

Guía de activación CRM Zoho con el servicio de Centrex

Índice

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

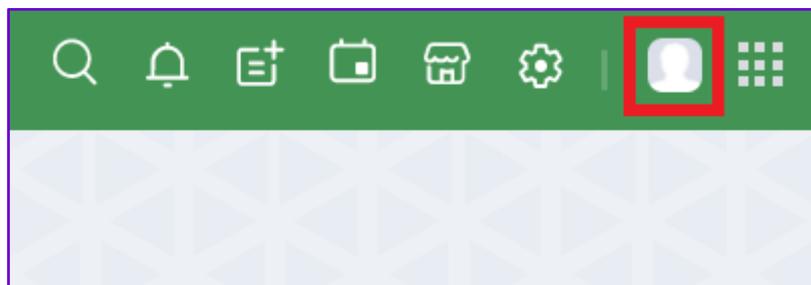
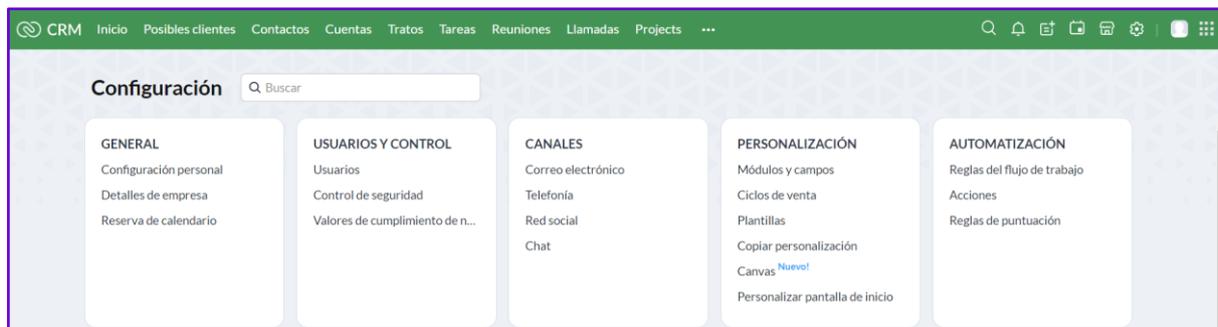
Introducción

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

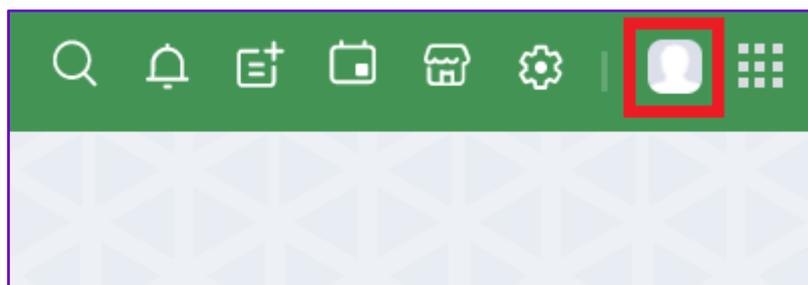
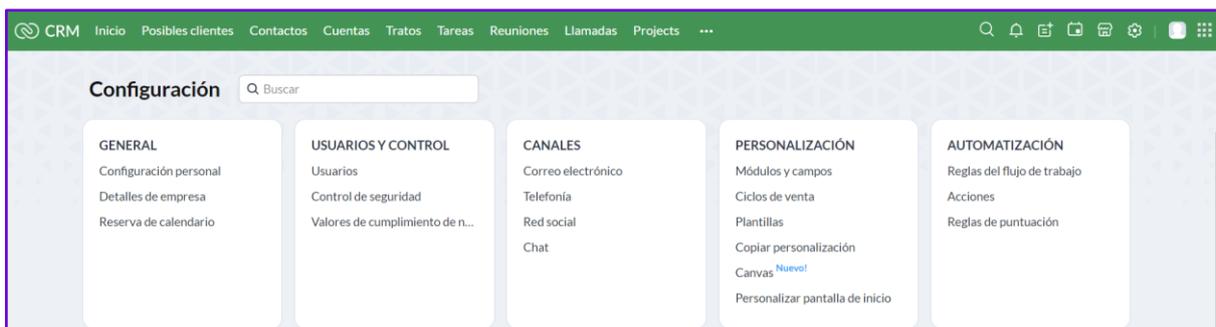
Para que funcione la integración de Centrex con el CRM de Zoho deberá disponer de la versión del CRM Estándar o superior. En caso de no disponer de la versión, deberá ponerse en contacto con su integrador de Zoho. También es necesario conocer el clúster dónde se encuentra conectado: Estados Unidos o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

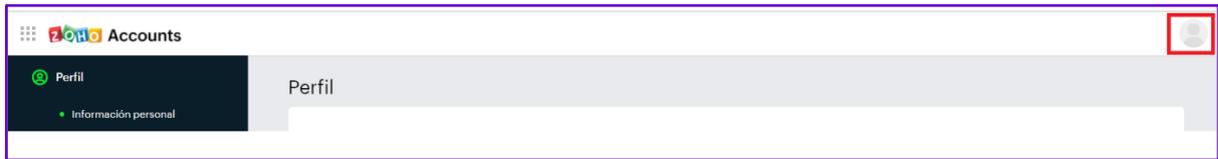
Para comprobar la versión del CRM será necesario a nuestro perfil y comprobaremos la suscripción contratada.



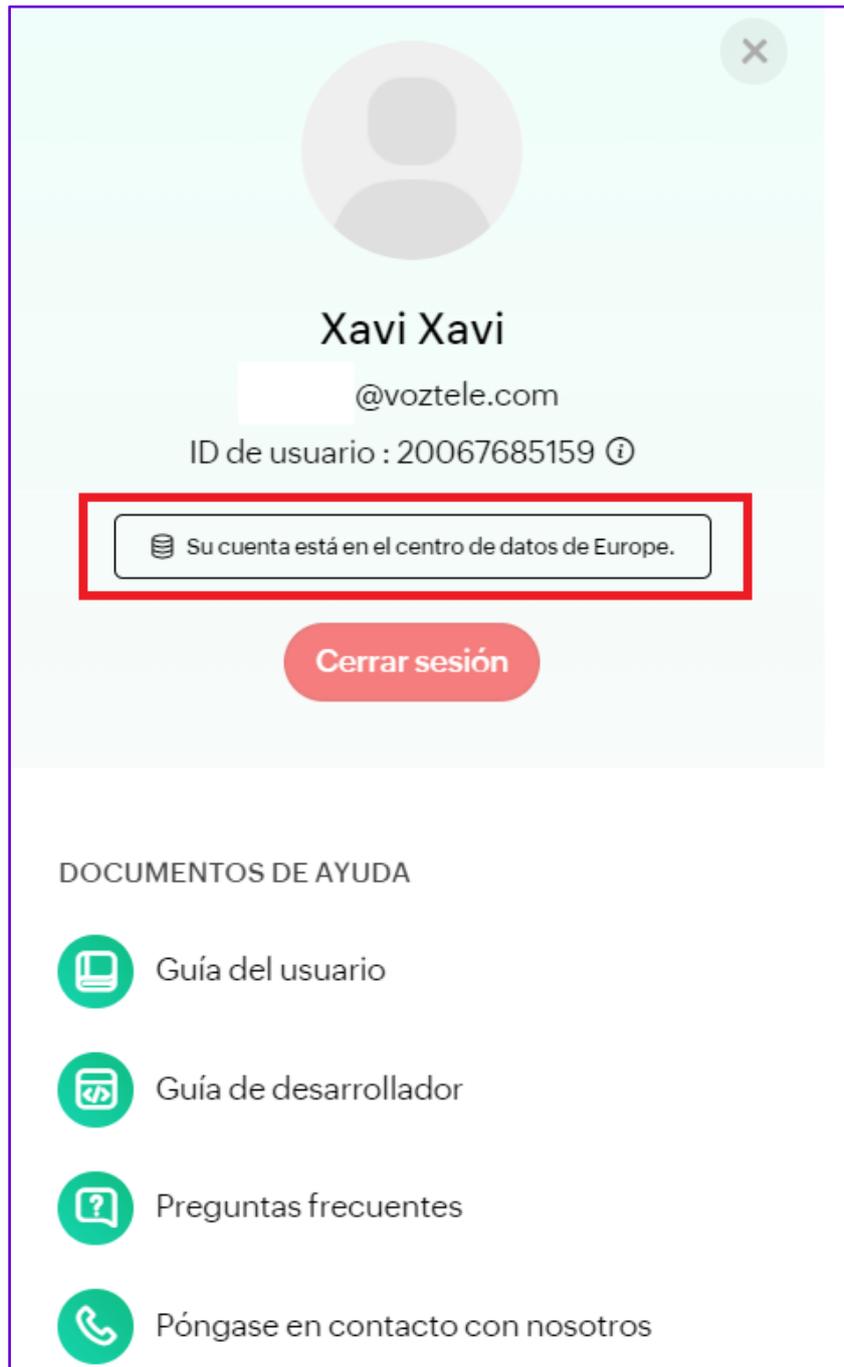


Para conocer la zona de suscripción de la cuenta de Zoho se tendrá que acceder al menú principal tendremos que acceder a nuestro perfil de usuario y seleccionar nuestra configuración de usuario.





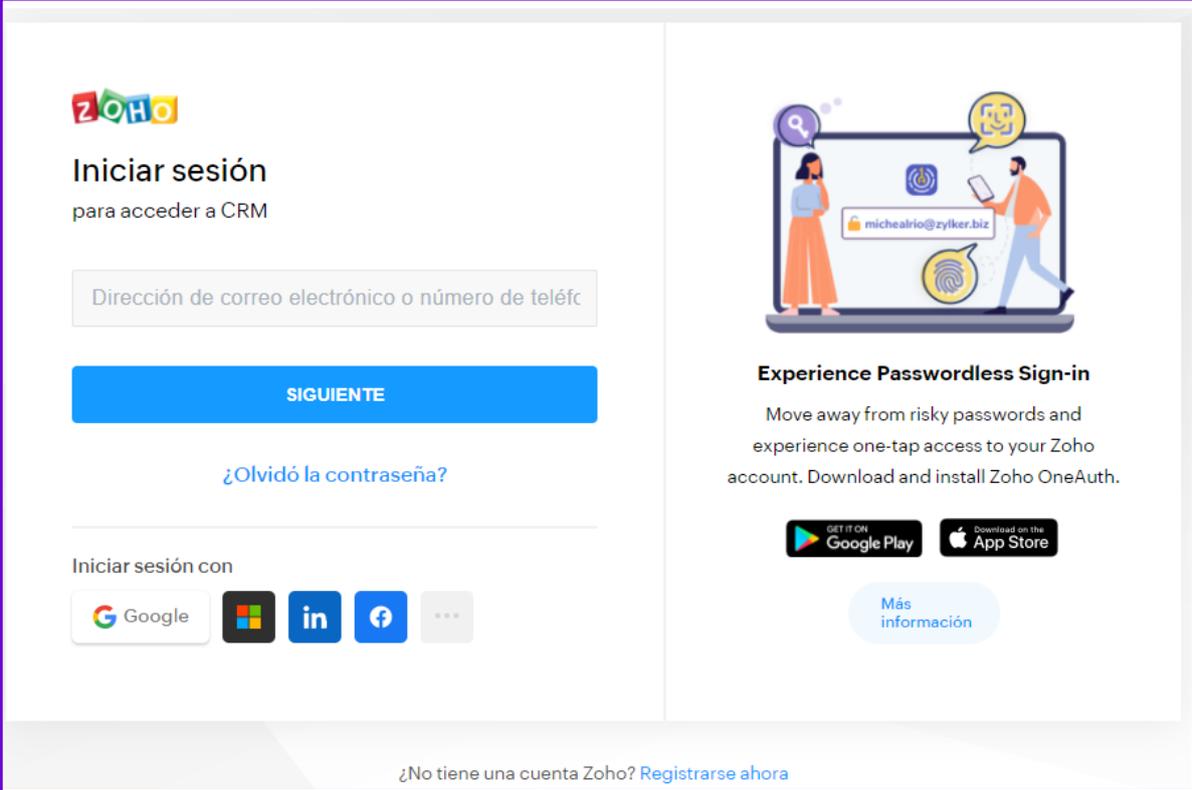
A continuación, aparecerá un desplegable en el que nos indicará en qué centro se encuentra la cuenta configurada.



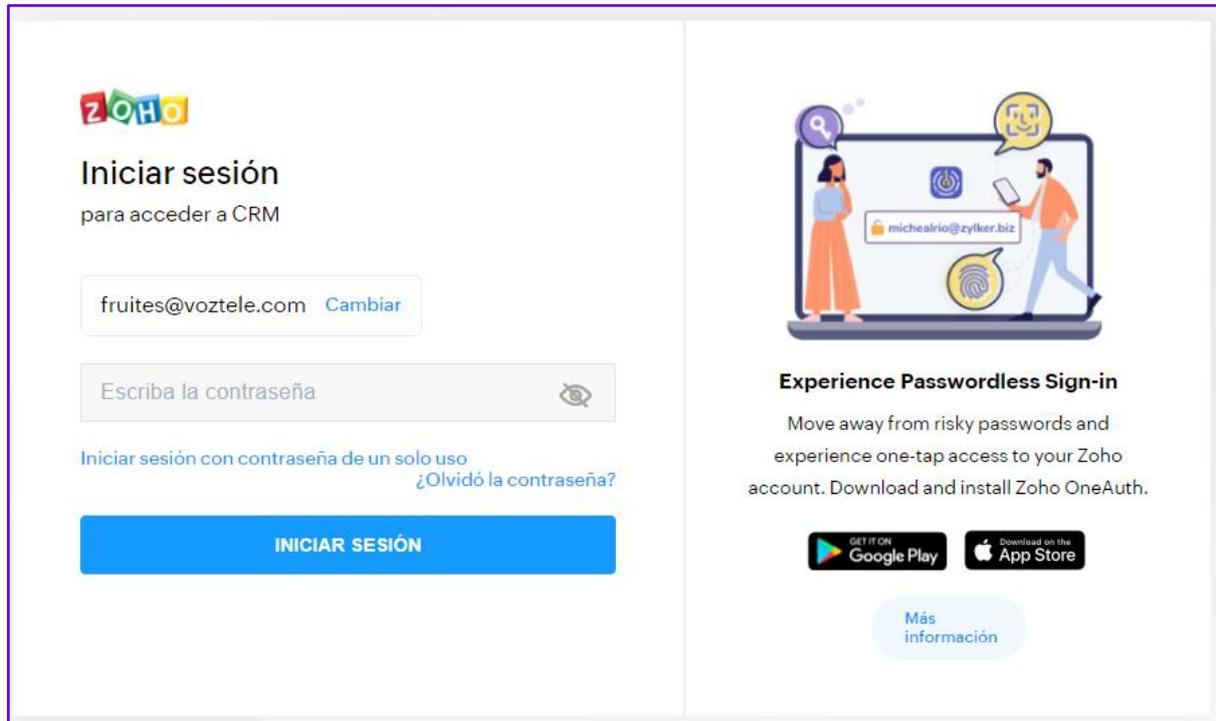
Acceso al CRM

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.

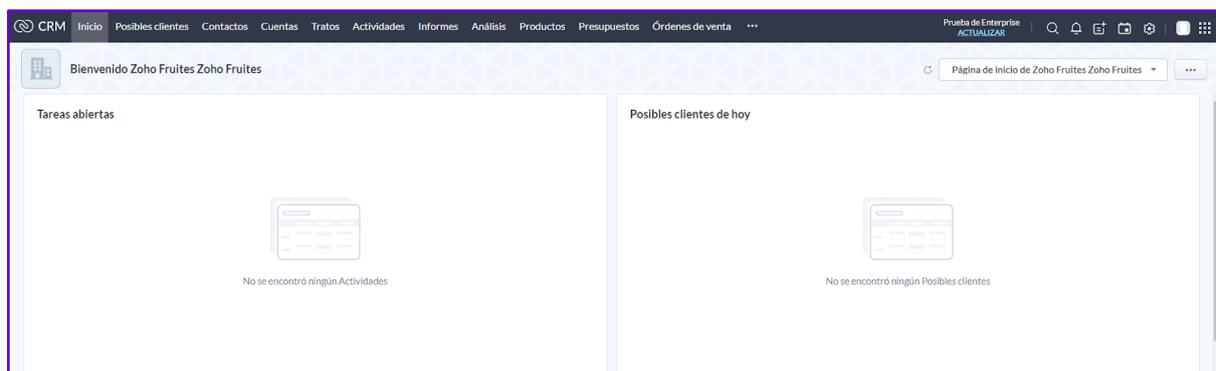


The screenshot shows the Zoho CRM login interface. On the left, the Zoho logo is at the top, followed by the heading "Iniciar sesión para acceder a CRM". Below this is a text input field for "Dirección de correo electrónico o número de teléfc". A blue button labeled "SIGUIENTE" is positioned below the input field. A link for "¿Olvidó la contraseña?" is located below the button. Underneath, the text "Iniciar sesión con" is followed by social login options for Google, Microsoft, LinkedIn, and Facebook, along with a more options menu. On the right side, there is an illustration of a person using a smartphone with a fingerprint scanner, and another person holding a smartphone. 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. A "Más información" link is also present. At the bottom of the page, a link says "¿No tiene una cuenta Zoho? Registrarse ahora".



Activación PhoneBridge

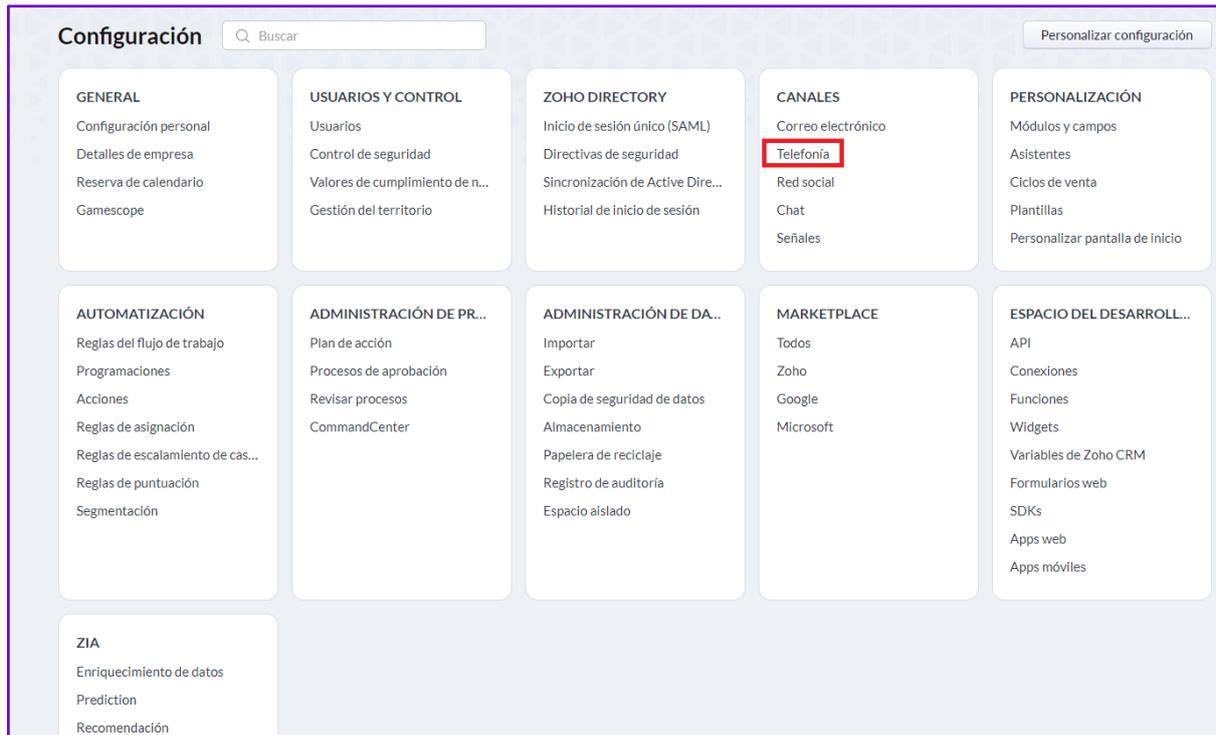
Una vez accedido con nuestro usuario y contraseña, nos aparecerá el menú principal del CRM de Zoho. Es necesario acceder con el usuario con permisos de administrador.



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”.



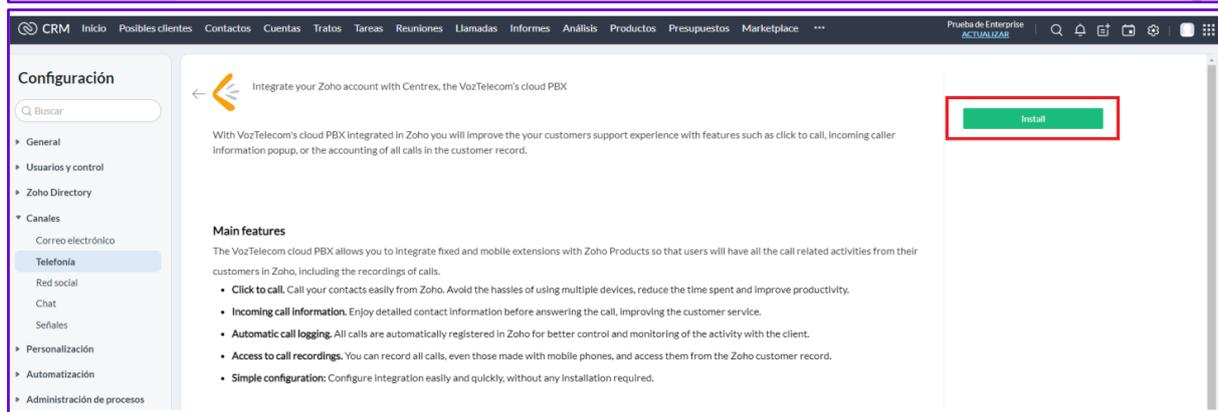
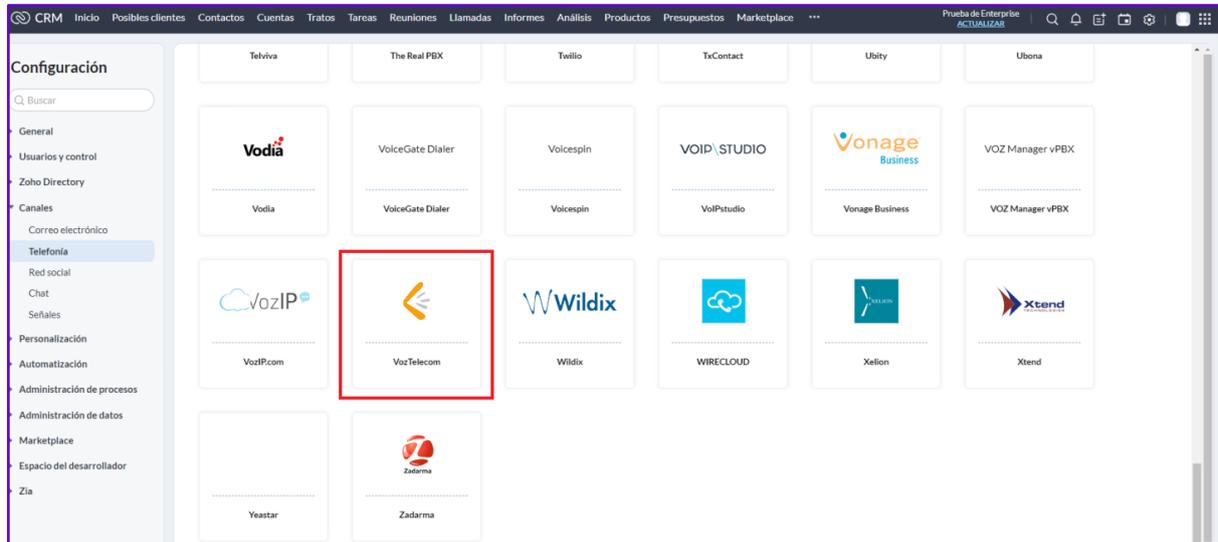
Una vez entrado en el menú de configuración, utilizaremos la barra de búsqueda para buscar telefonía. Podemos localizarlo en el apartado “CANALES” -> Telefonía



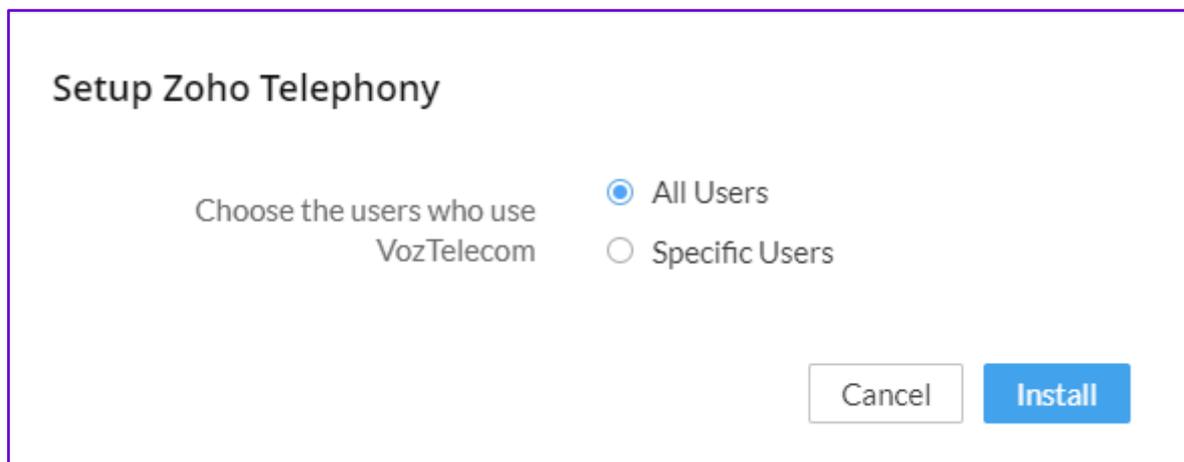
Deberemos seleccionar “HABILITAR PHONEBRIDGE”. Este paso se ha de hacer con el usuario administrador de la cuenta de Zoho.



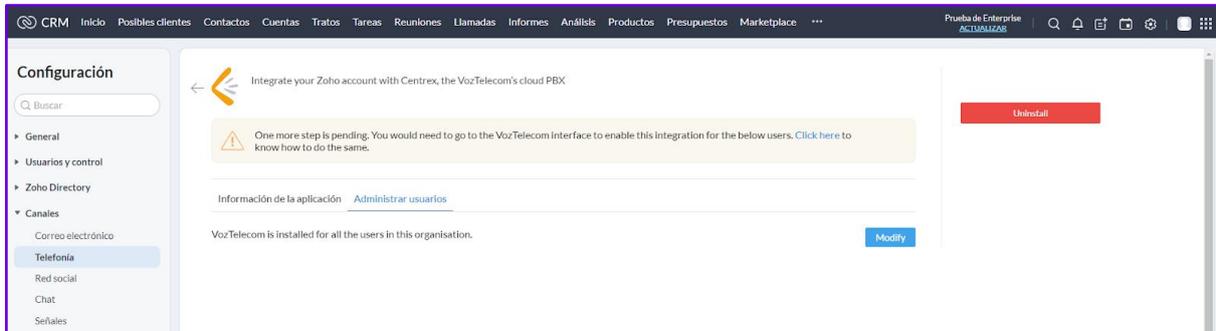
Una vez seleccionado “HABILITAR PHONEBRIDGE”, nos ha de aparecer la siguiente imagen con múltiples proveedores de telefonía para poder integrarlo con PhoneBridge. Debemos de buscar “VozTelecom” y hacer clic en él y a continuación hacer clic en “Install”.



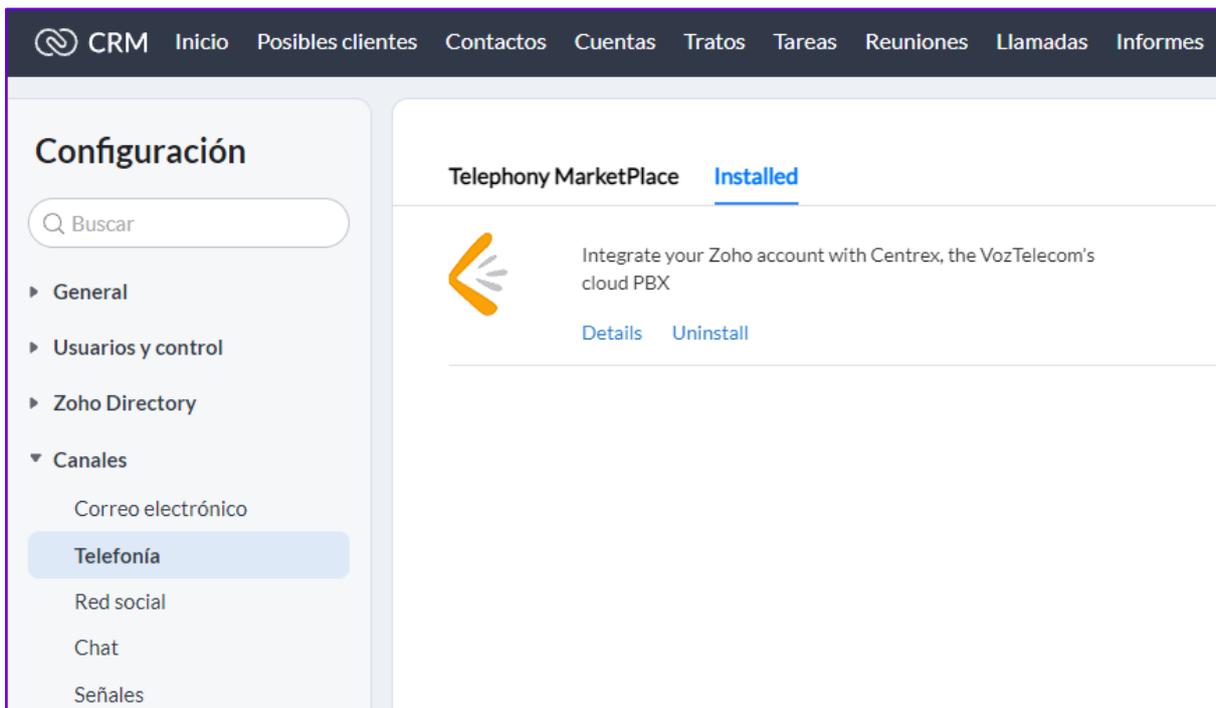
Seleccionaremos que se habilite para todos los usuarios que formen parte de la organización del CRM de Zoho.



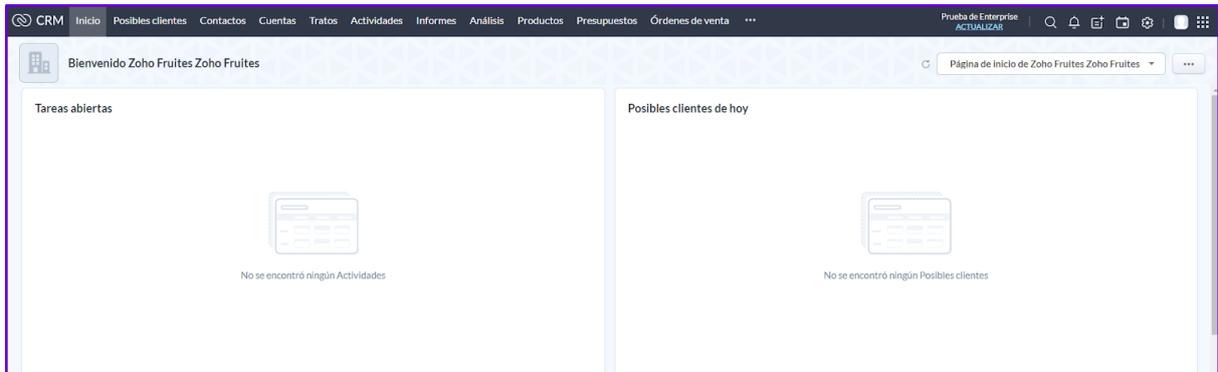
En este momento solo hará falta iniciar el proceso de alta de las extensiones en el que dispone de un nuevo manual para su alta paso a paso .



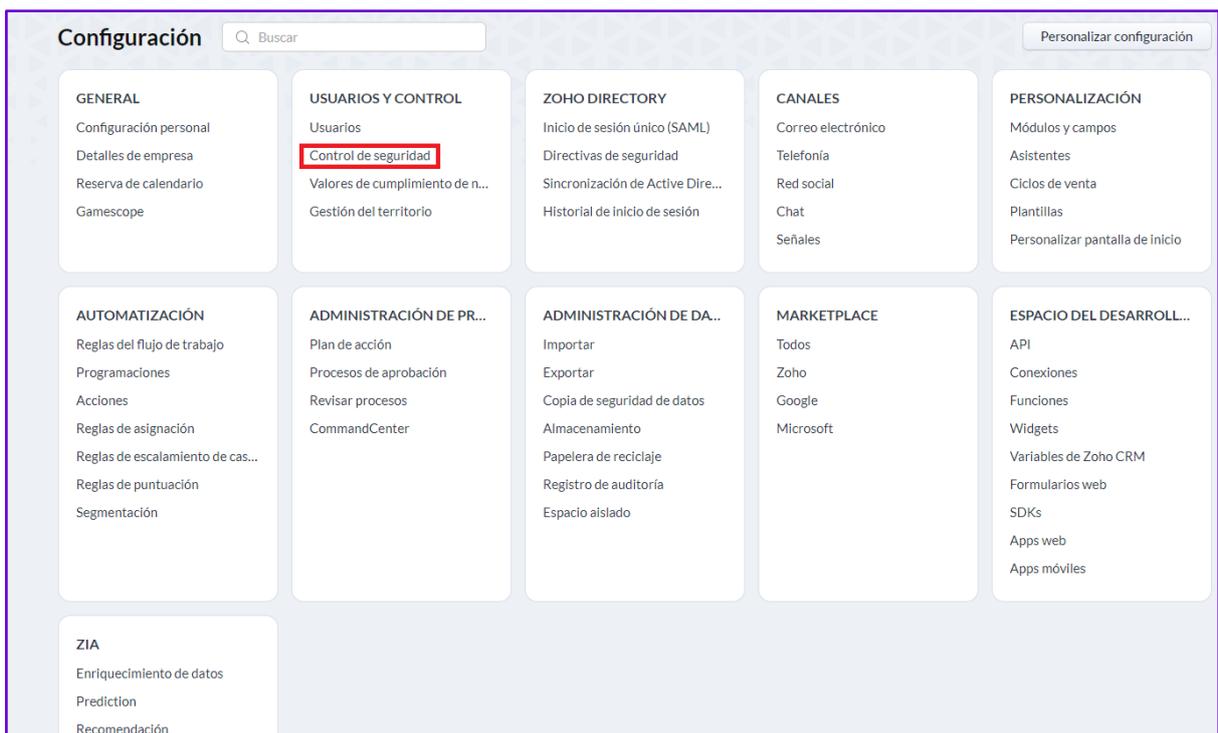
Para comprobar que se ha habilitado el PhoneBridge, al seleccionar “Telefonía” veremos la opción de “Installed” pudiendo ver la opción de telefonía configurada, en este caso, deberá ser VozTelecom. En caso de no aparecer VozTelecom será necesario desinstalar la telefonía actual para iniciar el proceso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



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”.



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 Usuarios del complemento de Zoho Mail

Q Buscar Ayuda [Nuevo perfil](#)

Perfiles

El perfil es un conjunto de permisos relacionados con el acceso y las operaciones del módulo, las personalizaciones de configuración y el acceso a diversas aplicaciones. Puede proporcionar un conjunto diferente de permisos a los usuarios.

Nombre del perfil	Descripción del perfil	Creado por	Modificado por
Administrador	Este perfil tiene todos los permisos. De forma predeterminada, los usuarios con perfil ... Más		
Estándar	Este perfil tiene todos los permisos excepto privilegios administrativos.		

← Perfil: Administrador

Permisos de módulos

- Básico
- Importar/exportar
- Enviar correo electrónico
- Herramientas
- Otros

Permisos de configuración

- Nivel de administrador
- Correo electrónico y plantillas
- Automatización
- Formulario web
- Administración de datos
- Zia

Permisos de extensión

- Zoho**
- Otros
- Social

Permisos de desarrollador

- Acceso de API

Administrar configuración de enriquecimiento de datos

Zoho

Puente de teleconferencia

Otros

Complemento para Microsoft Word

Zoho Mobile Apps Access

Social

Pestaña Social

Admin Social ⓘ

Perfiles sociales personales

[Administrar cuentas sociales](#)

Permisos de desarrollador

Acceso a la API de Zoho CRM ⓘ

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.