



Manual de uso de Shark CRM Ventas

Ventas: empresas y contactos, negocios, cotizaciones con firma, secuencias de correo, ciclo de vida y temperatura del cliente.

Versión 1.0 · 22/10/2026 · sharkazul.com/ayuda

Índice

Primeros pasos

Conectar mi Gmail (correo y calendario)

Datos de la empresa en las cotizaciones

Recibir en el CRM los formularios del sitio web

Usar el menú de la izquierda

Subir mi foto de perfil

Trabajar en más de una empresa

El día a día

Trabajar la cola de tareas

Avisos (campana)

Asistente con IA

Fragmentos: textos que se escriben solos

Marcadores

Empresas, contactos y leads

Crear empresas y contactos

¿Contacto, lead o negocio? La diferencia

Importar una planilla

Buscar, filtrar y editar en las listas

Calidad de los datos de un cliente

Ciclo de vida y temperatura

El ciclo de vida de un contacto

Regla automática para pasar a MQL

Calificar un contacto como SQL

Contar las visitas a su sitio web

La temperatura del cliente

Configurar la temperatura

Negocios y cotizaciones

Metas y pronóstico del mes

Mover negocios por el embudo

Hacer y enviar una cotización

Catálogo de productos

Compartir documentos con seguimiento

Crear, ordenar y cambiar las etapas de los negocios

Informes y paneles

Seguimiento y correo

Mi enlace para que el cliente agende una reunión

Detectar cuando el cliente responde

Crear una secuencia de correos

Inscribir contactos en una secuencia

¿Cuándo se detiene una secuencia?

Agendar una reunión en Google Calendar

Enviar un correo con aviso de apertura

Guías para la llamada

Escribir por WhatsApp desde la ficha

Marketing

Campañas de correo por rubro

Prueba A/B, mejor hora y condiciones

Administración y conexiones

Enviar un ticket al servicio técnico (CMMS)

Conectar el CRM con el CMMS

Usuarios, perfiles y equipos de venta

Automatizaciones

Migrar desde el CRM anterior

Migrar desde otro CRM o desde Excel

Primeros pasos

Conecte su Gmail, conozca el menú y deje listos los datos de las cotizaciones y el formulario del sitio.

Conectar mi Gmail (correo y calendario)

Para enviar correos y cotizaciones desde el CRM, que las secuencias funcionen y que las reuniones queden en su Google Calendar y en el del cliente.

Pasos

1. Entre a Configuración > Correo y presione **Conectar mi Gmail**.
2. Elija su cuenta de Google.
3. Si Google muestra **Google no verificó esta app**, es normal: presione **Configuración avanzada** y luego **Ir a SharkAzul**.
4. Acepte los dos permisos: enviar correo en su nombre y administrar eventos de su calendario. El CRM no lee sus correos.
5. Vuelve al CRM con el aviso **Gmail conectado**. Listo: cada persona conecta su propia cuenta.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Correo** lo lleva directo.

Datos de la empresa en las cotizaciones

Razón social, RUT, logo, color y condiciones que ve el cliente en cada cotización.

Pasos

1. Configuración > Cotizaciones.
2. Complete razón social, RUT, giro, dirección, teléfono y correo.
3. Presione **Subir imagen** para el logo y elija el color de la marca.
4. Escriba las condiciones por omisión (forma de pago, plazos) y presione **Guardar**.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Cotizaciones** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Recibir en el CRM los formularios del sitio web

Quien pide una demostración, una cotización o que lo contacten en el sitio web entra solo como lead, asignado a un vendedor y con la tarea **Contactar** para hoy.

Pasos

1. Configuración > Formulario web.
2. Marque **Recibir los formularios del sitio web en el CRM**.
3. Elija a quién se le asigna: una persona fija o **Por turnos** (al que tiene menos leads este mes).
4. Presione **Guardar**. Desde ese momento, cada solicitud del sitio aparece en Leads con origen **Formulario web**.
5. Si la persona ya era lead o contacto, no se duplica: la solicitud queda en su historial y al dueño le llega un aviso.

Consejo: dentro del CRM, el botón **?** de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Formulario web** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Usar el menú de la izquierda

La barra angosta deja más espacio para trabajar; cada ícono agrupa varias opciones.

En detalle

- Pase el mouse sobre un ícono (o tóquelo): se abre su submenú con las opciones. Ej.: el embudo abre Negocios, Cotizaciones, Productos y Metas.
- El ícono de la sección donde está queda marcado con una línea a la izquierda.
- Si prefiere ver los nombres siempre, use la flecha > de abajo (**Mostrar menú completo**); para volver a la barra angosta, **Dejar sólo íconos**.
- En el celular, el botón **Más** muestra las mismas secciones con su título.

Subir mi foto de perfil

Su cara aparece en un círculo junto a su nombre, para que el equipo lo reconozca.

Pasos

1. Toque su círculo con iniciales arriba a la derecha (o la franja amarilla **Agregue su foto**).
2. Elija **Tomar foto** (celular) o **Elegir archivo**.
3. Revise la vista previa y presione **Guardar foto**. Puede cambiarla cuando quiera desde el mismo círculo.

Trabajar en más de una empresa

Si usted pertenece a dos empresas (por ejemplo, dos razones sociales), elige en cuál trabajar con el mismo correo.

Pasos

1. Al entrar, el CRM pregunta en qué empresa quiere trabajar.
2. Arriba a la izquierda se ve el nombre de la empresa: tóquelo para cambiar a la otra.
3. Cada empresa ve sólo sus clientes, negocios y configuración; nada se mezcla.

El día a día

Cola de tareas, avisos, fragmentos, marcadores y el asistente.

Trabajar la cola de tareas

Sus pendientes del día, uno tras otro, con el contexto del cliente al lado.

Pasos

1. Tareas > **Comenzar tareas**.
2. A la izquierda ve la tarea; a la derecha, la empresa y la última actividad.
3. Atajos: H = hecha, → = siguiente, Esc = salir. Use **Reprogramar...** si no alcanza hoy.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Tareas** lo lleva directo.

Avisos (campana)

Le avisa cuando un cliente abre una cotización o un correo, responde una cotización o pide no recibir más correos.

En detalle

- El número en la campana (arriba a la derecha) indica avisos sin leer.
- Toque la campana: se abre la lista de las últimas notificaciones sin salir de la pantalla.
- Toque un aviso para ir directo al negocio, contacto o ticket (queda leído).
- **Marcar todo como leído** limpia la lista; **Ver todas** abre el historial completo.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Avisos** lo lleva directo.

Asistente con IA

Resume una ficha, sugiere el próximo paso, redacta correos y responde cómo hacer algo en el CRM.

En detalle

- Presione **Asistente** arriba (en el celular, el botón **Asistente**).
- Si tiene abierta una empresa, contacto, negocio, lead o ticket, use los botones **Resume...**, **¿Qué hago ahora?** o **Redacta un correo**.
- También puede escribir su pregunta, por ejemplo **¿cómo envío una cotización?**.
- El asistente sólo lee lo que usted puede ver y no cambia nada: revise el texto y use **Copiar** para pegarlo en un correo o nota.
- Cada persona tiene un número de preguntas por día (lo define el administrador en Configuración > General).

Fragmentos: textos que se escriben solos

Frases que usa siempre (un saludo, un seguimiento, sus datos bancarios) se insertan escribiendo **#** y el atajo.

Pasos

1. En cualquier nota, correo o mensaje escriba **#** y las primeras letras del atajo (ej.: **#seg**).
2. Elija con **↑↓** y presione **Enter**: el texto aparece completo.
3. Para crear uno: Configuración > Correo > Fragmentos > **+ Nuevo fragmento**. Elija si es **Sólo yo** o **Compartir con todo el equipo**.

Consejo: dentro del CRM, el botón **?** de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Correo** lo lleva directo.

Marcadores

Guarde las opciones del menú, clientes, negocios o listas que más usa y ábralos con un clic desde **Marcadores**, arriba del menú de la izquierda.

Pasos

1. En el menú de la izquierda, pase el mouse sobre una opción (por ejemplo **Empresas**) y toque el ícono de marcador que aparece a la derecha.
2. En una ficha o lista, toque el ícono de marcador junto al título.
3. Lo guardado aparece arriba del menú, en **Marcadores** (en la barra de íconos, el primer ícono). En el celular, en **Más**.
4. Vuelva a tocar el ícono para quitarlo. Sus marcadores son sólo suyos.

Empresas, contactos y leads

Crear, buscar, filtrar, importar y mantener limpios los datos de sus clientes.

Crear empresas y contactos

Cada contacto pertenece a una empresa. Con el RUT, el CRM completa el tamaño según el SII.

Pasos

1. Empresas > **Nueva empresa**: escriba el nombre y el RUT.
2. En la ficha de la empresa, a la derecha, agregue contactos con **+ Nuevo** en la tarjeta Contactos.
3. Use los botones redondos de la ficha (Nota, Correo, Llamada, Tarea, Reunión, WhatsApp) para registrar todo lo que pasa con el cliente.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Empresas** lo lleva directo.

¿Contacto, lead o negocio? La diferencia

Contacto es una persona (queda siempre). Lead es un interés que hay que atender (dura hasta calificarlo o descartarlo). Negocio es una venta en juego, con monto y cotización.

En detalle

- Contacto: una persona con nombre, correo y teléfono, normalmente de una empresa. Es la libreta de direcciones: queda en el CRM compre o no compre.
- Lead: alguien mostró interés y hay que hacerle seguimiento (llenó el formulario del sitio, respondió una campaña, llamó preguntando). Tiene dueño y etapa: Nuevo, En gestión, Calificado o Descartado (con su motivo). Puede crearse aunque todavía no exista la empresa ni el contacto.
- Negocio: el lead resultó serio y hay una venta posible. Tiene monto, etapa del embudo, cotizaciones y fecha estimada de cierre.
- El recorrido normal: Contacto o interesado → Lead → Negocio → Cotización → Venta ganada.
- Para avanzar, abra el lead y presione **Convertir en negocio**: el CRM crea la empresa, el contacto y el negocio de una vez (o reutiliza la empresa si ya existe por RUT o nombre) y le pasa todo el historial del lead.

- Si el interés no prospera, presione **Descartar** y escriba el motivo. Si más adelante vuelve, **Reabrir** lo deja otra vez en gestión.
- Una misma persona puede tener varios leads en el tiempo (por ejemplo, este año un equipo y el próximo un servicio); el contacto es siempre uno.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Leads** lo lleva directo.

Importar una planilla

Cargue muchas empresas o contactos de una vez desde Excel o CSV.

Pasos

1. Configuración > Importar.
2. Elija el archivo y qué contiene (empresas o contactos).
3. Revise qué columna corresponde a cada dato y presione **Importar**.
4. Los duplicados por RUT o correo se actualizan en vez de repetirse.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Importar** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Buscar, filtrar y editar en las listas

Empresas, contactos, leads, negocios y tickets se trabajan igual: vistas guardadas, filtros, columnas y cambios rápidos sin abrir la ficha.

Pasos

1. Arriba de la lista están las vistas (pestañas). **Guardar vista** guarda los filtros y columnas actuales; puede compartirla con todo el equipo.
2. **Filtros** muestra los filtros rápidos (dueño, etapa, fecha). **Avanzados** permite combinar condiciones sobre cualquier propiedad.
3. **Columnas** elige qué datos se ven y en qué orden. En Negocios, **Tablero** muestra el embudo con tarjetas que se arrastran.

4. Para cambiar un dato sin abrir la ficha, pase el mouse sobre la celda y presione el lápiz: elija el nuevo valor y **Guardar**.
5. Marque varias casillas para **Asignar dueño, Archivar, Exportar, Fusionar** o inscribirlos en una secuencia, todo de una vez.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Empresas** lo lleva directo.

Calidad de los datos de un cliente

Cada ficha muestra qué falta o qué está mal (RUT inválido, sin correo ni teléfono, sin dueño, posible duplicado) para corregirlo en el momento.

En detalle

- Abra la ficha: la tarjeta **Calidad de los datos** aparece a la derecha sólo cuando hay algo por mejorar.
- Cada punto dice qué falta: presione **Corregir** y complete el dato ahí mismo. El RUT se valida con su dígito verificador.
- Si aparece **Posible duplicado** y es el mismo cliente, la jefatura presiona **Fusionar aquí**: todo pasa a esta ficha y la otra queda archivada.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Empresas** lo lleva directo.

Ciclo de vida y temperatura

Suscriptor, MQL y SQL, visitas al sitio web y el puntaje que dice a quién llamar primero.

El ciclo de vida de un contacto

Cada contacto tiene una **etapa del ciclo de vida**: dice en qué punto de la compra está esa persona. Se ve en la ficha y en la lista de contactos, donde también se puede filtrar.

Dos formas de trabajarlo

- **Modo simple:** Contacto > Lead > Cliente. Para empresas que venden por relación directa y reciben pocos interesados desde internet.
- **Modo completo:** Suscriptor > Lead > MQL > SQL > Oportunidad > Cliente (y además Evangelizador y Otro). Para empresas con muchos interesados que necesitan saber a quién llamar primero.

Las etapas del modo completo

- **Suscriptor:** alguien que escribió por WhatsApp, llenó el formulario del sitio web o fue creado a mano. Entra solo en esta etapa.
- **Lead:** mostró interés y hay que atenderlo.
- **MQL (calificado por marketing):** cumplió la regla de interés que define su empresa, por ejemplo varias visitas al sitio web. Pasa solo, sin que nadie lo marque. Vea «Regla automática para pasar a MQL».
- **SQL (calificado por ventas):** el vendedor conversó con él y confirmó que hay una venta posible. Lo marca el vendedor, respondiendo unas preguntas. Vea «Calificar un contacto como SQL».
- **Oportunidad:** hay un negocio abierto.
- **Cliente:** compró.

Elegir el modo y cambiar los nombres

1. Entre a **Configuración > General**.
2. En **Ciclo de vida**, elija **Simple** o **Completo**.
3. Si quiere, cambie el nombre de cada etapa (por ejemplo, «Prospecto» en vez de «Lead»). El cambio se ve en todo el CRM.
4. Presione **Guardar**.

Nota: cambiar de modo no borra nada. Los contactos conservan su etapa y en el modo simple se agrupan en Contacto, Lead o Cliente.

Regla automática para pasar a MQL

Con el modo completo del ciclo de vida, el CRM puede pasar solo a **MQL** a los contactos que muestran interés en su sitio web. Así el vendedor sabe a quién llamar primero.

Qué pasa cuando un contacto cumple la regla

- Su etapa cambia a **MQL**.
- Queda una nota en su ficha que explica por qué.
- Su vendedor recibe la tarea **Llamar hoy** (se puede desactivar) y un aviso en la campana.

Configurar la regla

1. Entre a **Configuración > General** y elija el ciclo de vida **Completo**.
2. En **Regla para pasar a MQL**, marque **Usar esta regla**.
3. Escriba cuántas **Visitas y En los últimos (días)**. Por ejemplo: 3 visitas en 30 días.
4. En **Dominio de su sitio web** escriba su dominio (por ejemplo, ejemplo.cl). Sirve para reconocer a quien llega desde sus correos.
5. Opcional: en **O si entra a estas páginas** escriba páginas clave separadas por coma, como /precios o /demo. Basta una visita a cualquiera de ellas.
6. Presione **Guardar**.

Importante: para contar visitas, su sitio debe tener el contador del CRM. Vea «Contar las visitas a su sitio web».

Calificar un contacto como SQL

Un contacto es **SQL** cuando el vendedor ya conversó con él y confirmó que hay una venta posible. Esa decisión la toma siempre una persona, no el CRM.

Pasos

1. Abra la ficha del contacto.
2. En **Etapas del ciclo de vida**, elija **SQL (calificado por ventas)**.

3. Si su empresa lo exige, se abre una ventana con las preguntas de calificación. Por omisión son: **¿Qué necesita?, ¿Para cuándo lo necesita? y ¿Tiene presupuesto? ¿Cuánto?**
4. Responda y presione **Guardar**. Las respuestas quedan en la ficha para quien siga la venta.

Si presiona **Cancelar**, el contacto queda en la etapa que tenía.

Para administración: activar y cambiar las preguntas

1. **Configuración > General**, con el ciclo de vida **Completo**.
2. Marque **Al marcar SQL, pedir que responda estas preguntas**.
3. Escriba hasta 6 preguntas, una por línea, y presione **Guardar**.

Contar las visitas a su sitio web

El **contador** es un pequeño código que se pega una vez en su sitio web. Desde ese momento el CRM registra las visitas y, cuando reconoce a la persona, las muestra en su ficha.

Instalarlo

1. Entre a **Configuración > Formulario web**.
2. Presione **Copiar contador**.
3. Entregue ese código a quien administra su sitio web para que lo pegue en todas las páginas, antes del cierre de la etiqueta body.
4. Abra su sitio: debe aparecer el aviso de cookies. Eso confirma que el contador está activo.

Cómo reconoce a la persona

- Las visitas se cuentan por navegador, sin pedir datos a nadie.
- La persona queda reconocida cuando **llena el formulario del sitio** o cuando **llega desde un enlace de un correo de campaña**. Desde ese momento, sus visitas (también las anteriores) aparecen en su ficha, en la tarjeta **Visitas al sitio web**.

Para qué sirven

- Activan la «Regla automática para pasar a MQL».
- Suman puntos a «La temperatura del cliente».

Nota: el sitio muestra un aviso de cookies y el contador no guarda nombres ni correos por sí solo. Revise que su política de privacidad mencione la medición de visitas.

La temperatura del cliente

Cada contacto y cada empresa tiene una **temperatura**: un puntaje de **0 a 100** según lo que pasó con él en los últimos días. La de la empresa junta lo de todos sus contactos. Sirve para decidir a quién llamar primero.

No usa inteligencia artificial ni tiene costo por uso: son reglas claras que su empresa ajusta, y se recalcula sola cada hora.

Los tres niveles

- **Caliente** (60 puntos o más): llamar hoy.
- **Tibio** (de 30 a 59): hacer seguimiento.
- **Frío** (menos de 30): secuencia o campaña.

Qué suma puntos (valores de fábrica)

Acción	Puntos
Cada visita al sitio web	5, hasta 20
Entró a una página clave (precios, demo)	15
Abrió un correo	3, hasta 12
Hizo clic en un correo	8, hasta 16
Respondió o escribió (correo, llamada o WhatsApp)	20, hasta 2 veces
Llenó el formulario web	25
Reunión o visita	15, hasta 30
Gestión del vendedor (llamada, correo)	4, hasta 12
Cotización (hasta 2)	15 cada una
Abrió la cotización	10
Hubo contacto en la última semana	10

Dónde se ve

- **En la ficha:** tarjeta **Temperatura** arriba a la derecha, con el puntaje y los motivos. En el celular está en la pestaña **Relacionados**.
- **En las listas de contactos y empresas:** agregue la columna **Temperatura** con el botón **Columnas**. Puede ordenar de mayor a menor y filtrar.

Lo que no cuenta

- Quien pidió no ser contactado o tiene el correo rebotado queda en 0.
- Las personas de su propio equipo (mismo dominio de correo que los usuarios del CRM) no se miden.
- Las notas internas y las reuniones agendadas a futuro no suman.

Configurar la temperatura

Pasos

1. Entre a **Configuración > Temperatura**.
2. Deje marcado **Calcular la temperatura** (si lo desmarca, deja de calcularse).
3. Ajuste **Mirar los últimos (días)**, **Caliente desde** y **Tibio desde**.
4. En **Puntos**, cambie lo que vale cada acción y los máximos.
5. Presione **Guardar**: se recalcula de inmediato.

Recalcular ahora aplica los valores actuales sin cambiarlos, y **Volver a los valores por omisión** deja los de fábrica.

Consejo: después de unas semanas, revise si los clientes calientes son de verdad los que compran. Si no, suba o baje los puntos de lo que más pesa en su forma de vender.

Negocios y cotizaciones

Embudo, cotizaciones con firma del cliente, productos, documentos, metas e informes.

Metas y pronóstico del mes

Cuánto se ganó en el mes, cuánto se espera cerrar (pronóstico) y cuánto falta para la meta, por vendedor.

Pasos

1. Entre a **Metas y pronóstico** en el menú.
2. Jefe de ventas o administración: presione **Poner metas**, escriba el monto de cada vendedor y presione **Guardar metas**.
3. **Ganado** son los negocios ganados en el mes. **Pronóstico** suma lo ganado más cada negocio abierto que cierra en el mes multiplicado por la probabilidad real de su etapa.
4. **Mejor caso** es si se cerrara todo lo que vence en el mes. Use las flechas < > para ver otros meses.
5. Para que el pronóstico sea bueno, cada negocio debe tener monto y fecha de cierre.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Metas y pronóstico** lo lleva directo.

Mover negocios por el embudo

Cada oportunidad de venta es un negocio con monto, etapa y fecha de cierre.

Pasos

1. Negocios > **Nuevo negocio** o desde la ficha de una empresa.
2. Arrastre la tarjeta a la siguiente etapa cuando avance.
3. La probabilidad de cada etapa se calcula sola con lo que realmente se gana (Configuración > Embudos).
4. Al ganar o perder, marque el resultado: el negocio sale del embudo y queda en los informes.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Negocios** lo lleva directo.

Hacer y enviar una cotización

Desde el negocio, con productos del catálogo; el cliente la abre en un enlace, la descarga en PDF y la acepta con su firma.

Pasos

1. Abra el negocio y presione **+ Cotización**.
2. Agregue productos desde el catálogo o una **Línea libre**. Lo mensual y lo de pago único se muestran por separado al cliente.
3. Escriba un mensaje para el cliente (aparece al inicio) y revise las condiciones.
4. Presione **Enviar al cliente**: sale desde su Gmail, o se copia el enlace si no lo ha conectado.
5. Le llega un aviso cuando el cliente la abre y cuando la acepta o la rechaza. Una cotización aceptada queda bloqueada como respaldo.

Consejo: dentro del CRM, el botón **?** de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Cotizaciones** lo lleva directo.

Catálogo de productos

Lo que vende, con precio, moneda (pesos, UF o dólares) y si se cobra una vez, mensual o anual.

Pasos

1. Productos > **Nuevo producto**.
2. Indique precio neto, moneda, cobro y si lleva IVA.
3. La descripción aparece en la cotización que ve el cliente.

Consejo: dentro del CRM, el botón **?** de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Productos** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Compartir documentos con seguimiento

Mande su presentación o ficha en PDF con un enlace propio para cada cliente y sepa cuándo la abre, cuánto rato la mira y hasta qué página llega.

Pasos

1. Ventas > Documentos > **Subir documento** (PDF de hasta 25 MB; si es PowerPoint o Word, guárdelo antes como PDF).
2. Desde el negocio o el contacto, en **Documentos compartidos**, presione **+ Documento**: se crea y se copia un enlace sólo para ese cliente.
3. Pegue el enlace en su correo o WhatsApp. Cuando el cliente lo abre le llega un aviso y queda en la actividad del negocio.
4. En Documentos vea cada enlace: veces que lo abrió, tiempo total, hasta qué página llegó y desde qué aparato.
5. **Apagar** un enlace hace que deje de abrir (por ejemplo, si cambió los precios). **Ver como cliente** no cuenta como visita.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Documentos** lo lleva directo.

Crear, ordenar y cambiar las etapas de los negocios

Las etapas son las columnas del tablero de negocios. Puede tener varios embudos (ej.: Ventas, Servicio técnico).

Pasos

1. Configuración > Embudos.
2. Para una etapa nueva presione **+ Etapa** en el embudo; escriba el nombre, la fase, la probabilidad y el color.
3. Con las flechas ↑ ↓ cambia el orden de las columnas.
4. **Editar** cambia nombre, color o probabilidad; si apaga una etapa, deja de aparecer para negocios nuevos pero conserva los que tiene.
5. **Nuevo embudo** crea otro con las etapas básicas, y **Renombrar** le cambia el nombre.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Embudos** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Informes y paneles

Paneles con gráficos que se calculan solos: negocios por etapa, ventas por mes, gestiones por vendedor y lo que usted arme.

Pasos

1. Informes: elija el panel arriba. **+ Informe** agrega un gráfico: qué contar (negocios, empresas, actividades...), cómo agruparlo y el tipo de gráfico.
2. Con **Filtrar todo el panel** vea un dueño, un equipo, un período o un rubro en todos los gráficos a la vez (sólo para usted; el panel no cambia).
3. El ícono de hoja de cada informe lo muestra como tabla y el lápiz lo edita. **Editar panel** lo renombra o lo comparte con el equipo.

Consejo: dentro del CRM, el botón **?** de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Informes** lo lleva directo.

Seguimiento y correo

Correos con aviso de apertura, secuencias, reuniones, agenda en línea, guías y WhatsApp.

Mi enlace para que el cliente agende una reunión

Un enlace propio (como Calendly): el cliente ve sus horas libres de Google Calendar, elige una y la reunión queda en el calendario de ambos y en el CRM.

Pasos

1. Conecte su Gmail en Configuración > Correo (si no lo ha hecho).
2. Baje hasta **Mi enlace para agendar reuniones** y marque **Activar mi enlace para agendar**.
3. Elija el nombre de la reunión, la duración, los días y el horario en que atiende. Presione **Guardar mi agenda**.
4. Presione **Copiar enlace** y péguelo en un correo, en su firma o en WhatsApp. En plantillas y secuencias use {{vendedor.agenda}}.
5. Cuando el cliente agenda: le llega un aviso, la reunión aparece en su Google Calendar (con Meet) y en el historial del contacto. Si estaba en una secuencia, se detiene sola.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Correo** lo lleva directo.

Detectar cuando el cliente responde

El CRM registra solo las respuestas a los correos que envió desde el CRM, detiene las secuencias y le avisa.

Pasos

1. El administrador lo enciende en Configuración > Correo > **Detectar respuestas de clientes** (viene apagado).
2. Cada vendedor presiona **Reconectar mi Gmail** en esa misma pantalla y acepta el permiso para ver los encabezados (de quién, asunto y fecha). Si Google muestra **app no verificada**, presione **Configuración avanzada** y **Ir a SharkAzul**.
3. Cada 15 minutos se revisa la bandeja: cuando un cliente responde, queda **Respondió: ...** en su ficha, se detienen sus secuencias y le llega un aviso.

4. Con la automatización **El cliente responde un correo** puede, por ejemplo, crear una tarea para llamarlo.
5. El CRM nunca lee el contenido de sus correos ni guarda los que no son respuestas a correos del CRM.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Correo** lo lleva directo.

Crear una secuencia de correos

Correos de seguimiento que salen solos desde su Gmail y tareas (llamar, WhatsApp) que aparecen el día que tocan. Las arma el jefe de ventas (o los vendedores, si administración lo permite en Usuarios > Permisos).

Pasos

1. Secuencias > **Nueva secuencia**. El ejemplo trae: correo de presentación, llamada a los 2 días y dos seguimientos en el mismo hilo.
2. Cambie los textos. Con **+ Insertar dato** agrega el nombre del contacto, la empresa o su firma, que se completan solos.
3. Las esperas cuentan sólo días hábiles y los correos salen cerca de la hora que elija.
4. Presione **Guardar secuencia**.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Secuencias** lo lleva directo.

Inscribir contactos en una secuencia

Uno por uno desde su ficha, o varios a la vez desde la lista.

Pasos

1. Uno: abra la ficha del contacto y presione **Inscribir en secuencia**.
2. Varios: en Contactos marque las casillas y elija **Inscribir en secuencia** en la barra de arriba.
3. Elija la secuencia. Su Gmail debe estar conectado.
4. En la secuencia, pestaña **Inscritos**, ve en qué paso va cada uno y cuándo sale el próximo correo.

5. Cada vendedor puede inscribir un número limitado de contactos por día (50 si nadie lo cambia), para cuidar que los correos de la empresa no caigan en spam. El tope se ajusta en Usuarios > Permisos.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Contactos** lo lleva directo.

¿Cuándo se detiene una secuencia?

Para no escribirle a un cliente que ya respondió o que ya compró.

En detalle

- Se detiene sola si registra una reunión, visita o demo con el contacto, si el cliente acepta o rechaza una cotización, o si el negocio se gana o se pierde.
- Si el contacto presiona **darse de baja** en el correo, se detiene y no se le puede volver a inscribir.
- Si el administrador encendió **Detectar respuestas de clientes** (Configuración > Correo), cuando el cliente responde la secuencia se detiene sola. Si no, presione **Respondió** en su ficha (o en Inscritos).
- También puede pausarla o detenerla cuando quiera.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Secuencias** lo lleva directo.

Agendar una reunión en Google Calendar

La reunión queda en su calendario y le llega la invitación al cliente, con Google Meet si lo necesita.

Pasos

1. En la ficha, presione el botón redondo **Reunión**.
2. Elija fecha, hora y duración, y deje marcado **Agendar en mi Google Calendar e invitar al cliente**.
3. Revise los invitados (el correo del contacto ya viene) y marque **Google Meet** si es por video.
4. Al guardar, se envía la invitación. Si borra la actividad, la reunión se cancela también en el calendario.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Contactos** lo lleva directo.

Enviar un correo con aviso de apertura

Sale desde su Gmail y el CRM le avisa cuando el cliente lo abre o hace clic en un enlace.

Pasos

1. En la ficha, botón **Correo**.
2. Elija una plantilla o escriba. Los datos entre llaves se completan solos.
3. Al enviar, queda en la línea de tiempo del cliente.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Contactos** lo lleva directo.

Guías para la llamada

Preguntas preparadas por la jefatura (por ejemplo **Primera llamada** o **Seguimiento de cotización**). Las respuestas quedan en la actividad del cliente.

Pasos

1. En la ficha de la empresa, contacto, lead o negocio, toque la guía que corresponda en la tarjeta **Guías** (a la derecha).
2. Responda cada pregunta durante la conversación y presione **Guardar**: queda una actividad con las preguntas y respuestas.
3. La jefatura crea y ordena las guías en Configuración > Guías y elige en qué fichas se muestran.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Empresas** lo lleva directo.

Escribir por WhatsApp desde la ficha

Con WhatsApp conectado (Configuración > WhatsApp), el mensaje sale desde el número de la empresa y la conversación queda en el CRM.

Pasos

1. En la ficha del contacto presione el botón redondo **WhatsApp**.
2. Si el cliente le escribió en las últimas 24 horas, responda con texto libre.
3. Si no, elija una plantilla aprobada (ej.: seguimiento de cotización): ya viene con el nombre del cliente y su cotización. Revise y presione **Enviar**.
4. Las respuestas del cliente llegan a su campana y quedan en la ficha. Si escribe **no**, no se le vuelve a enviar.
5. Si WhatsApp no está conectado, el botón abre WhatsApp en su teléfono o computador como siempre.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Contactos** lo lleva directo.

Marketing

Campañas de correo por rubro, prueba A/B y mejor hora de envío.

Campañas de correo por rubro

Correos a muchos prospectos a la vez, con tope diario para cuidar el dominio, y aviso al vendedor cuando alguien se interesa.

Pasos

1. Marketing > Listas: arme una lista por rubro, región o etapa, o súbala desde un archivo CSV.
2. Plantillas: diseñe el correo con bloques (título, texto, botón, imagen, firma) y use variables como {nombre_contacto}. **Enviarme una prueba** lo manda a su bandeja.
3. Campañas: elija la lista y los correos de la secuencia (el siguiente sale sólo a quien no respondió) y actívela.
4. El panel muestra enviados, aperturas, clics, rebotes y bajas. Cada contacto suma puntos y el vendedor dueño recibe un aviso cuando se interesa.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Marketing** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Prueba A/B, mejor hora y condiciones

Opciones avanzadas de cada campaña para que más gente abra y responda, sin enviar de más.

Pasos

1. Prueba A/B: escriba un segundo asunto. Una muestra (10% a 50% de la lista) recibe el A o el B; pasadas las horas que elija, el resto recibe el que tuvo más aperturas, clics o respuestas.
2. **Enviar a la hora en que cada contacto suele abrir** usa las aperturas de campañas anteriores, siempre dentro del horario de envío.
3. **No enviar a contactos que no abren** deja fuera a quien recibió 3, 5 u 8 correos en los últimos 6 meses sin abrir ni responder. Antes de iniciar se ve cuántos quedan fuera.
4. Cada correo de la secuencia, desde el 2.º, puede ir a todos, sólo a quien no abrió, sólo a quien abrió o sólo a quien no hizo clic.

5. En los resultados verá los negocios creados por las empresas de la campaña hasta 60 días después del correo, con su monto, y el resultado de la prueba A/B.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Campañas** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Administración y conexiones

Usuarios y equipos, automatizaciones, migración desde otro CRM y conexión opcional con Shark CMMS Mantenimiento.

Enviar un ticket al servicio técnico (CMMS)

El ticket llega al CMMS como solicitud del cliente y aquí verá su avance: solicitud recibida → OT creada → programada → cerrada.

Pasos

1. Abra el ticket y presione **Enviar al servicio técnico**.
2. En los próximos minutos se envía solo. La empresa del ticket debe tener RUT y existir en el CMMS.
3. En el ticket verá el estado del CMMS; si algo falla, aparece el motivo (por ejemplo, que el cliente no existe en el CMMS).
4. Cuando servicio técnico cierra la OT, le llega un aviso a la campana.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Tickets** lo lleva directo.

Conectar el CRM con el CMMS

Se hace una sola vez por empresa.

Pasos

1. En el CMMS: Configuración > **Shark CRM Ventas (tickets)** > **Generar clave de integración**. Copie la dirección y la clave (se muestra una sola vez).
2. En el CRM: Configuración > Conexiones > **CMMS SharkAzul**. Pegue la dirección y la clave, marque **Encendida** y presione **Guardar**.
3. Presione **Probar conexión**: debe decir **Conexión correcta**.
4. **Sincronizar ahora** envía de inmediato; si no, se envía solo cada 5 minutos.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Conexiones** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Usuarios, perfiles y equipos de venta

Quién entra al CRM, qué puede hacer cada uno y en qué equipo trabaja.

Pasos

1. Usuarios > **Agregar persona**: correo, nombre, cargo y perfil (Vendedor, Jefe de ventas o Administrador). Entra con Google o con un enlace a su correo.
2. Para quitar el acceso, abra la persona y desmarque **Puede ingresar al CRM**: sus clientes conservan su nombre. Quedan agrupadas en **Personas sin acceso**.
3. **Equipos de venta** > **+ Equipo** crea un equipo (ej.: Venta terreno). Al editar a cada persona marque sus equipos y cuál es el principal.
4. Si vienen de otro CRM, **Traer equipos del CRM anterior** los copia con sus integrantes. En Informes puede filtrar cada panel por equipo.
5. La tabla **Permisos por perfil** muestra qué puede hacer cada perfil; lo marcado con casilla se ajusta para los vendedores.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Usuarios** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Automatizaciones

Cuando pasa algo → hacer estos pasos: por ejemplo, cuando un negocio entra a **Cotización enviada**, crear una tarea de seguimiento en 3 días.

Pasos

1. Automatizaciones > **Nueva automatización**. Elija el disparador: negocio creado, entra a una etapa, ganado o perdido, sin gestión por N días, lead o contacto nuevo, cotización vista o aceptada, el cliente respondió...
2. Agregue los pasos en orden: crear tarea, asignar dueño, avisar, enviar correo, inscribir en secuencia, mover de etapa, esperar.

3. Actívela. En **Historial** ve a quién se le aplicó y cuándo; los registros que vienen de una migración no la disparan.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Automatizaciones** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Migrar desde el CRM anterior

Trae todo: vendedores, embudos, empresas, contactos, negocios, tickets, productos, cotizaciones e historial de notas, llamadas, correos, reuniones y tareas.

Pasos

1. Configuración > Migración > **Revisar permisos del CRM anterior** confirma que la app privada puede leer todo.
2. **Migrar todo** empieza; puede seguir trabajando y la pantalla se actualiza sola. Si se corta, **Continuar donde quedó**.
3. Cada registro guarda su id del CRM anterior: si se repite, actualiza sin duplicar. El CRM anterior no se modifica.
4. Mientras sigan usando el CRM anterior, **Traer novedades** trae lo nuevo o cambiado desde la última vez.

Consejo: dentro del CRM, el botón ? de esa pantalla abre esta misma guía y **Ir a Migración** lo lleva directo.

Nota: esto lo configura una persona con perfil de administración.

Migrar desde otro CRM o desde Excel

Puede traer sus datos desde cualquier CRM o desde planillas: Salesforce, Pipedrive, Zoho, Monday, Excel u otro sistema. Su sistema actual no se modifica, así que pueden seguir usándolo en paralelo mientras el equipo se adapta.

Qué se puede traer

- Empresas y contactos, con su RUT, dueño y datos propios.
- Negocios con su embudo, etapa, monto y fecha de cierre.
- Tickets, productos y cotizaciones.
- El historial de notas, llamadas, correos, reuniones y tareas, cuando su sistema actual permite exportarlo.

Pasos

1. Exporte sus datos desde el sistema actual. Casi todos los CRM tienen una opción **Exportar** que entrega archivos Excel o CSV por cada tipo de registro.
2. Para empresas y contactos, puede cargarlos usted mismo en **Configuración > Importar**. Vea «Importar una planilla».
3. Para negocios, tickets e historial, envíe los archivos a su ejecutivo de SharkAzul: nuestro equipo prepara la migración, revisa duplicados y le muestra el resultado antes de darla por terminada.
4. Revise algunas fichas con su equipo y confirme que cada registro quedó con su dueño y sus asociaciones.

Consejo: si su CRM anterior lo permite, la migración se hace sola desde **Configuración > Migración**. Vea «Migrar desde el CRM anterior».