratón.

Formulario de una oportunidad, con la conversación a la derecha.

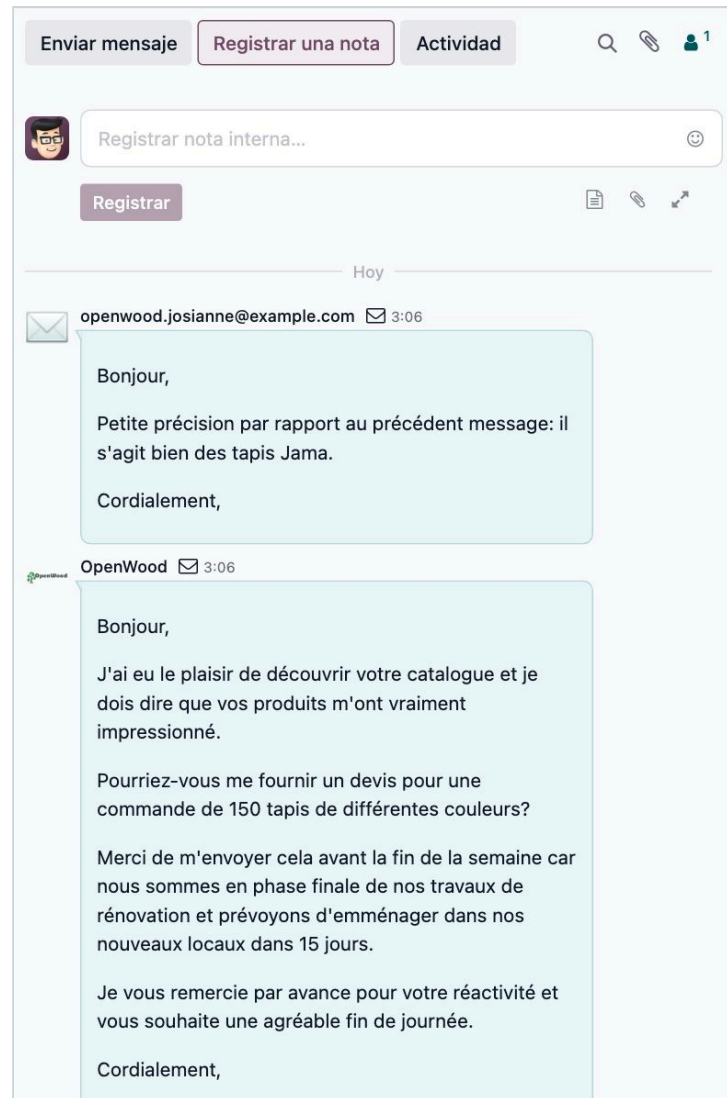
Conversación y notas

Cada documento tiene su historial, con cambios, mensajes y archivos.

- **Enviar mensaje:** escribe a los seguidores, también a los clientes que lo sigan.
- **Registrar una nota:** comentario interno. El cliente no lo ve.
- **Actividad:** programa una tarea.
- La lupa busca en el historial y el clip muestra los archivos adjuntos.
- El icono de persona lista los seguidores: quienes reciben los avisos del documento.

CONSEJO

Escriba @ y un nombre para avisar a un compañero dentro de una nota.



Conversación de un registro con el editor de notas abierto.

Programar una actividad

Una actividad es una tarea con fecha y responsable, unida a un documento: llamar, enviar un correo, reunirse o pedir un documento.

- 1 Pulse **Actividad** en la conversación.
- 2 Elija el tipo.
- 3 Indique **Resumen**, **Fecha de vencimiento** y **Asignado a**.
- 4 Pulse **Guardar**, o **Marcar como hecho** si ya está hecha.

Las actividades pendientes se ven en el reloj de la barra superior, con el número en rojo.

COLOR	SIGNIFICA
Verde	Vence más adelante
Naranja	Vence hoy
Rojo	Atrasada

CONSEJO

Al marcar una actividad como hecha queda escrita en la conversación del documento, con su comentario.

Programar actividad

✓ Actividades pendientes

✉ Correo electrónico

☎ Llamada

👥 Reunión

📎 Documento

Resumen

Actividades pendientes

Fecha de vencimiento

5 nov

Asignado a

 Mitchell Admin

Registrar una nota...

Guardar

Marcar como hecho

Descartar

Diálogo Programar actividad.

Exportar a Excel

Seleccione los registros en una lista y elija

Acciones > **Exportar**.

- 1 Elija **XLSX** o **CSV**.
- 2 Añada columnas desde **Campos disponibles** con el signo +.
- 3 Ordene o quite columnas en **Campos a exportar**.
- 4 Con **Plantilla** guarda la selección de columnas.
- 5 Pulse **Exportar**.

Marque **Quiero actualizar datos** si va a volver a importar el archivo: la exportación incluirá el identificador de cada registro.

Exportar información

☐ Quiero actualizar datos (exportación compatible con importación)

Formato de exportación:
☒ XLSX
 ☐ CSV

Campos disponibles

Acción requerida	+
> Actividades	+
Activo	+
C.P.	+
Calidad de correo electrónico	+
Calidad del número de teléfono	+
Calle	+
Calle2	+
> Campaña	+
CC del correo electrónico	+
Cierre previsto	+
Ciudad	+
> Comercial	+
> Compañía	+
> Compañías del usuario	+
> Contacto	+
Contacto en la lista negra	+
Correo electrónico	+
Correo electrónico normalizado	+
Creado el	+
> Creado por	+
Criterio de dominio de correo electrónico	+
Código local	+
Days Rotting	+
Decoración de Actividad de Excepción	+
Días para asignar	+

Campos a exportar

Plantilla:

↕ Oportunidad	✕
↕ Nombre del contacto	✕
↕ Correo electrónico	✕
↕ Comercial	✕
↕ Ingresos esperados	✕
↕ Etapa	✕

Exportar

Cerrar

Diálogo Exportar información.

Importar desde un archivo

La rueda dentada junto al nombre de una lista abre otras opciones:

- **Importar registros:** carga un Excel o CSV. Odoo propone qué columna va a cada campo y permite probar antes de importar.
- **Exportar todo:** descarga todos los registros sin seleccionarlos.
- **Hoja de cálculo:** lleva la lista a una hoja de Odoo.

El contenido del menú depende de la pantalla. En CRM incluye **Importar tarjetas de presentación**.

Pasos de una importación

- 1 Elija **Importar registros** y suba el archivo.
- 2 Revise a qué campo de Odoo va cada columna.
- 3 Use el botón de prueba para ver los errores antes de cargar.
- 4 Importe.

CONSEJO

Pruebe con pocas filas. Una importación no se deshace con un botón.



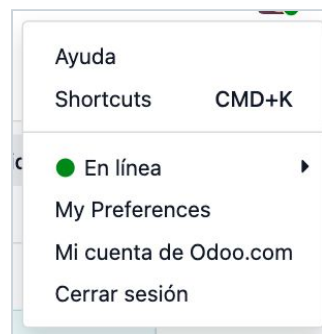
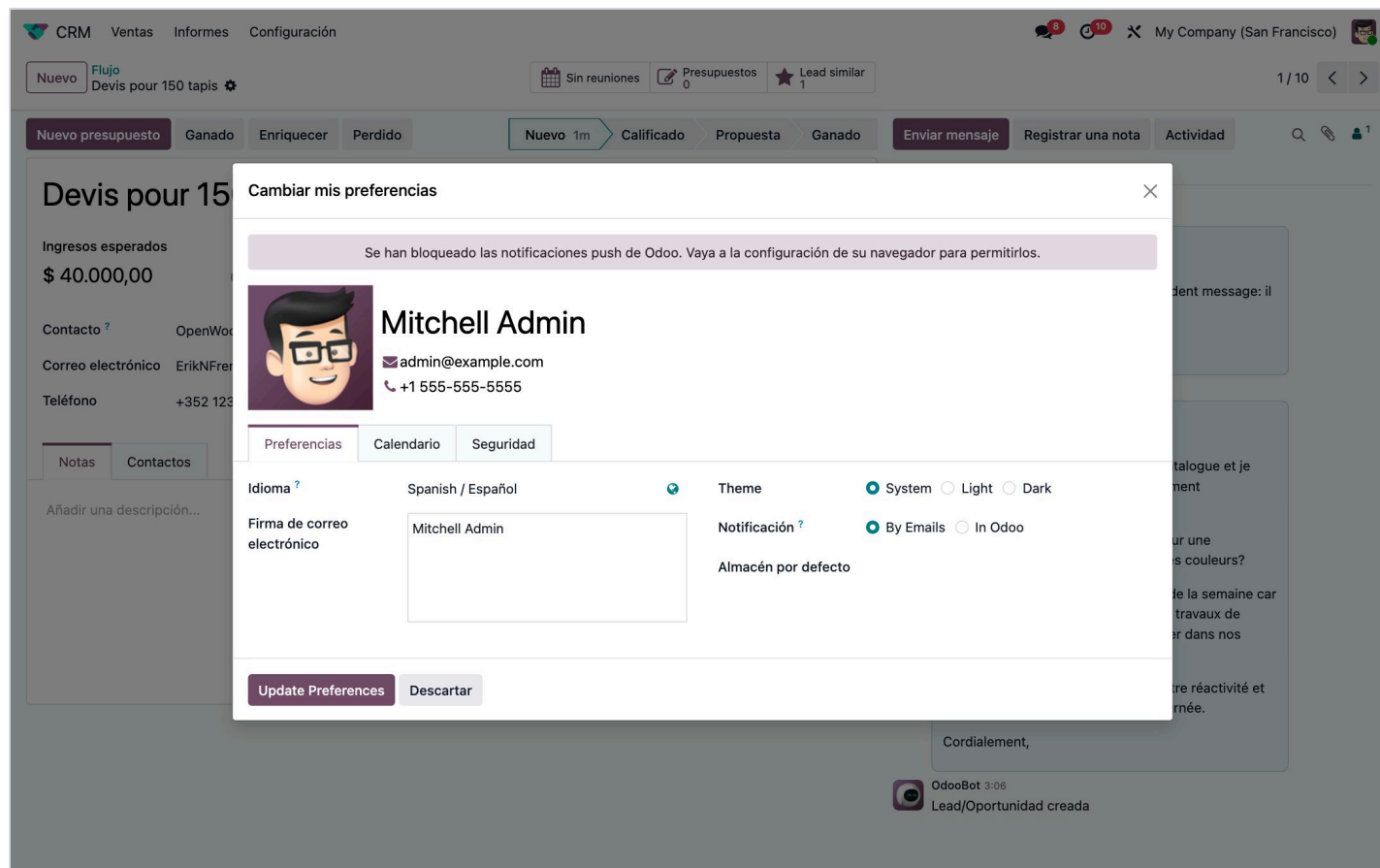
Menú de la rueda dentada en una lista de CRM.

Empresas, usuario y preferencias

Si tiene acceso a varias empresas, elija en cuál trabaja. Con varias casillas marcadas verá los datos de todas.



El menú de usuario lleva a **Ayuda**, **Shortcuts**, su estado (**En línea**), **My Preferences**, **Mi cuenta de Odoo.com** y **Cerrar sesión**.



My Preferences: datos del usuario, idioma, zona horaria y firma.

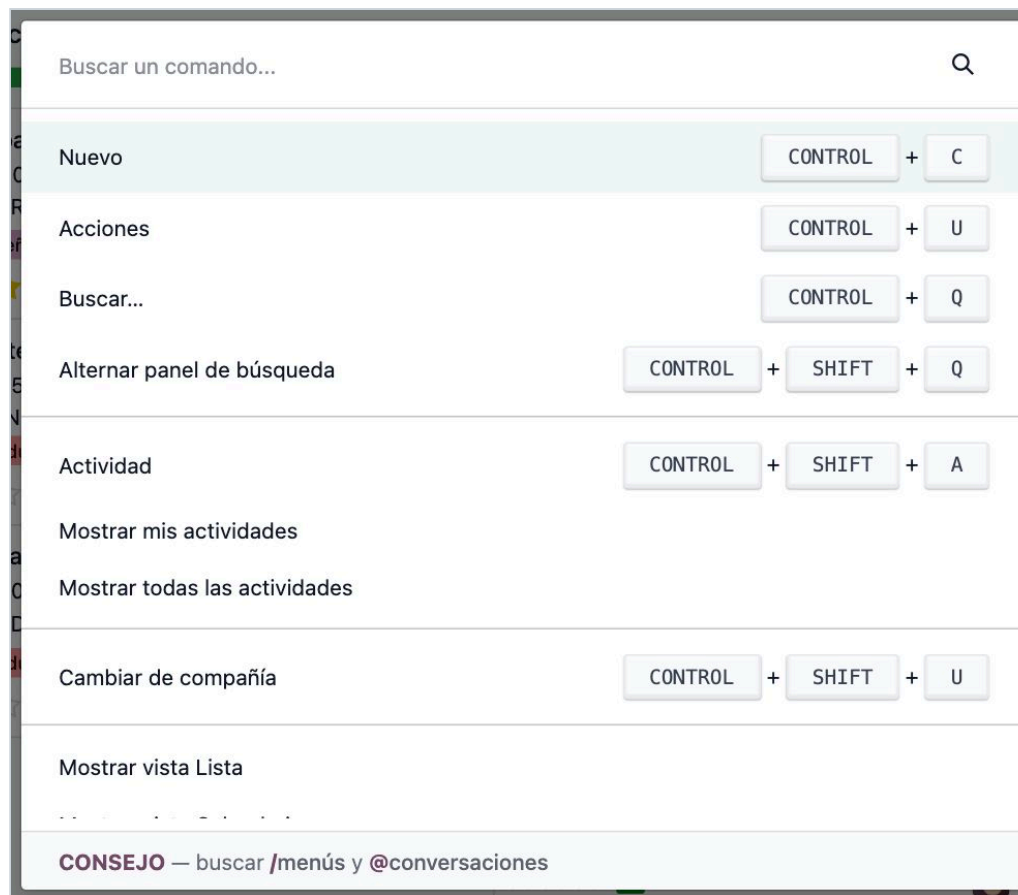
Atajos y paleta de comandos

Pulse **Ctrl** + **K** (**⌘** + **K** en Mac) para abrir la paleta. Escriba lo que busca y pulse **Intro**. Empezando por **/** busca menús, y por **@**, personas y canales.

La paleta muestra el atajo de cada orden de la pantalla actual. La captura está hecha en un Mac: en Windows y Linux, los atajos usan **Alt** en lugar de **Control**.

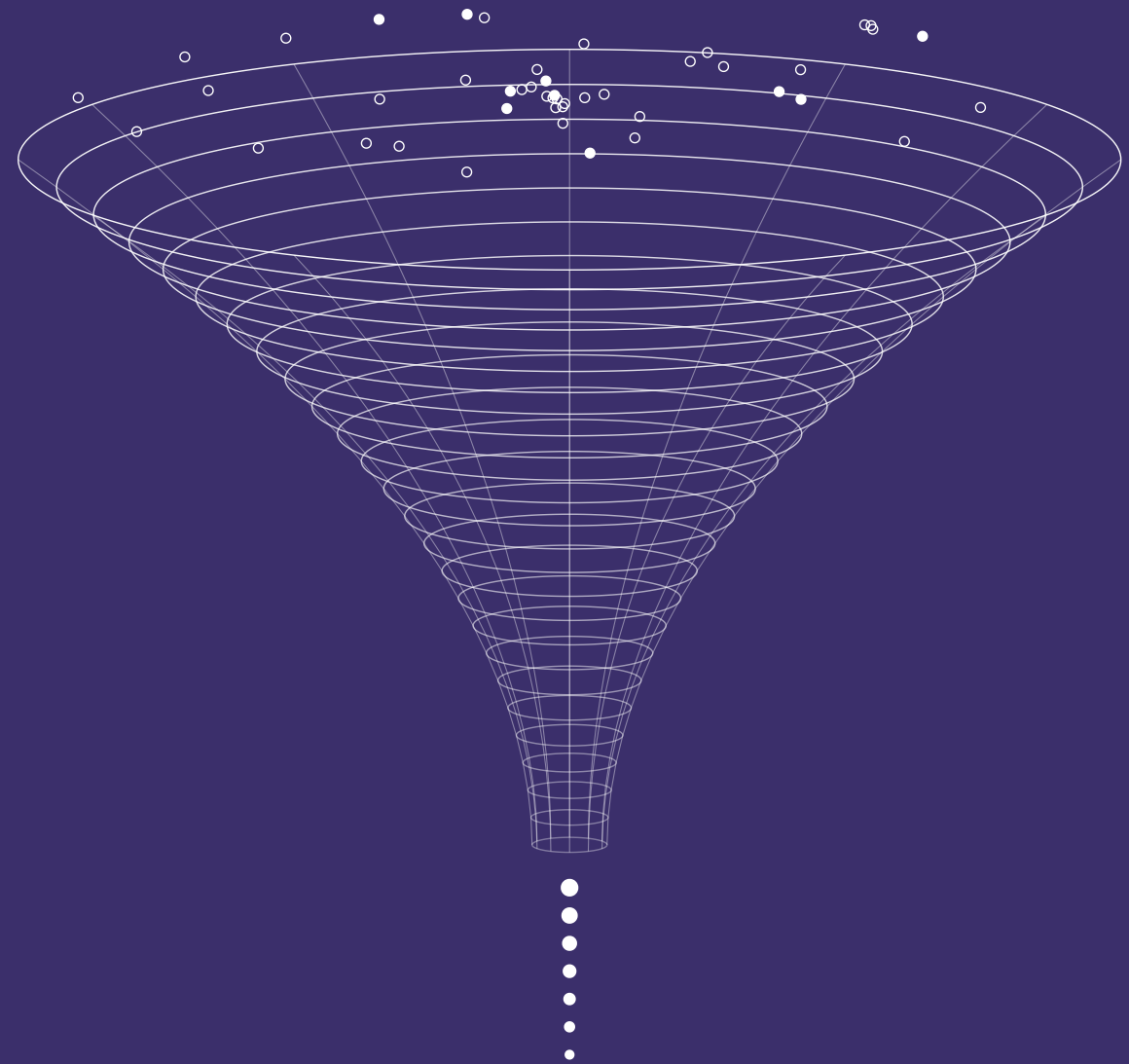
CONSEJO

Mantenga pulsada la tecla **Alt** (**Control** en Mac) para ver sobre la pantalla qué tecla corresponde a cada botón.



Paleta de comandos.

2



Cómo funciona CRM

Qué guarda la aplicación, qué diferencia hay entre un lead y una oportunidad, y cómo encaja con el resto de Odoo.

Para qué sirve

Lead, oportunidad y cliente

El recorrido de una venta

Ganado y perdido

Relación con otras aplicaciones

El menú de la aplicación

Qué está activo en la base de ejemplo

Para qué sirve CRM

CRM gestiona las ventas antes de que exista un pedido: de dónde llega cada posible cliente, en qué punto está la negociación, qué hay que hacer a continuación y cuánto dinero se espera cerrar.

Todo gira en torno a una ficha por negocio posible. Esa ficha guarda el cliente, el importe esperado, la probabilidad, el comercial, el historial de mensajes y las tareas pendientes.

Qué resuelve en el día a día

- Cada comercial ve en una pantalla sus negocios abiertos y en qué etapa está cada uno.
- Las peticiones que llegan por correo o por formulario no se pierden en un buzón.
- Lo que hay que hacer mañana queda programado como actividad, con fecha y responsable.
- La dirección obtiene una previsión de ingresos por mes y un análisis de lo ganado y lo perdido.
- Al ganar, el presupuesto se crea desde la misma ficha, sin volver a escribir los datos del cliente.

Qué no hace

CRM no factura ni entrega. Cuando el cliente acepta, el trabajo sigue en Ventas: presupuesto, pedido y factura. CRM conserva el enlace con esos documentos y muestra su importe en la oportunidad.

Quién la usa

PERFIL	PARA QUÉ ENTRA
Comercial	Trabaja sus oportunidades y actividades.
Jefe de equipo	Revisa el flujo del equipo, reparte leads y sigue la previsión.
Responsable de ventas	Define etapas, equipos, razones de pérdida y reglas de asignación.
Dirección	Consulta el pronóstico y el análisis del flujo.

Un día de trabajo con CRM

- 1 Abra **Mis actividades** y atienda lo que vence hoy.
- 2 Tras cada llamada, marque la actividad como hecha y programe la siguiente.
- 3 Mueva las tarjetas que hayan cambiado de situación.
- 4 Envíe los presupuestos pendientes desde la oportunidad.
- 5 Cierre lo decidido: **Ganado** o **Perdido**, con su razón.

CONSEJO

Un flujo de ventas solo sirve si está al día. Pida a cada comercial que mueva sus tarjetas y programe la siguiente actividad cada vez que hable con un cliente.

Lead, oportunidad y cliente

Odoo guarda leads y oportunidades en el mismo tipo de registro. Lo que cambia es el momento del proceso.

Un **lead** es un contacto sin calificar: alguien que ha escrito, una tarjeta recogida en una feria o una fila de un archivo importado. Aún no se sabe si hay negocio.

Una **oportunidad** es un negocio real: hay una necesidad, un importe aproximado y un comercial que trabaja en él.

Un **cliente** es un registro de Contactos. Aparece en la oportunidad, en el presupuesto y en la factura.

	LEAD	OPORTUNIDAD
Dónde aparece	Menú Leads	Mi flujo , en tarjetas por etapa
Botón principal	Convertir en oportunidad	Nuevo presupuesto
Importe y probabilidad	Opcionales	Son la base de la previsión
Etapas	No se muestran	Barra de etapas y columnas del flujo

Con leads o sin leads

La calificación previa es opcional. El ajuste **Leads**, en **Configuración** › **Ajustes**, decide si la empresa la usa:

- **Sin leads:** todo entra directamente como oportunidad. Es adecuado con pocas entradas y bien filtradas.
- **Con leads:** lo que entra espera en una lista propia hasta que alguien lo convierte. Conviene si llegan muchas peticiones o si otra persona las filtra antes que el comercial.

Un equipo de ventas puede tener además su propia casilla **Leads**, de modo que unos equipos califiquen y otros no.

El contacto se crea cuando hace falta

Un lead puede guardar el nombre de la empresa y de la persona como simple texto. El contacto real se crea al convertirlo, o al enviar un mensaje a esa persona desde la ficha. Así la agenda no se llena de contactos sin interés.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

En la base de ejemplo el ajuste **Leads** está apagado. Por eso el menú **Leads** no se ve y todo entra como oportunidad. El capítulo 3 explica cómo funciona al activarlo.

El recorrido de una venta

El camino habitual de un negocio en CRM es este:

Entrada Lead Oportunidad Etapas Presupuesto Ganado o perdido

1. Entrada

El registro llega por uno de estos canales: alta manual, correo al alias del equipo, formulario web, importación de un archivo, minería de leads, chat en directo o una visita al sitio web.

2. Calificación

Si se usan leads, alguien comprueba el interés y el contacto, y convierte el lead en oportunidad o lo descarta.

3. Negociación

La oportunidad avanza por las etapas del equipo. En la base de ejemplo son:

Nuevo Calificado Propuesta Ganado

Mover la tarjeta de columna no crea documentos: solo indica en qué punto está el negocio.

4. Presupuesto

Desde la oportunidad se crea el presupuesto, que ya pertenece a la aplicación Ventas. La oportunidad cuenta sus presupuestos y suma el importe de los pedidos confirmados.

5. Cierre

Un negocio termina de dos maneras:

	GANADO	PERDIDO
Cómo se marca	Botón Ganado o arrastrando a una etapa ganada	Botón Perdido , con su razón
Probabilidad	100 %	0 %
Dónde queda	En la etapa ganada del flujo	Fuera del flujo, archivada, con la cinta Perdido
Se recupera con	Mover a otra etapa	Botón Restaurar

Lo ganado y lo perdido alimentan la puntuación predictiva: cuanto más completo sea el historial, mejor calcula Odoo la probabilidad de los negocios abiertos.

ATENCIÓN AL CIERRE

Confirmar un pedido en Ventas no marca sola la oportunidad como ganada. Pulse **Ganado** cuando el negocio esté cerrado.

Relación con otras aplicaciones

CRM usa datos de otras aplicaciones y les entrega trabajo. Estas relaciones están activas en la base de ejemplo:

APLICACIÓN	QUÉ APORTA O RECIBE
Contactos	Los clientes de cada oportunidad. La ficha del cliente muestra sus oportunidades.
Ventas	Nuevo presupuesto crea el presupuesto enlazado. Equipos de ventas y comerciales son comunes.
Calendario	Las reuniones se crean desde la oportunidad y quedan enlazadas con ella.
Conversaciones	Mensajes, notas y actividades de cada ficha.
Facturación	La facturación del mes se compara con el Objetivo de facturación del equipo.
SMS	Envío de SMS desde la ficha o la lista. Necesita créditos.
Tableros	Panel de CRM en la aplicación Tableros.

Qué pasa de una aplicación a otra

- Al crear un presupuesto viajan el cliente, el comercial, el equipo, la campaña, el medio y el origen.
- Al confirmar un pedido, sube el importe de la oportunidad si el pedido es mayor.
- Las reuniones del calendario aparecen en el botón de la oportunidad y en el historial.
- Cada factura pagada cuenta para la facturación del equipo.

CONSEJO

Equipos, comerciales y actividades son los mismos en CRM y en Ventas. Un cambio en uno se ve en el otro.

Módulos que amplían CRM

Estos módulos existen en Odoo 19 y no están instalados en la base de ejemplo:

MÓDULO	QUÉ AÑADE
Formulario de contacto (website_crm)	Cada envío del formulario web crea un lead.
Chat en directo (crm_livechat)	Crea un lead desde una conversación.
De visitas a leads	Genera leads desde las visitas al sitio web.
Eventos (event_crm)	Crea leads desde inscripciones.
Citas (appointment_crm)	Crea leads cuando alguien reserva una cita.
Marketing por correo	Enlaza leads y campañas.
Soporte (crm_helpdesk)	Convierte tickets en leads y al revés.
Suscripciones	Enlaza oportunidades y ventas recurrentes.
Teléfono (voip_crm)	Llamadas desde la ficha.
Revendedores	Publica socios y les reenvía leads.

El menú de la aplicación

MENÚ	QUÉ HAY	CAPÍTULO
Ventas › Mi flujo	Las oportunidades, en columnas por etapa.	4
Ventas › Mis actividades	Los negocios con actividades pendientes.	5
Ventas › Mis presupuestos	Los presupuestos del usuario.	6
Ventas › Equipos	El panel de cada equipo de ventas.	7
Ventas › Clientes	La agenda de clientes.	6
Leads	Los leads por calificar. Solo con el ajuste Leads .	3
Informes › Pronóstico	Ingresos esperados por mes de cierre.	9
Informes › Flujo	Análisis de oportunidades, con cohortes.	9
Informes › Leads	Análisis de la entrada de leads.	9
Informes › Actividades	Actividad registrada por los comerciales.	9

MENÚ	QUÉ HAY	CAPÍTULO
Configuración › Ajustes	Las opciones generales de CRM.	10
Equipos de ventas	Lista de equipos.	7
Miembros del equipo	Comerciales de cada equipo.	7
Tipos de actividad	Llamada, reunión, correo...	10
Planes de actividad	Secuencias de actividades.	5
Planes recurrentes	Con el ajuste Ingresos recurrentes .	10
Etapas	Las columnas del flujo.	10
Etiquetas	Clasificación libre.	10
Razones de pérdida	Por qué se pierde un negocio.	10
Solicitudes de minería de leads	Historial de minería.	8

MENÚ VACÍO

El menú **Importar y sincronizar** existe en el sistema, pero no tiene entradas en esta base y Odoo no lo muestra.

Generar leads, junto a **Nuevo**, abre la minería de leads (capítulo 8).

Menús que dependen de algo

- **Leads** y **Planes recurrentes**: aparecen con su ajuste.
- **Etapas** y **Miembros del equipo**: solo con el modo de desarrollador.
- **Configuración**: solo para administradores de Ventas.
- **Ajustes**: solo para administradores de Odoo.

Qué está activo en la base de ejemplo

Las capturas de este manual muestran CRM tal como está configurado en la base de ejemplo. Las funciones apagadas también se explican, con una nota que lo indica.

AJUSTE	ESTADO	EFEECTO SI SE ACTIVA
Ingresos recurrentes	Apagado	Importe y plan recurrente en la oportunidad.
Leads	Apagado	Aparece el menú Leads y la conversión.
Múltiples equipos	Apagado	Un comercial puede estar en varios equipos.
Afiliación / Asociación	Apagado	Instala el módulo de socios y miembros.
Asignación basada en las reglas	Apagado	Reparto automático de leads.
De visitas a leads	Apagado	Leads desde las visitas a la web.
Enriquecimiento de leads	Activo, automático	Completa datos de la empresa.
Minería de leads	Activo	Botón Generar leads .
Puntuación predictiva de leads	Siempre activa	Probabilidad calculada.

Dónde se ve la configuración

Los ajustes están en **Configuración > Ajustes**. Necesita el permiso de administrador. El capítulo 10 los explica uno a uno.

El caso que sigue el manual

Para mostrar flujos reales se ha seguido un caso ficticio: Hotel Alameda S.L., de Sevilla, pide mobiliario para 40 habitaciones. Su contacto es Lucía Romero, directora de compras. También aparecen Clínica Norte S.L., un negocio perdido por precio, y Grupo Levante S.A., con una petición duplicada.

Los importes salen en dólares, porque la empresa activa en esas pantallas es My Company (San Francisco).

Cómo saber qué tiene su empresa

Su configuración puede ser distinta. Si un botón o un menú de este manual no aparece en su pantalla, compruebe por este orden:

- 1 que su usuario tiene el permiso necesario (capítulo 11);
- 2 que el ajuste correspondiente está activo (capítulo 10);
- 3 que el módulo está instalado, en la aplicación **Aplicaciones**.

ATENCIÓN

Cambiar un ajuste afecta a todos los usuarios de la empresa. Hágalo primero en una copia de prueba, y avise al equipo antes de aplicarlo.

3

Calificar leads

Recibir peticiones sin compromiso, filtrarlas y convertir en oportunidad solo las que tienen recorrido.

Activar los leads

La lista de leads

Crear un lead

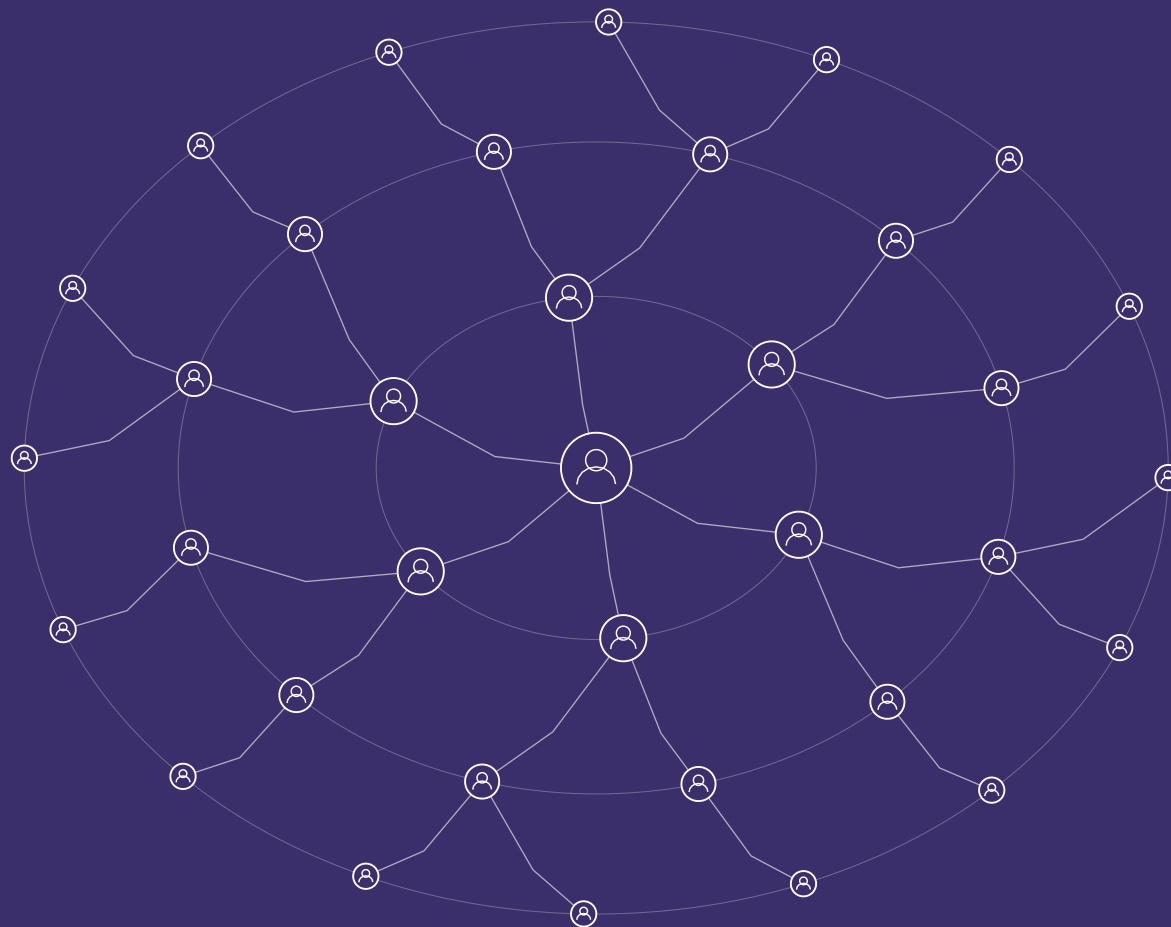
Convertir en oportunidad

Buscar duplicados

Fusionar

Convertir varios a la vez

Enriquecer y descartar



Cuándo usar leads y cómo activarlos

Un lead es un paso previo a la oportunidad. Sirve para que el flujo de ventas contenga solo negocios reales, y para que quien filtra las peticiones no tenga que ser el comercial que las cierra.

Activar los leads

- 1 Vaya a **Configuración** > **Ajustes**.
- 2 Marque **Leads** en el bloque **CRM**: «Añada un paso de calificación antes de la creación de una oportunidad».
- 3 Pulse **Guardar**.
- 4 Abra **Configuración** > **Equipos de ventas** y marque **Leads** en cada equipo que vaya a calificar.

Al guardar, aparece el menú **Leads** en la barra de CRM, y la columna de leads en el panel de cada equipo.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

En esta base el ajuste está apagado, por eso el menú **Leads** no se ve. Las capturas de este capítulo se han hecho abriendo directamente la pantalla de leads, para mostrar qué verá al activarlo.

Qué cambia al activarlos

SIN LEADS	CON LEADS
Cada correo al alias crea una oportunidad.	Cada correo al alias crea un lead, si el equipo usa leads.
El formulario web crea oportunidades.	El formulario web crea leads.
El importe se rellena al crear.	El importe se añade al calificar.
Todo aparece en Mi flujo .	Solo lo convertido aparece en Mi flujo .

Quién debería calificar

Elija una persona o un equipo con un criterio claro. Tres preguntas bastan:

- ¿Es una empresa o persona a la que podemos vender?
- ¿Tiene una necesidad concreta?
- ¿Hay un interlocutor con el que hablar?

Si la respuesta es sí, convierta el lead. Si es no, márkelo como perdido con su razón: alimenta los informes y la puntuación predictiva.

Lead Calificar Oportunidad

Quién ve los leads

Los leads siguen las mismas reglas que las oportunidades: cada usuario ve los suyos y los que no tienen comercial, salvo que tenga permiso para ver todos (capítulo 11).

Leads ya existentes

La base de ejemplo guarda más de 20 leads activos, invisibles en el menú porque el ajuste está apagado. Al activarlo aparecerán de nuevo: desactivar el ajuste no borra nada.

El equipo Preventas

En la base de ejemplo, Preventas tiene marcada la casilla **Leads** y Ventas no. Es el reparto habitual: unos filtran y otros cierran.

- 1 **Nuevo** crea un lead a mano.
- 2 Las columnas se ordenan pulsando su título.

Generar leads abre la minería de leads (capítulo 8).

Los leads sin comercial esperan a que alguien los tome. Use el filtro **No asignado** para verlos.

CRM

Ventas

Informes

Configuración

1

Nuevo

Generar leads

Leads

🔍

Buscar...

▼

1-23 / 23

<

>

☰

📄

📅

📊

📈

⚙️

Lead	Correo electrónico	Ciudad	País	Comercial	Equipo de ventas
☐ Design Software Info	jga@solar.example.com	Madrid	España	 Marc Demo	Preventas
☐ Opensides: Need Info	tina@opensides.example.com	Roma	Italia	 Mitchell Admin	Ventas
☐ Quotation for 50 Chairs	helle@stonageit.example.com	Philadelphia	Estados Unidos	 Mitchell Admin	Ventas
☐ Campbell: Chairs	hmc@yahoo.example.com	Manchester	Reino Unido	 Mitchell Admin	Ventas
☐ Pricing for 25 desks	contact@thekompany.example.com	New York	Estados Unidos	 Mitchell Admin	Ventas
☐ Quote for 35 windows	tbrockhouse0@google.pl	Brussels	Bélgica		
☐ Modernize old offices	fseiller1@theglobeandmail.com	Wurigelebur	Indonesia		
☐ Furnitures for new location	ngrabert2@dailymail.co.uk	Tokyo	Japón		
☐ Need a price: urgent	ikirvell3@gnu.org	Dahu Satu	Indonesia		
☐ Custom Desks (100 pieces)	credford4@salon.com	Odoyev	Federación Rusa	 Mitchell Admin	Ventas
☐ Cleaning subscription	eespinazo5@reuters.com	Amsterdam	Países Bajos		
☐ Office chairs	jjobbins6@simplemachines.org	Gvardeysk	Federación Rusa		
☐ Design New Shelves	akalinovich7@tinypic.com	Boafeo	Indonesia		
☐ Branded Furniture	mlimprecht8@fastcompany.com	Valejas	Portugal		
☐ Trellian New Offices	roxshott9@trellian.com	Canguaretama	Brasil		
☐ Need info about pricing	aakreda@theglobeandmail.com	London	Grecia		
☐ Recurring delivery contract	max123@itconsult.com	Milan	Italia		
☐ Acadia College Furnitures	GastonRochon@example.com	Brussels	Francia		
☐ Club Office More Desks	jdunagan@leclub.example.com	París	Francia		

Filtrar y agrupar leads

Filtros

- **Mis leads:** los asignados a usted.
- **No asignado:** sin comercial.
- **Perdido:** descartados.
- **Fecha de creación y Fecha de cierre:** por periodo.
- **Archivado:** ocultos.

Agrupar por

Comercial, Equipo de ventas, Ciudad, País, Compañía, Campaña, Medio, Origen, Fecha de creación, Fecha de cierre y Propiedades.

Agrupar por **Origen** indica qué canal trae más peticiones.

The screenshot shows the Odoo CRM interface with the 'Leads' list. A filter panel is open, displaying various filtering and grouping options. The main list shows leads with columns for description, email, city, and country.

Panel de filtros de la lista de leads:

- Filtros:**
 - Mis actividades
 - No asignado
 - Perdido
 - Fecha de creación
 - Fecha de cierre
 - Actividades retrasadas
 - Actividades de hoy
 - Actividades futuras
 - Archivado
 - Filtro personalizado...
- Agrupar por:**
 - Comercial
 - Equipo de ventas
 - Ciudad
 - País
 - Compañía
 - Campaña
 - Medio
 - Origen
 - Fecha de creación
 - Fecha de cierre
 - Propiedades
 - Grupo personalizado
- Favoritos:**
 - Guardar búsqueda act...

Lista de leads:

Lead	Comercial	Equipo de ventas
Lead		
Design Software Info		
Opensides: Need Info		
Quotation for 50 Chairs		
Campbell: Chairs		
Pricing for 25 desks		
Quote for 35 windows		
Modernize old offices		
Furnitures for new location		
Need a price: urgent		
Custom Desks (100 pieces)		
Cleaning subscription	eespinazo5@reuters.com	Amsterdam Países Bajos
Office chairs	jjobbins6@simplemachines.org	Gvardeysk Federación Rusa
Design New Shelves	akalinovich7@tinypic.com	Boafeo Indonesia
Branded Furniture	mlimprecht8@fastcompany.com	Valejas Portugal
Trelian New Offices	roxshott9@trelian.com	Canguaretama Brasil
Need info about pricing	aakreda@theglobeandmail.com	London Grecia
Recurring delivery contract	max123@itconsult.com	Milan Italia
Acadia College Furnitures	GastonRochon@example.com	Brussels Francia
Club Office More Desks	jdunagan@leclub.example.com	Paris Francia

Panel de filtros de la lista de leads.

Otras vistas de los leads

La pantalla ofrece lista, kanban, calendario, tabla dinámica, gráfico y actividad.

- **Kanban:** una tarjeta por lead, sin columnas de etapa.
- **Calendario:** cada lead en la fecha de su actividad.
- **Actividad:** lo pendiente con cada lead, por tipo.

Los leads no tienen flujo en columnas hasta que se convierten. Por eso esta pantalla se abre en lista.

The screenshot displays the CRM interface in Kanban view for the 'Leads' section. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. The top right shows 'My Company (San Francisco)' and a user profile. The top left has buttons for 'Nuevo', 'Generar leads', and 'Leads'. A search bar is in the top right. The grid contains 20 lead cards arranged in 5 rows and 4 columns. Each card has a title, a contact name, a category (e.g., 'Producto', 'Servicios', 'Información', 'Diseño'), and a star rating (1-5 stars). Some cards also have a clock icon indicating a due date.

Leads en vista kanban.

Medir la entrada de leads

El gráfico y la tabla dinámica de esta pantalla usan los mismos filtros que la lista. El análisis completo está en [Informes › Leads](#) (capítulo 9).

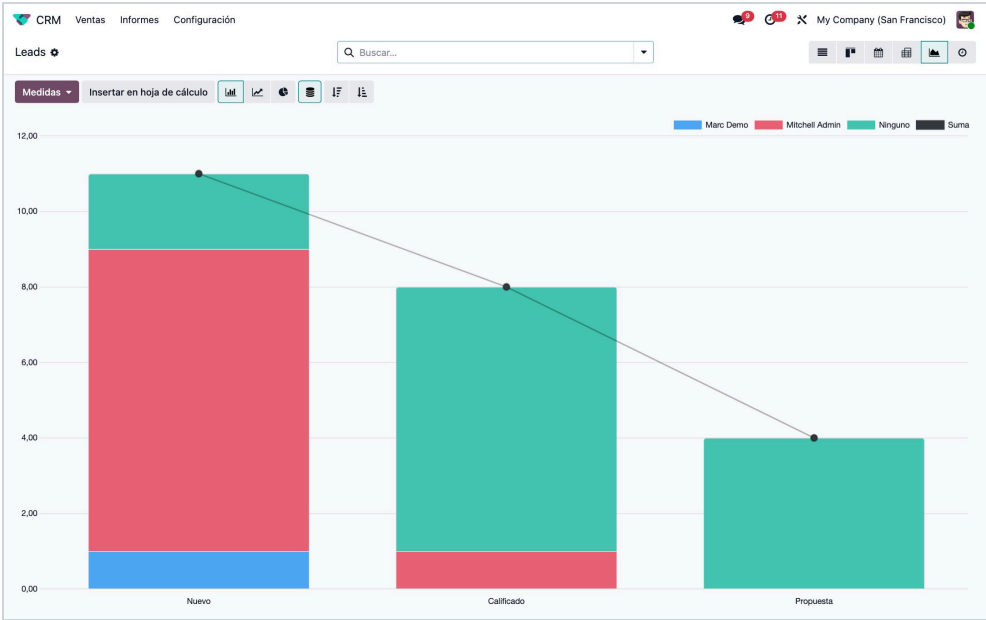


Gráfico de leads.

Total				
Nuevo Calificado Propuesta				
Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	
Total	\$ 11.475,00	\$ 225.268,00	\$ 174.101,00	\$ 410.844,00
agosto 2026	\$ 11.475,00			\$ 11.475,00
septiembre 2026		\$ 114.053,00	\$ 145.658,00	\$ 259.711,00
octubre 2026	\$ 0,00	\$ 111.215,00	\$ 28.443,00	\$ 139.658,00

Tabla dinámica de leads.

Crear un lead

En **Leads**, pulse **Nuevo**. El título resume la petición. Debajo:

CAMPO	QUÉ PONER
Probabilidad	La calcula Odoo. Se puede cambiar.
Nombre de la empresa	Texto. Será el contacto al convertir.
Dirección	Calle, Calle2, Ciudad, Provincia, C.P., País.
Sitio web	Web de la empresa.
Comercial	Quién lo trabaja.
Equipo de ventas	Se propone según el comercial.
Nombre del contacto	La persona.
Correo electrónico	Base de duplicados y enriquecimiento.
Puesto de trabajo	Su cargo.
Teléfono	Número de contacto.
Prioridad	De una a tres estrellas.
Etiquetas	Clasificación libre.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Leads

Nuevo

My Company (San Francisco)

Convertir en oportunidad Enriquecer Perdido

Enviar mensaje Registrar una nota Actividad

Colegio Santa Ana: pupitres

Probabilidad 73,23 %

Nombre de la empresa ? Colegio Santa Ana

Nombre del contacto Pablo Ortega

Dirección Calle... Calle 2... C.P. Ciudad Provincia País

Correo electrónico pablo.ortega@colegiosantaana.example

Sitio web ? p. ej. https://www.odoo.com

Puesto de trabajo Administrador

Comercial Mitchell Admin

Teléfono +34 915 20 03 00

Equipo de ventas Ventas

Prioridad ☆☆☆

Etiquetas ?

Notas Información adicional

Añadir una descripción...

Hoy

Mitchell Admin 3:49 Creando un nuevo registro...

Formulario de un lead nuevo, antes de guardar.

CALIFICAR LEADS · LEADS

Pestañas del lead

Notas guarda la descripción interna. Si el lead llega por correo, aquí queda el cuerpo del mensaje.

Información adicional reúne el origen y las fechas:

CAMPO	PARA QUÉ SIRVE
Compañía	Empresa de Odoo a la que pertenece.
Campaña	Nombre de la campaña: «Especial de Navidad».
Medio	Método de entrega: correo, anuncio web...
Origen	Fuente del enlace: buscador, otro dominio...
Referido por	Quién lo recomendó.
Fecha de asignación	Cuándo se asignó al comercial.
Fecha de cierre	Cuándo se cerró.

Campaña, medio y origen se rellenan solos si el lead llega por un enlace de seguimiento.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Leads

Colegio Santa Ana: pupitres

1/1 < >

Convertir en oportunidad Enriquecer Perdido

Enviar mensaje Registrar una nota Actividad

Hoy

Colegio Santa Ana: pupitres

Probabilidad 73,23 %

Nombre de la empresa ? Colegio Santa Ana

Nombre del contacto Pablo Ortega

Correo electrónico pablo.ortega@colegiosantaana.example

Puesto de trabajo Administrador

Teléfono +34 915 20 03 00

Dirección Calle... Calle 2... C.P. Ciudad Provincia País

Sitio web ? p. ej. https://www.odoo.com

Comercial Mitchell Admin

Prioridad ☆☆☆

Equipo de ventas Ventas

Etiquetas ?

Notas Información adicional

MARKETING

Compañía My Company (San Francisco)

Campaña ?

Medio ?

Origen ?

ANÁLISIS

Fecha de asignación 31 oct, 3:51

Fecha de cierre

Mitchell Admin 3:51

Lead/Oportunidad creada

Pestaña Información adicional de un lead.

Convertir en oportunidad

Pulse **Convertir en oportunidad** en el lead.

1 En **Acción de conversión**, elija convertir.
Si hay duplicados, Odoo propone fusionar.

2 Elija **Comercial** y **Equipo de ventas**.

3 En **Cliente relacionado**, elija **Crear un nuevo cliente** o **Vincular a un cliente existente**.

4 Pulse **Crear oportunidad**.

Cancelar cierra sin cambiar nada.

Convertir en oportunidad

Acción de conversión

☒ Convertir en oportunidad

☐ Fusionar con oportunidades existentes

ASIGNAR ESTA OPORTUNIDAD A

Comercial



Mitchell Admin

Equipo de ventas

Ventas

☒ Crear un nuevo cliente

Compañía

Colegio Santa Ana

☐ Vincular a un cliente existente

Crear oportunidad

Cancelar

Diálogo de conversión, creando un cliente nuevo.

Vincular a un cliente existente

Si la empresa ya está en Contactos, no cree otra ficha. Elija **Vincular a un cliente existente** y búsquela en **Cliente**.

Odoo propone esta opción si encuentra un contacto con el mismo correo o el mismo nombre de empresa.

CONSEJO

Los contactos duplicados reparten el historial de un cliente entre dos fichas. Busque siempre antes de crear.

Convertir en oportunidad

Acción de conversión

☒ Convertir en oportunidad

☐ Fusionar con oportunidades existentes

ASIGNAR ESTA OPORTUNIDAD A

Comercial

 Mitchell Admin

Equipo de ventas

Ventas

☐ Crear un nuevo cliente

☒ Vincular a un cliente existente

Cliente

Crear oportunidad

Cancelar

Conversión vinculando el lead a un cliente existente.

El resultado de la conversión

El lead se convierte en oportunidad en la primera etapa y entra en el flujo.

- La empresa y la persona pasan a ser contactos reales de la agenda.
- Aparecen la barra de etapas y los botones **Nuevo presupuesto**, **Ganado** y **Perdido**.
- La pestaña **Información adicional** cede su sitio a **Contactos**.
- El historial del lead se conserva íntegro en la conversación.

El registro es el mismo: no hay un lead archivado por un lado y una oportunidad por otro.

The screenshot displays the Odoo CRM interface for a lead named 'Colegio Santa Ana: pupitres'. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. The user is logged in as 'My Company (San Francisco)'. The lead is currently in the 'Nuevo' (New) stage, with a progress bar showing 'Nuevo 1min', 'Calificado', 'Propuesta', and 'Ganado'. The lead's status is 'Nuevo presupuesto', 'Ganado', 'Enriquecer', and 'Perdido'. The lead's details include 'Ingresos esperados' of '\$ 0,00' and 'Probabilidad' of '73,23 %'. The contact information is 'Colegio Santa Ana, Pablo Ortega' with email 'pablo.ortega@colegiosantaana.example' and phone '+34 915 20 03 00'. The lead is assigned to 'Mitchell Admin' and has a 'Cierre previsto' (Expected closing) of 'Sin estimación de cier...' (No closing estimate). The lead is tagged as 'Comercial'. The lead is converted to an opportunity, with the status 'Lead/Oportunidad creada'. The right sidebar shows the activity log, including a message from Mitchell Admin at 3:52: 'Ninguno → Colegio Santa Ana, Pablo Ortega (Contacto)' and a note at 3:51: 'Lead/Oportunidad creada'.

El lead de ejemplo, ya convertido en oportunidad.

Leads similares

Odoo avisa con el botón **Leads similares** cuando encuentra otros registros parecidos. Busca coincidencias de:

- dominio exacto del correo electrónico,
- teléfono,
- misma empresa cliente.

La búsqueda incluye los archivados. Si un dominio aparece en más de 20 registros, por ejemplo uno de correo gratuito, deja de considerarse relevante.

El número del botón es el **Número de leads potencialmente duplicados**. Púlselo para ver la lista y decidir si fusiona.

The screenshot shows the Odoo CRM interface for a lead record titled "Colegio Santa Ana: sillas". The top navigation bar includes "CRM", "Ventas", "Informes", and "Configuración". The user is logged in as "My Company (San Francisco)".

Below the navigation bar, there are buttons for "Nuevo", "Leads", and "Lead similar 1". The "Lead similar 1" button is highlighted with a star icon.

The lead record details are displayed in a table-like format:

Nombre de la empresa ?	Colegio Santa Ana	Nombre del contacto	Pablo Ortega
Dirección	Calle... Calle 2...	Correo electrónico	pablo.ortega@colegiosantaana.example
C.P.	Ciudad	Puesto de trabajo	Administrador
País	Provincia	Teléfono	+34 915 20 03 00
Sitio web ?	p. ej. https://www.odoo.com		
Comercial	Mitchell Admin	Prioridad	☆☆☆
Equipo de ventas	Ventas	Etiquetas ?	

Below the table, there are tabs for "Notas" and "Información adicional". The "Notas" tab is active, showing a text area with the placeholder "Añadir una descripción...".

On the right side of the interface, there are buttons for "Enviar mensaje", "Registrar una nota", and "Actividad". Below these buttons, there is a section for "Hoy" (Today) showing a message from "Mitchell Admin" at 3:53: "Lead/Oportunidad creada".

Un segundo lead de la misma persona: el botón indica el parecido.

Convertir fusionando

Si al convertir hay registros abiertos con el mismo correo o contacto, el diálogo muestra **Fusionar con oportunidades existentes**.

- 1 Revise la lista **Oportunidades**. Quite con la x las que no correspondan.
- 2 Confirme **Comercial** y **Equipo de ventas**.
- 3 Pulse **Crear oportunidad**.

Todo se reúne en un solo registro, con los mensajes y archivos de cada uno.

CONSEJO

Cómo elige Odoo el registro que sobrevive se explica en «Fusionar oportunidades», en el capítulo 4.

Convertir en oportunidad

Acción de conversión

☐ Convertir en oportunidad
 ☒ Fusionar con oportunidades existentes

ASIGNAR ESTA OPORTUNIDAD A

Comercial

 Mitchell Admin

Equipo de ventas

Ventas

OPORTUNIDADES

Creado el	Oportunidad	Nombre del co...	Correo electrónico	Etap	Comercial	
31 oct, 3:53	Colegio Santa Ana: si...	Pablo Ortega	pablo.ortega@colegiosantaana.ex...	Nuevo	 Mitchell Admi	✕
31 oct, 3:51	Colegio Santa Ana: p...	Pablo Ortega	pablo.ortega@colegiosantaana.ex...	Nuevo	 Mitchell Admi	✕

Añadir una línea

Crear oportunidad

Cancelar

Conversión con propuesta de fusión.

Convertir varios leads a la vez

Marque varios leads en la lista y elija **Acciones** › **Convertir en oportunidades**.

OPCIÓN	QUÉ HACE
Acción de conversión	Convertir, o fusionar con existentes.
Aplicar deduplicación	Fusiona con lo que ya tenga cada contacto.
Equipo de ventas	Equipo de destino.
Comerciales	Entre quiénes se reparte.
Forzar asignación	Cambia también lo que ya tenía comercial.
Clientes	Crear, vincular, o Utilice un contacto existente o cree uno .

La tabla **Leads con duplicados existentes (a título informativo)** avisa de lo que se fusionará.

Convertir en oportunidades

OPCIONES DE CONVERSIÓN

Acción de conversión

☒ Convertir en oportunidad
 ☐ Fusionar con oportunidades existentes

Aplicar deduplicación ?

☒

ASIGNAR ESTAS OPORTUNIDADES A

Equipo de ventas

Preventas

Comerciales

Forzar asignación ?

☐

Leads con duplicados existentes (a título informativo)

Creado el	Oportunidad	Nombre del conta...	Correo electrónico	Etapas	Comercial

CLIENTES

☐ Crear un nuevo cliente
 ☐ Vincular a un cliente existente

Convertir en oportunidades

Cancelar

Diálogo Convertir en oportunidades, útil tras una importación o una feria.

Enriquecer, descartar y otras acciones

Enriquecer

Enriquecer completa los datos de la empresa a partir del dominio del correo: tamaño, sector, teléfono o dirección. Es un servicio de pago por créditos, llamado IAP. No funciona con correos genéricos (gmail.com o similares).

Según el ajuste, se lanza a mano o de forma automática cada cierto tiempo (capítulo 8).

Descartar

Pulse **Perdido** y elija la razón. El lead se archiva y se puede recuperar con **Restaurar**. El filtro **Perdido** de la lista lo muestra.

Marcar varios como perdidos

En la lista, **Acciones** › **Marcar como perdido** aplica una razón a toda la selección.

Recuperar un lead perdido

Active el filtro **Perdido**, abra el lead y pulse **Restaurar**. Vuelve a la lista, con su probabilidad recalculada.

Leads que llegan por correo

El cuerpo del mensaje aparece en la conversación y el remitente, en **Correo electrónico**. Si ese correo pertenece a un contacto, queda vinculado. El capítulo 8 explica cómo activar la recepción.

Responder desde la ficha

Enviar mensaje escribe al contacto, aunque aún no sea cliente. Si la persona no está en la agenda, Odoo la crea al enviar.

Acciones de la lista

ACCIÓN	QUÉ HACE
Marcar como perdido	Abre el diálogo de razón para los seleccionados.
Convertir en oportunidades	Conversión múltiple.
Fusionar	Reúne de 2 a 5 registros en uno.
Enviar correo electrónico	Correo a los seleccionados.
Añadir o eliminar seguidores	Cambia quién recibe avisos.
Enviar SMS	SMS a los seleccionados. Necesita créditos.
Enriquecer	Enriquece los seleccionados.

ATENCIÓN

Eliminar un lead borra su historial. Para descartarlo, use **Perdido**: conserva el registro y mejora las estadísticas.

Leads y lista negra

Si un correo o un teléfono está en la lista negra, un icono rojo lo señala en la ficha. Pulsándolo se retira de la lista.

Rebotes

En modo de desarrollador, la pestaña **Información adicional** muestra los correos rebotados de ese contacto.

4

Gestionar oportunidades

El trabajo diario del comercial: el flujo, la ficha de cada negocio, las etapas, la probabilidad y el cierre.

- El flujo
- Crear una oportunidad
- La ficha completa
- Mover de etapa
- Probabilidad
- Rotting
- Ganado y perdido
- Duplicados y fusión
- Acciones en bloque



Leer el flujo

Ventas > Mi flujo es la pantalla de inicio de CRM. Cada columna es una etapa y cada tarjeta, una oportunidad. Marcas: 1, etapa; 2, barra de progreso; 3, total de ingresos esperados; 4, tarjeta; 5, añadir en esa columna.

The screenshot shows the CRM interface with the following structure:

- Top Bar:** CRM, Ventas, Informes, Configuración. User: My Company (San Francisco).
- Navigation:** Nuevo, Generar leads, Flujo (selected).
- Search:** Mi flujo, Buscar...
- Columns (Stages):**
 - Nuevo:** \$ 80.000. Contains 3 cards:
 - Devis pour 150 tapis (\$ 40.000,00, OpenWood, Producto)
 - Quote for 12 Tables (\$ 40.000,00, Will McEncroe, Producto)
 - Colegio Santa Ana: pupitres (\$ 25.000,00, Colegio Santa Ana, Pablo Ortega)
 - Calificado:** \$ 62.300. Contains 3 cards:
 - Global Solutions: Furnitures (\$ 3.800,00, Ready Mat, Diseño)
 - Quote for 600 Chairs (\$ 22.500,00, Erik N. French, Producto)
 - Info about services (\$ 25.000,00, Deco Addict, Producto)
 - Propuesta:** \$ 79.100. Contains 3 cards:
 - Modern Open Space (\$ 4.500,00, Henry Jordan, Información)
 - Office Design and Architecture (\$ 9.000,00, Ready Mat, Consultoría)
 - 5 VP Chairs (\$ 5.600,00, Azure Interior, Servicios)
 - Ganado:** \$ 38.300. Contains 2 cards:
 - Mobiliario para 40 habitaciones (\$ 18.500,00, Hotel Alameda S.L., Lucía Romero, Producto)
 - Distributor Contract (\$ 19.800,00, Gemini Furniture, Información)

Numbered callouts in the image:

- 1:** Stage header (e.g., 'Calificado')
- 2:** Progress bar in the stage header
- 3:** Total expected revenue in the stage header
- 4:** Opportunity card
- 5:** Add button (+) in the stage header

El flujo con las oportunidades de la base de ejemplo. Las marcas señalan la columna Calificado.

Qué dice una tarjeta

Cada tarjeta resume la oportunidad, de modo que se pueda priorizar sin abrirla.



Tarjeta con su próxima actividad.

ELEMENTO	QUÉ INDICA
Título	El nombre de la oportunidad.
Importe	Ingresos esperados.
Cliente	Con su logotipo, si lo tiene.
Etiquetas	De color, según la etiqueta.
Estrellas	Prioridad, de una a tres.
Icono	Tipo de la próxima actividad, y su color.
Avatar	Comercial responsable.

Tarjeta estancada



Aviso de rotting: fondo rojo y días en la etapa.

El fondo rojo y el contador avisan de que lleva demasiados días sin cambiar de etapa. Se explica más adelante en este capítulo.

Barra de progreso de la columna

COLOR	SIGNIFICA
Verde	Actividad a tiempo.
Naranja	Vence hoy.
Rojo	Atrasada.
Gris	Sin actividad.

Pulse un color para ver solo esas tarjetas. Si pulsa de nuevo, vuelve a verlas todas.

Trabajar en el tablero

Mover tarjetas

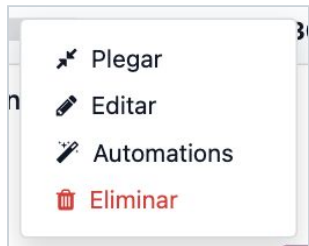
Arrastre una tarjeta a otra columna para cambiar su etapa. Dentro de una columna, el orden sigue la prioridad.

Desde la tarjeta

- Pulse la tarjeta para abrir la ficha.
- Pulse las estrellas para cambiar la prioridad.
- Pulse el icono del reloj para programar o ver actividades.
- Pulse el avatar para cambiar el comercial.

Columnas

La rueda que aparece al pasar por el título de una columna ofrece:



- **Plegar**: la reduce a una banda estrecha.
- **Editar**: abre la etapa.
- **Automations**: reglas automáticas de esa etapa, si están disponibles.
- **Eliminar**: borra la etapa.

Editar, crear, eliminar y reordenar columnas exige ser administrador de Ventas. Las columnas se reordenan arrastrando su título.

Barra de búsqueda

Mi flujo se abre con el filtro del mismo nombre, que muestra solo lo del usuario. Quítelo para ver todo el equipo.

Las vistas de la pantalla

VISTA	SIRVE PARA
Kanban	Trabajar por etapas.
Lista	Revisar y exportar. Editar en bloque.
Calendario	Ver fechas de actividades y cierres.
Tabla dinámica	Cruzar datos.
Gráfico	Comparar.
Mapa	Situar clientes.
Actividad	Planificar el trabajo.

CONSEJO

El botón **Generar leads** sigue junto a **Nuevo** aunque no use leads: genera oportunidades.

Añadir etapas

Al final del tablero, el botón de añadir crea una columna. Solo lo ve un administrador de Ventas. La nueva etapa es común a todos los equipos, salvo que se limite en su formulario.

Ver un mes o un comercial

Combine los filtros con **Agrupar por**: al agrupar por **Comercial**, cada columna pasa a ser una persona, y arrastrar una tarjeta cambia de comercial.

Filtros del flujo

Filtros

- **Mi flujo, No asignado y Oportunidades abiertas.**
- **Fecha de creación y Fecha de cierre.**
- **Ganado, En curso, Rotting y Perdido.**

Agrupar por

Comercial, Equipo de ventas, Etapa, Ciudad, País, Razón de pérdida, Compañía, Campaña, Medio, Origen, fechas y Propiedades.

CONSEJO

Busque por cliente, comercial o etiqueta escribiendo en la barra: Odoo ofrece en qué campo buscar.

The screenshot displays the Odoo CRM interface with the 'Mi flujo' (My Flow) filter menu open. The menu is divided into three main sections: 'Filtros' (Filters), 'Agrupar por' (Group by), and 'Favoritos' (Favorites).

- Filtros (Filters):**
 - Mi flujo:** Includes 'No asignado' (Not assigned) and 'Oportunidades abiertas' (Open opportunities).
 - Fecha de creación:** A dropdown menu for filtering by creation date.
 - Fecha de cierre:** A dropdown menu for filtering by closing date.
 - Estado:** Includes 'Ganado' (Won), 'En curso' (In progress), 'Rotting', and 'Perdido' (Lost).
 - Filtro personalizado...** (Custom filter).
- Agrupar por (Group by):**
 - Comercial:** Includes 'Equipo de ventas' (Sales team), 'Etapa' (Stage), 'Ciudad' (City), 'País' (Country), 'Razón de pérdida' (Reason for loss), 'Compañía' (Company), 'Campaña' (Campaign), 'Medio' (Medium), and 'Origen' (Origin).
 - Propiedades:** A dropdown menu for filtering by properties.
 - Grupo personalizado...** (Custom group).
- Favoritos (Favorites):** Includes 'Guardar búsqueda act...' (Save current search).

The background shows a list of sales opportunities. Visible items include:

- Devis pour 150 tapis:** \$ 40,000.00, OpenWood, Producto.
- Quote for 12 Tables:** \$ 40,000.00, Will McEncroe, Producto.
- Colegio Santa Ana: pupitres:** \$ 12,000.00, Grupo Levante S.A., Consultoría.
- Mobiliario para 40 habitaciones:** \$ 18,500.00, Hotel Alameda S.L., Lucía Romero, Producto.
- Distributor Contract:** \$ 19,800.00, Gemini Furniture, Información.

Filtros y agrupaciones del flujo.

El flujo en lista

La lista muestra **Oportunidad**, **Nombre del contacto**, **Correo electrónico**, **Comercial**, **Ingresos esperados** y **Etap**a, más atajos a actividades, correo y SMS.

El pie suma los importes de lo que se ve. Con varias filas marcadas, cambiar un campo en una de ellas ofrece aplicarlo a todas.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Generar leads Flujo

Q Mi flujo x Buscar...

1-13 / 13

My Company (San Francisco)

☐ Oportunidad	Nombre del contacto	Correo electrónico	Comercial	Ingresos espe...	Etap	
☐ Mobiliario para 40 habitaciones	Lucía Romero	lucia.romero@hotelalameda.example	Mitchell Admin	\$ 18.500,00	Ganado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Modern Open Space	Henry Jordan	henry@elight.com	Mitchell Admin	\$ 4.500,00	Propuesta	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Office Design and Architecture		info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 9.000,00	Propuesta	Correo electrónico SMS
☐ Distributor Contract	John M. Brown	john.b@tech.info	Mitchell Admin	\$ 19.800,00	Ganado	Correo electrónico SMS
☐ Global Solutions: Furnitures	Robin Smith	info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 3.800,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Quote for 600 Chairs	Erik N. French	ErikNFrench@armyspy.com	Mitchell Admin	\$ 22.500,00	Calificado	Correo electrónico SMS
☐ Devis pour 150 tapis	Erik N. French	ErikNFrench@armyspy.com	Mitchell Admin	\$ 40.000,00	Nuevo	Correo electrónico SMS
☐ 5 VP Chairs	Benjamin Flores	vauxoo@yourcompany.example.com	Mitchell Admin	\$ 5.600,00	Propuesta 6d	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Info about services		info@agrolait.com	Mitchell Admin	\$ 25.000,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Quote for 12 Tables	Will McEncroe	willmac@rediffmail.example.com	Mitchell Admin	\$ 40.000,00	Nuevo	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Colegio Santa Ana: pupitres	Pablo Ortega	pablo.ortega@colegiosantaana.example	Mitchell Admin	\$ 0,00	Nuevo	Correo electrónico SMS
☐ Sillas de oficina para la sede	Grupo Levante	oficina@grupolevante.example	Mitchell Admin	\$ 12.000,00	Calificado	Correo electrónico SMS
☐ Need 20 Desks		info@mycompany.net	Mitchell Admin	\$ 60.000,00	Propuesta	Replanificar Correo electrónico SMS
				\$ 260.700,00		

Oportunidades en lista.

Crear una oportunidad

Pulse **Nuevo** en el flujo, o el signo + de una columna para crearla en esa etapa. Aparece una tarjeta rápida.

CAMPO	QUÉ PONER
Compañía y Contacto	El cliente. Busque antes de crear.
Nombre de la oportunidad	Qué se vende, no a quién.
Correo y teléfono	Se rellenan con los del contacto.
Ingresos esperados	Importe aproximado.
Prioridad	Una a tres estrellas.

Botones

- **Añadir:** guarda y deja la tarjeta lista para escribir otra.
- **Editar:** guarda y abre la ficha.
- La papelera descarta.

Crear desde la ficha

En la lista, **Nuevo** abre directamente el formulario completo. Pulse **Guardar** o salga de la pantalla: Odoo guarda solo.

📠 Hotel Alameda S.L.
 👤 Hotel Alameda S.L., Lucía Romero
 📁 Mobiliario para 40 habitaciones
 ✉ lucia.romero@hotelalameda.example
 📞 +34 954 10 02 01
 💰 \$ 18.500,00 ☆☆☆
 [Añadir] [Editar] [Papelera]

Tarjeta de creación rápida con los datos del Hotel Alameda.

CONSEJO

El nombre debería decir qué se vende. El cliente ya aparece aparte, y dos negocios del mismo cliente se distinguen mejor así.

Si escribes un cliente que no existe, el desplegable ofrece crearlo, y sugiere empresas reales con datos completos. Compruebe la opción antes de pulsar: «Crear» da de alta un contacto vacío con ese nombre.

La ficha de la oportunidad

- 1 Título.
- 2 Ingresos esperados.
- 3 Probabilidad y valor calculado.
- 4 Contacto, con correo y teléfono.
- 5 Comercial, Cierre previsto y prioridad.
- 6 Etiquetas.

Al elegir un **Contacto**, el correo y el teléfono se rellenan. Si los cambia aquí, Odoo actualiza también el contacto.

Cierre previsto es la fecha estimada de ganar la oportunidad: determina su columna en el pronóstico.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Flujo Customizable Desk

Sin reuniones Presupuestos 0 Lead similar 1

1/1 < >

Nuevo presupuesto Ganado Enriquecer Perdido Nuevo Calificado Propuesta 7d Ganado

Enviar mensaje Registrar una nota Actividad

Actividades planificadas

2 días de retraso: "Followup on the proposal" para Marc Demo

✓ Marcar como hecho ✎ Editar ✕ Cancelar

Hoy

OdooBot 3:06

Lead/Oportunidad creada

1 Customizable Desk

Ingresos esperados Probabilidad AI ~0,00 %

2 \$ 15.000,00 de 65,5(3) %

Contacto ? 4 Azure Interior

Correo electrónico vauxoo@yourcompany.example.com

Teléfono +58 212 681 0538

Comercial 5 Marc Demo

Cierre previsto ? 7 nov ★☆☆

Etiquetas ? 6 Producto ✕

Notas Contactos

Añadir una descripción...

Ficha de una oportunidad de la base de ejemplo.

Pestaña Contactos

Reúne los datos que se llevarán al cliente, y la clasificación:

BLOQUE	CAMPOS
Información de la empresa	Nombre de la empresa, dirección e Idioma, si hay varios.
Información de contacto	Nombre del contacto, Puesto de trabajo y Sitio web.
Marketing	Campaña, Medio, Origen y Referido por.
Propiedad	Compañía y Equipo de ventas.

La pestaña **Notas** guarda la descripción interna. Admite texto con formato, y varias personas pueden editarla a la vez.

CRM

Ventas

Informes

Configuración

Nuevo

Flujo

Customizable Desk

Sin reuniones

Presupuestos

Lead similar

1 / 1

Nuevo presupuesto

Ganado

Enriquecer

Perdido

Nuevo

Calificado

Propuesta 7d

Ganado

Enviar mensaje

Registrar una nota

Actividad

1

Customizable Desk

Ingresos esperados

Probabilidad

\$ 15.000,00

de 65,50 %

~0,00 %

Contacto

Azure Interior

Comercial

Marc Demo

Correo electrónico

vauxoo@yourcompany.example.com

Cierre previsto

7 nov

Teléfono

+58 212 681 0538

Etiquetas

Producto

Notas

Contactos

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa

Vauxoo

Dirección

3rd Floor, Room 3-C,
Carretera Panamericana, Km 1, Urb. D
1090 Caracas Provincia
Venezuela

MARKETING

Campaña

Campaña por correo - Productos

Medio

Email

Origen

Lead Recall

Referido por

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Nombre del contacto

Nhomar

Puesto de trabajo

Sitio web

http://www.azure-interior.com

PROPIEDAD

Compañía

My Company (San Francisco)

Equipo de ventas

Preventas

Actividades planificadas

2 días de retraso: "Followup on the proposal"

para Marc Demo

✓ Marcar como hecho

✎ Editar

✕ Cancelar

Hoy

OdooBot 3:06

Lead/Oportunidad creada

Pestaña Contactos de una oportunidad.

Botones de la ficha

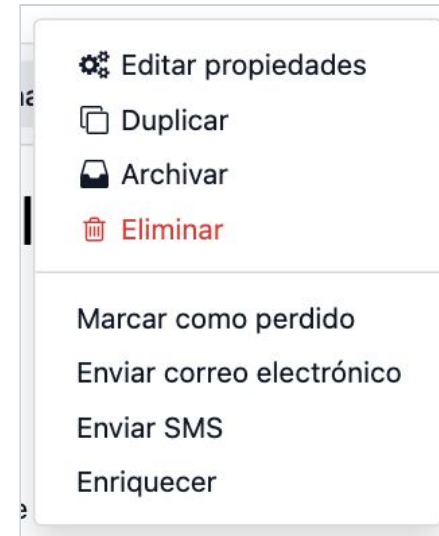
Barra superior

BOTÓN	QUÉ HACE
Nuevo presupuesto	Crea un presupuesto enlazado.
Ganado	Da la oportunidad por ganada.
Enriquecer	Completa datos de la empresa.
Perdido	Abre el diálogo de pérdida.
Restaurar	Reactiva un perdido.
Convertir en oportunidad	Solo en leads.

Botones inteligentes

BOTÓN	QUÉ ABRE
Sin reuniones o Reuniones	El calendario para esta oportunidad.
Presupuestos	Sus presupuestos.
Pedidos	Sus pedidos, con el importe en Suma de pedidos .
Lead similar	Los parecidos.

Rueda dentada



OPCIÓN	QUÉ HACE
Editar propiedades	Define campos propios del equipo (capítulo 7).
Duplicar	Crea una copia.
Archivar	La oculta sin marcarla como perdida.
Eliminar	La borra. Solo administradores.
Marcar como perdido	Igual que el botón.
Enviar correo electrónico, Enviar SMS	Abren el mensaje.
Enriquecer	Igual que el botón.

Archivar frente a perder

Un archivado no cuenta como perdido en los informes. Para cerrar un negocio, use siempre **Perdido**.

Cambiar de etapa

Pulse una etapa en la barra de la ficha, o arrastre la tarjeta. La conversación registra el cambio.

- La barra indica cuánto tiempo pasó en cada etapa.
- La nota «Etapa cambiada» queda en el historial.
- Pasar a una etapa ganada equivale a **Ganado**.

Las etapas no son obligatorias en orden: se puede saltar una o volver atrás.

The screenshot shows the Odoo CRM interface for a sales opportunity. At the top, there's a navigation bar with 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. On the right, it says 'My Company (San Francisco)'. Below the navigation bar, there's a sub-header with 'Nuevo Flujo' and 'Mobiliario para 40 habitaciones'. A progress bar shows stages: 'Nuevo presupuesto' (selected), 'Ganado', 'Enriquecer', 'Perdido', 'Nuevo 1min', 'Calificado' (current stage), 'Propuesta', and 'Ganado'. To the right of the progress bar are buttons: 'Enviar mensaje', 'Registrar una nota', and 'Actividad'. The main content area shows details for 'Mobiliario para 40 habitaciones': 'Ingresos esperados \$18.500,00', 'Probabilidad ~97,62 %', 'Contacto Hotel Alameda S.L., Lucía Romero', 'Correo electrónico lucia.romero@hotelalameda.example', 'Teléfono +34 954 10 02 01', 'Comercial Mitchell Admin', 'Cierre previsto Sin estimación de cier...', and 'Etiquetas Producto'. Below this is a section for 'Notas' and 'Contactos'. The right sidebar shows a conversation history with a note 'Etapa cambiada'.

Oportunidad en Calificado: el cambio queda en la conversación.

Probabilidad y puntuación predictiva

Cada oportunidad tiene una probabilidad de ganarse. Odoo la calcula de forma automática, y se recalcula al cambiar etapa o datos.

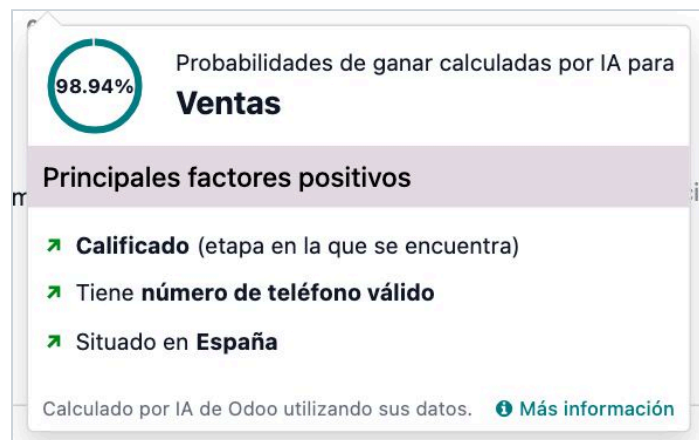
Cómo se calcula

La puntuación compara el registro con lo ganado y lo perdido en el pasado, por cada dato que tiene: etapa, país, provincia, idioma, calidad del correo y del teléfono, origen y etiquetas. Es un método estadístico llamado Bayes ingenuo. No hace falta configurarlo.

Automática o manual

SITUACIÓN	QUÉ SE VE
Automática	Icono de IA y el porcentaje, sin más.
Escrita a mano	Su valor, y al lado «~» y el valor calculado.
Volver a automática	Pulse el icono de IA.

Con el icono en modo automático, pulse sobre él para ver qué datos suman y restan:



Detalle de la probabilidad calculada de una oportunidad.

Cuándo fiarse

La puntuación necesita un historial con ganados y perdidos. Mientras no lo haya, verá valores poco útiles. En el ejemplo, una oportunidad con historial escaso da un 97,62 % calculado, cuando el comercial estima un 40 %.

La **Probabilidad automatizada** se sigue actualizando aunque escriba otra a mano. Compararlas ayuda a detectar valoraciones optimistas.

Dónde se usa

- En los ingresos prorrateados, los del **Pronóstico**.
- En los dominios de asignación automática.
- En el orden de las listas.

Configurarla

Los campos y la fecha de inicio se cambian en **Ajustes > Actualizar probabilidades** (capítulo 10).

CONSEJO

Ganado fija la probabilidad en 100 % y Perdido, en 0 %. No se pueden editar a mano en ese estado.

Oportunidades estancadas

El aviso de **rotting** señala lo que lleva demasiado tiempo en una etapa sin avanzar. En la base de ejemplo, la etapa Propuesta avisa a los 5 días.

- La tarjeta se pone en rojo y muestra los días.
- La columna muestra un contador.
- El filtro **Rotting** las reúne.

Configurarlo

Se define por etapa, en **Days to rot**. Con 0, no avisa. Cambiar el valor no afecta a lo ya actualizado antes.

Solo se aplica a oportunidades abiertas. El contador se reinicia al cambiar de etapa.

CONSEJO

Odoo deja este término en inglés. Su sentido: la oportunidad se está pudriendo.

The screenshot shows the Odoo CRM interface with the 'Rotting' filter applied. The interface is divided into four columns: Nuevo, Calificado, Propuesta, and Ganado. Each column has a header with a plus sign and a total value. The 'Propuesta' column shows a red card for '5 VP Chairs' with a '6d' (6 days) rotting indicator. The 'Nuevo' column shows three cards: 'Devis pour 150 tapis', 'Quote for 12 Tables', and 'Colegio Santa Ana: pupitres'. The 'Calificado' column shows three cards: 'Global Solutions: Furnitures', 'Quote for 600 Chairs', and 'Info about services'. The 'Ganado' column shows two cards: 'Mobiliario para 40 habitaciones' and 'Distributor Contract'.

En la columna Propuesta, «5 VP Chairs» lleva 6 días.

Marcar como ganada

Cuando el cliente acepte, pulse **Ganado**.

- La etapa pasa a la ganada.
- La probabilidad, a 100 %.
- Se guarda la **Fecha de cierre**.
- Aparece la cinta verde **Ganado**.

Si el negocio bate alguna marca, por ejemplo el mayor del mes, Odoo muestra una animación con el motivo. Es solo un aviso.

CONSEJO

Las actividades pendientes no se borran solas. Márquelas como hechas o cáncélelas.

The screenshot displays the Odoo CRM interface for a deal titled "Mobiliario para 40 habitaciones". The deal is in the "Ganado" (Won) stage, indicated by a green ribbon and a celebratory animation. The animation shows a character with a rainbow and a thumbs up, with the text: "Wow, that was fast. That deal didn't stand a chance!".

Deal Details:

- Ingresos esperados:** \$ 18.500,00
- Probabilidad:** de 100,00 %
- Contacto:** Hotel Alameda S.L., Lucía Romero
- Correo electrónico:** lucia.romero@hotelalameda.example
- Teléfono:** +34 954 10 02 01
- Comercial:** Cierre previsto ?
- Etiquetas:** ?

Activities and History:

- Actividades planificadas:**
 - Vence en 5 días: "Enviar catálogo de camas y armarios" para Mitchell Admin
 - Vence en 10 días: "Actividades pendientes" para Mitchell Admin
- History:**
 - Mitchell Admin 3:45: Oportunidad ganada. Pendiente → **Ganado** (Ganado/Perdido). Propuesta → **Ganado** (Etapa).
 - Mitchell Admin 3:44: Etapa cambiada. Calificado → **Propuesta** (Etapa).
 - Mitchell Admin 3:43: ✓ Actividades pendientes hecho : Confirmar medidas de las habitaciones.
 - Mitchell Admin 3:41: Etapa cambiada. Nuevo → **Calificado** (Etapa).
 - Mitchell Admin 3:39: Lead/Oportunidad creada.

Al marcar como ganada aparece la animación.

La oportunidad ganada

La ficha queda con la cinta **Ganado**, la probabilidad bloqueada en 100 % y sin el botón **Perdido**.

La conversación registra **Oportunidad ganada** y el cambio de etapa.

Reabrir

Si se marcó por error, mueva la oportunidad a otra etapa. La cinta desaparece y la probabilidad vuelve a calcularse.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Flujo Muebles para 40 habitaciones

Sin reuniones Presupuestos 1

1/1

Nuevo presupuesto Nuevo 1min Calificado 2min Propuesta 1min **Ganado**

Enviar mensaje Registrar una nota Actividad

Actividades planificadas

Vence en 5 días: "Enviar catálogo de camas y armarios" para Mitchell Admin

✓ Marcar como hecho Editar Cancelar

Vence en 10 días: "Actividades pendientes" para Mitchell Admin

✓ Marcar como hecho Editar Cancelar

Hoy

Mitchell Admin 3:45 Oportunidad ganada

Pendiente → **Ganado** (Ganado/Perdido)

Propuesta → **Ganado** (Etapa)

Mitchell Admin 3:44 Etapa cambiada

Calificado → **Propuesta** (Etapa)

Mitchell Admin 3:43

✓ Actividades pendientes hecho : Confirmar medidas de las habitaciones

Comentarios:

Medidas confirmadas por teléfono con Lucía.

Mitchell Admin 3:41 Etapa cambiada

Nuevo → **Calificado** (Etapa)

Mitchell Admin 3:39 Lead/Oportunidad creada

Muebles para 40 habitaciones

Ingresos esperados Probabilidad

\$ 18.500,00 de 100,00 %

Contacto ? Hotel Alameda S.L., Lucía Romero Comercial Mitchell Admin

Correo electrónico lucia.romero@hotelalameda.example Cierre previsto ? Sin estimación de cierre... ★★☆☆

Teléfono +34 954 10 02 01 Etiquetas ? Producto X

Notas Contactos

Añadir una descripción...

Oportunidad ganada, con la cinta verde.

Marcar como pérdida

Pulse **Perdido** y complete el diálogo:

CAMPO	QUÉ PONER
Razón de pérdida	Una de la lista: pulse el botón.
Nota de cierre	Qué ha pasado. Queda en la conversación.

Pulse **Marcar como perdido**. **Descartar** cierra sin cambios.

Qué poner en la nota

- Con quién se pierde y por cuánto.
- Qué habría cambiado la decisión.
- Cuándo volver a llamar.

La razón sirve para contar; la nota, para aprender. Las razones se gestionan en

Configuración › Razones de pérdida.

CONSEJO

Al marcarla, la oportunidad sale del flujo y queda archivada. La probabilidad pasa a 0 % y deja de sumar en el pronóstico.

Marcar como perdido

Demasiado caro

No tenemos gente/habilidades

No hay suficiente stock

Nota de cierre
 El competidor ofrece un 15 % menos. Revisar en primavera.

Marcar como perdido

Descartar

Diálogo Marcar como perdido, con la razón y la nota.

Razones de la base de ejemplo

RAZÓN	CUÁNDO USARLA
Demasiado caro	El cliente eligió por precio.
No tenemos gente/habilidades	No se puede atender el trabajo.
No hay suficiente stock	No se puede servir a tiempo.

Analícelas en **Informes › Flujo**, con el filtro **Perdido** y agrupando por **Razón de pérdida**.

La oportunidad perdida y Restaurar

1 Cinta **Perdido**.

2 **Restaurar** la recupera.

Una oportunidad perdida:

- sale del flujo, porque queda archivada;
- tiene probabilidad 0 %;
- conserva su **Razón de pérdida** y su historial.

Para encontrarla, use el filtro **Perdido**.

Restaurar la devuelve a su etapa y recalcula la probabilidad.

The screenshot shows the CRM interface for a lost opportunity. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. The sidebar on the left has 'Nuevo' and 'Flujo' buttons. The main area displays the opportunity details for 'Sillas para sala de espera'. The status is 'Perdido' (Lost), with a probability of 0.00%. The contact is 'Clínica Norte S.L.' and the salesperson is 'Mitchell Admin'. The reason for loss is 'Demasiado caro' (Too expensive). The interface includes a top navigation bar with 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. A sidebar on the left shows 'Nuevo' and 'Flujo' buttons. The main area displays the opportunity details, including expected income of \$4,800.00 and a status of 'Perdido'. A right sidebar shows a history of updates and a comment from Mitchell Admin.

Oportunidad perdida de Clínica Norte.

Detectar oportunidades parecidas

El botón **Lead similar** aparece si otro registro comparte dominio de correo, teléfono o empresa cliente.

En el ejemplo, Grupo Levante S.A. pidió precios dos veces, y dos personas crearon una oportunidad distinta.

Pulse el botón para verlas.

The screenshot shows the Odoo CRM interface for a lead record titled "Petición de precios de sillas". The interface includes a top navigation bar with "CRM", "Ventas", "Informes", and "Configuración". A secondary bar shows "Nuevo", "Flujo", and "Petición de precios de sillas". A notification bubble with the number "1" is present above the "Lead similar" button. The lead details include:

- Ingresos esperados:** \$ 9.000,00
- Probabilidad:** 97,68 %
- Contacto:** Grupo Levante S.A.
- Correo electrónico:** oficina@grupolevante.example
- Teléfono:** +34 963 500 600
- Comercial:** Mitchell Admin
- Cierre previsto:** Sin estimación de cierre...
- Etiquetas:** (empty)

The right sidebar shows a chat history with Mitchell Admin, including messages about "Grupo Levante S.A." and a "Lead/Oportunidad creada" notification.

La segunda petición de Grupo Levante, con el aviso.

Fusionar oportunidades

En la lista, marque de 2 a 5 registros y elija

Acciones › **Fusionar**.

- Elija **Comercial** y **Equipo de ventas** del resultado.
- Revise **Leads/Oportunidades**. Quite los que no correspondan.
- Pulse **Fusionar**. **Cancelar** cierra sin cambios.

Qué registro sobrevive

El más avanzado: se prefiere la oportunidad al lead, luego la etapa más alta, la mayor probabilidad y, por último, el más reciente.

ATENCIÓN

Los demás registros se eliminan. Mensajes, archivos y reuniones pasan al que queda. No se puede deshacer.

Fusionar

ASIGNAR OPORTUNIDADES A

Comercial

Equipo de ventas

Creado el	Oportunidad	Nombre del cont...	Correo electrónico	Etap	Comercial	
31 oct, 3:46	Petición de precios de sil...	Grupo Levante	oficina@grupolevante.exam...	Nuevo	 Mitchell Admi	✕
31 oct, 3:45	Sillas de oficina para la s...	Grupo Levante	oficina@grupolevante.exam...	Calificado	 Mitchell Admi	✕

Añadir una línea

Fusionar

Cancelar

Diálogo Fusionar.

El resultado de la fusión

Queda un solo registro, con el historial de ambos.

- La conversación incluye una nota con los datos de cada registro fusionado.
- Los campos vacíos se rellenan con los de los otros.
- Las descripciones se unen.
- Los ingresos no se suman: se conserva el del registro principal.

Conviene revisar el importe y el título después de fusionar.

The screenshot displays the Odoo CRM interface for a merged opportunity. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. The breadcrumb trail shows 'Petición de precios de sillas' and 'Oportunidades'. The main header area contains 'Sin reuniones' and 'Presupuestos 0'. The opportunity title is 'Sillas de oficina para la sede'. Below the title, the status is 'Calificado' (3min), with other stages like 'Nuevo presupuesto', 'Ganado', 'Enriquecer', 'Perdido', 'Nuevo 1min', 'Propuesta', and 'Ganado' visible. The contact information for 'Grupo Levante S.A.' is shown, including the email 'oficina@grupolevante.example' and phone '+34 963 500 600'. The probability is '99,92 %' and the expected income is '\$ 12.000,00'. The salesperson is 'Mitchell Admin'. The right sidebar shows a list of messages from Mitchell Admin, including a note about the lead being merged and a list of contact details for Grupo Levante S.A. The bottom of the interface has tabs for 'Notas' and 'Contactos'.

Oportunidad resultante, con la nota de fusión.

Acciones sobre varias oportunidades

En la lista, marque registros y abra **Acciones**:

- Exportar, Insertar en hoja de cálculo, Duplicar, Archivar, Desarchivar y Eliminar.
- Marcar como perdido.
- Convertir en oportunidades.
- Fusionar.
- Enviar correo electrónico, Enviar SMS.
- Añadir o eliminar seguidores.
- Enriquecer.

The screenshot shows the Odoo CRM interface. At the top, there are tabs for CRM, Ventas, Informes, and Configuración. Below these, there's a breadcrumb trail: 'Fl... / Petición de precios de s...'. A status bar indicates '2 seleccionado'. To the right of the status bar are buttons for 'Marcar como perdido', 'Correo electrónico', and 'SMS'. The 'Acciones' button is highlighted, and its dropdown menu is open, showing options: Exportar, Insertar en hoja de cálculo, Archivar, Desarchivar, Eliminar, Marcar como perdido, Convertir en oportunidades, Fusionar, Enviar correo electrónico, Añadir o eliminar seguidores, Enviar SMS, and Enriquecer. Below the menu, there's a table with columns: Oportunidad, Nombre del contacto, Correo electrónico, Comercial, and Ingre. The table has three rows, each with a checkbox in the first column. The first row is 'Oportunidad', the second is 'Petición de precios de sillas', and the third is 'Sillas de oficina para la sede'. All three rows have 'Grupo Levante' as the contact name and 'oficina@grupolevante.example' as the email address. The 'Comercial' column shows 'Mitchell Admin' for all three rows. The 'Ingre' column shows '\$' for all three rows. To the right of the table, there are buttons for 'Correo electrónico' and 'SMS'.

Menú Acciones con dos oportunidades seleccionadas.

Correo y SMS a varios

El correo permite elegir plantilla y escribe a cada contacto por separado. El SMS consume créditos y avisa si hay números no válidos. En la base de ejemplo no se ha enviado nada.

Enviar correo electrónico

De ? "Mitchell Admin" <admin@example.com>

Asunto e.g. Welcome to MyCompany!

Contenido

Ajustes

Escriba su mensaje aquí...

Enviar

Descartar





Enviar correo electrónico a los seleccionados.

Enviar SMS

1 de 2 destinatarios no tienen números de teléfono válidos, por lo tanto, no recibirán este mensaje de texto.

Escribir un mensaje...

0/0 | 0 SMS (GSM7)  [Insertar campo](#)

Poner en la cola

Enviar ahora

Descartar

Enviar SMS a los seleccionados.

Seguidores y pérdida en bloque

Añadir o eliminar seguidores

Añadir o eliminar seguidores

Operación

☒ Añadir ☐ Eliminar

Seguidores

Añadir contactos

Notificar a los destinatarios

☐

Actualizar seguidores

Descartar

Diálogo Añadir o eliminar seguidores.

CAMPO	QUÉ HACE
Operación	Añadir o Eliminar.
Seguidores	Personas afectadas.
Notificar a los destinatarios	Les avisa por correo.

Actualizar seguidores lo aplica a todos los registros marcados.

Marcar como perdido en bloque

Marcar como perdido

Demasiado caro

No tenemos gente/habilidades

No hay suficiente stock

Nota de cierre

Escriba "/" para comandos



Marcar como perdido

Descartar

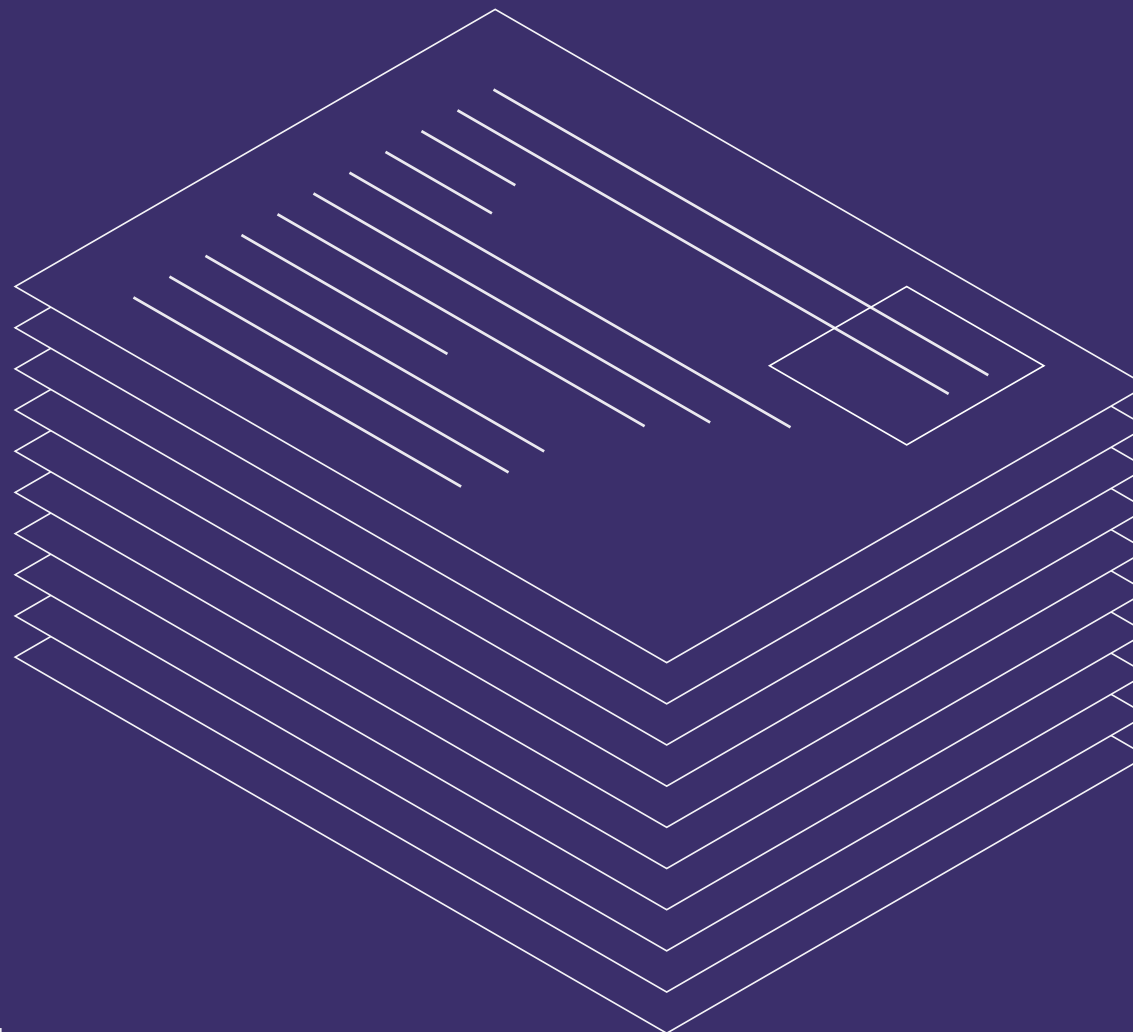
Marcar como perdido varios registros.

La misma razón y la misma nota se aplican a toda la selección. Es útil para limpiar el flujo de campañas antiguas.

ATENCIÓN

Compruebe la selección antes de confirmar. Las oportunidades se pueden restaurar, pero una a una o con otra selección.

5



Actividades y reuniones

Lo que hay que hacer con cada cliente, y cuándo:
tareas, planes de seguimiento, reuniones y
calendario.

Por qué usar actividades

Programar

Marcar como hecha

Encadenar

Mis actividades

Planes de actividad

Reuniones

Por qué usar actividades

Una actividad es el siguiente paso de un negocio: llamar el jueves, enviar el catálogo, cerrar una visita. Tiene tipo, fecha, responsable y resumen.

La regla práctica es sencilla: **ninguna oportunidad abierta debe quedar sin actividad**. Si la hay, nadie se olvida del cliente. Si no la hay, la tarjeta lo indica con un reloj gris.

Dónde se ven

LUGAR	QUÉ MUESTRA
Conversación de la ficha	Las actividades de esa oportunidad.
Tarjeta del flujo	El icono de la próxima actividad.
Barra de progreso	Reparto por estado en cada columna.
Reloj de la barra superior	Todas las suyas, en todas las aplicaciones.
Mis actividades	Lista de negocios con actividades.
Vista de actividad	Tabla de registros por tipo.

Colores

COLOR	ESTADO
Verde	Vence más adelante.
Naranja	Vence hoy.
Rojo	Atrasada.
Gris	Sin actividad.

Cómo escribir una buena actividad

- Resumen con verbo: «Enviar muestras», no «Muestras».
- Fecha realista: mejor mañana que hoy si no va a dar tiempo.
- Una sola cosa por actividad.

Tipos de la base de ejemplo

TIPO	QUÉ OCURRE AL USARLO
Actividades pendientes	Tarea genérica.
Correo electrónico	Recordatorio de escribir.
Llamada	Permite llamar si hay telefonía.
Reunión	Abre el calendario.
Documento	Se marca hecha al subir el archivo.

CONSEJO

Los tipos se gestionan en **Configuración › Actividades › Tipos de actividad** (capítulo 10).

Quién las ve

La actividad aparece al responsable. Los demás usuarios con acceso al registro la ven en la ficha.

Programar una actividad

- 1 Pulse **Actividad** en la conversación.
- 2 Elija el tipo con los botones superiores.
- 3 Escriba un **Resumen** concreto.
- 4 Revise **Fecha de vencimiento**. Se propone según el tipo.
- 5 Revise **Asignado a**.
- 6 Añada una nota si hace falta.

Después:

- **Guardar**: la deja pendiente.
- **Marcar como hecho**: la registra como hecha.
- **Descartar**: cierra sin crearla.

Un buen resumen dice qué hay que hacer: «Confirmar medidas», no «Llamar».

CONSEJO

Si asigna la actividad a un compañero, este recibe un aviso. Desde la tarjeta del flujo también se puede programar, con el icono del reloj.

Programar actividad

✓ Actividades pendientes

✉ Correo electrónico

☎ Llamada

👥 Reunión

📎 Documento

Resumen

Confirmar medidas de las habitaciones

Fecha de vencimiento

5 nov

Asignado a

 Mitchell Admin

Registrar una nota...

Guardar

Marcar como hecho

Descartar

Diálogo Programar actividad, con una llamada.

La actividad en la ficha

Las pendientes aparecen arriba de la conversación, en **Actividades planificadas**.

- **Marcar como hecho:** la completa.
- **Editar:** cambia fecha, responsable o texto.
- **Cancelar:** la elimina sin dejar rastro en el historial.

El texto indica cuánto falta o cuántos días lleva de retraso. El icono de información muestra quién la creó y cuándo.

The screenshot shows the Odoo CRM interface for a lead opportunity. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. The sidebar on the left has 'Nuevo' and 'Flujo' tabs. The main content area displays the lead details for 'Muebles para 40 habitaciones'. The contact information is 'Hotel Alameda S.L., Lucía Romero'. The expected revenue is '\$18,500.00' and the probability is '~97,62 %'. The right sidebar shows a list of 'Actividades planificadas' (planned activities) for the lead, including a task 'Confirmar medidas de las habitaciones' due in 5 days.

Actividad planificada en la conversación de la oportunidad.

Marcar como hecha

Pulse **Marcar como hecho** en la actividad. Se abre un cuadro:

OPCIÓN	QUÉ HACE
Escribir comentarios	Qué ha pasado. Queda en el historial.
Hecho y programar siguiente	La cierra y abre otra.
Hecho	La cierra.
Descartar	Cierra el cuadro sin cambios.

Qué queda en el historial

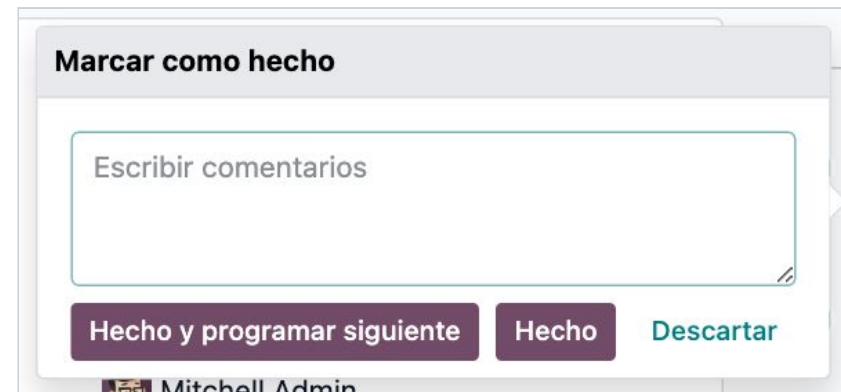
La conversación registra el tipo, el resumen y el comentario. En el ejemplo:

«Actividades pendientes hecho: Confirmar medidas de las habitaciones.

Comentarios: Medidas confirmadas por teléfono con Lucía».

CONSEJO

Escriba siempre un comentario. Es lo que leerá otro comercial cuando coja el cliente.



Quadro Marcar como hecho.

Si la actividad era de tipo Documento

En lugar de marcarla, suba el archivo: la actividad se cierra sola.

Si era de tipo Reunión

El botón abre el calendario para fijar fecha y asistentes.

Si no se va a hacer

Pulse **Cancelar** en la actividad. Desaparece sin dejar rastro, de modo que no cuenta en los informes.

Si cambia la fecha

Pulse **Editar**, cámbiela y guarde. No cree una actividad nueva.

Programar la siguiente

Hecho y programar siguiente abre **Programar una actividad** con el botón **Programar**.

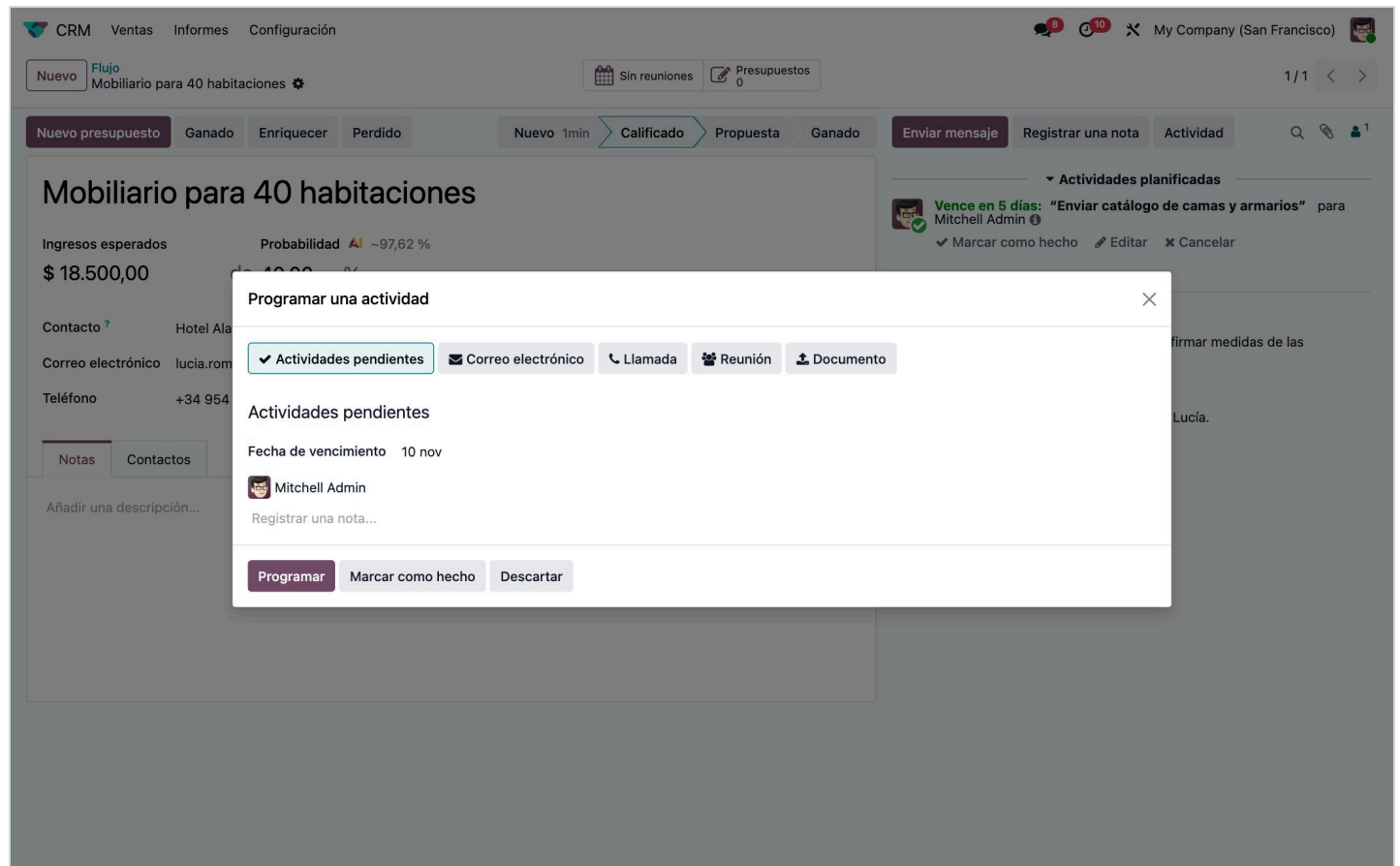
La actividad hecha queda en la conversación, con su comentario y fecha.

Encadenar tipos

Un tipo de actividad puede sugerir la siguiente, o crearla sola. Por ejemplo, tras una llamada, proponer un correo.

CONSEJO

Las cadenas se definen en el tipo: **Tipo de encadenamiento**, **Sugerir** y **Activador**.



Al marcarla con Hecho y programar siguiente se abre el diálogo.

Mis actividades

Ventas › **Mis actividades** lista los registros con actividades pendientes, ordenados por fecha.

Es el mejor punto de partida de la jornada. Incluye leads y oportunidades.

Filtros propios

- Actividades atrasadas.
- Actividades de hoy.
- Actividades futuras.
- Mis actividades.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo

Generar leads

Mis actividades

Q

Mis actividades

X

Buscar...

1-10 / 10

My Company (San Francisco)

☐ Oportunidad	Nombre del contacto	Correo electrónico	Ingresos espe...	Etap	
☐ 5 VP Chairs	Benjamin Flores	vauxoo@yourcompany.example.com	\$ 5.600,00	Propuesta	6d Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Modern Open Space	Henry Jordan	henry@elight.com	\$ 4.500,00	Propuesta	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ DeltaPC: 10 Computer Desks	Leland Martinez	info@deltapc.example.com	\$ 35.000,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Info about services		info@agrolait.com	\$ 25.000,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Access to Online Catalog		lumber-inv92@example.com	\$ 2.000,00	Ganado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Global Solutions: Furnitures	Robin Smith	info@deltapc.example.com	\$ 3.800,00	Calificado	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Need 20 Desks		info@mycompany.net	\$ 60.000,00	Propuesta	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Office Design Project		info@agrolait.com	\$ 24.000,00	Nuevo	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Quote for 12 Tables	Will McEncroe	willmac@rediffmail.example.com	\$ 40.000,00	Nuevo	Replanificar Correo electrónico SMS
☐ Mobiliario para 40 habitaciones	Lucía Romero	lucia.romero@hotelalameda.example	\$ 18.500,00	Ganado	Replanificar Correo electrónico SMS
			\$ 218.400,00		

Pantalla Mis actividades.

Mis actividades: tarjetas y tabla

En la vista de actividad, cada fila es un registro y cada columna, un tipo. Pulse una celda para ver o completar, o una celda vacía para programar.

Planificar actividad, al pie, añade una en un registro sin actividades.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Generar leads Mis actividades

Q Mis actividades X Buscar...

My Company (San Francisco)

Nuevo

\$ 64.000

Office Design Project
\$ 24.000,00
Deco Addict
Software
☆☆☆

Calificado

\$ 63.800

Global Solutions: Furnitures
\$ 3.800,00
Ready Mat
Diseño
☆☆☆

Propuesta

\$ 70.100

Modern Open Space
\$ 4.500,00
Henry Jordan
Información
☆☆☆

Ganado

\$ 20.500

Mobiliario para 40 habitaciones
\$ 18.500,00
Hotel Alameda S.L., Lucia Romero
Producto
☆☆☆

Quote for 12 Tables
\$ 40.000,00
Will McEncroe
Producto
☆☆☆

DeltaPC: 10 Computer Desks
\$ 35.000,00
Ready Mat
Información Formación
☆☆☆

Info about services
\$ 25.000,00
Deco Addict
Producto
☆☆☆

5 VP Chairs
\$ 5.600,00
Azure Interior
Servicios
☆☆☆

Need 20 Desks
\$ 60.000,00
Consultoría
☆☆☆

Mis actividades en tarjetas.

CRM Ventas Informes Configuración

Mis actividades

Q Mis actividades X Buscar...

1-10 / 10

	Actividades pendientes	Correo electrónico	Llamada	Reunión	Documento
	2 / 2	4 / 4	5 / 5		
5 VP Chairs Azure Interior Propuesta		Email invoice to customer 29/10/2026			
Modern Open Space Propuesta			Conf call with technical sa... 31/10/2026		
Access to Online Catalog Lumber Inc Ganado		Send welcome email to cu... 01/11/2026			
DeltaPC: 10 Computer Desks Ready Mat Calificado			Call to get training needs 01/11/2026		
Info about services Deco Addict Calificado			Call to get system require... 01/11/2026		
Need 20 Desks Propuesta		Confirm order by email 02/11/2026			
Global Solutions: Furnitures Ready Mat Calificado			Convert to quote 02/11/2026		
Office Design Project Deco Addict Nuevo		Send Catalog by Email 03/11/2026			
Quote for 12 Tables Nuevo			Meeting to go over pricing... 03/11/2026		
Mobiliario para 40 habitaciones Hotel Alameda S.L., Lucia Romero Ganado	Enviar catálogo de camas y ... 05/11/2026				

+ Planificar actividad

Vista de actividad.

El reloj de la barra superior

El reloj agrupa las actividades de todas las aplicaciones, no solo las de CRM.

Por cada tipo de documento indica cuántas hay atrasadas, de hoy y futuras. Pulse una línea para abrirlas, y **Ver todas las actividades** para la lista completa.

En la captura, el usuario tiene actividades en **Asiento contable**, **Pedido de venta**, **Pedido de compra**, **Lead** y **Otras actividades**.

Consejo de uso

El número rojo de la barra superior cuenta lo atrasado y lo de hoy. Procure dejarlo a cero al acabar el día: si una tarea no se hará, muévela a otra fecha o cáncélela.

Notificaciones

Según **My Preferences**, los avisos llegan por correo o a la bandeja de Conversaciones.

	Asiento contable 0 Retrasado 2 Hoy 6 Futuro
	Pedido de venta 0 Retrasado 2 Hoy 3 Futuro
	Pedido de compra 1 Retrasado 2 Hoy 1 Futuro
	Lead 1 Retrasado 1 Hoy 8 Futuro
	Otras actividades 0 Retrasado 2 Hoy 0 Futuro
Ver todas las actividades	

Resumen de actividades de la barra superior.

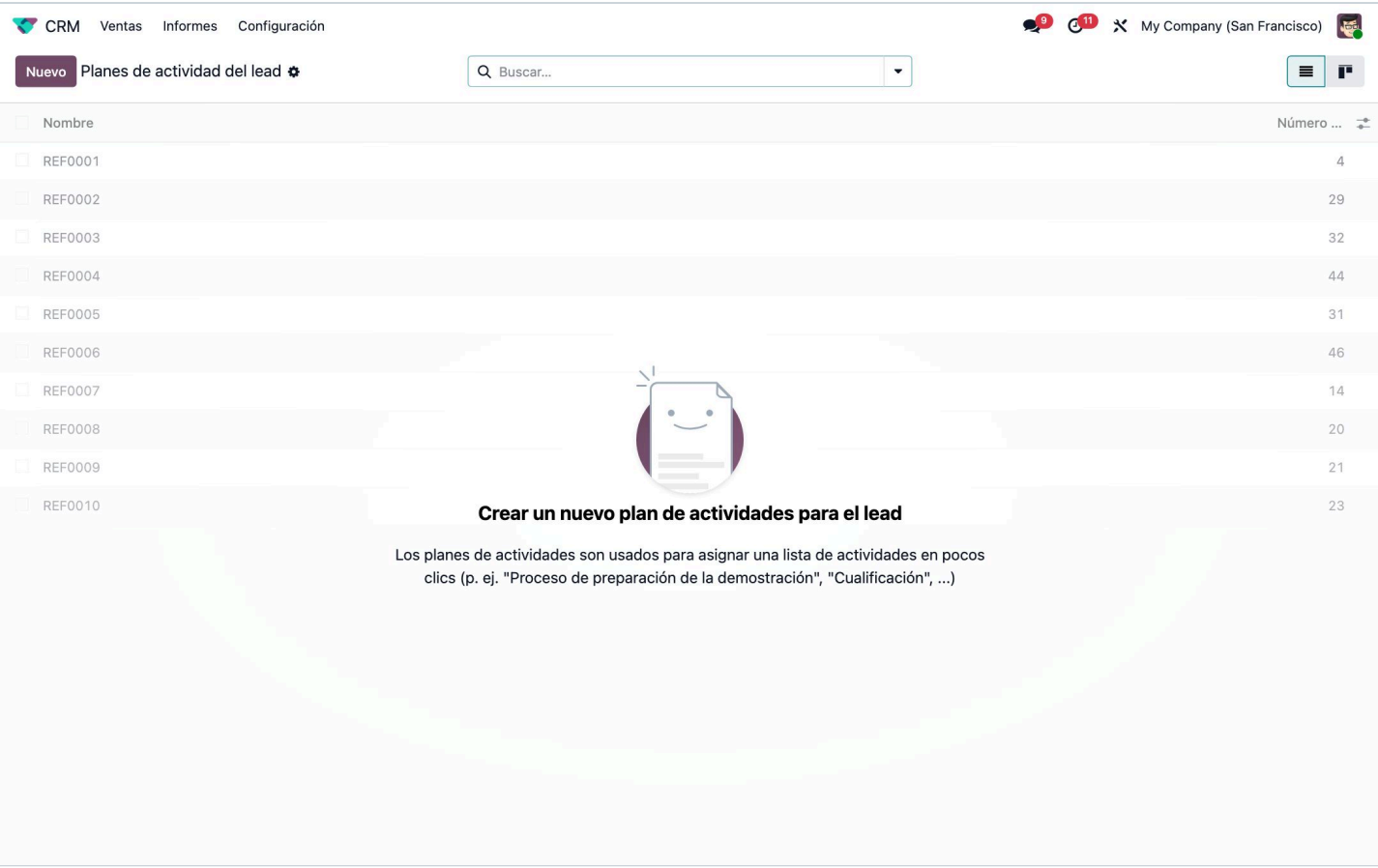
Planes de actividad

Un plan es una lista de actividades que se aplica de una vez. Sirve para procesos que se repiten, como el seguimiento tras una feria.

Se crean en **Configuración** > **Actividades** > **Planes de actividad**.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

La base de ejemplo no tiene planes. Por eso el diálogo de actividad no muestra la opción de aplicarlos.



CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Planes de actividad del lead

Q Buscar...

☐ Nombre	Número ...
☐ REF0001	4
☐ REF0002	29
☐ REF0003	32
☐ REF0004	44
☐ REF0005	31
☐ REF0006	46
☐ REF0007	14
☐ REF0008	20
☐ REF0009	21
☐ REF0010	23

Crear un nuevo plan de actividades para el lead

Los planes de actividades son usados para asignar una lista de actividades en pocos clics (p. ej. "Proceso de preparación de la demostración", "Cualificación", ...)

Lista de planes, vacía en la base de ejemplo.

Crear un plan

Pulse **Nuevo**, dé nombre al plan y añada una línea por actividad:

CAMPO	QUÉ ES
Tipo	Tipo de actividad.
Resumen	Texto de la actividad.
Asignación	Responsable, por defecto o a elegir.
Plazo	Días, semanas o meses desde el inicio.

Para aplicarlo, pulse **Actividad** en una ficha, elija el plan, indique fecha y responsables, y pulse **Programar**.

CONSEJO

Si una línea queda con responsable a elegir, Odoo lo pregunta al aplicar el plan.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo

Planes de actividad del lead

Nuevo

My Company (San Francisco)

Nombre del plan

p. ej. Incorporación

Modelo ? Lead

Compañía My Company (San Francisco)

Actividades a crear

Tipo de actividad	Resumen	Asignación	Asignado a	Intervalo	Unidad	Activador	
Añadir una línea							

Formulario de un plan nuevo, sin guardar.

Reuniones desde la oportunidad

El botón **Sin reuniones** abre el calendario con la oportunidad ya indicada. Con reuniones programadas, muestra la próxima.

- 1 Pulse el botón.
- 2 Haga clic en una hora, o arrastre.
- 3 Escriba el título.
- 4 Guarde.

El cliente y el comercial se añaden como asistentes, y la reunión queda enlazada con la oportunidad.

CONSEJO

Odoo puede enviar la invitación por correo a los asistentes. Compruébelo antes de guardar.

The screenshot displays the Odoo CRM interface for managing meetings from an opportunity. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. A search bar at the top right shows 'Oportunidad' and 'Customizable Desk'. The main area features a calendar view for the week of October 26 to November 1, 2026. The calendar grid shows a time slot from 6:00 to 22:00. On the right, there is a sidebar with a monthly calendar for October 2026 and a list of assistants: Mitchell Admin, Wood Corner, and YourCompany, Marc Demo.

Calendario abierto desde una oportunidad.

Crear la reunión

Al pulsar una hora del calendario se abre **Nuevo evento**, con el título de la oportunidad.

CAMPO	QUÉ PONER
Título	Se propone el de la oportunidad.
Fecha y hora	Inicio y fin, o All day para todo el día.
Asistentes	Ya incluye al comercial y al cliente.
Ubicación	Dirección de la reunión.
+ Video	Crea un enlace de videollamada.
Visibility	Quién ve la reunión.
Notes	Descripción.

- **Guardar:** crea la reunión.
- **Más opciones:** abre el formulario completo, con repetición y recordatorios.
- **Descartar:** cierra sin crearla.

El diálogo deja algunas etiquetas en inglés. Se reproducen tal como salen en pantalla.

Nuevo evento

Customizable Desk

28 oct, 11:00 → 12:00

☐ All day

YourCompany, Mitchell Admin X

Azure Interior X

Ubicación

+ Video

Visibility

Notes

Guardar

Más opciones

Descartar

Nuevo evento. Cerrado sin guardar en este manual.

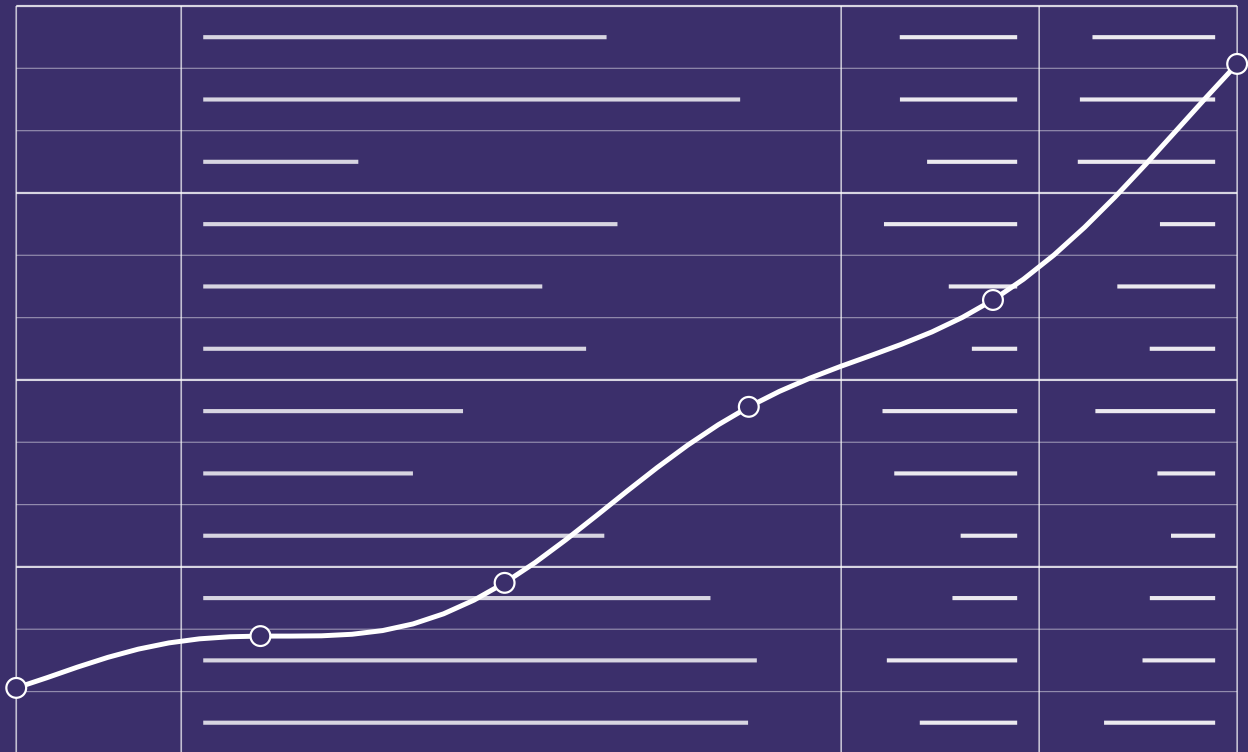
Después de guardar

- La reunión aparece en el calendario de cada asistente.
- El botón de la oportunidad muestra la próxima reunión.
- Puede sincronizarse con Google u Outlook desde Calendario.

CONSEJO

Guardar con asistentes externos puede enviarles la invitación por correo. Por eso en este manual se ha cerrado sin guardar.

6



Presupuestos y clientes

Convertir una oportunidad en una oferta,
seguirla desde CRM y consultar a cada cliente.

- Nuevo presupuesto
- Oportunidad sin cliente
- Seguir el presupuesto
- Mis presupuestos
- Clientes

Crear un presupuesto desde la oportunidad

Pulse **Nuevo presupuesto** en la oportunidad. Odoo abre un presupuesto con estos datos ya puestos:

- el cliente;
- el comercial y el equipo;
- la campaña, el medio y el origen;
- el enlace con la oportunidad.

Añada los productos en **Líneas del pedido** y guarde. El resto del proceso se explica en el manual de Ventas.

The screenshot shows the Odoo Sales interface. At the top, there's a navigation bar with 'Ventas', 'Pedidos', 'A facturar', 'Productos', 'Informes', and 'Configuración'. On the right, there's a user profile 'My Company (San Francisco)' and a notification bell. Below the navigation bar, there's a sidebar with a 'Nuevo' button and a search bar. The main content area displays the 'Nuevo Presupuesto' form for 'S00026'. The form includes fields for 'Cliente' (Hotel Alameda S.L., Lucía Ro...), 'Vencimiento' (30 nov), and 'Condiciones de pago' (Inmediato). Below these fields, there's a table for 'Líneas del pedido' with columns for 'Producto', 'Cantidad', 'Precio unita...', 'Impuestos', and 'Importe'. The table contains one line item: '[FURN_7800] Combinación de escritorio' with a quantity of 40,00 and a total import of \$ 18.500,00. At the bottom of the form, there's a summary section showing 'Importe base: \$ 18.500,00', 'Impuesto del 0 %: \$ 0,00', and 'Total: \$ 18.500,00'. On the right side of the form, there's an 'Actividad' section showing a chat log with messages from Mitchell Admin.

Presupuesto S00026, creado desde la oportunidad del Hotel Alameda.

Si la oportunidad no tiene cliente

Un presupuesto necesita cliente. Si la oportunidad no lo tiene, Odoo pregunta antes con el diálogo **Nuevo presupuesto**:

OPCIÓN	QUÉ OCURRE
Crear un nuevo cliente	Crea el contacto con los datos de la oportunidad.
Vincular a un cliente existente	Elija cuál en Cliente .
No vincular a un cliente	Abre el presupuesto sin cliente. Debe indicarlo allí.

La opción se elige en **Presupuesto del cliente** y se acepta con **Confirmar**. Si el nombre o el correo de la oportunidad coinciden con un contacto, Odoo propone vincularlo.

CONSEJO

Elija **Vincular a un cliente existente** siempre que pueda. Las fichas duplicadas reparten el historial entre dos clientes.

Diálogo al pedir un presupuesto en una oportunidad sin cliente.

Qué datos se usan

Para crear el contacto, Odoo toma de la oportunidad el nombre de la empresa, la persona, el correo, el teléfono y la dirección. Revise antes la pestaña **Contactos** de la oportunidad.

Varios presupuestos para un negocio

Una oportunidad admite varios presupuestos, por ejemplo con dos alternativas. Todos se cuentan en el botón **Presupuestos**. Cancele los que no sigan adelante.

Enlazar un presupuesto existente

El presupuesto guarda el enlace en el campo **Oportunidad**, en su pestaña **Otra información**.

La oportunidad muestra lo que ocurre en Ventas.

BOTÓN	QUÉ INDICA
Presupuestos	Presupuestos en borrador o enviados.
Pedidos / Suma de pedidos	Pedidos confirmados y su importe base.

Cuando se confirma el pedido

- La oportunidad no pasa sola a ganada. Pulse **Ganado**.
- Si el pedido supera los **Ingresos esperados**, y está en la moneda de la empresa, el importe de la oportunidad sube y queda anotado.

CONSEJO

Al enviar el presupuesto, mueva la oportunidad a Propuesta. Ese cambio no es automático.

CRM

Ventas

Informes

Configuración

Nuevo

Flujo

Mobiliario para 40 habitaciones

Sin reuniones

Presupuestos

1 / 1

Nuevo presupuesto

Ganado

Enriquecer

Perdido

Nuevo 1min

Calificado 2min

Propuesta 1min

Ganado

Enviar mensaje

Registrar una nota

Actividad

1

Mobiliario para 40 habitaciones

Ingresos esperados

Probabilidad

\$ 18.500,00

de 40,00 %

Contacto

Hotel Alameda S.L., Lucía Romero

Correo electrónico

lucia.romero@hotelalameda.example

Teléfono

+34 954 10 02 01

Comercial

Mitchell Admin

Cierre previsto

Sin estimación de cier...

Etiquetas

Producto

Notas

Contactos

Añadir una descripción...

Actividades planificadas

Vence en 5 días: "Enviar catálogo de camas y armarios" para Mitchell Admin

✓ Marcar como hecho

✎ Editar

✕ Cancelar

Vence en 10 días: "Actividades pendientes" para Mitchell Admin

✓ Marcar como hecho

✎ Editar

✕ Cancelar

Hoy

Mitchell Admin 3:44

Etapas cambiada

Calificado → Propuesta (Etapas)

Mitchell Admin 3:43

✓ Actividades pendientes hecho : Confirmar medidas de las habitaciones

Comentarios:

Medidas confirmadas por teléfono con Lucía.

Mitchell Admin 3:41

Etapas cambiada

Nuevo → Calificado (Etapas)

Mitchell Admin 3:39

Lead/Oportunidad creada

Oportunidad con un presupuesto, en la etapa Propuesta.

Mis presupuestos

Ventas › Mis presupuestos abre, sin salir de CRM, la misma lista que en Ventas, filtrada por el usuario.

Sirve para revisar lo enviado y sin respuesta. Es la lista de la aplicación Ventas, con sus mismas opciones.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Presupuestos

Q Mis presupuestos x Buscar...

1-22 / 22

☐	Número	Fecha de creación	Cliente	Comercial	Actividades	Compañía	Total	Estado	
☐	S00039	31 oct, 3:52	Deco Addict	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 1.610,00	Pedido de venta	
☐	S00038	31 oct, 3:52	Lumber Inc	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 117,30	Pedido de venta	
☐	S00037	31 oct, 3:52	Lumber Inc	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 70,38	Pedido de venta	
☐	S00036	31 oct, 3:52	Ready Mat	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 109,02	Presupuesto	
☐	S00035	31 oct, 3:52	Ready Mat	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 109,02	Presupuesto	
☐	S00034	31 oct, 3:52	Lumber Inc	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 322,00	Pedido de venta	
☐	S00033	31 oct, 3:52	OpenWood	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 320,00	Cancelado	
☐	S00032	31 oct, 3:51	LightsUp	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 500,00	Pedido de venta	
☐	S00031	31 oct, 3:51	LightsUp	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 500,00	Pedido de venta	
☐	S00030	31 oct, 3:51	Ready Mat	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 1.017,75	Pedido de venta	
☐	S00029	31 oct, 3:51	Deco Addict	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 3.185,50	Pedido de venta	
☐	S00028	31 oct, 3:50	Ready Mat	Mitchell Admin	To-Do	My Company (San Francisco)	\$ 1.017,75	Pedido de venta	
☐	S00027	31 oct, 3:50	Deco Addict	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 3.185,50	Pedido de venta	
☐	S00025	31 oct, 3:44	Azure Interior	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 5.901,80	Pedido de venta	
☐	S00026	31 oct, 3:45	Hotel Alameda S.L., Lucía Romero	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 18.500,00	Presupuesto	
☐	S00007	31 oct, 3:03	Gemini Furniture	Mitchell Admin	Check delivery requirements	My Company (San Francisco)	\$ 1.706,00	Pedido de venta	
☐	S00006	31 oct, 3:03	Lumber Inc	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 862,50	Pedido de venta	
☐	S00004	31 oct, 3:03	Gemini Furniture	Mitchell Admin	Upsell	My Company (San Francisco)	\$ 2.240,00	Pedido de venta	
☐	S00003	31 oct, 3:03	Ready Mat	Mitchell Admin		My Company (San Francisco)	\$ 109,02	Presupuesto	

Lista Mis presupuestos.

Clientes

Ventas > **Clientes** abre la agenda de contactos, en tarjetas. Cada una muestra el nombre, la empresa, la ciudad y sus datos.

Nuevo crea un contacto. Las vistas son lista, kanban, formulario y actividad.

CONSEJO

Es la misma agenda de la aplicación Contactos. Un cambio aquí se ve en toda la empresa.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Clientes

Buscar...

1-53 / 53

	Nombre	Correo electrónico	Teléfono	Actividades	País	
☐	 Deco Addict	info@agrolait.com	(603)-996-3829		Estados Unidos	 7  1  \$ 5  ★ 5
☐	 Azure Interior	vauxoo@yourcompany.example.com	+58 212 681 0538		Estados Unidos	 5  2  \$ 1  2  ★ 2
☐	 OpenWood	ErikNFrench@armyspy.com	+352 123 456 789		Liechtenstein	 4  \$ 1  ★ 1
☐	 LightsUp	lightsup@example.com	+372 123 1234		Montenegro	 3  \$ 2
☐	 Ayuntamiento De Bilbao	info@bilbao.example.com			España	
☐	 Ayuntamiento De Bilbao, Departamento de Contabilidad	info@bilbao.example.com			España	
☐	 Mulhacén Digital S.L.	info@mulhacendigital.es	+34 958 654 321		España	
☐	 Azure Interior, Brandon Freeman	brandon.freeman55@example.com	(355)-687-3262		Estados Unidos	
☐	 Azure Interior, Colleen Diaz	colleen.diaz83@example.com	(255)-595-8393		Estados Unidos	
☐	 Azure Interior, Nicole Ford	nicole.ford75@example.com	(946)-638-6034		Estados Unidos	
☐	 Clínica Norte S.L.	info@clinicnorte.example	+34 944 300 400		España	 ★ 1
☐	 Colegio Santa Ana	pablo.ortega@colegiosantaana.example	+34 915 20 03 00			 ★ 1
☐	 Colegio Santa Ana, Pablo Ortega	pablo.ortega@colegiosantaana.example	+34 915 20 03 00			 ★ 1
☐	 Deco Addict, Addison Olson	addison.olson28@example.com	(223)-399-7637		Estados Unidos	
☐	 Deco Addict, Douglas Fletcher	douglas.fletcher51@example.com	(132)-553-7242		Estados Unidos	
☐	 Deco Addict, Floyd Steward	floyd.steward34@example.com	(145)-138-3401		Estados Unidos	
☐	 ES Company	info@company.esexample.com	+34 612 34 56 78		España	
☐	 Gemini Furniture	john.b@tech.info	+1 312 349 2324		San Marino	 1  2  \$ 17  1  ★ 1

Agenda de clientes en tarjetas.

La ficha del cliente

La ficha reúne la actividad comercial del cliente.

- 1 El botón **Oportunidades** abre todas las de este cliente y sus contactos.

Otros botones indican reuniones, ventas, facturas o pagos, según las aplicaciones instaladas.

Consulte esta ficha antes de una llamada: en un vistazo ve qué negocios hay abiertos y qué ha comprado.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Clientes Hotel Alameda S.L. 1 Oportunidades 1 Ventas \$ 0,00 Facturado 0 Reuniones 0 Compras Números de serie/lote 1/1

Enviar mensaje Registrar una nota Actividad

Hoy

Mitchell Admin 3:39
Contacto creado

Individuo Compañía

Hotel Alameda S.L.

compras@hotelalameda.example
+34 954 100 200

Dirección Paseo de la Alameda 14
Calle 2...
41002 Sevilla Sevilla (ES)
España

NIF ? ESA12345674, o no a...

Sitio web https://hotelalameda.example

Etiquetas p. ej., "B2B", "VIP", "consultoría", ...

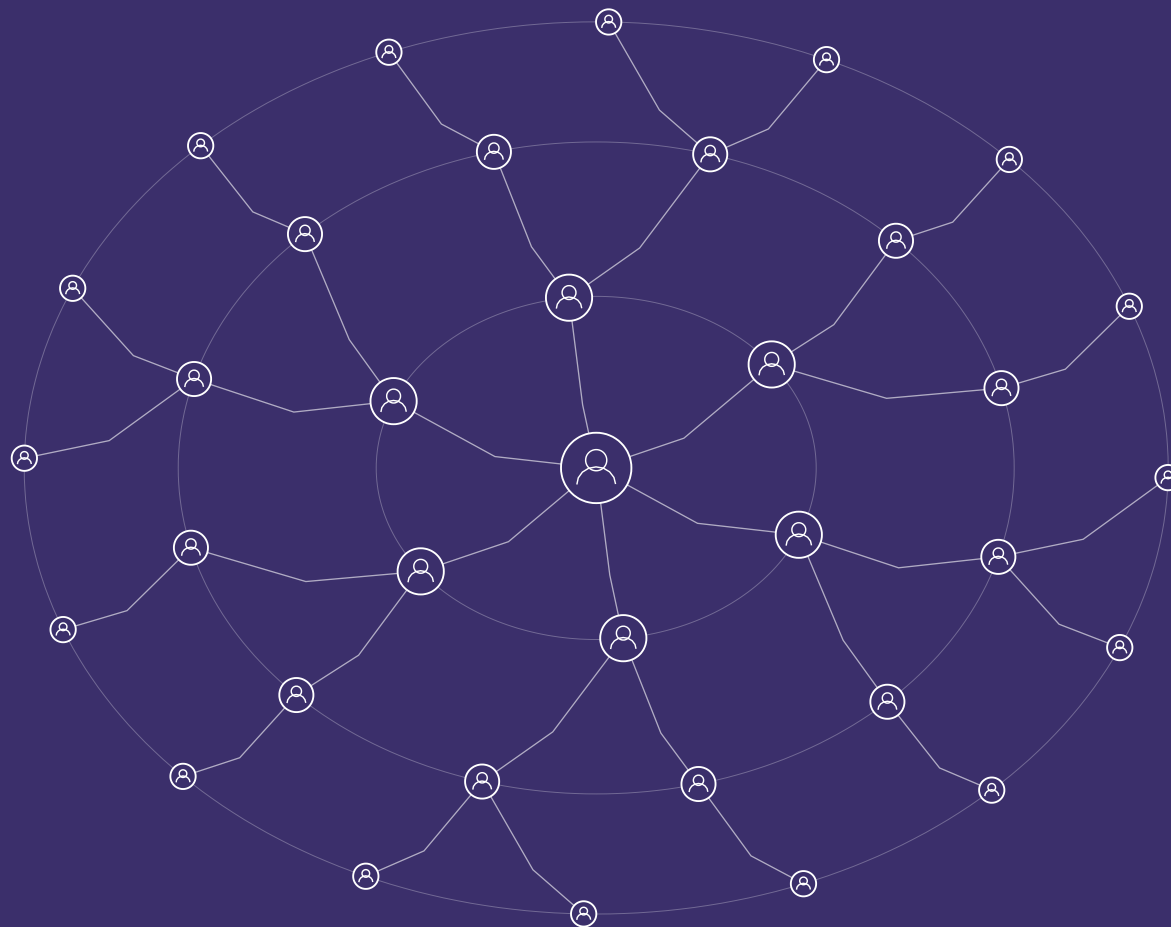
Contactos Ventas y compras Contabilidad Notas

Lucía Romero
lucia.romero@hotelalameda.example
+34 954 100 201
Directora de compras

Añadir Contacto

Ficha del Hotel Alameda S.L.

7



Equipos de ventas

Organizar a los comerciales, fijar objetivos, recibir correo por equipo y repartir leads de forma automática.

El panel de equipos

Crear y editar un equipo

Miembros

Varios equipos por comercial

Asignación automática

Propiedades

El panel de equipos

Ventas > **Equipos** muestra una tarjeta por cada equipo al que tiene acceso.

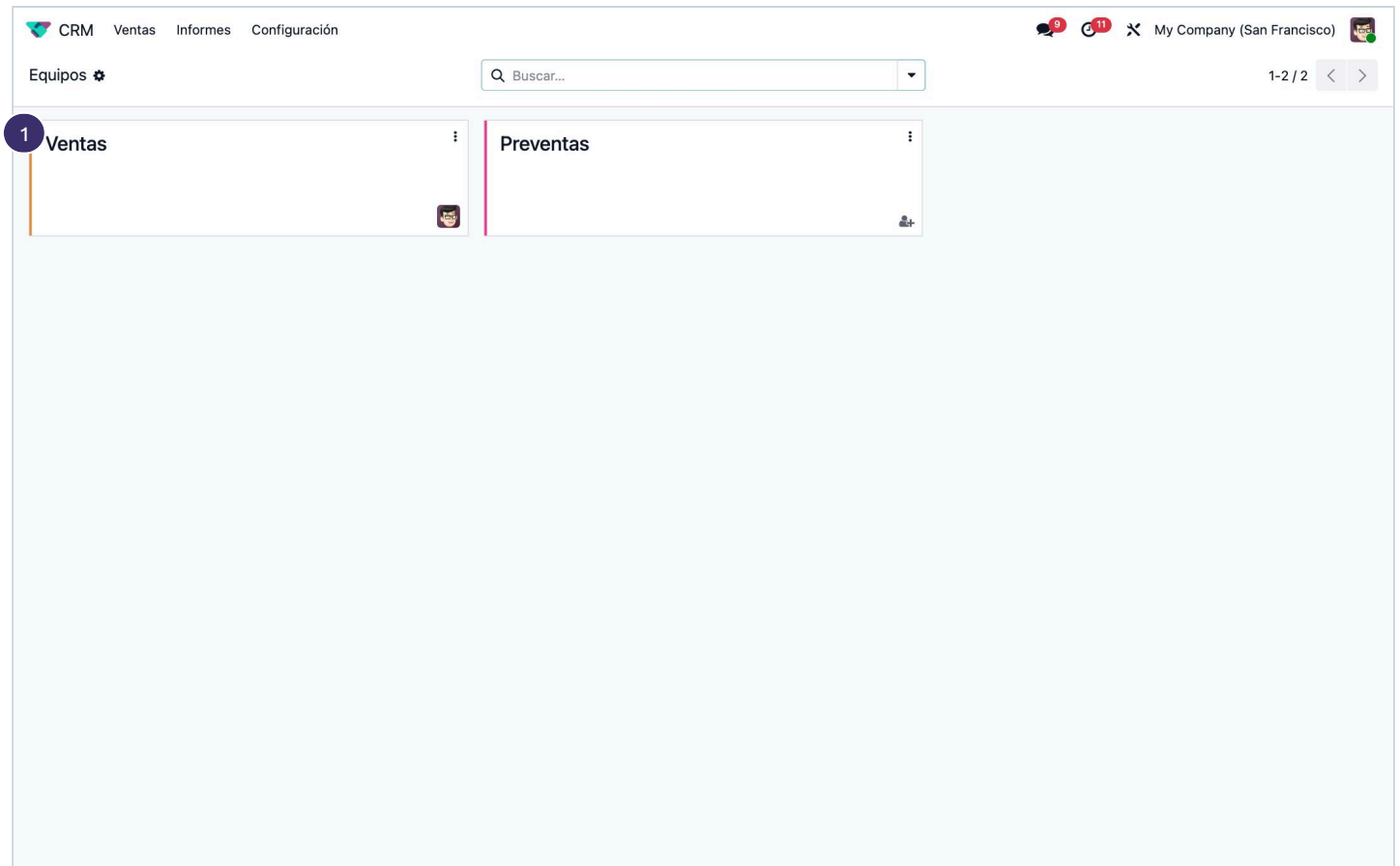
Un equipo agrupa comerciales, y define su flujo, su objetivo y su dirección de correo. Toda oportunidad pertenece a un equipo.

- 1 Tarjeta del equipo. Muestra sus cifras cuando las tiene: oportunidades, presupuestos, pedidos, facturación.

Los equipos de la base son Ventas, dirigido por Mitchell Admin, y Preventas.

CONSEJO

Cada equipo tiene su flujo: las etapas pueden ser comunes o propias de un equipo.



Panel de equipos de ventas.

El menú de cada equipo

El menú de tres puntos de la tarjeta lleva a las pantallas del equipo, ya filtradas.

COLUMNA	OPCIONES
Ver	Oportunidades, Pedidos de venta y Facturas.
Nuevo	Oportunidad: crea una en este equipo.
Informes	Oportunidades, Ventas, Facturas y Actividades.
Color	Color de la tarjeta.
Configuración	Abre el formulario del equipo.

Con **Leads** activo aparecen también los leads sin asignar y los pendientes.

Quien solo sea usuario verá menos opciones.

Qué muestra la tarjeta

Según los datos del equipo y las aplicaciones instaladas, la tarjeta indica oportunidades abiertas, presupuestos, pedidos por facturar y la facturación del mes frente al objetivo. En la base de ejemplo está casi vacía, porque los equipos del panel no tienen esas cifras.



Menú de una tarjeta de equipo.

Dos pantallas de equipos

MENÚ	PARA QUÉ
Ventas › Equipos	Panel de trabajo, con tarjetas.
Configuración › Equipos de ventas	Lista para administrar.

Las dos llevan al mismo formulario.

El formulario del equipo

En **Configuración** > **Equipos de ventas**, abra un equipo.

- 1 Nombre del equipo.
- 2 **Líder del equipo**: quien lo dirige.
- 3 **Alias de correo electrónico** (capítulo 8).
- 4 **Aceptar correos electrónicos de**.
- 5 **Objetivo de facturación** mensual.
- 6 Pestaña **Miembros**.

Compañía: si queda vacío, el equipo es visible para todas las empresas.

CONSEJO

El objetivo se compara con lo facturado en el mes. También se puede cambiar desde la tarjeta de Ventas.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Equipos de ventas Ventas

1/1 < >

Enviar mensaje Registrar una nota

Hoy

OdooBot 3:06 Ninguno → `[[['probability', '>=', 20]]` (Dominio de asignación)

OdooBot 3:03 Sales Team creado

Equipo de ventas

1 Ventas

DETALLES DEL EQUIPO

Líder del equipo 2 Mitchell Admin

Alias de correo electrónico 3 fo @
p. ej. micompañía.com

Aceptar correos electrónicos de 4 idos

Compañía Visible para todos

Objetivo de facturación 5 50.000,00 / Mes

6 Miembros

Mitchell Admin
admin@example.com

Añadir Comerciales

Formulario del equipo Ventas.

Campos del equipo

CAMPO	PARA QUÉ SIRVE
Líder del equipo	Responsable. Recibe los avisos del equipo.
Flujo	El equipo trabaja con oportunidades. Casilla visible con el ajuste Leads .
Leads	El equipo califica leads. Con el ajuste Leads .
Alias de correo electrónico	Parte anterior a la arroba.
Nombre del alias	Por ejemplo, «trabajos», para trabajos@empresa.com.
Dominio de alias	Dominio de la dirección.
Aceptar correos electrónicos de	Quién puede escribir.
Compañía	Empresa del equipo.
Objetivo de facturación	Ingreso esperado para el mes.
Miembros del equipo de ventas	Comerciales del equipo.
Comerciales	Los usuarios asignados al equipo.

Crear un equipo

- 1 Abra **Configuración** > **Equipos de ventas**.
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Escriba el nombre y elija el líder.
- 4 Fije el objetivo y añada los miembros.
- 5 Guarde.

Un equipo se puede archivar con la rueda dentada. Sus oportunidades se conservan.

Campos de la asignación automática

Aparecen con **Asignación basada en las reglas**:

CAMPO	PARA QUÉ SIRVE
Asignación de lead	Sección con el reparto del equipo.
N.º de leads/oportunidades asignados este mes	Lo asignado en el último mes.
Capacidad promedio de lead	Capacidad mensual total del equipo.
Dominio	Qué leads puede recibir el equipo.
Omitir la asignación automática	Excluye al equipo del reparto.
Asignar leads	Botón que lanza el reparto ahora.
Advertencia sobre el número de miembros	Aviso en la ficha si el usuario ya está en otro equipo, con el enlace para activar los varios equipos.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

El equipo Ventas tiene definido el filtro «probabilidad mayor o igual que 20», pero no se aplica porque el ajuste está apagado.

Miembros del equipo

La pantalla **Miembros del equipo** lista quién está en cada equipo. El menú se ve solo con el modo de desarrollador, pero los miembros también se añaden desde la pestaña **Miembros** del equipo, con **Añadir Comerciales**.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Miembros del equipo

Buscar...

My Company (San Francisco)

Ventas (1)

Mitchell Admin

Ventas

admin@example.com

Leads (30 días)

22

Preventas (1)

Marc Demo

Preventas

mark.brown23@example.com

Leads (30 días)

10

Miembros en tarjetas.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Miembros del equipo

Buscar...

1-2 / 2

☐ Equipo de ventas	Comercial	Pausar asign...	Capacid...	Leads (3..
☐ Ventas	Mitchell Admin	☐	30	22
☐ Preventas	Marc Demo	☐	45	10

Miembros en lista.

CRM • Odoo 19 Manual de usuario

Equipos

92

Cada miembro enlaza un usuario con un equipo.

CAMPO	QUÉ ES
Comercial	El usuario.
Equipo de ventas	Su equipo.
Pausar asignación	No recibe leads por un tiempo.
Capacidad promedio de leads (en 30 días)	Máximo de leads al mes.
Dominio de asignación	Qué leads puede recibir.
Dominio de asignación preferido	Qué leads recibe primero.
Leads (30 días)	Asignados en 30 días.
Leads (pasadas 24h)	Asignados en 24 horas.

ATENCIÓN

Sin **Múltiples equipos**, al añadir a un comercial en otro equipo sale del primero.

CRM

Ventas

Informes

Configuración

Nuevo

Miembros del equipo

Mitchell Admin

1/2

Enviar mensaje

Registrar una nota

Hoy

OdooBot

3:06

Ninguno → `[[['probability', '>=', 20]]` (Dominio de asignación)

OdooBot

3:03

Sales Team Member creado

Mitchell Admin

Equipo de ventas Ventas

admin@example.com

+1 555-555-5555

My Company (San Francisco)

Asignación de leads

Capacity22 leads asignados los últimos 30 días de un máximo de 30

Pausar asignación☐

Ficha de un miembro del equipo.

Asignar leads automáticamente

La asignación reparte lo que entra sin intervención del jefe de equipo. Funciona en dos pasos:

- 1 **Reparto entre equipos.** Cada lead sin equipo va a un equipo cuyo **Dominio** lo acepte.
- 2 **Reparto entre comerciales.** Dentro del equipo, cada lead va a un comercial, según su dominio y su capacidad.

Capacidad

La capacidad se indica por 30 días. Cada día, el comercial recibe como mucho una treintava parte, menos lo que ya haya recibido en las últimas 24 horas. Con 30 leads al mes, recibe uno al día.

Activarla

- 1 En **Ajustes**, marque **Asignación basada en las reglas**.
- 2 Elija **En proceso: Manualmente** o **Repetidamente**, con su frecuencia.
- 3 En cada equipo, defina el **Dominio**.
- 4 En cada miembro, indique capacidad y dominio.
- 5 Guarde.

Qué se reparte

- Lo no asignado, de los últimos 7 días en el reparto periódico.
- Con el botón **Asignar leads**, todo lo pendiente, sin límite de fecha.
- Si dos registros son duplicados, se fusionan antes de asignar.

Solo un administrador de Ventas puede lanzar el reparto a mano. El resultado queda como nota en la conversación del equipo.

Ejemplos de dominio

CONDICIÓN	USO
Probabilidad mayor o igual que 20	Solo registros con cierto interés.
Teléfono establecido	Equipo de llamadas.
País igual a España	Reparto territorial.
Etiquetas contiene Software	Especialistas.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

Los valores del ejemplo proceden de los equipos de la base: Ventas filtra por probabilidad y Preventas por teléfono. Ajuste apagado.

Varios equipos y propiedades

Un comercial en varios equipos

Con el ajuste **Múltiples equipos**, un mismo usuario puede pertenecer a varios equipos. Al crear un registro, Odoo propone el primero. Si hace falta, se cambia en **Equipo de ventas**.

Así, una persona puede vender en dos zonas o colaborar en preventa y venta.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

Apagado en esta base. Cada usuario tiene un equipo.

Añadir un comercial

- 1 Abra el equipo, pestaña **Miembros**.
- 2 Pulse **Añadir Comerciales**.
- 3 Elija el usuario.
- 4 Guarde.

Cómo se decide el equipo de un registro

- Al crearlo, toma el equipo del comercial.
- Si llega por correo, el del alias que lo recibe.
- Si cambia el comercial y este no está en el equipo, Odoo propone el suyo.
- Al fusionar registros de equipos distintos, si la etapa no existe en el equipo resultante, pasa a la primera de ese equipo.

CONSEJO

Un usuario sin equipo puede tener oportunidades, pero no aparece en el panel de ningún equipo.

Propiedades del equipo

Las **Propiedades** son campos propios de un equipo. Sirven para recoger datos que solo le interesan a él, sin programar nada. Por ejemplo, «Número de empleados» o «Competidor».

- 1 Abra una oportunidad del equipo.
- 2 Pulse la rueda dentada y elija **Editar propiedades**.
- 3 Añada el campo: texto, número, fecha, casilla, selección, etiquetas...
- 4 Guárdelo.

El campo aparece en todas las fichas del equipo, y se puede agrupar por él con **Propiedades**.

Objetivo de facturación

El **Objetivo de facturación** es la cifra mensual del equipo. Se compara con lo facturado en el mes, en el panel de Ventas. El equipo Ventas de la base tiene un objetivo de 250.000.

Etapas propias

Una etapa con **Equipos de ventas** solo se ve en esos equipos. Sirve cuando un equipo sigue un proceso distinto, por ejemplo una licitación pública.



Conseguir nuevos contactos

Todos los caminos por los que entra un negocio
en CRM: correo, web, chat, minería de datos,
visitas e importación.

Canales de entrada

Por correo electrónico

Formulario web

Importar un archivo

Minería de leads

Enriquecimiento

De visitas a leads

Otros canales

Por dónde entra un negocio

Todo lo que entra se convierte en un registro de CRM: lead u oportunidad, según lo que use el equipo. Si el ajuste **Leads** está apagado, entra como oportunidad.

CANAL	CÓMO FUNCIONA	NECESITA
Alta manual	Botón Nuevo en el flujo.	Nada.
Correo	Cada mensaje al alias del equipo crea un registro.	Dominio de alias y servidor de correo.
Formulario web	Cada envío crea un registro.	Módulo website_crm .
Importación	Un Excel o CSV con los contactos.	Nada.
Tarjetas de presentación	Importación desde una imagen.	Servicio de IA de Odoo.
Minería de leads	Datos comprados según sector, país y tamaño.	Créditos IAP.
De visitas a leads	Identifica empresas que visitan la web.	Módulo y créditos IAP.
Chat en directo	Orden /lead en la conversación.	Módulo crm_livechat .
Plugin de correo	Convierte un correo de Outlook o Gmail.	Módulo crm_mail_plugin .
Eventos y citas	Inscripciones y reservas.	Sus módulos.

Qué pasa después

Lo que entra llega sin comercial si procede del correo, y Odoo lo asigna de una de estas formas:

- a mano, abriéndolo y eligiendo **Comercial**;
- con la asignación automática (capítulo 7);
- por defecto, con el equipo del alias.

Medir cada canal

Los campos **Campaña**, **Medio** y **Origen** indican de dónde viene cada registro. Agrupe por ellos en **Informes > Leads** para ver qué canal rinde más.

CONSEJO

El enlace **Referido por** permite anotar quién recomendó al cliente.

Crear registros por correo electrónico

Cada equipo de ventas puede tener su dirección, por ejemplo info@suempresa.com. Lo que llegue a ella crea un registro en ese equipo. Las respuestas al mismo hilo se añaden a la ficha, no crean otra.

Qué se rellena

DEL CORREO	EN EL REGISTRO
Asunto	Título del lead u oportunidad
Remitente	Correo electrónico y, si existe, Contacto
Cuerpo	Primer mensaje de la conversación
Prioridad del mensaje	Prioridad
Adjuntos	Archivos de la conversación

Configurar el alias

- 1 Abra **Configuración** › **Equipos de ventas** y elija el equipo.
- 2 En **Alias de correo electrónico**, escriba la parte anterior a la arroba.
- 3 Elija quién puede escribir en **Aceptar correos electrónicos de**: todos, contactos autenticados o seguidores.
- 4 Guarde.

El dominio se define en **Dominio de alias**, en los ajustes generales. Su administrador debe redirigir el correo de esa dirección a Odoo.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

El equipo Ventas tiene el nombre de alias «info», pero no hay dominio ni servidor de correo. Los correos no se reciben.

Formulario de contacto

Con el módulo **website_crm**, el formulario «Contáctenos» del sitio web crea un registro en CRM. Cada sitio web puede tener su equipo y su comercial por defecto. El formulario se edita con el constructor web y se puede añadir a cualquier página.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

El sitio web no está instalado en la base de ejemplo.

Importar un archivo

- 1 Abra la lista o el flujo.
 - 2 Pulse la rueda dentada junto al título y elija **Importar registros**.
 - 3 Suba el Excel o CSV.
 - 4 Revise a qué campo va cada columna.
 - 5 Pruebe e importe.
- Odoo ofrece un archivo de plantilla en la pantalla de importación.
 - Si añade **Comercial** y **Equipo de ventas**, use los nombres exactos.
 - Anote un **Origen** o una **Etiqueta** común para encontrar luego lo importado.

Tarjetas de presentación

La rueda dentada incluye **Importar tarjetas de presentación**. Suba una o varias imágenes: un agente de IA de Odoo lee cada tarjeta y crea el registro. En el móvil se llama «Scan Business Cards» y usa la cámara. No se ha probado en este manual.

ATENCIÓN

Con **Aceptar correos electrónicos de** abierto a todos, también entrará el correo no deseado.

Generar leads por minería

La minería compra datos de empresas reales según sus criterios. El botón **Generar leads** está junto a **Nuevo**. Indique cuántos leads quiere y el **Objetivo: Empresas** o **Empresas y sus contactos**. Filtre por **Países**, **Provincias**, **Sectores** y **Filtrar por tamaño**. A la derecha, **Equipo de ventas**, **Comercial** y **Etiquetas por defecto** de lo que se cree.

¿Necesita ayuda para llegar a su objetivo?

¿Cuántos leads necesita?

3

Empresas

Países

España X

Sectores

Filtrar por tamaño

☐

Equipo de ventas

Ventas

Comercial

 Mitchell Admin

Etiquetas por defecto

Generar leads

Cancelar

Diálogo ¿Necesita ayuda para llegar a su objetivo?, con las opciones básicas.

Pedir también los contactos

Con **Empresas y sus contactos** aparecen más criterios:

- **Número de contactos:** en pantalla, «Contactos adicionales por compañía».
- **Filtrar en: Rol o Antigüedad.**
- **Rol preferido y Otros Roles.**
- **Filtrar por tamaño: Tamaño y Tamaño máximo de la empresa.**

Coste

Cada empresa cuesta 1 crédito y cada contacto, otro. El diálogo indica el total antes de enviar.

Generar leads lanza la búsqueda. **Cancelar** cierra sin gastar.

SIN COMPROBAR

En este manual no se ha lanzado ninguna búsqueda: consume créditos reales.

¿Necesita ayuda para llegar a su objetivo?

3

Empresas y sus contactos

Países

España X

Sectores

Filtrar por tamaño

☒

Tamaño

Desde 1 a 1.000 empleados

5

Contactos adicionales por compañía

Filtrar en

☒ Rol ☐ Antigüedad

Rol preferido

Generar leads

Cancelar

Equipo de ventas

Ventas

Comercial

 Mitchell Admin

Etiquetas por defecto

Minería con contactos y filtro de tamaño.

Solicitudes de minería

Cada búsqueda queda registrada en **Configuración > Generación de leads > Solicitudes de minería de leads**.

La solicitud pasa por tres estados: borrador, hecho y error. Con error, el botón **Volver a intentar** la relanza.

CAMPO O BOTÓN	QUÉ ES
Enviar	Lanza la solicitud.
Número de leads generados	Resultado. Abre los registros creados.
Número de contactos	Contactos pedidos.

Si faltan créditos, se muestra un aviso con un enlace para comprarlos. Si no hay resultados, no se consumen.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Solicitudes de minería de leads

Buscar...

Número de solicitud Número ... Objetivo Países Sectores Estado

Crear una solicitud de minería de leads

Generar nuevas leads en función de su país, industrias, tamaño, etc.

Lista de solicitudes. En la base de ejemplo no hay ninguna.

Enriquecer los datos

El enriquecimiento completa un registro con datos de la empresa a partir del dominio de su correo: nombre, dirección, teléfono, redes, sector y tamaño. El resultado queda como una nota en la conversación.

Dos modos

OPCIÓN	FUNCIONAMIENTO
Enriquecer leads solo bajo demanda	Botón Enriquecer en cada ficha, o en Acciones .
Enriquecer todos los leads automáticamente	Una tarea periódica recorre los registros creados en las últimas 24 horas.

En la base de ejemplo está elegida la opción automática.

Cuándo no funciona

- Si el correo es de un proveedor genérico, como gmail.com.
- Si el registro no tiene correo.
- Si ya se enriqueció antes o está ganado.
- Si no quedan créditos.

Enlaces del ajuste

En **Ajustes**, el bloque **Enriquecimiento de leads** ofrece **Gestionar servicios y comprar créditos** y **Ver mis servicios**.

Autocompletar empresas

Al escribir una empresa nueva en un campo de contacto, Odoo sugiere empresas reales, con su dirección y logotipo. Es un servicio aparte, disponible en toda la aplicación.

ATENCIÓN

Una lista comprada no significa permiso para enviar publicidad. Revise la normativa de protección de datos antes de iniciar una campaña.

De visitas a leads

Identifica por su dirección IP a las empresas que visitan su web y crea leads con ellas. Se activa con el ajuste **De visitas a leads**, que instala **website_crm_iap_reveal**.

Funciona con reglas: qué páginas vigilar, de qué países, y qué sector y tamaño deben tener las empresas. Cada regla puede indicar el tipo de registro, el comercial, el equipo, las etiquetas, la prioridad y un sufijo para el nombre.

Chat en directo

Con **crm_livechat**, el operador convierte la conversación en un lead con la orden **/lead**.

Plugin de correo

Con **crm_mail_plugin**, el complemento de Outlook o Gmail crea oportunidades desde un mensaje y guarda su contenido como nota.

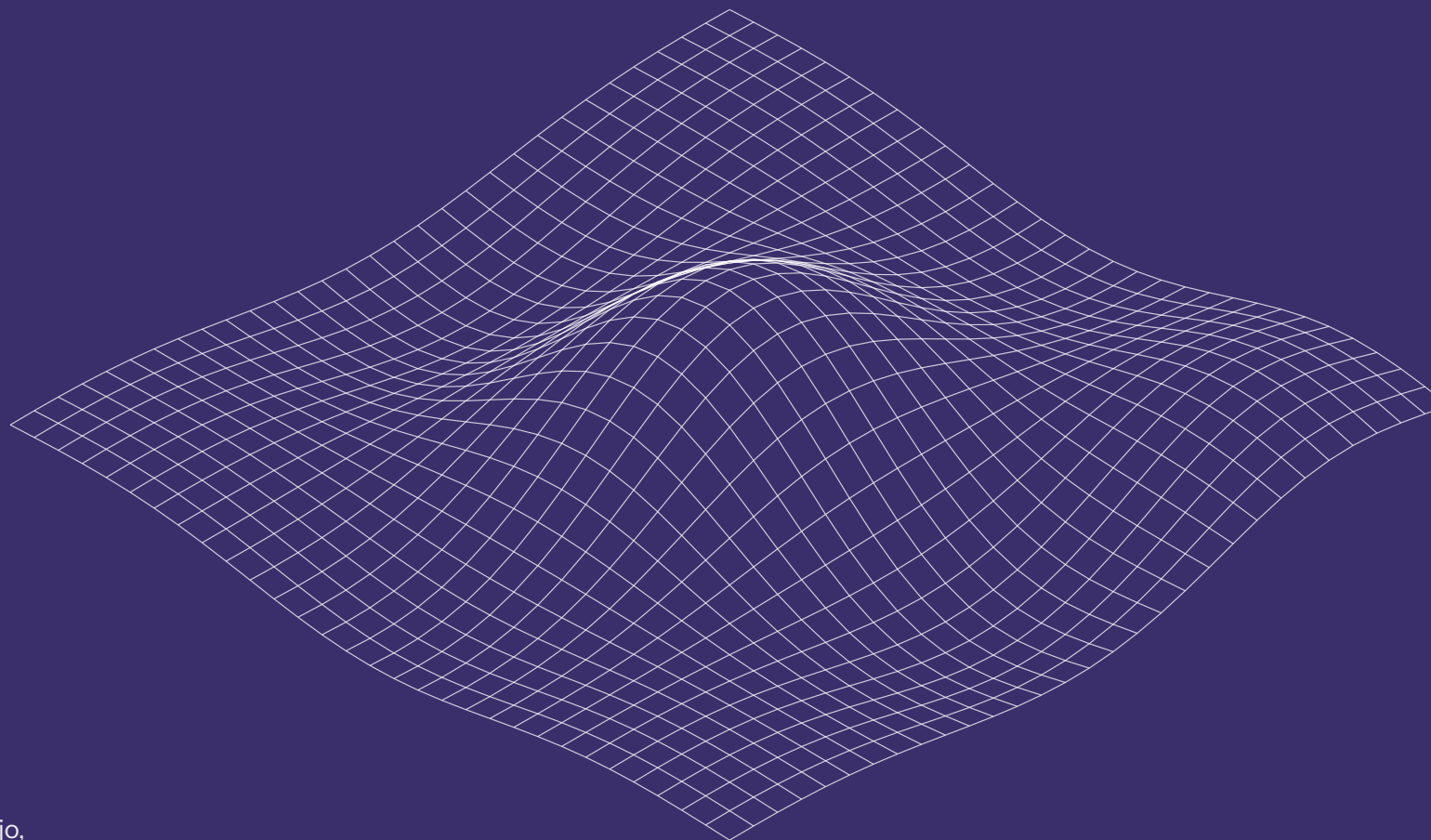
Otras integraciones de Odoo

MÓDULO	ORIGEN DEL LEAD
event_crm	Inscripciones a eventos, con reglas.
appointment_crm	Citas reservadas.
crm_helpdesk	Tickets de soporte.
social_crm	Publicaciones en redes sociales.
survey_crm	Respuestas a encuestas.
marketing_automation_crm	Campañas de automatización.
website_crm_partner_assign	Socios: reenvía leads a revendedores.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

Ningún módulo de esta columna está instalado en la base de ejemplo.

9



Informes

Cuánto se espera vender, cómo se mueve el flujo, de dónde vienen los contactos y cuánto trabaja el equipo.

Pronóstico

Análisis del flujo

Cohortes

Análisis de leads

Actividades

Cómo leer las medidas

Los cuatro informes de CRM

INFORME	RESPONDE A	VISTAS
Pronóstico	¿Cuánto se espera cerrar cada mes?	Kanban, gráfico, tabla dinámica, lista...
Flujo	¿Cómo evolucionan las oportunidades?	Gráfico, tabla dinámica, cohortes, lista
Leads	¿De dónde vienen y cuántos entran?	Gráfico, tabla dinámica, lista
Actividades	¿Qué ha hecho el equipo?	Gráfico, tabla dinámica, lista

Cómo se trabaja con ellos

- Filtre primero: por periodo, comercial, equipo o estado.
- Elija la medida con **Medidas**.
- Agrupe con **Agrupar por**, o con los signos + en la tabla dinámica.
- Guarde la búsqueda en **Favoritos** para repetirla.
- Pulse una barra o una celda para abrir los registros que hay detrás.

Qué informe usar

PREGUNTA	DÓNDE
¿Cuánto cerraremos este mes?	Pronóstico.
¿Por qué perdemos?	Flujo , con Perdido y Razón de pérdida .
¿Qué canal rinde más?	Leads , por Origen .
¿Quién llama más?	Actividades , por Asignado a .

Tipos de gráfico

Los botones superiores cambian entre barras, líneas y sectores. Junto a ellos se elige apilado y orden.

Exportar

La tabla dinámica descarga el contenido en Excel con su botón de descarga. **Insertar en hoja de cálculo** lo lleva a una hoja de Odoo, que se actualiza con los datos.

Comparar periodos

Con un filtro de fecha activo, el panel de búsqueda permite comparar con el periodo anterior o con el año anterior.

Medidas habituales

MEDIDA	SIGNIFICADO
Ingresos esperados	Suma del importe previsto.
Ingresos prorrateados	Importe por probabilidad.
Días para asignar	Tiempo hasta tener comercial.
Días para cerrar	Tiempo hasta el cierre.
Número	Cuántos registros hay.

El panel de CRM en Tableros

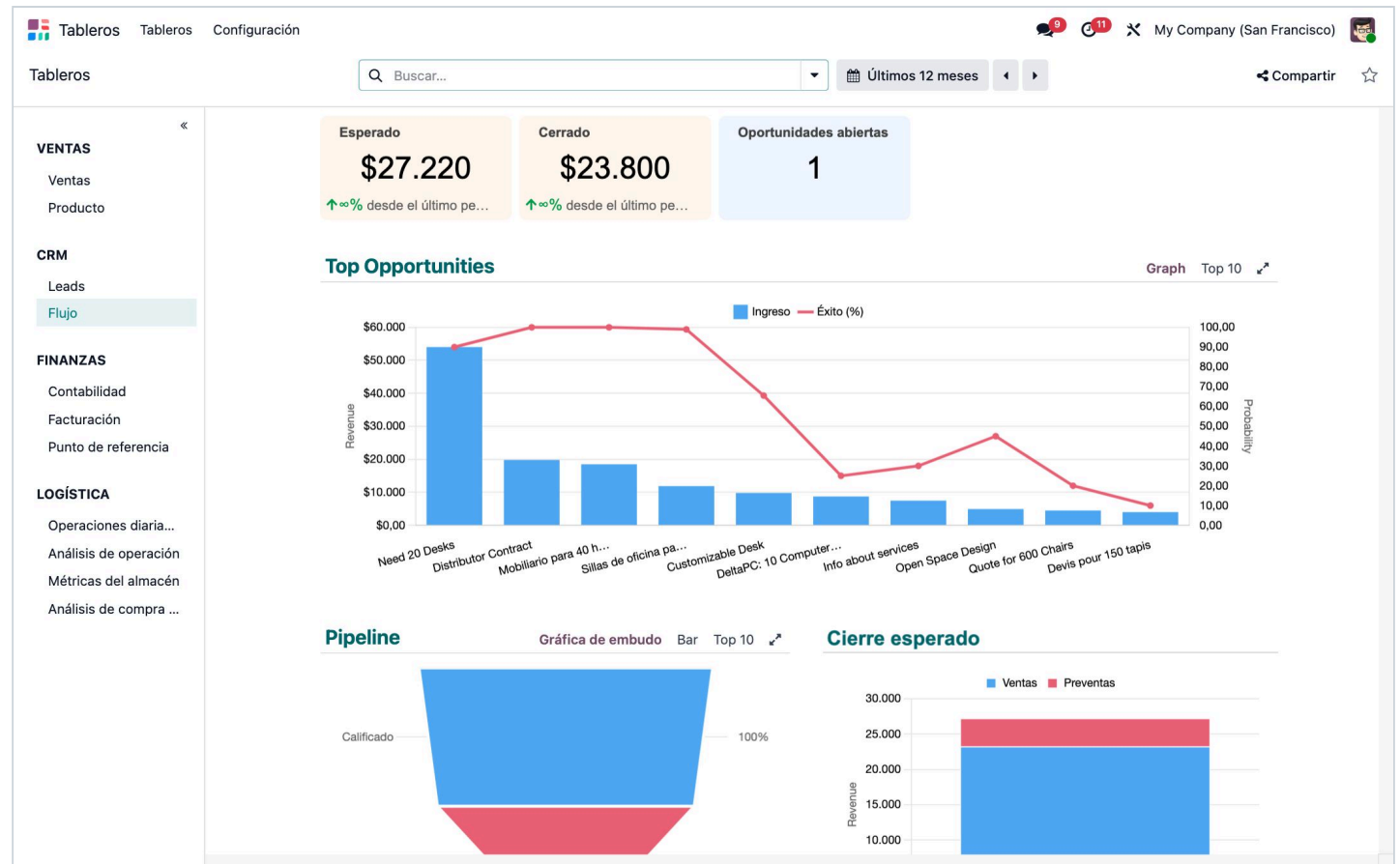
Además de los informes, la aplicación Tableros incluye paneles de solo lectura. En su lista, el grupo CRM ofrece dos: Leads y Flujo.

Muestran cifras clave y gráficos del periodo elegido, por defecto los últimos 90 días, con comparación con el periodo anterior.

- La lista lateral cambia de panel.
- El selector de fechas cambia el periodo.
- **Compartir** genera un enlace.

CONSEJO

Los paneles son hojas de cálculo de Odoo. Quien tenga permiso puede editarlos desde **Configuración**, en la aplicación Tableros.

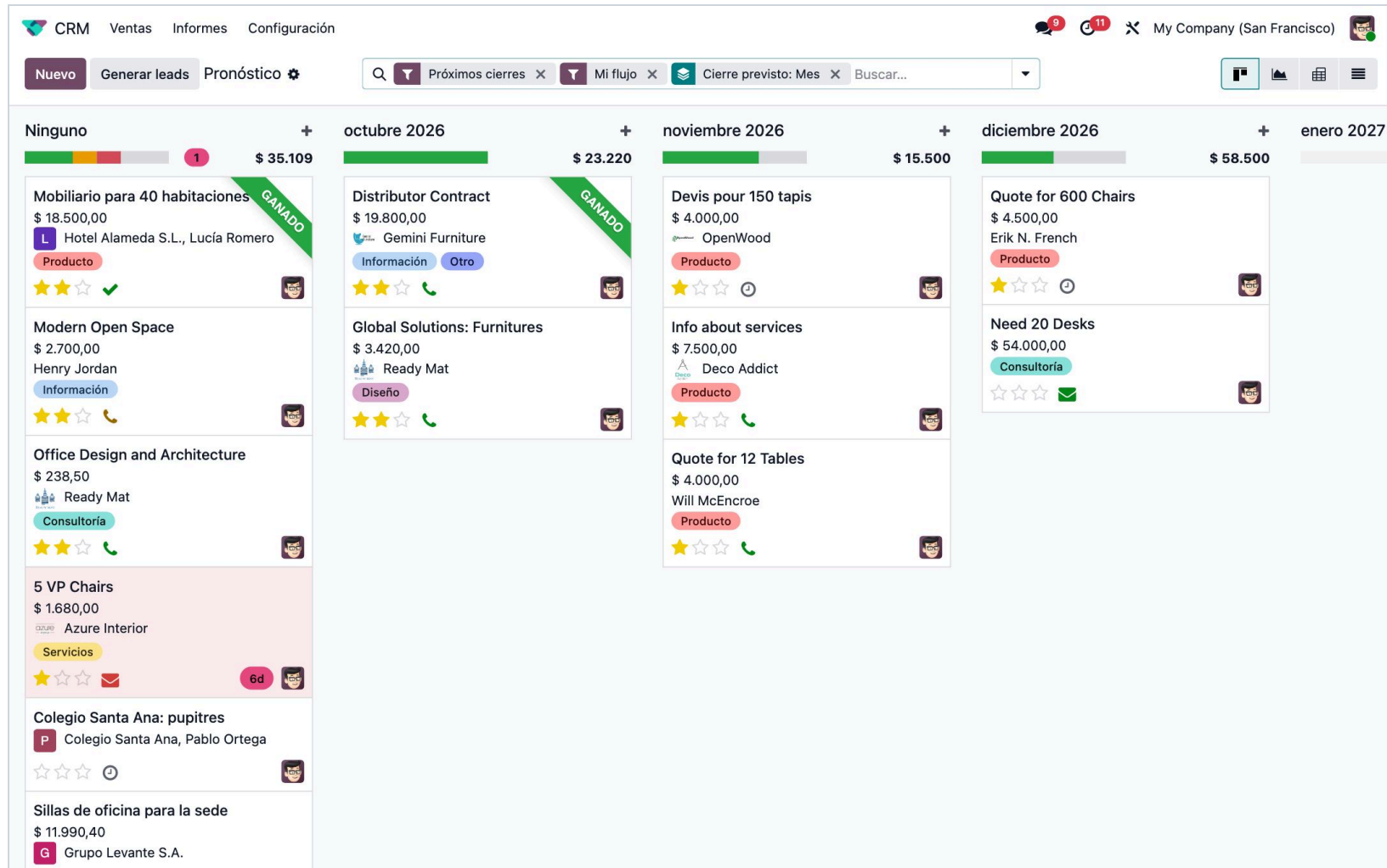


Panel de CRM en la aplicación Tableros.

Pronóstico por mes de cierre

Las oportunidades, agrupadas por **Cierre previsto**. Cada tarjeta y cada total muestran los ingresos prorrateados: el importe por la probabilidad.

Ninguno reúne las que no tienen fecha. «5 VP Chairs», de 5.600 al 30 %, cuenta 1.680.



Pronóstico: una columna por mes, según el Cierre previsto.

Trabajar con el pronóstico

Mover una previsión

Arrastre una tarjeta a otro mes: Odoo cambia su **Cierre previsto**. Es la forma rápida de revisar la previsión con el equipo.

Filtros de partida

- **Próximos cierres**: lo que está por cerrar.
- **Mi flujo**: lo del usuario actual.
- **Cierre previsto: Mes**: agrupación mensual.

Quite **Mi flujo** para ver todo el equipo. Cambie a semanas o trimestres quitando la agrupación y eligiendo otro periodo en **Agrupar por**.

Barra de progreso

Como en el flujo, cada columna muestra el estado de las actividades. Sirve para ver de un vistazo si los cierres del mes tienen trabajo programado.

Añadir meses

Al final del tablero, el botón de añadir crea la columna del mes siguiente. Sirve para arrastrar tarjetas a meses todavía vacíos.

Cómo usarlo en una reunión

- 1 Abra el mes en curso.
- 2 Pregunte por cada tarjeta qué falta para cerrarla.
- 3 Mueva al mes siguiente lo que no vaya a llegar.
- 4 Compare el total con el objetivo del equipo.

CONSEJO

El pronóstico solo es fiable si las fechas y las probabilidades están al día.

Qué incluye

El filtro **Próximos cierres** deja fuera lo que tenga fecha pasada. La columna **Ninguno** señala las oportunidades pendientes de fecha: rellénelas desde aquí abriendo cada tarjeta.

Las oportunidades ganadas siguen visibles, con su cinta, y cuentan al 100 %.

Otras vistas

La pantalla ofrece kanban, gráfico, tabla dinámica y lista. La lista agrupa por mes de cierre, con el importe por grupo.

Crear desde el pronóstico

El signo + de una columna crea una oportunidad con esa fecha de cierre prevista.

Nuevo y **Generar leads** funcionan igual que en el flujo.

Pronóstico en gráfico y tabla dinámica

Las dos vistas usan los ingresos prorrateados como medida. La tabla dinámica cruza mes de cierre y etapa.

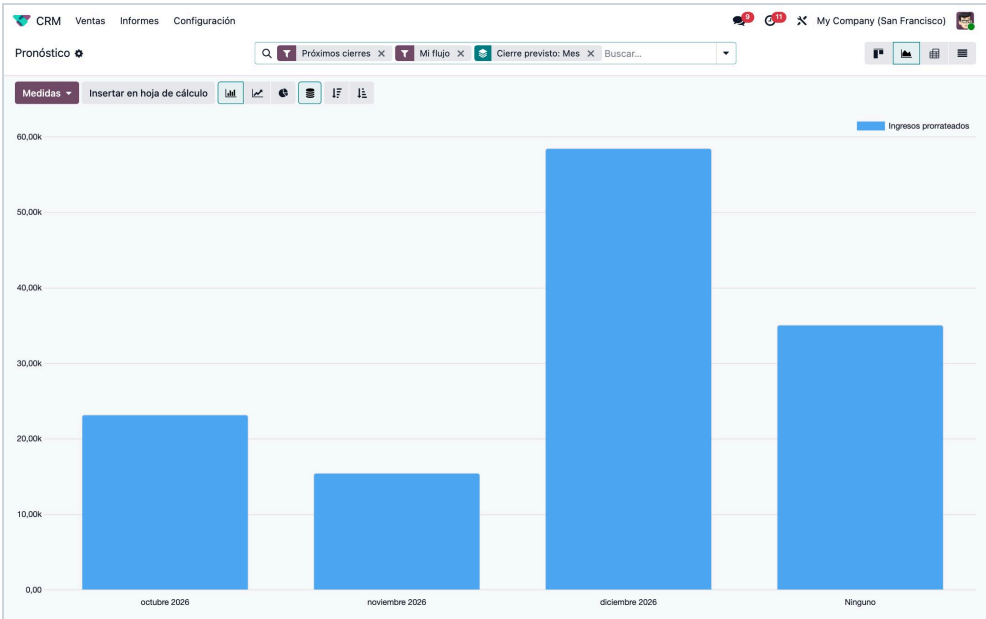


Gráfico del pronóstico.

A dynamic table titled 'Pronóstico' showing 'Ingresos prorrateados' (Prorated Income) on the y-axis (0.00 to 60.00k) against four categories on the x-axis: 'octubre 2026', 'noviembre 2026', 'diciembre 2026', and 'Ninguno'. The table displays the following data:

	Nuevo	Calificado	Propuesta	Ganado	Ingresos prorrateados
Total	\$ 8.000,00	\$ 27.410,40	\$ 58.618,50	\$ 38.300,00	\$ 132.328,90
octubre 2026		\$ 3.420,00		\$ 19.800,00	\$ 23.220,00
noviembre 2026	\$ 8.000,00	\$ 7.500,00			\$ 15.500,00
diciembre 2026		\$ 4.500,00	\$ 54.000,00		\$ 58.500,00
Ninguno	\$ 0,00	\$ 11.990,40	\$ 4.618,50	\$ 18.500,00	\$ 35.108,90

Tabla dinámica del pronóstico, por mes y etapa.

Análisis del flujo

Informes › Flujo analiza las oportunidades, abiertas o cerradas.

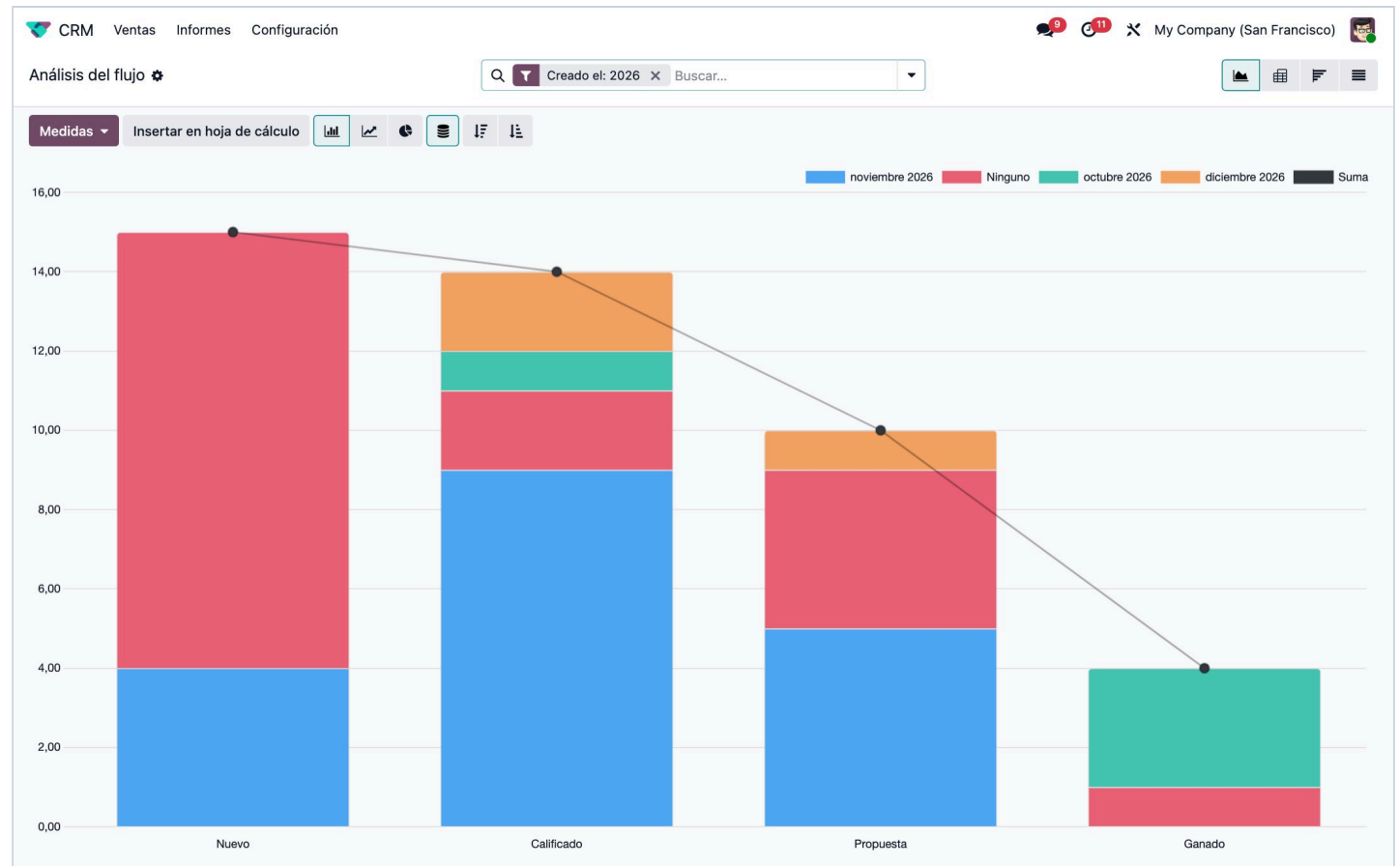
Sirve para saber cuántas hay en cada etapa, qué comercial lleva más carga, o qué etapa concentra el dinero.

Filtros útiles

- Ganado, En curso, Perdido y Rotting.
- Fecha de creación y Fecha de cierre.

Agrupaciones útiles

- Etapa, Comercial, Razón de pérdida, Origen.



Análisis del flujo en gráfico.

Medidas del flujo

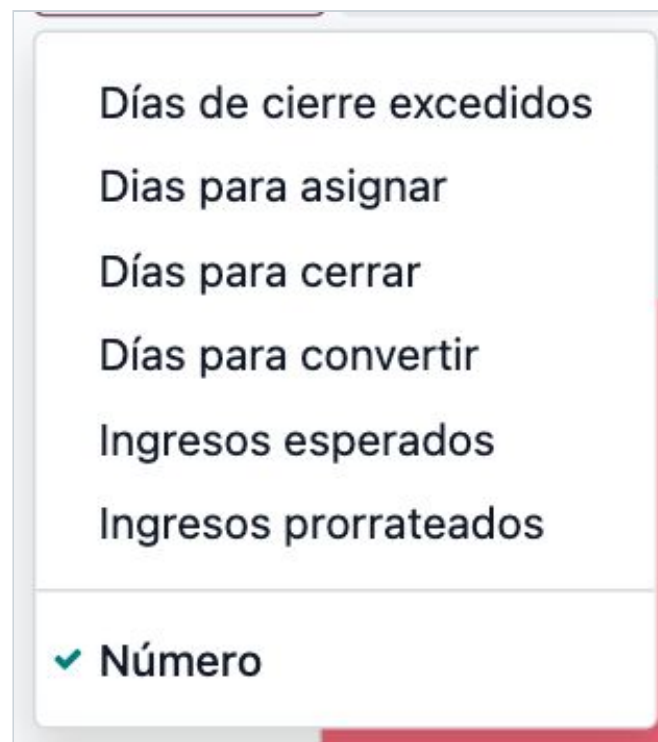
El botón **Medidas** elige qué se calcula en el gráfico y en la tabla dinámica.

MEDIDA	QUÉ CALCULA
Días de cierre excedidos	Días entre el cierre previsto y el real.
Días para asignar	Días hasta tener comercial.
Días para cerrar	Días hasta el cierre.
Días para convertir	Días de lead a oportunidad.
Ingresos esperados	Suma del importe.
Ingresos prorrateados	Importe por probabilidad.
Número	Cuántas oportunidades hay.

CONSEJO

Los ingresos prorrateados son la mejor medida para una previsión: un negocio de 10.000 al 50 % cuenta como 5.000.

Con el ajuste **Ingresos recurrentes** aparecen además las medidas de ingresos recurrentes, puntuales y mensuales.



Medidas disponibles en el análisis del flujo.

Medidas que suelen interesar

- Importe en juego por etapa: **Ingresos esperados**, agrupado por **Etapa**.
- Rapidez de atención: **Días para asignar**, por **Equipo de ventas**.
- Duración del ciclo: **Días para cerrar**, por **Comercial**.

El flujo en tabla dinámica

Por defecto cruza mes de creación y etapa.
Use los signos + para desglosar por comercial, equipo u otros campos.
Para ver el dinero perdido por razón, active el filtro **Perdido** y agrupe por **Razón de pérdida**.

CRM Ventas Informes Configuración

My Company (San Francisco)

Análisis del flujo

Medidas

Insertar en hoja de cálculo

Creado el: 2026

Buscar...

	Total				
	Nuevo	Calificado	Propuesta	Ganado	
	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados	Ingresos esperados
Total	\$ 115.475,00	\$ 324.568,00	\$ 279.201,00	\$ 42.300,00	\$ 761.544,00
agosto 2026	\$ 11.475,00	\$ 22.500,00			\$ 33.975,00
septiembre 2026	\$ 40.000,00	\$ 114.053,00	\$ 145.658,00		\$ 299.711,00
octubre 2026	\$ 64.000,00	\$ 188.015,00	\$ 133.543,00	\$ 42.300,00	\$ 427.858,00

Análisis del flujo en tabla dinámica.

Cohortes

Una cohorte agrupa las oportunidades creadas en un mismo periodo y muestra qué ocurre con ellas en los periodos siguientes.

Cada fila es un periodo de **Creado el**, por defecto una semana. **Número** indica cuántas se crearon. Las columnas **+0**, **+1...** son los periodos transcurridos hasta la **Fecha de cierre**, y la celda, qué parte se ha cerrado entonces.

Sirve para responder a: «de lo que entró esa semana, ¿cuánto se había cerrado un mes después?». Puede cambiar el intervalo a día, mes o año.

CONSEJO
Necesita varios meses de historial. Con pocos datos, como en la base de ejemplo, dice poco.

CRM

Ventas

Informes

Configuración

9

11

My Company (San Francisco)

Analisis del flujo

Q

Creado el: 2026

x

Buscar...

Medidas

Semana

Creado el	Número	Fecha de cierre - Por Semana												
		+0	+1	+2	+3	+4	+5	+6	+7	+8	+9	+10	+11	
W33 2026	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
W36 2026	2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
W37 2026	3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%				
W38 2026	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%					
W39 2026	2	0%	0%	0%	0%	0%	0%							
W40 2026	4	0%	0%	0%	0%	0%								
W41 2026	1	0%	0%	0%	0%									
W42 2026	2	0%	0%	0%										
W43 2026	10	0%	20%											
W44 2026	17	11,8%												
Promedio	4	1,2%	2,2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

Vista de cohortes del flujo.

INFORMES • FLUJO

El flujo en lista

La lista muestra los registros detrás de las cifras, con las columnas que aporta el análisis.

Úsela con un filtro aplicado para revisar los casos concretos, o para exportarlos a Excel.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo

Generar leads

Análisis del flujo

Q

Creado el: 2026

Buscar...

1-43 / 43

☐ Oportunidad	Nombre del contacto	Correo electrónico	Comercial	Ingresos espe...	Etap
☐ Mobiliario para 40 habitaciones	Lucía Romero	lucia.romero@hotelalameda.example	Mitchell Admin	\$ 18.500,00	Ganado
☐ Interest in your products		info@agrolait.com	Marc Demo	\$ 2.000,00	Ganado
☐ Open Space Design		info@agrolait.com	Marc Demo	\$ 11.000,00	Propuesta
☐ Modern Open Space	Henry Jordan	henry@elight.com	Mitchell Admin	\$ 4.500,00	Propuesta
☐ Office Design and Architecture		info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 9.000,00	Propuesta
☐ Distributor Contract	John M. Brown	john.b@tech.info	Mitchell Admin	\$ 19.800,00	Ganado
☐ Global Solutions: Furnitures	Robin Smith	info@deltapc.example.com	Mitchell Admin	\$ 3.800,00	Calificado
☐ Office Design Project		info@agrolait.com	Marc Demo	\$ 24.000,00	Nuevo
☐ Design Software Info	Jose Garcia	jga@solar.example.com	Marc Demo	\$ 0,00	Nuevo
☐ Opensides: Need Info	Tina Pinero	tina@opensides.example.com	Mitchell Admin	\$ 0,00	Nuevo
☐ Quotation for 50 Chairs	Carrie Helle	helle@stonageit.example.com	Mitchell Admin	\$ 0,00	Nuevo
☐ Campbell: Chairs	Henry Campbell	hmc@yahoo.example.com	Mitchell Admin	\$ 0,00	Nuevo
☐ Pricing for 25 desks	John Miller	contact@thekompany.example.com	Mitchell Admin	\$ 0,00	Nuevo
☐ Quote for 35 windows	Tommi Brockhouse	tbrockhouse0@google.pl		\$ 41.421,00	Propuesta
☐ Modernize old offices	Franny Seiller	fseiller1@theglobeandmail.com		\$ 99.755,00	Propuesta
☐ Furnitures for new location	Napoleon Grabert	ngrabert2@dailymail.co.uk		\$ 22.500,00	Calificado
☐ Need a price: urgent	Itch Kirvell	ikirvell3@gnu.org		\$ 4.482,00	Propuesta
☐ Custom Desks (100 pieces)	Chalmers Redford	credford4@salon.com	Mitchell Admin	\$ 9.987,00	Calificado
☐ Cleaning subscription	Elmo Espinazo	eespinazo5@reuters.com		\$ 11.175,00	Nuevo

Análisis del flujo en lista.

Análisis de leads

Informes > **Leads** cuenta lo que entra, sea lead u oportunidad.

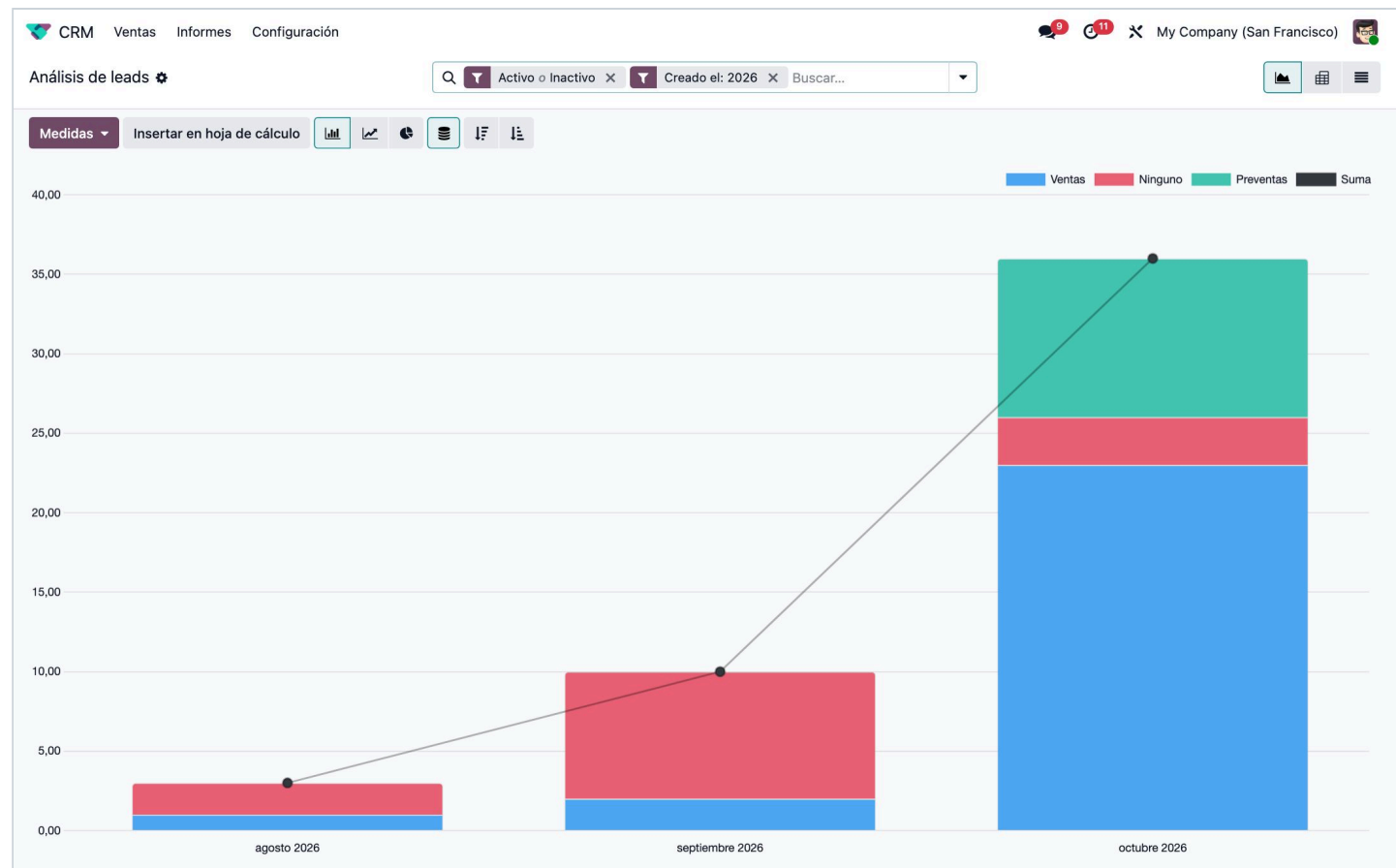
Respuestas típicas:

- ¿Cuántos contactos entran al mes?
- ¿Qué origen o campaña trae más?
- ¿Cuántos días tarda en asignarse uno?
- ¿Qué país genera más demanda?

Agrupe por **Origen**, **Medio** o **Campaña**.

CONSEJO

Funciona también con el ajuste **Leads** apagado.



Análisis de leads en gráfico.

Leads en tabla dinámica y lista

La tabla dinámica cruza por defecto el mes de creación con el equipo de ventas.

CRM Ventas Informes Configuración

My Company (San Francisco)

Analisis de leads

Activo Inactivo Creado el: 2026 Buscar...

Medidas

Insertar en hoja de cálculo

Total				
	Ventas	Preventas	Ninguno	
	Número	Número	Número	Número
Total	26	10	13	49
agosto 2026	1		2	3
septiembre 2026	2		8	10
octubre 2026	23	10	3	36

Tabla dinámica: por mes de creación y equipo de ventas.

CRM Ventas Informes Configuración

My Company (San Francisco)

Nuevo Generar leads Analisis de leads

Activo Inactivo Creado el: 2026 Buscar...

1-49 / 49

Lead	Correo electrónico	País	Comercial	Equipo de ventas	Etap
Mobiliario para 40 habitaciones	lucia.romero@hotelalameda.example	España	Mitchell Admin	Ventas	Ganado
Interest in your products	info@agrolait.com	Estados Unidos	Marc Demo	Preventas	Ganado
Open Space Design	info@agrolait.com	Estados Unidos	Marc Demo	Preventas	Propuesta
Modern Open Space	henry@elight.com	Argentina	Mitchell Admin	Ventas	Propuesta
Office Design and Architecture	info@deltapc.example.com	Reino Unido	Mitchell Admin	Ventas	Propuesta
Distributor Contract	john.b@tech.info	Estados Unidos	Mitchell Admin	Ventas	Ganado
Global Solutions: Furnitures	info@deltapc.example.com	Reino Unido	Mitchell Admin	Ventas	Calificado
Office Design Project	info@agrolait.com	Estados Unidos	Marc Demo	Preventas	Nuevo
Quotation for 100 Desks	bhu.a100@ic.example.com	China	Mitchell Admin	Ventas	Nuevo
Estimation for Office Furnitures	bhu.a100@ic.example.com	Bélgica	Mitchell Admin	Ventas	Nuevo
Design Software Info	jga@solar.example.com	España	Marc Demo	Preventas	Nuevo
Reseller: Office furnitures	d.albert@marketing-business.example.com	Reino Unido	Marc Demo	Preventas	Nuevo
Opensides: Need Info	tina@opensides.example.com	Italia	Mitchell Admin	Ventas	Nuevo
Quotation for 50 Chairs	helle@stonageit.example.com	Estados Unidos	Mitchell Admin	Ventas	Nuevo
Campbell: Chairs	hmc@yahoo.example.com	Reino Unido	Mitchell Admin	Ventas	Nuevo
Pricing for 25 desks	contact@thekompany.example.com	Estados Unidos	Mitchell Admin	Ventas	Nuevo
Quote for 35 windows	tbrockhouse0@google.pl	Bélgica			Propuesta
Modernize old offices	fseiller1@theglobeandmail.com	Indonesia			Propuesta
Furniture for new location	sebastian3@dellusmail.co.uk	Irlanda			Calificado

Lista del análisis de leads.

Análisis de actividades

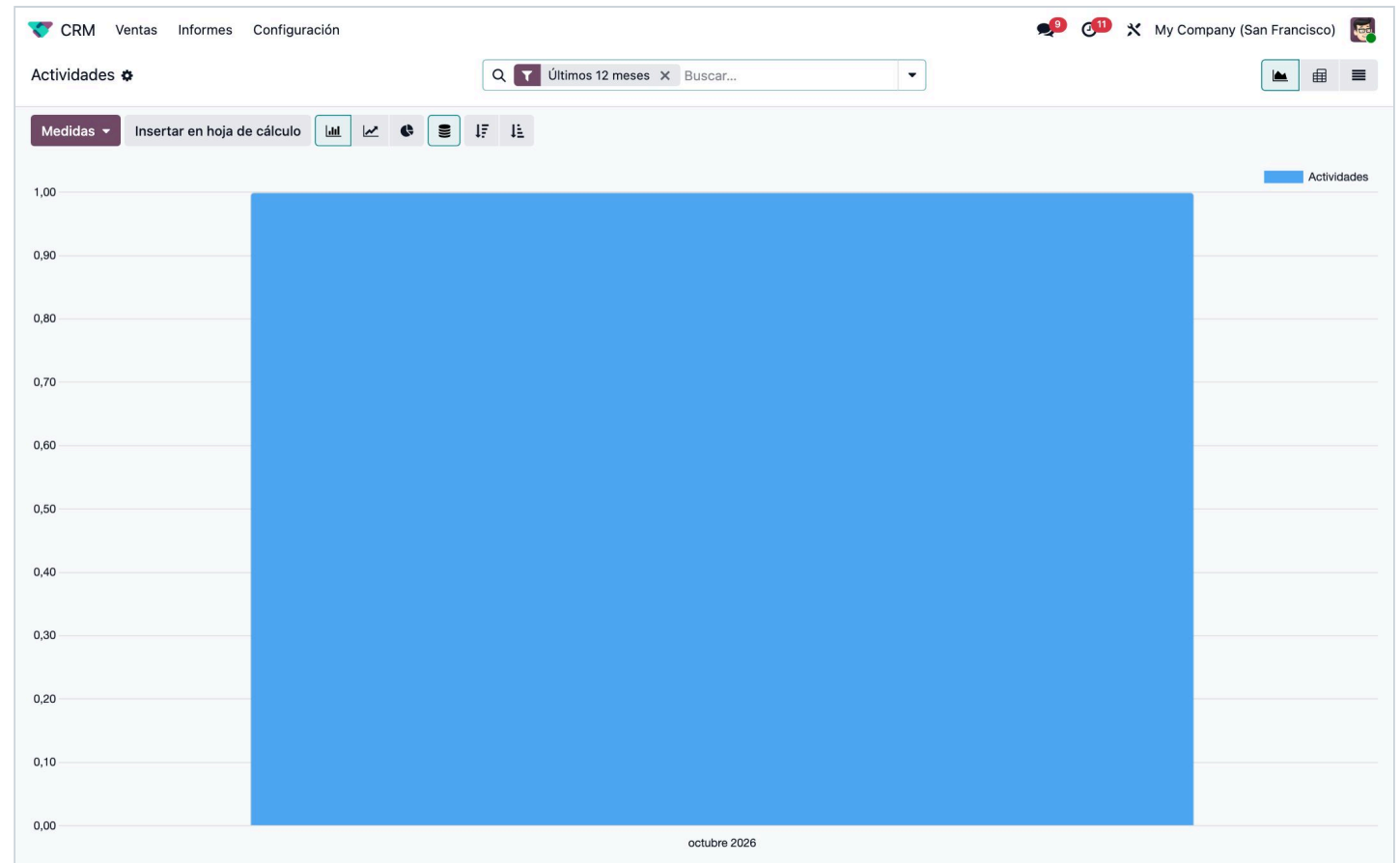
Mide lo que han hecho los comerciales: llamadas, correos, reuniones y otras actividades **marcadas como hechas**. Lo pendiente no cuenta. La única medida es **Número**. En la base de ejemplo solo hay una, la del Hotel Alameda.

Filtros

- Leads y Oportunidades.
- Ganado y Perdido.
- Últimos 12 meses.
- Fecha de finalización.

Agrupar por

- Actividad, Tipo, Asignado a, Comercial, Equipo de ventas, Etapa.



Análisis de actividades en gráfico.

Actividades en tabla dinámica y lista

La lista incluye fecha, tipo, etapa y etiquetas. Compare comerciales con cuidado: el número de actividades mide esfuerzo, no resultado.

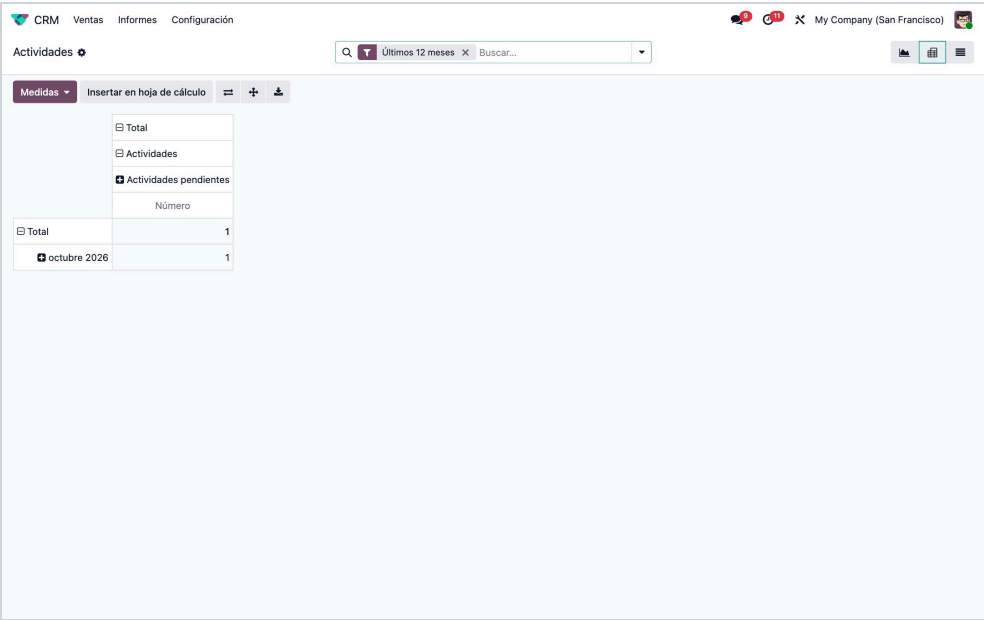


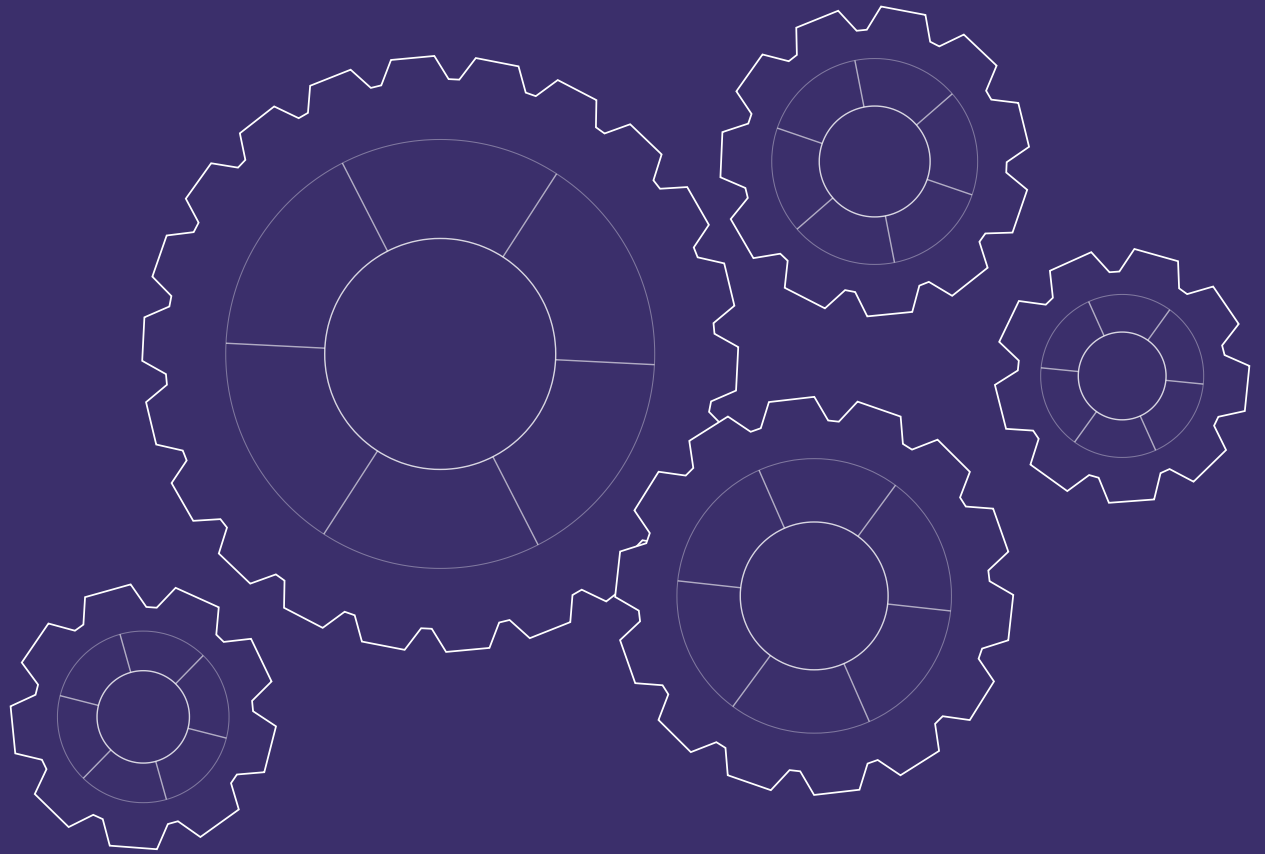
Tabla dinámica de actividades.

The screenshot shows the Odoo CRM interface with the 'Actividades' (Activities) report selected. The view is set to 'Lista' (List). The list displays the following activity record:

Fecha de finalización	Asignado a	Tipo de actividad	Compañía	Etiquetas de leads
31 oct, 3:43	YourCompany, Mitchell Admin	Actividades pendientes	My Company (San Francisco)	Producto

Lista: cada actividad registrada.

10



Configurar CRM

Todos los ajustes de la aplicación, uno a uno, y los catálogos que dan forma al flujo: etapas, etiquetas, razones y actividades.

- Ajustes
- Puntuación predictiva
- Etapas
- Etiquetas
- Razones de pérdida
- Planes recurrentes
- Tipos de actividad

Los ajustes de CRM (1)

Vaya a **Configuración** > **Ajustes**. La barra lateral cambia de aplicación. Los cambios no se aplican hasta pulsar **Guardar**; **Descartar** los abandona. Algunas opciones instalan módulos.

The screenshot shows the Odoo CRM configuration interface. At the top, there's a navigation bar with 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. On the right, there are notification icons (9 and 11), a search icon, and the company name 'My Company (San Francisco)'. Below the navigation bar, there are buttons for 'Guardar', 'Descartar', and 'Ajustes', along with a search bar labeled 'Buscar...'. The main content area is divided into a sidebar and a main panel. The sidebar lists 'Opciones generales' and 'CRM'. The main panel is titled 'CRM' and contains several settings:

- Ingresos recurrentes**: Define planes e ingresos recurrentes en las oportunidades. (checkbox unchecked)
- Múltiples equipos**: Asigne comerciales a múltiples equipos de ventas. (checkbox unchecked)
- Afiliación / Asociación**: Gestione miembros o contactos. Los miembros reciben niveles y listas de precios, mientras que los contactos permiten asignar oportunidades y planes de comisiones. (checkbox unchecked)
- Puntuación predictiva de leads**: La tasa de éxito se calcula según **Etapas, Provincia, País, Calidad del número de teléfono, Calidad de correo electrónico, Origen, Idioma y Etiquetas** para los leads creados a partir del 23 oct. (checkbox unchecked). Below this is a button 'Actualizar probabilidades'.
- Leads**: Añada un paso de calificación antes de la creación de una oportunidad. (checkbox unchecked)
- Teléfono VOIP de Ringover**: Realice y reciba llamadas desde Odoo con el marcador de llamadas de Ringover. Rastree llamadas y mensajes SMS y obtenga transcripciones de sus conversaciones con tecnología de inteligencia artificial. Below this is a link '→ Instalar la extensión'.
- Asignación basada en las reglas** (help icon): Asigne leads de forma periódica de acuerdo con las prioridades y los filtros. (checkbox unchecked)

Below the main settings, there's a section titled 'Generación de leads' with two options:

- Enriquecimiento de leads** (checkmark): Enriquezca sus leads con datos de la empresa con base en... (checkbox checked)
- Minería de leads** (help icon): Genera nuevos leads en función de su país, industria, tamaño, (checkbox checked)

Primera parte de los ajustes de CRM.

Los ajustes de CRM (2)

CRM Ventas Informes Configuración

9

11

My Company (San Francisco)

Guardar Descartar Ajustes

Q Buscar...

Opciones generales

CRM

Ventas

31 Calendario

Compra

Inventario

Contabilidad

☐ Afiliación / Asociación
Gestione miembros o contactos. Los miembros reciben niveles y listas de precios, mientras que los contactos permiten asignar oportunidades y planes de comisiones.

Puntuación predictiva de leads

La tasa de éxito se calcula según **Etapas, Provincia, País, Calidad del número de teléfono, Calidad de correo electrónico, Origen, Idioma y Etiquetas** para los leads creados a partir del **23 oct.**

Actualizar probabilidades

☐ Asignación basada en las reglas ?
Asigne leads de forma periódica de acuerdo con las prioridades y los filtros.

Generación de leads

☒ Enriquecimiento de leads
Enriquezca sus leads con datos de la empresa con base en sus direcciones de correo electrónico

☐ Enriquecer leads solo bajo demanda
☒ Enriquecer todos los leads automáticamente

[→ Gestionar servicios y comprar créditos](#)
[→ Ver mis servicios](#)

☒ Minería de leads ?
Genera nuevos leads en función de su país, industria, tamaño, etc.

[→ Gestionar servicios y comprar créditos](#)
[→ Ver mis servicios](#)

☐ De visitas a leads
Convierta a los visitantes de tu sitio web en leads y realice un enriquecimiento de datos basado en su dirección IP.

Segunda parte de los ajustes, con la generación de leads.

Cada ajuste, uno a uno (1)

Ingresos recurrentes

Añade a la oportunidad un importe recurrente y un plan (mensual, anual...). Activa el menú **Planes recurrentes** y el enlace **Gestionar planes recurrentes**. Úselo si vende suscripciones o contratos de mantenimiento. Las medidas de informes distinguen los ingresos recurrentes de los puntuales.

Leads

Añade la calificación previa. Activa el menú **Leads**, la conversión y la casilla **Leads** en los equipos. Véase el capítulo 3.

Múltiples equipos

Permite que un comercial pertenezca a varios equipos. Si está apagado, cada usuario solo puede estar en uno.

Teléfono VOIP de Ringover

Enlace **Instalar la extensión**, que lleva a la extensión de Ringover para Chrome. Permite hacer y recibir llamadas desde Odoo, registrar llamadas y SMS, y obtener transcripciones con IA. Es un servicio de un tercero, con su propio contrato.

Afiliación / Asociación

Instala el módulo **partnership**: gestiona miembros o socios. Los miembros reciben niveles y listas de precios; los socios permiten asignar oportunidades y planes de comisiones.

Puntuación predictiva de leads

Siempre está activa. El texto indica con qué campos y desde qué fecha se calcula.

Actualizar probabilidades permite cambiarlos (página siguiente).

Asignación basada en las reglas

Reparte los leads entre equipos y comerciales según los filtros de cada uno. Al activarlo aparecen:

OPCIÓN	QUÉ HACE
En proceso	Manualmente o Repetidamente . A mano, solo con el botón Asignar leads .
Repetir cada	Número y unidad de tiempo.
Siguiente ejecución	Cuándo se hará el próximo reparto.
Icono de actualizar	Lanza el reparto al momento.

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

Apagados en esta base: todos los de esta página, salvo la puntuación predictiva.

Cada ajuste, uno a uno (2)

El bloque **Generación de leads** reúne los servicios externos.

Enriquecimiento de leads

Completa los datos de la empresa a partir del correo. Tiene dos opciones: **Enriquecer leads solo bajo demanda** y **Enriquecer todos los leads automáticamente**. Enlaces: **Gestionar servicios y comprar créditos** y **Ver mis servicios**.

Minería de leads

Añade el botón **Generar leads**. Genera leads según país, sector y tamaño, con coste en créditos.

De visitas a leads

Convierte visitantes de la web en leads según su dirección IP. Instala **website_crm_iap_reveal**.

El capítulo 8 explica los tres con detalle.

Créditos IAP

Enriquecimiento, minería y visitas consumen créditos de la cuenta IAP de la base. Antes de activarlos en producción:

- compre créditos en **Gestionar servicios y comprar créditos**;
- consulte el saldo en **Ver mis servicios**;
- decida quién puede lanzar búsquedas.

Orden recomendado para una empresa nueva

- 1 Defina etapas y razones de pérdida.
- 2 Cree equipos y añada miembros.
- 3 Decida si usa leads.
- 4 Configure el alias de correo.
- 5 Active la asignación automática si hace falta.

Ajustes de otras aplicaciones

Afectan a CRM, y están en otras secciones:

DÓNDE	AJUSTE	EFFECTO
Opciones generales	Dominio de alias	Permite recibir correo.
Opciones generales	Servidores de correo	Enviar y recibir.
Ventas	Plantillas de presupuesto	Presupuestos desde la oportunidad.
Calendario	Sincronización	Reuniones con Google u Outlook.

Qué ocurre al guardar

- Si el ajuste instala un módulo, la página se recarga y puede tardar unos minutos.
- Los cambios afectan a todos los usuarios.
- Los usuarios conectados deben recargar el navegador para ver los menús nuevos.

ATENCIÓN

Desmarcar un ajuste que instaló un módulo puede desinstalarlo, y desinstalar un módulo puede borrar sus datos. Odoo pide confirmación en ese caso.

Actualizar las probabilidades

La puntuación predictiva calcula la probabilidad comparando cada registro con lo ganado y lo perdido antes. Siempre tiene en cuenta la etapa, y los campos que se indiquen.

- 1 En **Ajustes**, pulse **Actualizar probabilidades**.
- 2 Elija los campos que considerar.
- 3 Indique desde qué fecha contar.
- 4 Pulse **Actualizar**. **Descartar** cierra sin cambios.

En esta base se usan **Provincia**, **País**, **Calidad del número de teléfono**, **Calidad de correo electrónico**, **Origen**, **Idioma** y **Etiquetas**.

En la base de ejemplo, la fecha de inicio es el 23 de octubre.

CONSEJO

Elija una fecha con historial suficiente y prácticas de venta parecidas a las actuales. Odoo recalcula por tandas, de forma periódica.

Actualizar probabilidades

La tasa de éxito se calcula según la etapa, pero puede añadir más campos en el análisis estadístico.

Provincia ✕ País ✕ Calidad del número de teléfono ✕ Calidad de correo electrónico ✕ Origen ✕ Idioma ✕ Etiquetas ✕

Considerar los leads creados a partir del: 23 oct

Actualizar Descartar

Diálogo para actualizar las probabilidades.

Etapas: la lista

Las etapas son las columnas del flujo. Se reordenan arrastrando el asa de la izquierda.

El menú **Configuración** › **Flujo** › **Etapas** solo aparece con el modo de desarrollador. Sin él, se gestionan desde el flujo:

- la rueda de una columna permite editarla, y abre el mismo formulario;
- al final del tablero, el botón de añadir crea otra.

Las etapas de esta base son Nuevo, Calificado, Propuesta y Ganado.

☐	Nombre de la etapa	¿Está en la et...	Equipos de ventas
☐	Nuevo	☐	
☐	Calificado	☐	
☐	Propuesta	☐	
☐	Ganado	☒	

Lista de etapas.

Etapas: el formulario

Cada etapa define:

CAMPO	QUÉ HACE
Nombre de la etapa	Título de la columna.
Plegado en el flujo	Se pliega la columna si no tiene registros.
Color	Color de la etapa.
Equipos de ventas	Vacío: compartida con todos.
¿Está en la etapa ganada?	Quien entre, se da por ganado.
Days to rot	Días sin avance para avisar. 0, sin aviso.
Requerimientos	Requisitos para entrar. Salen como ayuda sobre el título.

CONSEJO

Marque como ganada solo la última etapa. Al arrastrar a ella, la oportunidad se da por ganada.

The screenshot shows the 'Nuevo' (New) form for configuring a CRM stage. The interface includes a top navigation bar with 'CRM', 'Ventas', 'Informes', and 'Configuración'. On the right, there are notification icons and the company name 'My Company (San Francisco)'. Below the navigation bar, there are buttons for 'Nuevo' and 'Etapas' with a settings icon. The main form area is titled 'Nombre de la etapa' and 'Nuevo'. It contains several fields: 'Plegado en el flujo' with a checkbox, 'Color' with a purple circle selector, 'Equipos de ventas' with the text 'Shared with all teams', '¿Está en la etapa ganada?' with a checkbox, and 'Days to rot' with the value '0'. A section titled 'REQUERIMIENTOS' (Requirements) is at the bottom, with the text 'Dele a su equipo los requisitos para mover una oportunidad a esta etapa.'

Formulario de una etapa.

Etiquetas y razones de pérdida

Las **etiquetas** clasifican registros: Producto, Software, Servicios, Información, Diseño, Formación, Consultoría y Otro. Se pueden crear desde la propia ficha. Las **razones de pérdida** explican por qué se descarta un negocio; la lista admite altas, y el botón del registro abre sus leads. Solo un administrador de Ventas puede crearlas.

Nombre de etiqueta	Color
☐ Producto	Red
☐ Software	Orange
☐ Servicios	Yellow
☐ Información	Blue
☐ Diseño	Purple
☐ Formación	Brown
☐ Consultoría	Teal
☐ Otro	Dark Blue

Etiquetas: nombre y color.

Descripción
☐ Demasiado caro
☐ No tenemos gente/habilidades
☐ No hay suficiente stock

Razones de pérdida.

Planes recurrentes

Un plan recurrente indica cada cuánto se repite un ingreso. Se usa con el ajuste **Ingresos recurrentes**.

CAMPO	QUÉ ES
Nombre del plan	Por ejemplo, Mensualmente.
N.º de meses	Duración del periodo.

Los planes de la base son Mensualmente (1), Anualmente (12), Más de 3 años (36) y Más de 5 años (60).

NO ACTIVO EN LA BASE DE EJEMPLO

El menú solo aparece con el ajuste activo. La captura se ha tomado abriendo directamente la pantalla.

☐	Nombre del plan	N.º de m...
☐	Mensualmente	1
☐	Anualmente	12
☐	Más de 3 años	36
☐	Más de 5 años	60

Lista de planes recurrentes.

Tipos de actividad: la lista

Los tipos son las categorías disponibles al programar una actividad. Los de la base son:

TIPO	ACCIÓN	PLAZO
Actividades pendientes	Ninguno	5 días
Correo electrónico	Ninguno	0 días
Llamada	Llamada telefónica	2 días
Reunión	Reunión	0 días
Documento	Subir documento	5 días

Cree tipos propios para pasos que se repitan, como «Enviar muestras» o «Visita».

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Tipos de actividad

Q Buscar...

1-5 / 5

My Company (San Francisco)

☐	Nombre	Resumen por defecto	Planificado en	Tipo
☐	Actividades pendientes	Actividades pendientes		5 días después de la fecha límite de actividad anterior
☐	Correo electrónico	Correo electrónico		0 días después de la fecha límite de actividad anterior
☐	Llamada	Llamada		2 días después de la fecha límite de actividad anterior
☐	Reunión	Reunión		0 días después de la fecha límite de actividad anterior
☐	Documento	Documento		5 días después de la fecha límite de actividad anterior

Lista de tipos de actividad.

Tipos de actividad: el formulario

Campos del tipo:

CAMPO	QUÉ HACE
Acción	Ninguno, Subir documento, Llamada telefónica o Reunión.
Usuario por defecto	A quién se asigna.
Modelo	Limita el tipo a un documento.
Resumen por defecto	Texto propuesto.
Nota por defecto	Nota propuesta.
Programar	Plazo: Unidades de retraso y Tipo de retraso .
Tipo de encadenamiento	Sugerir siguiente actividad o Activar la siguiente actividad.
Sugerir	Tipos propuestos al terminar.
Activador	Tipo que se programa solo.
Plantillas de correo electrónico	Plantillas disponibles.

CRM Ventas Informes Configuración

Nuevo Tipos de actividad Llamada

3 / 5

Nombre
Llamada

AJUSTES DE LA ACTIVIDAD

Acción ? Llamada telefónica

Usuario por defecto

Resumen por defecto Llamada

Programar ? 2 días después de la fecha limi

Nota por defecto
p. ej. "Revisar la oferta y hablar sobre los detalles"

SIGUIENTE ACTIVIDAD

Tipo de encadenamiento Sugerir siguiente actividad

Sugerir ?

Formulario del tipo Llamada.

11



Permisos, problemas y glosario

Quién puede hacer qué, cómo resolver los problemas más frecuentes y qué significa cada término.

Roles de Ventas
Qué ve cada rol
Asignar permisos
Problemas habituales
Buenas prácticas
Glosario

Roles y permisos

CRM no tiene permisos propios: usa los de la aplicación Ventas. El rol se asigna en la ficha del usuario, en **Ajustes > Usuarios**.

ROL	ALCANCE
Usuario: Solo mostrar documentos propios	Ve sus leads y oportunidades, y los que no tienen comercial.
Usuario: Mostrar todos los documentos	Ve los de todos los comerciales.
Administrador	Además, configuración e informes.

Sin rol de Ventas, el usuario no tiene acceso a CRM.

Ajustes

Opciones generales

Usuarios y compañías

Nuevo

Usuarios

Mitchell Admin

1/1

Invited

Confirmado

Mitchell Admin

admin

admin@example.com

+1 555-555-5555

Permisos de acceso

Preferencias

Calendario

Seguridad

ROLES

Rol

☐ Usuario

☒ Administrador

Compañías

ES Company

My Company (Chicago)

My Company (San Francisco)

Compañía por defecto

My Company (San Francisco)

DATOS MAESTROS

Productos

Crear

Contacto

Creación

Exportar

Permitido

CONTABILIDAD

Contabilidad

Administrador

Banco

Validar cuenta bancaria

PRODUCTIVIDAD

VENTAS

Ventas

Administrador

CADENA DE SUMINISTRO

Compra

Administrador

Inventario

Administrador

MARKETING

Ficha de usuario, donde se asigna el rol.

Qué puede hacer cada rol

ACCIÓN	DOCUMENTOS PROPIOS	TODOS LOS DOCUMENTOS	ADMINISTRADOR
Ver oportunidades propias y sin asignar	Sí	Sí	Sí
Ver oportunidades de otros	No	Sí	Sí
Crear y editar	Sí	Sí	Sí
Eliminar leads y oportunidades	No	No	Sí
Fusionar	Sí	Sí	Sí
Crear razones de pérdida	No	No	Sí
Cambiar etapas del flujo	No	No	Sí
Ver Configuración	No	No	Sí
Asignar leads automáticamente	No	No	Sí
Crear tipos y planes de actividad	No	No	Sí
Ver informes de CRM	Sí	Sí	Sí

AJUSTES

El menú **Ajustes** exige además el permiso de administración de Odoo. Un administrador de Ventas ve **Configuración** sin esa entrada si no lo tiene.

Dónde se ven los datos de otros

Con el rol de documentos propios, informes y listas solo incluyen lo del usuario y lo no asignado. Por eso dos usuarios pueden ver totales distintos en el mismo informe.

Usuarios sin permisos de Ventas

Pueden tener actividades asignadas y verlas en el reloj de la barra superior, pero no abren la aplicación CRM.

Reglas que conviene conocer

- **Empresas.** Cada usuario solo ve los registros de las empresas activas en su selector, más los que no tienen empresa.
- **Comercial y equipo.** Al elegir un comercial, Odoo propone su equipo. Si pertenece a varios, hay que indicar cuál.
- **Menús del modo desarrollador.** **Etapas** y **Miembros del equipo** solo aparecen con el modo de desarrollador activo. Las etapas también se gestionan desde el propio flujo.
- **Menús condicionados.** **Leads** y **Planes recurrentes** aparecen al activar su ajuste.

Asignar un rol

- 1 Vaya a **Ajustes** › **Usuarios** y abra el usuario.
- 2 En la sección de Ventas, elija el rol.
- 3 Guarde. El usuario debe volver a cargar la página.

ATENCIÓN

Dé a cada persona el rol mínimo que necesite. Un comercial con **Usuario: Mostrar todos los documentos** ve los clientes y los importes de sus compañeros.

Problemas habituales

LO QUE PASA	POR QUÉ	QUÉ HACER
No veo el menú Leads	El ajuste está apagado.	Actívelo en Ajustes y recargue.
No veo el botón Generar leads	Falta la minería, o el permiso.	Compruebe Minería de leads en Ajustes .
No veo una oportunidad de un compañero	Su rol solo muestra lo propio.	Pida el rol de todos los documentos.
Una oportunidad ha desaparecido	Se marcó como perdida o se archivó.	Use el filtro Perdido o Archivado y pulse Restaurar .
La probabilidad no cambia sola	Se escribió a mano.	Pulse el icono de IA junto a Probabilidad .
La probabilidad calculada sale 0	Hay pocos datos de ganados y perdidos.	Mejora con el historial. Pruebe Actualizar probabilidades .
Una etapa no aparece en mi equipo	Está limitada a otros equipos.	Revise Equipos de ventas en la etapa.
No puedo mover a una etapa	La columna está plegada.	Despléguela pulsando su título.
El importe sale en otra moneda	La empresa activa usa otra moneda.	Revise el selector de empresas.
No encuentro un cliente	Está archivado, o es de otra empresa.	Busque con el filtro Archivado y revise el selector.
No me llegan avisos	Sus preferencias de notificación.	Revise My Preferences .

CONSEJO

Si un error persiste, anote el mensaje exacto y qué estaba haciendo antes de avisar al administrador.

LO QUE PASA	POR QUÉ	QUÉ HACER
Enriquecer no hace nada	Correo genérico o sin créditos.	Use un correo de empresa y revise los créditos.
El correo al alias no crea nada	Falta el dominio de alias o el servidor de entrada.	Revise Dominio de alias en el equipo.
Se crean oportunidades sin comercial	Es lo normal en las que llegan por correo.	Active la asignación o repártalas a mano.
El botón Asignar leads no aparece	La asignación está apagada.	Active Asignación basada en las reglas .
No puedo eliminar una oportunidad	Solo el administrador puede.	Márquela como perdida.
Fusionar da error	Solo se fusionan de 2 a 5 a la vez.	Fusione por grupos.
El importe no coincide con el pedido	Solo sube si el pedido es mayor y en la misma moneda.	Corrija Ingresos esperados a mano.
Las fechas de Pronóstico salen en Ninguno	Falta el Cierre previsto .	Rellene ese campo.
La tarjeta sale en rojo	Lleva demasiado en la etapa.	Muévala, o revise Days to rot .
Hay tarjetas sin importe	Falta Ingresos esperados .	Rellénelo, aunque sea aproximado.

Buenas prácticas

Para el comercial

- Toda oportunidad abierta debe tener una actividad programada. Sin ella, nadie sabe qué toca.
- Rellene el **Cierre previsto**: sin él, la oportunidad no cuenta en el mes correcto del pronóstico.
- Mueva la tarjeta el mismo día en que cambie la situación.
- Use notas internas, no correos a uno mismo: todo queda en la ficha.
- Cierre lo que no avanza. Perder con una razón es información útil.

Para el jefe de equipo

- Revise cada semana el filtro **Rotting** y las actividades atrasadas.
- Compare el **Pronóstico** con el **Objetivo de facturación** del equipo.
- Revise las razones de pérdida cada trimestre, y ajuste precios o discurso.
- Reparta los leads sin comercial cada día, o active la asignación automática.
- Dedique la reunión semanal a lo que está atascado, no a lo que va bien.

Para la dirección

- Mire tendencias, no una foto: compare meses en **Flujo**.
- Use ingresos prorrateados para prever, y los ganados para medir.

Para quien configura

- Pocas etapas. Cada una debe corresponder a un hecho comprobable, no a una sensación.
- Escriba **Requerimientos** en cada etapa: qué debe haber pasado para entrar en ella.
- Mantenga corta la lista de razones de pérdida. Si son demasiadas, nadie las elige con cuidado.
- Use etiquetas para clasificar, no para indicar el estado: el estado lo da la etapa.
- Pruebe los cambios en una base de prueba antes de aplicarlos.

Revisión semanal en diez minutos

- 1 Abra **Mi flujo** y active el filtro **Rotting**.
- 2 Pase a la vista de actividad y atienda lo que esté en rojo.
- 3 Abra **Pronóstico** y revise el mes en curso.
- 4 Cierre lo que ya esté decidido.

Calidad de los datos

- Fusione los duplicados en cuanto aparezcan.
- No deje oportunidades sin cliente.
- Use siempre el mismo origen y las mismas etiquetas.

Glosario

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Actividad	Tarea con fecha y responsable, unida a un registro.
Alias de correo	Dirección cuyo correo entrante crea registros.
Asignación automática	Reparto periódico de leads entre equipos y comerciales.
Calificar	Comprobar si un lead tiene recorrido.
Campaña	Acción de marketing que originó el lead.
Chatter	Nombre que Odoo da a la conversación de un registro.
Cohorte	Grupo de registros creados en un mismo periodo.
Comercial	Usuario responsable de un registro.
Dominio	Condición que selecciona registros. Por ejemplo, probabilidad mayor o igual que 20.
Enriquecer	Completar datos de empresa con un servicio externo.
Equipo de ventas	Grupo de comerciales con sus objetivos.
Etapas	Punto del proceso de venta. Columna del flujo.
Etiqueta	Clasificación libre de un registro.

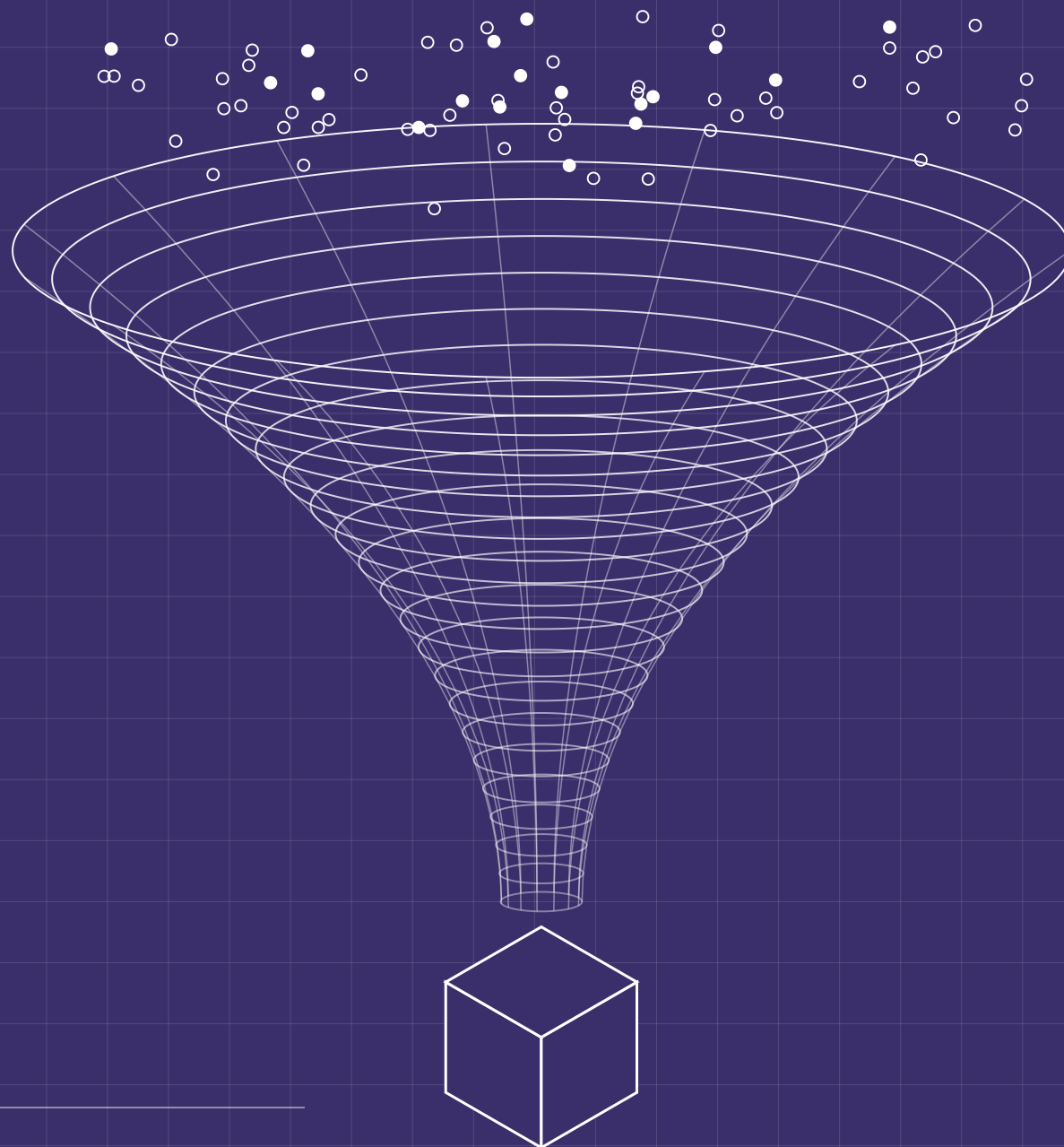
TÉRMINO	SIGNIFICADO
Flujo	Conjunto de oportunidades abiertas por etapas.
Ganado	Negocio cerrado con éxito. Probabilidad del 100 %.
IAP	Servicios de Odoo que se pagan por créditos.
Ingreso prorrateado	Ingreso esperado multiplicado por la probabilidad.
Ingreso recurrente	Importe que se repite cada mes o cada año.
Lead	Petición aún sin calificar.
Minería de leads	Compra de datos de empresas según criterios.
Oportunidad	Negocio real en curso.
Perdido	Negocio descartado, con su razón. Queda archivado.
Plan de actividad	Secuencia de actividades que se aplica de una vez.
Pronóstico	Ingresos esperados por mes de cierre.
Puntuación predictiva	Cálculo estadístico de la probabilidad de ganar.
Rotting	Aviso de que una oportunidad lleva demasiados días en una etapa.

Mapa de menús

Ventas / Mi flujo	45	Informes / Flujo	109	Configuración / Actividades / Planes de actividad	76
Ventas / Mis actividades	73	Informes / Leads	114	Configuración / Planes recurrentes	127
Ventas / Mis presupuestos	84	Informes / Actividades	116	Configuración / Flujo / Etapas	124
Ventas / Equipos	88	Configuración / Ajustes	119	Configuración / Flujo / Etiquetas	126
Ventas / Clientes	85	Configuración / Equipos de ventas	90	Configuración / Flujo / Razones de pérdida	126
Leads	31	Configuración / Miembros del equipo	92	Configuración / Generación de leads / Solicitudes de minería de leads	101
Informes / Pronóstico	106	Configuración / Actividades / Tipos de actividad	128		

Una empresa, cinco manuales.

- 1 CRM
- 2 Ventas
- 3 Inventario
- 4 Compras
- 5 Contabilidad y Facturación



AUTOR

Marlon Falcón Hernández

CONTACTO

mfalconsoft@gmail.com
www.marlonfalcon.com

EDICIÓN

Octubre 2026
Odoo 19.0 Enterprise



CRM



VENTAS



INVENTARIO



COMPRAS



CONTABILIDAD