

LegalRun ▪ Seguimiento de Clientes

MANUAL DE USUARIO

DASA LegalTech

Customer Success · Uso interno DASA LegalTech

Documento interno · Uso exclusivo del personal autorizado de DASA LegalTech

Índice

1. Qué es Seguimiento de Clientes	3
2. Ingreso (login)	3
3. La pantalla y la navegación	3
4. Dashboard	3
5. Clientes (tablero)	3
6. Implementación	4
7. Capacitaciones	4
8. Soporte	4
9. CSM (Customer Success)	4
10. Desarrollos	5
11. Panel de trabajo	5
12. Configuraciones	5
13. Respaldo e importación	5
14. Preguntas frecuentes	5
15. Soporte	6

1. Qué es Seguimiento de Clientes

Es la plataforma interna de **DASA LegalTech** para el **seguimiento de los clientes** de LegalRun a lo largo de todo su ciclo: desde el alta y la implementación, pasando por las capacitaciones y el soporte, hasta la gestión de éxito del cliente (CSM), los desarrollos solicitados y las bajas.

Todo se actualiza en **tiempo real** (varias personas pueden trabajar a la vez) y los cambios se guardan solos en la nube.

Nota: Los datos de clientes que aparecen en pantalla son reales del negocio; este manual usa descripciones genéricas. La app es de **uso interno**.

2. Ingreso (login)

La pantalla de acceso pide **Email** y **Contraseña** (con un botón de "ojo" para ver la contraseña) y el botón **"Ingresar"**. La sesión queda guardada entre visitas.

- El acceso lo administra DASA LegalTech: solo las cuentas creadas para la plataforma pueden ingresar. Si no tenés acceso, pedíselo al administrador.
- Mensajes típicos de error: "Email o contraseña incorrectos", "Demasiados intentos. Esperá unos minutos", "Error de red. Revisá tu conexión".
- Para salir, el botón **Cerrar sesión** (arriba a la derecha) pide confirmación.

3. La pantalla y la navegación

Arriba están las **8 solapas**: **Dashboard**, **Clientes**, **Implementación**, **Capacitaciones**, **Soporte**, **CSM**, **Desarrollos** y **Panel de trabajo**. A la derecha: el indicador de conexión, el botón **Manual**, **Configuraciones** (engranaje), **Respaldo** (descarga un JSON con todos los datos), el botón **Nuevo** (cambia según la solapa) y **Cerrar sesión**.

- El botón **Nuevo** aparece solo en Clientes ("Nuevo cliente"), Soporte ("Nuevo ticket") y Desarrollos ("Nuevo desarrollo").
- Dashboard, Implementación, Capacitaciones, Soporte y CSM tienen un **filtro de período** (año y mes).
- Los cambios se guardan automáticamente (los textos con un pequeño retardo; los checks al instante).

4. Dashboard

Vista de resumen con un panel por área. Cada panel muestra un número principal, anillos de cumplimiento (SLA) y métricas. Al hacer clic en un panel se abre su ventana de **gráficos**.

- **Implementación**: pendientes, SLA de días ($\leq 7d$), implementados y tiempo promedio.
- **Capacitaciones**: clientes pendientes, SLA de la 1ª capacitación ($\leq 7d$) y realizadas.
- **Soporte**: pendientes, SLA de asistencia y de bugs ($\leq 24h$), resueltos y desglose por tipo.
- **CSM**: clientes activos, % de clientes críticos, churn de bajas, altas y bajas.
- **Desarrollos**: abiertos, en desarrollo, sin autorizar, backlog, demorados y finalizados.

5. Clientes (tablero)

Tablero tipo Kanban con columnas: **Nuevo**, **En negociación**, **Implementación**, **Capacitación**, **Lista de clientes** y **Bajas**. Arriba, tarjetas con los totales por estado, y un buscador de clientes.

Cada cliente es una tarjeta que se puede **arrastrar entre columnas**. Al pasar de una etapa a la siguiente, la plataforma **valida que estén completos los datos requeridos**; si falta algo, abre la ficha y muestra la ventana **"Falta información"** con lo pendiente.

5.1 Alta de un cliente

"Nuevo cliente" abre una ficha en **borrador** que no se guarda hasta confirmar con **"Dar de alta"**. Para darlo de alta hacen falta, como mínimo, el nombre y el checklist de carga inicial (usuarios, credenciales y creación del tenant).

5.2 La ficha del cliente

Reúne toda la información del cliente en secciones:

- **Información general:** cliente/estudio, contacto, email, teléfono, comercial que cerró el trato, web, dirección y descripción.
- **Carga inicial:** plan contratado, cantidad de capacitaciones, usuarios a habilitar y checklist (usuarios, credenciales, tenant).
- **Implementación:** fecha de alta, causas implementadas por portal (PJN, SCBA, EJE, SIMP, Sin Conexión) y checklist (mail, WhatsApp, aviso a admin).
- **Capacitaciones:** tarjetas con fecha, link a la reunión, grabación, notas y la evaluación del cliente.
- **Satisfacción** (puntaje 1-10), **Tickets** del cliente, datos de **Baja** y la **bitácora de gestiones**.
- **Actividad:** cantidad de ingresos (logins) del cliente a LegalRun en 7 y 30 días y su último acceso.

6. Implementación

Tabla de seguimiento de las implementaciones con indicadores (pendientes, implementados, tiempo promedio y % en ≤7 días) y filtros (Todos / Pendientes / Demorados / Implementados). Un cliente está "Pendiente" si tiene fecha de remisión pero no de alta, "Demorado" si pasaron más de 7 días, e "Implementado" cuando tiene fecha de alta.

7. Capacitaciones

Muestra las capacitaciones pendientes por cliente y un seguimiento histórico del **SLA de la 1ª capacitación** (debe realizarse dentro de los 7 días del alta). Con filtros por estado (falta programar, agendada, en plazo, fuera de plazo, etc.).

8. Soporte

Ticketera del soporte. Indicadores (pendientes, resueltos, SLA de bugs y de asistencia ≤24h y desglose por tipo) y filtros por **tipo** (Bug / Asistencia / Comercial) y **estado** (Pendiente, Pend. de IT, Pend. del cliente, Resuelto).

Un ticket tiene: cliente, tipo, título, descripción, fechas de creación y resolución, estado y anotaciones. El SLA marca si se resolvió dentro de las 24 h.

9. CSM (Customer Success)

La sección de gestión de éxito del cliente. Incluye:

- **Datos de actividad (logins):** se actualizan con **"Sincronizar desde API"** o subiendo un **Excel** manualmente.

- Indicadores: clientes activos, altas y bajas del período, **churn** de bajas, churn <90 días y **SLA CSM** (% de tareas hechas en ≤48h).
- **Salud de los clientes**: cada cliente se clasifica como **Saludable**, **En observación**, **En riesgo** o **Grave**, según sus ingresos recientes y el puntaje de sus capacitaciones.
- **Mailing** de clientes activos (exportable a Excel) y **Gestiones CSM** (acciones sugeridas y su seguimiento).
- Tablas de **clientes activos** y de **bajas del período**, con gráficos de bajas por motivo y por plan.

9.1 Gestiones CSM

La plataforma sugiere acciones (mail, WhatsApp, llamada o derivación comercial) para los clientes que necesitan atención. Cada acción se puede **marcar como hecha** o **descartar**, y queda registrada en la **bitácora** del cliente. Las tareas tienen un objetivo de 48 h.

10. Desarrollos

Tablero (Kanban o Cronograma) de los desarrollos/features solicitados. Columnas: **Solicitado**, **Discovery & estimación**, **Autorización & pago**, **Backlog**, **En desarrollo**, **Finalizado** y **Descartado**.

La ficha de un desarrollo cubre: la solicitud y su viabilidad, el discovery y la documentación, la estimación y los plazos, la autorización de gerencia y el costo/pago, y las fechas de inicio y fin. La ventana de **KPIs de Desarrollos** muestra lead/cycle time, cumplimiento de fechas y estado del backlog.

11. Panel de trabajo

Vista operativa con cuatro columnas de tareas pendientes que se vacían solas al completarlas en la ficha correspondiente: **Implementación**, **Capacitaciones**, **Tickets** y **CSM**. Incluye un filtro por etiqueta, un botón "**Solo vencidas**" y un buscador.

12. Configuraciones

El botón del engranaje abre la configuración, con cuatro pestañas:

- **Estados de fidelización**: define los criterios (ingresos en 7 días y/o score de capacitaciones) de cada estado de salud (Grave, En riesgo, En observación) y las acciones sugeridas de cada uno.
- **Campañas de mail**: plantillas reutilizables (nombre, asunto y cuerpo) para el mailing.
- **Planes**: los planes contratables (rango de causas, usuarios y cantidad de capacitaciones); el plan elegido autocompleta las capacitaciones en la ficha.
- **Etiquetas**: marcas por cliente (con color); las etiquetas marcadas como excluyentes sacan al cliente de las acciones de CSM.

13. Respaldo e importación

El botón **Respaldo** descarga un archivo JSON con todos los clientes y tickets. También existe una importación desde Bitrix (sube un archivo importacion.json y solo agrega registros nuevos, sin pisar los existentes).

Nota: Algunas integraciones (envío por Gmail del mailing y agendado en Google Calendar de las capacitaciones) están anunciadas como "próximamente" y sus botones aparecen deshabilitados.

14. Preguntas frecuentes

No me deja mover un cliente de columna

Al avanzar de etapa se validan los datos requeridos. La ventana "Falta información" indica qué completar; una vez cargado, vas a poder mover la tarjeta.

¿Cómo cargo la actividad (logins) de los clientes?

En la sección **CSM**, con "Sincronizar desde API" o subiendo el Excel de logins manualmente.

¿Qué determina el estado de salud de un cliente?

Los criterios configurables en **Configuraciones** → **Estados de fidelización** (ingresos recientes y/o score de capacitaciones). Solo aplica a clientes en Lista y Capacitación no excluidos por etiqueta.

¿Se pierden los datos si cierro el navegador?

No: todo se guarda en la nube en tiempo real. Además, el botón Respaldo permite descargar una copia.

15. Soporte

Ante dudas de uso, alta de una cuenta o cualquier comportamiento inesperado, contactar al equipo de **DASA LegalTech**.