

J B H L E G A L · C R M

El CRM jurídico del despacho

El embudo comercial del despacho a fondo: de la primera consulta al encargo firmado. Pipeline, ficha del lead, presupuestos, tareas e IA comercial, con capturas reales.

MANUAL DEL CRM · PARA DESPACHOS

- 1 El embudo de captación del despacho
- 2 El panel comercial y el pipeline
- 3 La ficha 360° de un contacto
- 4 Presupuestos y conversión a cliente
- 5 Tareas y recordatorios automáticos

Plataforma

jbhasesorialegal.com

Capturas

Reales · entorno de demostración (datos ficticios)

Fecha de edición

20 · 07 · 2026

Alcance

Captación, pipeline, presupuestos y tareas

1 El embudo de captación del despacho

EN 30 SEGUNDOS

El CRM organiza a tus posibles clientes desde la primera consulta hasta que firman el encargo. Cada contacto avanza por fases, con tareas y recordatorios automáticos para que ninguno se quede sin seguimiento.

DÓNDE

Menú lateral › CRM

El bloque **CRM** del menú reúne todo lo comercial del despacho. Un contacto nuevo entra como **lead** (una consulta) y avanza por el pipeline hasta convertirse en **cliente con expediente**. Por el camino le envías presupuestos, le asignas tareas y anotas cada gestión, y el sistema te avisa de lo que vence.

ENTRA UN CONTACTO

Web / teléfono /
WhatsApp / manual
(entra solo o a mano)

SE TRABAJA EN EL PIPELINE

Nuevo ► Contactado ► En revisión
► Cualificado ► Cita agendada
(tareas y recordatorios automáticos)

SE CONVIERTE

Presupuesto
aceptado
(firma + pago) → Cliente
+ Expediente

Fig. 1 — Del primer contacto al encargo firmado, sin que nada se pierda por el camino.

Qué encontrarás en el CRM

Sección	Para qué sirve
Panel comercial	Los indicadores del día: leads abiertos, sin contactar, tareas vencidas, conversión.
Pipeline	El tablero por fases con todas tus oportunidades; se arrastran de columna en columna.
Ficha del lead	Todo de un contacto: datos, notas, presupuestos, tareas y ayuda de la IA comercial.
Entrantes	Llamadas y mensajes de la recepcionista que aún no están en el pipeline.
Presupuestos y Facturas	Los presupuestos enviados y las facturas a clientes, con su estado.
Tareas	Tu lista de gestiones pendientes, con prioridad y vencimiento.
Informes	El rendimiento del embudo: entradas, conversión y motivos de pérdida.

Cada uno ve lo suyo. Si eres abogado colaborador, el pipeline, el panel y las tareas te muestran solo tus leads asignados. La coordinación del despacho ve el conjunto.

2 El panel comercial y el pipeline

EN 30 SEGUNDOS

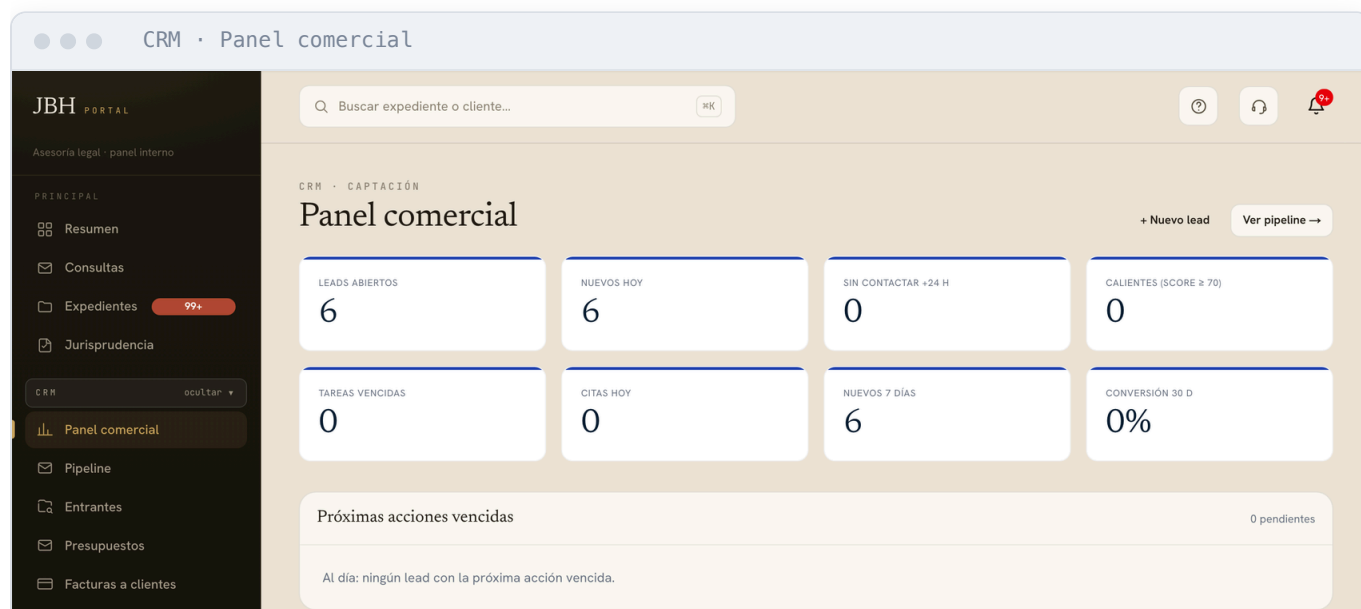
El panel comercial te da la foto del día en indicadores; el pipeline es el tablero donde trabajas cada oportunidad, arrastrándola por fases hasta que se convierte en cliente.

DÓNDE

CRM › Panel comercial › Pipeline

El panel comercial

Es tu punto de partida cada mañana: leads abiertos, nuevos hoy, sin contactar en 24 h, «calientes» (con más interés), tareas vencidas, citas de hoy y la conversión del mes. Debajo, la lista de **próximas acciones vencidas**, para que sepas a quién toca contactar ya.



Panel comercial. Los KPIs del embudo de un vistazo. La tarjeta «Sin contactar +24 h» y «Próximas acciones vencidas» son las que te dicen dónde actuar hoy.

El pipeline de captación

El tablero organiza tus oportunidades en columnas según su fase. A medida que avanzas con un contacto, **arrastras su tarjeta** a la siguiente columna. Cada tarjeta muestra el nombre, el área, la urgencia, el canal por el que llegó y su próxima acción.

CRM · Pipeline

JBH PORTAL

Asesoría legal · panel interno

PRINCIPAL

- Resumen
- Consultas
- Expedientes **99+**
- Jurisprudencia

CRM **ocultar**

- Panel comercial
- Pipeline**
- Entrantes
- Presupuestos
- Facturas a clientes

Buscar expediente o cliente...

CRM · PIPELINE

Pipeline de captación

Buscar nombre, email o teléfono...

Todas las áreas Todos los canales Todo el equipo 6 abiertos · 0 clientes · 0 descartados Importar CSV + Nuevo lead

NUEVO	CONTACTADO	EN REVISIÓN	CUALIFICADO
[DEMO] Alberto Ruiz Vidal P. Económico alta Teléfono 21 jul — Siguiente contacto (demo) 20 jul	[DEMO] Carmen Soler Prats Penal alta Web 22 jul — Siguiente contacto (demo) 20 jul	[DEMO] Javier Nogueira Mas Salud Pública media Referido 23 jul — Siguiente contacto (demo) 20 jul	[DEMO] Marta Ferrer Lloret Penal media WhatsApp 25 jul — Siguiente contacto (demo) 20 jul

Pipeline de captación. Columnas **Nuevo · Contactado · En revisión · Cualificado · Cita agendada · Presupuesto enviado · Pte. firma/pago · Cliente**. Arriba, el contador (abiertos / clientes / descartados) y los filtros por área, canal y equipo.

Añadir oportunidades

- 1 «+ **Nuevo lead**» abre una ficha breve (nombre y teléfono como mínimo, área, urgencia, canal y qué necesita) para dar de alta un contacto a mano.
- 2 «**Importar CSV**» da de alta muchos contactos de golpe desde un archivo.
- 3 **Los canales automáticos** (formulario web y recepcionista telefónica) entran solos al pipeline; no tienes que teclearlos.

Consejo. Usa los filtros (área, canal, equipo) y el buscador para centrarte. En un despacho con varios abogados, «Todo el equipo» te deja ver o repartir la carga.

3 La ficha 360º de un contacto

EN 30 SEGUNDOS

La ficha reúne todo de un contacto en una pantalla: sus datos y su consulta, tus notas internas, sus presupuestos y tareas, los datos comerciales (valor, probabilidad, próxima acción) y la ayuda de la IA comercial.

DÓNDE

Pipeline › abrir una tarjeta

Pulsa cualquier tarjeta del pipeline para abrir su ficha. Desde aquí gestionas todo el trato con ese contacto sin salir de la pantalla.

CRM · Ficha de lead

Buscar expediente o cliente...

?

🔊

🔔

CRM · FICHA DE LEAD

← Volver al pipeline

[DEMO] Javier Nogueira Mas

+34 600 000 103

SALUD PÚBLICA

media

desconocido

manual

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Interceptado en control con sustancia; pendiente de toxicología.

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

No hay documentos adjuntos.

NOTAS INTERNAS

Aún no hay notas.

Añade una nota interna (markdown soportado). Cmd+Enter para enviar.

0 / 10000

Añadir nota

HISTORIAL

Estado: En revisión

Sin asignar

Email cliente

Asignado: [DEMO] Abogada de Demostración

IA comercial

Analizar

Mensaje

Sin análisis IA todavía. Pulsa «Analizar» para clasificar el lead.
Orientación preliminar automatizada; no es asesoramiento jurídico. La valoración corresponde al abogado colegiado.

Datos comerciales

Valor estimado (€)

Probabilidad (%)

Tipo de lead

Próxima acción (fecha)

Cliente final

23/07/2026

Gobierna los emails automáticos de estado (alta de despacho vs. portal del cliente).

Nota de la acción

Siguiente contacto (demo)

Canal: Referido · sin contactar

Guardar

Presupuestos

+ Presupuesto

Sin presupuestos. Crea uno y envíalo al lead.

Ficha del lead. A la izquierda: la consulta, la documentación y tus **notas internas**. A la derecha: la **IA comercial** (clasifica el lead y propone un mensaje), los **datos comerciales** (valor estimado, probabilidad, tipo de lead, próxima acción) y los bloques de **presupuestos** y **tareas** del contacto.

Qué puedes hacer desde la ficha

- **Cambiar el estado** del lead (avanzarlo o descartarlo) y asignarlo a un abogado del equipo.

- **Anotar notas internas** de cada gestión (soportan formato) — quedan en el historial.
- **Fijar la próxima acción** con fecha: el panel te avisará cuando venza.
- **Pedir a la IA comercial** que analice el lead (lo clasifica y prioriza) o que redacte un borrador de email o WhatsApp, que tú revisas antes de enviar.
- **Crear un presupuesto** o una **tarea** directamente ligados a este contacto.

La IA comercial es orientación, no asesoramiento. Clasifica y redacta borradores para agilizar tu captación; la valoración jurídica y la decisión son siempre del abogado. Nada se envía al cliente sin que tú lo revises.

Consejo. Rellena el **valor estimado** y la **probabilidad**: alimentan los informes del embudo y te ayudan a priorizar dónde poner el esfuerzo.

4 Presupuestos y conversión a cliente

EN 30 SEGUNDOS

Creas un presupuesto desde la ficha del lead, se lo envías con un enlace que él acepta desde el móvil, y al aceptarlo el lead se convierte en cliente con expediente, con los honorarios ya copiados.

DÓNDE

Ficha del lead › + Presupuesto · CRM › Presupuestos

Crear y enviar un presupuesto

- 1 Desde la ficha del lead, pulsa «+ Presupuesto».
- 2 Añade las líneas (concepto e importe), el IVA y las condiciones. El total se calcula solo.
- 3 Envíalo. El interesado recibe un enlace de aceptación pública: lo revisa y lo acepta desde su móvil, sin registrarse. Tú ves el estado (enviado, visto, aceptado o rechazado).

En CRM › Presupuestos tienes el listado de todos, con su número, lead, título, total, estado y fecha.

CRM · Presupuestos

Q Buscar expediente o cliente... 

CRM · COMERCIAL

Presupuestos

Todos los estados ▼ 1 presupuestos

Nº	Lead	Título	Total	Estado	Fecha
1	[DEMO] Sergio Palau Ribes	Defensa penal — delito societario	4235,00 €	Enviado	20 jul

Presupuestos. Cada fila muestra el nº, el lead, el título, el total y el estado (aquí, «Enviado»). Filtra por estado para ver los pendientes de respuesta.

De presupuesto aceptado a expediente

Cuando el lead acepta el presupuesto, pasa a **pendiente de firma y pago** y, al completarse, se **promociona a cliente con expediente** automáticamente: los honorarios acordados se copian al caso y el cliente recibe la invitación a su área. Desde ese momento sigues su asunto en **Expedientes**.

Consejo. El enlace de aceptación es personal y tiene caducidad. Si el interesado no responde, el sistema te lo recordará (ver el capítulo de tareas y automatizaciones).

Nota. Los cobros de la plataforma (tarifa de gestión) se tramitan en un entorno de pago seguro. Los honorarios profesionales del abogado son cosa aparte y se rigen por la hoja de encargo.

5 Tareas y recordatorios automáticos

EN 30 SEGUNDOS

Cada gestión pendiente es una tarea con su prioridad y su fecha de vencimiento. Además, el sistema crea recordatorios solo cuando un lead se enfría, un presupuesto no se responde o falta seguimiento.

DÓNDE

CRM › Tareas

Tu lista de tareas

En **CRM › Tareas** ves tus gestiones pendientes: a qué lead o caso pertenecen, el tipo, la prioridad y cuándo vencen. Las completas con un clic y puedes ver las ya cerradas.

CRM · Tareas

Q Buscar expediente o cliente...

?

9+

CRM · ACTIVIDAD

Tareas

Mis tareas ☐ Ver completadas + Tarea

Tarea	Lead / caso	Tipo	Prioridad	Vence
☐ Confirmar cita con [DEMO] Núria Benet Tarea de demostración (datos ficticios).	[DEMO] Núria Benet Roca	Seguimiento	Alta	20 jul
☐ Llamar a [DEMO] Alberto Ruiz para preparar la declaración Tarea de demostración (datos ficticios).	[DEMO] Alberto Ruiz Vidal	Seguimiento	Alta	21 jul
☐ Enviar presupuesto a [DEMO] Sergio Palau Tarea de demostración (datos ficticios).	[DEMO] Sergio Palau Ribes	presupuesto	Media	22 jul

Tareas. Cada fila enlaza con su lead o caso y muestra tipo, prioridad (Alta/Media/Baja) y fecha de vencimiento. Marca la casilla para darla por hecha.

Los recordatorios que trabajan por ti

El CRM vigila tu embudo y crea avisos automáticos para que nada se quede sin seguimiento:

Situación	Qué hace el sistema
Lead sin contactar	Te avisa cuando pasa el plazo sin que hayas dado el primer contacto.
Presupuesto sin respuesta	Te recuerda hacer seguimiento si el interesado no contesta al presupuesto.
Lead frío	Marca los contactos que llevan tiempo sin actividad para que decidas retomarlos o descartarlos.

Consejo. Fija siempre la «**próxima acción**» en la ficha del lead. Es lo que alimenta la tarjeta «Sin contactar» y «Próximas acciones vencidas» del panel, y lo que evita que un buen contacto se enfríe por olvido.

Entrantes e informes

Dos secciones más completan el CRM: «**Entrantes**» recoge las llamadas y mensajes de la recepcionista que aún no has pasado al pipeline, para que los cualifiques; e «**Informes**» te da el rendimiento del embudo (entradas por periodo, conversión y motivos de pérdida) para ver qué funciona y qué mejorar.

RESULTADO

Con el pipeline, la ficha 360°, los presupuestos y las tareas trabajando juntos, el despacho capta de forma ordenada y sin fugas: cada consulta recibe seguimiento y las que interesan acaban en un expediente.