

# Oportunidades perdidas

No todas las oportunidades resultan en una venta. Para mantener el flujo actualizado debe identificar las oportunidades *perdidas*. Saber por qué se perdió una oportunidad ayuda a identificar problemas recurrentes, mostrar áreas de oportunidad y ayudar con el mejoramiento general de la estrategia de ventas.

## Nota

Si **fusiona oportunidades perdidas** con una activa, hará que la oportunidad regrese al flujo.

## Marcar una oportunidad como perdida

Para marcar una oportunidad como perdida, primero abra la **aplicación CRM** y haga clic en una tarjeta de kanban para abrir una oportunidad. De esta manera se mostrará el formulario de detalle de la oportunidad.

Después, haga clic en el botón **Perdido**, que se encuentra en la parte superior del formulario de detalles de la oportunidad.

New Quotation

New Rental

Won

Lost

Enrich

Esto abrirá la ventana emergente de **Marcar como perdido**. En el menú desplegable, seleccione un motivo de pérdida **Motivo de pérdida** existente. Si ninguno de los motivos que se muestran aplica para este caso, comience a escribir en el campo **Motivo de pérdida** para crear uno y haga clic en **Crear**.

Puede agregar notas o comentarios adicionales debajo del motivo de pérdida, en el campo designado **Nota de cierre**.

## Truco

Ni el campo **Motivo de pérdida** ni el campo **Nota de cierre** en la ventana emergente **Marcar como perdido** son obligatorios. Sin embargo, es recomendable incluir esta información por motivos de trazabilidad, contabilidad y reportes.

Una vez que haya ingresado la información deseada en la ventana emergente **Marcar como perdido**, haga clic en **Marcar como perdido**.

## Mark Lost



Lost Reason

Closing Note

Too expensive

We don't have people/skills

Not enough stock

[Search More...](#)

*Start typing...*

Mark as Lost

Después de hacer clic en **Marcar como perdido**, aparecerá un listón rojo de **Perdido** en la esquina superior derecha de la oportunidad.

### Furnish a 60m<sup>2</sup> office

Expected Revenue	Probability
\$ 7,500.00	at 0.00 %

Customer ? Deco Addict – US12345673

Email info@agrolait.com

Phone (603)-996-3829

**LOST**

**Nota**  
Para marcar una oportunidad *inactiva* (archivada) como perdida, ponga el número 0 en el campo Probabilidad.

## Creación y edición de motivos de pérdida

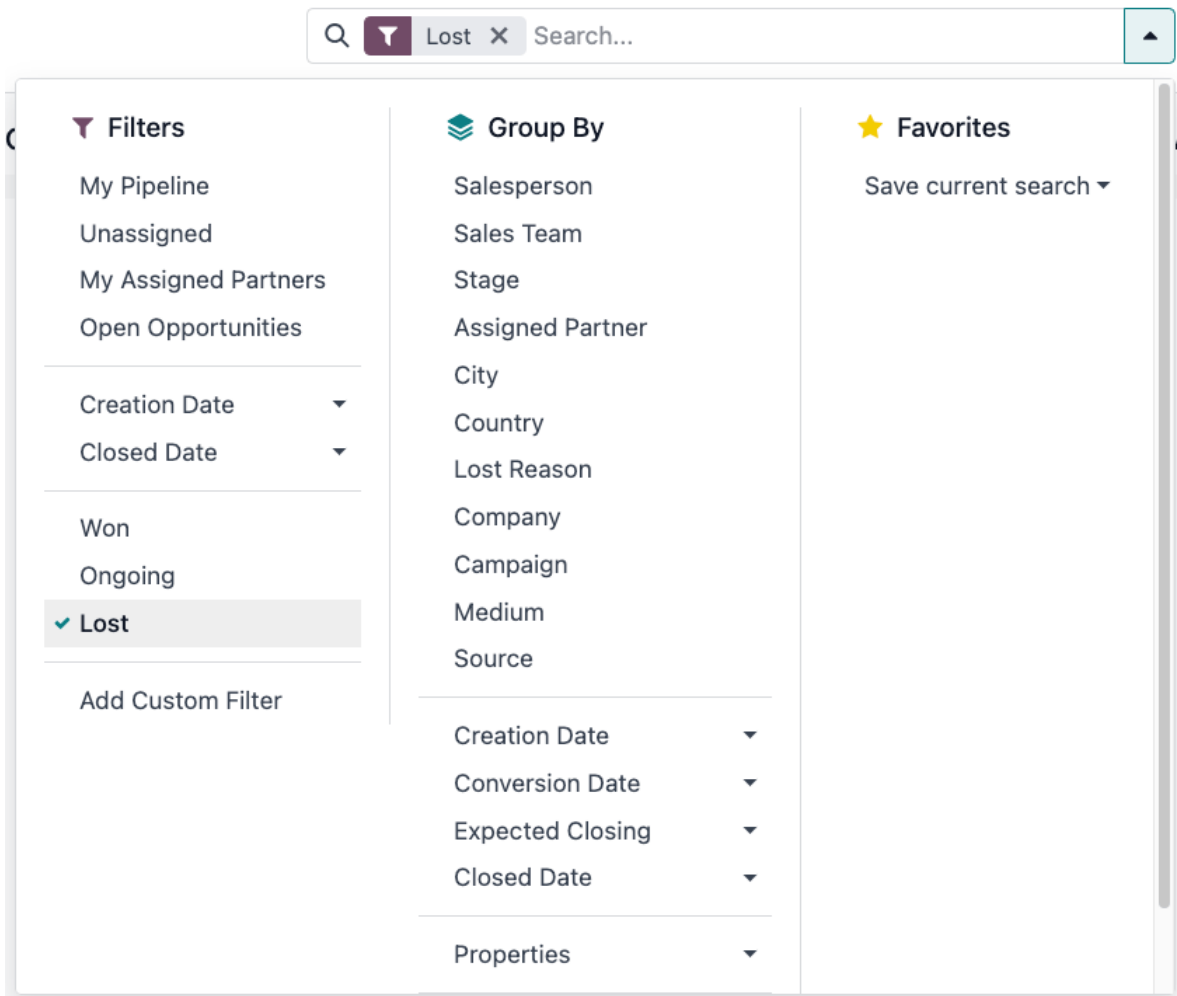
Para crear un nuevo motivo de pérdida, o editar uno existente, vaya a la aplicación **CRM ► Configuración ► Motivos de pérdida**.

Para editar un motivo de pérdida existente, haga clic en el motivo que quiere editar, se resaltará del resto. Ahora, edite el campo **Descripción** para cambiar el motivo de pérdida.

Para crear un nuevo motivo de pérdida, haga clic en el botón **Nuevo** que se encuentra en la esquina superior izquierda de la página **Motivos de pérdida**. Después, escriba el nuevo motivo de pérdida en el campo **Descripción**.

## Ver las oportunidades perdidas

Para recuperar los motivos de pérdida, vaya a **CRM ► Ventas ► Mi flujo**, haga clic en la barra de búsqueda en la parte superior de la página y elimine todos los filtros predeterminados.



Para abrir el menú desplegable **Filtros** haga clic en el icono **(desplegable)** que se encuentra a la derecha de la barra de búsqueda para abrir un menú desplegable donde encontrará las opciones **Filtros**, **Agrupar por** y **Favoritos** con sus respectivas columnas.

En el menú desplegable **Filtros** seleccione la opción **Perdido**. Al hacerlo, en la página **Flujo** solo podrá ver los leads que se hayan marcado como **perdidos**.

## Acomodar las oportunidades por motivo de pérdida

Para filtrar oportunidades por una razón de pérdida específica haga clic en el icono **(desplegable)** ubicado a la derecha de la barra de búsqueda, esta acción abrirá el menú desplegable. Además del filtro **Perdido**, en la columna **Filtros**, haga clic en **Agregar filtro personalizado** para abrir la ventana emergente **Agregar filtro personalizado**.

En la ventana emergente **Agregar filtro personalizado**, haga clic en el primer campo y escriba **Motivo de pérdida** en la barra de búsqueda, o desplácese para buscarlo en la lista. A continuación, haga clic en el siguiente campo y seleccione **=** en el menú desplegable. Haga clic en el tercer campo y seleccione un motivo de pérdida en el menú desplegable. Por último, haga clic en **Agregar**.

**Add Custom Filter** ✕

Match any of the following rules: ☐ Include archived

=  + 👤 🗑️

[New Rule](#)

**Add** **Cancel**

### ⚙️ Truco

Para ver los resultados de más de un motivo de pérdida, seleccione el operador **está en** en el segundo campo del filtro personalizado en la ventana emergente **Añadir filtro personalizado**. Al elegir este operador podrá seleccionar varios motivos de pérdida en el tercer campo.

**Add Custom Filter** ✕

Match any of the following rules: ☐ Include archived

is in    + 👤 🗑️

[New Rule](#)

**Add** **Cancel**

## Restablecer las oportunidades perdidas

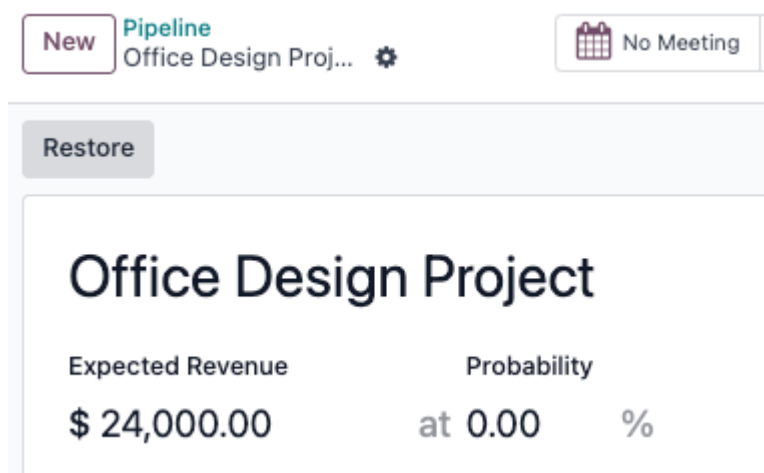
Para restaurar una oportunidad perdida, abra la aplicación **CRM** para ver el tablero **Flujo** o vaya a **CRM ▶ Ventas ▶ Mi flujo**. Una vez allí, haga clic en el icono ▼ (**desplegable**) que se encuentra a la derecha de la barra de búsqueda para abrir el menú desplegable que contiene las columnas **Filtros**, **Agrupar por** y **Favoritos**.

En la columna **Filtros** seleccione **Perdido**. Al hacerlo se mostrarán todas las oportunidades perdidas en la página del **flujo**.

### Truco

Para ver todas las oportunidades de la base de datos, quite el filtro predeterminado **Mi flujo** de la barra de búsqueda.

Desde el formulario de detalles de la oportunidad, haga clic en **Restaurar** en la esquina superior izquierda. De esta manera se quitará el listón rojo de **Perdido** del formulario y se habrá restaurado la oportunidad.



The screenshot shows a CRM interface. At the top, there is a 'New Pipeline' card for 'Office Design Proj...' with a gear icon and a 'No Meeting' icon. Below this, there is a 'Restore' button. The main content area displays the details for the 'Office Design Project'.

Expected Revenue	Probability
\$ 24,000.00	at 0.00 %

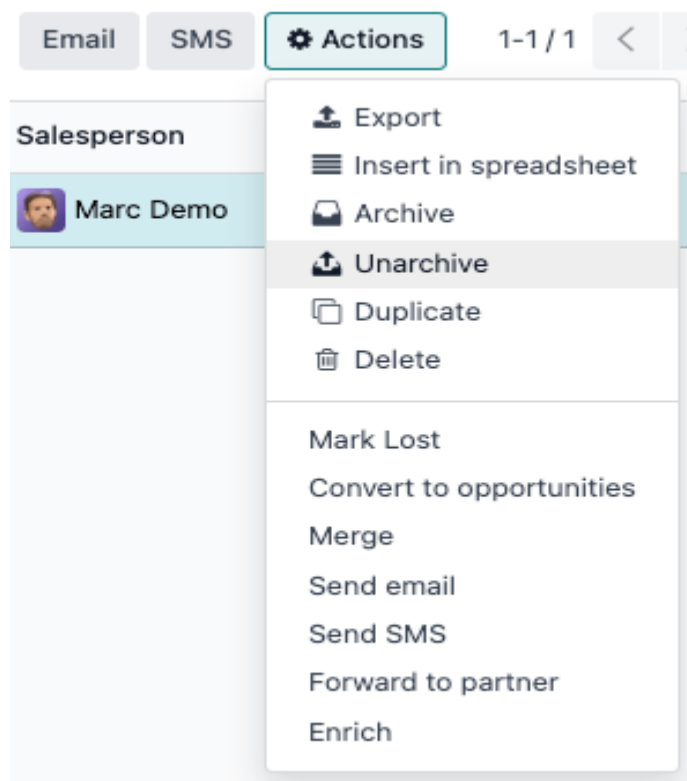
## Restaurar varias oportunidades al mismo tiempo

Para restaurar varias oportunidades al mismo tiempo, haga clic en el icono ▼ (**desplegable**) (a la derecha de la barra de búsqueda) para abrir el menú principal del tablero y seleccione la opción **Perdida** que se ubica en la columna izquierda de **Filtros**.

Después seleccione la opción de vista de lista, que puede localizar con el icono ≡ (**lista**) ubicado en la esquina superior derecha. Al hacer esto todas las oportunidades del **flujo** aparecerán en forma de lista, luego seleccione la casilla ubicada a la izquierda de cada oportunidad que desea restaurar.

Ya que haya seleccionado las oportunidades deseadas, haga clic en el menú desplegable de **⚙️ (Acciones)** en la parte superior de la página del **Flujo**. Desde el menú desplegable de **⚙️ (Acciones)** seleccione **Desarchivar**.

Al hacerlo, se eliminan las oportunidades seleccionadas de la página **Flujo** porque ya no se ajustan a los criterios del filtro **Perdido**. Elimine el filtro **perdido** de la barra de búsqueda para mostrar estas oportunidades recién restauradas.



## Gestionar leads perdidos

Si tiene activos los *leads* en la base de datos, puede marcarlos como *perdidos* así como las oportunidades. Los leads usan los mismos **motivos de pérdida** que las oportunidades.

### Nota

Para habilitar los leads, vaya a **CRM > Configuración > Ajustes**, seleccione la casilla **Leads**. Esta acción agrega el menú **Leads** en la barra de encabezado que está ubicado en la parte superior de la página.

## Marcar un lead como perdido

Para marcar un lead como perdido, vaya a **CRM > Leads** y seleccione un lead de la lista. De esta manera podrá ver el formulario de detalles del lead. Después haga clic en **Perdido** en la parte superior del formulario de detalle del lead.

Esto abrirá la ventana emergente de **Marcar como perdido**. En el menú desplegable, seleccione un motivo de pérdida **Motivo de pérdida** existente. Si ninguno de los motivos que se muestran aplican para este caso, comience a escribir en el campo **Motivo de pérdida** para crear uno y seleccione **Crear**.

Puede agregar notas o comentarios en donde dice nota de cierre, abajo del campo **Nota de cierre**.

Una vez que haya ingresado la información deseada en la ventana emergente **Marcar como perdido**, haga clic en **Marcar como perdido**.

## Restaurar leads perdidos

Para restaurar un lead perdido vaya a **CRM ► Leads**. Desde aquí, haga clic en el icono **(desplegable)** situado a la derecha de la barra de búsqueda para abrir el menú desplegable que contiene las columnas **Filtros**, **Agrupar por** y **Favoritos**.

En la columna **Filtros** seleccione **Perdido**. Al hacerlo se mostrarán todos los leads perdidos en la página del **leads**.

Después, haga clic en el lead que desea restaurar para abrir el formulario de detalles del mismo.

Una vez en el formulario de detalles del lead, haga clic en el botón **Restaurar** que se encuentra en la esquina superior izquierda. Así se quitará el listón rojo de **Perdido** del formulario del lead y habrá restaurado la oportunidad.

## Restaurar varios leads al mismo tiempo

Para restaurar varios leads al mismo tiempo, vaya a **CRM ► Leads**, abra el menú desplegable **Filtros** y seleccione la opción **Perdido**. Seleccione la casilla que se encuentra junto a cada lead que desea restaurar.

Ya que haya seleccionado los leads deseados, haga clic en el menú desplegable de **⚙️(Acciones)** en la parte superior de la página de **Leads**. Desde el menú desplegable de **⚙️(Acciones)** seleccione **Desarchivar**.

Al hacerlo, se eliminan los leads seleccionados de la página **Leads** porque ya no se ajustan a los criterios del filtro **Perdido**. Elimine el filtro **perdido** de la barra de búsqueda para mostrar los leads recién restaurados.