

Seguimiento en las facturas

Los mensajes de seguimiento son útiles cuando los clientes no han pagado y necesitas recordarles que deben hacerlo. Odoo te ayuda a identificar los pagos atrasados y te permite programar y enviar los recordatorios correctos a través de las **acciones de seguimiento** de acuerdo al número de días que el cliente se ha tardado en pagar. Los distintos métodos para enviar estos mensajes incluyen correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, mensajes SMS y correo postal.



Configuración

Vaya a **Contabilidad > Configuración > Niveles de seguimiento** para configurar las **acciones de seguimiento**. La vista de lista de los **niveles de seguimiento** cuenta con varios niveles y acciones de seguimiento configuradas de forma predeterminada.

Para modificar un nivel de seguimiento, haz clic en el registro. Desde la vista de formulario, edita la **descripción** o ajusta el número de días antes de enviar un recordatorio. En la pestaña **Notificación**, selecciona **Acciones** como **Enviar correo electrónico**, **Enviar mensaje de WhatsApp**, **Enviar SMS** y **Enviar carta**.

Nota

Para enviar cartas y mensajes de WhatsApp o SMS en Odoo necesitas créditos o tokens de compras dentro de la aplicación (IAP).

Selecciona una **plantilla de contenido** para usar una plantilla precompletada al enviar un correo o una carta. Para modificarla, haz clic en el icono  (**enlace interno**) que se encuentra junto al campo **Plantilla de contenido**. Si está habilitado, los mensajes de WhatsApp y SMS usan un campo específico **Plantilla de WhatsApp** o **Plantilla de SMS** que puedes modificar si haces clic en el icono  (**enlace interno**).

En la sección **Opciones** dentro de cada nivel de seguimiento es posible habilitar otras:

- Automatice los recordatorios con la opción **Automático**.
- **Adjunte facturas** vencidas a los recordatorios.
- **Agregue seguidores** al cliente relacionado para recibir notificaciones cuando responda por correo electrónico al recordatorio.

En la pestaña **Actividad** habilite la opción para programar las **actividades** en automático en cuanto se active el nivel de seguimiento. Seleccione el usuario **responsable**, el **tipo de actividad** y escriba un **resumen**.

Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo **nivel de seguimiento** y complete los campos.

Truco

Configure un número negativo de días para enviar un recordatorio antes de la fecha de vencimiento de la factura.

Seguimiento de facturas

Nota

Concilie todas las transacciones bancarias antes de iniciar el proceso de seguimiento para evitar enviar recordatorios si las facturas ya están pagadas.

Vaya a **Contabilidad** > **Clientes** > **Facturas** para ver todas las facturas vencidas. Haga clic en la barra de búsqueda de la vista de lista de **facturas** y filtre por **Vencidas**.

Seguimiento para un solo cliente

Vaya a **Contabilidad** > **Clientes** > **Cientes** para conocer a detalle el estado de seguimiento de las facturas de un cliente. Abra el formulario del cliente y haga clic en la pestaña **Contabilidad**. Haga clic en los diferentes niveles disponibles en la sección **Seguimiento de facturas** para ver el **estado de seguimiento** de cada nivel. En caso de que necesite realizar acciones, haga clic en **Facturas vencidas** para obtener una lista detallada de las mismas.

Configure las siguientes opciones si lo desea:

- **Recordatorios:** Estos pueden ser **Automáticos** o **Manuales**.
- **Siguiente recordatorio:** La fecha en la que deben tomarse las siguientes acciones de seguimiento se establece en automático al procesar el seguimiento, pero puede ajustarla de forma manual si es necesario.
- **Responsable:** Este es el usuario que gestiona todas las acciones de seguimiento.

Para enviar un recordatorio de pago de forma manual a un cliente, haga clic en **Enviar** y seleccione las acciones en la ventana **Enviar e imprimir:**

- **Imprimir**
- **Correo electrónico**
- **WhatsApp**
- **SMS**
- **Por correo postal**

Selecciona la opción **Adjuntar facturas** y cambia la **plantilla de contenido, plantilla de WhatsApp** o **teléfono** si es necesario. Luego, haz clic en **Enviar** o **Enviar e imprimir** para enviar el **reporte de seguimiento**.

Nota

- La información de contacto en la factura o en el formulario de contacto es lo que se usa para enviar un recordatorio.
- El chatter registra todas las acciones de seguimiento.

Seguimiento para todos los clientes que deben tomar alguna acción

Después de configurar las opciones adicionales de **seguimiento**, revise qué clientes tienen facturas vencidas o requieren seguimiento. Para ello, vaya a **Contabilidad > Clientes > Clientes**. Haga clic en la barra de búsqueda de la vista de kanban de **clientes** y filtre por **Facturas vencidas** o **Requiere seguimiento**.


Para tomar acciones de seguimiento para todos los clientes pertinentes, cambie a la vista de lista y seleccione aquellos que requieren seguimiento. Después, haga clic en **(Acciones)** y seleccione **Procesar seguimiento** para enviarles un **reporte de seguimiento**.


Reportes

Estado de cuenta del cliente


Haga clic en el botón inteligente **Estado de cuenta de cliente** en el formulario del cliente para obtener una visión completa del estado de cuenta. Este estado corresponde a la sección específica de ese cliente en el reporte de **libro mayor de la empresa**.

Para enviárselo al cliente, haga clic en **Enviar**, cambie la **plantilla de correo electrónico** si es necesario y haga clic en **Imprimir y enviar**.

Para ver los estados de cuenta de varios clientes a la vez, seleccione los clientes desde la vista de lista de **clientes**, haga clic en  **(Acciones)** y seleccione **Abrir estados de cuenta del cliente**.

Haga clic  en **PDF** o en **XLSX** para generar el archivo con la extensión correspondiente al nombre de la opción.

Reporte de seguimiento

Para obtener un resumen completo de las facturas que el cliente no ha pagado y separar aquellas que debe pagar en el futuro de aquellas de las que ya pasó su fecha de pago, haga clic en el botón inteligente **Estado de cuenta del cliente** que aparece en el formulario del cliente. Después, haga clic en  **Reportes: estado de cuenta del cliente** y seleccione **Reporte de seguimiento**.

Para ver el reporte de seguimiento de todos los clientes al mismo tiempo, vaya a **Contabilidad > Reportes > Libro mayor de la empresa**.

Haga clic en **PDF** o en **XLSX** para generar el archivo con la extensión correspondiente al nombre de la opción.