

Integración CRM Zoho

Manual de usuario



Índice

Introducción	3
Verificaciones previas	3
Acceso al CRM	6
Configuración de extensiones	7
Gestión: Cliente	7
Acceder a la URL	7
Obtener código de autorización	7
Realizar login en Zoho	8
Introducir código de autorización	10
Autorizar a Gamma conectar con Zoho	11
Activar funcionalidades	12
Modificar integración	14
Funcionalidades integración	14
Recibir llamadas	14
Realizar llamadas	20
Grabaciones de llamadas	25
Click to call y dispositivos compatibles	28

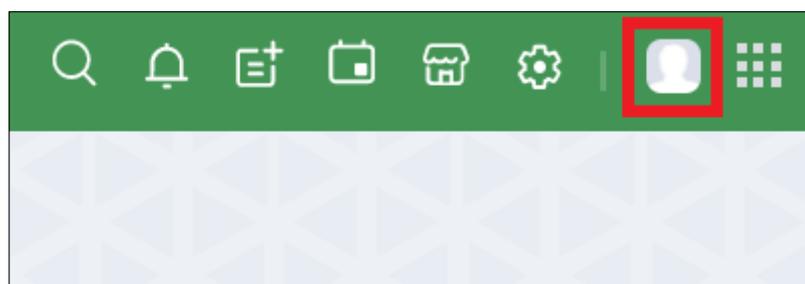
Introducción

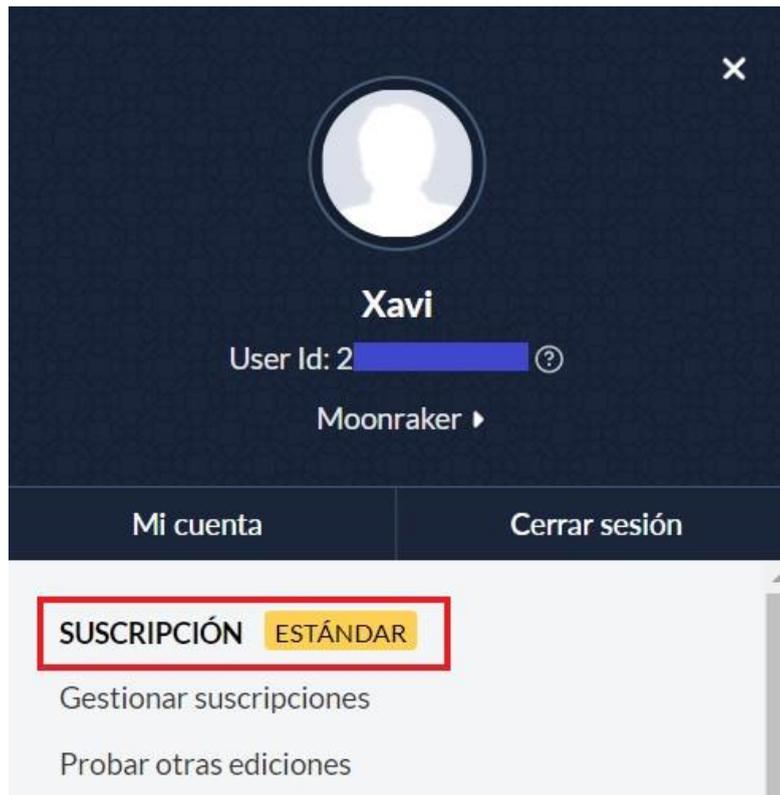
En este manual se detalla cómo realizar la integración con el servicio Centrex, en concreto extensiones de la centralita con el CRM de Zoho y la visualización de todas las funcionalidades de la integración con Gamma.

Verificaciones previas

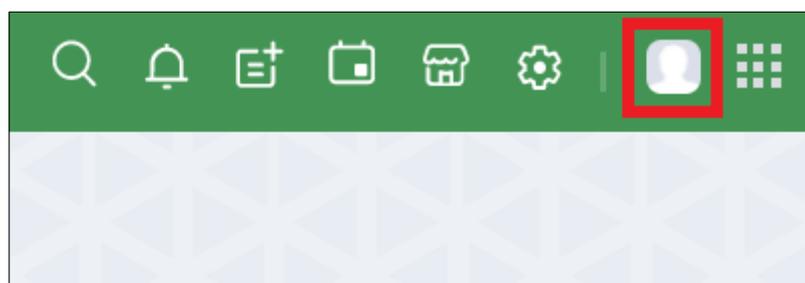
Para que funcione la integración de Centrex con el CRM de Zoho deberá disponer de la versión del CRM Estándar o superior. En caso de no disponer de la versión, deberá ponerse en contacto con su integrador de Zoho. También es necesario conocer el clúster dónde se encuentra conectado: Estados Unidos o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

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



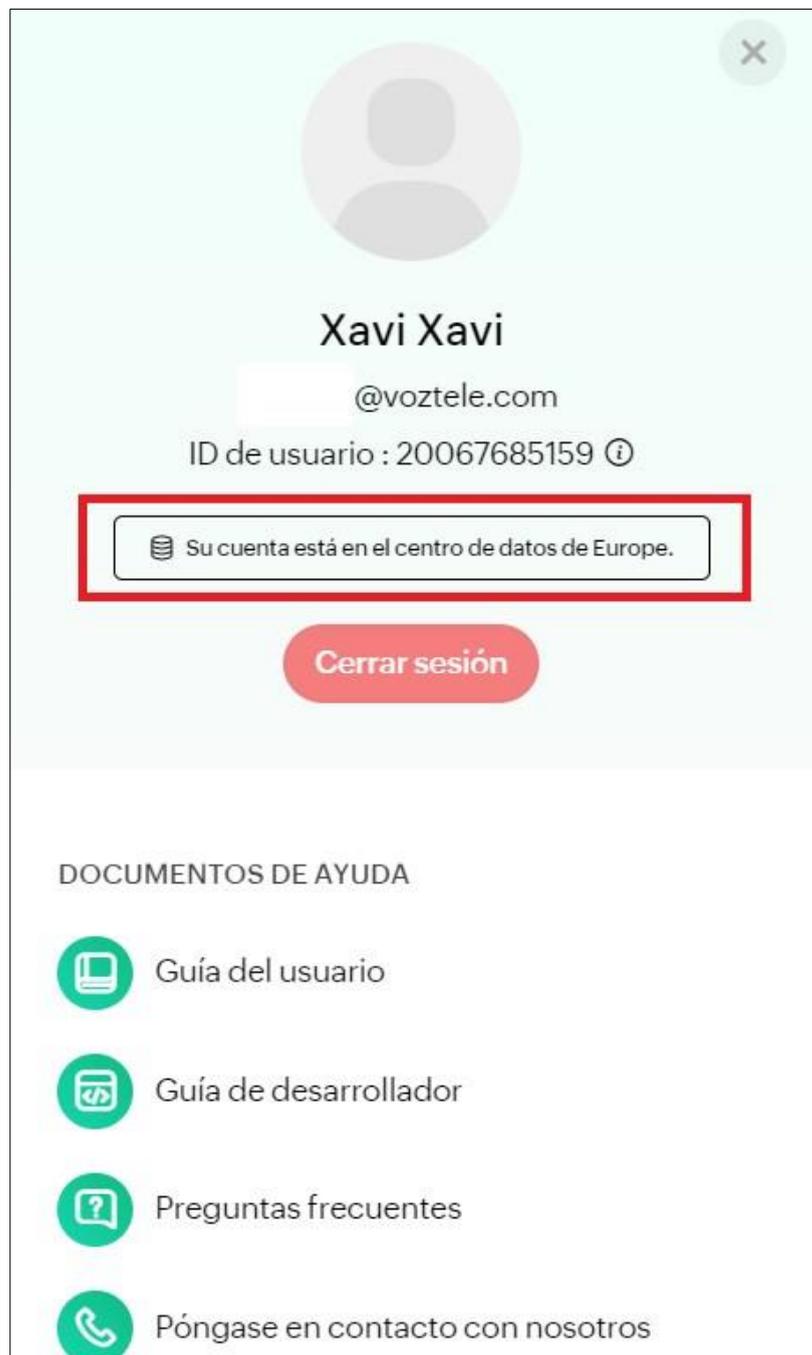


Para conocer la zona de suscripción de la cuenta de Zoho se tendrá que acceder al menú principal tendremos que acceder a nuestro perfil de usuario y seleccionar nuestra configuración de usuario.





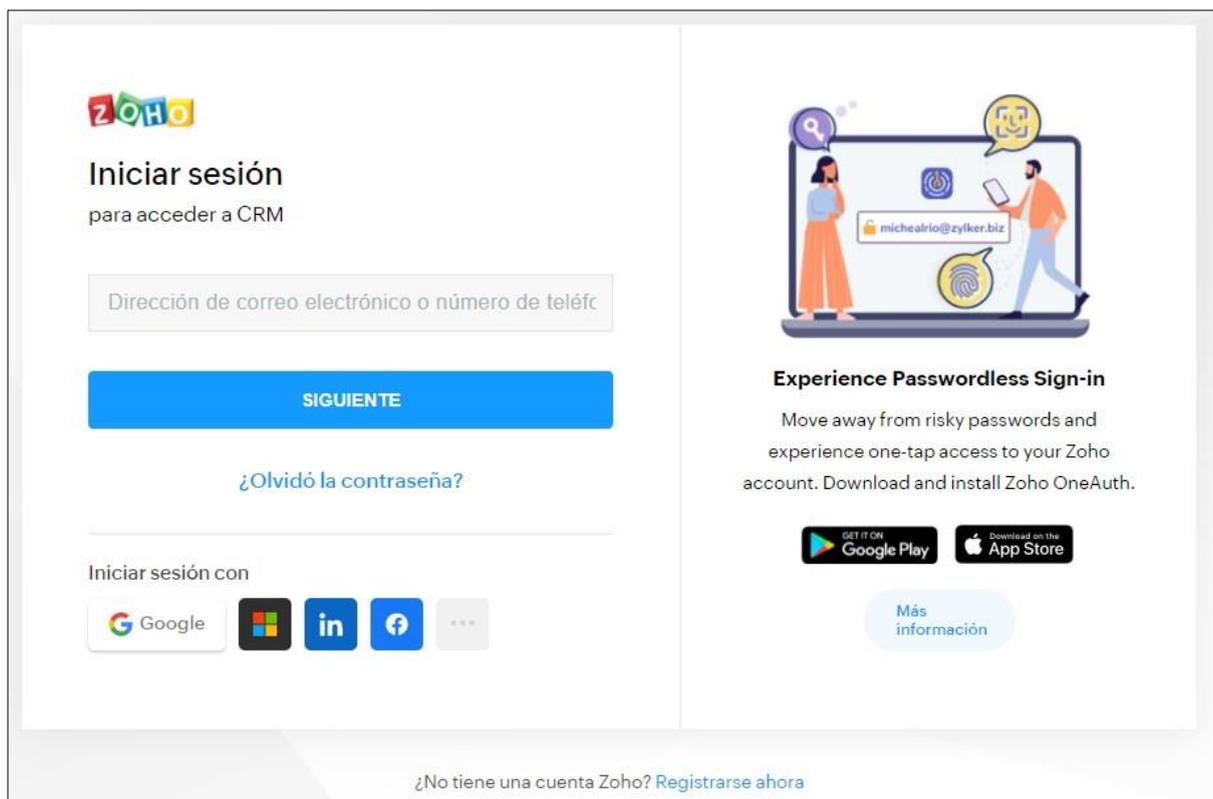
A continuación, aparecerá un desplegable en el que nos indicará en qué centro se encuentra la cuenta configurada.



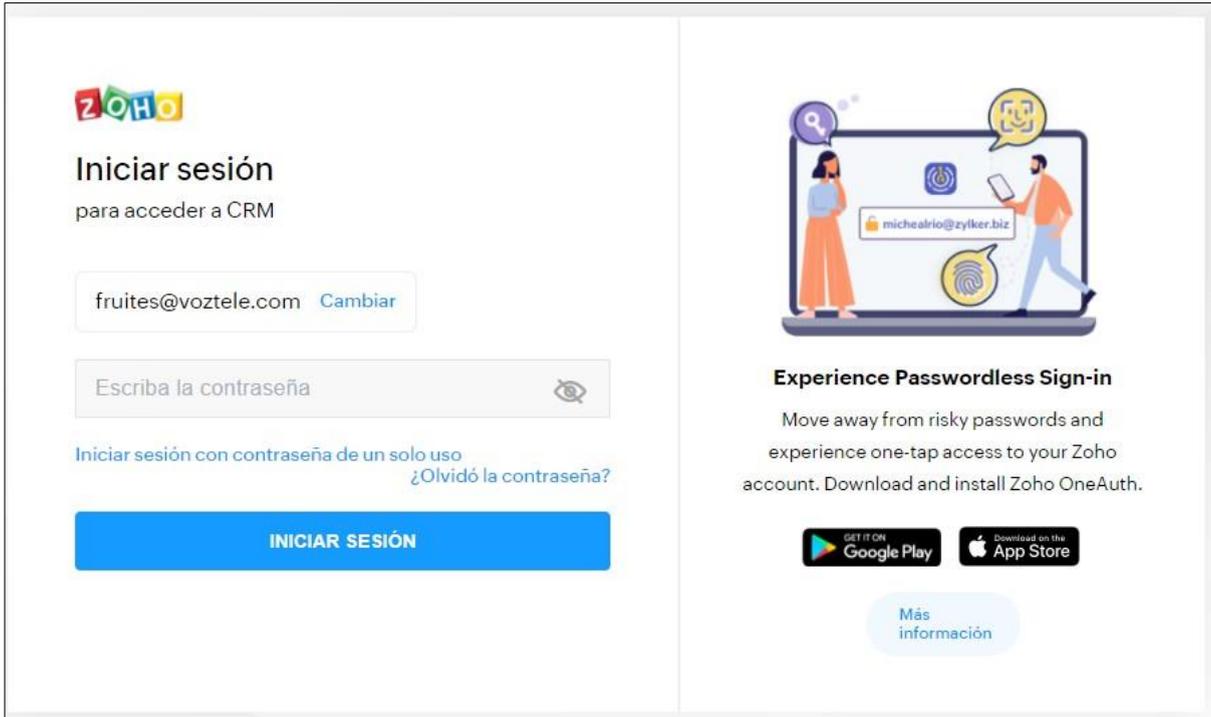
Acceso al CRM

Zoho le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL

<https://www.zoho.com/crm/login.html> en el que deberá introducir su correo electrónico y contraseña.



The screenshot shows the Zoho CRM login interface. On the left, the Zoho logo is at the top, followed by the heading "Iniciar sesión para acceder a CRM". Below this is a text input field labeled "Dirección de correo electrónico o número de teléfc". A blue button labeled "SIGUIENTE" is positioned below the input field. A link for "¿Olvidó la contraseña?" is located below the button. Underneath, the text "Iniciar sesión con" is followed by social login icons for Google, Microsoft, LinkedIn, and Facebook, along with a more options icon. On the right side, there is an illustration of a person using a mobile device with a fingerprint scanner, accompanied by icons for search, a QR code, and a fingerprint. Below the illustration, the text reads "Experience Passwordless Sign-in" and "Move away from risky passwords and experience one-tap access to your Zoho account. Download and install Zoho OneAuth." This is followed by "GET IT ON Google Play" and "Download on the App Store" buttons, and a "Más información" link. At the bottom center, a link asks "¿No tiene una cuenta Zoho? Registrarse ahora".



Iniciar sesión
para acceder a CRM

frutes@voztele.com [Cambiar](#)

Escriba la contraseña 

[Iniciar sesión con contraseña de un solo uso](#)
[¿Olvidó la contraseña?](#)

INICIAR SESIÓN

Experience Passwordless Sign-in

Move away from risky passwords and experience one-tap access to your Zoho account. Download and install Zoho OneAuth.

[GET IT ON Google Play](#) [Download on the App Store](#)

[Más información](#)

Configuración de extensiones

Gestión: Cliente

Acceder a la URL

Cada usuario de Zoho deberá acceder a una URL única para autorizar a Zoho la integración con Centrex. Estas URL son generadas por Gamma y entregadas a cliente mediante un correo electrónico.

Cada usuario debe acceder a su URL asignada y realizar los siguientes pasos.

Obtener código de autorización

Al entrar en la URL asignada, la siguiente interfaz nos informa de nuestro código de autorización que deberemos ingresar a posterior en Zoho:



Anotar el código y pulsar sobre **AUTORIZAR** para abrir de manera automática en otra pestaña del navegador la interfaz de Zoho.

Realizar login en Zoho

En la nueva pestaña, Zoho nos solicitará los datos de acceso de nuestro usuario del CRM:



Iniciar sesión

para acceder a CRM

SIGUIENTE

[¿Olvidó la contraseña?](#)

Iniciar sesión con

 Google    



Experience Passwordless Sign-in

Move away from risky passwords and experience one-tap access to your Zoho account. Download and install Zoho OneAuth.

[Más información](#)

[¿No tiene una cuenta Zoho? Registrarse ahora](#)



Iniciar sesión

para acceder a CRM

 [Cambiar](#)
 

Iniciar sesión con contraseña de un solo uso [¿Olvidó la contraseña?](#)

INICIAR SESIÓN



Experience Passwordless Sign-in

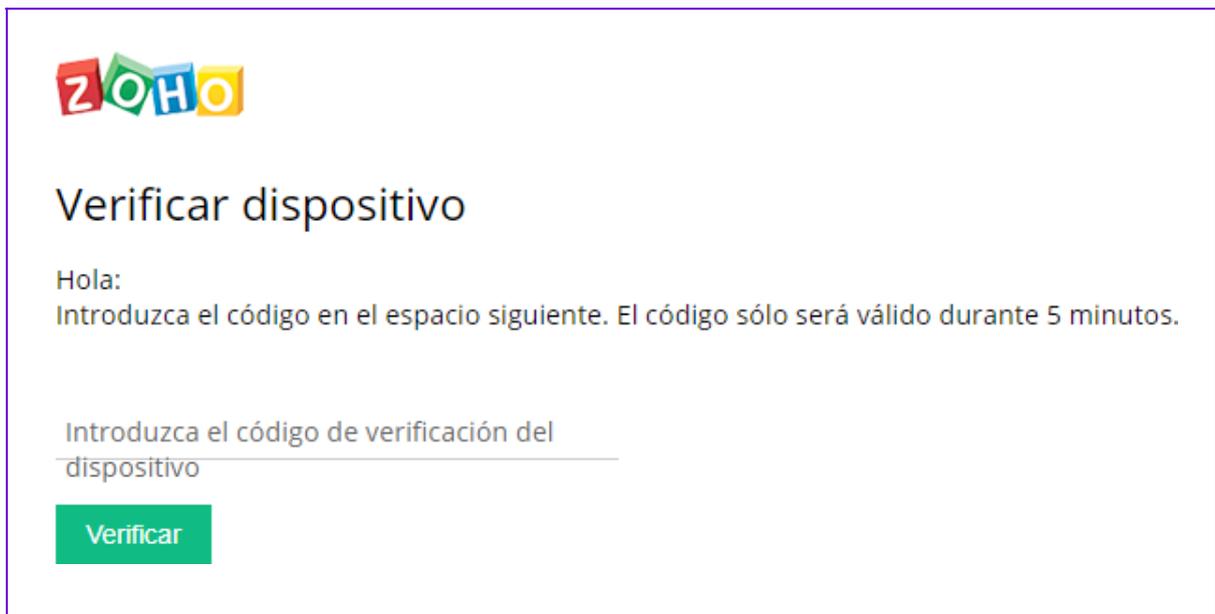
Move away from risky passwords and experience one-tap access to your Zoho account. Download and install Zoho OneAuth.

[Más información](#)

Introducir código de autorización

En la siguiente interfaz, Zoho solicita el código obtenido en el paso anterior: [Obtener código de autorización](#). Si no lo tenemos anotado, podemos volver a la otra pestaña del navegador para consultar.





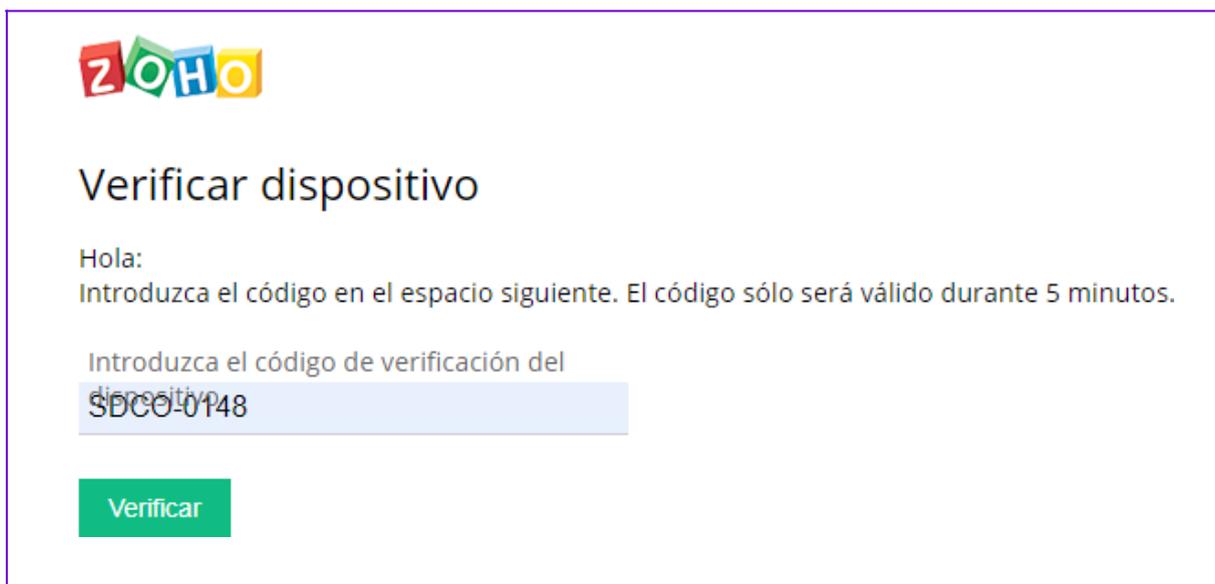
Verificar dispositivo

Hola:
Introduzca el código en el espacio siguiente. El código sólo será válido durante 5 minutos.

Introduzca el código de verificación del dispositivo

Verificar

Zoho no permite realizar un copiado y pegado, por lo que se debe escribir a mano el código de autorización.





Verificar dispositivo

Hola:
Introduzca el código en el espacio siguiente. El código sólo será válido durante 5 minutos.

Introduzca el código de verificación del dispositivo

SDCC-0148

Verificar



Pulsar en **Verify** para verificar el código de autorización y seguir con los siguientes pasos.

Autorizar a Gamma conectar con Zoho

Zoho identificará el código otorgado, y solicitará al usuario autorizar a Gamma para interactuar con su plataforma.

Al pulsar **Accept**, un mensaje de confirmación aparecerá:



VozTelecom

¡Eso funcionó!

El dispositivo ha sido aprobado. Ahora puede comenzar a analizar sus datos.

Podemos cerrar la pestaña y volver a la de Gamma.

Activar funcionalidades

Una vez realizada toda la gestión con Zoho, pulsamos de nuevo el botón **AUTORIZAR**.



VozTelecom - Zoho Integration

Hac click en "Autorizar" para comenzar con la integración. Se abrirá una página de Zoho en una nueva pestaña. Sigue las instrucciones y cuando acabes vuelve y haz click en "Autorizado". Necesitarás el código que hay más abajo

SDCO-0148

AUTORIZADO

VozTelecom
VozTelecom is the leading operator in the cloud for small and medium enterprises sector in Spain. Since its birth in 2003, it delivers personalized service and proximity to thousands of companies throughout the country thanks to its more than 150 Partners and Service Points.

VOZTELECOM OIGAA360 S.A. - © 2003-2018

La página cargará de nuevo mostrando las funcionalidades disponibles:

VozTelecom - Zoho Integration

Gestiona la integración desde esta página



Activa las notificaciones de llamada

Cuando actives este servicio recibirás notificaciones en Zoho de las llamadas entrantes y salientes.



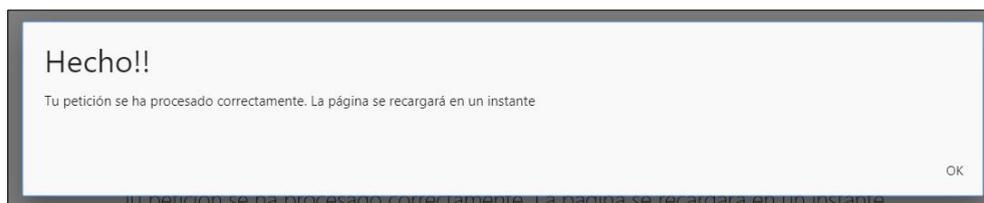
Activa el click to call

Con el Click to Call podrás lanzar llamadas desde Zoho de una forma rápida y cómoda. Requiere la notificación de llamadas

ACTIVAR

Al pulsar **ACTIVAR** en Notificaciones de llamada, se recibirán las notificaciones de las llamadas entrantes y salientes de la extensión del usuario.

Un pop-up de confirmación aparecerá por pantalla, pulsar en el **OK** de la esquina inferior derecha para cerrar.



Una vez activadas las notificaciones, podemos activar o desactivar el click to call.

- **Notificaciones:** nos informa de las llamadas entrantes o salientes mediante una ventana emergente.
- **Click to call:** permite realizar llamadas mediante un clic, sin necesidad de introducir toda la numeración para llamar.



Una vez realizada la activación, ya se puede empezar a usar en Zoho las prestaciones de la integración.

Modificar integración

Para activar o desactivar las notificaciones o el click to call, es necesario volver a entrar en la URL sin necesidad de volver a realizar la autorización con Zoho.

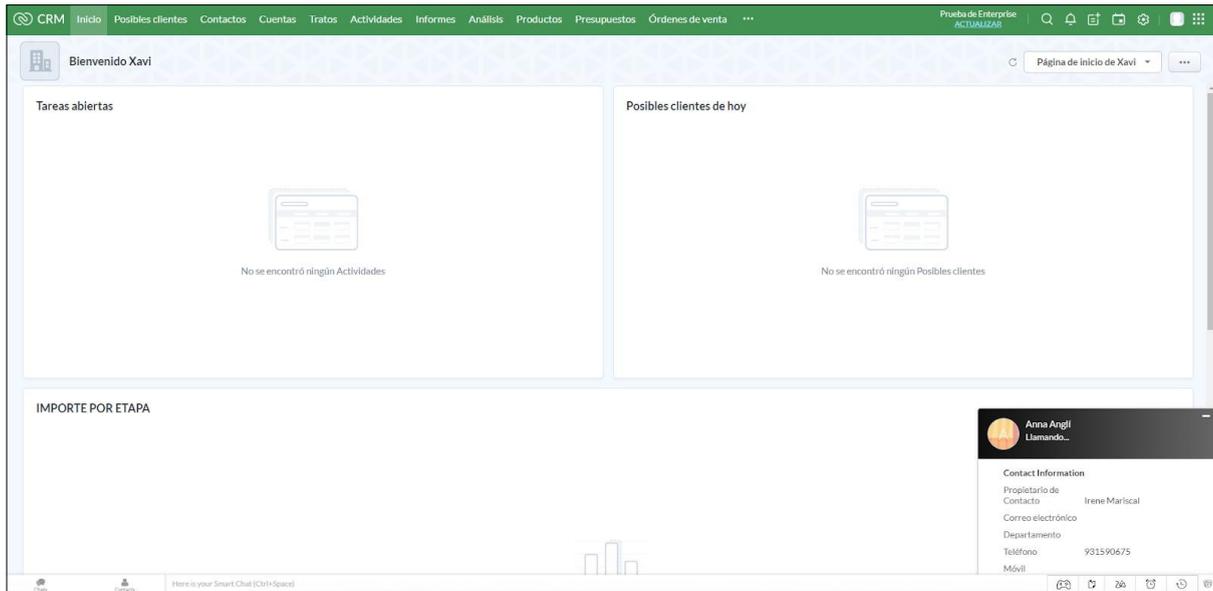
Funcionalidades integración

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

Recibir llamadas

En la recepción de llamadas aparecerá un pop-up de notificación indicando el número que está realizando la llamada así como el nombre del contacto en caso de tenerlo registrado.

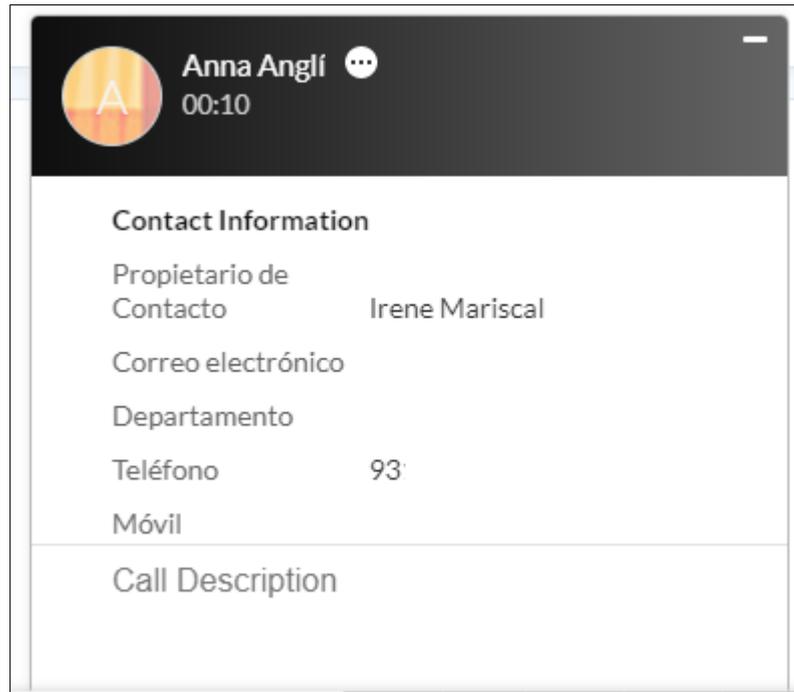
Hasta que no descolgamos con nuestro dispositivo configurado para recibir llamadas aparecerá el mensaje de “Llamando...”



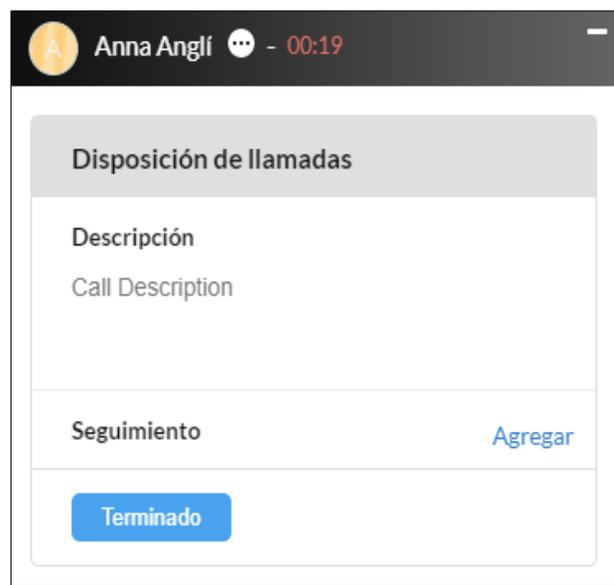
En el pop-up de notificación de llamada entrante, haciendo clic en el nombre del llamante se abre la ficha del cliente para poder dejar notas.



Una vez la llamada es descolgada (atendida por parte del usuario) empieza el contador de segundos de la llamada en curso. Mientras está en curso la llamada o una vez finalizada es posible añadir un comentario a la llamada en el apartado "Call Description".

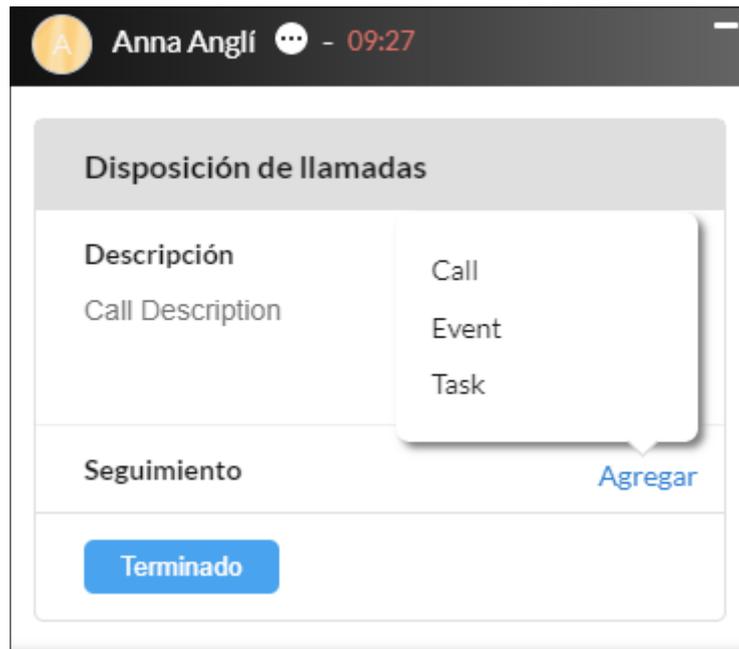


Una vez finalizada la llamada podemos seleccionar “Terminado” y en la propia ficha del contacto podremos visualizar el histórico de llamadas en la pestaña “Actividades cerradas” o “Actividades abiertas” dependiendo si hemos completado correctamente la llamada o por el contrario se ha incluido un recordatorio para volver a realizar la llamada.



También es posible una vez finalizada la llamada seleccionar en el apartado “Agregar” y veremos en el desplegable las opciones de “Call”, “Event” y “Task”.

Podemos generar recordatorios o seguimientos de cada llamada, directamente desde la ventana emergente. Se permiten realizar los siguientes seguimientos:



- **Call:** programar otra llamada para otro momento. Esta llamada podremos visualizarla después en la pantalla de inicio (configurando las vistas) o en el calendario de Zoho CRM.

Programar una llamada

Información de la llamada

Destino de la llamada	Contacto	Anna Anglí	🔍
Relacionado con	Cuenta		🔍
Tipo de llamada	Saliente		🔒
Estado de llamada saliente	Programado		🔒
Hora de inicio de la llamada	20/04/2021	10:42	
Propietario de la llamada	Xavi		👤
Asunto	Llamada programada con Anna Anglí		
Recordatorio	Ninguno		

Finalidad de la llamada saliente

Propósito de la llamada	-None-
Agenda de llamadas	

Cancelar

Programación

- **Event:** en caso de que desde la llamada se genere una reunión, es posible agendar está directamente.

Información de Reunión

Nueva reunión

Ubicación

Convertir en reunión en línea ^(?)

Todo el día

De 20/04/2021 11:00

A 20/04/2021 12:00

Host Xavi ▾

Relacionado con Contacto ▾

[Agregar más detalles](#)

- **Task:** si generamos una tarea fijamos una acción a realizar a futuro. Esta tarea será un recordatorio que saltará el día indicado. Si se requiere también es posible fijar una hora de recordatorio y una alerta vía ventana emergente o vía email. Las tareas no finalizar hasta que el usuario no las marca como “Completadas”.

Crear Tarea

Asunto		
Fecha de vencimiento	DD/MM/YYYY	
Prioridad	Alto ▼	
Propietario	Xavi ▼	
Recordatorio	<input type="checkbox"/>	
Repetir	<input type="checkbox"/>	
Más campos		>

Realizar Llamadas

Accediendo al módulo Contacts podremos llamar a nuestros contactos que tengamos guardados. Es posible llamar también a los posibles clientes (Leads) y en todos los apartados en los que exista un número de teléfono o en la opción “Llamar ahora”.

CRM Inicio Posibles clientes **Contactos** Cuentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presupuestos Órdenes de venta ***

Bienvenido Xavi

Tareas abiertas

Posibles clientes de hoy

No se encontró ningún Actividades

CRM Inicio Posibles clientes Contactos Cuentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presupuestos Órdenes de venta *** Prueba de Empresa ACTUALIZAR

Todos los Contactos

Registros totales 11

10 Registros por página 1-10

Nombre de Contacto	Nombre de Cuenta	Correo electrónico	Teléfono	Propietario de Contacto
<input type="checkbox"/> Ginés Gómez			+346	Xavi
<input type="checkbox"/> Test Turné Turné			+346	Xavi
<input type="checkbox"/> Lawrence	Zoho	support@zohosupport.com		Xavi
<input type="checkbox"/> 02 Contacto demo		contacto02@	93	Gloria Martinez
<input type="checkbox"/> 01 Contacto demo		contacto01@	93	Gloria Martinez
<input type="checkbox"/> test711 test711			93	Xavi
<input type="checkbox"/> Prueba			900900019	Xavi
<input type="checkbox"/> Xavi Pruebas			64	Xavi
<input type="checkbox"/> Álex López			93	Xavi
<input type="checkbox"/> Lucía Mariscal			60	Xavi

Filtrar Contactos por

Buscar

Filtros definidos por el sistema

- Registros modificados
- Registros no modificados
- Acción en registro
- Acción en registros relacionados
- Último estado de correo electrónico
- Actividades
- Notas
- Tratos
- Trato Importe
- Trato Fase
- Propietario de Trato

CRM Inicio Posibles clientes Contactos Cuentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presupuestos Órdenes de venta *** Prueba de Empresa ACTUALIZAR

← Prueba Agregar etiquetas

Enviar correo electrónico **Llamar ahora** Editar

Lista relacionada

Visión general Cronología

Propietario de Contacto Xavi

Correo electrónico -

Teléfono **900900019**

Móvil -

Departamento -

Óptimo hora para Hoy

Llamada

No hay mejor hora durante el día

Correo electrónico

No hay mejor hora durante el día

Ocultar Detalles

Información de Contacto

Propietario de Contacto	Xavi	Fuente de Posible cliente	-
Nombre de Proveedor	-	Nombre de Contacto	Prueba
Departamento	-	Nombre de Cuenta	-
Teléfono particular	-	Correo electrónico	-
Fax	-	Título	-
Fecha de nacimiento	-	Teléfono	900900019

Automáticamente al lado derecho de nuestra pantalla veremos un pop-up emerger con la información de llamada como nombre de contacto, tiempo de llamada transcurrido,

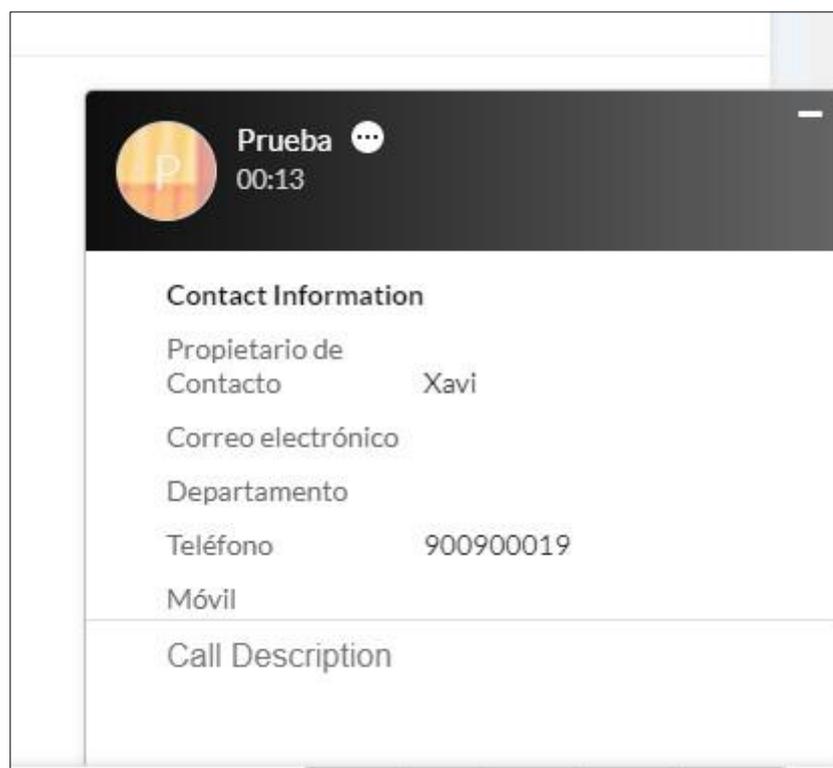
propietario del contacto, número de teléfono así como información adicional de la ficha de contacto.

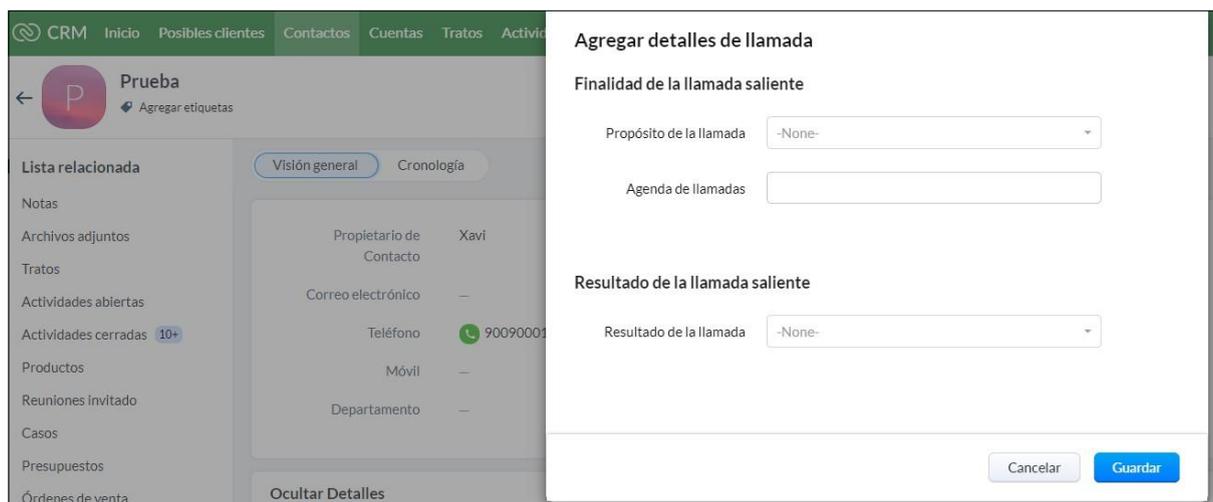
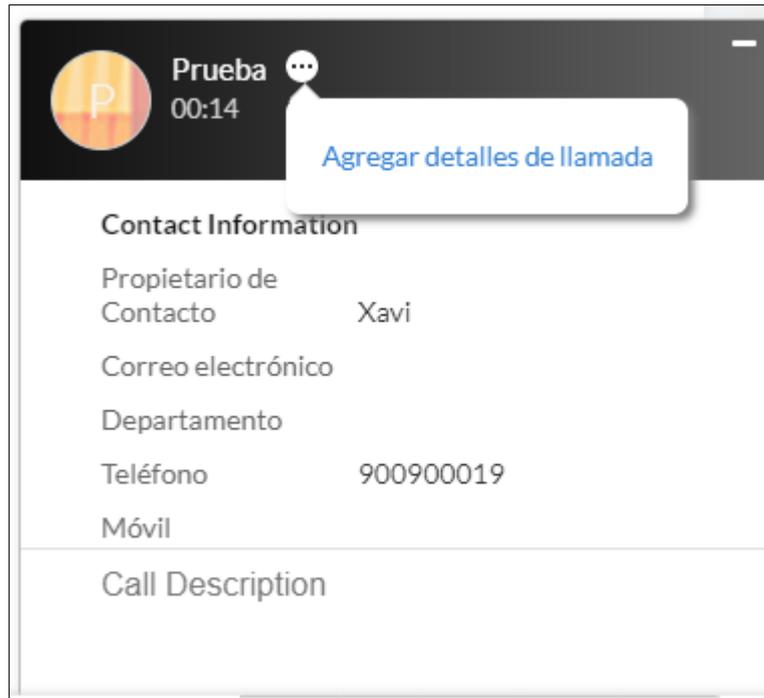
Mientras está en curso la llamada o una vez finalizada es posible añadir un comentario a la

llamada en el apartado “Call Description” o seleccionando el icono  de al lado del nombre del contacto “Agregar detalles de llamada”.

Se abrirá una nueva ventana pudiendo seleccionar diferentes opciones en cuanto al motivo de la llamada como la finalidad y el resultado de la misma.

En el pop-up de notificación de llamada saliente, haciendo clic en el nombre del llamante se abre la ficha del cliente para poder dejar notas.

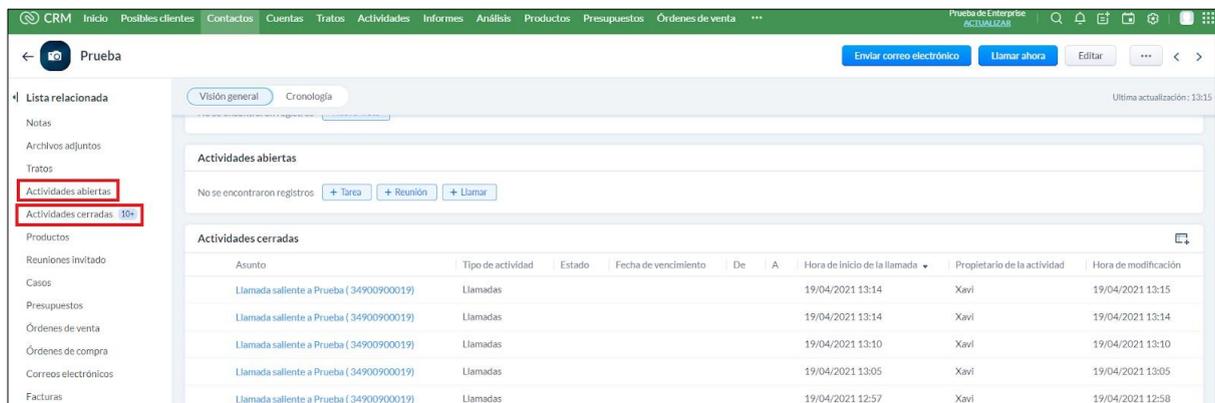




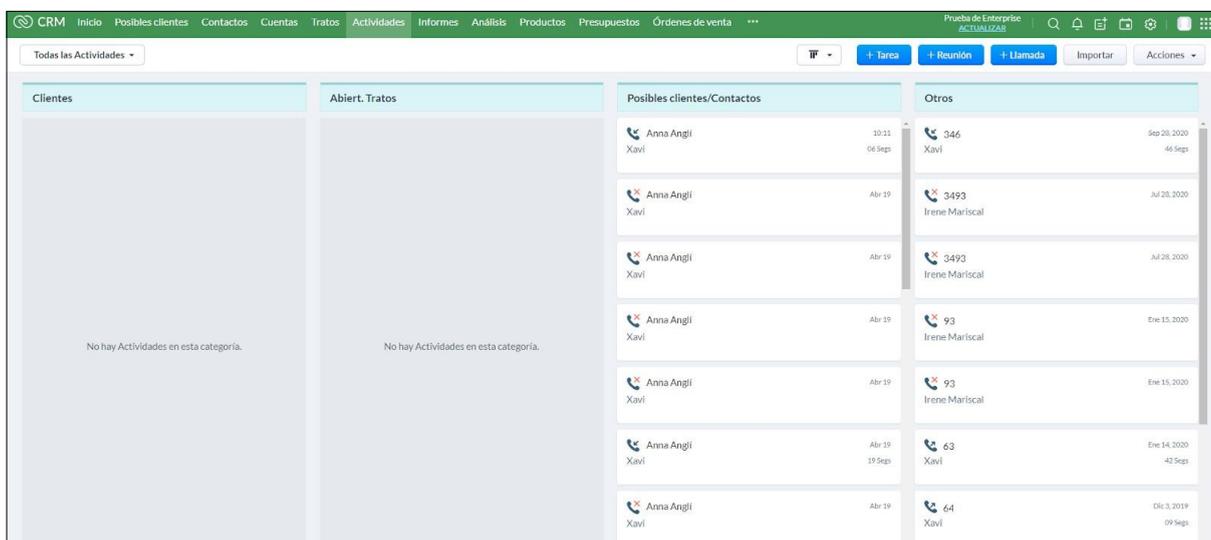
Una vez finalizada la llamada podemos seleccionar “Terminado” y en la propia ficha del contacto podremos visualizar el histórico de llamadas en la pestaña “Actividades cerradas” o “Actividades abiertas” dependiendo si hemos completado correctamente la llamada o por el contrario se ha incluido un recordatorio para volver a realizar la llamada.



Podemos localizarlo como acceso directo en “Lista relacionada” o una vez entrado en la ficha del contacto, revisando cada menú hasta localizar “Actividades cerradas” o “Actividades abiertas”.

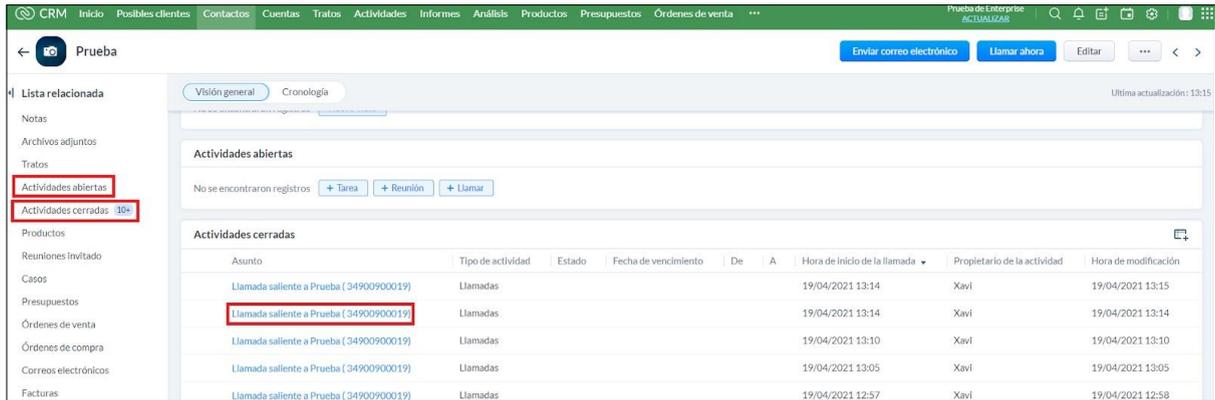


También es posible visualizar el histórico de llamadas en el menú de “Actividades”.



Grabaciones de Llamadas

Para visualizar las grabaciones de llamadas es necesario acceder a la ficha del contacto y visualizar el apartado de “Actividades cerradas” o “Actividades abiertas” y hacer clic en una de las llamadas registradas ya sean recibidas o realizadas.



CRM Inicio Posibles clientes Contactos Cuentas Tratos Actividades Informes Análisis Productos Presupuestos Órdenes de venta ... Prueba de Empresa ACTUALIZAB

← Prueba [Enviar correo electrónico] [Llamar ahora] [Editar] ...

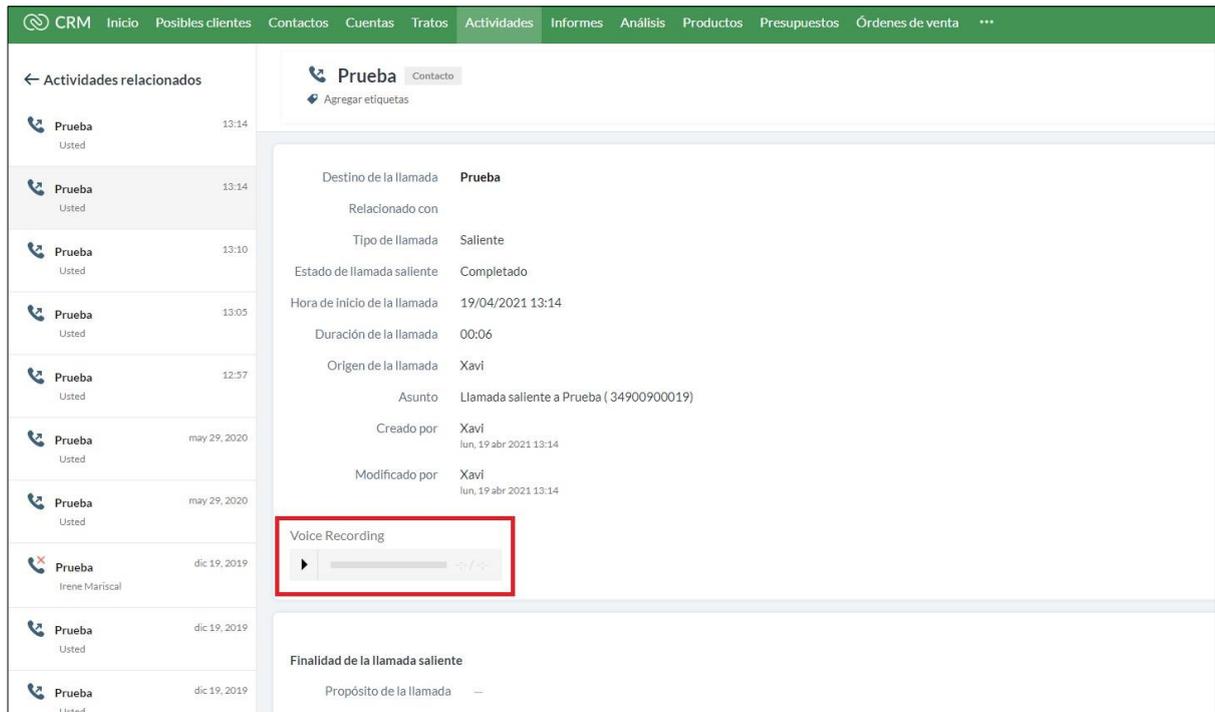
Lista relacionada: Notas, Archivos adjuntos, Tratos, **Actividades abiertas**, **Actividades cerradas** (38%), Productos, Reuniones invitado, Casos, Presupuestos, Órdenes de venta, Órdenes de compra, Correos electrónicos, Facturas

Actividades abiertas: No se encontraron registros. + Tarea + Reunión + Llamar

Actividades cerradas:

Asunto	Tipo de actividad	Estado	Fecha de vencimiento	De	A	Hora de inicio de la llamada	Propietario de la actividad	Hora de modificación
Llamada saliente a Prueba (34900900019)	Llamadas					19/04/2021 13:14	Xavi	19/04/2021 13:15
Llamada saliente a Prueba (34900900019)	Llamadas					19/04/2021 13:14	Xavi	19/04/2021 13:14
Llamada saliente a Prueba (34900900019)	Llamadas					19/04/2021 13:10	Xavi	19/04/2021 13:10
Llamada saliente a Prueba (34900900019)	Llamadas					19/04/2021 13:05	Xavi	19/04/2021 13:05
Llamada saliente a Prueba (34900900019)	Llamadas					19/04/2021 12:57	Xavi	19/04/2021 12:58

Se abrirá la actividad con información adicional como la hora e inicio de la llamada así como la duración de la llamada, etc... Visualizaremos el apartado Voice Recording el cual nos permitirá escuchar la grabación haciendo clic en el icono de "Play", subir o bajar el volumen y descargarla en formato MP3.



CRM Inicio Posibles clientes Contactos Cuentas Tratos **Actividades** Informes Análisis Productos Presupuestos Órdenes de venta ...

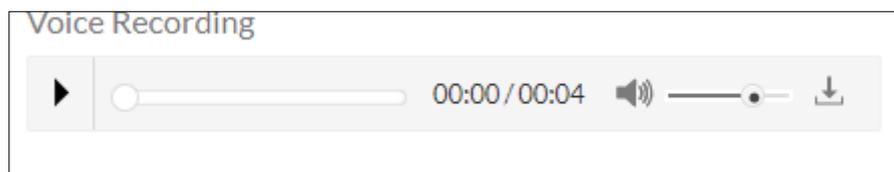
← Actividades relacionados

Prueba Contacto [Agregar etiquetas]

Destino de la llamada: Prueba
 Relacionado con: Prueba
 Tipo de llamada: Saliente
 Estado de llamada saliente: Completado
 Hora de inicio de la llamada: 19/04/2021 13:14
 Duración de la llamada: 00:06
 Origen de la llamada: Xavi
 Asunto: Llamada saliente a Prueba (34900900019)
 Creado por: Xavi, lun, 19 abr 2021 13:14
 Modificado por: Xavi, lun, 19 abr 2021 13:14

Voice Recording [Play icon] [Progress bar] [Volume icon] [Download icon]

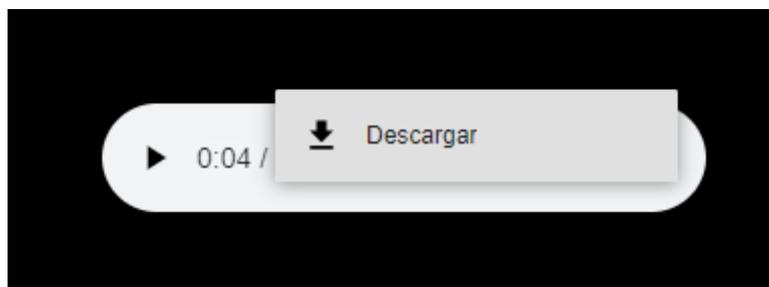
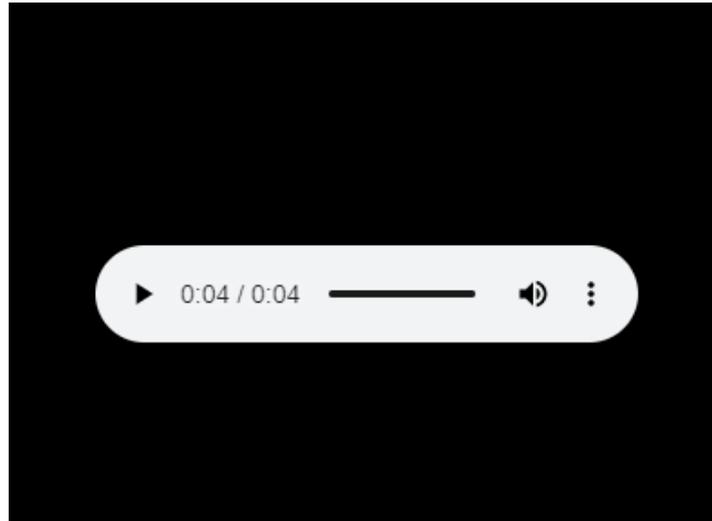
Finalidad de la llamada saliente: Propósito de la llamada: -



Voice Recording

[Play icon] [Progress bar] 00:00 / 00:04 [Volume icon] [Download icon]

Haciendo clic en el icono de descargar  se abrirá una nueva ventana en el navegador para poder realizar la descarga de la grabación haciendo clic en el icono  y deberemos de seleccionar “Descargar”.



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 Zoho CRM es compatible con los siguientes tipos de dispositivos:

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