



Gestión de clientes CRM



From:

<https://pandorafms.com/manual/!779/>

Permanent link:

https://pandorafms.com/manual/!779/es/documentation/10_pandora_itsm/12_pandora_itsm_crm

2025/01/22 19:13



Gestión de clientes CRM

Gestión de clientes

Toda la parte de gestión de clientes (*Customer relationship management* o CRM) de Pandora ITSM está concebida como apoyo a la gestión de soporte incorporando una base de datos de contactos, empresas y contratos. Está pensada para poder llevar un seguimiento integrado de la gestión de contratos de soporte, licencias de software y gestión de los vencimientos de los mismos. Incluso se puede usar para emitir facturas más Pandora ITSM no es un CRM/ERP (*Enterprise resource planning*) y no está pensado para ello.

- Los usuarios de tipo *superadmin* pueden acceder a todos los menú sin restricción alguna.
- Versión 104 y anteriores: Para el resto de los usuarios primero hay que activar el CRM en las [opciones de visibilidad de la configuración general](#) borrando la entrada de CRM configurada como oculta por defecto al instalar Pandora ITSM. Para el resto de los usuarios su [visibilidad particular dependerá de los perfiles asignados](#).

CRM

Empresas

Menú CRM → Company → Companies.

El elemento básico del CRM y el primero que hay que definir, es la empresa o compañía. La ficha básica de una empresa tiene este aspecto:

Company details
Company: My company ⓘ

Company name
My company

Manager ⓘ
admin

Parent company
None

Last update
2024-08-05 21:50:01

Fiscal ID
0

Company role
Other

Website
https://example.com

Country
Greenland

Payment conditions
30

Address
Hans Egedesvej 29, Nuuk 3900

El administrador o Manager es el propietario de la empresa, y la empresa principal (Parent company) es la empresa de la que depende. Para que otro usuario pueda tener acceso, deberá ser usuario asociado a esa empresa:

People / Users
Edit user

Real name
John Wick

Email
john.wick@samplecompany.com

Telephone
915558383

Employee number
1

Location
Mexico

Language
English

User ID
john_wick

Company ⓘ
My company

Dashboard (welcome screen)
Global dashboard

User mode ⓘ
Grouped user

Theme
Global (Default)

Una empresa que no tenga “empresa principal” solamente podrá ser vista por el administrador de la misma y por los usuarios con permisos de *superadmin*.

Generalmente el primer paso para trabajar con un CRM es crear la empresa “padre” de todos los empleados y que sea esta la empresa que tengan en su ficha de usuario.

Luego será la empresa padre del resto de empresas (clientes, proveedores, etcétera).

El rol de empresa es una identificación básica para poder hacer filtros, en el menú CRM → Company → Company roles) se podrán editar, borrar y agregar roles. Campos como ID fiscal, país y dirección se utilizan posteriormente para hacer facturas.

Al igual que en otros elementos de Pandora ITSM , es posible crear campos personalizados para las empresas (menú CRM → Company → Company custom fields). Los campos personalizados se agrupan en “secciones de campos personalizados” para poder visualizar y gestionar esa información por bloques (menú CRM → Company → Company custom fields sections):

Section custom fields

3 custom fields found

Search

Search

Name	Description	Action
A whole new section		
Additional contact information		
Without section	Company custom fields without section	

Una vez se tenga una lista de empresas creadas se podrán exportar en formato CSV (botón Export to CSV) u obtener interesantes estadísticas (botón Search statistics) tales como compañías agrupadas por administradores o usuarios o listas de 10 primeros lugares en actividades, ventas, etcétera.

Permisos de CRM

Permisos del perfil que se aplican al CRM:

Profile management
Edit profile

Profile name

Standard user

Tickets	View	Edit	Close	Delete
Inventory	View	Edit	Manage	
Agenda	View	Edit	Manage	
Projects	View	Manage		
Knowledge Base	View	Edit	Manage	
Users	Manage			
Database	Manage			
Framework	Manage			
Wiki	View	Edit	Manage	
CRM	View	Edit	Manage	

La gestión de acceso a la información del CRM viene dada por las empresas. El Manager de una empresa es quien puede modificar información. Aquellos que pertenecen a la misma empresa que el dueño de la empresa, pueden también ver información. Solamente aquellos con permisos de gestión pueden modificar datos de empresas de compañeros (usuarios de su misma empresa).
Caso práctico:

- Empresa “padre” o principal: My Company.
- User #1 y Manager #1 pertenecen ambos a My Company.
- Customer #A (gestionada por User #1) y Customer #B (gestionada por Manager #1) son dos empresas clientes de My Company.
- User #2 es un usuario que tiene acceso a soporte y que pertenece a la empresa Customer #A.

Permisos:

- User #1 tiene los CRM Ver y CRM Escribir.
- User #2, usuario sin permisos de CRM.
- Manager #1 tiene los permisos CRM Ver, CRM Escribir y CRM Gestionar.

Escenario:

- User #1 podrá ver y modificar los datos relativos a la empresa Customer #A ya que es su Manager. También podrá visualizar (no puede modificar nada) de los datos relativos a la empresa Customer #B ya que su dueño, Manager #1, pertenece a la misma compañía que él (My Company).
- Manager #1 puede ver y modificar datos de ambas empresas ya que pertenece a My Company y además tiene permisos de gestión.
- User #2 no puede ver ningún dato, ya que no tiene acceso al CRM.
- Procedimiento, paso a paso:

Creación del perfil administrador para compañías (CM):

PANDORA ITSM ITIL Management System

Search

People

- Edit my user
- Work unit
- Time tracker
- User management
- User fields
- Import users from csv
- Groups management
- Import groups from csv
- Profiles management**
- Roles management
- My task assignments
- Setup
- Calendar
- User information

Profile management

New profile

Profile name: CRM manager

Tickets	View	Edit	Close	Delete
Inventory	View	Edit	Manage	
Agenda	View	Edit	Manage	
Projects	View	Manage		
Knowledge Base	View	Edit	Manage	
Users	Manage			
Database	Manage			
Framework	Manage			
Wiki	View	Edit	Manage	
CRM	View	Edit	Manage	
Invoices	View	Edit	Manage	
Leads	View	Edit	Manage	

Creación del usuario user1:

People / Users

Create user

Real name: User #1

Email:

Telephone:

Employee number:

Location:

Language: Default

User ID: user1

Company: My company

Dashboard (welcome screen): Global dashboard

User mode: Standalone user

Theme: Light

Asignación de perfil Standard user (perfil CR + CW) a user1:

People / **Users**

Edit user

We recommend the password to be at least 12 characters long, include a mix of uppercase and lowercase letters, contain numbers and special characters (e.g., !, @, #, \$), and avoid common words or easy-to-guess details like your name or birthday.

Activation
Enabled ☒ Disabled ☐

Enable login
Enabled ☒ Disabled ☐

☐ Automatically send email to user with username and password

Success
Successfully assigned user profile

Profiles / Groups assigned to this user

Available group(s)
None ▼

Profiles
Administration ▼

Profile / Group	Actions
Standard user / All	

Creación del usuario manager1:

People / **Users**

Create user

Real name
Manager #1

Email

Telephone

Employee number

Location

Language
Default ▼

User ID ⓘ
manager1

Company ⓘ
My company

Dashboard (welcome screen)
Global dashboard ▼

User mode ⓘ
Grouped user ▼

Theme
Light ▼

Asignación de perfil Standard user (perfil CR + CW) a user1:



People / **Users**

Edit user

We recommend the password to be at least 12 characters long, include a mix of uppercase and lowercase letters, contain numbers and special characters (e.g., !, @, #, \$), and avoid common words or easy-to-guess details like your name or birthday.

Activation
Enabled ☒ Disabled ☐

Enable login
Enabled ☒ Disabled ☐

☐ Automatically send email to user with username and password

Success
Successfully assigned user profile

Profiles / Groups assigned to this user

Available group(s)
None

Profiles
Administration

Profile / Group	Actions
CRM manager / All	

Creación de la compañía Customer #A:

Companies

New company

Company name
Customer #A

Manager
user1

Parent company
My company

Last update
2024-08-21 04:04:09

Fiscal ID

Company role
Customer

Website

Country

Payment conditions
30

Creación de la compañía Customer #B:

Companies

New company

Company name
Customer #B

Manager
manager1

Parent company
My company

Last update
2024-08-21 04:05:02

Fiscal ID

Company role
Customer

Website

Country

Payment conditions
30

Inicio de sesión con user1 y su relación con las compañías Customer #A y Customer #B:

Pandora ITSM
ITIL Management System

Search

Search

ID	Company	Role	Contracts	Leads	Manager	Country	Last activity	Billing	Delete
7	Customer #B	Customer			manager1		+6 months	0.00	
6	Customer #A	Customer			user1		+6 months	0.00	Delete

Pandora ITSM
ITIL Management System

Search

Search

ID	Company	Role	Contracts	Leads	Manager	Country	Last activity	Billing	Delete
7	Customer #B	Customer			manager1		+6 months	0.00	
6	Customer #A	Customer			user1		+6 months	0.00	

Inicio de sesión con manager1 y su relación con las compañías Customer #A y Customer #B:

Pandora ITSM
ITIL Management System

Search

Search

ID	Company	Role	Contracts	Leads	Manager	Country	Last activity	Billing	Delete
7	Customer #B	Customer			manager1		+6 months	0.00	Delete
6	Customer #A	Customer			user1		+6 months	0.00	

Pandora ITSM
ITIL Management System

Search

Search

ID	Company	Role	Contracts	Leads	Manager	Country	Last activity	Billing	Delete
7	Customer #B	Customer			manager1		+6 months	0.00	
6	Customer #A	Customer			user1		+6 months	0.00	Delete

Creación del usuario user2:

Create user

Real name

User #2

Email

Telephone

Employee number

Location

Language

Default

User ID ⓘ

user2|

* ID required

Company ⓘ

Customer #A



Dashboard (welcome screen)

Global dashboard

User mode ⓘ

Grouped user

Theme

Light

Asignación de perfil Support (sin perfil para CRM) a user2:

Edit user

We recommend the password to be at least 12 characters long, include a mix of uppercase and lowercase letters, contain numbers and special characters (e.g., !, @, #, \$), and avoid common words or easy-to-guess details like your name or birthday.

Success

Successfully assigned user profile

Activation

Enabled ☒ Disabled ☐

Enable login

Enabled ☒ Disabled ☐☐ Automatically send email to user with username and password

Profiles / Groups assigned to this user

Available group(s)

None

Profiles

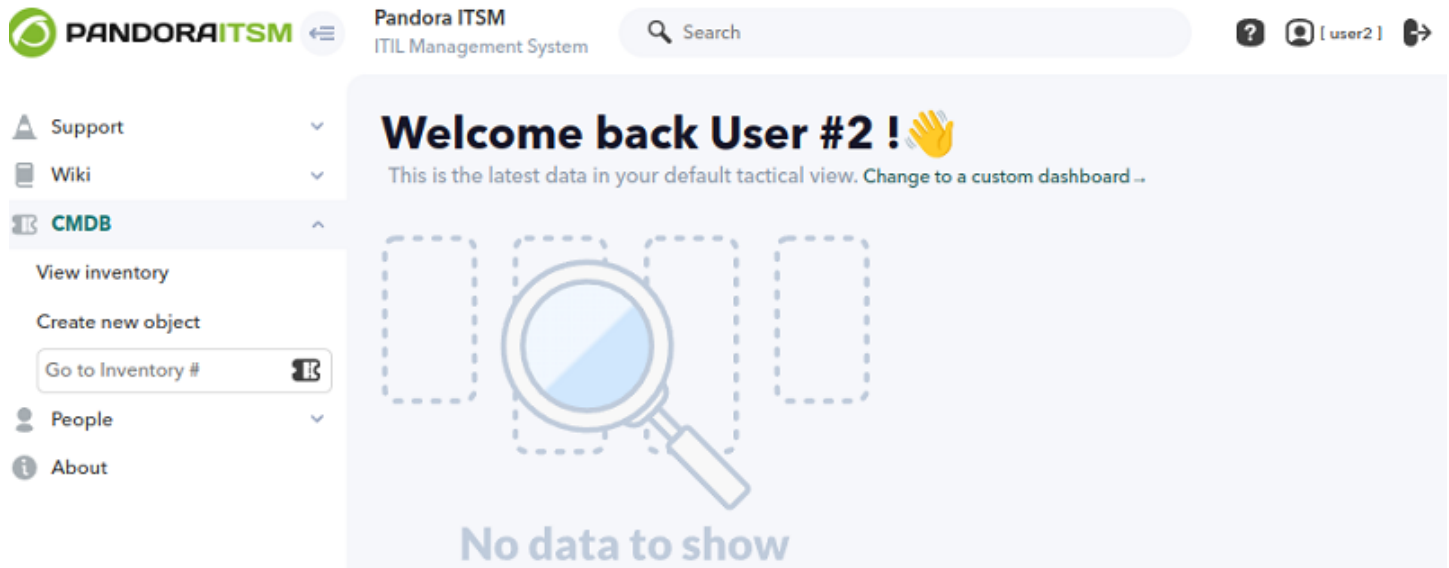
Administration

Profile / Group

Actions

Support operator / All

Usuario user2 no tiene acceso a CRM:



Importación de empresas

La importación podrá ser hecha por medio de una exportación realizada en Pandora ITSM o por medio de un archivo de tipo CSV creado a mano. Para el segundo caso se deberán introducir una serie de parámetros en estricto orden, unos obligatorios y otros no, pudiendo escoger valores vacíos para estos últimos. Los campos serán los siguientes siguiendo el orden lógico establecido por la herramienta:

```
name,address,fiscal_id,country,website,comments,id_company_role,id_parent,manager,last_update,payment_conditions,billing,Office Phone,General email
```

- Nombre.
- Dirección.
- Identificador fiscal.
- País.
- Sitio web.
- Comentarios.
- Identificador del rol de la compañía.
- Identificador del *padre* (la empresa debe estar previamente registrada).
- *Manager* de la empresa (el usuario debe estar previamente registrado).
- Última actualización.
- Condiciones de pago.
- Número de teléfono de oficina.
- Correo electrónico general.
- Campos personalizados: deberán existir previamente en su sistema Pandora ITSM y deberán indicarse en orden, pudiendo elegir un valor, o en caso de no querer darles valor, espacio en blanco.

Configuración y personalización del CRM

Menú Setup → Setup → CRM setup.

En la [sección de configuración](#) se podrá encontrar una pestaña para la configuración del CRM:

- Parámetros de generación de facturas.
- Métodos de pago.
- Parámetros del Lead.

Contratos

Menú CRM → Contract → Contracts.

List of contracts

1 contracts found

▼ Contracts form search

ID	Company	Contract reference	Start	End	External code	Owner	Type	Invoices	Licence type	Op.
1	Sample customer	SAMPLE_CUSTOMER_2021	2021-01-20	2022-01-20	21/1001	admin	Product contract	1	Beta	Generate invoice Copy Delete

Export to CSV Create +

Los contratos contienen información variada como período de aplicación, empresa o empresas cliente y demás información útil que permite luego generar facturas (Generate invoice) y [exportar documentos en ficheros PDF](#).

Al utilizar la opción Generate invoice a partir de un contrato en particular se debe asegurar de volver a seleccionar el contrato con el icono de lupa del campo Contract number.

Los contratos también pueden ser copiados y luego editados a fin de ahorrar tiempo a la hora de renovarlos (mismas condiciones con nuevas fechas de inicio y finalización).

Para editar un contrato se debe hacer clic en su nombre (columna Contract reference). Hay campos resaltantes del contrato como el campo descriptivo corto (referencia del contrato) que sirve para identificarlo en los listados y donde cada empresa puede aplicar su nomenclatura. Luego aparecen los campos personalizados en función del tipo de contrato escogido.

Los contratos se asocian a una empresa, de manera que una empresa puede tener uno o varios contratos. A su vez, los contratos pueden estar (o no) vinculados con una o varias facturas por

medio de el campo Related invoices (versión 105 o posterior):

Contract management
Update contract #1

Company: Sample customer

Contract reference: SAMPLE_CUSTOMER_2021

Related invoices: 21/1001

Private: ☐

Start date: 2021-01-20

End date: 2022-01-20

Status: Active

Generate PDF from template

Type: Product contract

Related contracts: Select an option

- Al pulsar en el icono se abrirá un cuadro de diálogo para permitir el filtrado y búsqueda de facturas por fechas, código o estado y selección múltiple. Una vez se hayan elegido los documentos necesarios se pulsa el botón Add + para adicionar. Es importante guardar el contrato en sí mismo para que finalmente sean agregadas todas las facturas seleccionadas.
- Para cada factura seleccionada que aparezca en Related invoices, al pulsar el botón se abrirá una nueva pestaña del navegador web con todos sus detalles (vista de compañía).
- Para excluir una factura, similar al paso anterior, en este caso pulsando el botón . Es importante guardar el contrato en sí mismo para que finalmente sean retiradas todas las facturas seleccionadas.

Versión 104: En anteriores versiones el campo se denominaba External code. Si se necesitaba vincular el contrato a varias facturas se debían colocar todas estas separadas por comas.

Estas facturas asociadas se visualizarán haciendo clic en Invoices correspondiente del listado de facturas:

Contract management

Invoices i



Invoices

ID	Amount	Type	Status	Creation	Expiration
21/1005	100 EUR i	Submitted	pending	2024-08-06	2024-09-05
21/1004	77,8 EUR	Submitted	paid	2024-08-06	2024-09-05

Tipos de contrato

Menú CRM → Contract → Types of contract.

Se pueden definir varios tipos de contratos tales como servicios, licencias de software, etcétera y cada tipo puede tener sus propios campos personalizados.

Types of contract i

2 contract types found

Search

Search 

Name	Description	Actions
Product contract	Generic product contract with some typical fields, like product licence, or number of items included in licence.	Fields Edit Delete
Services contract	Generic services contract. You may add your own custom fields here.	



Create +

Generación de documentos de contrato

Utilizando los datos del contrato se puede generar un fichero PDF con dichos datos. Esto puede

servir para generar “certificados” o “documentos formales” que lleven el identificador de contrato, el nombre del cliente, las fechas de validez del contrato, o datos de los campos personalizados.

Contract management
Update contract #1 ⓘ

Company ⓘ
Sample customer 🏠 🏠

Contract reference ⓘ
SAMPLE_CUSTOMER_2021

External code ⓘ
21/1001 📎

Private ⓘ
☐

Start date
2021-01-20

End date
2022-01-20

Status
Active ▼

Generate PDF from template ⓘ ➕

Update ↻

Para ello, al editar un contrato se hace clic en el botón de generar PDF desde plantilla (Generate PDF from template) y se escoge la plantilla a utilizar. Al generar un documento PDF basado en el contrato, este se adjunta automáticamente al contrato, como adjunto en la sección final de ficheros (sección Files).

Para editar o crear plantillas se utilizan el editor de plantillas ubicado en el menú CRM → Contract → Contract templates. Las plantillas son un código escrito en HTML que **utiliza macros para reemplazar datos del contrato**. Se pueden utilizar imágenes y texto simplemente con copiar/pegar el mismo desde otra fuente. También se puede usar HTML nativo pulsando la opción de Source code.

Contract management
Contract templates ⓘ

Name template
Default template

Description template
Default template. Please customize using your needs

Template contents ⓘ

File Edit View Insert Format Table Help

↶ ↷ Formats **B** *I* U [List Icons] [Table Icon]

11pt Font... A A [Link Icon] [Image Icon] [Code Icon]

Source code

Sample
Contract/Licence template

Macros para plantillas de contratos

- `_id_contract_`: Identificador de contrato.
- `_name_contract_`: Referencia de contrato (el campo descriptivo pequeño).
- `_contract_number_`: Número externo (número de factura).
- `_contract_description_`: Descripción larga del contrato.
- `_date_begin_`: Fecha de inicio.
- `_date_end_`: Fecha de finalización.
- `_id_company_`: Identificador de la compañía.
- `_private_`: Si es privado.
- `_id_status_`: Identificador del estado del contrato (0 inactivo, 1 activo).
- `_name_status_`: Nombre del estado.
- `_company_name_`: Nombre de la compañía.
- `_company_address_`: Dirección de la compañía.
- `_company_fiscal_id_`: Identificador fiscal de la compañía.
- `_company_country_`: País de la compañía.
- `_company_website_`: Sitio web de la compañía.
- `_company_comments_`: Comentarios de la compañía.
- `_company_manager_`: Gestor de la compañía.
- `_company_last_update_`: Última actualización de la compañía.
- `_company_payment_conditions_`: Condiciones de pago de la compañía.
- `_contract_type_id_`: Identificador del tipo de contrato.
- `_contract_type_name_`: Nombre del tipo de contrato.
- `_contract_type_description_`: Descripción del tipo de contrato.

- `_custom_XX_`: Las macros personalizadas se forman con la palabra `custom` junto con el identificador del campo del tipo de contrato y este "id" se podrá ver en la lista de campos del tipo de contrato.
- `_template_id_`: Identificador de la plantilla.
- `_template_name_`: Nombre de la plantilla.
- `_template_description_`: Descripción de la plantilla.
- `_format_long_time_`: Formato de fecha actual larga, 11 Wed April 2024.
- `_format_short_time_`: Formato de fecha actual corto, 11/04/2024.
- `_format_annual_date_`: Formato de fecha actual solo año, 2024.

Importación de contratos

La importación podrá ser hecha por medio de una exportación realizada en Pandora ITSM o podrá hacerse por medio de un archivo de tipo CSV creado a mano.

Para el segundo caso se deberán introducir una serie de parámetros por orden, unos obligatorios y otros no, pudiendo escoger valores vacíos para estos últimos:

```
name,contract_number,description,date_begin,date_end,id_company,id_sla,id_group,
private,status,id_contract_type,related_contract,manager,company,Licence type
```

- Nombre.
- Número de contrato.
- Descripción.
- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización.
- Identificador de empresa.
- Identificador de SLA.
- Identificador de grupo.
- Privado.
- Estado.
- Tipo de contrato.
- Campos personalizados: deberán existir previamente en Pandora ITSM y en orden, pudiendo elegir un valor, o en caso de no querer darles valor, espacio en blanco.

```
SAMPLE_CUSTOMER__2021,21/1001,Sample contract.
,2021-01-20,2022-01-20,3,,,0,1,2,,admin,Sample customer,Beta
```

Facturas

De forma similar a los **contratos**, las facturas sirven para conocer cuando hay facturas emitidas sin cobrar y para saber cuándo y cuánto se ha facturado a una empresa determinada.

El sistema en ningún caso es un ERP que sirva para calcular ciclos de tesorería, gestión

de impagos u otras características propias de un ERP.

Menú CRM → Invoices.

De manera predeterminada la sección de filtro aparece expandida con valores generales para mostrar todas las facturas. El campo Search permite buscar por palabra clave en los campos de identificador de factura y compañía, y el campo Contract number el ID de contrato (visible en la [vista de contratos](#)), entre otras variables.

Invoice listing

2 invoices found

Invoice search form

Search

Creation date

From

To

Invoice type

Invoice status

Custom

All

Any

Company role

Expiration date

From

To

Manager

Contract number

Any

Custom

78

Reference

Total min

Total max

0

0

Search

Company	ID	Reference	Amount	Type	Status	Creation	Expiration	Options
My company	21/1002		100 EUR	Received	pending	2024-11-23	2024-12-23	
Sample customer	21/1001	PO-34873847	2 400 EUR 	Submitted	pending	2021-01-20	2021-02-20	

Subtotals for each currency: [EUR: 2 500]

Export to CSV

PDF report

Invoices report

Create

Al hacer clic en un ítem de la primera columna de la lista, la factura aparecerá en la sección de facturas particular de la empresa seleccionada:

Invoices

Invoice: Sample customer - 21/1001

Company

Sample customer

Type

Submitted

Reference ⁱ

PO-34873847

Bill ID

21/1001

Enable auto ID

☒

Invoice status

Pending

Invoice creation date

2021-01-20

Create calendar event

☐

Invoice expiration date

2021-02-20

Effective date of invoice payment

0000-00-00

Language

English

Related contracts ⁱ

SAMPLE_CUSTOMER_2021

Currency

EUR

Update

Campos relevantes:

- Bill ID: Número de factura, debe ser el único registrado con este valor. El sistema automáticamente calcula el siguiente número de factura según la [configuración global del CRM](#). También se pueden definir excepciones.
- La cabecera de factura y su logo, el nombre del impuesto, los métodos de pago y el pie de página de factura también se [configuran de manera global en el apartado para CRM](#).
- Reference: Informativo. Generalmente para indicar un número de pedido, orden de compra o similar.
- Invoice status: Pendiente de pago, pagada o anulada.
- Internal note: Un comentario excluido de la factura en PDF.
- Description: Texto que sí saldrá en la factura, generalmente aclarando datos del pedido o añadiendo información adicional.
- Language: La factura se generará en PDF en el idioma especificado y dicho ejemplar será agregado al final en la sección de Archivos, de esta manera siempre se tendrá control de cada cambio realizado al documento. Una vez creada la factura también se podrán adjuntar otros ficheros (la orden de compra, ofertas, etcétera).
- Related contracts: (versión 105 o posterior) Permite vincular una factura a un contrato o varios contratos. Se podrá visualizar en una nueva pestaña del navegador a cada uno de los contratos al seleccionarlo de la lista y hacer clic en el icono ; para retirar un contrato se selecciona y presiona . Para adicionar contratos se pulsa el botón con lo cual se abrirá una ventana emergente que permite filtrar, buscar y seleccionar uno o más contratos (incluso los que ya hayan sido agregados) y se agregan con el botón Add +. Es importante guardar la factura en sí misma para que finalmente sean agregadas todas los contratos seleccionados.

Si se modifica una factura, al guardar se genera de nuevo el PDF para reflejar esos cambios y reemplazar el PDF antiguo. Las facturas se puede bloquear (icono de candado o botón Lock) para que solamente el creador las pueda modificar.

Invoices

Invoice: Sample customer - 21/1001



Blocked invoice #1 (Locked by admin)

Export to PDF



PANDORAITSM

Invoice

Invoice ID: 21/1001

Issue date: 2024-07-24

Expiration date: 2024-09-13

Reference: PO-34873847

BILL TO

Sample customer
Fiscal ID: DEB018309434
Frankfurter Allee 85 Neu-Ulm. Freistaat Bayern 89208
Germany

FROM

Sample Company LLC
Hans Egedesvej 29, Nuuk 3900
VAT GE-A343873864
Greenland

CONCEPT

AMOUNT

Licence for one year

2400 EUR

TERMS AND CONDITIONS
payment is due within 30 days

Tax base 2400 EUR

XM02 promotion 240 EUR

Subtotal 2160 EUR

Total tax (21%) 453.6 EUR

Total amount 2613.6 EUR

Paying by bank transfer:
My company LLC.
GL8964710001000206

Files

Filename	Description	Size	Date	Ops.
invoice_21_1001_240807002316.pdf	Generated invoice	57 509	2024-08-07 00:23:16	

Solamente los usuarios administradores o con **perfil CIM** podrán borrar facturas.

ACL para facturas

Existes distintos **perfiles** para usuarios en la administración de facturas. Mientras que los usuarios de tipo **superadmin** están sin restricción alguna, los demás usuarios podrán consultar y/o modificar

según cada caso.

Existen dos tipos de facturas:

- Recibidas (Received).
- Emitidas (Submitted).

Al ser creadas como tipo Received, a menos que sean bloqueadas, podrán ser modificadas (cambiar idioma, fecha de vencimiento, etcétera) según el perfil de cada usuario.

Las facturas creadas como tipo Submitted son bloqueadas de manera automática.

- Usuarios con perfil CIR solamente pueden ver y descargar facturas.
- Tanto usuarios con perfil CIR como CIW solamente podrán visualizar las facturas de tipo Submitted, es decir, sin opciones de edición.
- Usuarios con perfil CIW pueden crear y bloquear facturas. Si es de tipo Received, también las pueden editar.
- Las facturas de tipo Submitted, al crearlas o editarlas, se bloquean automáticamente y solamente usuarios con perfil CIM pueden desbloquearlas.
- Usuarios con perfil CIM pueden editar y desbloquear facturas.
- Al editar una factura de tipo Submitted, se crea un fichero PDF, eliminando el anterior (o los anteriores si es una factura anterior a este cambio y tiene varios ficheros PDF de factura). Las de tipo Received no generan fichero PDF.
- Al editarla, si es de tipo Submitted, mostrará un modal avisando que el fichero PDF se reemplazará.
- Al darle al botón de descargar, si solamente tiene la factura PDF, se crea y se descarga el fichero PDF respectivo; si también tiene adjuntos, se descarga un fichero ZIP con la factura en PDF y los adjuntos respectivos.

Leads

Pandora ITSM permite el manejo de personas encargadas de negocios para con las empresas (*sales lead*, *business lead* o simplemente *Lead*).

Pandora ITSM
ITIL Management System

Search

Leads
Lead pipeline

Filter form

New	Meeting arranged	Needs discovered	Proposal delivered	Offer accepted	Error closing	Closed successfully
0 eu from 2 leads	0 eu from 0 leads	2000 eu from 1 leads	0 eu from 0 leads	0 eu from 0 leads	0 eu from 0 leads	0 eu from 0 leads
Tiquismiquit SL Nacho ocampo (España) jaime_blanco 0 eu **		Another World LLC Nicholas wick (USA) admin 2021-12-28 2000 eu **				
Random LLC Ramon guy (N/A) admin 0 eu **						

A través de la gestión de Leads de Pandora ITSM se puede hacer un seguimiento de posibles clientes. El sistema permite ir anotando la actividad de cada Lead e ir modificando su estado, de forma que progrese desde un Lead inicial hasta una exitosa venta cerrada (u omitida). Si se hace desde Pandora ITSM se podrá gestionar el **envío y la recepción de las respuestas por correo electrónico**, las cuales quedarán reflejados en el **seguimiento del Lead**.

Menú CRM → Leads → Leads.

Los Leads se pueden crear manualmente desde el editor o pueden entrar mediante una **integración con la API de Pandora ITSM**. Al igual que otros objetos de Pandora ITSM, un Lead tiene un **propietario quien lo administra** y una compañía que lo gestiona (este último punto es importante al pasar a las etapas de **contratación** y **facturación**).

Administración de Leads

Menú CRM → Leads → Leads → Search Leads .

Al entrar en la vista de Leads de manera predeterminada presenta la opción de búsqueda básica de Leads, además de una búsqueda avanzada. Cada vez que se cambie uno o algunos de los parámetros de búsqueda se deberá pulsar el botón Search.

Leads
Lead detail

Custom search

Search

Owner

Estimated sale

Date

Custom

Start date

End date

Show finished leads
☐

Show leads without owners
☐

Advanced search

Leads 2 lead(s) found

☐	#	Product	Full name	Managed by	Progress	Est. sale	L.	Country	Created Updated	Op.
☐	#3		Ramon Guy Random LLC	Sample Supplier admin	New (0%)	--			+6 months 1 hours	
☐	#2		Nacho Ocampo Tiquismiquit SL		New (0%)	--		España	+6 months 5:42 minutes	

Massive operations over selected items

Export to CSV

Create +

Para búsquedas frecuentes y/o complejas se cuenta la opción del botón Custom search el cual permitirá guardar con un nombre los parámetros en curso. Al pulsar de nuevo el botón Custom search mostrará los filtros guardados para escoger y cargar uno de ellos, además de permitir borrarlo, de ser necesario.

En la búsqueda avanzada se puede filtrar por idioma ya que cada Lead permite esta información a fin de que se corresponda con las [plantillas de Leads](#).

Otra opción útil es filtrar por **tipos de Leads** ya que al seleccionar uno de ellos, si tiene campos personalizados, estos serán cargados y permitirán refinar aún más los resultados. Estos campos personalizados también podrán ser mostrados, de manera opcional, como columnas en la vista de Leads.

Existen muchas más funcionalidades avanzadas para los Leads; una característica sencilla es el uso de **etiquetas con colores** para marcar de manera rápida los Leads que requieran una atención especial.

Menú CRM → Leads → Leads → Search statistics

Para las estadísticas de los Leads filtrados se presentan las opciones:

- Canal de los Leads.
- Índice de conversión (deben existir Leads cerrados).
- Leads por países.
- Usuarios por Lead.
- Las 10 ventas estimadas más importantes.
- Nuevos Leads.

Menú CRM → Leads → Leads → Lead pipeline .

Se muestra los Lead filtrados, y de acuerdo al **esquema de seguimiento de Leads**, ordenados por ventas estimadas. También se puede ordenar por fecha de modificación o por fecha estimada de cierre.

Pandora ITSM
ITIL Management System

[admin]

Leads
Lead pipeline

Filter form

Order by

Estimated sale

Show closed leads
☐

Search

New
0 eu from 1 leads

Meeting arranged
0 eu from 0 leads

Needs discovered
2000 eu from 1 leads

Proposal delivered
0 eu from 0 leads

Offer accepted
0 eu from 0 leads

Random LLC ⓘ
Ramon guy (N/A)
admin
! 0 eu

Another World LLC ⓘ
Nicholas wick (USA)
admin
2021-12-28
2000 eu

Tipos de Leads

Menú CRM → Leads → Types of Leads

De manera opcional cada Lead puede disfrutar de esta clasificación que permite adicionar todos los campos personalizados necesarios para el manejo de casos particulares.

Una vez creado se mostrará la lista de tipos de Leads creados y en los botones de la columna Actions se podrá editar el tipo de Lead, borrarlo o agregar campos. dichos campos podrán ser marcados como visibles en la **vista de Leads** y con alguna de las siguientes opciones:

- Casilla, un valor de verdadero y falso.
- Combo, una lista de opciones separadas por comas.
- Enlazado, para mostrar una lista y una sublista relacionadas.
- Fecha.
- Numérico.
- Texto, una sola línea.
- Texto, múltiples líneas.

Etiquetas de Leads

Menú CRM → Leads → Manage tags.

List of tags
2 tags found

Name	Colour	Preview
Backlog	Grey	Backlog

Urgent Cold

Add +

Con la elección de colores adecuada se puede marca cada Lead para luego poder ser filtrados de manera sencilla en la vista de Leads. Al pulsar sobre cada etiqueta creada se podrá editar o borrar cada elemento.

Esquema de seguimiento de Leads

Menú Setup → Setup → CRM setup.

En la configuración general de Pandora ITSM están definidos los pasos indicativos de progreso de Leads:

1. New: Estado inicial de todo Lead.
2. Meeting arranged: Se ha logrado una reunión con el futuro cliente.
3. Needs discovered: Después de reunido con el cliente se han identificado las herramientas que le serán útiles.
4. Proposal delivered: Se presenta una propuesta, ya sea un **contrato** predefinido o un contrato creado de manera especial.
5. Offer accepted: Cliente acepta propuesta.
6. Closed, not response or dead: Lead cerrado sin éxito.
7. Closed, lost: Lead cerrado sin éxito.
8. Closed, invalid or N/A: Lead cerrado sin éxito.
9. Closed successfully: Lead cerrado exitosamente.

De manera predeterminada los pasos están descritos en idioma inglés. Cambiar el idioma de la Consola web no traducirá estos pasos, se deberá traducir al idioma seleccionado por consenso por el equipo de Leads.

Gestión de actividad de leads a través de emails

Menú CRM → Leads → Leads → < edit a Lead > → Email reply .

Menú CRM → Leads → Leads → < edit a Lead > → Forward Lead .

Pandora ITSM permite gestionar la actividad comercial de los Leads mediante correos electrónicos. Esta funcionalidad permitirá actualizar la conversación entre las partes y subir ficheros al Lead de forma automática.

Para ello se usa un buzón de correo electrónico como referencia, del cual Pandora ITSM leerá los mensajes para extraer la información y los adjuntos. En la sección **Email setup** están todos los detalles sobre la configuración del buzón de correo de PITSM.

Esta funcionalidad se usa por medio de la opción Email reply disponible en los Leads. Con esta opción Pandora ITSM enviará un mensaje de correo electrónico añadiendo un *token* del tipo [Lead#XXX] al principio del asunto del mensaje de correo electrónico. Además al realizar el envío de correo, se añadirá la dirección del buzón de referencia en el campo CC.

Email reply

Lead #3: Ramon Guy 



From

To

Send a copy to

nobody@samplecompany.co

ramon.guy@random.com

Subject

[Lead#3] Commercial information

Email

File Edit View Insert Format Table Help



Formats

B *I* U           

11pt Font... A    

None

Apply template

Send email +

De esta forma, cuando un cliente o un empleado del área comercial respondan al *email*, una copia llegará al buzón de referencia y Pandora ITSM identificará el correo y lo procesará. Para actualizar el Lead, se añadirá la información del cuerpo del *email* en la actividad del Lead y los archivos adjuntos se subirán al servidor asociándose al Lead correspondiente.

Tanto los clientes como los empleados comerciales deben utilizar la funcionalidad de Responder a todos de su cliente de correo electrónico para garantizar que una copia del mensaje llegue al buzón de referencia que está en el campo CC.

Se podrá seleccionar una **plantilla CRM**, en el mismo idioma definido en el Lead, a fin de ahorrar tiempo en la redacción gracias a las **macro de plantilla**, además de siempre presentar siempre comunicación de manera profesional.

Plantillas de Leads

Menú CRM → Leads → Leads → CRM Templates.

Las plantillas de Leads son comunicados que hacen uso de **macros de plantilla** que son sustituidos con valores de cada Lead y personalizar así cada mensaje.

CRM Template management

Create CRM Template

Name

Language

Catalan

Subject

Managed by

None

Contents 

File Edit View Insert Format Table Help

  Formats **B** *I* U       

11pt Font... A    

Create +

Se debe definir el idioma y la compañía que administra dicha plantilla, de esta manera los usuarios que pertenezcan a dicha compañía podrán tener acceso a cada plantilla correspondiente.

Macros en las plantillas de Leads

Se pueden usar las siguientes macros en las plantillas de Leads:

- **_DEST_NAME_:** Nombre completo del destinatario del correo, tal como está en el registro del Lead.
- **_DEST_EMAIL_:** Buzón de correo electrónico del Lead.
- **_SRC_NAME_:** Nombre completo del usuario de Pandora ITSM quien envía el Lead.
- **SRC_EMAIL :** *Email* del usuario de Pandora ITSM quien envía el Lead.

Creación de un Lead a través de un formulario web

Usando el API REST 1.0 de Pandora ITSM es posible crear nuevos Leads a partir de un formulario de contacto de una web. De esta forma podrá introducir la información de sus Lead de forma automática en la herramienta.

El siguiente código PHP crea un formulario y recoge los datos enviados por el formulario. Con ellos compone una llamada al API 1.0 de Pandora ITSM la cual crea un nuevo Lead.

pitsm_lead_form.php

```

<!DOCTYPE html><html><body>
<?php
    //Config parameters
    $integria_url = "http://192.168.70.163/integria";
    $user = "api_user";

    //Get post parameters
    $name = $_POST["name"];
    $email = $_POST["email"];
    $company = $_POST["company"];
    $role = $_POST["role"];
    $country = $_POST["country"];
    $comments = $_POST["comments"];

    //Create url to call the API
    $myurl =
        $integria_url . "/include/api.php?user=" . $user .
        "&op=create_lead&params=";
    $myurl .= urlencode($name) . "," . urlencode($company) . ",";
    $myurl .= urlencode($email) . "," . urlencode($country) . ",0,0,,";
    $myurl .= urlencode($role) . ",," . urlencode($comments) . ",1,0";

    // Configure curl
    $ch = curl_init();
    curl_setopt($ch, CURLOPT_URL, $myurl);
    curl_setopt($ch, CURLOPT_HEADER, 0);
    curl_setopt($ch, CURLOPT_RETURNTRANSFER, true);

    // Send curl request and close
    $ret = curl_exec($ch);

    curl_close($ch);
?>
<h2>Pandora ITSM Lead form</h2>
<form method="post">
    Full name: <input type="text" name="name" size="35"><br><br>
    E-mail: <input type="text" name="email" size="25"><br><br>
    Company: <input type="text" name="company" size="30"><br><br>
    Position: <input type="text" name="role" size="30"><br><br>
    Country: <input type="text" name="country" size="20"><br><br>
    Comments and questions:<br>
    <textarea name="comment" cols="50" rows="8"></textarea><br><br>
    <input type="submit" name="submit" value="Submit">
</form>
</body></html>

```

Contactos

Menú CRM → Contacts → Contacts.

Los contactos están asociados a las **empresas**, por lo que cualquier usuario de Pandora ITSM que tenga acceso a una empresa podrá ver sus contactos, sus **contratos** y **facturas**. Los contactos no tienen nada que ver con los usuarios, solamente son piezas informativas sin acceso alguno a Pandora ITSM.

Para agregar un contacto los campos requeridos son nombre completo, correo electrónico y empresa relacionada. Además se podrán crear campos personalizados (menú CRM → Contacts → Contact fields) con distintos tipos de datos (fecha, valores numéricos, lista de opciones, etcétera) que sean necesarios.

[Volver al índice de documentación de Pandora ITSM](#)