

Integración CRM Zendesk

Manual de usuario

Contenido

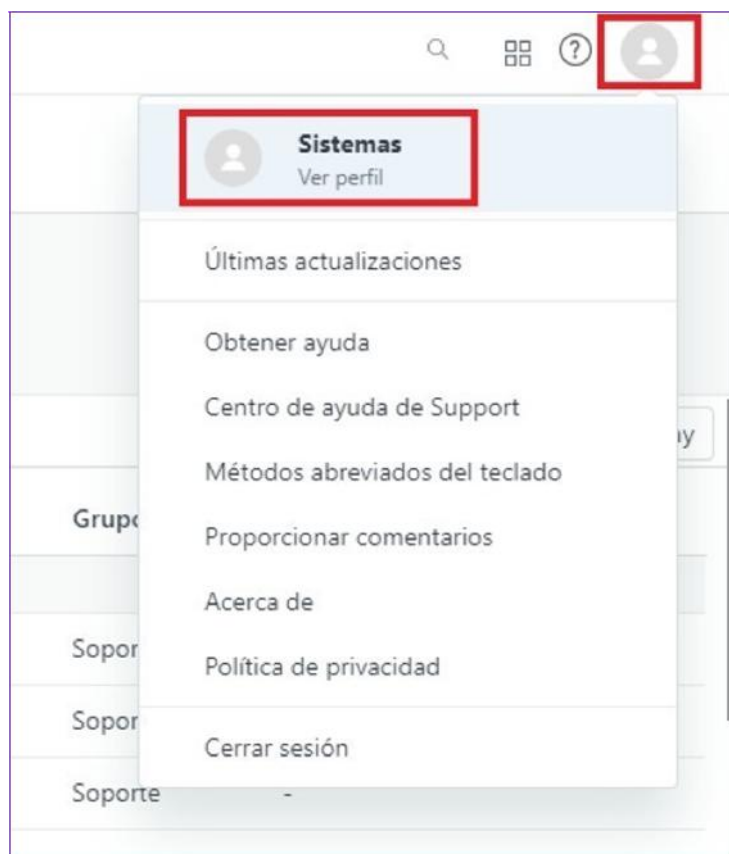
Introducción.....	2
Verificaciones previas	2
Planes para la utilización del Work	3
Acceso al CRM	3
Configuración de extensiones.....	5
Instalación aplicación Work.....	5
Uso de Microsoft Edge.....	5
Uso de Google Chrome	6
Gestión: Cliente.....	11
Obtener código de autorización	11
Realizar inicio de sesión en Zendesk	12
Funcionalidades integración	13
Recibir llamadas.....	13
Realizar llamadas.....	15
Grabaciones de llamadas	16
<i>Clic to call</i> y dispositivos compatibles	17

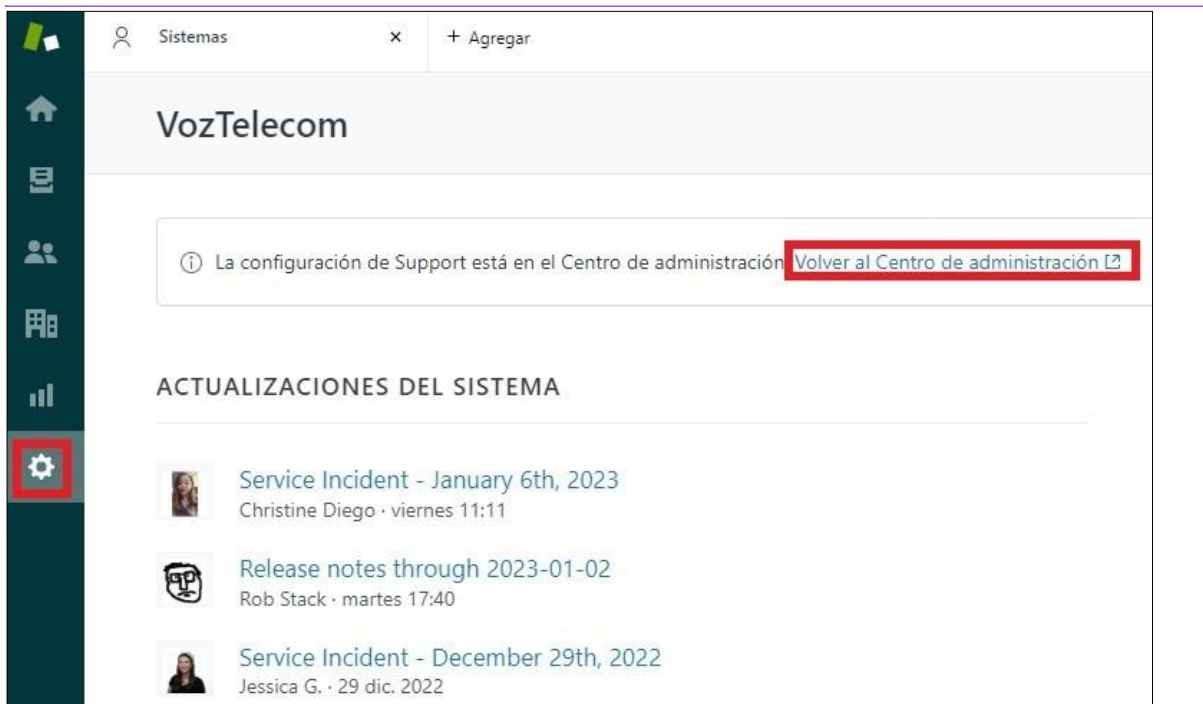
Introducción

En este documento se detalla se detalla cómo acceder al CRM de Zendesk, 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.

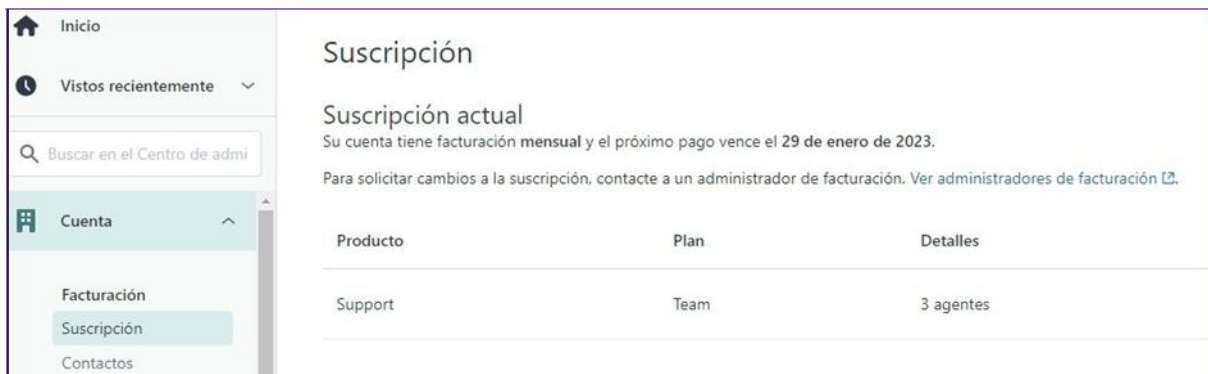
Verificaciones previas

Para saber el plan que tenemos contratado de Zendesk será necesario acceder a nuestro perfil de usuario haciendo clic en “Ver perfil”. A continuación, haremos clic en “Ajustes” y a continuación en “Volver al Centro de administración”.





Se abrirá una nueva ventana en el que tendremos que acceder a “Cuenta” -> “Suscripción”.



Planes para la utilización del Work

Para poder instalar y hacer uso de una aplicación privada, en este caso para instalar la aplicación Work es necesario tener contratado el plan [Profesional o superior](#).

Acceso al CRM

Zendesk le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <https://www.zendesk.es/login/#login> en la que deberá de introducir el subdominio y a

continuación su correo electrónico y contraseña. El cliente nos ha de decir previamente el subdominio para poder realizar la configuración en la integración.

Iniciar sesión en Zendesk

Tu subdominio de Zendesk

Subdominio	.zendesk.com
------------	--------------

Iniciar sesión

Sign in to VozTelecom

Email

Password

Sign in

[Forgot my password](#)

[Privacy Policy](#)

Configuración de extensiones

Con los usuarios creados previamente, es el momento de iniciar el proceso de activación de las extensiones para cada uno de los usuarios dados de alta. A tener en cuenta que una extensión podrá ser configurada para un único usuario.

Deberemos de introducir el token facilitado para una única extensión en el ordenador. Este token es único para cada extensión.

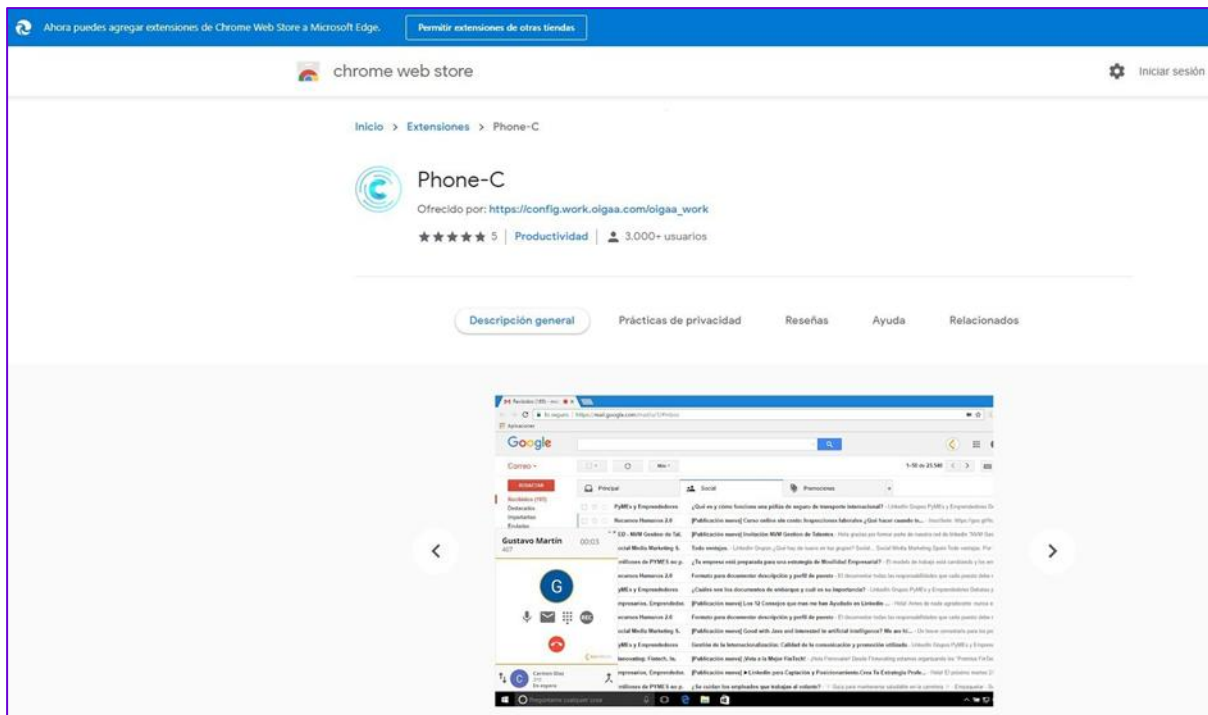
Instalación aplicación Work

Gamma pone a su disposición la aplicación Work para poder recibir y realizar llamadas desde el propio CRM de Zendesk.

Para hacer uso de esta aplicación deberá de tener contratado el producto Work en aquellas extensiones de la centralita que quiera hacer uso de ella. Necesitará hacer uso del navegador Chrome y [descargarse de la Chrome Web Store el plugin Phone-C](#) o también puede utilizar el navegador Microsoft Edge para hacer uso del plugin. El proceso de instalación es el mismo para ambos navegadores. A tener en cuenta que, si se hace uso del navegador de Microsoft, es necesario permitir extensiones de otras tiendas.

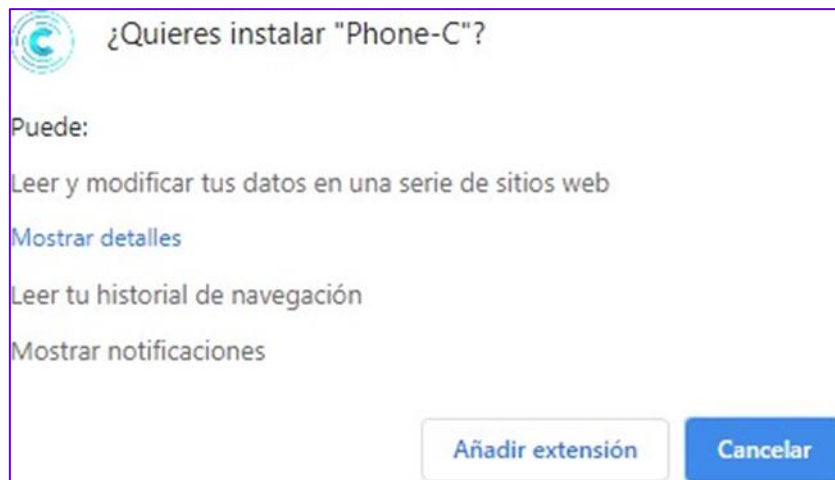
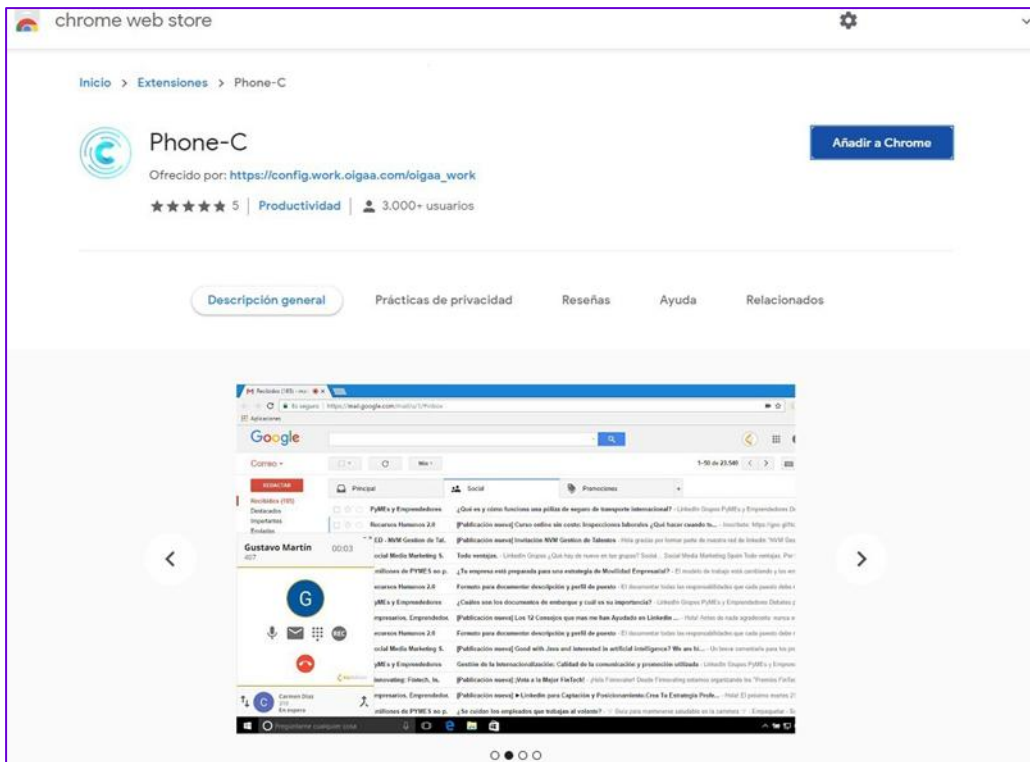
Uso de Microsoft Edge



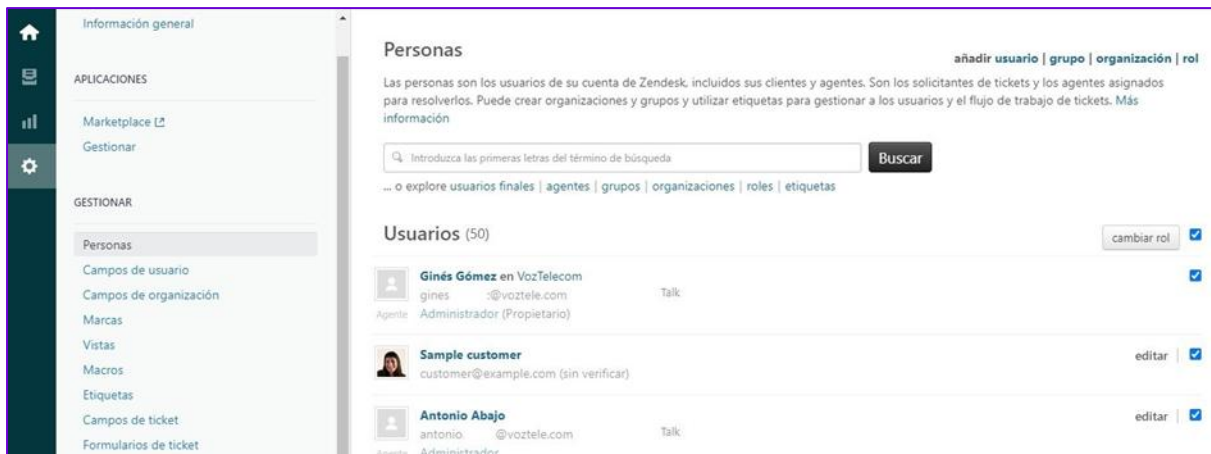


Uso de Google Chrome

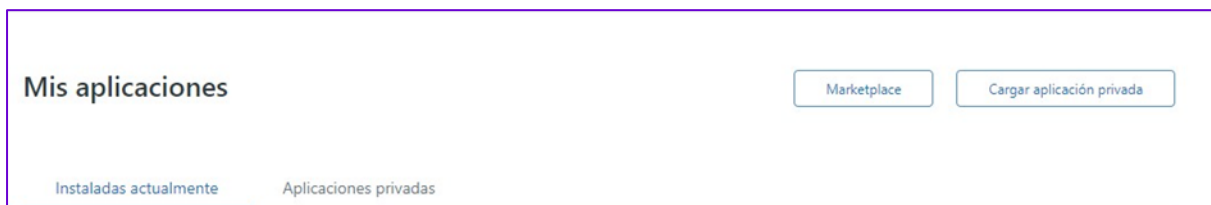
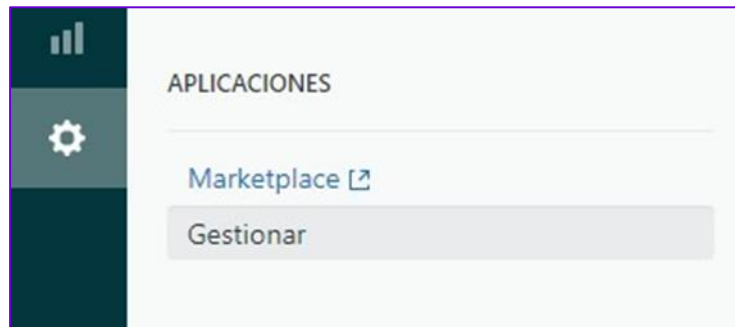
Necesitará descargarse de la [Chrome Web Store el plugin Phone-C](#) haciendo clic en “Añadir a Chrome”. A continuación, deberemos de seleccionar “Añadir extensión” para completar el proceso de instalación que se realiza automáticamente.



Una vez realizada la instalación del plugin es el momento de instalar la aplicación Work accediendo a nuestra cuenta de Zendesk. Le llegará a su correo electrónico el archivo .zip para que pueda ser instalado. Para ello deberemos de acceder con un usuario que tenga permisos de administrador. La modificación de roles se puede realizar desde el menú “GESTIONAR” -> “Personas”.



Para poder realizar la instalación deberemos de ir al apartado “APLICACIONES” -> “Gestionar” y haremos clic en “Cargar aplicación privada”.



A continuación, introduciremos un nombre para la aplicación y subiremos la aplicación .zip que previamente nos habremos descargado. Una vez subido haremos clic en “Cargar”. Esta acción puede tardar unos segundos.

Cargar aplicación

Aquí es donde se cargan las aplicaciones privadas. Las aplicaciones privadas aparecen en su cuenta únicamente. Si desea enviar una aplicación pública u obtener más información sobre cómo crear su propia aplicación privada, mire nuestra [Documentación para programadores](#).

Nombre de la aplicación

El nombre que se ve en la lista de aplicaciones. Siga las pautas de nomenclatura.

Archivo de la aplicación

Debe ser un archivo .zip. El tamaño máximo del archivo es 2 MB.

No incluya contraseñas secretas, claves o tokens en el directorio de recursos de la aplicación. El acceso a estos archivos no se autentica. Consulte [Configuración segura](#) si desea más información.

Veremos como la aplicación se encuentra activada y una vez que iniciemos sesión con nuestra cuenta de correo de Gmail podremos hacer uso de la aplicación dentro del CRM de Zendesk.

Mis aplicaciones


Marketplace Cargar aplicación privada

Instaladas actualmente Aplicaciones privadas

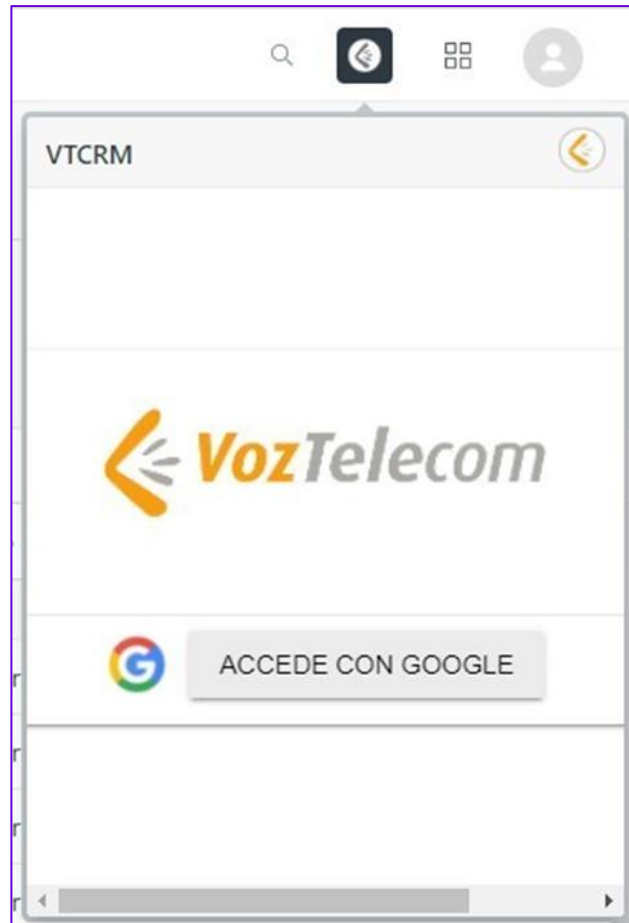
Filtrar aplicaciones Reorganizar las aplicaciones

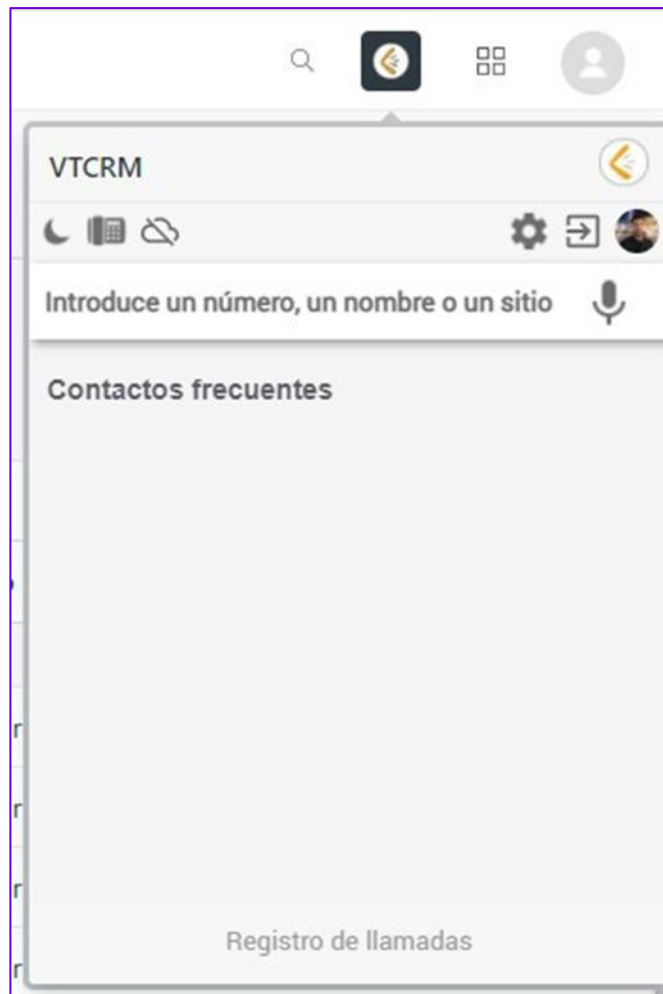
Aplicaciones activadas

Aplicaciones activadas en su cuenta de Zendesk



VTCRM





Gestión: Cliente

Acceder a la URL

Cada usuario de Zendesk deberá acceder a una URL única para autorizar a Zendesk 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 que hemos de hacer clic en "AUTHORIZE".

VozTelecom - Zendesk Integration

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

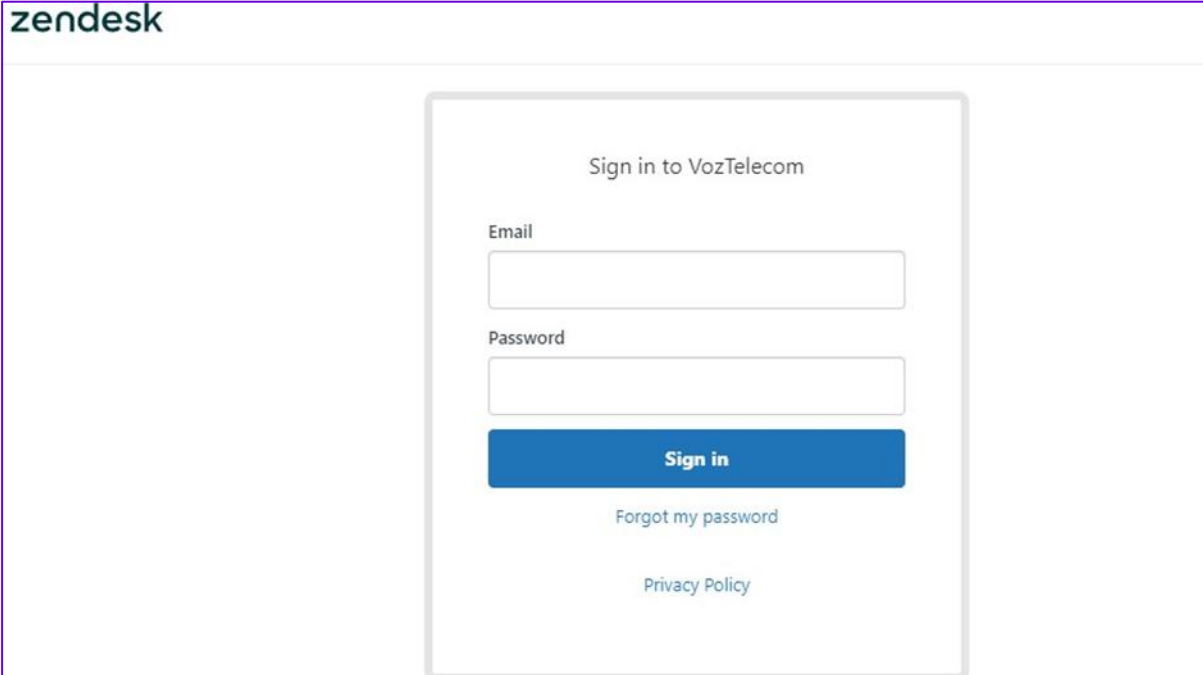
AUTHORIZE

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.

Realizar inicio de sesión en Zendesk

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



zendesk

Sign in to VozTelecom

Email

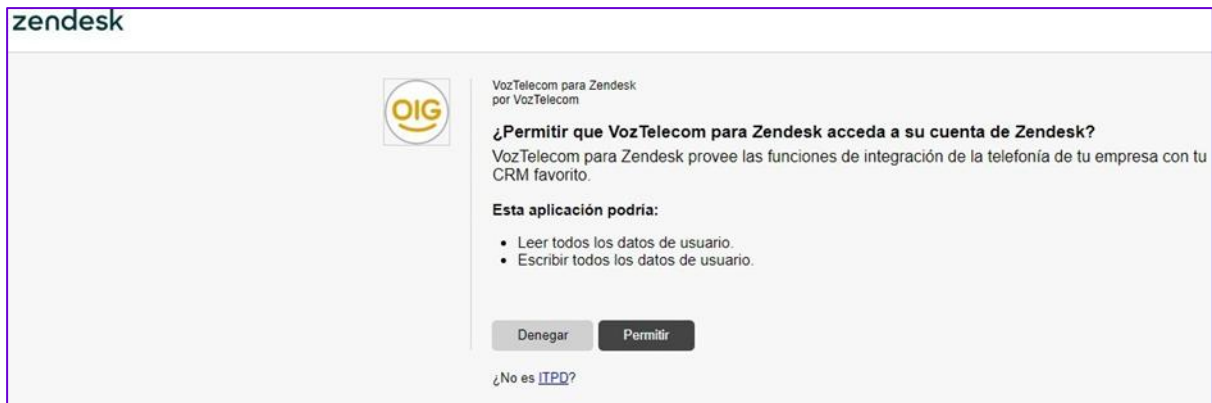
Password

Sign in

[Forgot my password](#)

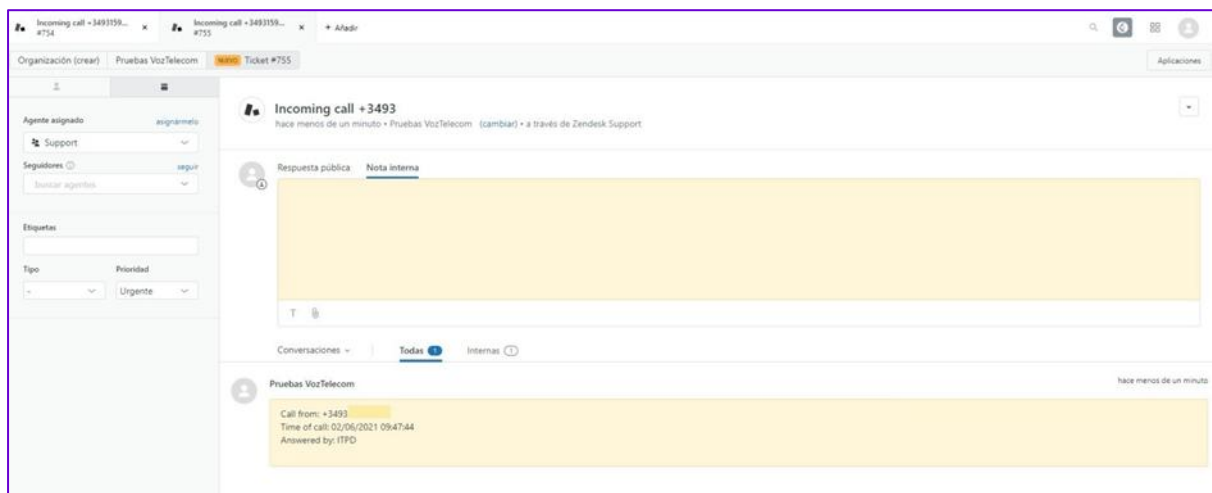
[Privacy Policy](#)

Deberemos hacer clic en "Permitir" para poder hacer uso de las funcionalidades de la integración.



Funcionalidades integración

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



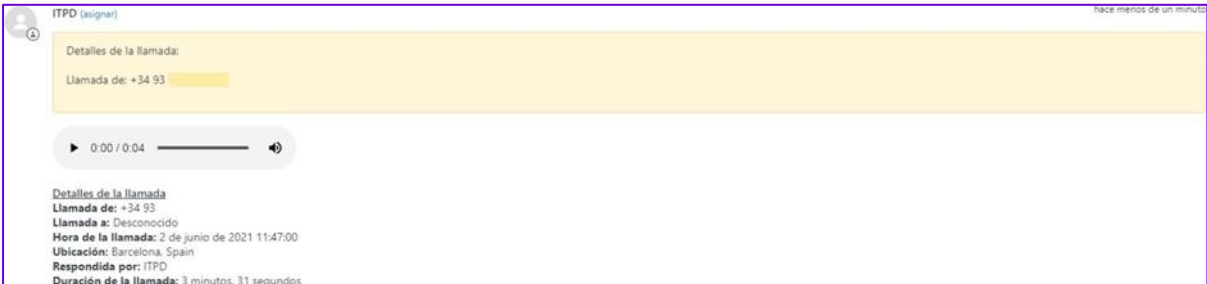
Recibir llamadas

Al recibir una llamada y atenderla automáticamente se abre una nueva ventana que nos facilita información de quién ha realizado la llamada en caso de tenerlo como contacto y quién ha atendido la llamada. Es posible dejar una nota pública y privada con la información relevante de la llamada.

Una vez que la llamada finaliza nos aparecerá información referente a la llamada:

- Quién nos ha llamado

- Hora de la llamada
- Ubicación
- Quién ha atendido la llamada
- Duración de la llamada



ITPD (asigna) hace menos de un minuto

Detalles de la llamada:

Llamada de: +34 93

▶ 0:00 / 0:04

Detalles de la llamada

Llamada de: +34 93

Llamada a: Desconocido

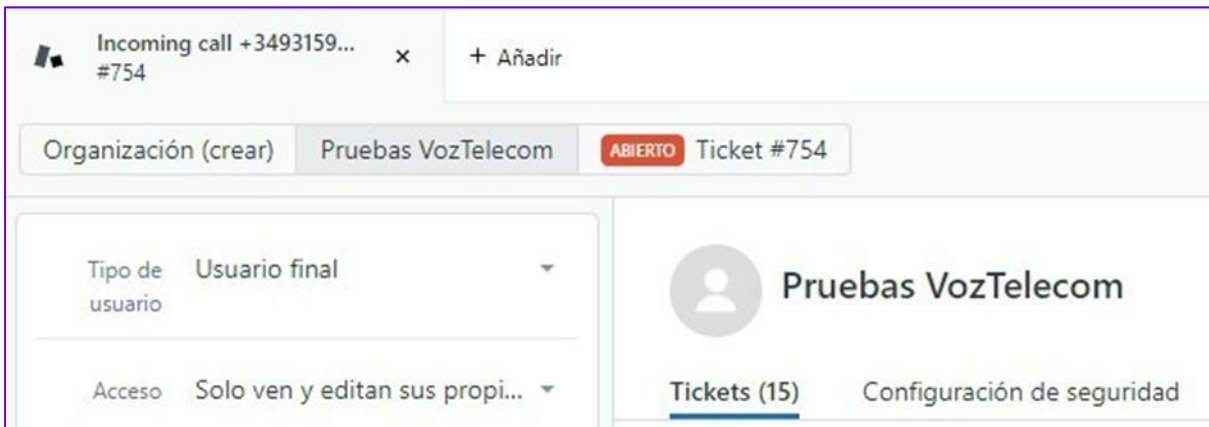
Hora de la llamada: 2 de junio de 2021 11:47:00

Ubicación: Barcelona, Spain

Respondida por: ITPD

Duración de la llamada: 3 minutos, 31 segundos

Haciendo clic en el contacto, podemos ver un histórico de llamadas con la visualización de diferentes campos como el estado del ticket, el asunto que identifica si es una llamada entrante, saliente o perdida, cuándo se ha notificado la llamada, si ha habido cambios en el ticket, el grupo y el agente que tiene asignado el ticket en cuestión.




Incoming call +3493159... #754 + Añadir

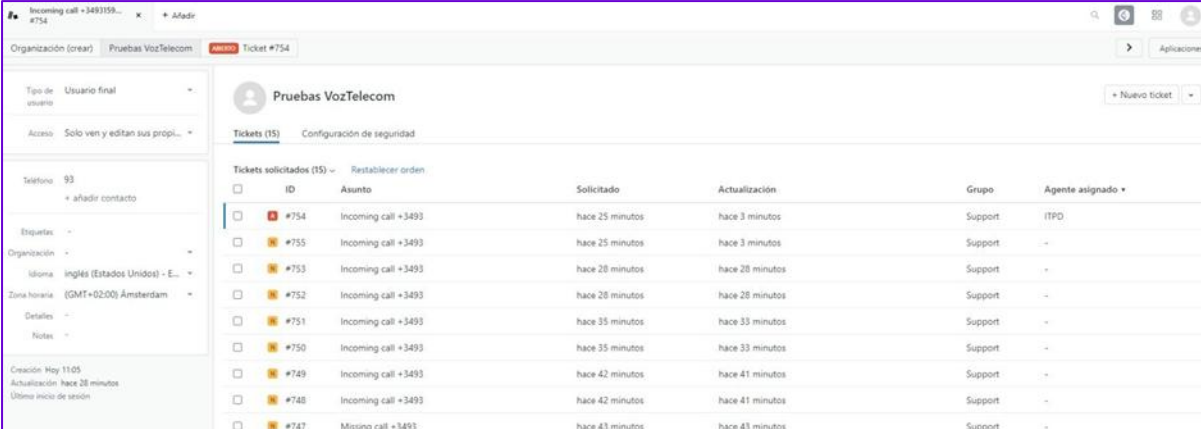
Organización (crear) Pruebas VozTelecom **ABIERTO** Ticket #754

Tipo de usuario: Usuario final

Acceso: Solo ven y editan sus propi...

 **Pruebas VozTelecom**

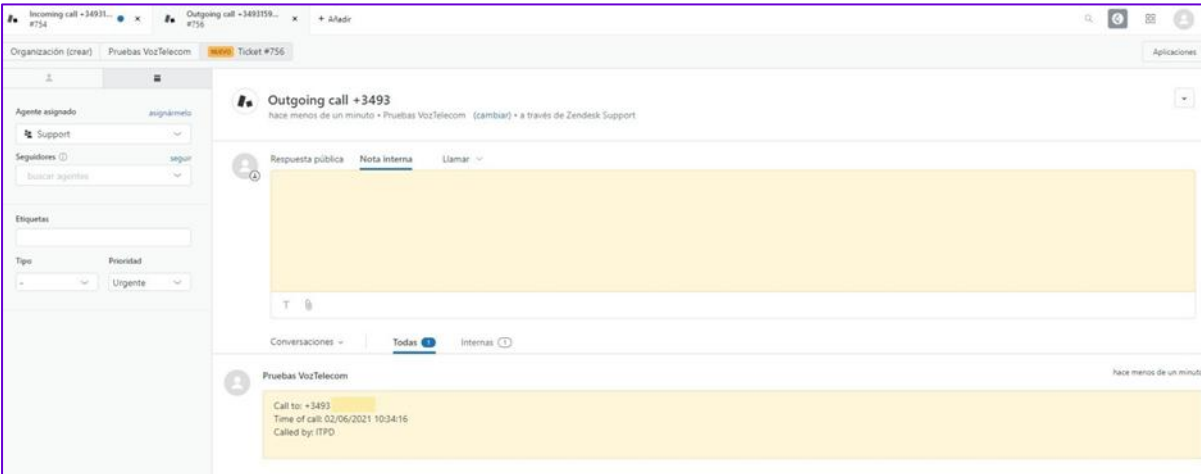
Tickets (15) Configuración de seguridad



ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente asignado
#754	Incoming call +3493	hace 25 minutos	hace 3 minutos	Support	ITFO
#755	Incoming call +3493	hace 25 minutos	hace 3 minutos	Support	-
#753	Incoming call +3493	hace 28 minutos	hace 28 minutos	Support	-
#752	Incoming call +3493	hace 28 minutos	hace 28 minutos	Support	-
#751	Incoming call +3493	hace 35 minutos	hace 33 minutos	Support	-
#750	Incoming call +3493	hace 35 minutos	hace 33 minutos	Support	-
#749	Incoming call +3493	hace 42 minutos	hace 41 minutos	Support	-
#748	Incoming call +3493	hace 42 minutos	hace 41 minutos	Support	-
#747	Missing call +3493	hace 43 minutos	hace 43 minutos	Support	-

Realizar Llamadas

Al realizar una llamada antes de que sea atendida se abre una nueva ventana con la misma información que cuando recibimos una llamada. Nos informa quién ha realizado la llamada en caso de tenerlo como contacto quién ha atendido la llamada. Es posible dejar una nota pública y privada con la información relevante de la llamada. Una vez la llamada es atendida o no ha sido posible contactar con el destino nos aparece la misma información que en la llamada entrante.



Outgoing call +3493
hace menos de un minuto • Pruebas VozTelecom (cambiar) • a través de Zendesk Support

Resposta pública | Nota interna | Llamar

Conversaciones: Todas (seleccionado) Internas

Pruebas VozTelecom hace menos de un minuto

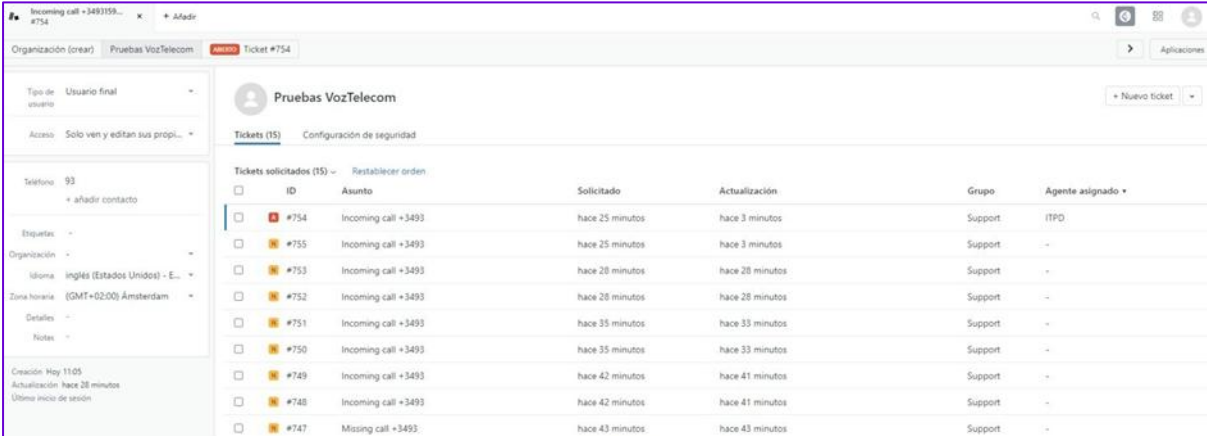
Call to: +3493
Time of call: 02/06/2021 10:34:16
Called by: ITFO

Aparecerá información referente a la llamada:

- Quién ha llamado
- A quién hemos llamado
- Hora de la llamada
- Ubicación
- Duración de la llamada

Grabaciones de Llamadas


Para poder escuchar una grabación de llamada es necesario entrar a las peticiones que se hayan generado en llamada entrante o saliente.



Organization: Pruebas VozTelecom | Ticket #754

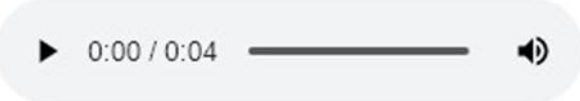
Tickets (15) | Configuración de seguridad

ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente asignado
#754	Incoming call +3493	hace 25 minutos	hace 3 minutos	Support	ITPD
#755	Incoming call +3493	hace 25 minutos	hace 3 minutos	Support	-
#753	Incoming call +3493	hace 28 minutos	hace 28 minutos	Support	-
#752	Incoming call +3493	hace 28 minutos	hace 28 minutos	Support	-
#751	Incoming call +3493	hace 35 minutos	hace 33 minutos	Support	-
#750	Incoming call +3493	hace 35 minutos	hace 33 minutos	Support	-
#749	Incoming call +3493	hace 42 minutos	hace 41 minutos	Support	-
#748	Incoming call +3493	hace 42 minutos	hace 41 minutos	Support	-
#747	Missing call +3493	hace 43 minutos	hace 43 minutos	Support	-



ITPD (asignar)

Incoming call +3493



0:00 / 0:04

Detalles de la llamada

Llamada de: +34 93


Llamada a: Desconocido

Hora de la llamada: 2 de junio de 2021 11:47:00

Ubicación: Barcelona, Spain

Respondida por: ITPD

Duración de la llamada: 3 minutos, 31 segundos



Pruebas VozTelecom

Call from: +3493

Time of call: 02/06/2021 09:47:44

Answered by: ITPD

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