

Introducción al CRM

El **CRM** (Gestión de Relaciones con Clientes) de AppDoctors es el espacio donde su clínica administra a las **personas que todavía no son pacientes**, pero que ya mostraron interés: alguien que llamó preguntando por un servicio, un contacto que llegó por una recomendación, o un mensaje de WhatsApp pidiendo precios. El objetivo del CRM es que ninguna de esas oportunidades se pierda por falta de seguimiento.

Piense en el CRM como su "libreta comercial digital": en lugar de anotar en papel quién llamó y a quién hay que devolver la llamada, aquí queda todo registrado, ordenado y a la vista de todo el equipo.

¿Para qué sirve?

- **Registrar clientes potenciales** (personas interesadas que aún no se atienden en la clínica).
- **Anotar cada interacción** (llamadas, mensajes, correos, WhatsApp) que el equipo tiene con esos contactos.
- **Programar y controlar seguimientos** para volver a contactar a la persona en el momento adecuado.
- **Convertir a un cliente interesado en paciente** cuando decide atenderse, sin volver a teclear todos sus datos.
- **Medir el desempeño comercial** de la clínica: cuántos clientes hay, cuántos se convirtieron y cuánto valor representan.
- **Atender automáticamente por WhatsApp** con la **Secretaría AI**, un asistente con inteligencia artificial.

¿Quién lo usa?

El CRM está pensado para el personal **no técnico** de la clínica:

Perfil	Uso habitual
Secretarías / recepción	Registrar contactos, anotar llamadas, agendar seguimientos, convertir a paciente
Administradores	Revisar el panel, las estadísticas y la Secretaría AI
Médicos	Consultar el panel y los clientes interesados en sus servicios




Importante: el acceso al CRM depende del rol asignado a su usuario. Si no ve la opción en el menú, consúltelo con el administrador de su clínica.

Dónde encontrarlo

En el menú lateral izquierdo de AppDoctors, busque la opción «**CRM**» (representada con un ícono de personas) y haga clic en ella.

Al entrar, verá una barra de pestañas en la parte superior que organiza todo el módulo:

Pestaña	Para qué sirve
« Panel »	Resumen general: estadísticas, gráficas, clientes recientes y alertas
« Clientes »	Lista completa de clientes potenciales para crear, editar y gestionar
« Interacciones »	Registro de todas las llamadas, mensajes y correos con los clientes
« Seguimientos »	Lista de seguimientos pendientes con su fecha de vencimiento
« Secretaria AI »	Asistente con inteligencia artificial que atiende por WhatsApp

“  *Captura sugerida: el módulo CRM abierto en la pestaña «Panel», mostrando la barra de pestañas superior y las tarjetas de estadísticas.*

El Panel de un vistazo

La pestaña «**Panel**» es la primera que verá. En la parte superior tiene tres botones de acción rápida:

- «**Agregar Cliente**»: abre el formulario para registrar un nuevo cliente potencial.
- «**Agregar Interacción**»: abre el formulario para anotar una llamada o mensaje.
- «**Actualizar Datos**»: recarga la información del panel con los datos más recientes.

Debajo encontrará tarjetas con cifras clave de su clínica:

Indicador	Qué le dice
-----------	-------------

Total de Clientes	Cuántos clientes potenciales tiene registrados
Oportunidades Abiertas	El valor comercial estimado de los clientes aún no convertidos
Forecast	Proyección de valor comercial
Tasa de Conversion	Porcentaje de clientes que se convirtieron en pacientes
Salientes (7d)	Contactos que la clínica hizo hacia afuera en los últimos 7 días
Entrantes (7d)	Contactos que llegaron a la clínica en los últimos 7 días

Más abajo hay dos gráficas, **Actividad Semanal por Canal** y **Embudo de Conversion**, una sección de **Alertas CRM** que avisa de pendientes importantes, y tres listas rápidas: **Clientes Recientes**, **Interacciones Recientes** y **Seguimientos Pendientes**. Cada lista tiene un botón («**Ver Todos**» o «**Ver Todas**») que lo lleva a la pestaña correspondiente para ver el detalle completo.

“ **Consejo:** acostúmbrese a revisar el panel al iniciar el día. Las **Alertas CRM** y los **Seguimientos Pendientes** le dirán de un vistazo a quién debe contactar hoy.

En las siguientes páginas de este manual encontrará, paso a paso, cómo realizar cada tarea del CRM.

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:04:40 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:47:04 UTC por Admin