

# Integración CRM Zoho

## Manual de usuario

### Contenido

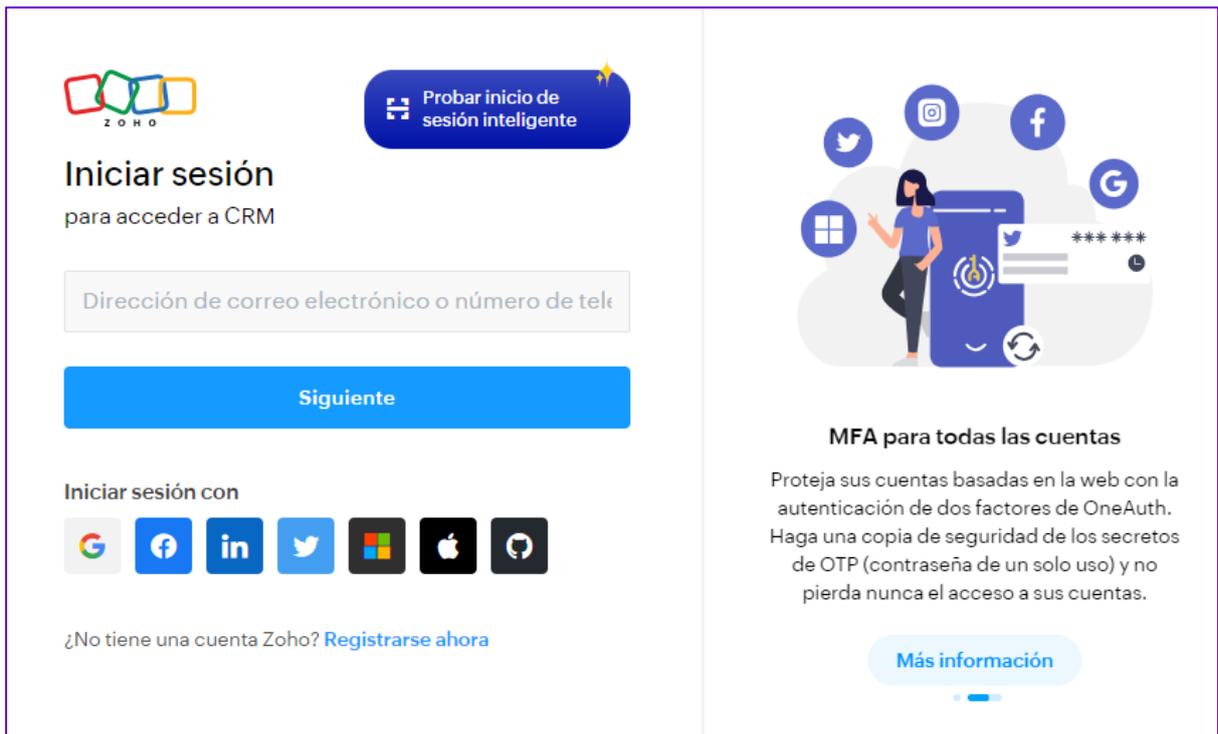
Introducción.....	2
Acceso al CRM .....	2
Configuración de extensiones .....	2
Gestión: Cliente .....	2
Acceder a la URL .....	3
Obtener código de autorización .....	3
Introducir código de autorización .....	3
Autorizar a Gamma conectar con Zoho.....	4
Activar funcionalidades .....	5
Funcionalidades integración .....	7
Recibir llamadas .....	7
Realizar llamadas .....	12
Grabaciones de llamadas .....	15
Clic to call y dispositivos compatibles.....	15

## 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.

## 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.



**Iniciar sesión**  
para acceder a CRM

Dirección de correo electrónico o número de tel

**Siguiete**

Iniciar sesión con

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

**MFA para todas las cuentas**

Proteja sus cuentas basadas en la web con la autenticación de dos factores de OneAuth. Haga una copia de seguridad de los secretos de OTP (contraseña de un solo uso) y no pierda nunca el acceso a sus cuentas.

[Más información](#)

## Configuración de extensiones

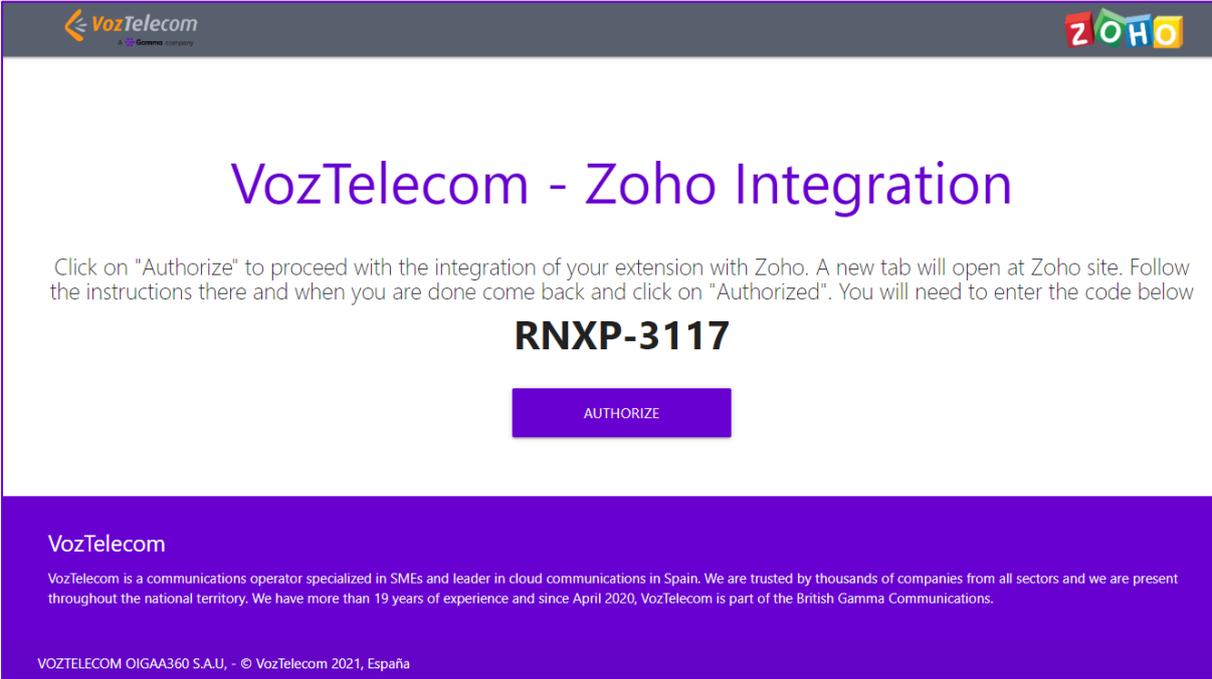
### Gestión: Cliente

## 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.

## 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:



**VozTelecom - Zoho Integration**

Click on "Authorize" to proceed with the integration of your extension with Zoho. A new tab will open at Zoho site. Follow the instructions there and when you are done come back and click on "Authorized". You will need to enter the code below

**RNX-3117**

AUTHORIZE

**VozTelecom**

VozTelecom is a communications operator specialized in SMEs and leader in cloud communications in Spain. We are trusted by thousands of companies from all sectors and we are present throughout the national territory. We have more than 19 years of experience and since April 2020, VozTelecom is part of the British Gamma Communications.

VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U. - © VozTelecom 2021, España

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

## 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

## Autorizar a Gamma conectar con Zoho

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



## VozTelecom

VozTelecom desea acceder a la siguiente información.



Aceptar

Rechazar

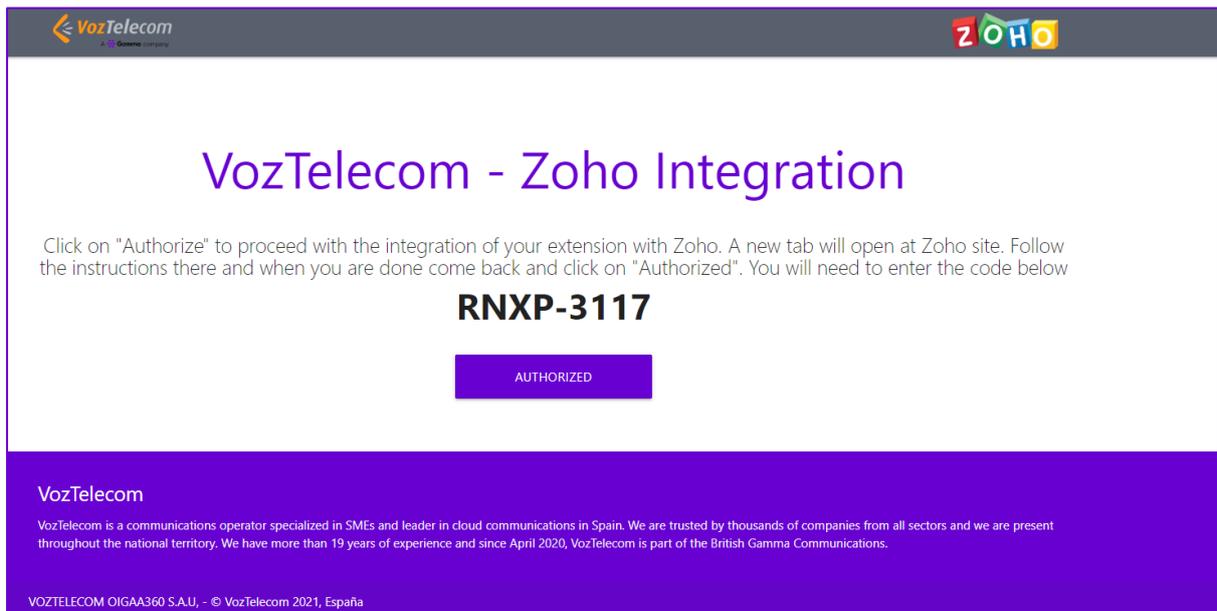
© 2024, Zoho Corporation Pvt. Ltd. Reservados todos los derechos.

A continuación, podremos cerrar la ventana y volver a la ventana original



## Activar funcionalidades

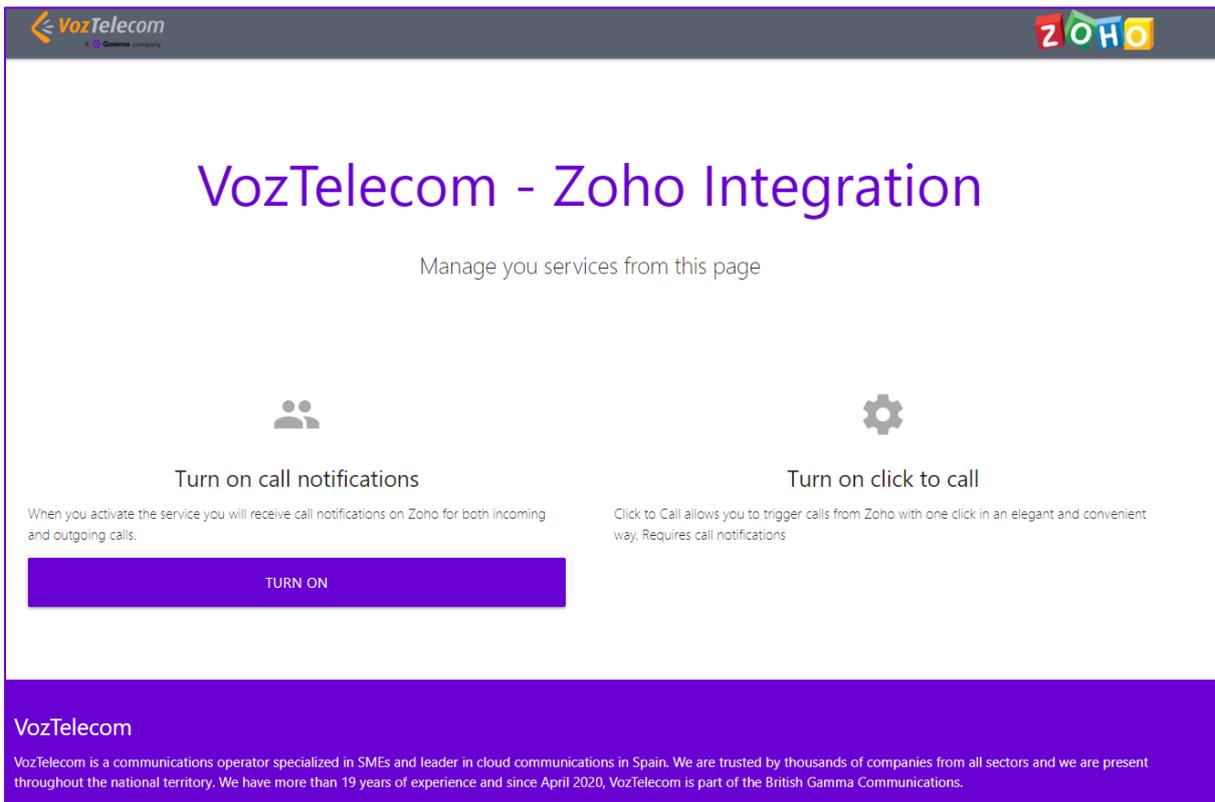
Una vez realizada toda la gestión con Zoho, pulsamos de nuevo el botón **AUTORIZAR**.



La página cargará de nuevo mostrando las funcionalidades disponibles:

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.



**VozTelecom - Zoho Integration**

Manage you services from this page

**Turn on call notifications**

When you activate the service you will receive call notifications on Zoho for both incoming and outgoing calls.

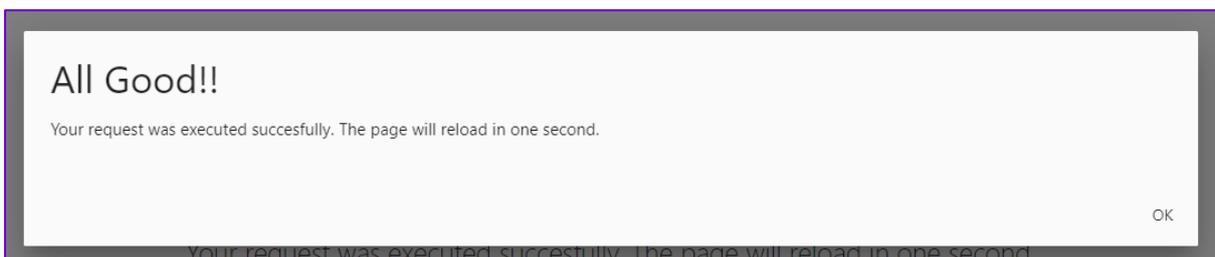
**TURN ON**

**Turn on click to call**

Click to Call allows you to trigger calls from Zoho with one click in an elegant and convenient way. Requires call notifications

**VozTelecom**

VozTelecom is a communications operator specialized in SMEs and leader in cloud communications in Spain. We are trusted by thousands of companies from all sectors and we are present throughout the national territory. We have more than 19 years of experience and since April 2020, VozTelecom is part of the British Gamma Communications.



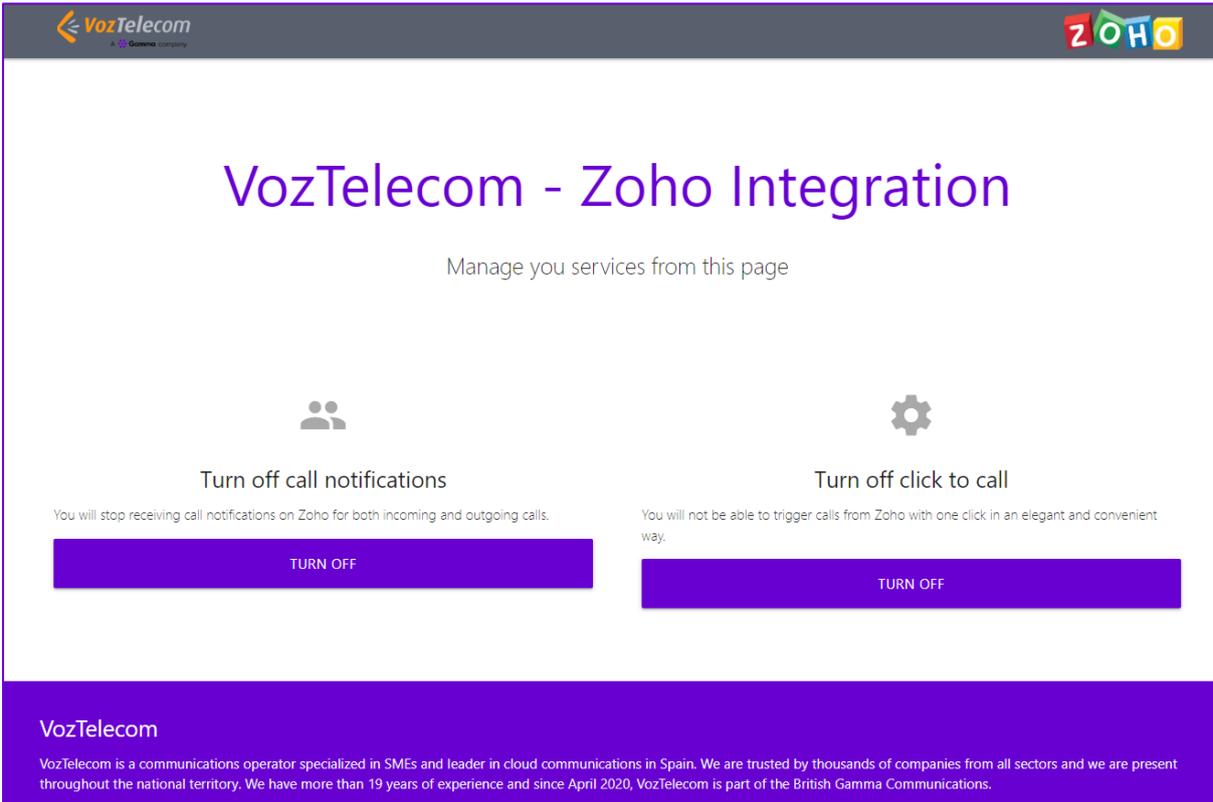
**All Good!!**

Your request was executed successfully. The page will reload in one second.

OK

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

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



**VozTelecom - Zoho Integration**

Manage your services from this page

**Turn off call notifications**  
You will stop receiving call notifications on Zoho for both incoming and outgoing calls.  
**TURN OFF**

**Turn off click to call**  
You will not be able to trigger calls from Zoho with one click in an elegant and convenient way.  
**TURN OFF**

**VozTelecom**  
VozTelecom is a communications operator specialized in SMEs and leader in cloud communications in Spain. We are trusted by thousands of companies from all sectors and we are present throughout the national territory. We have more than 19 years of experience and since April 2020, VozTelecom is part of the British Gamma Communications.

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

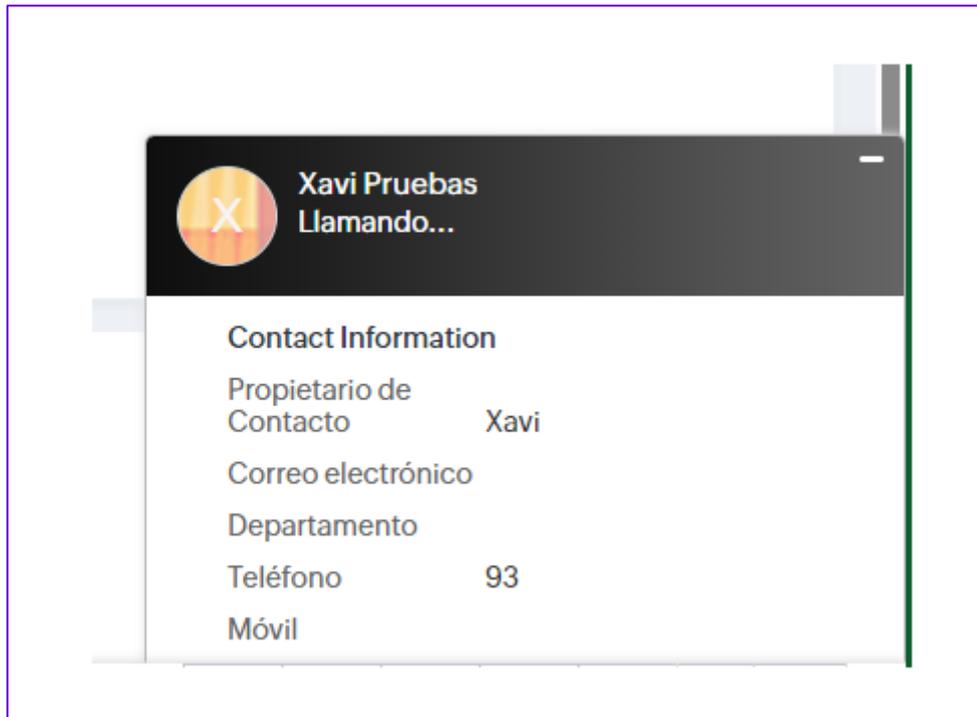
## Funcionalidades integración

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

### Recibir llamadas

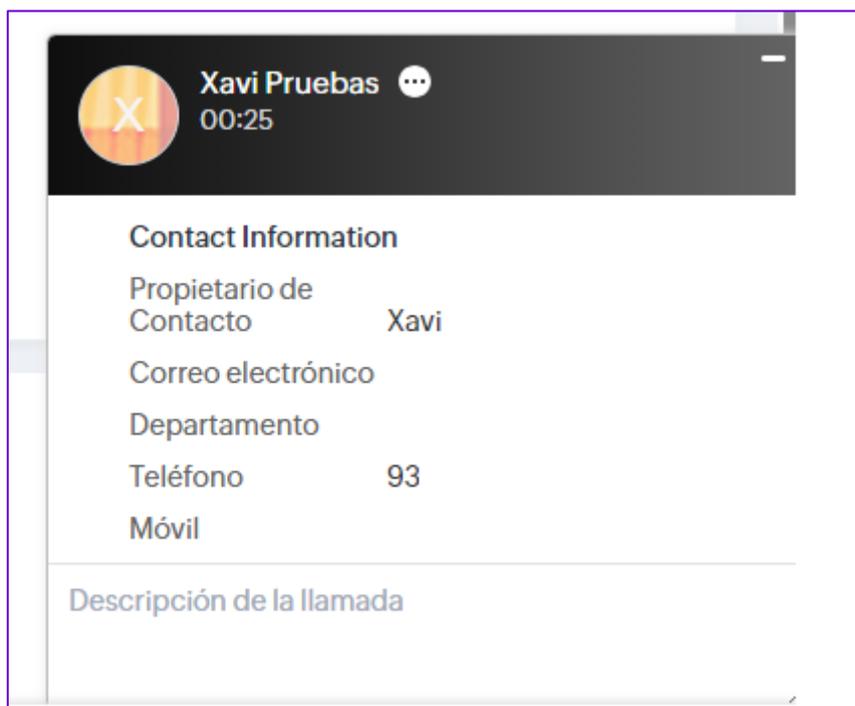
En la recepción de llamadas aparecerá un pop-up de notificación indicando el número que está realizando la llamada, así como el nombre del contacto en caso de tenerlo registrado.

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 "Descripción de la llamada".



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 “Llamadas”, “Reuniones” y “Tarea”.

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



- Llamada: 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 Llamada**

Destino de la llamada	Contacto	Xavi Pruebas
Relacionado con	Cuenta	
Tipo de llamada	Saliente	
Estado de llamada saliente	Programado	
Hora de inicio de la llamada	23/07/2024	12:17
Propietario de la llamada	Xavi	
Asunto	Llamada programada con Xavi Pruebas	
Recordatorio	Ninguno	

**Finalidad de la llamada saliente**

Propósito de la llamada	-None-
Agenda de llamadas	

- Reuniones: en caso de que desde la llamada se genere una reunión, es posible agendar esta directamente.

### Información de Reunión

Nuevo Reunión

Ubicación

Convertir en reunión en línea <sup>(?)</sup>

Todo el día

De 23/07/2024 13:00

A 23/07/2024 14:00

Host Xavi ▾

Relacionado con Contacto ▾

[Agregar más detalles](#)

- Tarea: 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**

---

**Repetir**

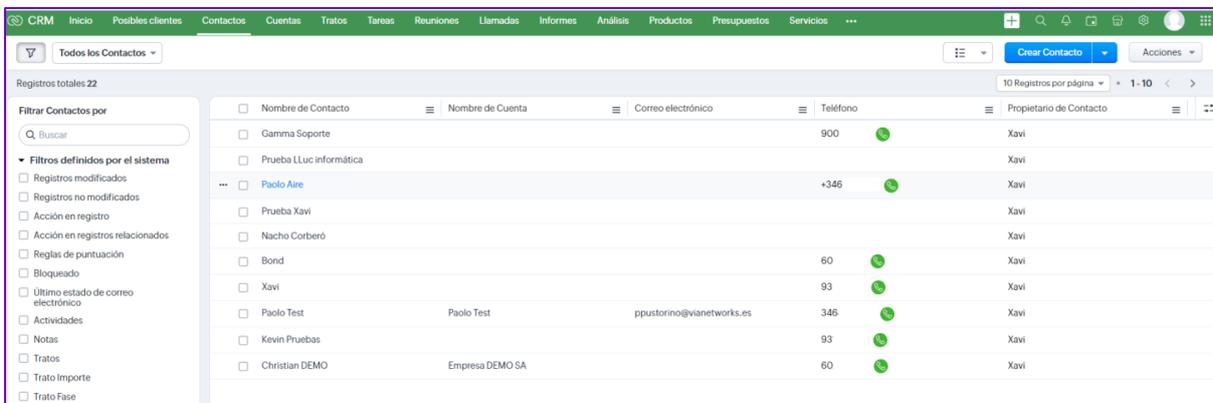
---

**Más campos** >

---

## Realizar Llamadas

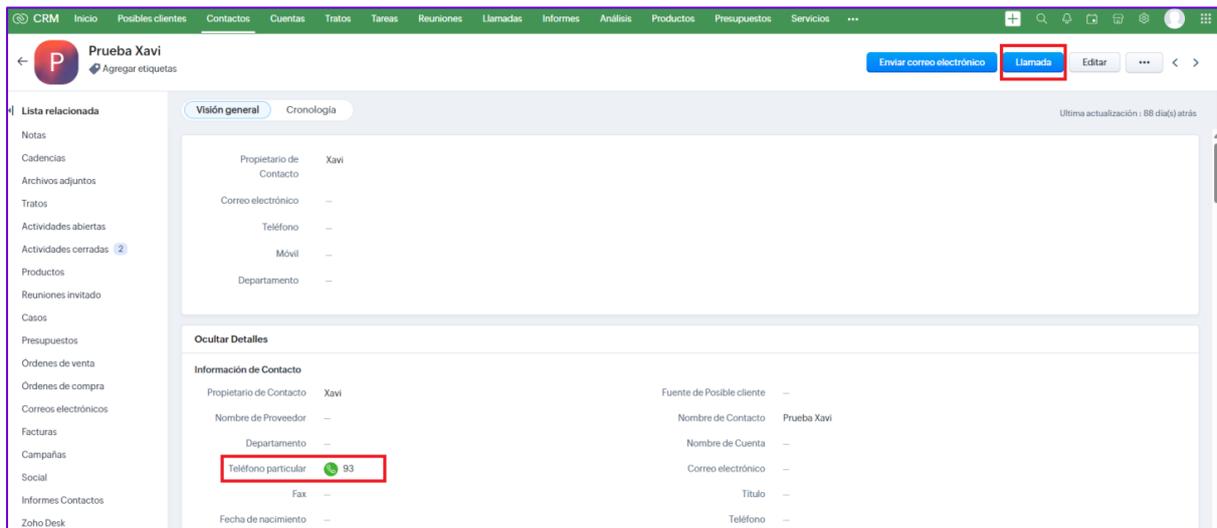
Accediendo al módulo “Contactos” podremos llamar a nuestros contactos que tengamos guardados. Es posible llamar también a los posibles clientes y en todos los apartados en los que exista un número de teléfono o en la opción “Llamada”.



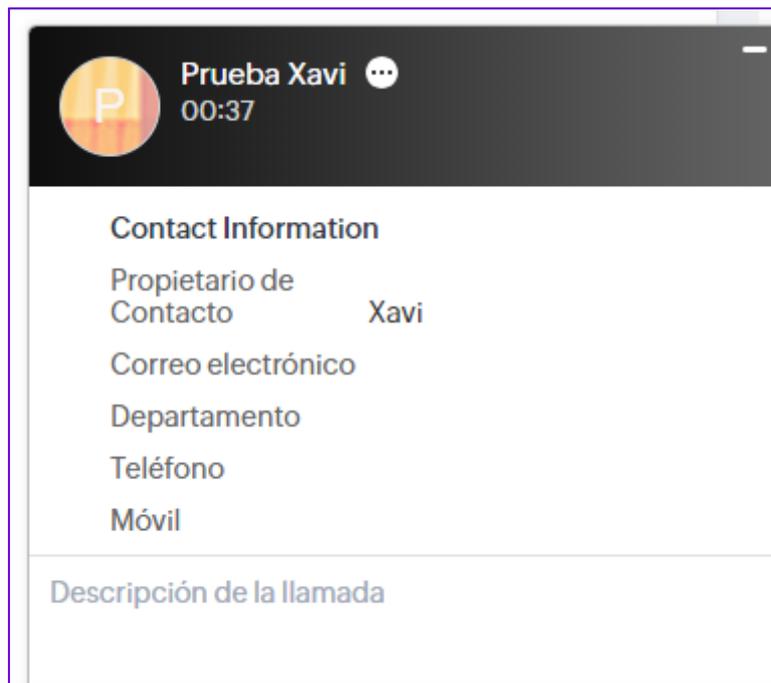
Registros totales 22

10 Registros por página • 1 - 10 < >

Nombre de Contacto	Nombre de Cuenta	Correo electrónico	Teléfono	Propietario de Contacto
<input type="checkbox"/> Gamma Soporte			900 	Xavi
<input type="checkbox"/> Prueba LLuc informática				Xavi
<input type="checkbox"/> Paolo Aire			+346 	Xavi
<input type="checkbox"/> Prueba Xavi				Xavi
<input type="checkbox"/> Nacho Corberó				Xavi
<input type="checkbox"/> Bond			60 	Xavi
<input type="checkbox"/> Xavi			93 	Xavi
<input type="checkbox"/> Paolo Test	Paolo Test	ppustorino@vianetworks.es	346 	Xavi
<input type="checkbox"/> Kevin Pruebas			93 	Xavi
<input type="checkbox"/> Christian DEMO	Empresa DEMO SA		60 	Xavi



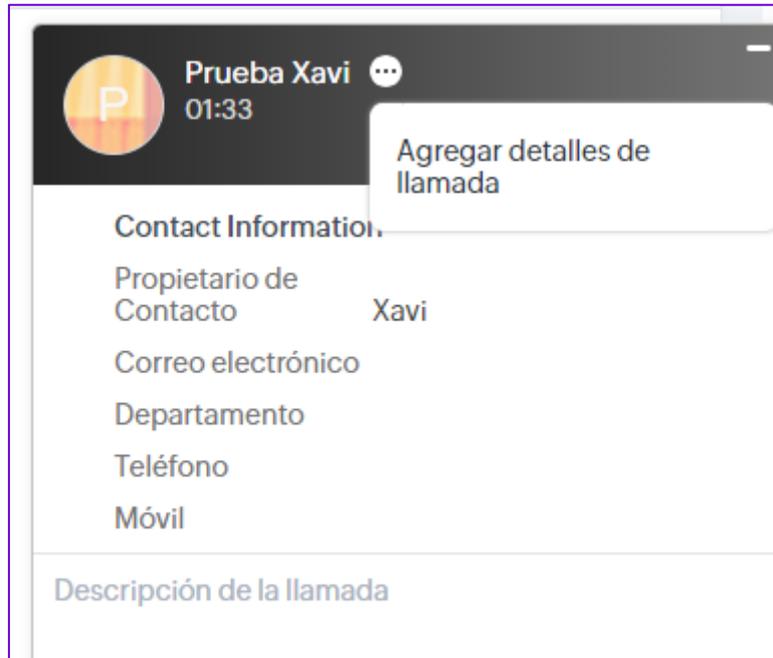
Automáticamente al lado derecho de nuestra pantalla veremos un pop-up emerger con la información de llamada como nombre de contacto, tiempo de llamada transcurrido, propietario del contacto, número de teléfono, así como información adicional de la ficha de contacto.



Mientras está en curso la llamada o una vez finalizada es posible añadir un comentario a la llamada en el apartado “Descripción de la llamada” 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.



### Agregar detalles de llamada

**Finalidad de la llamada saliente**

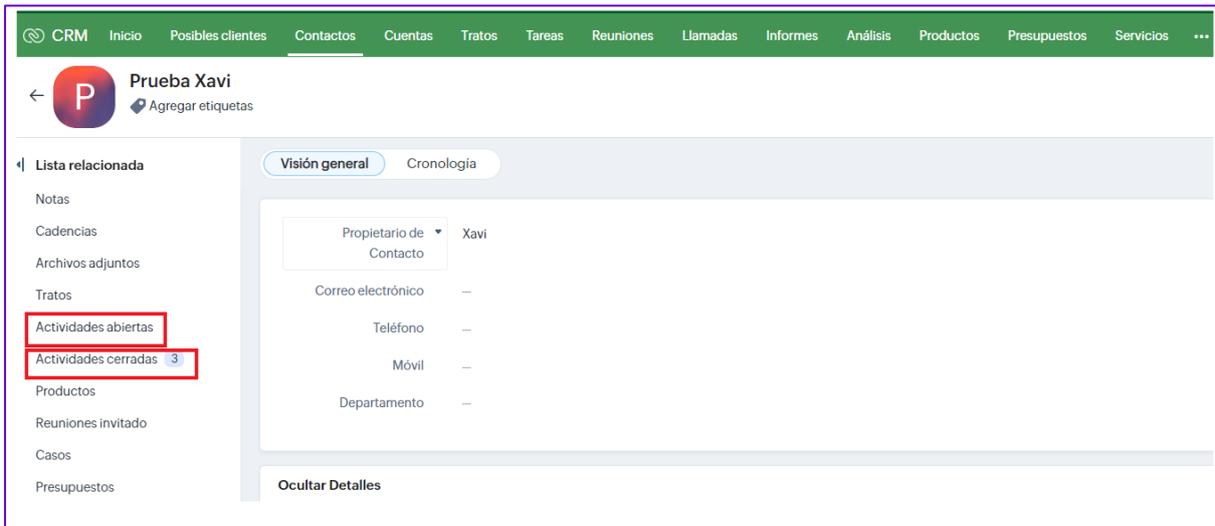
Propósito de la llamada

Agenda de llamadas

**Resultado de la llamada saliente**

Resultado de la llamada

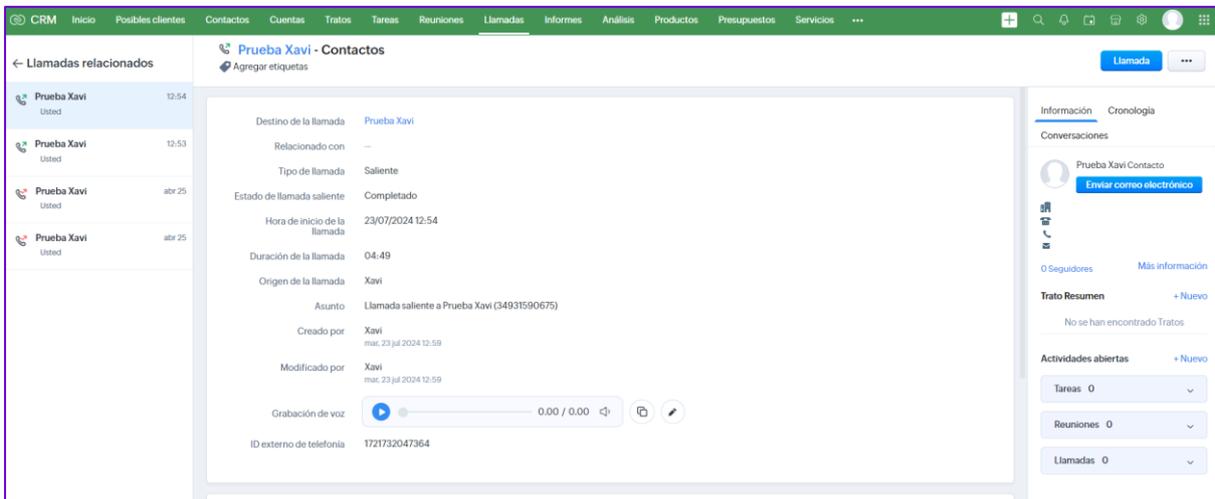
Una vez finalizada la llamada podemos seleccionar “Terminado” y en la propia ficha del contacto podremos visualizar el histórico de llamadas en la pestaña “Actividades cerradas” o “Actividades abiertas” dependiendo si hemos completado correctamente la llamada o por el contrario se ha incluido un recordatorio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



## 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.

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 ‘Grabación de voz’ el cual nos permitirá escuchar la grabación haciendo clic en el icono de “Play”.



## Clic to call y dispositivos compatibles

Cuando realizamos una llamada desde el propio CRM con la función *clic 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