



Integración CRM HubSpot

Manual de usuario



Índice


Introducción	3
Verificaciones previas	3
Acceso al CRM	5
Añadir usuarios	6
Configuración extensiones	9
Funcionalidades integración	16
Recibir llamadas	17
Realizar llamadas	20
Grabación de llamadas	27
Click to call y dispositivos compatibles	30


Introducción

En este documento se detalla cómo acceder al CRM HubSpot, 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 hacer uso de la integración que le ofrece Gamma será necesario tener contratada la versión del CRM de HubSpot Starter o superior. Para saber la versión contratada será necesario acceder al menú de configuración principal y hacer clic en “Cuenta y facturación”. A continuación, nos aparecerá la versión que tenemos actualmente contratada en el apartado de “Resumen” y también es posible visualizarla en “Suscripciones”.

 **VOZTELECOM OIGAA360 S.A.** ▾

 **ITPD CRM**
@voztele.com
[Perfil y preferencias](#)

VOZTELECOM OIGAA360 S.A.
19530043 >

Cuenta y facturación

HubSpot Academy

Precios y características


Actualizaciones de productos


Formación y servicios

[Cerrar sesión](#) [Política de privacidad](#)


Productos y complementos


Administrar suscripciones

 **Marketing Hub Starter - Marketing Contacts**

Aumentar de nivel a Marketing Hub Pro 


0 de 5.000 correos enviados | 0 de 1.000 contactos utilizados [Ver uso y limitaciones](#)


 **Sales Hub Starter**

Aumentar de nivel a Sales Hub Pro 

2 de 2 usuarios asignados [Administrar usuarios y equipos](#)

2 usuarios de pago incluidos

 **Service Hub Starter**

Aumentar de nivel a Service Hub Pro 

2 de 2 usuarios asignados [Administrar usuarios y equipos](#)

2 usuarios de pago incluidos

Acceso al CRM

Hubspot le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <https://app.hubspot.com/login> en la que deberá de introducir su correo electrónico y contraseña.



¿No tienes una cuenta? [Registrarse](#)

Dirección de correo

Contraseña

[Mostrar contraseña](#)

[Olvidé mi contraseña](#)

☐ Recordarme

Iniciar sesión

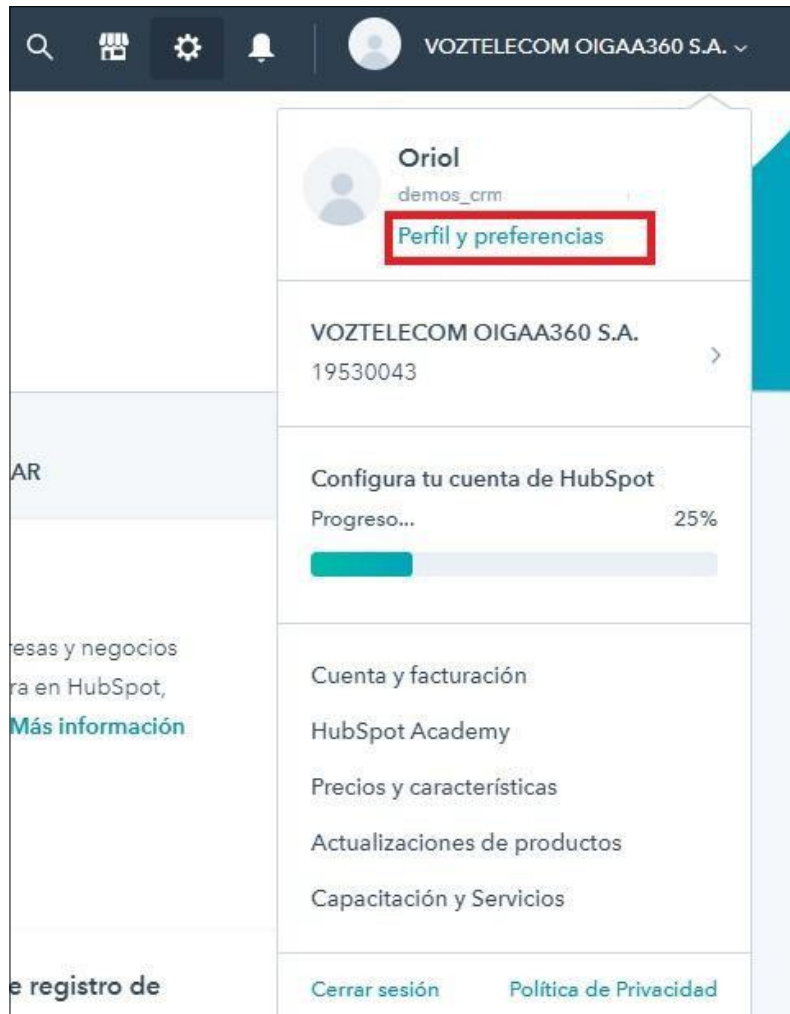
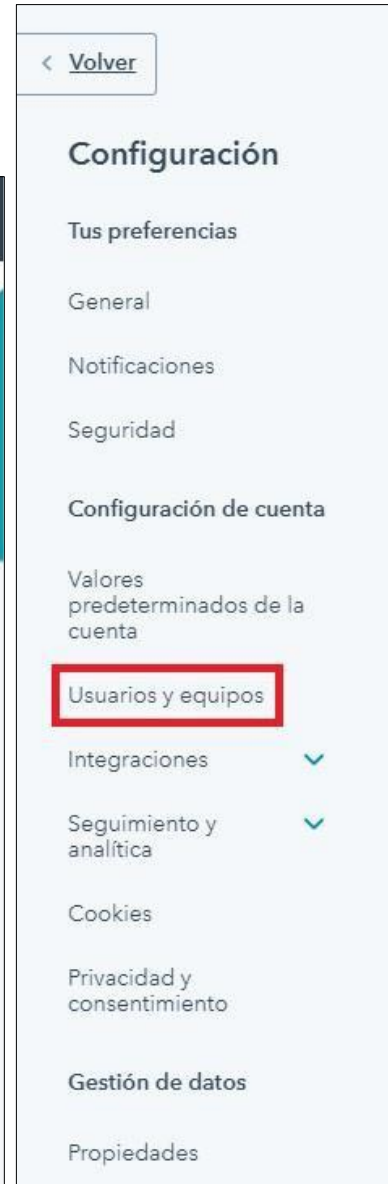
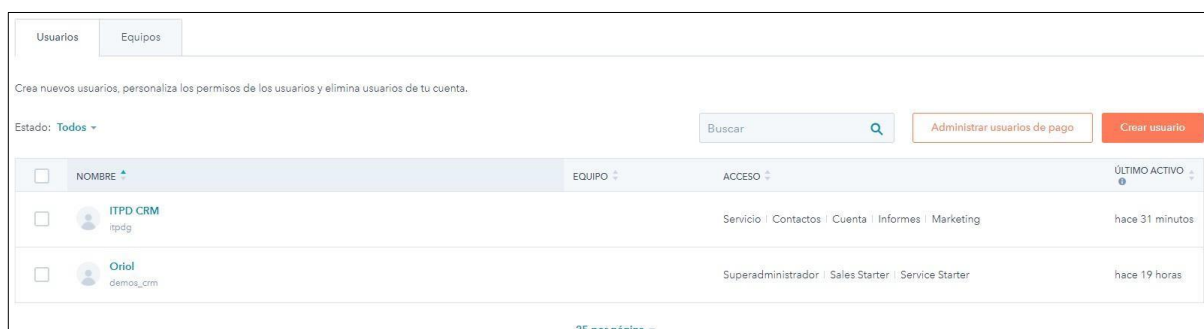


Iniciar sesión con Google

Iniciar sesión con SSO

Añadir usuarios

Una vez accedido al CRM dispone del menú de “Perfil y preferencias” y para poder visualizar los usuarios dados de alta en el CRM debe acceder al menú “Usuario y equipos”.

	NOMBRE	EQUIPO	ACCESO	ÚLTIMO ACTIVO
<input type="checkbox"/>	ITPD CRM itpdg		Servicio Contactos Cuenta Informes Marketing	hace 31 minutos
<input type="checkbox"/>	Oriol demos_crm		Superadministrador Sales Starter Service Starter	hace 19 horas

Una vez dentro del menú “Usuarios y equipos” es posible crear un nuevo usuario o varios a la vez, seleccionando la opción “Crear usuario” siempre y cuando tengamos permisos de

Administrador. Para dar de alta un único usuario será necesario introducir y configurar la siguiente información:

- Correo electrónico del usuario que queremos invitar
- Permisos del nuevo usuario
- Confirmar invitación a través de correo electrónico

Crear usuarios

CORREO

PERMISOS

INVITAR


Crea nuevos usuarios, uno a la vez.

Agrega un nuevo usuario a tu cuenta de HubSpot con una dirección de correo electrónico.

Agregar direcciones de correo ⓘ

O crea múltiples usuarios a la vez.

Crea múltiples usuarios a la vez. Importa su información desde un archivo.

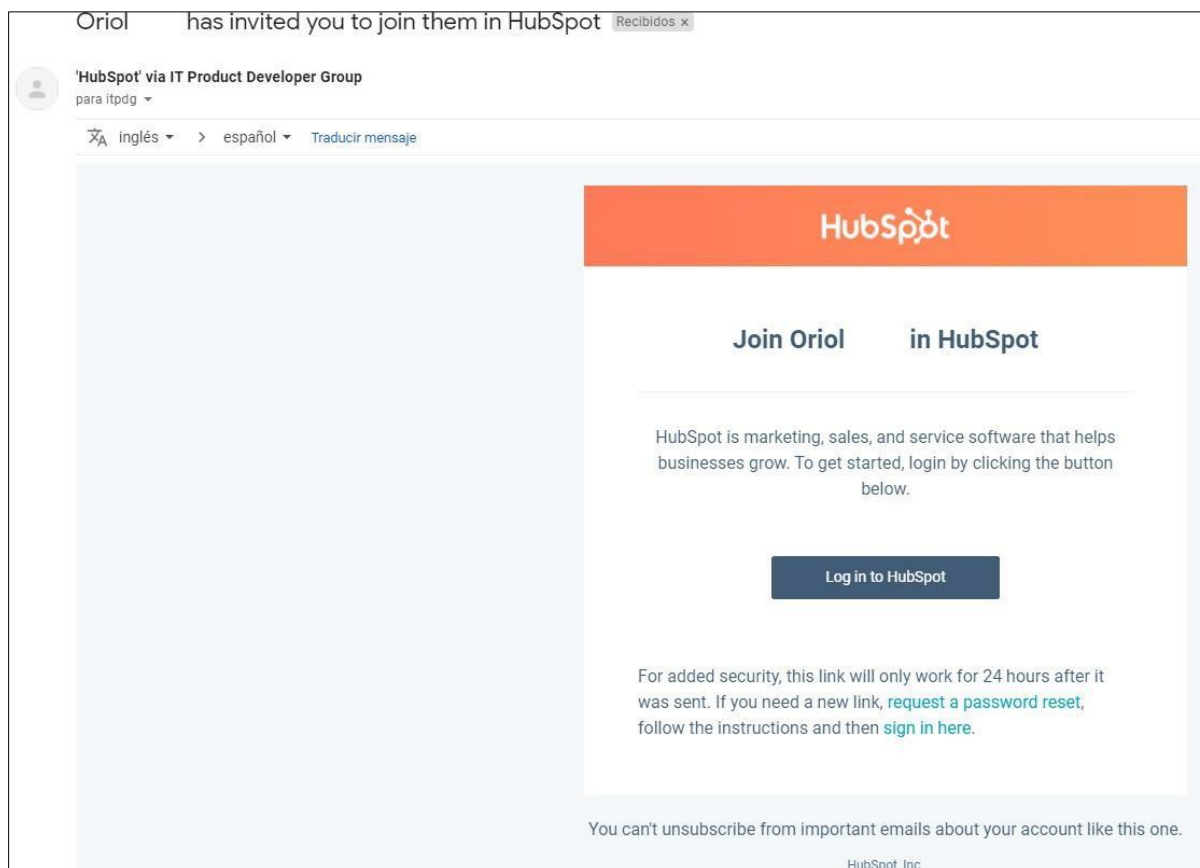


Archivo CSV

Carga un archivo CSV o un archivo de texto simple en formato CSV

La invitación se recibirá en el correo electrónico introducido para que nos unamos a Hubspot. Hasta que no aceptemos la invitación haciendo clic en “Log in to Hubspot” no tendremos el

usuario operativo en el CRM.

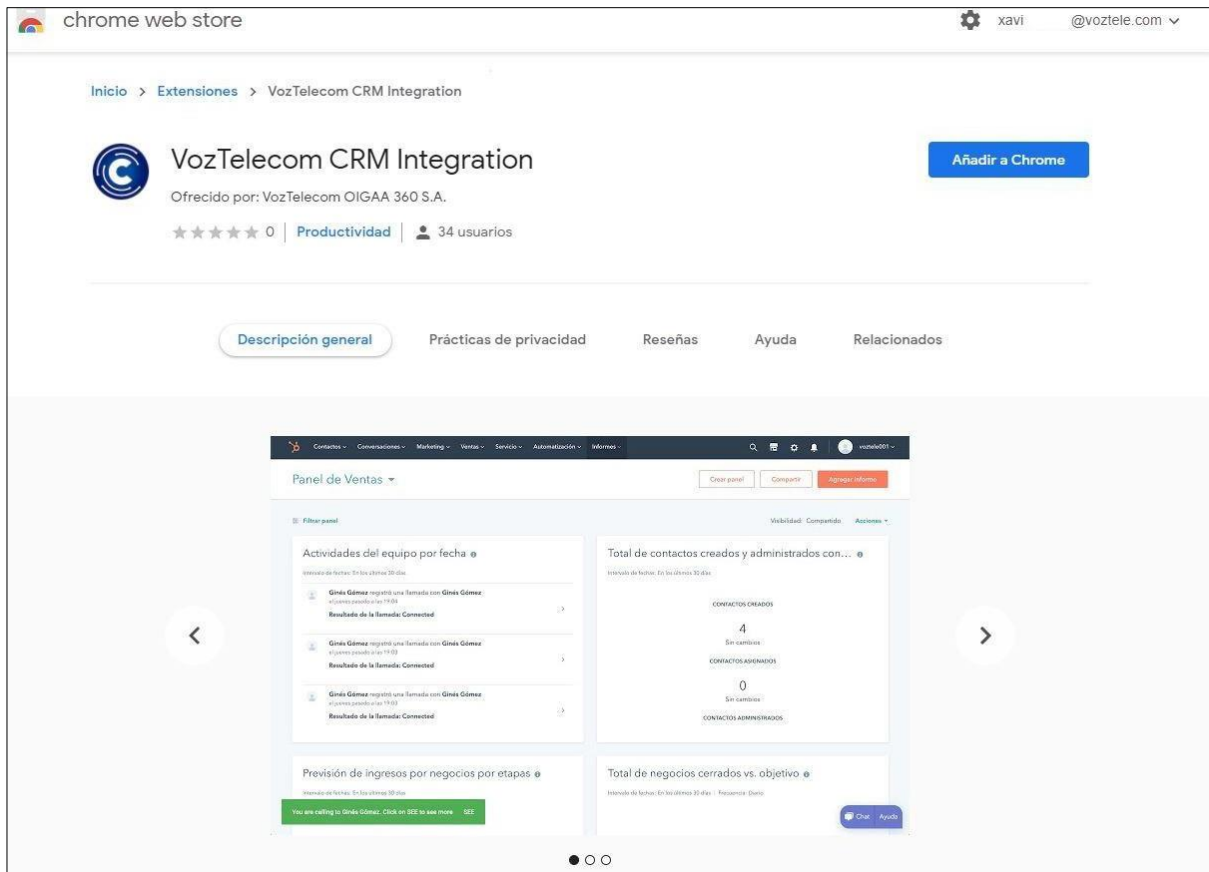


Configuración extensiones

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. Recibirá un correo electrónico con el token a introducir para cada una de las extensiones en las que quiera disponer de la integración.

Deberemos de ir a la tienda del navegador Chrome y buscar la extensión “[VozTelecom CRM Integration](#)”.

Una vez localizada deberemos de hacer clic en “Añadir a Chrome”.



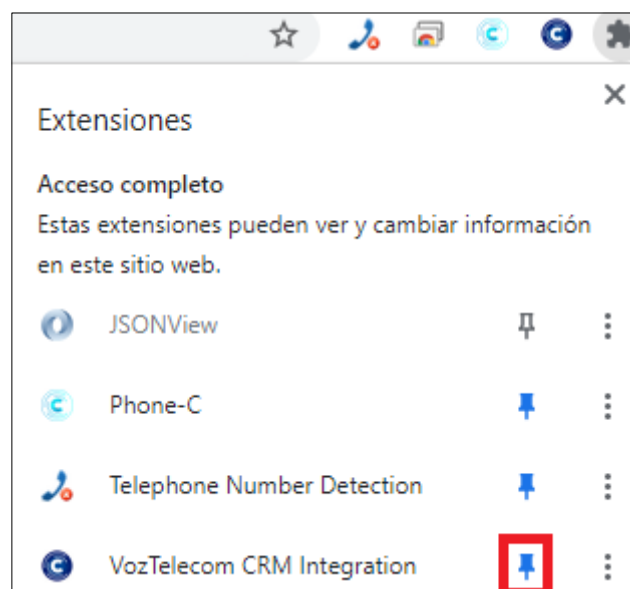
Una vez hecho clic en “Añadir a Chrome” saldrá un segundo pop-up indicando si deseas instalar la extensión y deberemos seleccionar “Añadir extensión”.



Instalada la nueva extensión es el momento de hacer clic en la propia extensión para ultimar los ajustes de configuración. En caso de instalarla y que no aparezca en el menú, podemos fijarla en la opción de “Extensiones”.



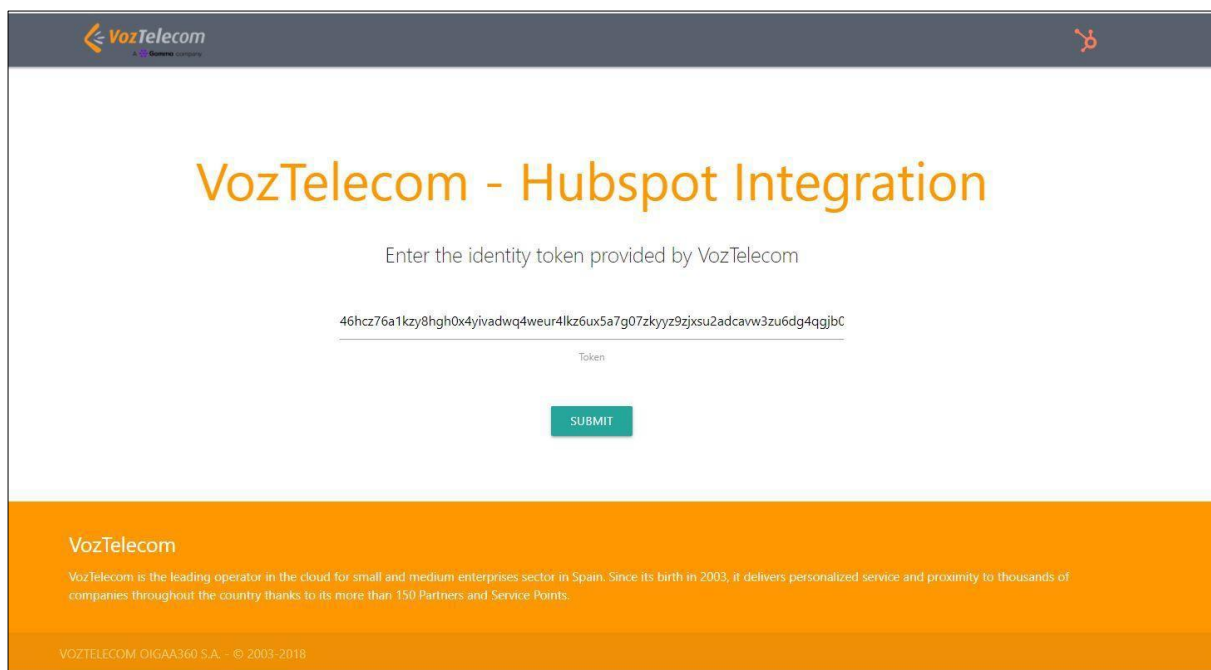
Haciendo clic en el icono de fijar podemos o no configurar las extensiones para que aparezcan visibles en la barra de herramientas del navegador.



A continuación, deberemos de hacer clic en el icono de la extensión VozTelecom CRM Integration para poder escoger con qué CRM vamos a integrarnos. Debemos escoger el CRM de HubSpot.



Deberemos de introducir el token facilitado para la extensión que vayamos a utilizar en este ordenador. Este token es único para cada extensión y en el ordenador que se configure únicamente podrá estar configurada esta extensión.



VozTelecom

VozTelecom - Hubspot Integration

Enter the identity token provided by VozTelecom

46hcz76a1kzy8hgh0x4yivadwq4weur4lkz6ux5a7g07zkyyz9zjsu2adcavw3zu6dg4qgjb0

Token

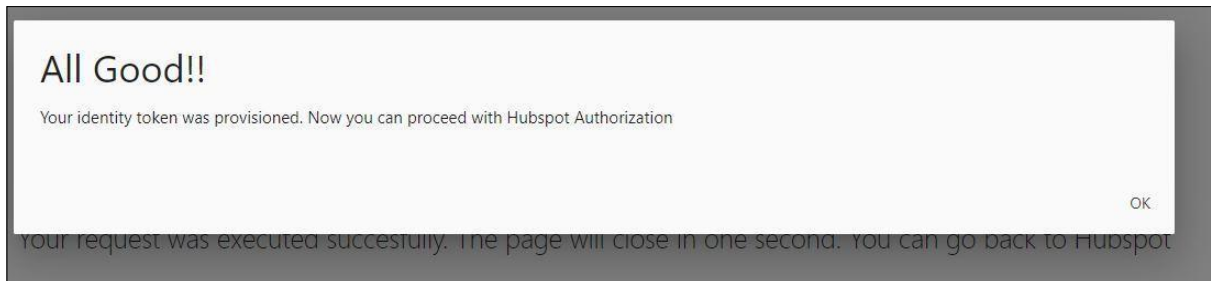
SUBMIT

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

Haremos clic en “SUBMIT” y si todo ha ido correctamente aparecerá el siguiente mensaje.



En este momento nos reenviará a la página de iniciar sesión en HubSpot y deberemos de elegir a qué usuario aplicar el alta de la integración y disponer de su configuración para su uso. En este paso hemos de acceder con el usuario que queramos realizar la integración.



¿No tienes una cuenta? [Registrarse](#)

Dirección de correo

Contraseña

[Mostrar contraseña](#)

[Olvidé mi contraseña](#)

☐ Recordarme

Iniciar sesión



Iniciar sesión con Google

Iniciar sesión con SSO

Seleccionaremos a continuación la cuenta y deberemos de hacer clic en “Choose an Account”.



Connecting **VozTelecom** to **HubSpot**

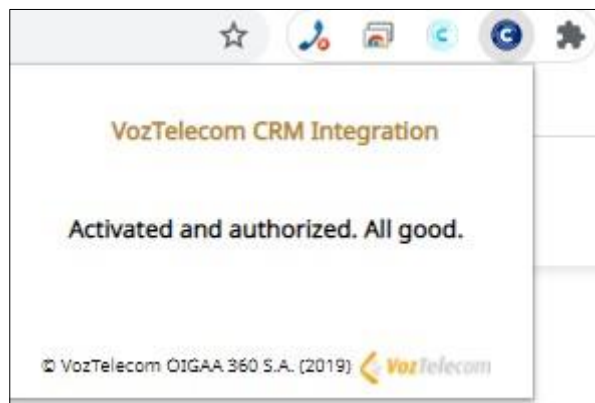
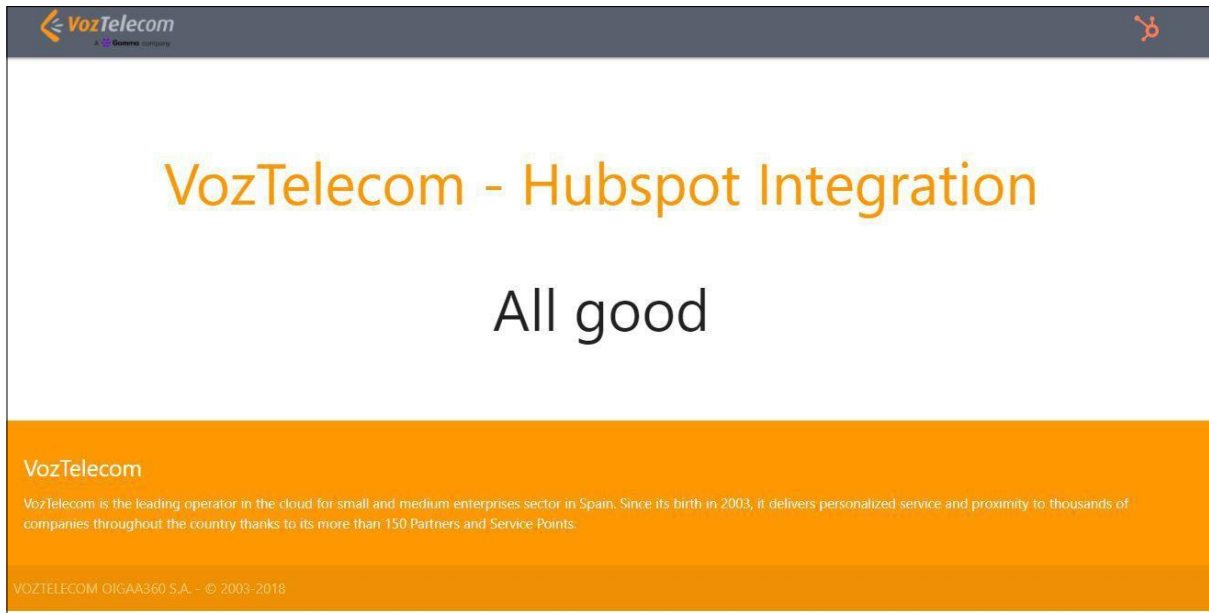
VozTelecom

Choose an account

NAME	DETAILS
<input checked="" type="radio"/> VOZTELECOM OIGAA360 S.A.	voztele.com 19530043

Choose Account

Si todo ha funcionado correctamente veremos una nueva ventana indicando que todo ha funcionado correctamente. Adicionalmente en el icono de la extensión también veremos que se ha autorizado el uso de la extensión con la integración de HubSpot.



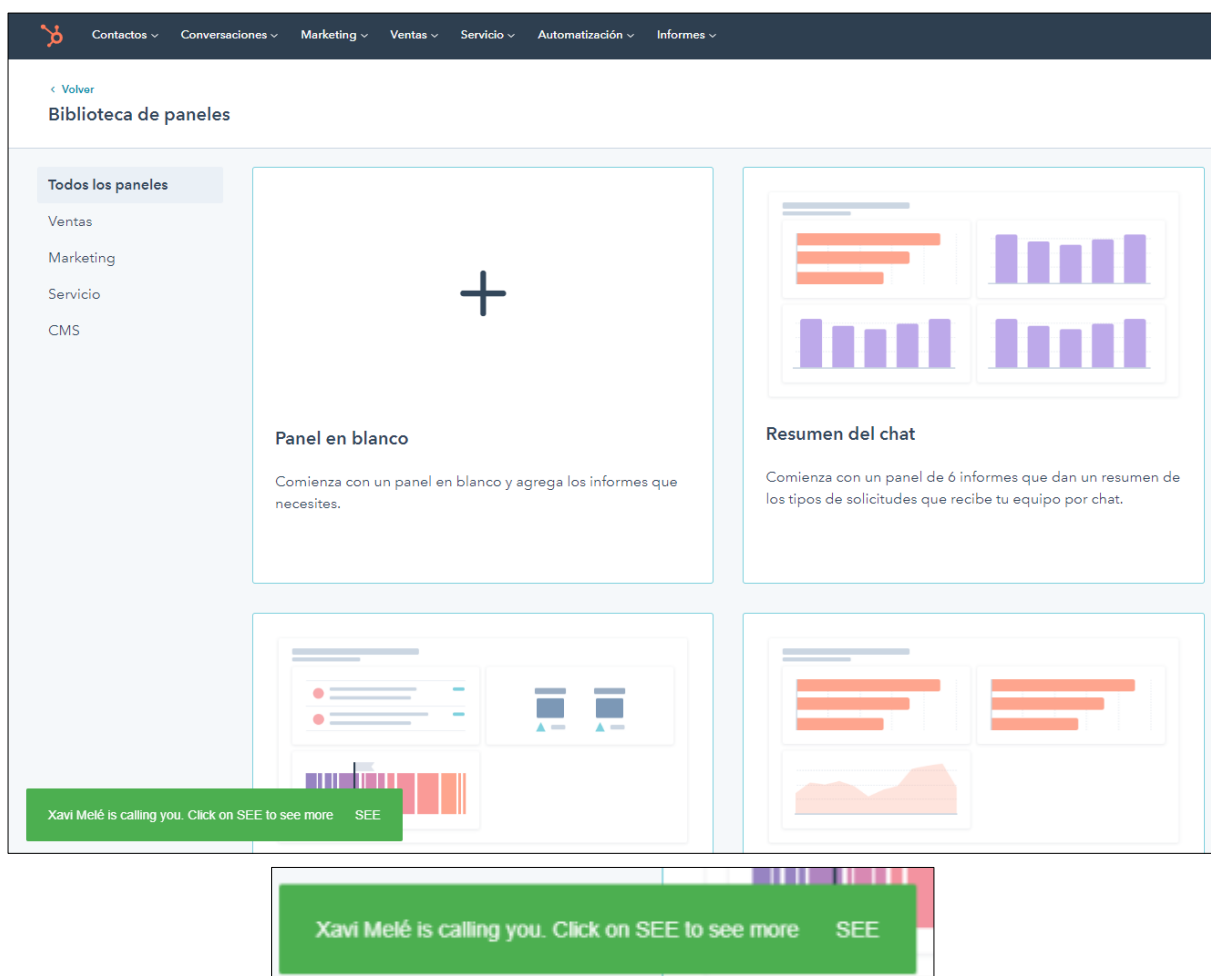
Funcionalidades integración

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

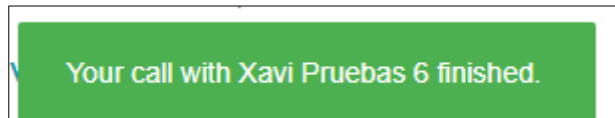
Recibir llamadas

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

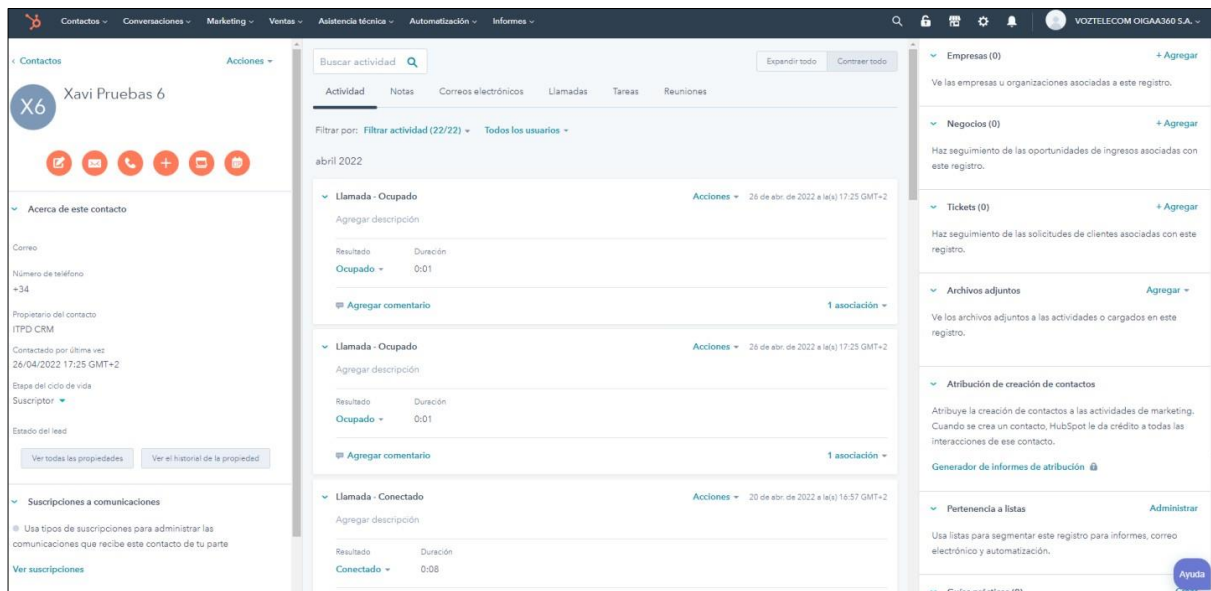
Si hacemos clic en “SEE” se abre en una pestaña adicional que nos lleva a la ficha del cliente.



Cuando la llamada finaliza, es decir, colgamos con el interlocutor aparecerá un nuevo pop-up a la izquierda indicando que la llamada ha finalizado.

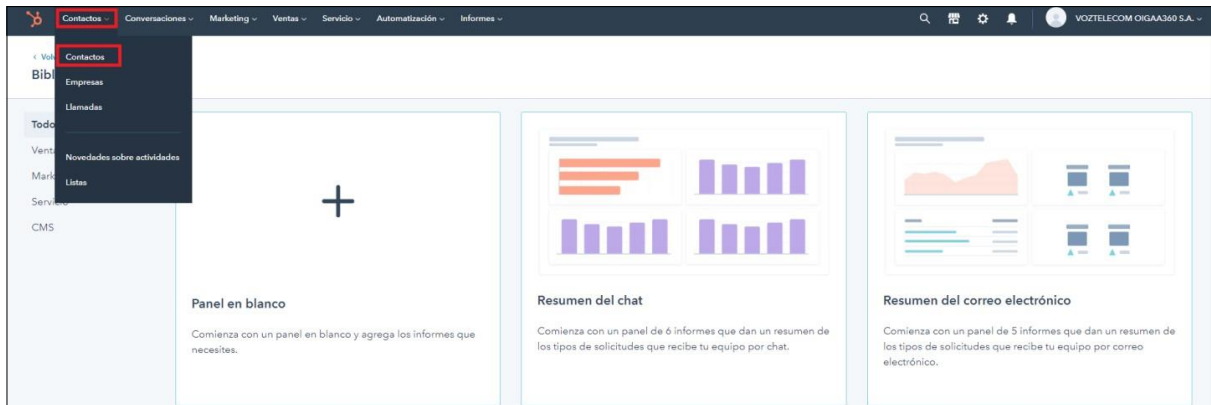
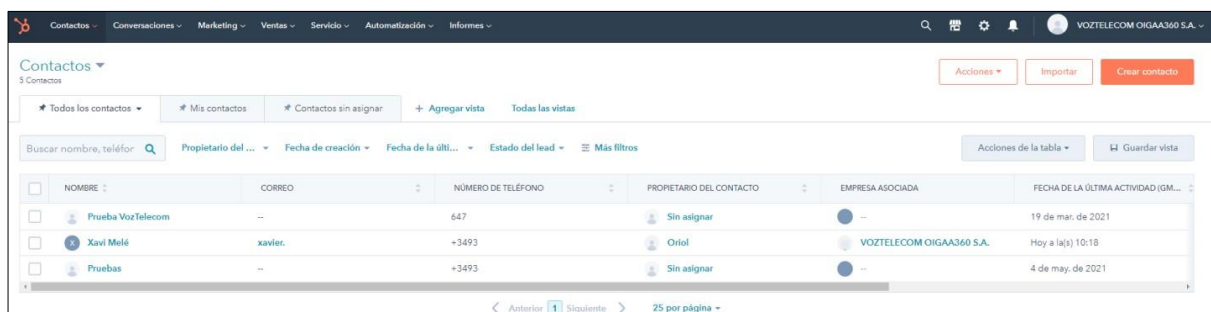


Si hemos hecho clic en “SEE”, localizaremos el historial de llamadas en la pestaña “Actividad” de la ficha de contacto.



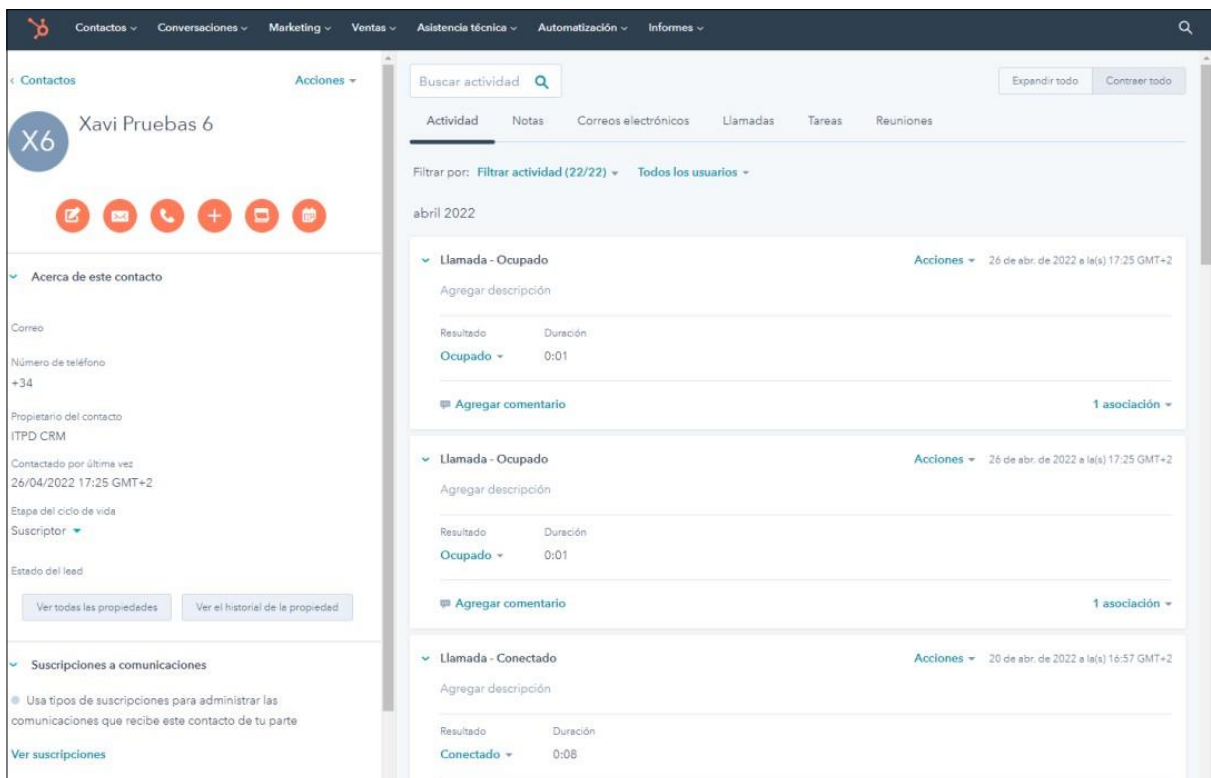
The screenshot displays the Gamma CRM interface. The top navigation bar includes tabs for 'Contactos', 'Conversaciones', 'Marketing', 'Ventas', 'Asistencia técnica', 'Automatización', and 'Informes'. The main content area is divided into three sections. On the left, the 'Contactos' section shows the profile of 'Xavi Pruebas 6' with various contact details and a list of 'Suscripciones a comunicaciones'. The central 'Actividad' tab displays a list of calls. The first call is 'Llamada - Ocupado' on April 22, 2022, at 17:25 GMT+2, with a duration of 0:01. The second call is also 'Llamada - Ocupado' on the same date and time, with a duration of 0:01. The third call is 'Llamada - Conectado' on April 20, 2022, at 16:57 GMT+2, with a duration of 0:08. The right sidebar contains several sections: 'Empresas (0)', 'Negocios (0)', 'Tickets (0)', 'Archivos adjuntos', 'Atribución de creación de contactos', 'Pertinencia a listas', and 'Guías prácticas (0)'. Each section has an 'Agregar' button. The bottom right corner features a 'Ayuda' button.

En caso de no haber abierto la ficha del cliente, iremos al apartado de “Contactos” -> “Contactos” y seleccionar el contacto deseado visualizaremos la pestaña de “Actividad”.

The screenshot shows the 'Contactos' (Contacts) list view. The table displays the following data:

	NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	PROPIETARIO DEL CONTACTO	EMPRESA ASOCIADA	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTIVIDAD (GMT+2)
<input type="checkbox"/>	Prueba VozTelecom	--	647	Sin asignar	--	19 de mar. de 2021
<input checked="" type="checkbox"/>	Xavi Melé	xavier.	+3493	Oriol	VOZTELECOM OIGAA360 S.A.	Hoy a la(s) 10:18
<input type="checkbox"/>	Pruebas	--	+3493	Sin asignar	--	4 de may. de 2021



The screenshot shows the contact detail view for 'Xavi Pruebas 6'. The left sidebar contains contact information, and the main area shows activity logs.

Contacto: Xavi Pruebas 6

Actividad: 26/04/2022 17:25 GMT+2

Etapa del ciclo de vida: Suscriptor

Estado del lead: Ver todas las propiedades / Ver el historial de la propiedad

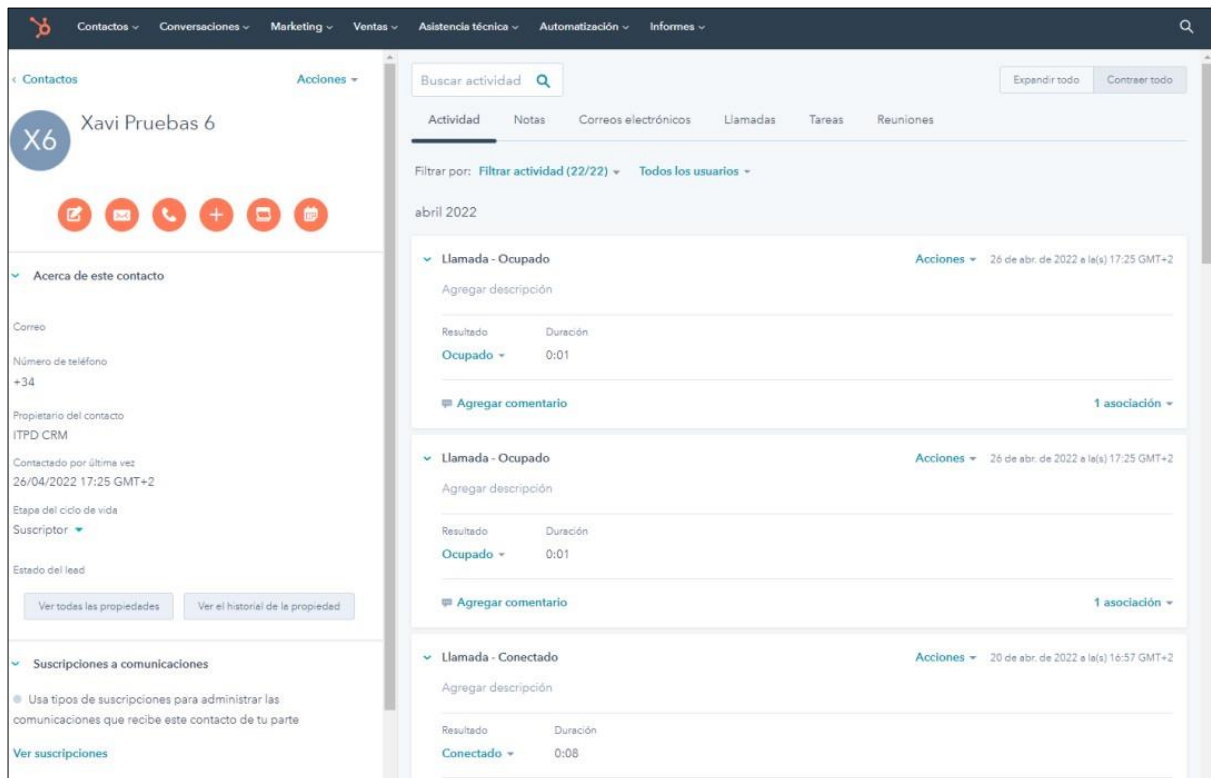
Suscripciones a comunicaciones: Ver suscripciones

Actividad Log:

- Llamada - Ocupado** (26 de abr. de 2022 a la(s) 17:25 GMT+2)
 - Resultado: Ocupado
 - Duración: 0:01
- Llamada - Ocupado** (26 de abr. de 2022 a la(s) 17:25 GMT+2)
 - Resultado: Ocupado
 - Duración: 0:01
- Llamada - Conectado** (20 de abr. de 2022 a la(s) 16:57 GMT+2)
 - Resultado: Conectado
 - Duración: 0:08

Realizar Llamadas

Accediendo a la ficha del contacto, veremos el icono de llamada. Al pasar el cursor por encima de este icono nos indicará con un mensaje “Hacer llamada telefónica”.



The screenshot displays the Gamma CRM interface for a contact named 'Xavi Pruebas 6'. The left sidebar shows contact details: 'Correo', 'Número de teléfono +34', 'Propietario del contacto ITPD CRM', 'Contactado por última vez 26/04/2022 17:25 GMT+2', 'Etapas del ciclo de vida', 'Suscriptor', and 'Estado del lead'. The main area shows a 'Llamadas' (Calls) tab with a list of call history. The first two calls are 'Llamada - Ocupado' (Busy Call) on 26 de abr. de 2022 at 17:25 GMT+2, both with a duration of 0:01. The third call is 'Llamada - Conectado' (Connected Call) on 20 de abr. de 2022 at 16:57 GMT+2, with a duration of 0:08. Each call entry includes a 'Resultado' (Result) dropdown and a 'Duración' (Duration) field. The interface also includes a search bar, filters, and a 'Ver el historial de la propiedad' button.

< [Contactos](#)

Acciones ▾



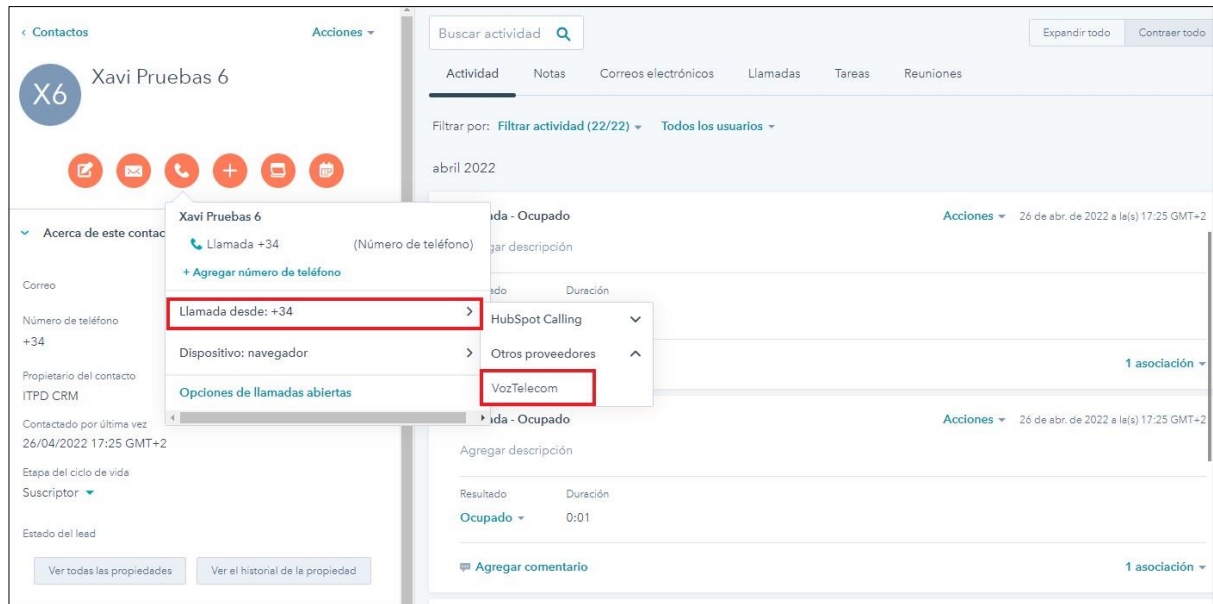
Xavi Pruebas 6



Haciendo clic en el icono se abrirá un nuevo pop-up de llamada al número de teléfono del contacto.



Para lanzar la llamada hemos de realizar la configuración indicando desde dónde vamos a realizar la llamada. Seleccionaremos "Llamada desde" y escogemos desde "Otros proveedores" para seleccionar "VozTelecom".



The screenshot displays the Gamma CRM interface for a contact named 'Xavi Pruebas 6'. The contact's profile is on the left, showing various icons for communication. The main area shows a list of activities, with a filter set to 'Filtrar actividad (22/22)'. A dropdown menu is open, showing options for 'Llamada desde: +34' and 'Dispositivo: navegador'. The 'Llamada desde: +34' option is highlighted with a red box. The 'Dispositivo: navegador' option is also highlighted with a red box. The dropdown menu also includes 'Opciones de llamadas abiertas' and 'Agregar número de teléfono'. The background shows a list of call activities, including one labeled 'Llamada - Ocupado' with a duration of 0:01.

Una vez realizada esta configuración al hacer clic sobre “Llamada” ya podremos realizar la llamada a través del clicktocall.

< Contactos Acciones

X6 Xavi Pruebas 6

✎ ✉ ☎ + 📄 📅

▼ Acerca de este contacto

Correo

Número de teléfono
+34 931 590 675

Propietario del contacto
ITPD CRM

Contactado por última vez
26/04/2022 17:25 GMT+2

Xavi Pruebas 6

☎ Llamada +34 (Número de teléfono)

+ Agregar número de teléfono

Llamada desde: +34 >

Dispositivo: navegador >

Opciones de llamadas abiertas

Buscar activ...

Actividad

Filtrar por: Fil...

abril 2022

da...

gar c...

ado...

ado...

reg...

da...

Agregar c...

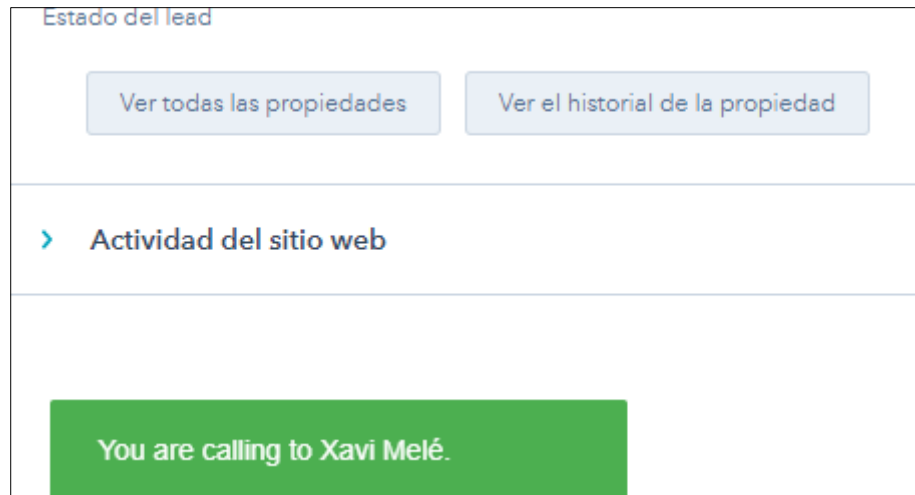


Una vez la llamada es atendida cambia el mensaje del pop-up de “Llamada en curso” por “Llamada establecida”.



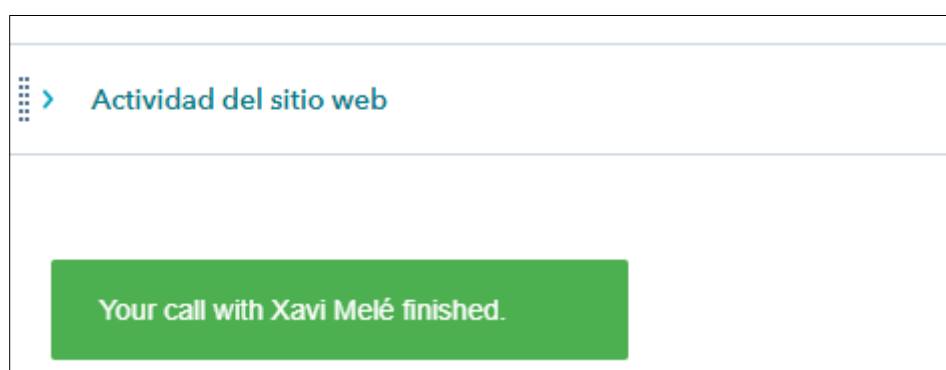
Al realizar la llamada nos aparece un pop-up de notificación abajo a la izquierda indicando

que estamos llamando al contacto en cuestión.




La llamada podemos finalizarla desde el propio HubSpot haciendo clic en el icono de “colgar llamada”. Cuando la llamada es finalizada desde el propio pop-up el mensaje se cambia para informar que la llamada ha finalizado con el mensaje “Llamada finalizada”.

Adicionalmente aparece un un pop-up de notificación abajo a la izquierda indicando que la llamada ha finalizado.




El historial de llamadas puede verse en la pestaña de “Actividades” una vez dentro de la ficha del contacto.

Actividad	Notas	Correos electrónicos	Llamadas	Tareas	Reuniones
Filtrar por: Filtrar actividad (19/22) Todos los usuarios 					
mayo 2021					
> Llamada - Conectado			24 de may. de 2021 a la(s) 13:43 GMT+2		
> Llamada - Conectado			24 de may. de 2021 a la(s) 13:27 GMT+2		
> Llamada - Conectado			24 de may. de 2021 a la(s) 13:23 GMT+2		
> Llamada - Conectado			24 de may. de 2021 a la(s) 13:21 GMT+2		
> Llamada - Ocupado			24 de may. de 2021 a la(s) 10:18 GMT+2		
> Llamada - Ocupado			24 de may. de 2021 a la(s) 10:07 GMT+2		
> Llamada - Ocupado			24 de may. de 2021 a la(s) 10:06 GMT+2		
> Llamada - Conectado			19 de may. de 2021 a la(s) 12:13 GMT+2		
> Llamada - Conectado			19 de may. de 2021 a la(s) 12:12 GMT+2		
> Llamada de ITPD CRM			18 de may. de 2021 a la(s) 13:33 GMT+2		

Grabación de Llamadas

Accediendo a la ficha del cliente en la pestaña de “Actividades” y desplegando las llamadas podremos ver la grabación de llamada con la opción de reproducirla y descargarla.

Actividad	Notas	Correos electrónicos	Llamadas	Tareas	Reuniones
Filtrar por: Filtrar actividad (19/22) ▼ Todos los usuarios ▼ 					
mayo 2021					
> Llamada - Conectado 24 de may. de 2021 a la(s) 13:43 GMT+2					
> Llamada - Conectado 24 de may. de 2021 a la(s) 13:27 GMT+2					
> Llamada - Conectado 24 de may. de 2021 a la(s) 13:23 GMT+2					
> Llamada - Conectado 24 de may. de 2021 a la(s) 13:21 GMT+2					
> Llamada - Ocupado 24 de may. de 2021 a la(s) 10:18 GMT+2					
> Llamada - Ocupado 24 de may. de 2021 a la(s) 10:07 GMT+2					
> Llamada - Ocupado 24 de may. de 2021 a la(s) 10:06 GMT+2					
> Llamada - Conectado 19 de may. de 2021 a la(s) 12:13 GMT+2					
> Llamada - Conectado 19 de may. de 2021 a la(s) 12:12 GMT+2					
> Llamada de ITPD CRM 18 de may. de 2021 a la(s) 13:33 GMT+2					

Haciendo clic en el icono de “Compartir” se descarga automáticamente la grabación de la llamada en formato MP3.

▼ Llamada - Conectado

Acciones ▼ 19 de may. de 2021 a la(s) 12:12 GMT+2

Agregar descripción

Resultado

Conectado ▼

▶ 0:00  0:13  

 Agregar comentario

2 asociaciones ▼

▶ 0:00  0:13  

 Agregar comentario

2 asociaciones ▼

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 Inmovilla CRM es compatible con los siguientes tipos de dispositivos:

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