

LEADS Y EMBUDO DE VENTAS

Manual de Uso

Seguí cada oportunidad de venta de punta a punta: el embudo Kanban, la vista de tabla, la ficha del cliente y cómo mover un lead de etapa hasta cerrar la venta.

✓ Flujos paso a paso, pantalla por pantalla

✓ Imágenes reales del sistema

Producto: Racha — CRM y bot de WhatsApp con IA

Módulo: Leads / Funnel

Versión del manual: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Documento preparado para el cliente. Uso interno.

Índice de contenidos

Primeros pasos

1. ¿Qué es un lead y para qué sirve el embudo?
.....
2. Cómo acceder y moverte
.....

Referencia

3. Vista Kanban: el tablero del embudo
.....
4. Vista Tabla: ordenar, filtrar y exportar
.....
5. La ficha del lead
.....

Flujo guiado (paso a paso)

- A. Mover un lead por el embudo, de "Incoming" a "Won"
.....

Cierre

6. Buenas prácticas y soporte
.....

1. ¿Qué es un lead y para qué sirve el embudo?

Un **lead** es una oportunidad de venta: alguien que te escribió y todavía no cerró la compra. La sección **Leads** es el **embudo** (o *funnel*) donde ves, de un vistazo, en qué etapa está cada oportunidad y qué falta para cerrarla.

Cada persona que le escribe a tu WhatsApp entra **automáticamente** como un lead en la primera columna del embudo, y va avanzando a medida que la conversación progresa. No hay que cargar nada a mano: el bot y tus vendedores trabajan sobre la misma información.

¿Qué vas a poder hacer?

Acción	Para qué
Ver el embudo	Saber cuántas oportunidades tenés en cada etapa y priorizar.
Mover de etapa	Reflejar el avance real de cada venta (contactado, oferta, negociación...).
Abrir la ficha	Ver la conversación, el perfil del cliente y sus datos comerciales.
Filtrar y exportar	Buscar por etiqueta, ordenar por último mensaje y bajar los datos a una planilla.

Antes de empezar: todo lo que ves en las imágenes de este manual corresponde a una empresa de ejemplo ("Acme Demo SA"). En tu Racha vas a ver tus propios clientes, pero las pantallas y los botones son idénticos.

2. Cómo acceder y moverte

📌 Cómo entrar

Ingresa a Racha con tu usuario y contraseña. En la **barra lateral** izquierda tocá **Leads** (dirección </leads>). Arriba de todo, el selector de **MARCA** define de qué negocio estás viendo los leads; si manejas varias marcas, elegí la correcta antes de trabajar.

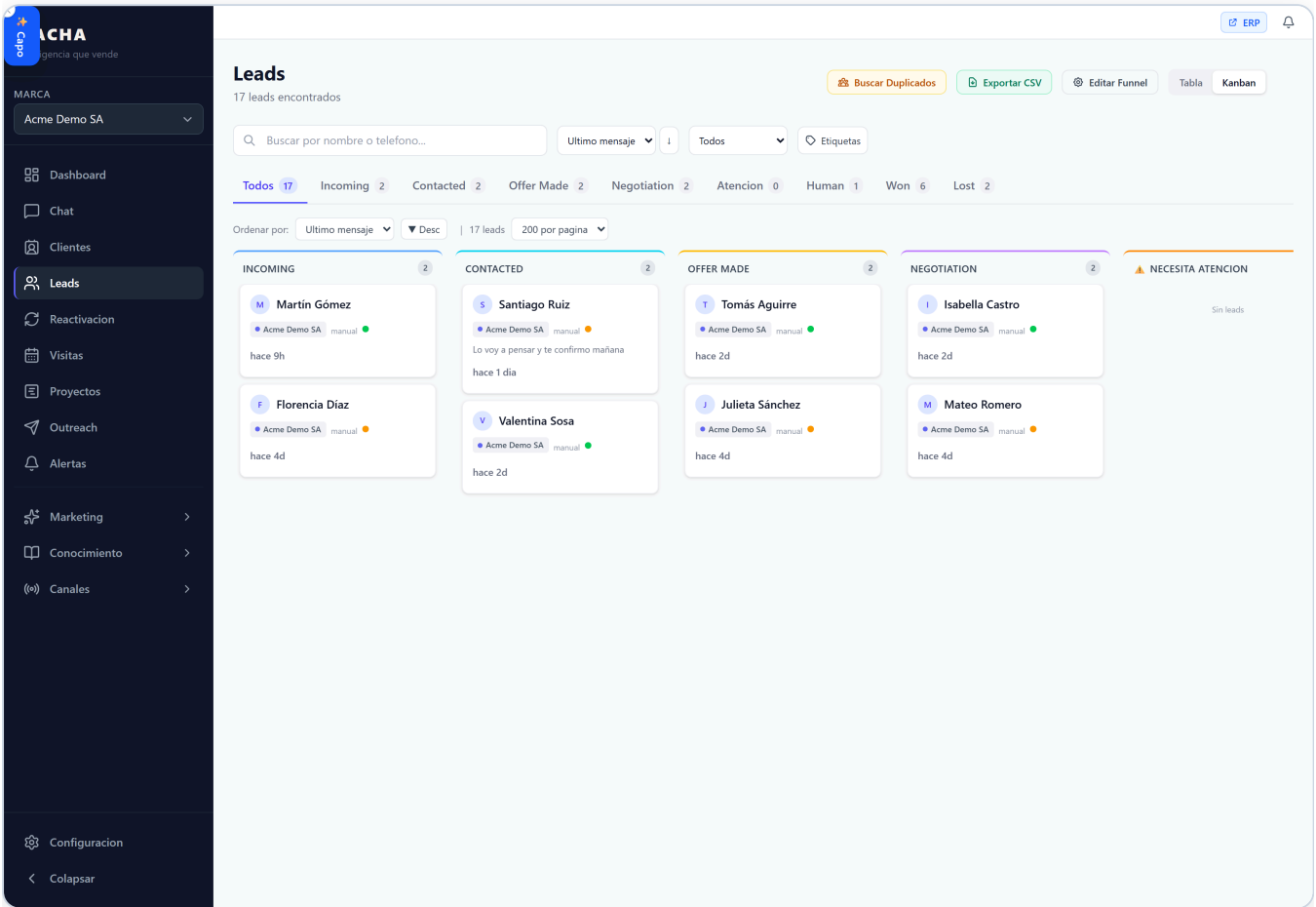
📌 Dos vistas del mismo embudo

Arriba a la derecha tenés un interruptor **Tabla / Kanban**. Las dos muestran los mismos leads: el **Kanban** es el tablero visual por etapas y la **Tabla** es el listado clásico para ordenar y exportar. Vas a usar cada una según lo que necesites.

Tip: el buscador "Buscar por nombre o teléfono" y las pestañas de etapa (Incoming, Contacted, Offer Made...) te dejan filtrar el embudo al instante.

3. Vista Kanban: el tablero del embudo

La vista **Kanban** muestra el embudo como columnas de colores. Cada **tarjeta** es un lead y se ubica en la etapa donde está hoy. Debajo del nombre ves la marca, el origen y hace cuánto fue el último mensaje.



Vista Kanban del embudo: cada columna es una etapa (Incoming, Contacted, Offer Made, Negotiation, Won, Lost...). Arriba, el buscador, los filtros, “Buscar Duplicados”, “Exportar CSV” y “Editar Funnel”.

Las etapas del embudo

Etapa	Qué significa
Incoming	Recién entró. Todavía nadie (ni el bot) lo trabajó a fondo.
Contacted	Ya hubo ida y vuelta de mensajes.
Offer Made	Se le pasó una cotización o propuesta.
Negotiation	Está negociando precio, envío o condiciones.
Necesita Atención	Algo requiere que lo mire una persona.
Human	Lo está atendiendo un humano, no el bot.
Won / Lost	Venta ganada o perdida: el cierre del embudo.

Tip: con **“Editar Funnel”** adaptás las etapas a cómo vende tu negocio, y con **“Buscar Duplicados”** Racha detecta si un mismo cliente entró dos veces.

4. Vista Tabla: ordenar, filtrar y exportar

Con el botón **“Tabla”** cambiás a un listado clásico, ideal para trabajar muchos leads a la vez. Podés **ordenar** por último mensaje, fecha o nombre, filtrar por etiquetas y usar **“Exportar CSV”** para llevarte los datos a una planilla.

Logo

Agencia que vende

Dashboard

Chat

Cientes

Leads

Reactivacion

Visitas

Proyectos

Outreach

Alertas

Marketing

Conocimiento

Canales

Configuracion

Colapsar

Leads

17 leads encontrados

Buscar Duplicados

Exportar CSV

Editar Funnel

Tabla

Kanban

Buscar por nombre o telefono...

Ultimo mensaje

Todos

Etiquetas

Todos 17

Incoming 2

Contacted 2

Offer Made 2

Negotiation 2

Atencion 0

Human 1

Won 6

Lost 2

Nombre	Telefono	Marca	Estado	Ultimo contacto	Canal	Agente	Agentes	Interes	Envio
Martina López	5491155442211	Acme Demo SA	Won	hace 3h				Bajo	Ver det
Camila Ferreyra	5491165432198	Acme Demo SA	Won	hace 5h	manual			Medio	Ver det
Martin Gómez	5491155234567	Acme Demo SA	Incoming	hace 9h	manual			Alto	Ver det
Renata Acosta	5491132109876	Acme Demo SA	Lost	hace 1 día	manual			Bajo	Ver det
Santiago Ruiz	5491167894532	Acme Demo SA	Contacted	hace 1 día	manual			Medio	Ver det
Tomás Aguirre	5491134567890	Acme Demo SA	Offer Made	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Isabella Castro	5491190123456	Acme Demo SA	Negotiation	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Nicolás Pérez	5491123456789	Acme Demo SA	Won	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Lucas Medina	5491198765432	Acme Demo SA	Human	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Valentina Sosa	5491143210987	Acme Demo SA	Contacted	hace 2d	manual			Alto	Ver det

1-17 de 17 leads

200 por pagina

Anterior

1 / 1

Siguiente

Vista Tabla de los mismos leads: una fila por oportunidad, con estado, marca, último mensaje y acciones. Pensada para ordenar, filtrar y exportar.

Dato: la cantidad total de leads y el contador por etapa (arriba) te sirven como termómetro rápido de tu embudo. Si “Incoming” se acumula, hay oportunidades sin trabajar.

5. La ficha del lead

Al hacer clic en cualquier tarjeta (o fila) se abre la **ficha del lead** a la derecha. Desde acá manejás todo lo de esa oportunidad sin salir de la pantalla:

- **Datos de contacto** — nombre, teléfono y marca, arriba de todo.
- **Selector de etapa** — el menú desplegable (por ejemplo “Negotiation ▾”) con el que **movés el lead de etapa** en un clic.
- **Estado de la IA** — “IA activa” indica si el bot está respondiendo por este cliente.
- **Pestañas** — **Chat** (la conversación de WhatsApp), **Perfil CRM** (datos del cliente) y **Envío** (logística).

The screenshot displays the CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Chat, Clientes, Leads (selected), Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is titled 'Leads' and shows 17 leads. It is divided into three columns: INCOMING, CONTACTED, and OFFER MADE. Each column contains lead cards with names, status, and timestamps. On the right, a detailed view of a lead named 'Isabella Castro' is shown. It includes a selector for 'Negotiation' and a status indicator 'IA activa'. Below this are three tabs: Chat, Perfil CRM, and Envío. The 'Chat' tab is active, showing a conversation history with messages from the client and the system. A red box labeled 'OPERADOR' indicates a manual response. At the bottom, there is a text input field and an 'Enviar' button.

La ficha del lead: a la izquierda el embudo; a la derecha el panel de “Isabella Castro” con su selector de etapa (Negotiation), el estado de la IA, las pestañas Chat / Perfil CRM / Envío y toda la conversación.

Tip: desde la pestaña **Chat** de la ficha podés leer la conversación e incluso **responder vos como humano** sin ir a la bandeja. Con “**Corregir**” ajustás una respuesta del bot.

A

Flujo: Mover un lead por el embudo

Seguimos, paso a paso, cómo una oportunidad avanza desde que entra hasta que se cierra la venta. Usamos un caso real del demo: “Isabella Castro”, interesada en una interfaz de audio.

FLUJO GUIADO A — EMBUDO

De “Incoming” a “Won”

El embudo se mantiene solo si vas **reflejando el avance real** de cada venta. Mover una tarjeta de etapa toma un par de segundos y le da orden a todo el equipo. **Veamos el recorrido completo.**

1 Punto de partida: el tablero

Entras a `/leads` en vista Kanban. Ubicás a la persona en la columna donde está hoy. En el ejemplo, “Isabella Castro” aparece en **Negotiation**: ya recibió una oferta y está negociando el envío.

The screenshot shows the CHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Chat, Clientes, Leads (selected), Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is titled 'Leads' and shows 17 leads. At the top right of the main area are buttons: 'Buscar Duplicados', 'Exportar CSV', 'Editar Funnel', 'Tabla', and 'Kanban'. Below these are filters for 'Ultimo mensaje' and 'Todos'. The leads are organized into columns: 'INCOMING' (2 leads), 'CONTACTED' (2 leads), 'OFFER MADE' (2 leads), 'NEGOTIATION' (2 leads), and 'NECESITA ATENCION' (0 leads). Each lead is represented by a card with a name, a status indicator (manual or automatic), and a timestamp. For example, 'Isabella Castro' is in the 'NEGOTIATION' column, marked as 'manual', and has a timestamp of 'hace 2d'.

Paso 1 — El embudo con las oportunidades repartidas por etapa.

2 Abrí la ficha del lead

Hacés clic en la tarjeta del cliente. Se abre su ficha a la derecha, con la conversación completa y, arriba, el **selector de etapa**. Acá ves todo el historial: qué pidió, qué le ofreció el bot y dónde intervino un humano.

The screenshot displays a CRM interface with a dark sidebar on the left containing navigation options like Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is titled 'Leads' and shows 17 leads found, categorized into Incoming, Contacted, Offer Made, Negotiation, and Atencion. A detailed chat window for 'Isabella Castro' is open on the right, showing a conversation history with a bot (Acme Demo SA) and a human operator. The chat includes messages about a USB interface, a guitar, and a commercial offer, with timestamps and status indicators like 'IA activa' and 'Ventas'.

Paso 2 — La ficha abierta, con el selector "Negotiation" y la conversación.

3 Cambiá la etapa

Tocás el **selector de etapa** y elegís la nueva. Cuando la negociación se cierra a favor, la pasás a **Won**; si se cae, a **Lost**. La tarjeta se mueve sola a esa columna en el tablero.

4 Confirmá en el tablero y exportá

Volvés al Kanban y verificás que la tarjeta quedó en la columna correcta. Si necesitás pasar los cierres del mes a una planilla, cambiás a **Tabla** y usás “**Exportar CSV**”.

Leads
17 leads encontrados

Buscar Duplicados Exportar CSV Editar Funnel Tabla Kanban

Q Buscar por nombre o telefono... Ultimo mensaje 1 Todos Etiquetas

Todos 17 Incoming 2 Contacted 2 Offer Made 2 Negotiation 2 Atencion 0 Human 1 Won 6 Lost 2

Nombre	Telefono	Marca	Estado	Ultimo contacto	Canal	Agente	Agentes	Interes	Envio
M Martina López	5491155442211	Acme Demo SA	Won	hace 3h				Bajo	Ver det
C Camila Ferreyra	5491165432198	Acme Demo SA	Won	hace 5h	manual			Medio	Ver det
M Martín Gómez	5491155234567	Acme Demo SA	Incoming	hace 9h	manual			Alto	Ver det
R Renata Acosta	5491132109876	Acme Demo SA	Lost	hace 1 día	manual			Bajo	Ver det
S Santiago Ruiz	5491167894532	Acme Demo SA	Contacted	hace 1 día	manual			Medio	Ver det
T Tomás Aguirre	5491134567890	Acme Demo SA	Offer Made	hace 2d	manual			Alto	Ver det
I Isabella Castro	5491190123456	Acme Demo SA	Negotiation	hace 2d	manual			Alto	Ver det
N Nicolás Pérez	5491123456789	Acme Demo SA	Won	hace 2d	manual			Alto	Ver det
L Lucas Medina	5491198765432	Acme Demo SA	Human	hace 2d	manual			Alto	Ver det
V Valentina Sosa	5491143210987	Acme Demo SA	Contacted	hace 2d	manual			Alto	Ver det

1-17 de 17 leads 200 por pagina

Paso 4 — La vista Tabla, lista para ordenar por estado y exportar los cierres.

Automático: cuando sacás un lead de un estado terminal (Won/Lost) y lo devolvés a una etapa activa, Racha **vuelve a prender la IA** de ese cliente para que el bot retome la conversación. No hace falta activarla por separado.

6. Buenas prácticas y soporte

Buenas prácticas

- Revisá la columna **Incoming** todos los días: son oportunidades frescas.
- Mantené las etapas al día. Un embudo desactualizado engaña al equipo.
- Usá “**Buscar Duplicados**” cada tanto para no atender dos veces al mismo cliente.
- Etiquetá los leads (Tags) para poder filtrarlos y armar campañas después.

Soporte

Ante cualquier duda, escribí al equipo de soporte de Racha. Las pantallas de tu cuenta son idénticas a las de este manual: si algo no coincide, avisanos y lo revisamos.

Racha — Inteligencia que vende · Manual de Leads / Funnel · Julio 2026 · Datos de ejemplo: “Acme Demo SA”.