

# Cómo registrar interacciones

Una **interacción** es cada contacto que ocurre entre la clínica y un cliente: una llamada telefónica, un mensaje de texto, un correo o un WhatsApp. Registrar las interacciones tiene dos grandes ventajas: deja constancia de lo que se conversó (en las **Notas**) y permite programar el próximo contacto (la **Fecha de Seguimiento**).

Llevar este registro evita confusiones del tipo "¿alguien ya llamó a este señor?" y asegura que el trato con cada cliente sea ordenado y profesional.

## Dónde están las interacciones

Dentro de «**CRM**», haga clic en la pestaña «**Interacciones**». Verá una tabla con todas las interacciones registradas y, arriba a la derecha, el botón «**Agregar Interacción**».

La tabla muestra estas columnas:

Columna	Qué contiene
<b>Cliente</b>	A qué cliente corresponde la interacción
<b>Metodo</b>	Cómo se hizo el contacto: Llamada, Mensaje, Correo o WhatsApp
<b>Direccion</b>	<b>Entrante</b> (la persona contactó a la clínica) o <b>Saliente</b> (la clínica contactó a la persona)
<b>Fecha</b>	Cuándo ocurrió la interacción
<b>Notas</b>	Resumen de lo conversado
<b>Seguimiento</b>	Fecha programada para el próximo contacto, si la hay
<b>Acciones</b>	Botones para editar y eliminar

“ **Consejo:** pase el cursor sobre la columna **Notas** para ver el texto completo si es largo.

# Cómo registrar una interacción nueva

1. En la pestaña «**Interacciones**», haga clic en «**Agregar Interaccion**». (También puede llegar aquí desde el botón de teléfono en la tabla de «**Clientes**», o desde «**Agregar Interaccion**» en el «**Panel**».)
2. Se abrirá el formulario **Nueva Interaccion**.
3. Complete los campos:

Campo	Descripción
<b>Contacto</b> <i>(obligatorio)</i>	La persona con quien se tuvo el contacto
<b>Metodo de Contacto</b> <i>(obligatorio)</i>	Llamada, Mensaje, Correo o WhatsApp
<b>Direccion</b> <i>(obligatorio)</i>	Entrante o Saliente
<b>Fecha de Interaccion</b> <i>(obligatorio)</i>	El día en que ocurrió el contacto
<b>Fecha de Seguimiento</b>	El día en que se debe volver a contactar (opcional)
<b>Notas</b>	Lo que se conversó o acordó

4. Cuando termine, haga clic en «**Guardar**».

“  Captura sugerida: el formulario «Nueva Interaccion» con el buscador de contacto, los menús de método y dirección, y los campos de fecha y notas.

## El buscador de contacto

El campo **Contacto** es especial y muy práctico. Al escribir en él, el sistema busca automáticamente:

- **Clientes** que ya existen en el CRM (se marcan con la etiqueta **Cliente**).
- **Pacientes** de la clínica (se marcan con la etiqueta **Paciente**).

Esto le permite registrar interacciones tanto con clientes potenciales como con pacientes ya existentes, sin tener que crear el registro dos veces.

Tiene tres formas de elegir el contacto:

1. **Seleccionar un cliente existente:** escriba su nombre y elíjalo de la lista. Es la forma más rápida.

2. **Seleccionar un paciente existente:** escriba su nombre y elíjalo. Si el paciente no tiene teléfono registrado, el sistema le pedirá que escriba el **Telefono** (*obligatorio*) en un campo adicional. El CRM creará automáticamente un cliente vinculado a ese paciente.
3. **Escribir un nombre nuevo:** si la persona no aparece, simplemente escriba su nombre completo. En ese caso, el sistema mostrará campos adicionales para completar el **Apellido** (*obligatorio*) (si no lo escribió) y el **Telefono** (*obligatorio*). Al guardar, el CRM creará un cliente nuevo con esos datos.

“ **Consejo:** escriba primero el nombre y espere un momento a que aparezcan las sugerencias. Buscar entre los contactos existentes evita crear duplicados.

“ **Importante:** el botón «**Guardar**» permanece deshabilitado hasta que haya seleccionado o escrito un contacto y completado los campos obligatorios.

## Cómo editar una interacción

1. En la tabla de «**Interacciones**», ubique la fila correspondiente.
2. En la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de lápiz (**Editar**).
3. Ajuste el método, la dirección, las fechas o las notas según necesite.
4. Haga clic en «**Actualizar**» para guardar los cambios.

## Cómo eliminar una interacción

1. En la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de papelera (**Eliminar**).
2. Confirme cuando aparezca el mensaje «**¿Esta seguro de que desea eliminar esta interaccion?**».

“ **Importante:** eliminar una interacción borra el registro de ese contacto y no se puede deshacer. Úselo solo para corregir registros equivocados.

# El valor de la Fecha de Seguimiento

Cuando llene la **Fecha de Seguimiento** al registrar una interacción, esa persona aparecerá automáticamente en la pestaña «**Seguimientos**» y en la lista de **Seguimientos Pendientes** del «**Panel**». Es la mejor manera de no olvidar devolver una llamada o enviar la información prometida. En la siguiente página verá cómo gestionar esos seguimientos.

---

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:04:54 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:47:14 UTC por Admin