

Guía de activación CRM Zoho con el servicio de Centrex



Índice

Introducción	3
Verificaciones previas	3
Acceso al CRM	6
Activación PhoneBridge	7



Introducción

En este manual detallaremos cómo configurar la integración del CRM de Zoho con nuestro servicio Centrex. Para un correcto funcionamiento de la integración deberemos activar la funcionalidad PhoneBridge que detallamos a continuación cómo realizarla.

Verificaciones previas

Para que funcione la integración de Centrex con el CRM de Zoho deberá disponer de la versión del CRM Estándar o superior. En caso de no disponer de la versión, deberá ponerse en contacto con su integrador de Zoho. También es necesario conocer el clúster dónde se encuentra conectado: Estados Unidos o Europa.

Para comprobar la versión del CRM será necesario a nuestro perfil y comprobaremos la suscripción contratada.





Xav User Id: 2 Moonra	vi @ aker •
Mi cuenta	Cerrar sesión
SUSCRIPCIÓN ESTÁNDAR	Î
Gestionar suscripciones	- 1
Probar otras ediciones	

Para conocer la zona de suscripción de la cuenta de Zoho se tendrá que acceder al menú principal tendremos que acceder a nuestro perfil de usuario y seleccionar nuestra configuración de usuario.





III 20110 Accounts		۲
(2) Perfil	Perfil	
 Información personal 		

A continuación, aparecerá un desplegable en el que nos indicará en qué centro se encuentra la cuenta configurada.





٦

Acceso al CRM

Zoho le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <u>https://www.zoho.com/crm/login.html</u> en el que deberá introducir su correo electrónico y contraseña.

Dirección de correo electrónico o número de teléfc	michealric@zylker.biz
SIGUIENTE ¿Olvidó la contraseña?	Experience Passwordless Sign-in Move away from risky passwords and experience one-tap access to your Zoho account. Download and install Zoho OneAuth.
Iniciar sesión con Google	Google Play
¿No tiene una cuenta Zoho? F	Registrarse ahora



ZQHO		
Iniciar sesión		🐴 🔘 🔨 👗
para acceder a CRM		michealrio@zylker.biz
fruites@voztele.com Cambiar		
Escriba la contraseña	Ì	Experience Passwordless Sign-in
		Move away from risky passwords and
Iniciar sesión con contrasena de un solo uso ¿Olvidó la c	contraseña?	experience one-tap access to your zono account. Download and install Zoho OneAuth.
INICIAR SESIÓN		Google Play
		Más

Activación PhoneBridge

Una vez accedido con nuestro usuario y contraseña, nos aparecerá el menú principal del CRM de Zoho. Es necesario acceder con el usuario con permisos de administrador.

🛞 CRM Inicio Posibles clientes Contactos Cuentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presup	uestos Órdenes de venta … Prueba de Enterprise Q, 🏚 🖃 🗰 🥸 🔲 🏭
Bienvenido Zoho Fruites Zoho Fruites	C Página de inicio de Zoho Fruites Zoho Fruites *
Tareas abiertas	Posibles clientes de hoy
No se encontró ningún Actividades	No se encontró ningún Posibles clientes

En el menú principal deberemos de seleccionar la opción de configuración. Es la penúltima opción empezando por la derecha, justo al lado de la opción de "Calendario".



Una vez entrado en el menú de configuración, utilizaremos la barra de búsqueda para buscar telefonía. Podemos localizarlo en el apartado "CANALES" -> Telefonía

	car			Personalizar configu
GENERAL	USUARIOS Y CONTROL	ZOHO DIRECTORY	CANALES	PERSONALIZACIÓN
Configuración personal	Usuarios	Inicio de sesión único (SAML)	Correo electrónico	Módulos y campos
Detalles de empresa	Control de seguridad	Directivas de seguridad	Telefonía	Asistentes
Reserva de calendario	Valores de cumplimiento de n	Sincronización de Active Dire	Red social	Ciclos de venta
Gamescope	Gestión del territorio	Historial de inicio de sesión	Chat	Plantillas
			Señales	Personalizar pantalla de ir
AUTOMATIZACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE PR	ADMINISTRACIÓN DE DA	MARKETPLACE	ESPACIO DEL DESARRO
Reglas del flujo de trabajo	Plan de acción	Importar	Todos	API
Programaciones	Procesos de aprobación	Exportar	Zoho	Conexiones
Acciones	Revisar procesos	Copia de seguridad de datos	Google	Funciones
Reglas de asignación	CommandCenter	Almacenamiento	Microsoft	Widgets
Reglas de escalamiento de cas		Papelera de reciclaje		Variables de Zoho CRM
Reglas de puntuación		Registro de auditoría		Formularios web
Segmentación		Espacio aislado		SDKs
				Apps web
				Apps móviles
ZIA				
Enriquecimiento de datos				
Prediction				

Deberemos seleccionar "HABILITAR PHONEBRIDGE". Este paso se ha de hacer con el usuario administrador de la cuenta de Zoho.

≡ Inicio Posibles clientes Contactos C	sentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presupuestos Órdenes	de venta Projects ***	Profesional Q 🗘 + 🗷 🛠 🌔
Configuración Buscar Q General Usuarios y control Canales Correo electrónico	Integre su sistema te obtener contexto com Tan solo necesita realizar unos simples pasos para aut para las llamades, ver info	elefónico con Zoho para ercial para cada llamada unatzar el registro de ilamadas, obtener información contextual rmes completos y otras funciones.	I.
Red social Chat SalesSignals Personalización Autometización Administración de procesos Administración de detos	Marcación por pulsación simple del ratón. No maigate el tiempo marcando números de teléfono y haga sus llamadas desde dento de Zolo COM. Mentras está esta anniando uno cualquiera de sus clientes potenciales o contactos, simplemente pulse el icono de llamada para iniciar una llamada.	Contact Owner Oulnn Rivers & Email melinda anderson of ventura Critical State Phone Coll (202) 555-0124 Mobile Coll (202) 555-0124 Department Purchase Territories Assign	apitalists romm



Una vez seleccionado "HABILITAR PHONEBRIDGE", nos ha de aparecer la siguiente imagen con múltiples proveedores de telefonía para poder integrarlo con PhoneBridge. Deberemos de buscar "VozTelecom" y hacer clic en él y a continuación hacer clic en "Install".

CRM Inicio Posibles client	es Contactos Cuentas Tratos	Tareas Reuniones Llamadas	s Informes Análisis Producto	s Presupuestos Marketplace	••• Pr	ueba de Enterprise Q 🏚 🖻 ACTUALIZAR	1 🖬 🎕 🗍 🗄	
Configuración	Telviva	The Real PBX	Twilio	TxContact	Ubity	Ubona	•	
Q Buscar								
General								
Usuarios y control	Vodia	VoiceGate Dialer	Voicespin	VOIP\STUDIO	Vonage	VOZ Manager vPBX		
Zoho Directory					Dusiliess			
Canales	Vodia	VoiceGate Dialer	Voicespin	VolPstudio	Vonage Business	VOZ Manager vPBX		
Correo electrónico		TOLEOULE DIME	roccopiii		Toringe Dustriess	tor manager to be		
Telefonía			1					
Red social								
Chat		le l	\\/Wildix	(C)	- Sections	Xtend		
Señales		N N	VV What		7	TECHNOLOSIES		
Personalización								
Automatización	VozIP.com	VozTelecom	Wildix	WIRECLOUD	Xelion	Xtend		
Administración de procesos								
Administración de datos								
Marketplace								
Espacio del desarrollador		Zadarma						
Zia								
	Yeastar	Zadarma						
CRM Inicio Posibles clier	ntes Contactos Cuentas Tratos	Tareas Reuniones Llamada	as Informes Análisis Product	os Presupuestos Marketplace	F	Prueba de Enterprise Q 🏠 [≓ ⊓ ⊗ I 🗖	
	(<u>26.10/002206</u>		
Configuración	/		land nov					
O Protect	← < Integrate your ∠ono	account with Centrex, the vozier	ecom s cioua PBA		, in the second s			
Q Buscar	With VerTelesensis aloud DD	(late and a Zales consult) large				Install		
 General 	information popup, or the acc	counting of all calls in the custome	er record.	enence with reatures such as CICK 1	to can, incoming caller		-	
 Usuarios y control 								
Zoho Directory								
▼ Canales	Main features							
Correo electrónico	The VozTelecom cloud PBX al	llows you to integrate fixed and m	obile extensions with Zoho Product	s so that users will have all the call r	related activities from their			
Telefonía	customers in Zoho, including	the recordings of calls.						
Red social	Click to call. Call your cor	ntacts easily from Zoho. Avoid the	hassles of using multiple devices, re	duce the time spent and improve p	roductivity.			
Chat	 Incoming call information 	 Enjoy detailed contact information 	ion before answering the call, impro	ving the customer service.				
b Descending	Automatic call logging. Al	Il calls are automatically registere	d in Zoho for better control and mo	nitoring of the activity with the clier	nt.			
Personalización	Access to call recordings. You can record all calls, even those made with mobile phones, and access them from the Zoho customer record.							
 Automatización 	Simple configuration: Con	nfigure integration easily and quic	ckly, without any installation require	d.				
 Administración de procesos 								

Seleccionaremos que se habilite para todos los usuarios que formen parte de la organización del CRM de Zoho.

Setup Zoho Telephony	
Choose the users who use VozTelecom	 All Users Specific Users
	Cancel



En este momento solo hará falta iniciar el proceso de alta de las extensiones en el que dispone de un nuevo manual para su alta paso a paso .

CRM Inicio Posibles clier	tes Contactos Cuentas Tratos Tareas Reuniones Llamadas Informes Análisis Productos Presupuestos Marketplace ***	Prueba de Enterprise Q 📮 📑 🖬 🏟 🧻 🏭
Configuración	Integrate your Zoho account with Centrex, the VozTelecom's cloud PBX Or PBX	• Uninstall
 General Usuarios y control 	One more step is pending. You would need to go to the VozTelecom interface to enable this integration for the below users. Click here to know how to do the same.	
Zoho Directory Canales	Información de la aplicación Administrar usuarios	
Correo electrónico	VozTelecom is installed for all the users in this organisation. Modify	
Telefonía		
Red social		
Chat		
Señales		

Para comprobar que se ha habilitado el PhoneBridge, al seleccionar "Telefonía" veremos la opción de "Installed" pudiendo ver la opción de telefonía configurada, en este caso, deberá ser VozTelecom. En caso de no aparecer VozTelecom será necesario desinstalar la telefonía actual para iniciar el proceso de instalación con VozTelecom.

CRM Inicio Posibles clientes	Contactos	Cuentas	Tratos	Tareas	Reuniones	Llamadas	Informes
Configuración	Telephony	MarketPlac	e Insta	alled			
Q Buscar • General • Usuarios y control		Integrate cloud PBX Details	your Zoho Uninstall	account wi	th Centrex, the	VozTelecom's	
 Zoho Directory Canales 							
Correo electrónico							
Telefonía							
Red social							
Chat							
Señales							

A continuación, en el menú principal deberemos de seleccionar la opción de configuración. Es la penúltima opción empezando por la derecha, justo al lado de la opción de "Calendario".



SCRM Inicio Posibles clientes Contactos Cuentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presi	puestos Órdenes de venta ···· Prueba de Enterprise Q, Q, ET 🖬 🏵 🗍 🗰
Bienvenido Zoho Fruites Zoho Fruites	C Página de Inicio de Zoho Fruites Zoho Fruites 💌 🚥
Tareas ablertas	Posibles clientes de hoy
No se encontrò ningün Actividades	No se encontró ningún Posibles clientes

Una vez entrado en el menú de configuración, utilizaremos la barra de búsqueda para buscar telefonía. Podemos localizarlo en el apartado "USUARIOS Y CONTROL" -> "Control de seguridad"



Deberemos de hacer clic en los diferentes perfiles existentes y comprobar en el apartado de Zoho que se encuentra activo el parámetro de "Puente de teleconferencia". En inglés aparece como PhoneBridge.



Configuración Perfiles Roles Ajustes de uso compartido de datos Us	uarios del complemento de Zoho Mail	
Q Buscar Perfiles	⑦ Ayuda	
General El perfil es un conjunto de permisos relacionados con el acceso y las o Usuarlos y control	peraciones del módulo, las personalizaciones de configuración y el acceso a diversas aplicaciones. Puede proporcionar un Nuevo perfi	
Usuarios Nombre del perfil Descripción de Control de seguridad Administrador Este perfil tien	i perfili Creado por Modificado por todos los permisos. De forma predeterminada, los usuarios con perfil Más	
Valores de cumplimiento de nc Estándar Este perfii tien Gestión del territorio	e todos los permisos excepto privilegios administrativos.	
\leftarrow Perfil: Administrador		
Permisos de módulos	Administrar configuración de enriquecimiento de datos	
Importar/exportar	Zoho	
Enviar correo electrónico		
Herramientas	Puente de teleconferencia	
Otros	Otros	
Permisos de configuración	Complemento para Microsoft Second	
Nivel de administrador		
Correo electrónico v	Zoho Mobile Apps Access	
plantillas		
Automatización	Social	
Formulario web	Pestaña Social	
Administración de datos		
Zia		
	Perfiles sociales personales	
Permisos de extensión	Administrar cuentas sociales	
Zoho		
Otros	Permisos de desarrollador	
Social		
	Acceso a la API de Zoho 👔 🌑	
Permisos de desarrollador		
Acceso de API	Administrar extensibilidad 🔍	



A partir de este momento ya puede realizar la activación para las diferentes extensiones en las que desee realizar la integración. Para continuar con el proceso dispone de una guía completa de activación de las extensiones que se envía por correo a cada uno de los usuarios.