

# Integración CRM Inmovilla

## Manual de usuario

### Contenido

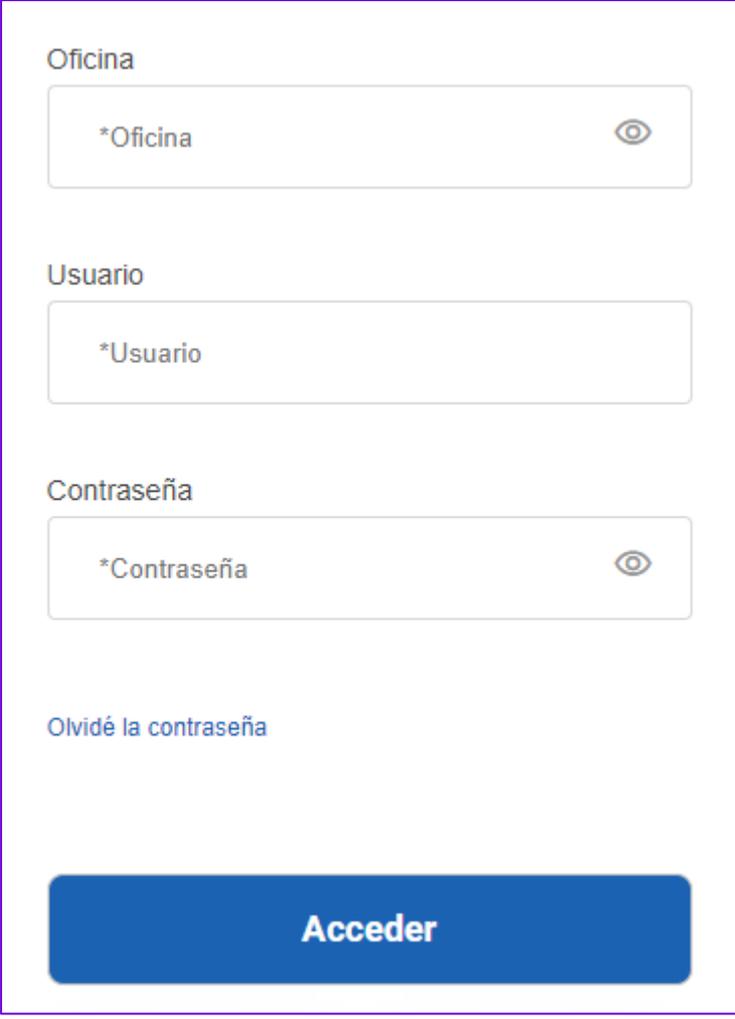
|   |    |
|---|----|
| Introducción.....                                     | 1  |
| Acceso al CRM .....                                   | 2  |
| Funcionalidades integración .....                     | 5  |
| Recibir llamadas .....                                | 5  |
| Realizar llamadas .....                               | 7  |
| Grabaciones de llamadas .....                         | 10 |
| <i>Click to call</i> y dispositivos compatibles ..... | 13 |

## Introducción

En este documento se detalla se detalla cómo acceder al CRM de Inmovilla, realizar la configuración de las extensiones para que funcione la integración con el producto Centrex y la visualización de todas las funcionalidades de la integración con Gamma.

## Acceso al CRM

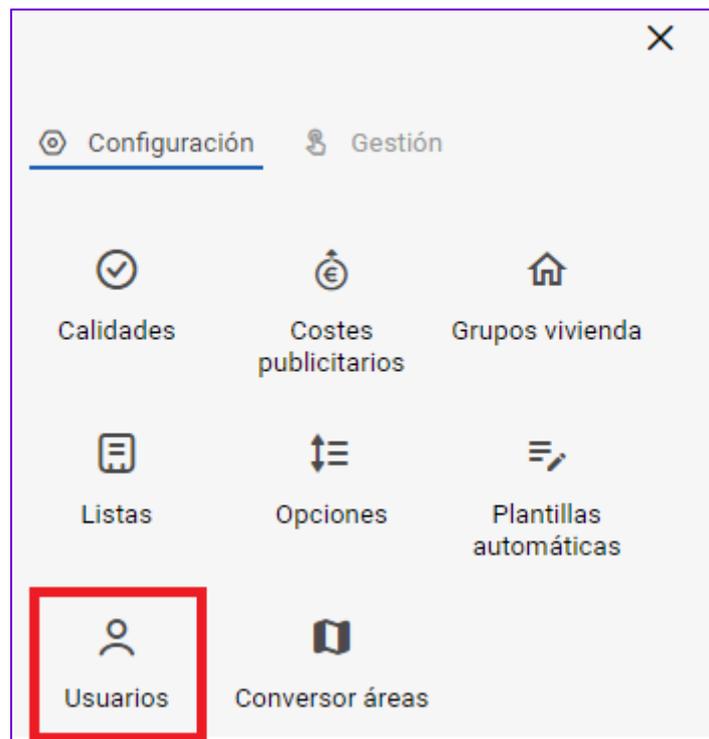
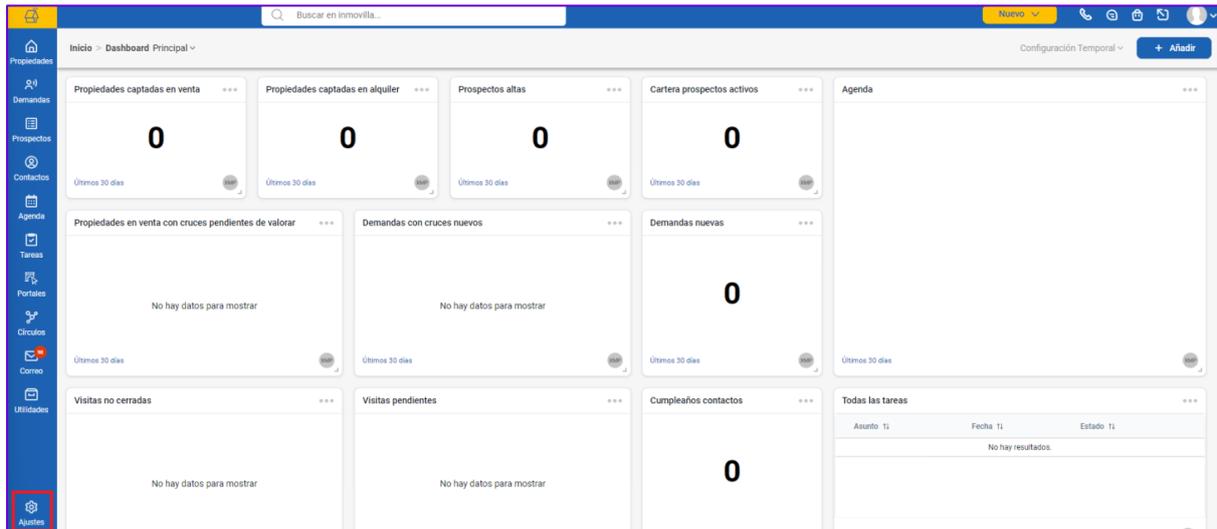
Inmovilla le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <https://crm.inmovilla.com/login/es> en el que deberá introducir su oficina, usuario y contraseña.



The image shows a login form with the following elements:

- Oficina:** A text input field containing the placeholder text "\*Oficina" and a toggle icon (an eye) on the right side.
- Usuario:** A text input field containing the placeholder text "\*Usuario".
- Contraseña:** A text input field containing the placeholder text "\*Contraseña" and a toggle icon (an eye) on the right side.
- Olvidé la contraseña:** A blue text link located below the password field.
- Acceder:** A large blue button with the text "Acceder" in white, centered at the bottom of the form.

Una vez haya introducido sus credenciales deberá acceder al apartado 'Ajustes' y dentro de 'Ajustes', iremos a la pestaña 'Usuarios'.



A continuación, aparecerán los usuarios creados y es posible también crear uno si hacemos clic en 'Nuevo usuario'.

Inicio > Ajustes > Usuarios

Buscar en inmobilia...

Nuevo

Nuevo usuario

Usuarios: (7/10)

### LISTADO USUARIOS

| Agente          | Usuario       | Siglas | Inactivo | Grupo Usuario | Sucursal   | Email | N.I.F | Teléfono       | Móvil |
|-----------------|---------------|--------|----------|---------------|------------|-------|-------|----------------|-------|
| B BOC           | boc           | BOC    | No       | Comerciales   | Voztelecom |       |       | +34 9009000... |       |
| I Instalaciones | instalaciones | INS    | No       | Administrador | Voztelecom |       |       | +34 9009000... |       |
| M Marketing     | marketing     | MKT    | No       | Sin Grupo     | Voztelecom |       |       | +34 9009000... |       |
| O oficina       | oficina       | of     | No       | Comerciales   | Voztelecom |       |       | 654321654      |       |
| P Prueba        |               | PRU    | No       | Comerciales   | Voztelecom |       |       | +34 9009000... |       |
| S Soporte       | soporte       | SUP    | No       | Administrador | Voztelecom |       |       | 900900019      |       |
| V VozTelecom    | xavi          | XMP    | No       | Administrador | Voztelecom |       |       | +34 9009000... |       |

En el apartado 'Centralita' será el apartado para configurar la extensión que deberá coincidir con la extensión de la centralita virtual Centrex para el usuario en concreto que estemos configurando. Si se trata de una extensión fija cumplimentaremos el campo 'Extensión' y si se trata de una extensión móvil que será un puesto móvil cumplimentaremos el campo 'Extensión móvil'.

Inicio > Usuarios > Ficha usuario

Editar + Nuevo usuario

Acceso rápido Buscar campos Ayuda

Plegar/desplegar todo

- Datos de contacto
- Firma de Correo Electrónico
- Reenvío de correo
- Centralita
  - Extensión: 200
  - Extensión móvil:
  - Activar desvío a la extensión
  - Recepción llamadas oficina
- Objetivos

- Sincronizar con los servicios de Google
- Permisos generales
- Permisos avanzados

Centralita

Extensión

200

Extensión móvil

Activar desvío a la extensión

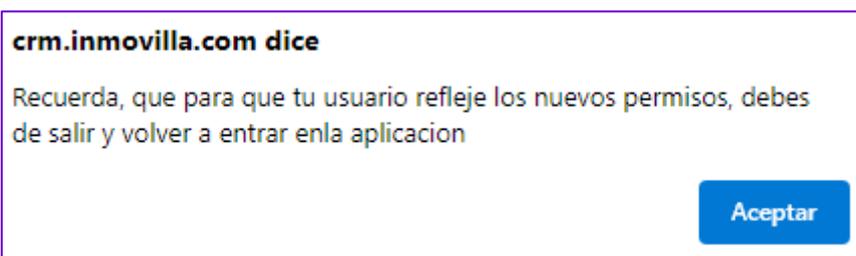
Recepción llamadas oficina

En cuanto a las opciones de configurar 'Activar desvío a la extensión' y 'Recepción llamadas oficina' se detallan a continuación sus funcionalidades.

Si activamos el campo 'Activar desvío a la extensión', si un contacto registrado en Inmovilla y asignado a ese usuario, llama al teléfono de cabecera, la llamada no pasará por centralita, sino que se desviará directamente a la extensión del comercial.

Activando el campo 'Recepción llamadas oficina' ese usuario tendrá la funcionalidad activa de que cada vez que, entre una llamada al teléfono de cabecera de la oficina, se le abrirá el panel de llamada. Esta configuración es la ideal para coordinadores/as de oficina. El resto de los usuarios no debe de tener esta opción activada para que cuando llamen a su extensión se abra el panel de llamada.

Realizar cualquier cambio en los usuarios será necesario cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo para que los cambios puedan aplicarse.



## Funcionalidades integración

A continuación, se detallan las funcionalidades de la integración mediante ejemplos para conocer en profundidad su funcionamiento.

## Recibir llamadas

En la recepción de llamadas entrantes aparecerá un pop-up de notificación indicando el número que está realizando la llamada con la posibilidad de dejar comentarios y poder acceder directamente a la ficha de contacto en caso de tenerlo guardado previamente.

Para que se muestre esta notificación debe estar activada al menos una de las dos funciones: "Activar desvío a la extensión" o "Recepción llamadas oficina".

Adicionalmente para asegurar el correcto funcionamiento de las notificaciones de llamadas del CRM Inmovilla se debe usar el navegador Google Chrome. Otros navegadores pueden no mostrar correctamente las notificaciones.

La notificación de llamada únicamente aparecerá en la pantalla del panel inicial. Se recomienda disponer de una única ventana abierta en el navegador. En caso de disponer de un contacto previamente guardado lo reconocerá, de lo contrario es posible poder guardarlo.

Inicio > Dashboard Principal >
Buscar en inmobilia...
Nuevo

Propiedades captadas en venta

0

Últimos 30 días

Propiedades captadas en alquiler

0

Últimos 30 días

Propiedades en venta con cruces pendientes de valorar

No hay datos para mostrar

Últimos 30 días

Demanda con cruces nuevos

No hay datos para mostrar

Últimos 30 días

Visitas no cerradas

No hay datos para mostrar

Todo el periodo

Visitas pendientes

No hay datos para mostrar

Próximos 30 días



**FICHAS RELACIONADAS**  
 (Contacto) Gamma (VozTelecom)

VISTA PREVIA FICHA DE CONTACTO

|                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| NOMBRE                  | Gamma                     |
| PERFIL DE CONTACTO      | -                         |
| PREFERENCIA DE CONTACTO | telefono, whatsapp, email |
| FECHA DE ALTA           | -                         |
| MEDIO DE CONTACTO       | test                      |
| CAPTADO POR             | VozTelecom                |

[Ir a ficha de contacto](#)

Nombre\*

Móvil\*

E-mail\*

Medio de contacto\*

Seleccionar agente

Comentarios\*

Apellidos

Tel. fijo

Idioma

Propiedades

Asignar tarea al agente asociado

Forzar nuevo contacto

[Guardar](#)

Al guardar se creará un seguimiento en la nueva ficha o la ficha relacionada que hayas seleccionada.



**FICHAS RELACIONADAS**  
 (Contacto) Gamma (VozTelecom)

VISTA PREVIA FICHA DE CONTACTO

|                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| NOMBRE                  | Gamma                     |
| PERFIL DE CONTACTO      | -                         |
| PREFERENCIA DE CONTACTO | telefono, whatsapp, email |
| FECHA DE ALTA           | -                         |
| MEDIO DE CONTACTO       | test                      |
| CAPTADO POR             | VozTelecom                |

[Ir a ficha de contacto](#)

Nombre\*

Móvil\*

E-mail\*

Medio de contacto\*

Seleccionar agente

Comentarios\*

Apellidos

Tel. fijo

Idioma

Propiedades

Asignar tarea al agente asociado

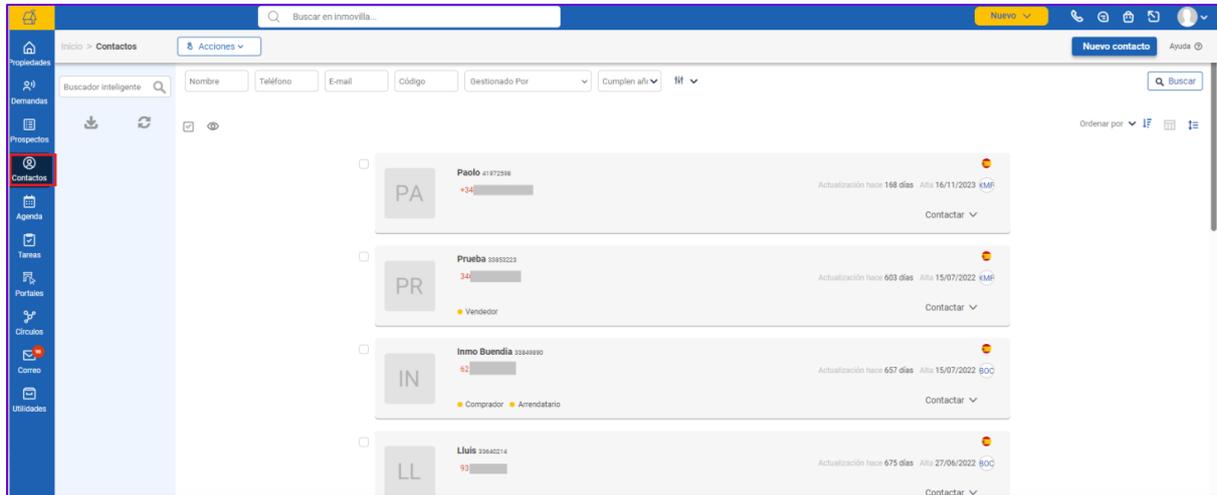
Forzar nuevo contacto

[Guardar](#)

Al guardar se creará un seguimiento en la nueva ficha o la ficha relacionada que hayas seleccionada.

## Realizar Llamadas

Para realizar llamadas será necesario acceder a 'Contactos' y hacer clic en el contacto que queramos realizar la llamada.



En el apartado de 'Teléfono fijo' aparecerá un desplegable indicando con qué dispositivo queremos llamar si la con la extensión fija o con la extensión móvil. Elegir una u otra opción variará de la configuración previamente realizada en el usuario. Si disponemos de una extensión fija deberemos seleccionar 'Llamar desde Ex. Fija', de lo contrario si disponemos de una extensión móvil seleccionaremos 'Llamar desde Ex. Móvil'.

> [Mostrar contactos](#)

ID Cliente 25244977 ⚠️ RGPD Parcial

 **Gamma**

 Sin ubicación  
 Castellano

 Sin email

**Teléfono fijo:**  
 + 93   

Horario de contacto  
☀️ y 🌙

Preferencia de contacto  
  

Gestionado por  
 VozTelecom

Última actualización  
Hace 31 minutos

 **Tareas pendientes (7)**

> [Mostrar contactos](#)

ID Cliente 25244977 RGPD Parcial

**Gamma**

Sin ubicación  
Castellano

Sin email

Teléfono fijo:  
+ 93 [redacted]

Horario de contacto  
☀ y 🌙

Última actualización  
Hace 31 minutos

[Llamadas pendientes \(7\)](#)

- SMS
- WhatsApp
- LLamar desde Ex. Fija**
- LLamar desde Ex. Móvil**
- ✓ Activar RGPD
- Enviar contacto a app

Al hacer clic en llamar se abrirá automáticamente un desplegable para apuntar cualquier nota de la llamada.

Ficha Seguimiento
✕

< > Nota ▾

**Etiqueta**

**Tipo\***

**Agentes\***

**Datos del evento**

**Asunto\***  

📁 Archivos

**Observaciones**

🔍 ↶ ↷
**B** *I* U ~~I~~
☰ ☲ ☱ ☴ ☵ ☶ ☷
🗨️ 🎤 📷 🎧

Llamada saliente de prueba.

body

**Configuración**

**Visibilidad** 📄

**Fecha creación**

Creado por VozTelecom

**Relacionar con** 📄  


Cancelar

Guardar

## Grabaciones de Llamadas

Las grabaciones de llamadas pueden localizarse desde el menú ‘Contactos’ en el apartado “Seguimientos” en el que se desplegará la lista de seguimientos con todas las llamadas realizadas, recibidas y perdidas del contacto. Disponemos de la opción de visualizar más. Haciendo clic en cualquiera de las llamadas que hayamos cursado se abrirá un nuevo pop-up notificando todas las llamadas y volviendo a hacer clic en el icono de Ver/Editar seguimiento podremos visualizar la grabación de llamadas.

Inicio > Contactos > Gamma
< Anterior 8 de 20 Siguiente >
🔄 Acciones ▾ ✎ Editar

ID Cliente: 25244977
RGPD Parcial

**Gamma**

Sin ubicación  
Castellano

Sin email

Horario de contacto

Teléfono fijo: +93

Preferencia de contacto

Gestionado por: VozTelecom

Última actualización: Hace 1 minuto

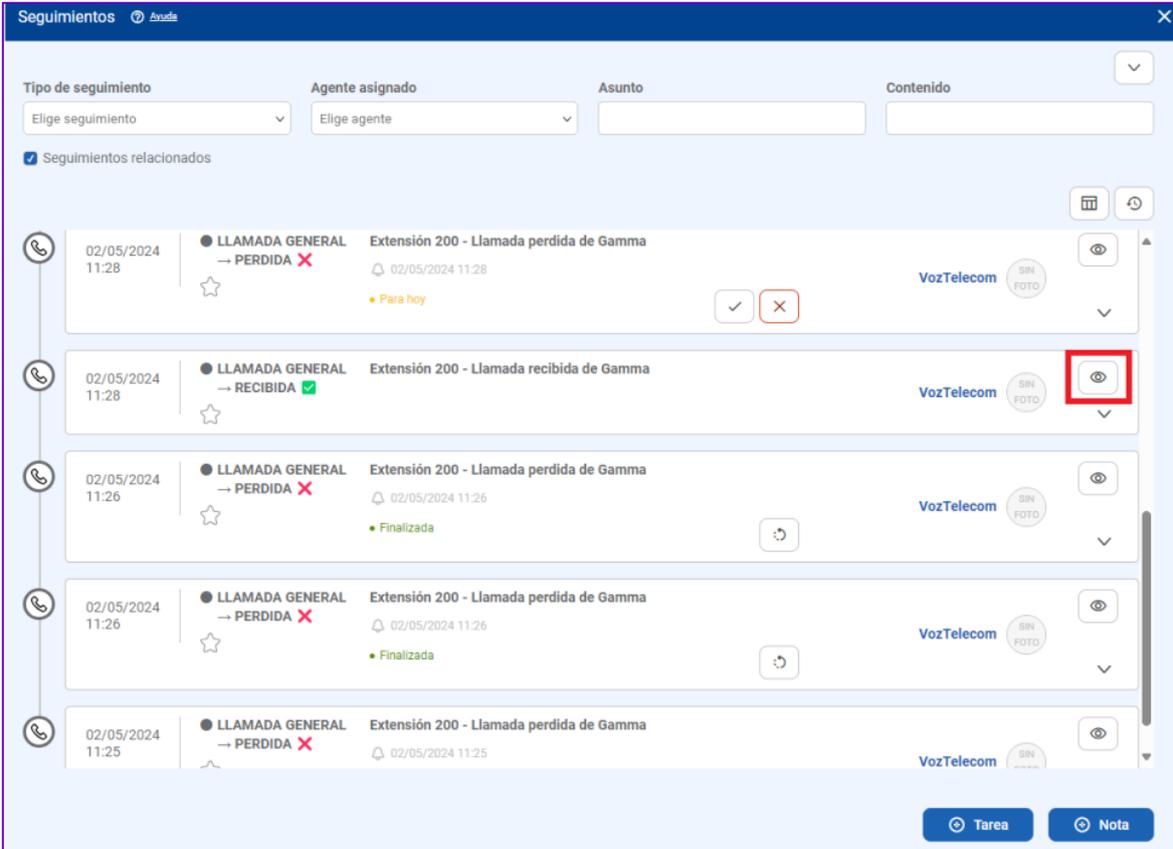
Tareas pendientes (7)

Fichas
Información
Seguimientos
Comunicaciones
Campañas
Documentos
Relacionados

**Últimos seguimientos** Ver 151 más

Historial de las acciones realizadas con este cliente + Crear seguimiento --

| Fecha          | Tipo      | Asunto                                   | Estado |
|----------------|-----------|--|--------|
| Hace 1 minuto  | Perdida ❌ | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma | Activa |
| Hace 2 minutos | Perdida ❌ | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma | Activa |
| Hace 5 minutos | Perdida ❌ | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma | Activa |
| Hace 5 minutos | Perdida ❌ | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma | Activa |
| Hace 6 minutos | Perdida ❌ | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma | Activa |



Seguimientos 🔍 Ayuda

Tipo de seguimiento:  Agente asignado:  Asunto:  Contenido:

Seguimientos relacionados

| Tipo de seguimiento                                   | Agente asignado                           | Asunto                           | Contenido           |
|---|---|----------------------------------|---------------------|
| 02/05/2024 11:28<br>● LLAMADA GENERAL<br>→ PERDIDA ❌  | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma  | 02/05/2024 11:28<br>🔔 Para hoy   | VozTelecom SIN FOTO |
| 02/05/2024 11:28<br>● LLAMADA GENERAL<br>→ RECIBIDA ✅ | Extensión 200 - Llamada recibida de Gamma |                                  | VozTelecom SIN FOTO |
| 02/05/2024 11:26<br>● LLAMADA GENERAL<br>→ PERDIDA ❌  | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma  | 02/05/2024 11:26<br>🔔 Finalizada | VozTelecom SIN FOTO |
| 02/05/2024 11:26<br>● LLAMADA GENERAL<br>→ PERDIDA ❌  | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma  | 02/05/2024 11:26<br>🔔 Finalizada | VozTelecom SIN FOTO |
| 02/05/2024 11:25<br>● LLAMADA GENERAL<br>→ PERDIDA ❌  | Extensión 200 - Llamada perdida de Gamma  | 02/05/2024 11:25                 | VozTelecom SIN FOTO |

Haciendo clic en las opciones de configuración podremos modificar la velocidad de reproducción y descargar la grabación en formato .mp3.

Ficha Seguimiento

Extensión 200 - Llamada recibida de Gamma

Archivos

Visibilidad: No público

Fecha creación: 02/05/2024 11:28

Creado por: VozTelecom

Observaciones

Extensión 200 - Llamada recibida de Gamma desde el numero: 93 | Llamada original desde 93

Chat del seguimiento

No hay mensajes de chat asociados al seguimiento

Grabación de llamada

0:00 / 0:05

Relacionar con

Propiedad

Eliminar Cancelar Guardar

Grabación de llamada

0:00 / 0:05

⋮

Grabación de

0:00 /

⋮

- Descargar
- Velocidad de reproducci...

## *Click to call* y dispositivos compatibles

Cuando realizamos una llamada desde el propio CRM con la función *click to call* se genera una llamada interna hacia el terminal configurado por defecto. Una vez que atendamos esa llamada interna se generará la llamada hacia el destino que hayamos marcado en el CRM.

Mediante un código corto podemos configurar un terminal para que sea el terminal para llamadas por defecto. Según el tipo de terminal:

- Terminales físicos / Work: \*037
- Puestos móviles: 3037
- My Centrex Softphone: \*037

La funcionalidad *click to call* en Inmovilla CRM es compatible con los siguientes tipos de dispositivos:

- Terminal físico (Cisco, Snom, Panasonic, Yealink)
- Work
- Puesto móvil
- My Centrex Softphone