

# Integración CRM Zendesk

Manual de usuario



# Índice

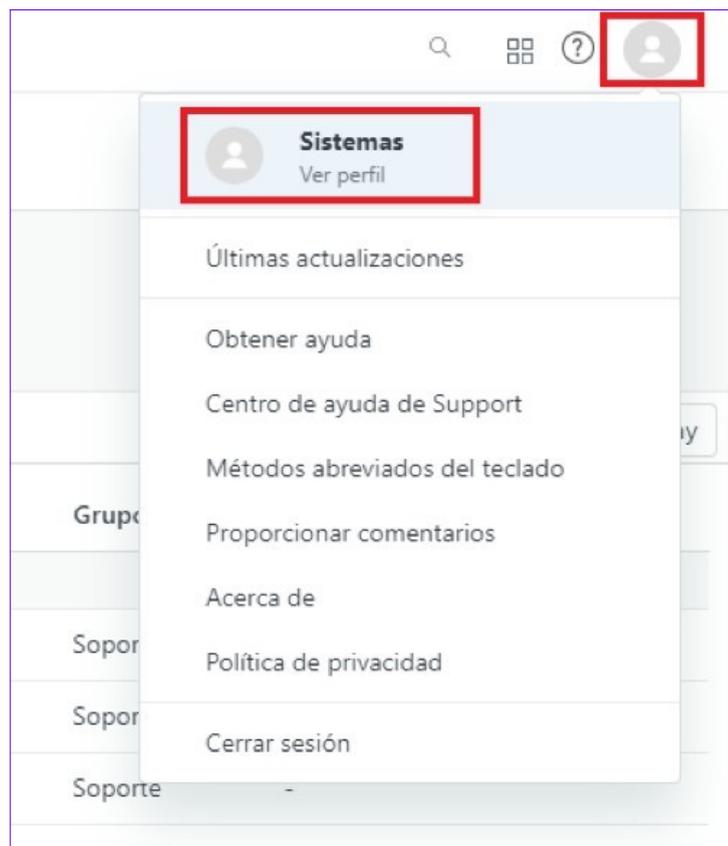
Introducción	3
Planes para la utilización de la aplicación Work	3
Acceso al CRM	3
Configuración extensiones	4
Instalación aplicación Work	4
Gestión: Cliente	10
Acceder a la URL	10
Obtener código de autorización	11
Realizar login en Zendesk	11
Funcionalidades integración	13
Recibir llamadas	13
Realizar llamadas	15
Grabaciones de llamadas	16
Click to call y dispositivos compatibles	17

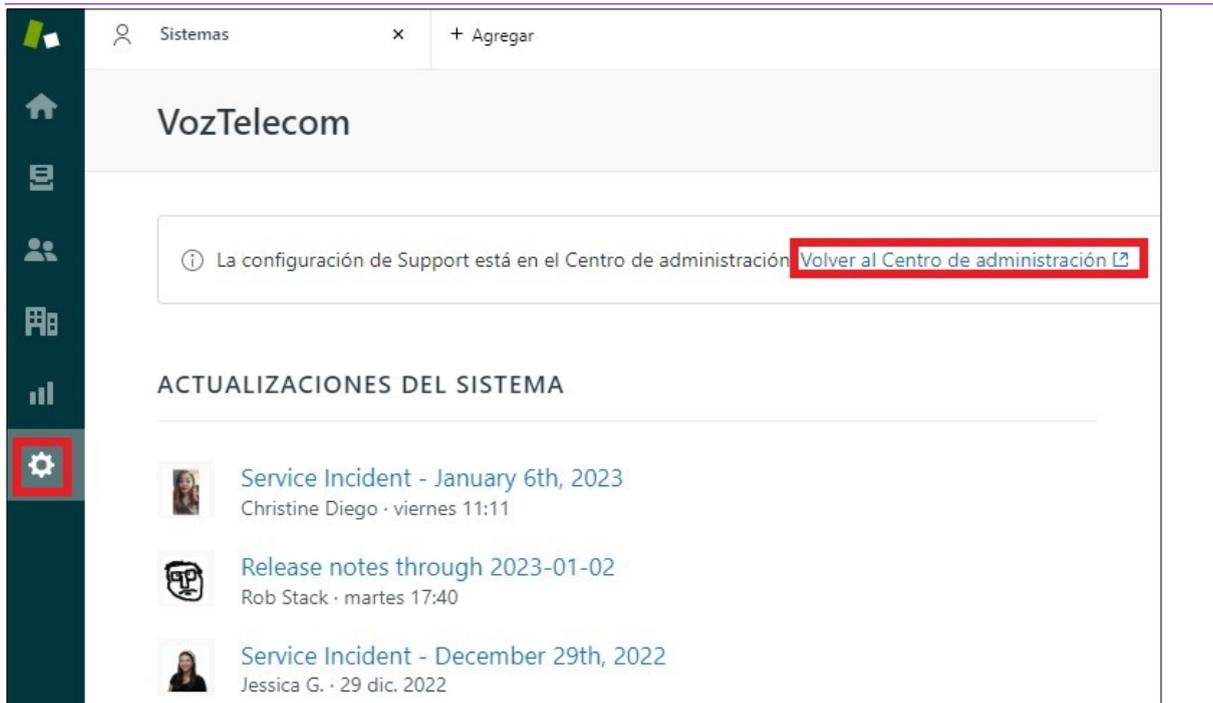
# Introducción

En este documento se detalla cómo acceder al CRM 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 VozTelecom.

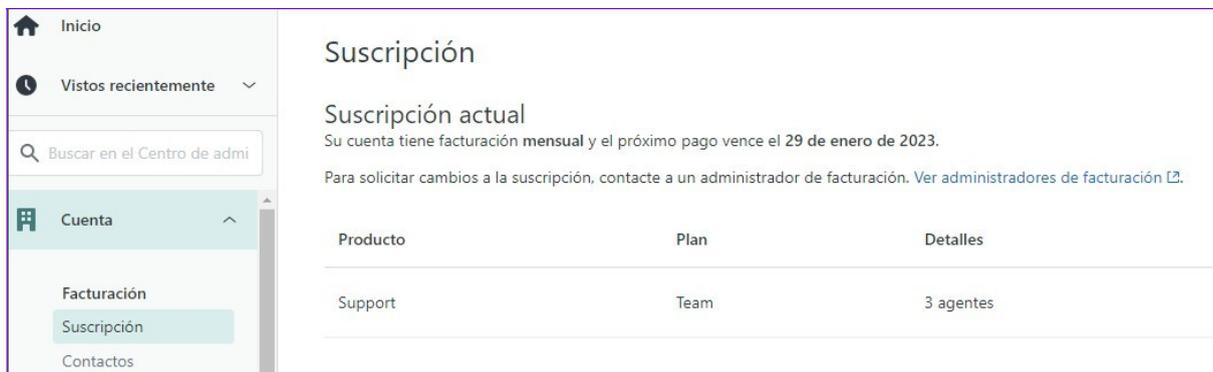
## Verificaciones previas

Para saber el plan ue 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 de la aplicación 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 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

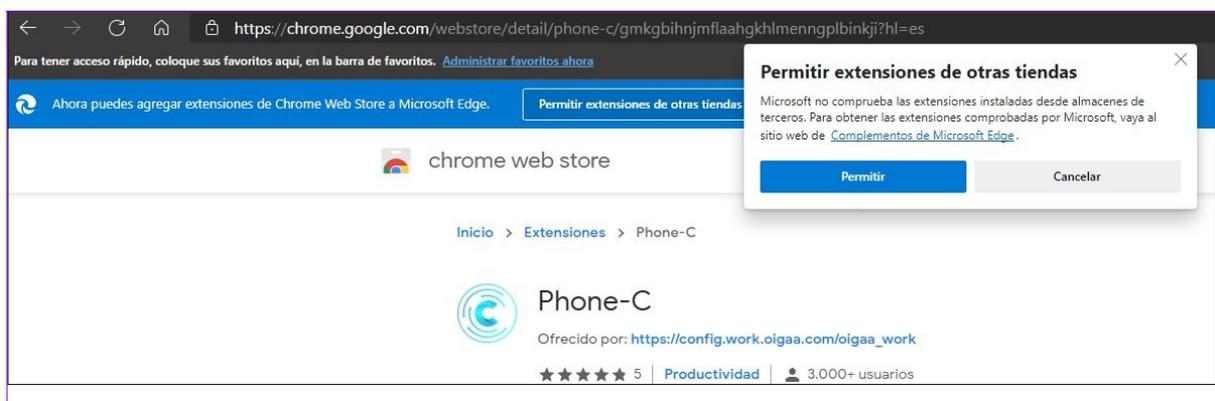
VozTelecom pone a su disposición la aplicación Work para poder recibir y realizar llamadas desde el propio CRM de Zendesk.

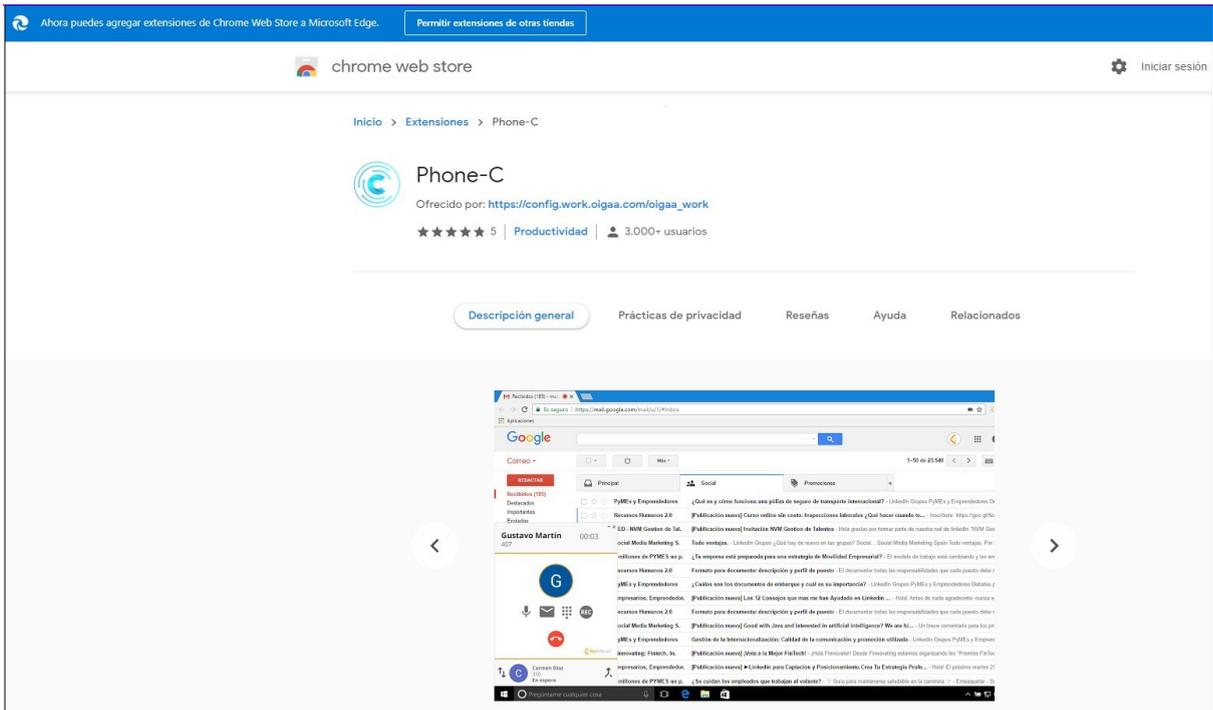
Para hacer uso de esta aplicación deberá de tener contratado el producto Work en aquellas extensiones de la centralita que quiera hacer uso de ella.

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.

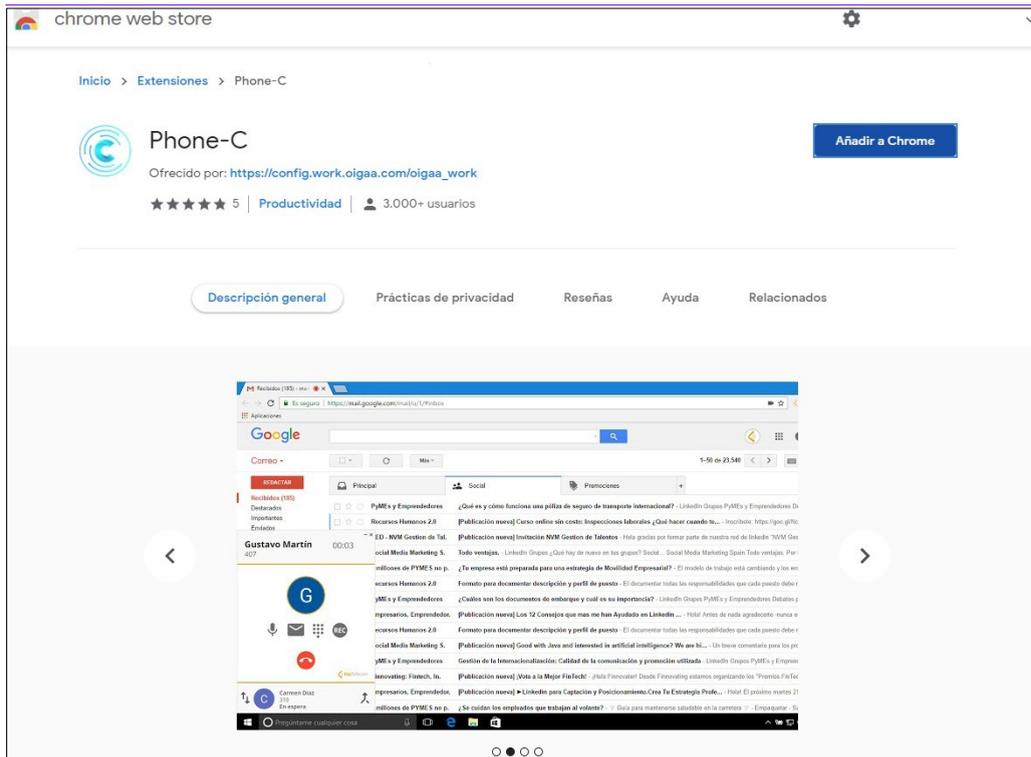
## Uso de Microsoft Edge





## 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.



## ¿Quieres instalar "Phone-C"?

Puede:

Leer y modificar tus datos en una serie de sitios web

[Mostrar detalles](#)

Leer tu historial de navegación

Mostrar notificaciones

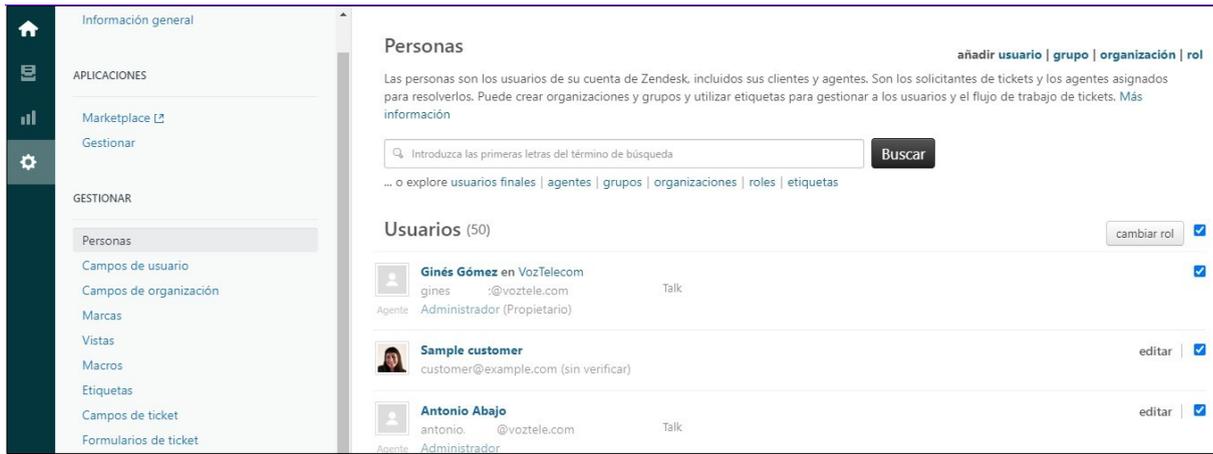
[Añadir extensión](#)

[Cancelar](#)

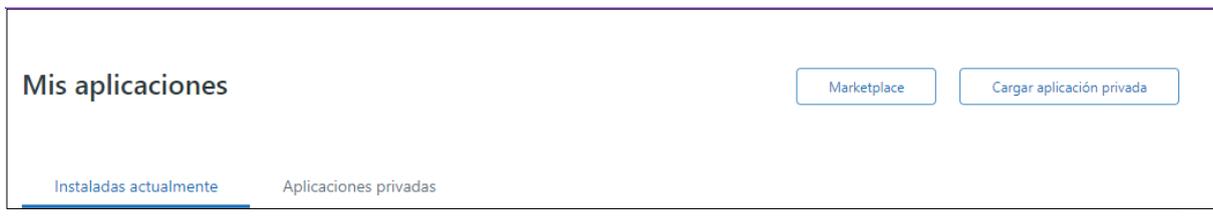
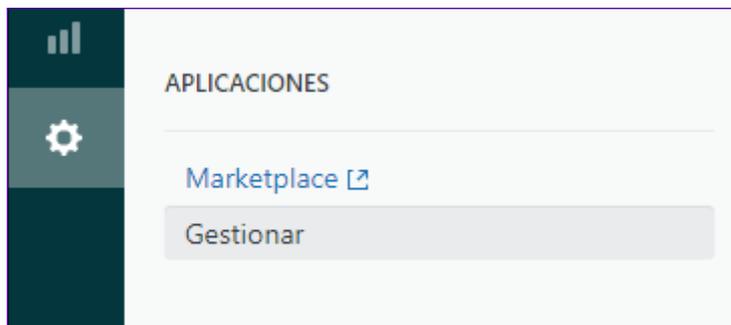
Una vez realizada la instalación del plugin es el momento de instalar la aplicación Work accediendo a nuestra cuenta de Zendesk. Le llegará a su correo electrónico el archivo .zip para que pueda ser instalado.

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

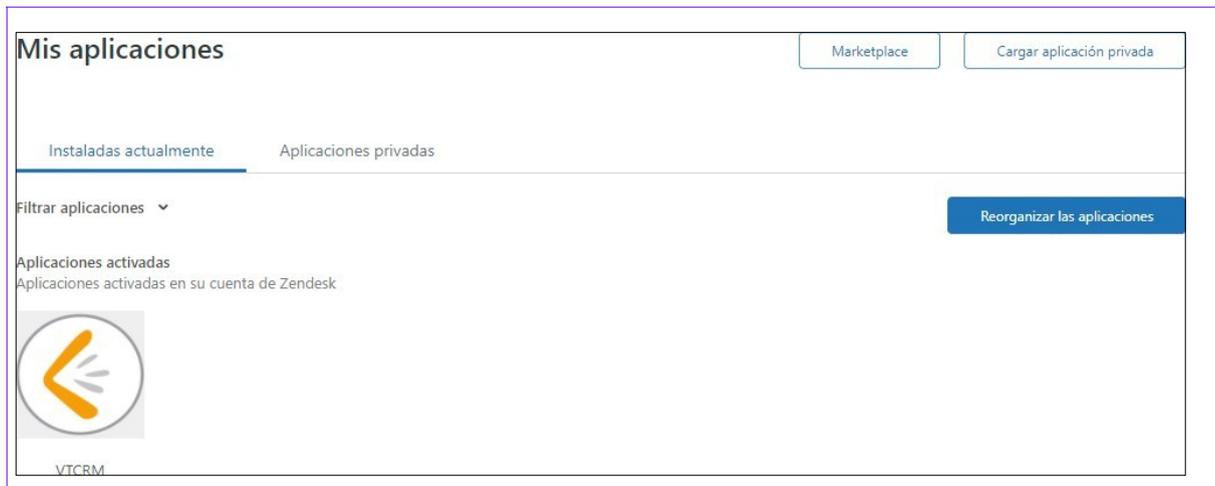
El nombre que se ve en la lista de aplicaciones. Siga las pautas de nomenclatura.

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

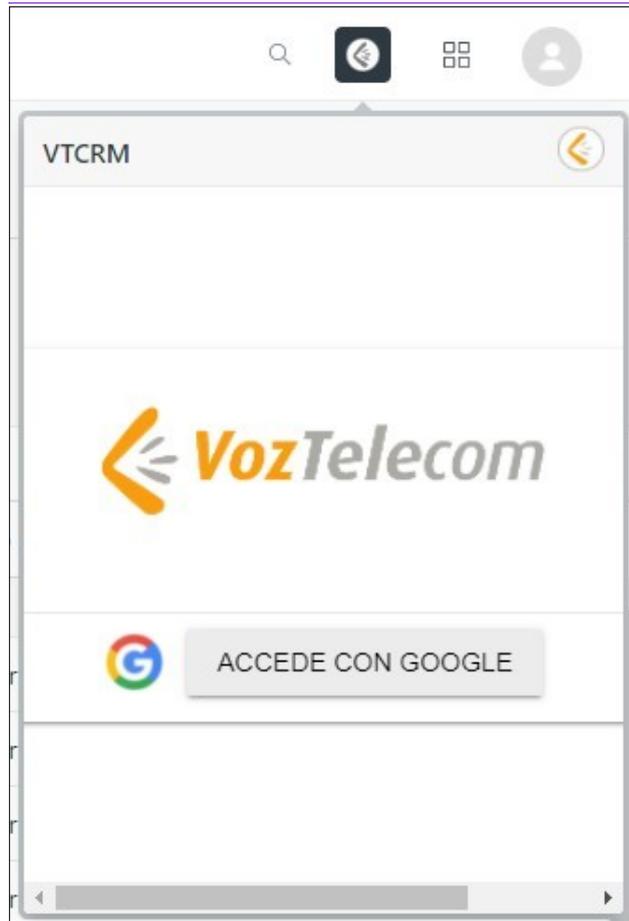
Instaladas actualmente Aplicaciones privadas

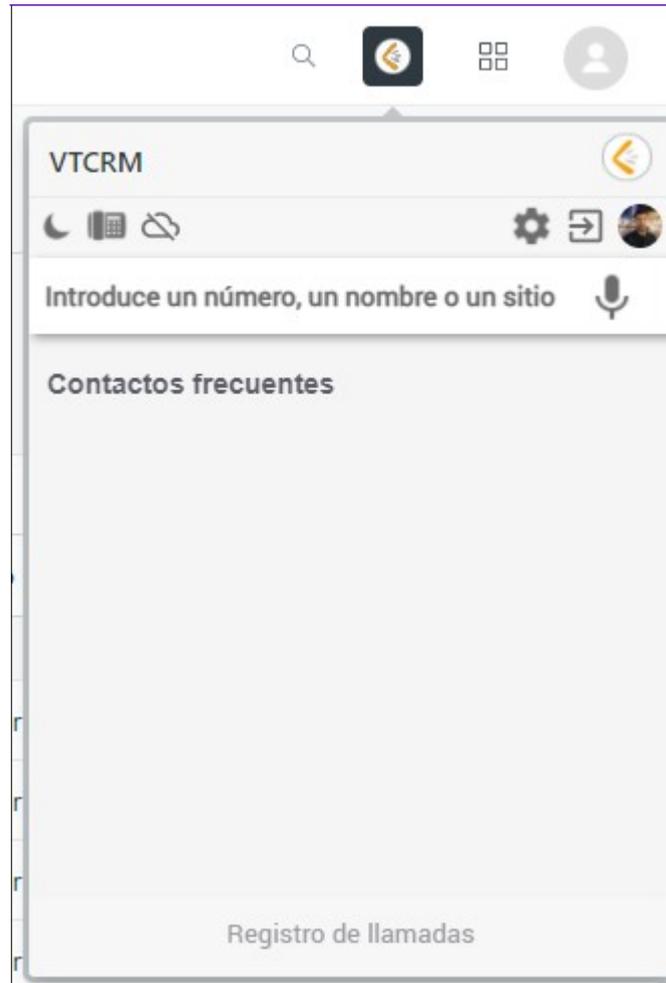
Filtrar aplicaciones ▾

Reorganizar las aplicaciones

Aplicaciones activadas  
Aplicaciones activadas en su cuenta de Zendesk

  
VTCRM





## Gestión: Cliente

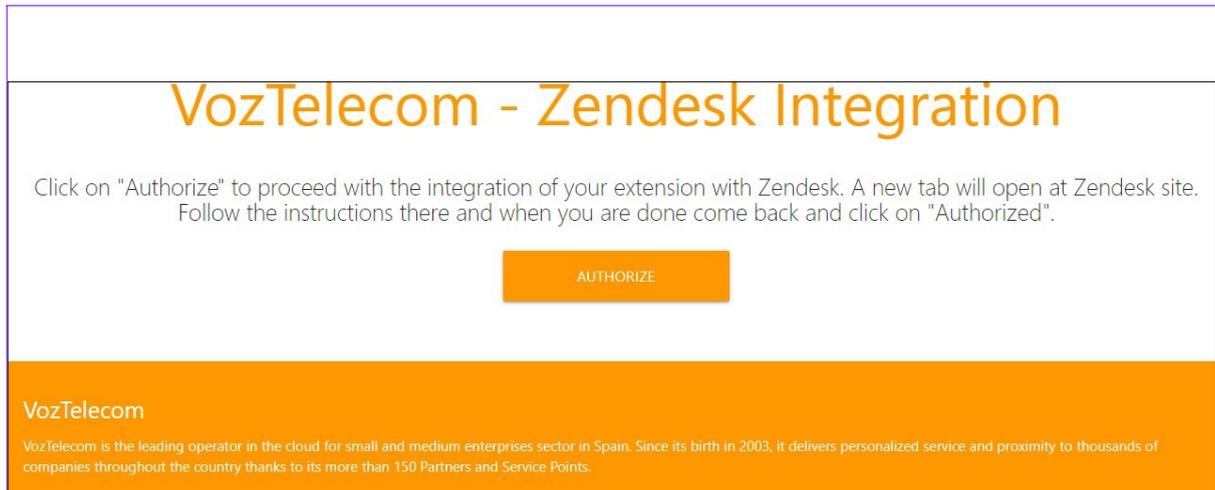
### Acceder a la URL

Cada usuario de Zendesk deberá acceder a una URL única para autorizar a Zendesk la integración con Centrex. Estas URL son generadas por VozTelecom 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

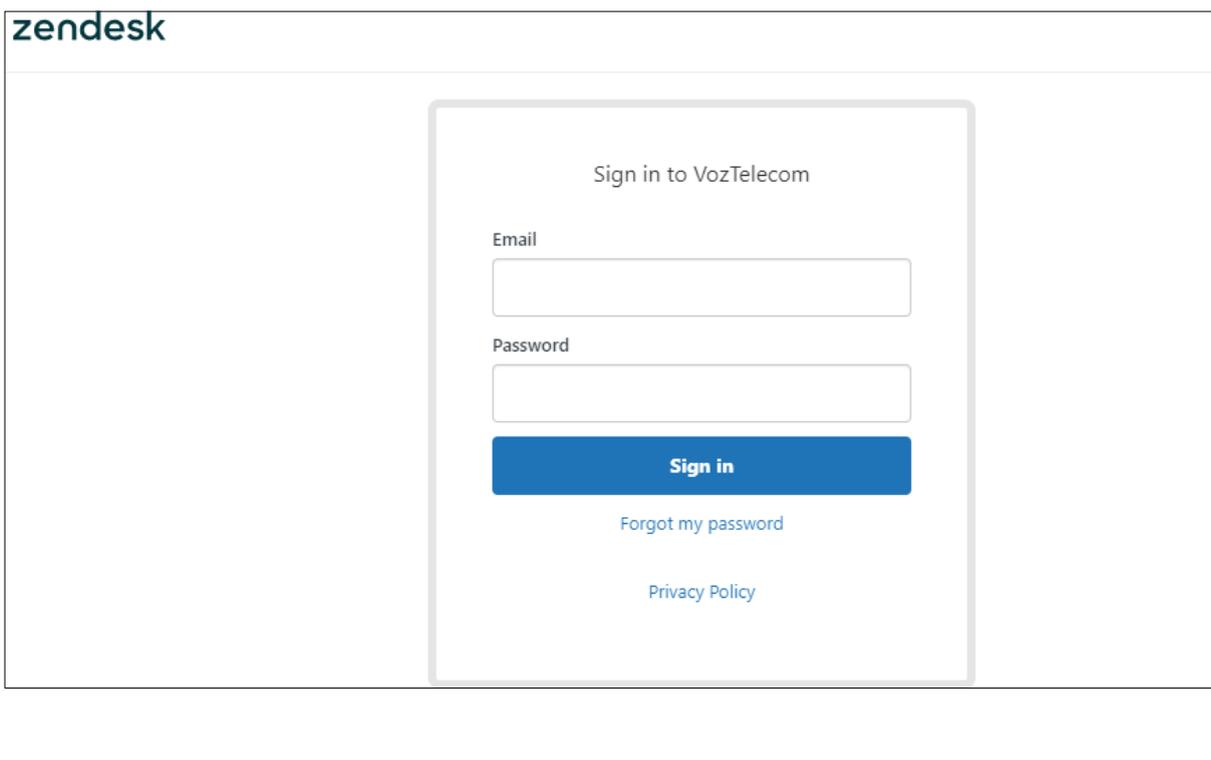
Al entrar en la URL asignada, la siguiente interfaz que hemos de hacer clic en "AUTHORIZE".



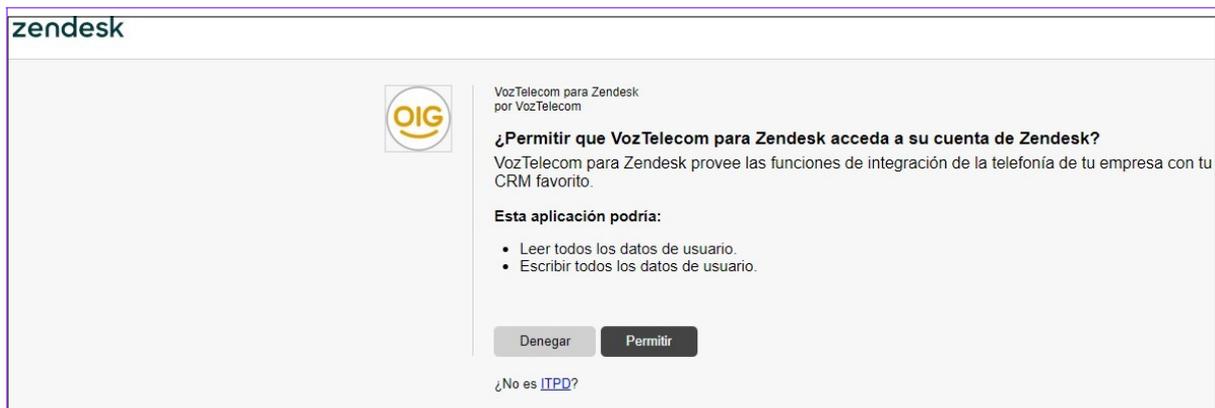
## Realizar login en Zendesk

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

Ingresa los datos y pulsa en **Iniciar sesión** para cargar la siguiente pantalla.



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



## VozTelecom - Zendesk Integración

All good

### 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.

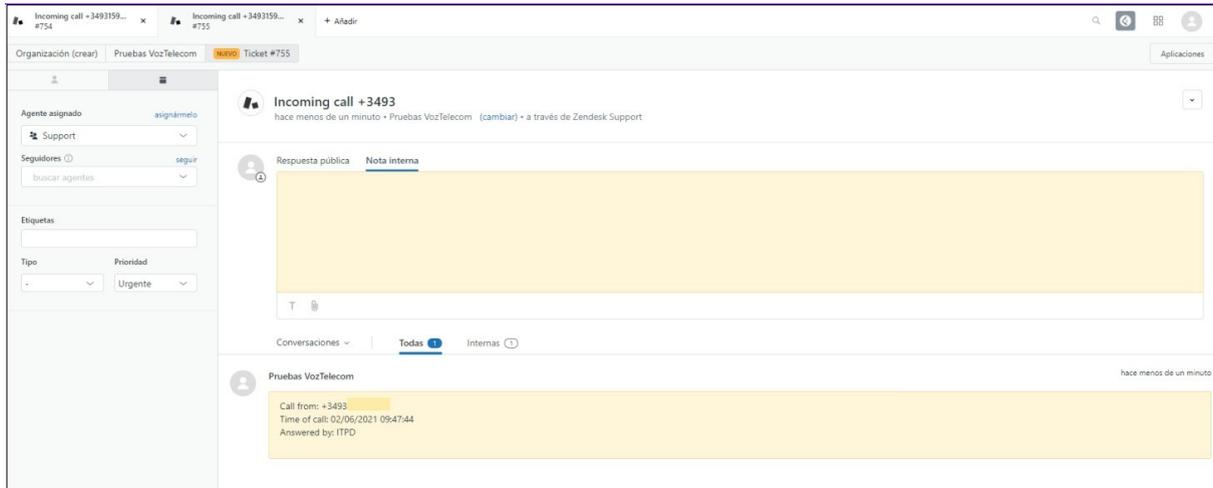
## Funcionalidades integración

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



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

Incoming call +3493159... #754
+ Añadir

Organización (crear)
Pruebas VozTelecom
ABIERTO
Ticket #754
Aplicaciones

Tipo de usuario: **Usuario final**

Acceso: **Solo ven y editan sus propi...**

Teléfono: 93

Etiquetas: -

Organización: -

Idioma: **inglés (Estados Unidos) - E...**

Zona horaria: **(GMT+02:00) Amsterdam**

Detalles: -

Notas: -

Creación Hoy 11:05

Actualización hace 28 minutos

Último inicio de sesión



**Pruebas VozTelecom**

+ Nuevo ticket

Tickets (15)    Configuración de seguridad

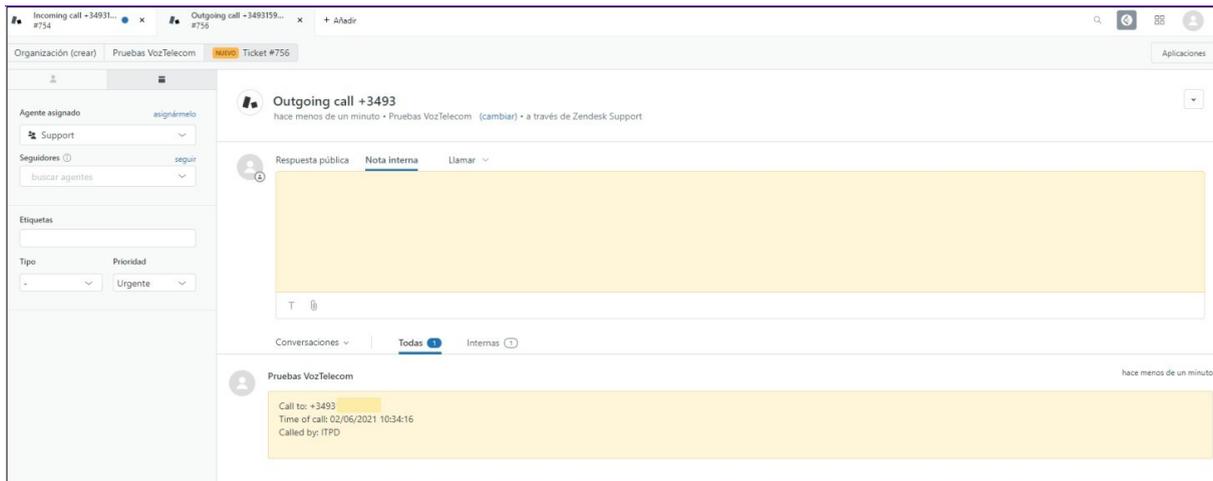
Tickets solicitados (15)    Restablecer orden

<input type="checkbox"/>	ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente asignado
<input type="checkbox"/>	#754	Incoming call +3493	hace 25 minutos	hace 3 minutos	Support	ITPD
<input type="checkbox"/>	#755	Incoming call +3493	hace 25 minutos	hace 3 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#753	Incoming call +3493	hace 28 minutos	hace 28 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#752	Incoming call +3493	hace 28 minutos	hace 28 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#751	Incoming call +3493	hace 35 minutos	hace 33 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#750	Incoming call +3493	hace 35 minutos	hace 33 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#749	Incoming call +3493	hace 42 minutos	hace 41 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#748	Incoming call +3493	hace 42 minutos	hace 41 minutos	Support	-
<input type="checkbox"/>	#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 y 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.

Aparecerá información referente a la llamada:

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

Incoming call +3493159... #754 + Añadir

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

Aplicaciones

Tipo de usuario Usuario final

Acceso Solo ven y editan sus propi...

Teléfono 93 + añadir contacto

Etiquetas -

Organización -

Idioma Inglés (Estados Unidos) - E...

Zona horaria (GMT+02:00) Ámsterdam

Detalles -

Notes -

Creación Hoy 11:05  
Actualización hace 28 minutos  
Último inicio de sesión

**Pruebas VozTelecom** + Nuevo ticket

Tickets (15) Configuración de seguridad

Tickets solicitados (15) - Restablecer orden

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

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

La funcionalidad click to call en Zendesk CRM es compatible con los siguientes tipos de dispositivos:

- Work (necesario instalar aplicación propia de Work en Zendesk).