

Índice

Modulo CRM	6
1. Introduccion	6
1.1. Que es el modulo CRM	6
1.2. Componentes	6
1.3. Donde se encuentra el menu	6
1.4. Conceptos Principales	7
1.5. Estados y ciclo de vida	8
Prospectos	8
Oportunidad	8
Cotizacion	8
1.6. Flujo general del proceso	9
2. Catalogos y datos previos	10
2.1. Etapas de venta por omision	10
2.2. Configurar una etapa de venta nueva	11
2.3. Datos que conviene reunir antes	13
3. Prospectos	14
3.1. Vista general	14
3.2. Lista de Prospectos	15
3.3. Crear o editar un prospecto	16
3.4. Convertir Oportunidad	18
4. Cuentas	20
4.1. Vista general	20
5. Contactos	23
5.1. Vista general	23
6. Oportunidades (Enbudo de Ventas)	26
6.1. Vista general	26
15.2. Avanzar una Oportunidad	27
6.2. Crear o editar una oportunidad	28
7. Cotizacion	31
7.1. Vista General	31
7.2. Lista de cotizaciones	32
7.3. Crear un cotizacion	33
7.4. Enviar aprobacion	35

7.5.	Convertir a pedido	36
8.	<i>Aprobaciones de Cotizaciones</i>	37
8.1.	Vista General	37
9.	<i>Vistas globales y reportes</i>	39
10.	<i>Asistentes y herramientas de apoyo</i>	40

Indice Tabla

Tabla 28 Componentes	6
Tabla 29 Conceptos principales	8
Tabla 30 Prospectos	8
Tabla 31 Oportunidad	8
Tabla 32 Cotizacion	8
Tabla 33 Catálogos y datos previos	10
Tabla 34 Etapas de venta por omisión	10
Tabla 35 Componentes	12
Tabla 36 Pantallas	15
Tabla 37 Campos	17
Tabla 38 Campos Cuentas	21
Tabla 39 Campos Contactos	24
Tabla 40 Pantallas Embudo de ventas	27
Tabla 41 Campos Alta o edición de una oportunidad.	29
Tabla 42 Campos Cotizacion	34
Tabla 43 Vistas CRM	39
Tabla 44 Asistentes y herramientas de apoyo	40

Indice Diagrama

Diagrama 27 Flujo general del módulo CRM.	9
Diagrama 28 Configuración de una etapa de venta.	11
Diagrama 29 Ciclo de vida de un prospecto.	14
Diagrama 30 Alta de un prospecto.	16
Diagrama 31 Conversión de prospecto a oportunidad.	18
Diagrama 32 Consulta y alta de cuentas.	20
Diagrama 33 Avance de una oportunidad por el embudo.	26
Diagrama 34 Alta o edición de una oportunidad.	28
Diagrama 35 Estados de una cotización.	31
Diagrama 36 Captura de una cotización.	33
Diagrama 37 Conversión de cotización a pedido.	36
Diagrama 38 Aprobación de una cotización.	37
Diagrama 39 Revisión diaria del embudo.	39
Diagrama 40 Integración con el sitio web y el alta de empresa.	40

Indice Figura

Figura: 48 Menú lateral con el grupo CRM y el subgrupo Configuración CRM abiertos.	7
Figura: 49 Etapas de Venta con el formulario de la etapa y su lista de actividades.	12
Figura: 50 Lista de Prospectos con filtros abiertos.	15
Figura: 51 Formulario Nuevo Prospecto.	17
Figura: 52 Boton Convertir a Oportunidad.	19
Figura: 53 Ventana Convertir a Oportunidad.	19
Figura: 54 Lista de Cuentas	21
Figura: 55 formulario Nueva Cuenta.	22
Figura: 56 Alta de un contacto.	23
Figura: 57 Contactos	24
Figura: 58 Formulario Nuevo Contacto con el vínculo.	25
Figura: 59 Embudo de Ventas con el detalle de una tarjeta y su lista de actividades.	27
Figura: 60 Crear Oportunidad	29
Figura: 61 Formulario de oportunidad con Tipo de Cuenta = Cliente.	30
Figura: 62 Lista de Cotizaciones con el filtro de estados.	32
Figura: 63 Crear cotizacion	34
Figura: 64 Resto de la pantalla de Cotizacion	35
Figura: 65 Pantalla Cotizaciones	38
Figura: 66 Detalle de una cotización pendiente con los botones Aprobar y Rechazar.	38

Modulo CRM

1. Introduccion

1.1. Que es el modulo CRM

El módulo CRM sigue una venta desde el primer contacto con un prospecto hasta el pedido de venta. Registra prospectos, empresas (cuentas) y personas de contacto; mueve cada oportunidad por un embudo de etapas con su lista de actividades; y genera cotizaciones que pasan por aprobación antes de convertirse en pedido del módulo de Ventas.

1.2. Componentes

Componente	Función
Prospectos	Registrar clientes potenciales y convertirlos en oportunidad.
Cuentas	Empresas u organizaciones con las que se trabaja.
Contactos	Personas vinculadas a un prospecto, cuenta, oportunidad o cliente.
Oportunidades (Embudo de Ventas)	Tablero por etapas con el valor esperado y la lista de actividades de cada oportunidad.
Cotizaciones	Propuestas con partidas, descuentos e impuestos ligadas a una oportunidad.
Aprobaciones de Cotizaciones	Bandeja donde el gerente aprueba o rechaza cotizaciones.
Configuración CRM > Etapas de Venta	Define las etapas del embudo, su probabilidad y sus actividades obligatorias.

Tabla 1 Componentes

1.3. Donde se encuentra el menu

En el menú lateral, abra el grupo **CRM**. Ahí aparecen Prospectos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Cotizaciones y Aprobaciones de Cotizaciones. El subgrupo **Configuración CRM** (con Etapas de Venta) solo lo ven Administrador, Gerente de ventas y Gerente de CRM

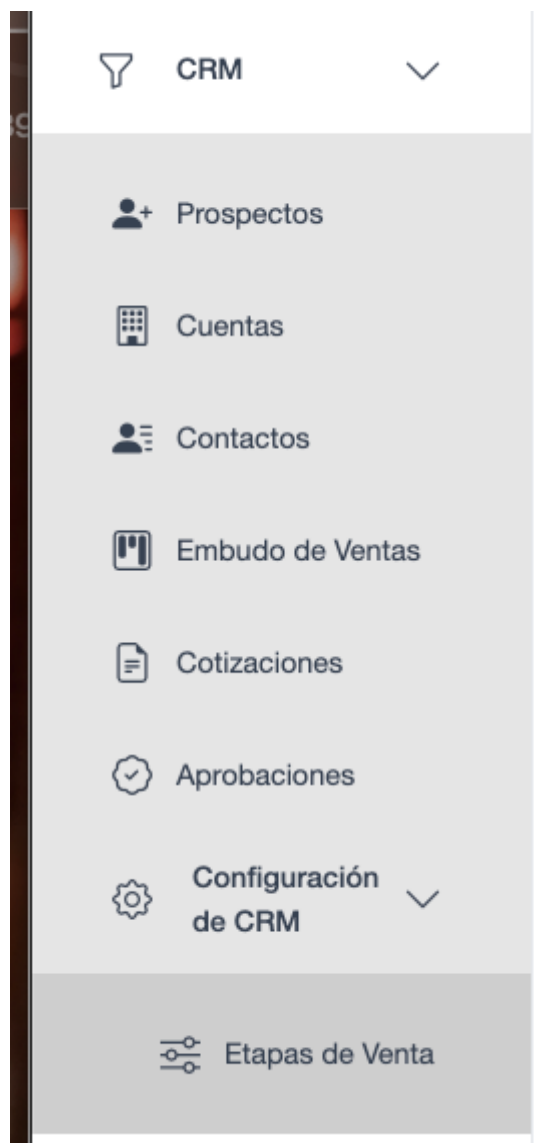


Figura: 1 Menú lateral con el grupo CRM y el subgrupo Configuración CRM abiertos.

1.4. Conceptos Principales

Concepto	Qué representa	Cuándo se usa
Prospecto	Un posible cliente que aún no se ha calificado.	Primer contacto: formulario web, llamada, referido.
Cuenta	La empresa con la que se negocia.	Al convertir un prospecto, o para agrupar contactos y oportunidades.
Contacto	Una persona dentro de un prospecto, cuenta o cliente.	Para saber con quién hablar (nombre, cargo, correo, teléfono).

Oportunidad	Una venta concreta en negociación, con valor y fecha esperada de cierre.	Cuando el prospecto ya mostró interés real.
Cotización	La propuesta económica de una oportunidad.	Para enviar precios y, ya aprobada, generar el pedido.
Cliente	El registro de Ventas al que se le factura.	Necesario para convertir una cotización en pedido.

Tabla 2 Conceptos principales

Regla de decisión. Si todavía no sabe si habrá venta, es un **prospecto**. Si ya hay una venta concreta que perseguir, conviértalo en **oportunidad**. Si hay que poner precios por escrito, cree una **cotización** sobre esa oportunidad.

1.5. Estados y ciclo de vida

Prospectos

Estado	Qué significa	Qué se puede hacer
Nuevo	Recién registrado.	Editar, ver, convertir a oportunidad.
Calificado	Ya se confirmó el interés.	Editar, ver, convertir a oportunidad.
Convertido	Ya generó una oportunidad.	Solo consultar; no se puede convertir otra vez.
Perdido	Se descartó.	Editar o consultar.

Tabla 3 Prospectos

Oportunidad

Estado	Qué significa
Abierto	Está en una etapa intermedia del embudo.
Ganada	Llegó a la etapa Closed Won (probabilidad 100 %).
Perdida	Llegó a la etapa Closed Lost (probabilidad 0 %).

Tabla 4 Oportunidad

Cotizacion

Estado	Qué significa	Qué se puede hacer
Borrador	En captura.	Editar, enviar para aprobación.
Pendiente de Aprobación	Espera la decisión de un gerente.	Solo consultar; aprobar o rechazar desde la bandeja.
Aprobada	Lista para convertirse en pedido.	Convertir a pedido.
Rechazada	El aprobador la regresó.	Editar (vuelve a Borrador) y reenviar.
Convertida	Ya generó un pedido de venta.	Solo consultar.

Tabla 5 Cotizacion

1.6. Flujo general del proceso

Un prospecto se convierte en oportunidad, la oportunidad avanza por las etapas del embudo y su cotización aprobada se convierte en pedido de venta.

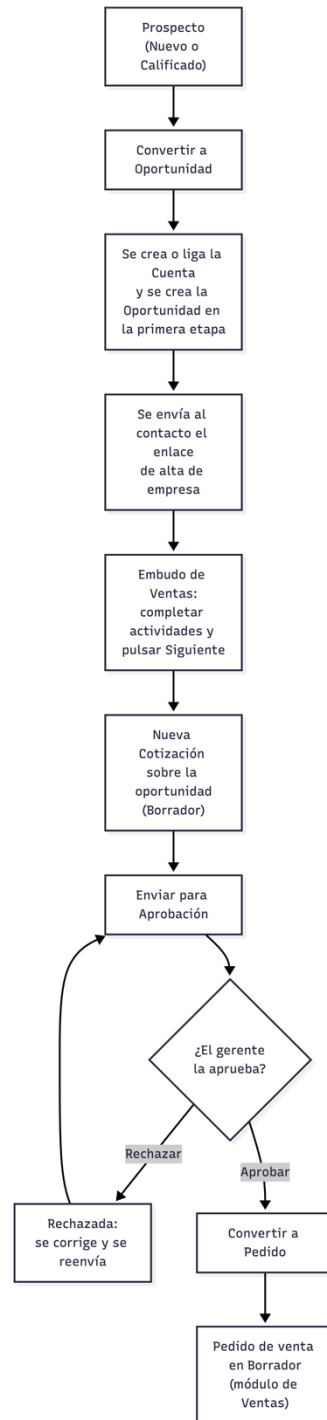


Diagrama 1 Flujo general del módulo CRM.

2. Catálogos y datos previos

Antes de trabajar el CRM deben existir las etapas de venta, los artículos y códigos de impuesto que se cotizarán, el cliente al que se le facturará y al menos un usuario que apruebe cotizaciones.

Catálogo	Dónde se captura	Para qué lo usa el CRM	Obligatorio
Etapas de Venta	Configuración CRM › Etapas de Venta	Columnas del embudo y lista de actividades de cada etapa.	Sí (se crean por omisión)
Artículos	Inventario	Partidas de la cotización (buscador "Add item to quote").	Sí, para cotizar
Códigos de impuesto	Finanzas	Impuesto de cada partida de la cotización.	No (una partida puede ir sin impuesto)
Clientes	Ventas › Clientes	La oportunidad debe tener cliente para convertir la cotización en pedido.	Sí, para generar pedido
Usuarios aprobadores	Administración de usuarios y roles	Aprobar o rechazar cotizaciones.	Sí

Tabla 6 Catálogos y datos previos

2.1. Etapas de venta por omisión

Cada empresa nueva recibe seis etapas con su lista de actividades. Se pueden editar en Etapas de Venta.

Orden	Etapas	Probabilidad	Actividades obligatorias
1	Prospecting	10 %	Contacto inicial establecido; identificar a quienes deciden; prospecto calificado
2	Discovery	20 %	Documentar necesidades; definir presupuesto y plazos
3	Proposal	50 %	Crear y enviar la propuesta; presentar demo
4	Negotiation	80 %	Negociar precio y condiciones; enviar la revisión final de la cotización
5	Closed Won	100 %	Contrato firmado recibido; pedido de venta generado
6	Closed Lost	0 %	Documentar el motivo de la pérdida

Tabla 7 Etapas de venta por omisión

Nota. Los nombres **Closed Won** y **Closed Lost** tienen un significado especial: al llegar a ellas la oportunidad queda Ganada o Perdida. Si les cambia el nombre, el sistema ya no las reconocerá como cierre.

2.2. Configurar una etapa de venta nueva

Solo Administrador, Gerente de ventas y Gerente de CRM pueden entrar a esta pantalla.

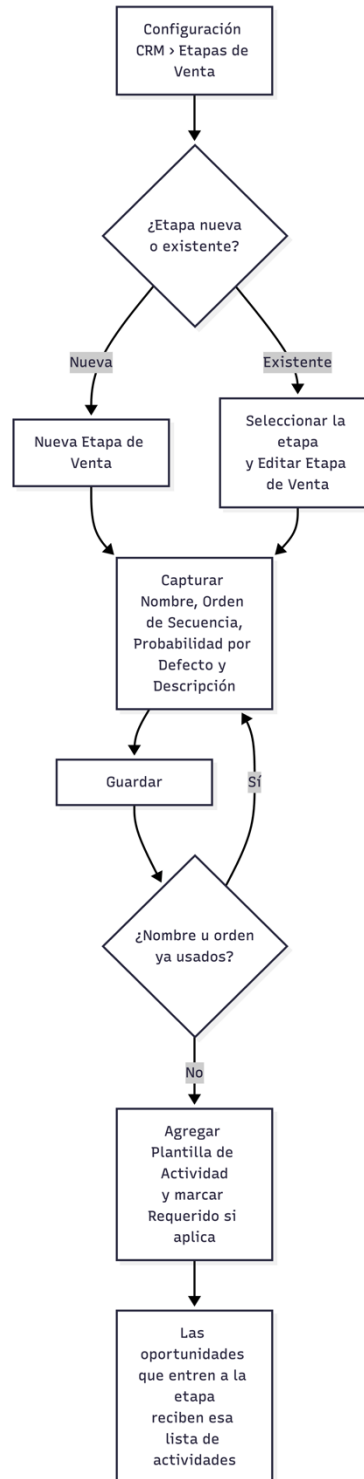


Diagrama 2 Configuración de una etapa de venta.

Campo	Obligatorio	Descripción
Nombre	Sí	Nombre de la columna en el embudo. No puede repetirse.
Orden de Secuencia	Sí	Posición en el embudo (1, 2, 3...). No puede repetirse.
Probabilidad por Defecto (%)	Sí	Probabilidad que toma la oportunidad al entrar a la etapa.
Descripción	No	Explicación de la etapa.
Descripción de la Actividad	Sí, por actividad	Tarea de la lista de control de la etapa.
Requerido	No	Si está marcado, la oportunidad no puede pasar a la siguiente etapa sin completarla.

Tabla 8 Componentes

- Abra **CRM > Configuración CRM > Etapas de Venta**.
- Pulse **Nueva Etapa de Venta**, o elija una etapa y pulse **Editar Etapa de Venta**.
- Capture los campos y pulse **Guardar**.
- En **Plantillas de Actividades (Lista de Control)**, escriba la actividad, marque **Requerido** si es obligatoria y pulse **Agregar Plantilla de Actividad**.

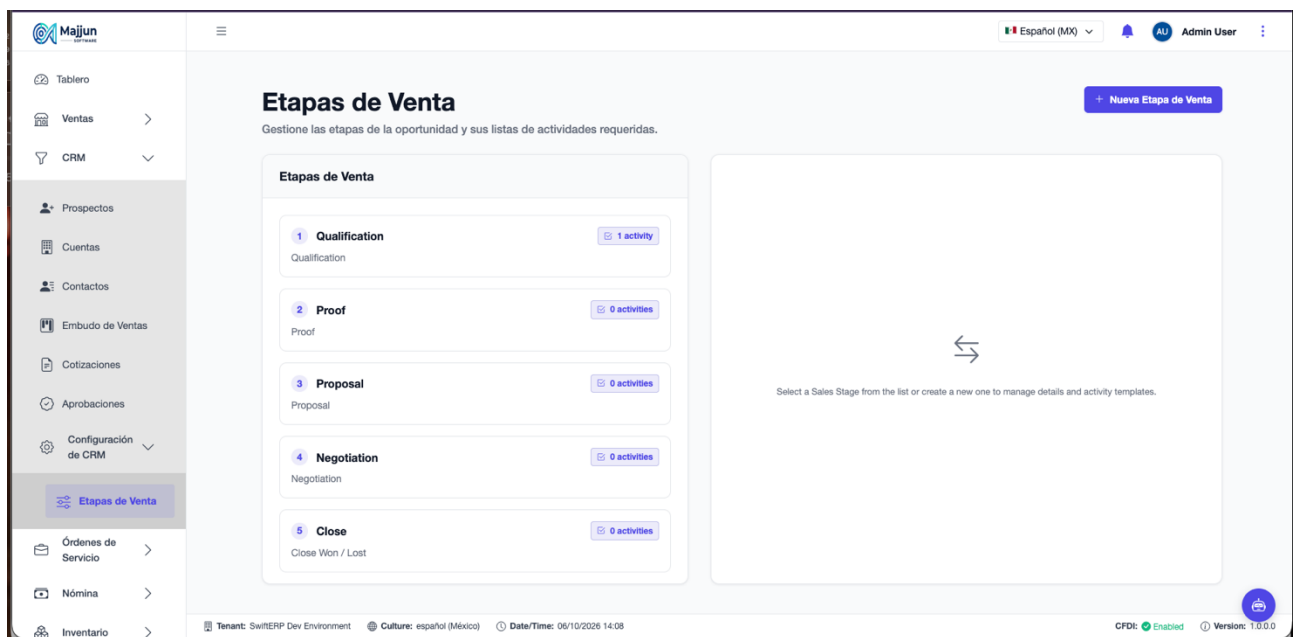


Figura: 2 Etapas de Venta con el formulario de la etapa y su lista de actividades.

Advertencia. Una etapa que tiene oportunidades no se puede eliminar. Mueva antes esas oportunidades a otra etapa.

Tip. Las actividades nuevas solo se agregan a las oportunidades que entren a la etapa después del cambio; las que ya estaban en ella conservan su lista.

2.3. Datos que conviene reunir antes

- Nombre de la empresa del prospecto, nombre, correo y teléfono de la persona de contacto.
- Valor estimado de la venta y fecha esperada de cierre.
- Claves de los artículos o servicios a cotizar, precio, descuento y código de impuesto.
- Moneda de la cotización (USD, MXN, EUR o GBP) y vigencia.
- El cliente dado de alta en Ventas, si la venta llegará a pedido.

3. Prospectos

3.1. Vista general

Prospectos guarda los clientes potenciales: los que captura el equipo de ventas y los que llegan solos desde el formulario de contacto del sitio web. Desde aquí se convierten en oportunidad.

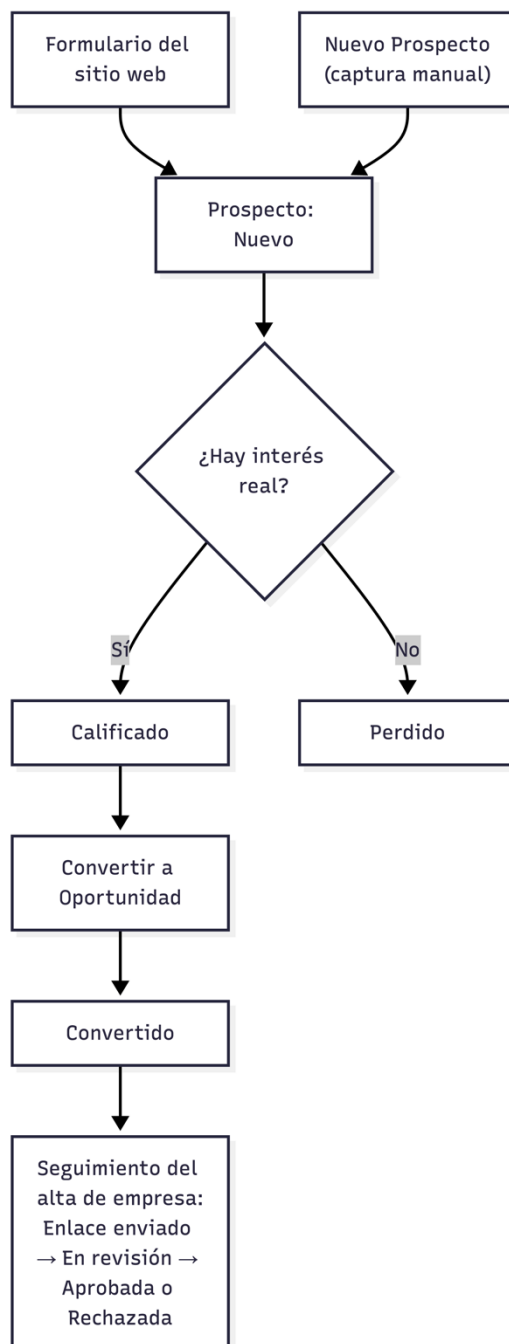


Diagrama 3 Ciclo de vida de un prospecto.

Pantalla	Para qué sirve	Cuándo se usa
Lista de Prospectos	Buscar, filtrar, ver y convertir prospectos.	Trabajo diario de ventas.
Nuevo / Editar Prospecto	Capturar o corregir los datos.	Al registrar un prospecto o actualizar su estado.
Convertir a Oportunidad	Crear la cuenta y la oportunidad.	Cuando el prospecto ya es una venta concreta.

Tabla 9 Pantallas

Restricción. Un prospecto Convertido no se puede volver a convertir. Crear, editar y convertir requieren rol de Ventas, CRM o sus gerentes; eliminar, solo gerentes o Administrador.

3.2. Lista de Prospectos

Muestra Nombre, Empresa, Correo, Teléfono, Estado, Origen y Creado. Los filtros se aplican solos al escribir o cambiar el estado.

- Abra **CRM > Prospectos**.
- Escriba en **Buscar** (nombre, empresa o correo) o elija un **Estado**.
- En la columna **Acciones**:
 1. **Ver**: abre el detalle (asignado, cuenta, convertido a, notas).
 2. **Editar**: abre el formulario.
 3. **Convertir a Oportunidad**: abre la ventana de conversión.

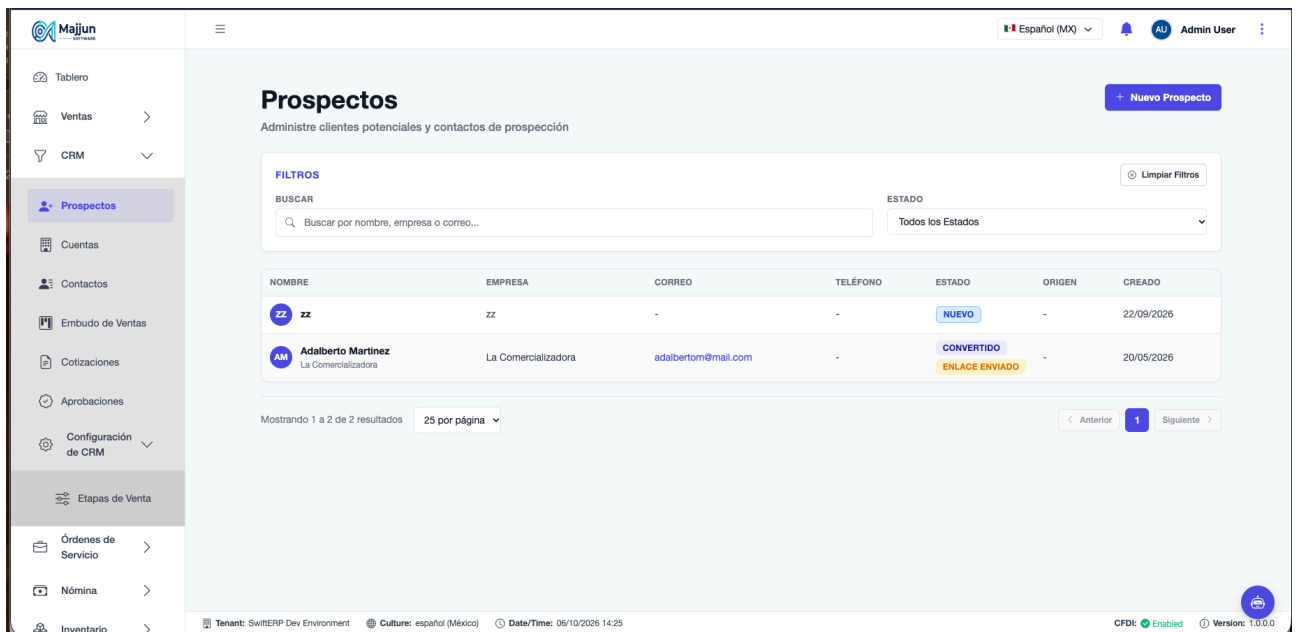


Figura: 3 Lista de Prospectos con filtros abiertos.

Nota. En celular, los filtros y el botón Nuevo Prospecto están en el botón flotante (+) de la esquina; ahí sí se usa Aplicar.

3.3. Crear o editar un prospecto

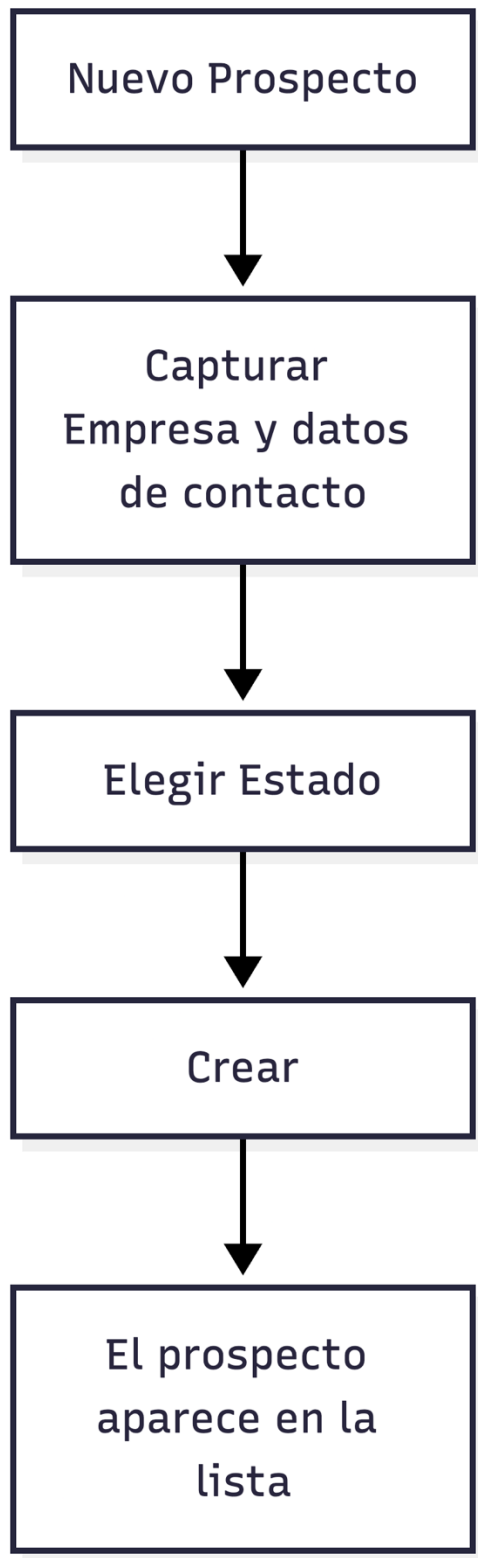


Diagrama 4 Alta de un prospecto.

Campo	Obligatorio	Descripción
Empresa	Sí	Nombre de la empresa del prospecto.
Nombre / Apellido	No	Persona de contacto.
Correo	No	Se usa para enviar el enlace de alta al convertir.
Teléfono	No	Teléfono del contacto.
Estado	No	Nuevo, Calificado, Convertido o Perdido. Por omisión, Nuevo.
Notas	No	Información adicional.

Tabla 10 Campos

- Pulse **Nuevo Prospecto**.
- Capture los campos.
- Pulse **Crear** (o **Guardar** si está editando).

Figura: 4 Formulario Nuevo Prospecto.

Tip. Capture siempre el correo: sin él, al convertir no se envía el enlace de alta de empresa.

3.4. Convertir Oportunidad

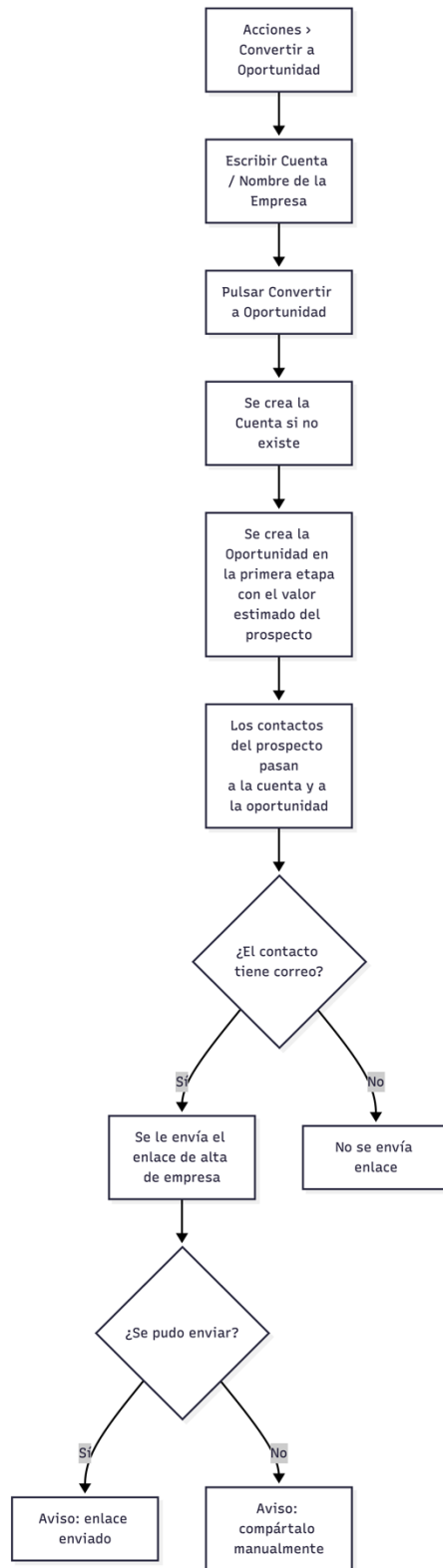


Diagrama 5 Conversión de prospecto a oportunidad.

- En la fila del prospecto pulse **Convertir a Oportunidad**.
- Revise **Cuenta / Nombre de la Empresa** (se llena con la empresa del prospecto).
- Pulse **Convertir a Oportunidad**.
- Lea el aviso: confirma si el enlace de alta se envió y a qué correo.

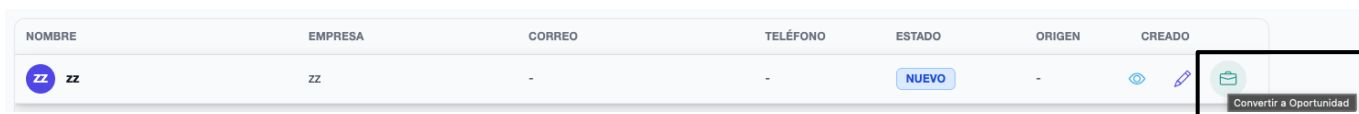


Figura: 5 Boton Convertir a Oportunidad.

The modal window has a title bar with a briefcase icon and the text 'Convertir a Oportunidad'. Below the title bar, the text 'Convertir a zz en Oportunidad.' is displayed. A label 'CUENTA / NOMBRE DE LA EMPRESA *' is followed by a text input field containing 'zz'. Below the input field, the text 'Se creará una cuenta si no existe.' is shown. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and '✓ Convertir a Oportunidad'.

Figura: 6 Ventana Convertir a Oportunidad.

Nota. El enlace de alta lo llena el prospecto. Su avance se ve como etiqueta junto al estado: **Enlace enviado**, **En revisión**, **Aprobada** o **Rechazada**.

Advertencia. La oportunidad nace ligada a la Cuenta, no a un Cliente. Para generar pedido después, edite la oportunidad y asígnele un Cliente.

4. Cuentas

4.1. Vista general

Cuentas son las empresas con las que se negocia. Se crean al convertir un prospecto o a mano, y agrupan contactos y oportunidades.

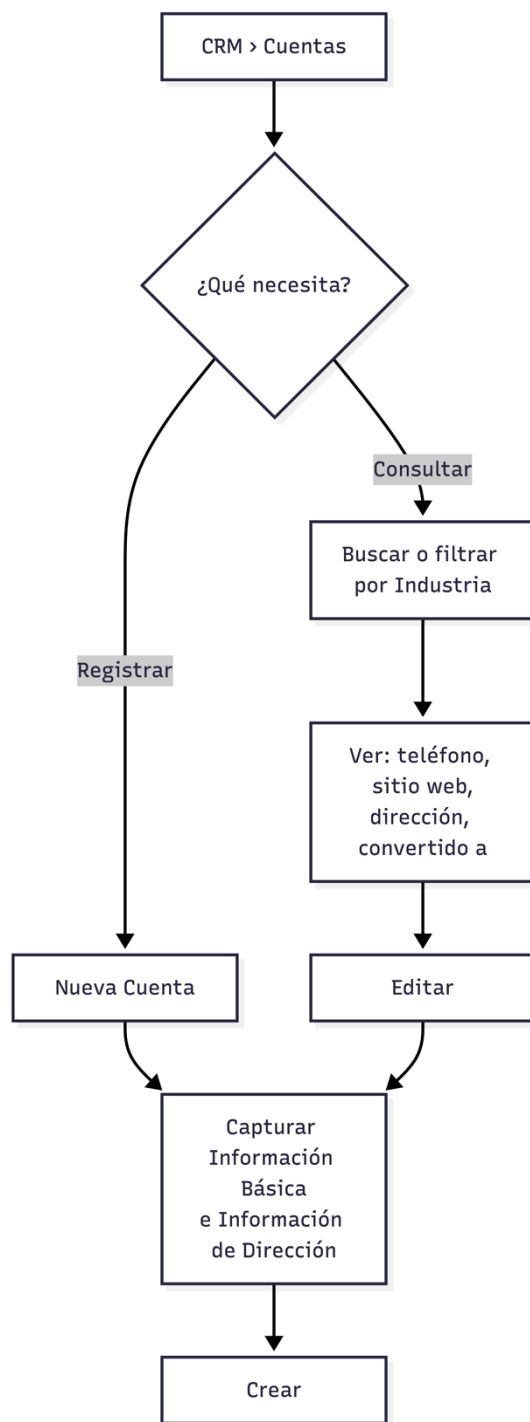
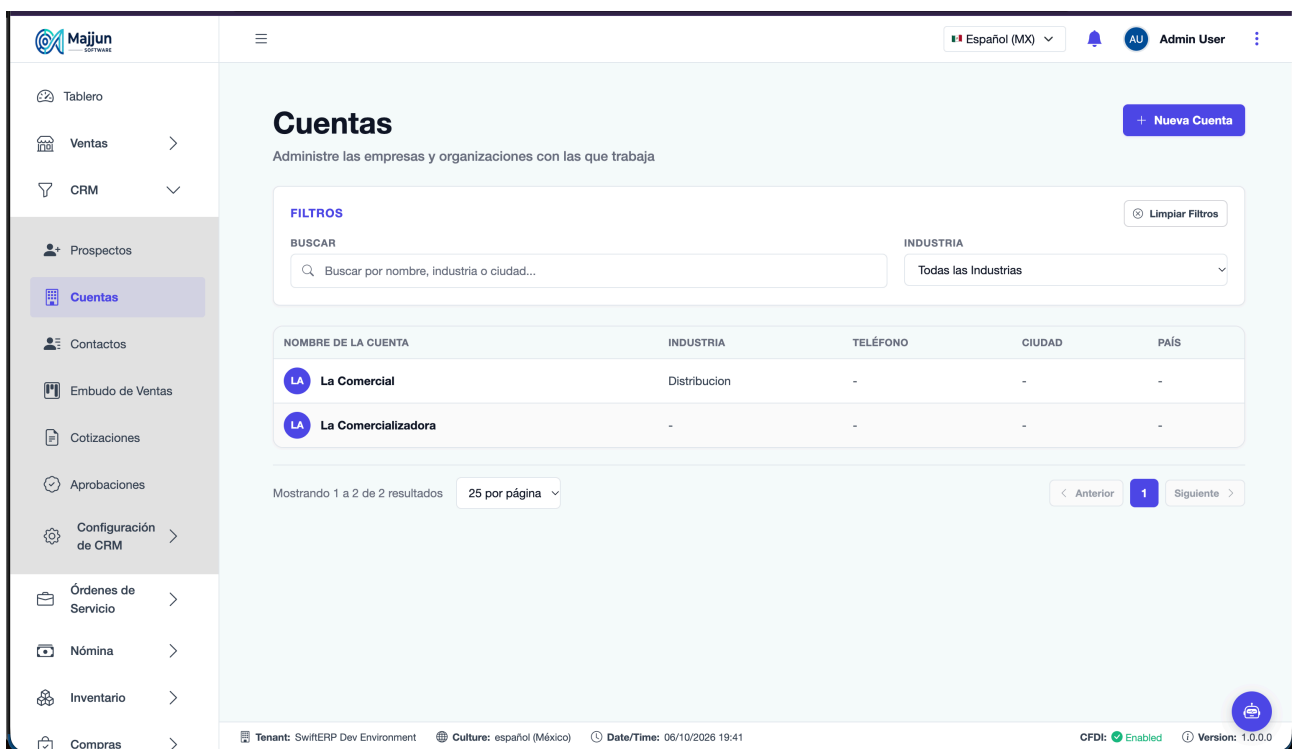


Diagrama 6 Consulta y alta de cuentas.

Campo	Obligatorio	Descripción
Nombre de la Cuenta	Sí	Razón o nombre comercial.
Industria	No	Giro; sirve de filtro en la lista.
Teléfono / Sitio Web	No	Datos de contacto de la empresa.
Calle, Ciudad, Estado, Código Postal, País	No	Dirección.

Tabla 11 Campos Cuentas

- Abra **CRM > Cuentas** y pulse **Nueva Cuenta**.
- Capture los campos y pulse **Crear**.
- Para consultar, busque por nombre, industria o ciudad y pulse **Ver**.



Cuentas

Administre las empresas y organizaciones con las que trabaja

FILTROS

BUSCAR: Buscar por nombre, industria o ciudad...

INDUSTRIA: Todas las Industrias

NOMBRE DE LA CUENTA	INDUSTRIA	TELÉFONO	CIUDAD	PAÍS
LA La Comercial	Distribucion	-	-	-
LA La Comercializadora	-	-	-	-

Mostrando 1 a 2 de 2 resultados 25 por página

Tenant: SwiftERP Dev Environment Culture: español (México) Date/Time: 06/10/2026 19:41 CFDI: Enabled Version: 1.0.0.0

Figura: 7 Lista de Cuentas



Tablero

Ventas

CRM

Prospectos

Cuentas

Contactos

Embudo de Ventas

Cotizaciones

Aprobaciones

Configuración de CRM

Órdenes de Servicio

Nómina

Inventario

Compras

← Volver

Nueva Cuenta

Crear

Información Básica

NOMBRE DE LA CUENTA *

INDUSTRIA

TELÉFONO

SITIO WEB

Información de Dirección

CALLE

CIUDAD

ESTADO

CÓDIGO POSTAL

PAÍS

Tenant: SwiftERP Dev Environment @ Culture: español (México) ⌚ Date/Time: 06/10/2026 19:42

CFDI: Enabled ⓘ Version: 1.0.0.0

Figura: 8 formulario Nueva Cuenta.

5. Contactos

5.1. Vista general

Contactos son las personas con quienes se habla. Cada contacto puede ligarse a un prospecto o a un cliente; la columna **Vinculado a** muestra a cuál.

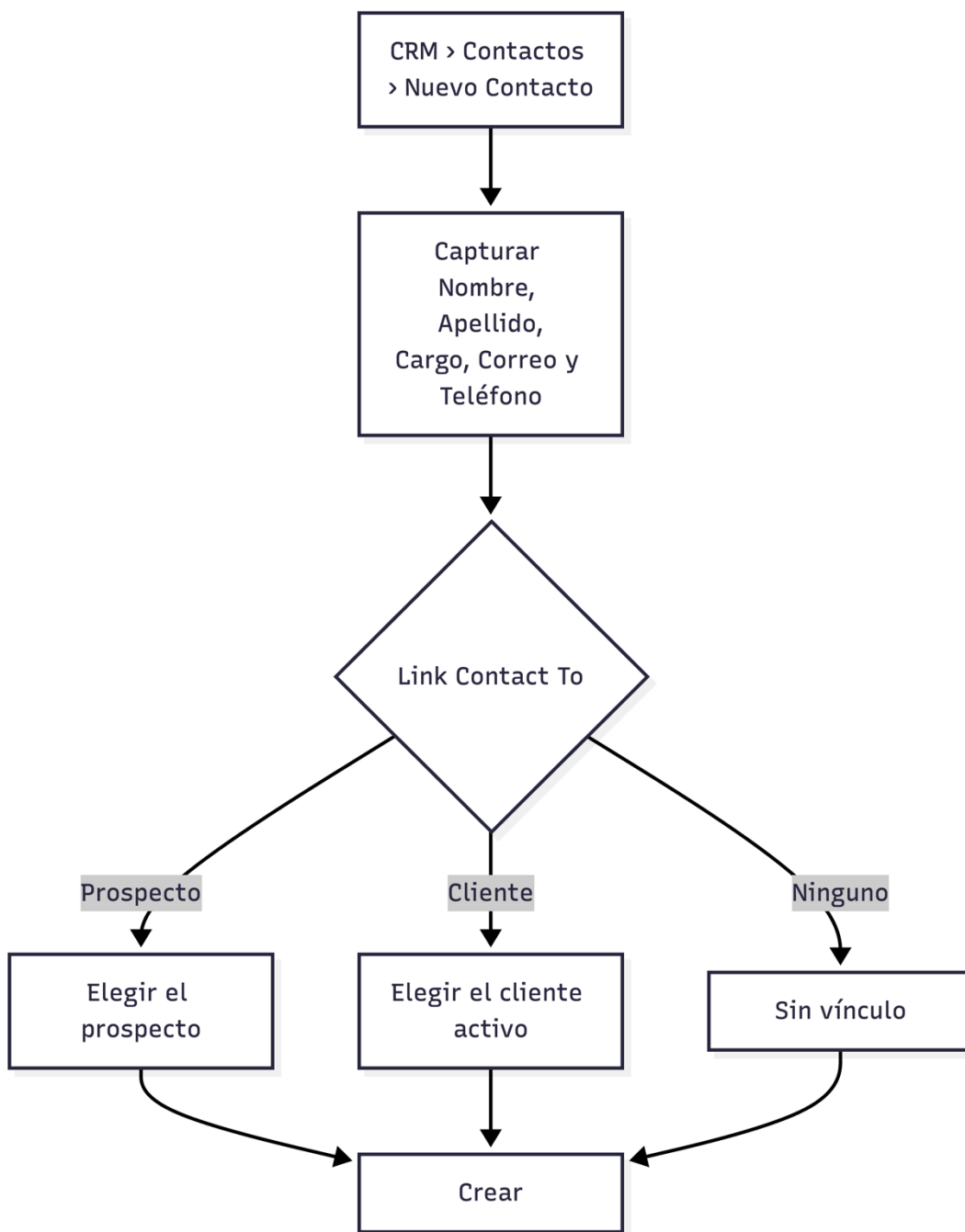


Figura: 9 Alta de un contacto.

Campo	Obligatorio	Descripción
Nombre	Sí	Nombre de la persona.
Apellido	Sí	Apellido.
Cargo	No	Puesto en la empresa.
Correo / Teléfono	No	Datos de contacto.
Link Contact To	No	Prospecto o Cliente al que pertenece.

Tabla 12 Campos Contactos

- Abra **CRM > Contactos** y pulse **Nuevo Contacto**.
- Capture los campos y elija a quién se vincula.
- Pulse **Crear**.
- Para borrar uno, pulse **Eliminar** en su fila y confirme.

Contactos

Administre personas de contacto vinculadas a prospectos y clientes

[+ Nuevo Contacto](#)

FILTROS [Limpiar Filtros](#)

BUSCAR

Buscar por nombre, correo o empresa...

NOMBRE	CARGO	CORREO	TELÉFONO	VINCULADO A
AM Adalberto Martinez	Compras	adalbertom@mail.com	-	LA COMERCIALIZADORA
DP Damaso Peres	-	damasoperez@mail.com	-	LA COMERCIALIZADORA

Mostrando 1 a 2 de 2 resultados 25 por página

< Anterior 1 Siguiente >

Tenant: SwiftERP Dev Environment Culture: español (México) Date/Time: 06/10/2026 19:58 CFDI: [Enabled](#) Version: 1.0.0.0

Figura: 10 Contactos



Tablero

Ventas

CRM

Prospectos

Cuentas

Contactos

Embudo de Ventas

Cotizaciones

Aprobaciones

Configuración de CRM

Órdenes de Servicio

Nómina

Inventario

Compras

← Volver

Nuevo Contacto

Crear

Información Básica

NOMBRE *

APELLIDO *

CARGO

CORREO

example@domain.com

TELÉFONO

+1 (555) 123-4567

LINK CONTACT TO

None

Tenant: SwiftERP Dev Environment

Culture: español (México)

Date/Time: 06/10/2026 20:00

CFDI: Enabled

Version: 1.0.0.0

Figura: 11 Formulario Nuevo Contacto con el vínculo.

6. Oportunidades (Embudo de Ventas)

6.1. Vista general

El Embudo de Ventas muestra una columna por etapa con sus oportunidades, el valor de cada columna y tres totales arriba: Active Deals (abiertas), Pipeline Value (valor de las abiertas) y Won (ganadas).

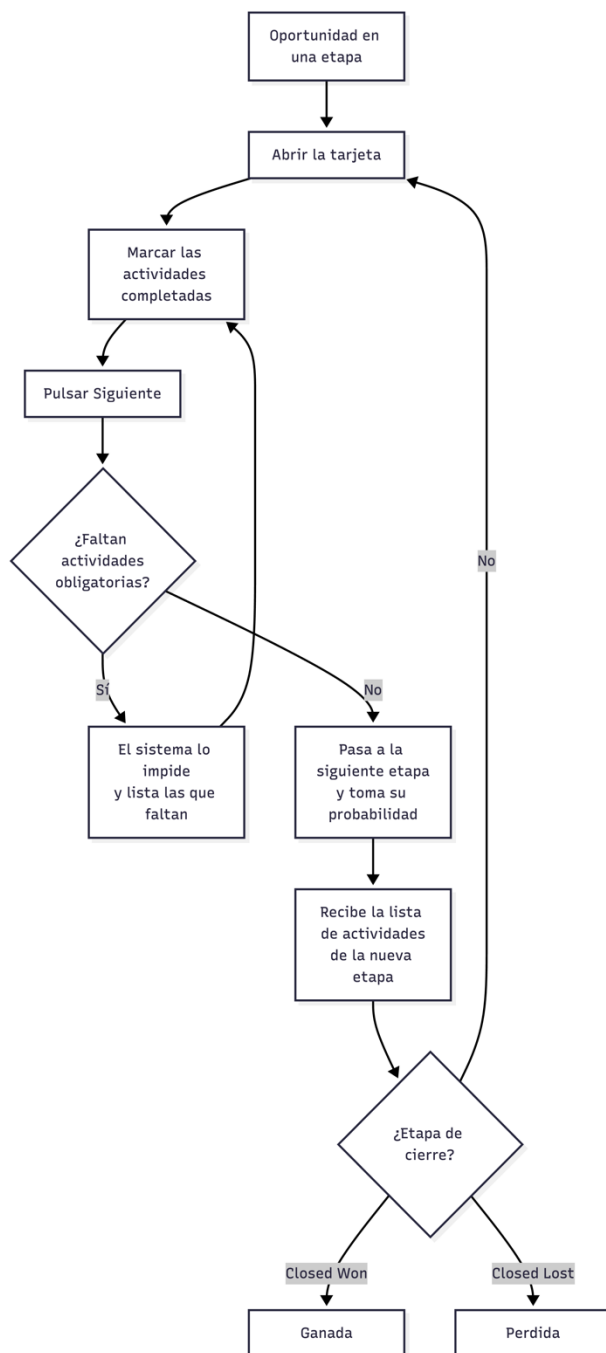


Diagrama 7 Avance de una oportunidad por el embudo.

Pantalla	Para qué sirve	Cuándo se usa
Embudo de Ventas	Ver todas las oportunidades por etapa y avanzarlas.	Revisión diaria del pipeline.
Detalle de la tarjeta	Ver valor, etapa, cierre, estado y lista de actividades.	Para completar actividades y avanzar.
Nueva / Editar Oportunidad	Capturar datos, ligar cliente o cuenta, cerrar como perdida.	Al crearla o corregirla.

Tabla 13 Pantallas Embudo de ventas

Restricción. Con **Siguiente** solo se avanza una etapa a la vez, y solo si las actividades obligatorias de la etapa actual están completas.

15.2. Avanzar una Oportunidad

- Abra **CRM › Oportunidades**.
- Pulse la tarjeta de la oportunidad.
- Marque las actividades hechas (las obligatorias dicen **Required**).
- Pulse **Siguiente**.

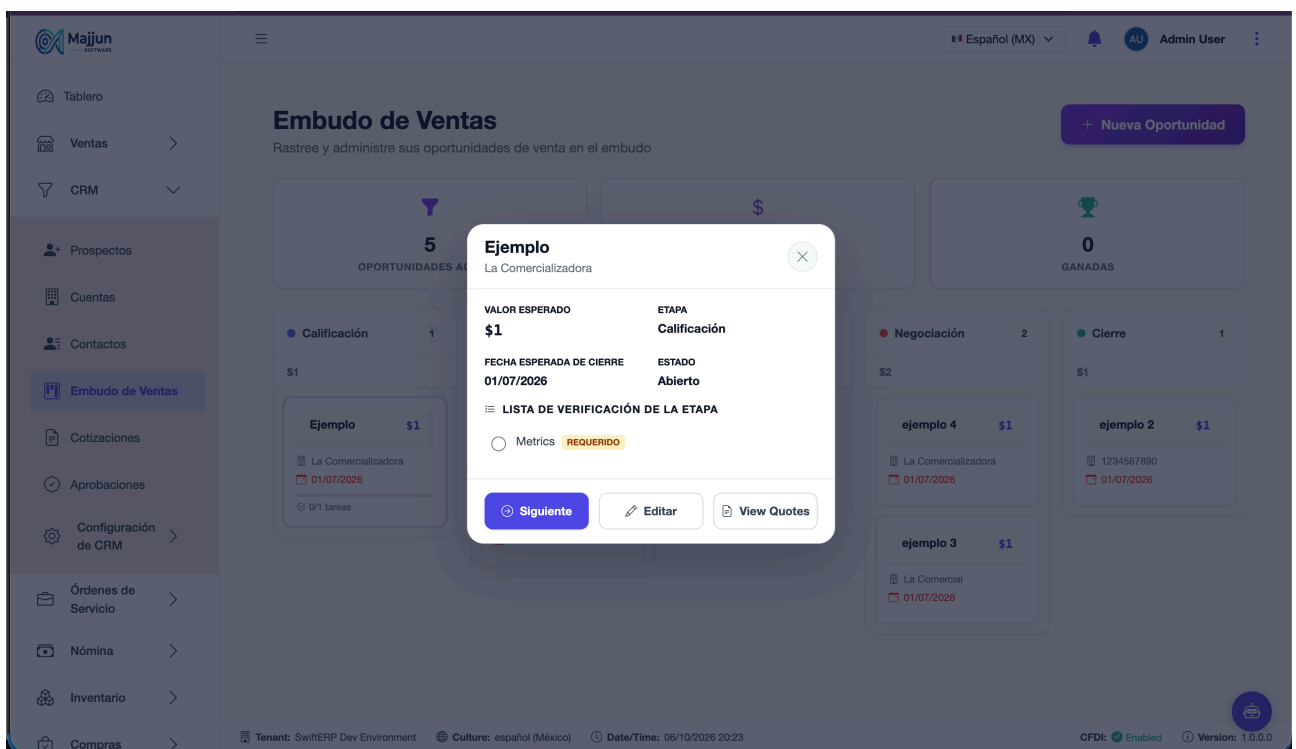


Figura: 12 Embudo de Ventas con el detalle de una tarjeta y su lista de actividades.

6.2. Crear o editar una oportunidad

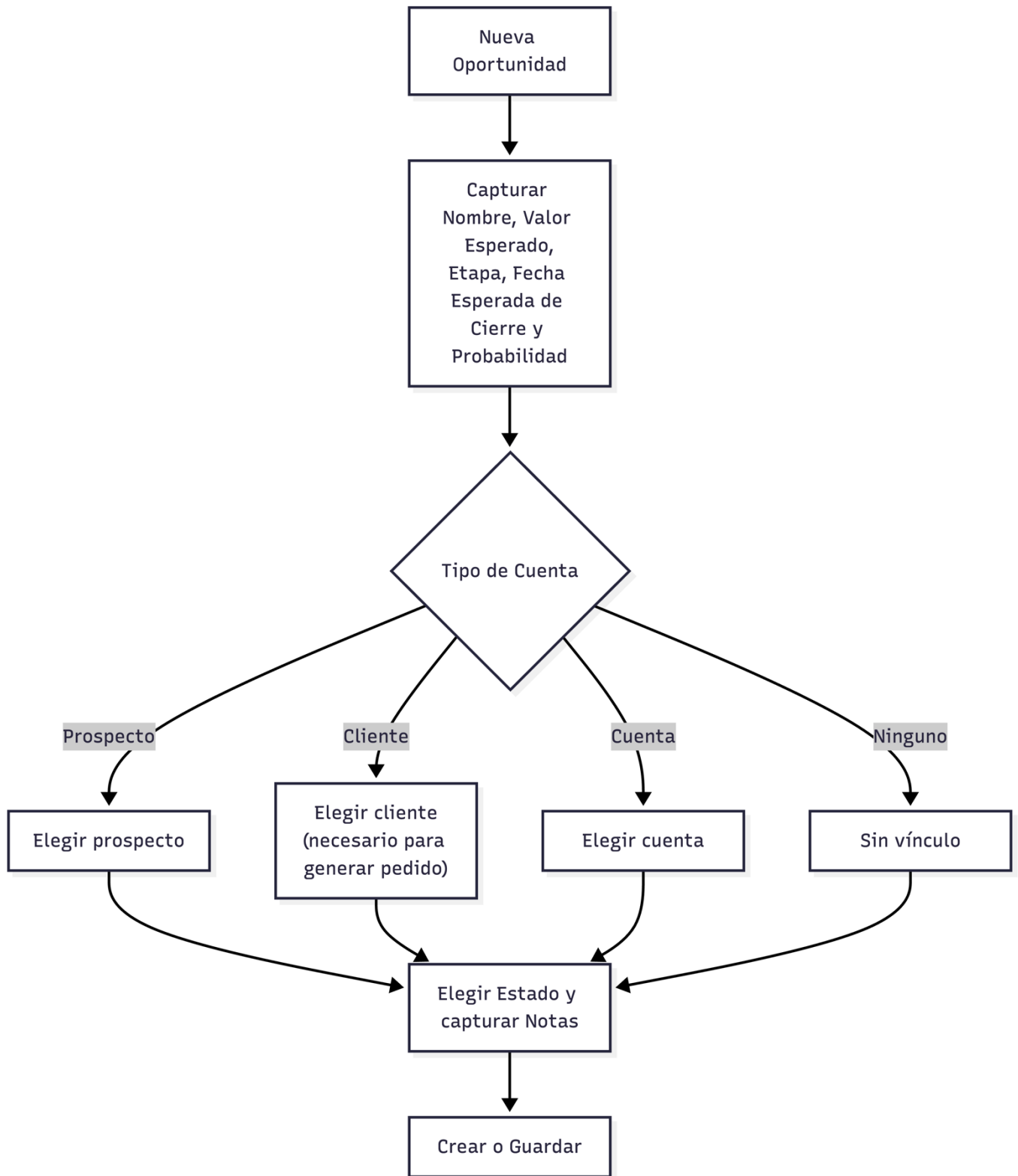


Diagrama 8 Alta o edición de una oportunidad.

Campo	Obligatorio	Descripción
Nombre de la Oportunidad	Sí	Nombre de la venta.
Valor Esperado	No	Monto esperado; suma al valor del embudo.
Etapas	Sí	Columna del embudo.
Fecha Esperada de Cierre	No	Aparece en la tarjeta.
Probabilidad (%)	No	Se reemplaza por la de la etapa al avanzar.
Tipo de Cuenta	No	Prospecto, Cliente, Cuenta o Ninguno; solo se guarda uno.
Estado	No	Abierto, Ganada o Perdida.
Notas	No	Comentarios.

Tabla 14 Campos Alta o edición de una oportunidad.

- Pulse **Nueva Oportunidad**, o **Editar** en el detalle de una tarjeta.
- Capture los campos.
- Pulse **Crear** o **Guardar**.

← Volver

Nueva Oportunidad

[Crear](#)

Detalles de la Oportunidad

NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD *

VALOR ESPERADO *

ETAPAS *

FECHA ESPERADA DE CIERRE

PROBABILIDAD (%)

TIPO DE CUENTA

NOTAS

Tenant: SwiftERP Dev Environment Culture: español (México) Date/Time: 06/10/2026 20:37 CFDI: Enabled Version: 1.0.0.0

Figura: 13 Crear Oportunidad

Figura 14 shows the 'Editar Oportunidad' (Edit Opportunity) form in the Majun CRM system. The form is titled 'Editar Oportunidad' and has a 'Guardar' (Save) button. It contains the following fields:

- Nombre de la Oportunidad ***: La Comercializadora - Opportunity
- Valor Esperado ***: 5,000.00
- Etapas ***: Proof
- Fecha Esperada de Cierre**: 21/09/2026
- Probabilidad (%)**: 40.00
- Tipo de Cuenta**: Cuenta
- Cuenta**: La Comercializadora
- Estado**: Abierto
- Notas**: (Empty text area)

The form is part of the 'Embudo de Ventas' (Sales Funnel) section. The sidebar on the left shows the navigation menu with options like 'Tablero', 'Ventas', 'CRM', 'Prospectos', 'Cuentas', 'Contactos', 'Embudo de Ventas', 'Cotizaciones', 'Aprobaciones', 'Configuración de CRM', 'Órdenes de Servicio', 'Nómina', 'Inventario', and 'Compras'. The bottom status bar indicates 'Tenant: SwiftERP Dev Environment', 'Culture: español (México)', 'Date/Time: 06/10/2026 20:38', 'CFDI: Enabled', and 'Version: 1.0.0.0'.

Figura: 14 Formulario de oportunidad con Tipo de Cuenta = Cliente.

Advertencia. Tipo de Cuenta guarda un solo vínculo. Si cambia de Cuenta a Cliente, la oportunidad deja de estar ligada a la cuenta.

Tip. Para dar una oportunidad por perdida, edítela y ponga Estado = Perdida, o muévela a la etapa Closed Lost.

7. Cotizacion

7.1. Vista General

Una cotización es la propuesta económica de una oportunidad. Se captura en Borrador, se envía a aprobación y, ya aprobada, se convierte en pedido de venta.

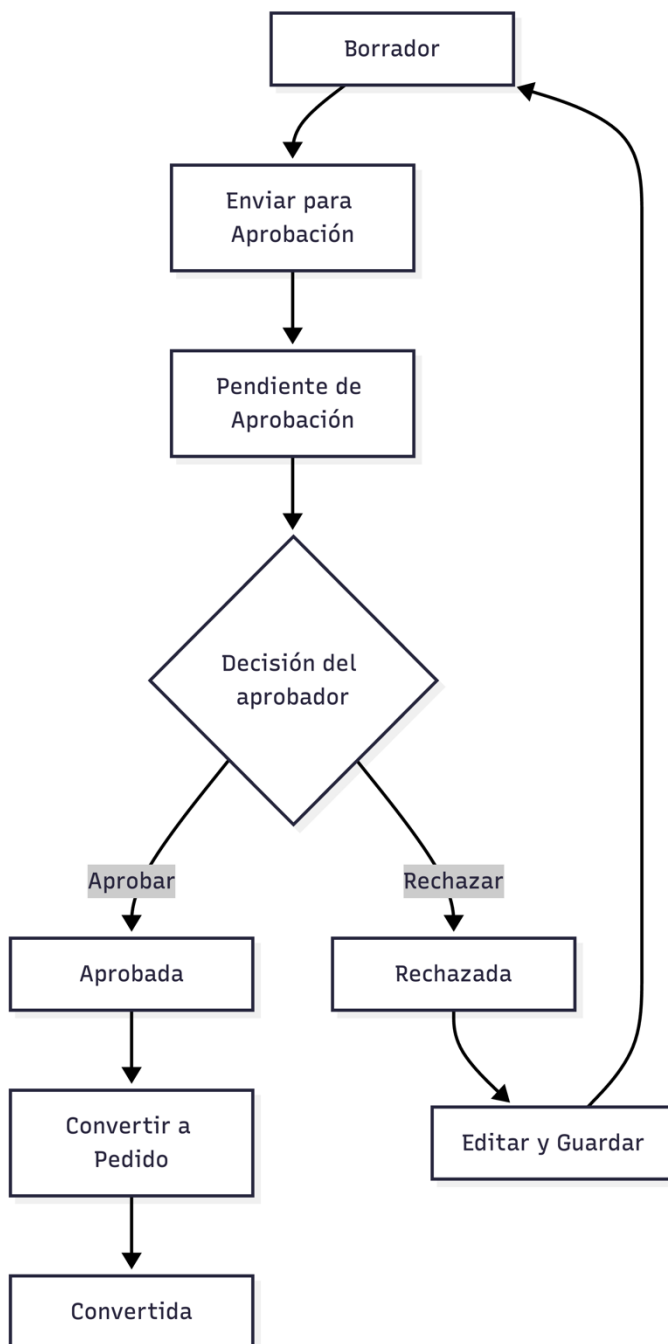


Diagrama 9 Estados de una cotización.

Restricción. Solo se edita en Borrador o Rechazada. En los demás estados la cotización se abre en modo consulta.

7.2. Lista de cotizaciones

Muestra Cotización #, Oportunidad, Total, Estado, Vence y Creado. La fecha de vencimiento sale en rojo cuando ya pasó. Se filtra por texto y por las casillas de estado (Borrador, Pendiente de Aprobación, Aprobada, Rechazada).

Acciones por fila:

- **Editar:** solo en Borrador o Rechazada.
- **Ver:** en los demás estados.
- **Enviar para Aprobación:** en Borrador.
- **Convertir a Pedido:** en Aprobada.

COTIZACIÓN #	OPORTUNIDAD	TOTAL	VENCE	ESTADO	CREADO
QT-20260825-0002	ejemplo 3	\$3.00	24/09/2026	BORRADOR	25/08/2026
QT-20260825-0001	Ejemplo	\$68.00	24/09/2026	PENDIENTE DE APROBACIÓN	25/08/2026
QT-20260713-0001	ejemplo 4	\$38.28	12/08/2026	BORRADOR	13/07/2026

Mostrando 1 a 3 de 3 resultados 25 por página

Tenant: SwiftERP Dev Environment Culture: español (México) Date/Time: 07/10/2026 08:44 CFE: Enabled Version: 1.0.0.0

Figura: 15 Lista de Cotizaciones con el filtro de estados.

7.3. Crear un cotización



Diagrama 10 Captura de una cotización.

Campo	Obligatorio	Descripción
Opportunity	Sí	Oportunidad que se cotiza. No cambia después de crear.
Currency	Sí	USD, MXN, EUR o GBP.
Valid Until	No	Vigencia. Si se deja vacía, 30 días.
Partidas	Sí	Artículo, descripción, cantidad, precio, descuento %, impuesto.
Notes	No	Notas y términos; pasan al pedido.

Tabla 15 Campos Cotizacion

- Abra **CRM > Cotizaciones** y pulse **Nueva Cotización**.
- Elija la oportunidad, la moneda y la vigencia.
- Escriba en el buscador de artículos y elija cada uno.
- Ajuste cantidad, precio, descuento e impuesto de cada partida.
- Pulse **Crear**.

Figura: 16 Crear cotizacion

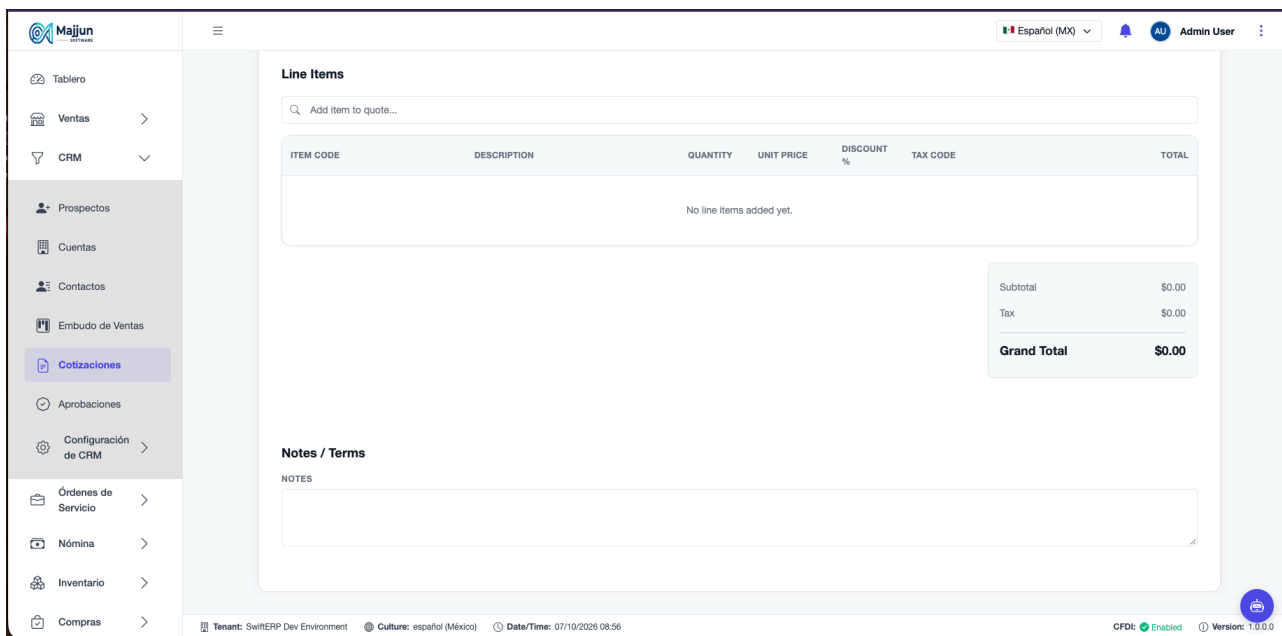


Figura: 17 Resto de la pantalla de Cotizacion

Nota. Total por partida = (cantidad × precio – descuento) + impuesto. El impuesto se calcula sobre el importe ya descontado.

Nota. En esta versión algunas etiquetas de esta pantalla aparecen en inglés (Opportunity, Currency, Valid Until, Line Items).

7.4. Enviar aprobacion

- En la fila de la cotización en Borrador pulse **Enviar para Aprobación**.
- La cotización pasa a **Pendiente de Aprobación** y aparece en la bandeja de aprobaciones.

Advertencia. Enviar requiere el permiso de aprobar cotizaciones (Administrador, Gerente de ventas, Gerente de CRM). Un vendedor sin ese rol debe pedirle a su gerente que la envíe.

7.5. Convertir a pedido

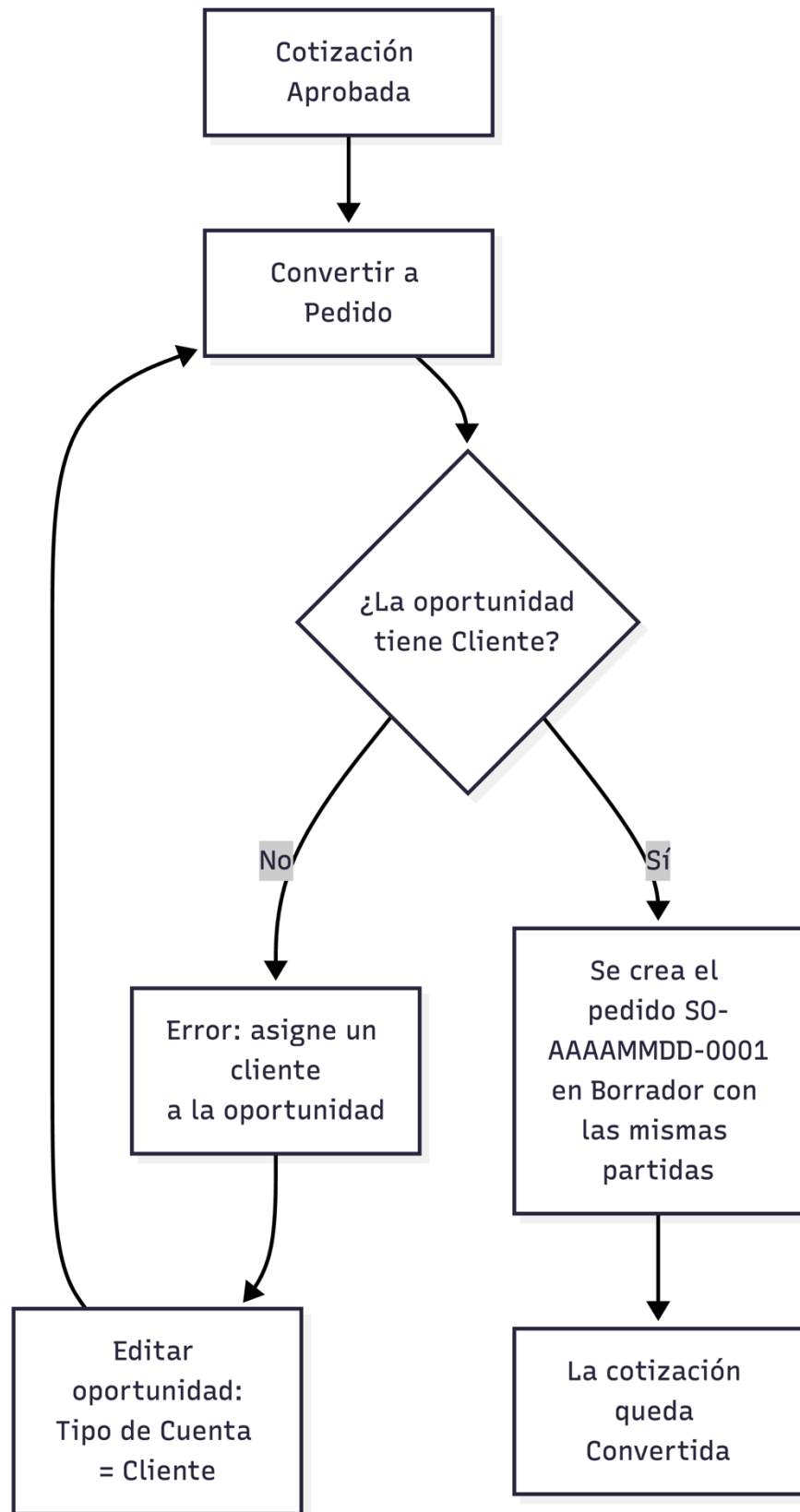


Diagrama 11 Conversión de cotización a pedido.

- En la fila de la cotización Aprobada pulse **Convertir a Pedido**.
- Continúe el pedido en el módulo de Ventas: nace en Borrador, a 30 días.

Advertencia. Convertir a pedido requiere permiso de crear pedidos de Ventas, no solo de CRM.

8. Aprobaciones de Cotizaciones

8.1. Vista General

Es la bandeja del aprobador: lista las cotizaciones en Pendiente de Aprobación con su número, oportunidad, total, vencimiento y fecha de envío.

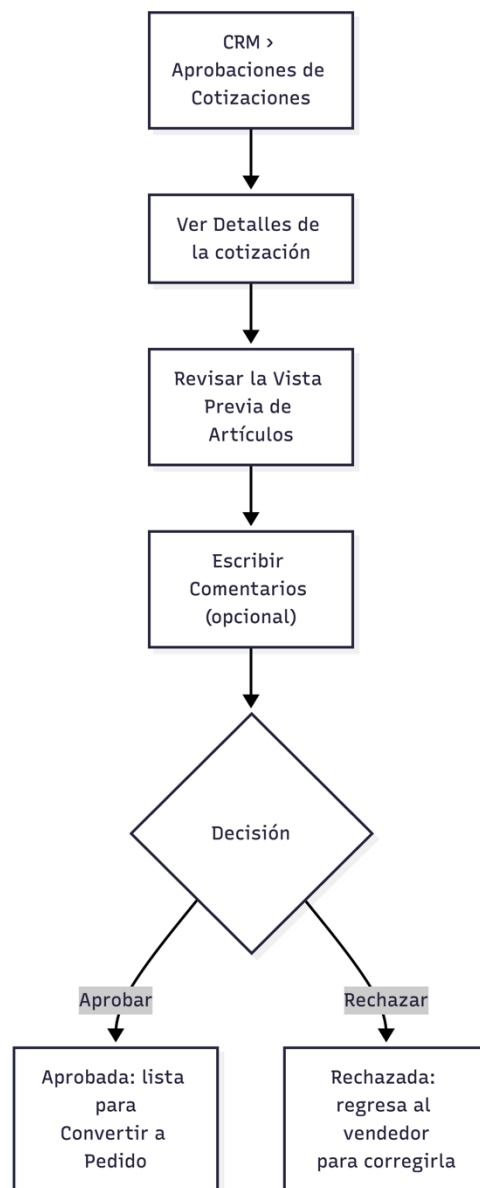


Diagrama 12 Aprobación de una cotización.

- Abra **CRM > Aprobaciones de Cotizaciones**.
- Pulse **Ver Detalles** en la cotización.
- Revise las partidas y escriba un comentario si hace falta.
- Pulse **Aprobar** o **Rechazar**.

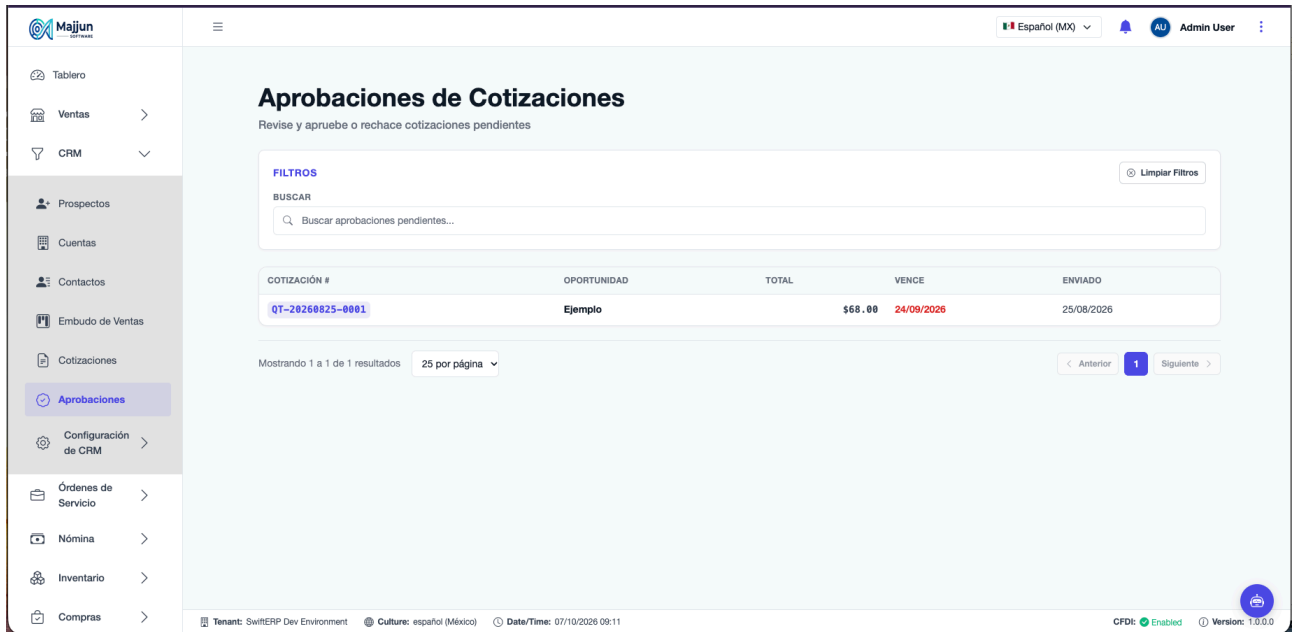


Figura: 18 Pantalla Cotizaciones

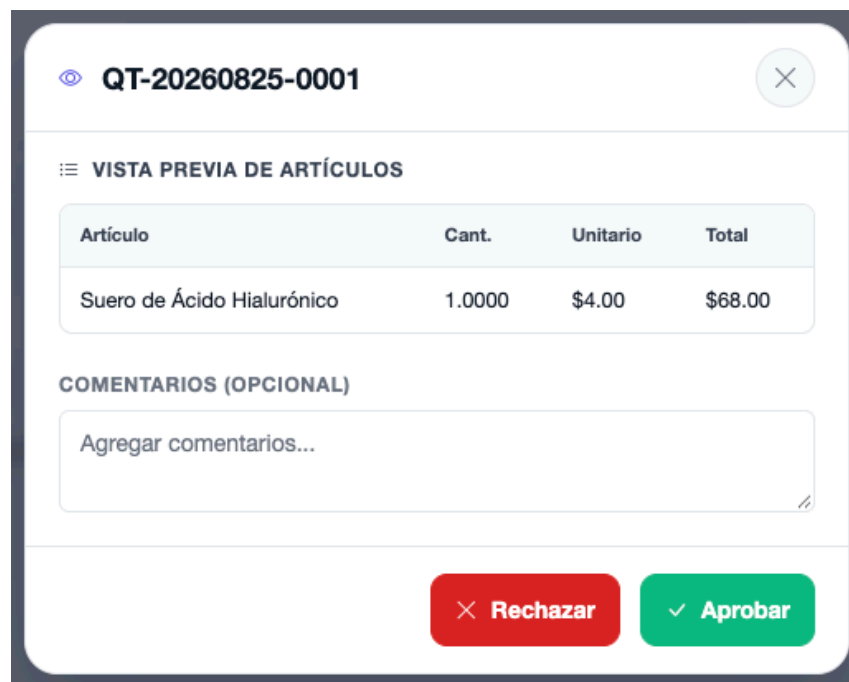


Figura: 19 Detalle de una cotización pendiente con los botones Aprobar y Rechazar.

Nota. Pueden decidir el aprobador asignado o cualquier usuario con permiso de aprobar cotizaciones. Si no hay pendientes, la pantalla muestra «¡Todo al día!».

9. Vistas globales y reportes

El CRM no tiene reportes propios en esta versión; la vista global es el propio Embudo de Ventas.

Vista	Qué muestra
Totales del Embudo de Ventas	Active Deals (oportunidades abiertas), Pipeline Value (valor de las abiertas) y Won (ganadas).
Encabezado de cada columna	Valor de las oportunidades abiertas en esa etapa.
Tarjeta de oportunidad	Valor, fecha esperada de cierre y avance de actividades (por ejemplo, 2/3 tareas).
Lista de Cotizaciones	Totales, estado y vencimiento (en rojo si ya venció).

Tabla 16 Vistas CRM

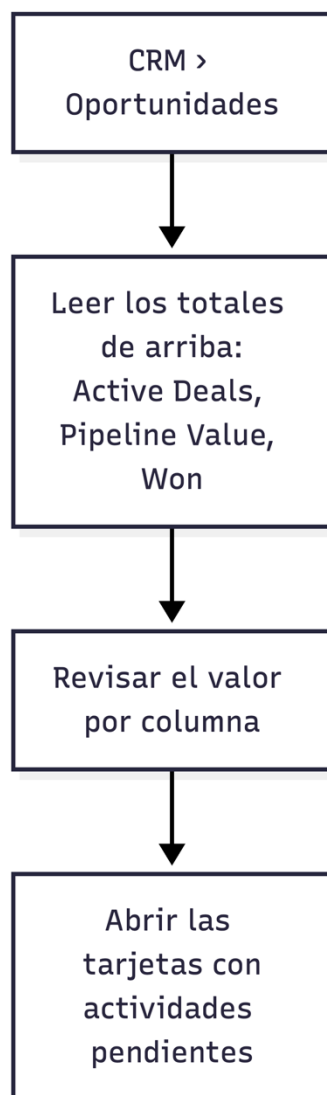


Diagrama 13 Revisión diaria del embudo.

10. Asistentes y herramientas de apoyo

Herramienta	Qué hace	Quién la usa
Formulario de contacto del sitio web	Crea el prospecto y su contacto en el CRM sin captura manual.	Visitantes del sitio.
Enlace de alta de empresa	Al convertir un prospecto, el contacto recibe un correo para llenar los datos de su empresa; la solicitud pasa a revisión.	El prospecto.
Asistente de IA	Puede consultar los datos del CRM y preparar borradores de prospectos y cotizaciones, o sugerir la siguiente acción. Siempre respeta los permisos del rol.	Usuarios con acceso a IA y permiso de CRM.

Tabla 17 Asistentes y herramientas de apoyo



Diagrama 14 Integración con el sitio web y el alta de empresa.

Nota. Lo que prepara el asistente de IA es un borrador: no se guarda hasta que el usuario lo confirma.