



Gestión de clientes CRM



From:

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

Permanent link:

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

2024/06/10 14:36



Gestión de clientes CRM

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

Gestión de clientes

Toda la parte de gestión de clientes (*Customer relationship management* o CRM) de Integria IMS está concebida como apoyo a la gestión de soporte incorporando una base de datos de contactos, empresas y contratos. Está pensado 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, pero Integria IMS no es un CRM/ERP (*Enterprise resource planning*) y no está pensado para ello.

Para poder usar el CRM primero hay que activarlo en las opciones de visibilidad, del Setup:



Borraremos la entrada de CRM que hace que esté oculto a todo el mundo (excepto a usuarios administradores). De esta manera, ya está visible a todos los usuarios.

Permisos de CRM

Los permisos del perfil que se aplican al CRM son estos:



La gestión de acceso a la información del CRM viene dada por las empresas. El dueño de una empresa (veremos más adelante como se establece esto) es quien puede modificar información. Aquellos que pertenecen a la misma empresa que el dueño de la empresa, pueden también ver información. Solo aquellos con permisos de gestión pueden modificar datos de empresas de compañeros (usuarios de su misma empresa). Veamos un ejemplo.

User #1 y Manager #1 pertenecen ambos a la empresa “matriz”, que llamaremos My company. Customer #A y Customer #B son dos empresas, clientes, gestionados por User #1 y Manager #1 respectivamente. Además tenemos un usuario, User #2, que es un usuario que tiene acceso a soporte, pero no a la parte de CRM, y que pertenece a la empresa “Customer #A”.



- User #1, tiene los siguientes permisos: CRM Ver y Escribir.

- Manager #1, tiene los siguientes permisos: CRM Ver, Escribir y Gestionar.
- User #2, no tiene permisos de CRM.
- User #1 podrá ver y modificar los datos relativos a la empresa Customer #A ya que es su “dueño”. También podrá ver los datos relativos a la empresa Customer #B ya que su dueño, Manager #1, pertenece a la misma compañía que él (My Company). Pero solo puede ver, no puede modificar nada.
- 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.

Datos del CRM

Cuando hablamos de “datos que puede ver” un usuario de CRM hablamos de los siguientes elementos y su relación entre ellos:



Empresas

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:



El “administrador” es el propietario de la empresa, y la empresa principal es la empresa de la que “cuelga”. Para que otro usuario pueda tener acceso, deberá ser usuario asociado a esa empresa. Recordemos que existe un campo en la ficha de usuario de “empresa”:



Una empresa que no tenga “empresa principal” irá por libre, y solo el dueño de esa empresa o los usuarios con permisos de super-administrador, podrán verla. 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, etc).

El rol de empresa es una identificación básica para poder hacer filtros, y se puede personalizar los roles fácilmente desde CRM → Empresas → Roles de empresas. Campos como ID fiscal, país y dirección se utilizan posteriormente para hacer facturas.

Al igual que en otros elementos de Integria IMS, es posible crear campos personalizados para las empresas. Para ello, desde CRM → Empresas → Campos personalizados. Los campos personalizados se agrupan en “secciones de campos personalizados” para poder visualizar y gestionar esa información por bloques.

Importación de empresas

La importación podrá ser hecha por medio de una exportación realizada en Integria IMS (en la cuál no se deberá manipular la estructura tal y como se genera en el sistema) y podrá hacerse por medio de un archivo de tipo CSV creado a mano.

Para el primer caso el fichero de entrada será el mismo que previamente exportamos, con lo que no impone problemas a la hora procesar el CSV.

Para el segundo caso se deberán meter una serie de parámetros por 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:

- Nombre.
- Dirección.
- Identificador fiscal.
- País.
- Sitio web.
- Comentarios.
- Identificador del rol de la compañía.
- Identificador del *padre*.
- *Manager* de la empresa.
- Última actualización.
- Condiciones de pago.
- Campos personalizados: deberán existir previamente en su sistema Integria IMS y deberán indicarse en orden, pudiendo elegir un valor, o en caso de no querer darles valor, espacio en blanco

Ejemplo:

```
Empresa prueba,,,España,,,,admin,0000-00-00 00:00:00,,Integria,20
```

Contactos

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



Contratos

Los contratos contienen información variada, de hecho se pueden definir varios tipos de contratos

(por ejemplo: servicios, licencias de software) y cada tipo puede tener sus propios campos personalizados, similares a como sucede en los incidentes.

Para crear diferentes tipos de contratos, vamos a CRM → Contratos → Tipos de contrato y añadimos o editamos alguno de los ya existentes.

Los contratos se asocian a una empresa, de manera que una empresa puede tener 1 o varios contratos. A su vez, los contratos pueden estar (o no) vinculados con una o varias facturas. Para ello usamos el campo External code:



Si queremos vincularlo a varias facturas, pondremos todas separadas por comas. En el caso de que el contrato esté vinculado con una o varias facturas podremos ver las facturas asociadas a ese contrato en la solapa de arriba a la izquierda:



Hay campos “fijos” del contrato como son el código externo (la factura vinculada), un campo descriptivo corto (referencia del contrato) que sirve para identificarlo en los listados y donde cada empresa puede aplicar su nomenclatura, fechas de principio y fin y campos para saber si el contrato está activo y el tipo de contrato que es. Después ya aparecen los campos personalizados en función del tipo de contrato que hemos escogido.

Generación de documentos de contrato

Utilizando los datos del contrato, podemos generar un PDF con dichos datos. Esto puede servir para generar “certificados” o “documentos formales” que lleven por ejemplo el ID de contrato, el nombre del cliente, las fechas de validez del contrato, o datos que hayamos metido en los campos personalizados.

Para ello, desde la vista de contrato haremos clic en el botón de generar PDF desde plantilla:



Y nos permitirá escoger entre las plantillas que existen (podemos usar las que vienen de ejemplo y modificarlas).



Al generar un documento PDF basado en el contrato, este se adjunta automáticamente al contrato, como adjunto:



El aspecto de la plantilla por defecto es el siguiente:



Para editar esta plantilla y modificarla (o crear otra nueva), utilizaremos el editor de plantillas que está en CRM → Contratos → Editar plantilla. La plantilla no es más que un HTML que utiliza macros para reemplazar datos del contrato. Podemos utilizar imágenes y texto simplemente con copiar/pegar el mismo desde otra fuente. También podemos usar HTML nativo si sabemos utilizarlo para maquetar.



Las macros que se pueden emplear en las plantillas de contratos son las siguientes:

- `_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, ejemplo: 11 Wed April 2021.
- `_format_short_time_` : Formato de fecha actual corto, ejemplo: 11/04/2021.
- `_format_annual_date_` : Formato de fecha actual solo año ejemplo: 2021.

Importación de contratos

La importación podrá ser hecha por medio de una exportación realizada en Integria IMS (en la cual no se deberá manipular la estructura tal y como se genera en el sistema) y podrá hacerse por medio de un archivo de tipo CSV creado a mano.

Para el primer caso el fichero de entrada será el mismo que previamente exportamos, con lo que no impone problemas a la hora procesar el CSV.

Para el segundo caso se deberán meter una serie de parámetros por 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:

- 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 su sistema Integria IMS y deberán indicarse en orden, pudiendo elegir un valor, o en caso de no querer darles valor, espacio en blanco.

Ejemplo (tipo 1 con dos campos personalizados, uno de texto y otro numérico):

```
Contrato
prueba,123456789,Descripción,2017-07-25,2017-07-31,1,,0,1,1,Integria,20
```

Facturas

De forma similar a los contratos, nos sirven para saber cuando hay facturas emitidas sin cobrar, y para saber cuando, y cuanto 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.

Veamos un ejemplo de factura:



Los campos más significativos de las facturas son:

- Empresa: La factura aparecerá en la sección de facturas particular de la empresa seleccionada.
- Identificación de la factura: Número de factura. No puede estar duplicado con otra factura del sistema. El sistema automáticamente calcula el siguiente número de factura atendiendo a la

configuración de facturas de la configuración. También se pueden definir excepciones.

- Referencia: Informativo. Generalmente para indicar un número de pedido, orden de compra o similar.
- Estado de la factura: Pendiente de pago, pagada o anulada.
- Fechas de creación, de expiración y fecha de pago efectiva.
- Impuestos: Retenciones y descuentos, que alteran la cantidad final.
- Idioma: La factura se generará en PDF en el idioma que especifiquemos.
- Nota interna: Un comentario interno, que no se ve reflejado en la factura en PDF.
- Descripción: Texto que saldrá en la factura, generalmente aclarando datos del pedido, añadiendo información adicional (como por ejemplo nº de cuenta para el pago, etc).

Una vez creada la factura, podemos adjuntar ficheros (la orden de compra, ofertas, etc)

La factura se puede bloquear para que solo el creador la pueda modificar (icono del candado). También se puede borrar (solo administradores) y se puede exportar a PDF usando los iconos de opciones del listado de facturas:



El aspecto de una factura en PDF está pensado para entregar a administración, al cliente, a Hacienda, etc. Piense que si modifica una factura, puede generar de nuevo el PDF para reflejar esos cambios y reemplazar el PDF antiguo. Este es un PDF de factura:



Leads

Integria IMS permite el manejo y administración de *sales lead* (*bussiness lead* o personas encargadas de negocios para con las empresas).

A través de la gestión de *leads* de Integria IMS podemos hacer un seguimiento de posibles clientes. Generalmente estos *leads* entran de forma "externa", mediante una integración con el API de Integria IMS, aunque también se pueden crear manualmente desde el editor. Al igual que otros objetos de Integria, un *lead* tiene un "propietario" que es la persona que lo gestiona.

El sistema permite ir anotando la actividad de ese *lead*, e ir modificando su estado, de forma que progrese desde un *lead* sin "clasificar" a una venta cerrada (o pérdida). Los *leads* se pueden reenviar (mail forward) o gestionar directamente por correo desde la herramienta. Si se hace desde el propio Integria IMS, se podrá gestionar el envío y la recepción de las respuestas por correo electrónico, que quedarán reflejados en el seguimiento del *lead*, al llevar en CC la dirección de Integria IMS, para que este pueda "capturar" el correo de respuesta del *lead*.

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 Integria IMS que envía el *lead*.
- `_SRC_EMAIL_` : *Email* del usuario de Integria IMS que envía el *lead*.

Gestión de actividad de leads a través de emails

Integria IMS 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 Integria IMS leerá los mensajes para extraer la información y los adjuntos. En la sección Configuración de *e-mail* puede consultar todos los detalles sobre la configuración del buzón de correo.

Esta funcionalidad se usa por medio de la opción *Email* de respuesta disponible en los *leads*. Con esta opción Integria enviará un mensaje de correo electrónico añadiendo un *token* del tipo [Lead#35] al principio del *subject* (asunto) del *email*. Además al realizar el envío de correo, se añadirá la dirección del buzón de referencia en el campo CC.



De esta forma, cuando un cliente o un comercial respondan al *email*, una copia llegará al buzón de referencia e Integria IMS 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.

Es muy importante que tanto sus clientes como los empleados comerciales utilicen la funcionalidad de Responder a todos de su cliente de correo para garantizar que una copia del correo electrónico llegue al buzón de referencia que está en el campo CC.

Creación de un lead a través de un formulario web

Usando el API REST de Integria IMS es posible crear nuevos *leads* a partir de un formulario de contacto de una web. De esta forma podrá introducir la información de sus *leads* de forma automática en la herramienta. A continuación se explica un breve ejemplo sobre cómo crear un *script* para realizar esta tarea.

El siguiente código PHP crea un formulario y recoge los datos enviados por el formulario. Con ellos compone una llamada al API de Integria IMS que crea un nuevo *lead*.

```
<?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>Integria IMS 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>

```

El formulario de ejemplo resultante tiene el siguiente aspecto.



A continuación comentaremos la parte de código.

Las dos primeras variables definen la url donde está alojada Integria IMS y el usuario que tiene permisos para usar las funciones del API

```
//Config parameters
```

```
$integria_url = "http:192.168.70.163/integria";  
$user = "api_user";
```

Las siguientes asignaciones recogen los valores enviados por el formulario y los asignan a variables para su posterior uso.

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

A continuación se crea una cadena de texto con la url que usaremos para crear los *leads* mediante el API de Integria IMS. Además de la dirección del servidor y el usuario, se configuran los parámetros *op* con el valor *create_lead* que indica la función del API a usar y con los parámetros de la función.

```
//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";
```

Un ejemplo de resultado de la url resultante podría ser el siguiente:

```
http://192.168.70.163/integria/include/api.php?user=api_user&op=create_lead&params=Jimmy,PFMS,Rodriguez,Spain,0,0,,Developer,,,1,0
```

Por último el código realiza una llamada al API de Integria IMS por medio de la utilidad CURL de PHP.

```
//// 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);//
```

Al enviar un formulario como por ejemplo el siguiente:



Configuración y personalización del CRM

En la sección de configuración, podrá encontrar una solapa para la administración del CRM:



Podrá activar o desactivar la generación automática de ID de factura, y modificar su estructura:

En el campo Invoice ID pattern se guarda una cadena de texto que se utilizará como patrón para generar los IDs. Este patrón contendrá una parte fija y una variable. La parte variable debe ser numérica y servirá como primer elemento a partir del cual calcular una secuencia. La parte variable irá entre corchetes. Lo demás será constante en todas las facturas.



Ejemplo de patrón: 15/[1000]

En este caso, las tres primeras facturas que se van a generar serán 15/1000, 15/1001 y 15/1002.

La generación de IDs de facturas se aplica únicamente en las facturas de tipo Enviado.

También podrá modificar los datos de sus facturas, incluyendo el logo (para subir imágenes, puede hacerlo usando el administrador de archivos integrados, en Configuración → Gestor de archivos), en la carpeta Custom logos.



En la sección de configuración del CRM podrá también cambiar el nombre de los estados de los *leads* para personalizar su *pipeline*.

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 e correo electrónico del *lead*.
- `_SRC_NAME_` : Nombre completo del usuario de Integria IMS que envía el *lead*.
- `_SRC_EMAIL_` : *Email* del usuario de Integria IMS que envía el *lead*.

Gestión de actividad de leads a través de emails

Integria IMS 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 Integria IMS leerá los

mensajes para extraer la información y los adjuntos. En la sección Configuración de *e-mail* puede consultar todos los detalles sobre la configuración del buzón de correo.

Esta funcionalidad se usa por medio de la opción *Email* de respuesta disponible en los leads. Con esta opción Integria enviará un mensaje de correo electrónico añadiendo un *token* del tipo [Lead#35] al principio del *subject* (asunto) del *email*. Además al realizar el envío de correo, se añadirá la dirección del buzón de referencia en el campo CC.



De esta forma, cuando un cliente o un comercial respondan al *email*, una copia llegará al buzón de referencia e Integria IMS 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.

Es muy importante que tanto sus clientes como los empleados comerciales utilicen la funcionalidad de Responder a todos de su cliente de correo para garantizar que una copia del correo electrónico llegue al buzón de referencia que está en el campo CC.

Creación de un lead a través de un formulario web

Usando el API REST de Integria IMS es posible crear nuevos *leads* a partir de un formulario de contacto de una web. De esta forma podrá introducir la información de sus *leads* de forma automática en la herramienta. A continuación se explica un breve ejemplo sobre cómo crear un *script* para realizar esta tarea.

El siguiente código PHP crea un formulario y recoge los datos enviados por el formulario. Con ellos compone una llamada al API de Integria IMS que crea un nuevo lead.

```
<?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=".urlencode($name).",".urlencode($company).",";
$myurl .= urlencode($email).",".urlencode($country).",0,0,,,
```

```
".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>Integria IMS 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>
```

El formulario de ejemplo resultante tiene el siguiente aspecto.



A continuación comentaremos la parte de código.

Las dos primeras variables definen la url donde está alojada Integria IMS y el usuario que tiene permisos para usar las funciones del API

```
//Config parameters
$integria_url = "http:192.168.70.163/integria";
$user = "api_user";
```

Las siguientes asignaciones recogen los valores enviados por el formulario y los asignan a variables para su posterior uso.

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

A continuación se crea una cadena de texto con la url que usaremos para crear los *leads* mediante el API de Integria IMS. Además de la dirección del servidor y el usuario, se configuran los parámetros `op` con el valor `create_lead` que indica la función del API a usar y con los parámetros de la función.

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

Un ejemplo de resultado de la url resultante podría ser el siguiente:

```
http://192.168.70.163/integria/include/api.php?user=api_user&op=create_lead&para
ms=Jimmy,PFMS,Rodriguez,Spain,0,0,,,Developer,,,,1,0
```

Por último el código realiza una llamada al API de Integria IMS por medio de la utilidad CURL de PHP.

```
//// 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);
```

Al enviar un formulario como por ejemplo el siguiente:



Configuración y personalización del CRM

En la sección de configuración, podrá encontrar una solapa para la administración del CRM:



Podrá activar o desactivar la generación automática de ID de factura, y modificar su estructura:

En el campo Invoice ID pattern se guarda una cadena de texto que se utilizará como patrón para generar los IDs. Este patrón contendrá una parte fija y una variable. La parte variable debe ser numérica y servirá como primer elemento a partir del cual calcular una secuencia. La parte variable irá entre corchetes. Lo demás será constante en todas las facturas.



Ejemplo de patrón: 15/[1000]

En este caso, las tres primeras facturas que se van a generar serán 15/1000, 15/1001 y 15/1002.

La generación de IDs de facturas se aplica únicamente en las facturas de tipo Enviado.

También podrá modificar los datos de sus facturas, incluyendo el logo (para subir imágenes, puede hacerlo usando el administrador de archivos integrados, en Configuración → Gestor de archivos), en la carpeta Custom logos.



En la sección de configuración del CRM podrá también cambiar el nombre de los estados de los *leads* para personalizar su *pipeline*.

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