

Integración CRM HubSpot

Manual de usuario

Contenido

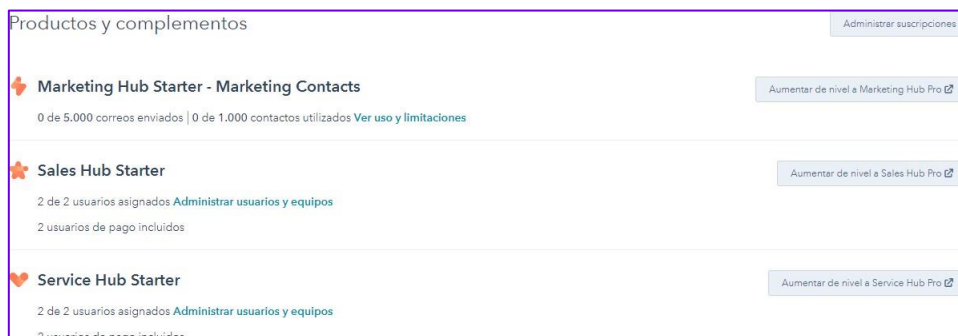
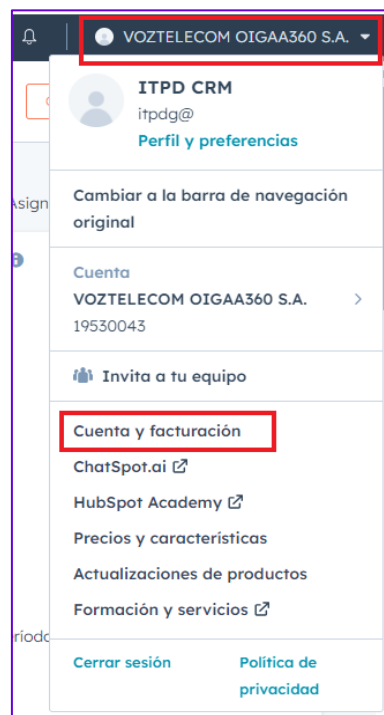
Introducción.....	2
Verificaciones previas	2
Acceso al CRM	3
Añadir usuarios	3
Configuración extensiones.....	5
Funcionalidades integración	9
Recibir llamadas.....	9
Realizar llamadas.....	12
Grabaciones de llamadas	16
<i>Click to call</i> y dispositivos compatibles	18

Introducción

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

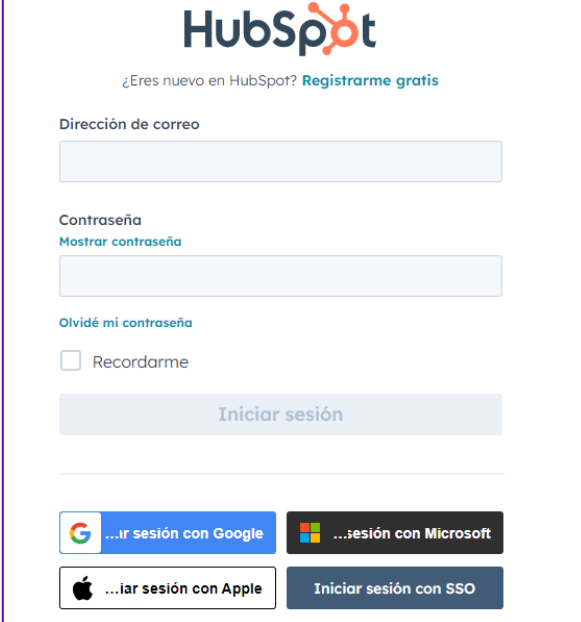
Verificaciones previas

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”.



Acceso al CRM

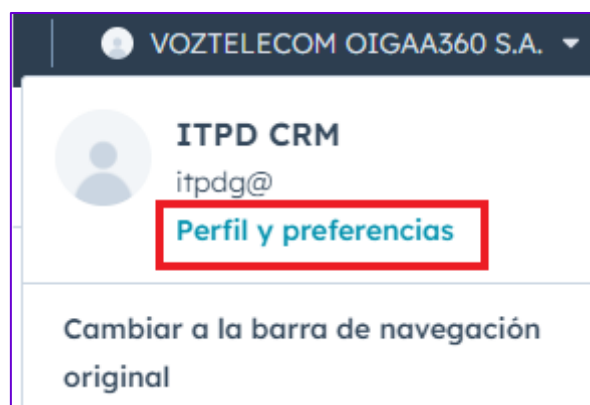
HubSpot le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <https://app.hubspot.com/login> en la que deberá de introducir su correo electrónico y contraseña y muy posiblemente también configurar un método de autenticación multifactor.

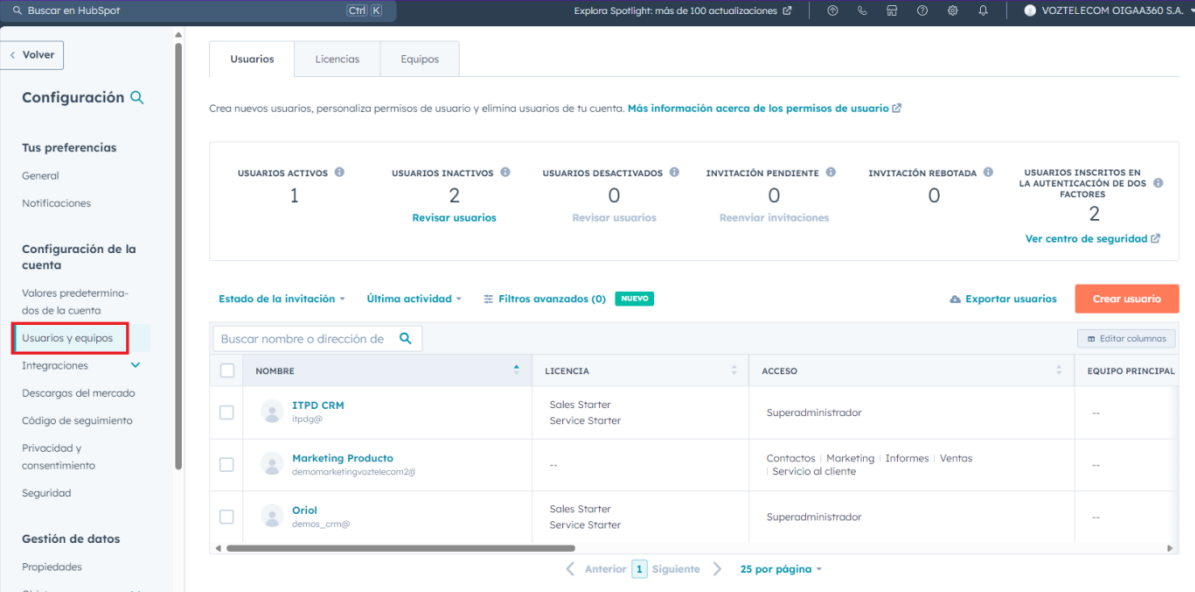


The image shows the HubSpot login page. At the top is the HubSpot logo. Below it is a link: "¿Eres nuevo en HubSpot? [Regístrame gratis](#)". There are two input fields: "Dirección de correo" and "Contraseña". Below the password field is a link "Mostrar contraseña" and another link "Olvíde mi contraseña". There is a checkbox labeled "Recordarme". A large button labeled "Iniciar sesión" is below these. At the bottom, there are four buttons for social login: "Iniciar sesión con Google", "Iniciar sesión con Microsoft", "Iniciar sesión con Apple", and "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".





Usuarios Licencias Equipos

Crea nuevos usuarios, personaliza permisos de usuario y elimina usuarios de tu cuenta. [Más información acerca de los permisos de usuario](#)

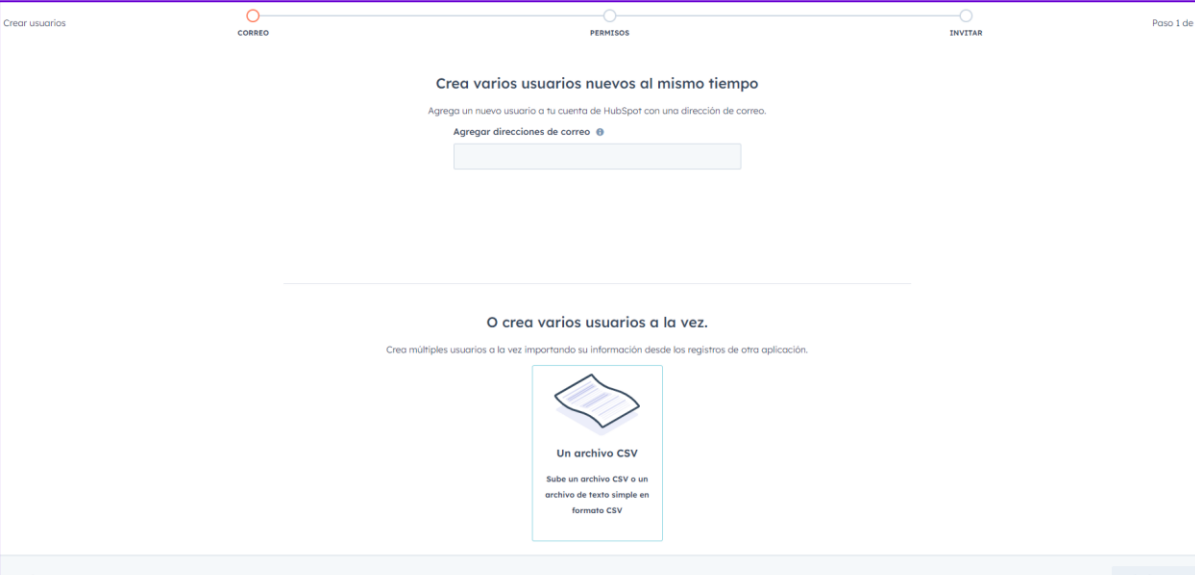
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS INACTIVOS	USUARIOS DESACTIVADOS	INVITACIÓN PENDIENTE	INVITACIÓN REBOTADA	USUARIOS INSCRITOS EN LA AUTENTICACIÓN DE DOS FACTORES
1	2	0	0	0	2
	Revisar usuarios	Revisar usuarios	Reenviar invitaciones		Ver centro de seguridad

Estado de la invitación Última actividad Filtros avanzados (0) NUEVO Exportar usuarios [Crear usuario](#)

NOMBRE	LICENCIA	ACCESO	EQUIPO PRINCIPAL
<input type="checkbox"/> ITPD CRM itpd@	Sales Starter Service Starter	Superadministrador	--
<input type="checkbox"/> Marketing Producto demomarketingvoztecom2@	--	Contactos Marketing Informes Ventas Servicio al cliente	--
<input type="checkbox"/> Oriol demos_crm@	Sales Starter Service Starter	Superadministrador	--

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 permiso 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 Paso 1 de 3


Crea varios usuarios nuevos al mismo tiempo

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

[Agregar direcciones de correo](#)

O crea varios usuarios a la vez.

Crea múltiples usuarios a la vez importando su información desde los registros de otra aplicación.

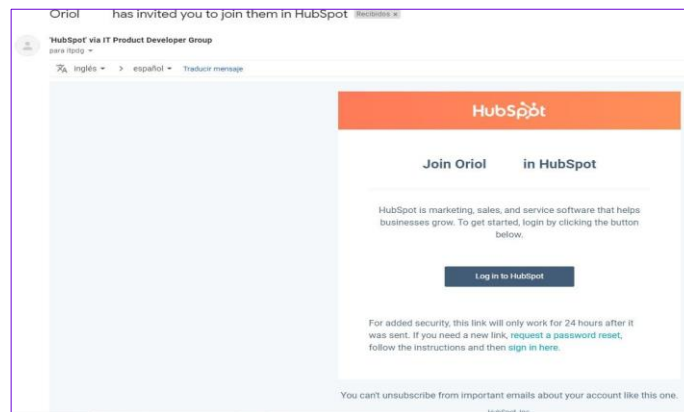


Un archivo CSV

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

[Cancelar](#) [Siguiente](#)

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 “[Gamma CRM Integration](#)”.

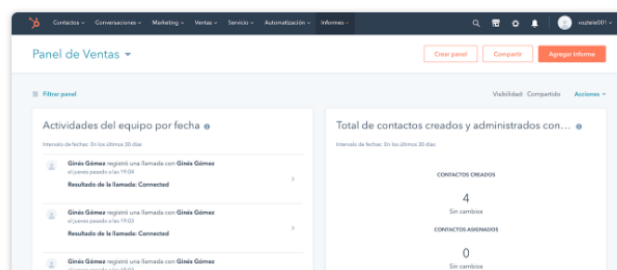
Una vez localizada deberemos de hacer clic en “Añadir a Chrome”.



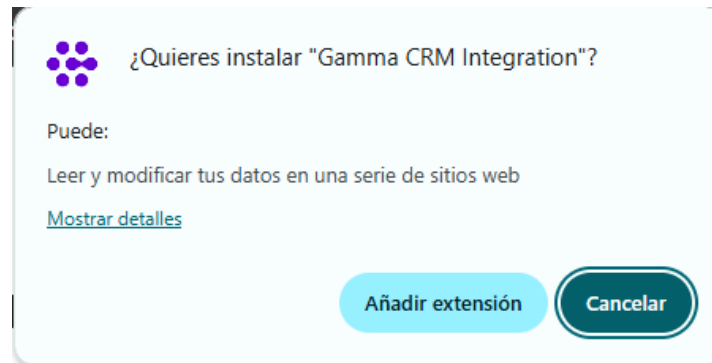
[Añadir a Chrome](#)

[Compartir](#)

Extensión Trabajo y planificación 150 usuarios

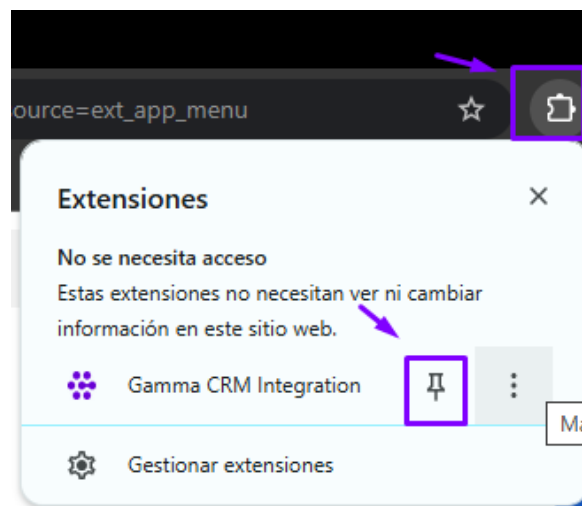


Una vez hecho clic en “Añadir a Chrome” saldrá un segundo pop-up indicando si deseas instalar la extensión y deberemos seleccionar “Añadir extensión”.

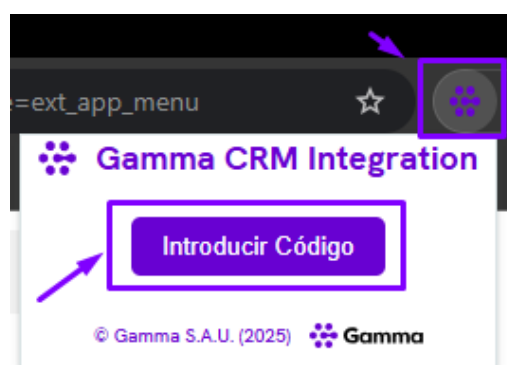


Instalada la nueva extensión es el momento de hacer clic en la propia extensión para ultimar los ajustes de configuración. En caso de instalarla y que no aparezca en el menú, podemos fijarla en la opción de “Extensiones”.

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 Gamma CRM Integration para y pulsar en ‘Introducir código’



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.

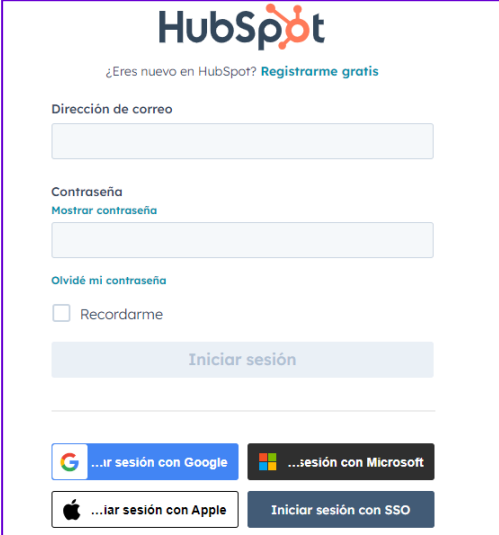
Integración CRM de Centrex

Introduce el token proporcionado por Gamma y haz click en Activar para configurar la integración del CRM con tu extensión de la centralita. Se abrirá una nueva pestaña en la página del CRM. Sigue las instrucciones indicadas.

Código de activación (Missing)

[Borrar](#)

Al introducir el Token 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 queremos realizar la integración.



HubSpot

¿Eres nuevo en HubSpot? [Regístrate gratis](#)

Dirección de correo

Contraseña

[Mostrar contraseña](#)

[Olvidé mi contraseña](#)

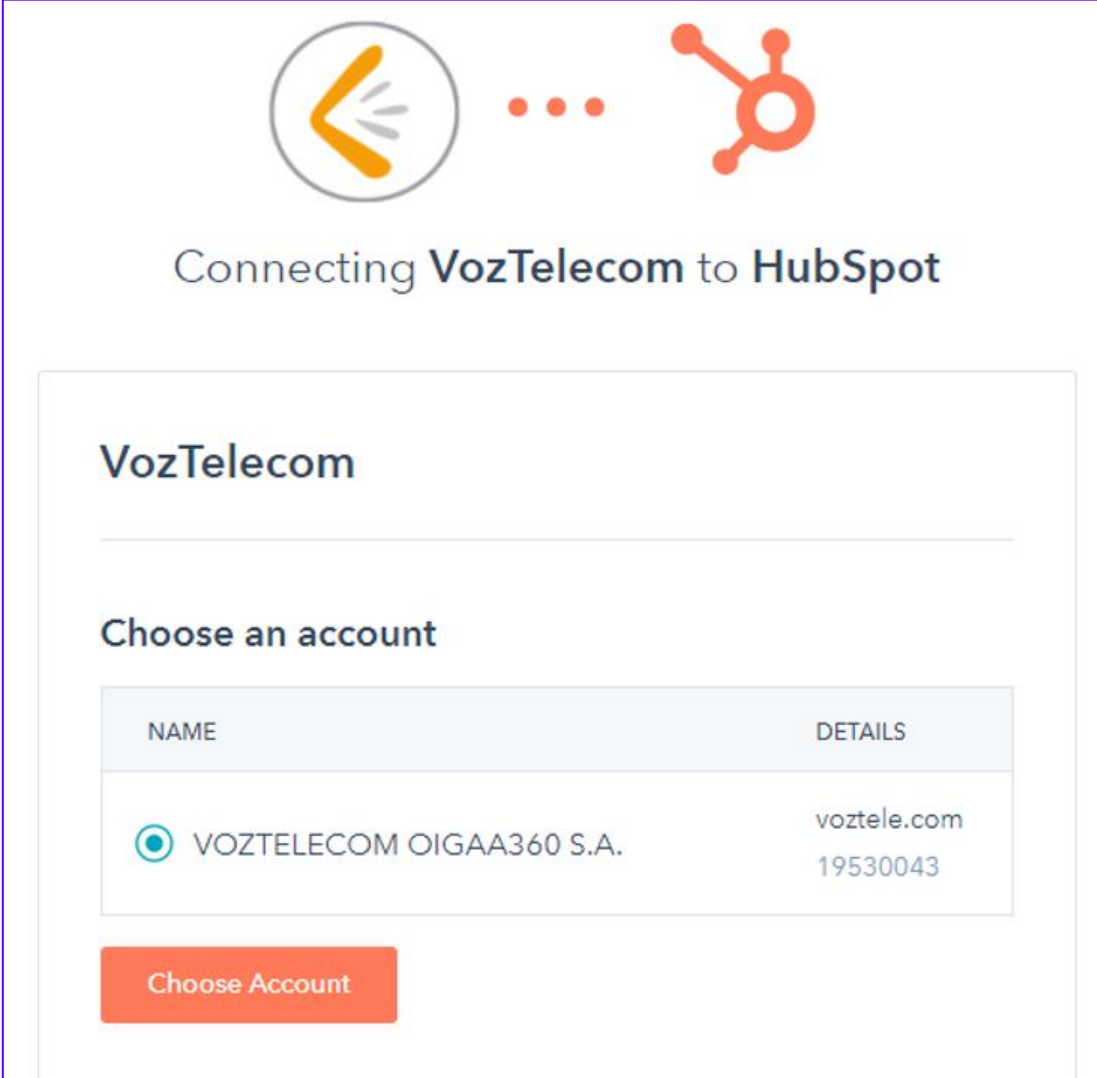
Recordarme

[Iniciar sesión](#)

[...tar sesión con Google](#) [...sesión con Microsoft](#)

[...tar sesión con Apple](#) [Iniciar sesión con SSO](#)

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



The screenshot shows a web interface for connecting VozTelecom to HubSpot. At the top, there are two circular icons: a yellow arrow pointing left and an orange HubSpot logo, separated by three dots. Below the icons, the text reads "Connecting VozTelecom to HubSpot". The main content area is titled "VozTelecom" and contains a section "Choose an account". This section features a table with two columns: "NAME" and "DETAILS". A single row is visible, representing the account "VOZTELECOM OIGAA360 S.A." with details "voztele.com" and "19530043". A radio button is selected next to the account name. Below the table is an orange button labeled "Choose 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.

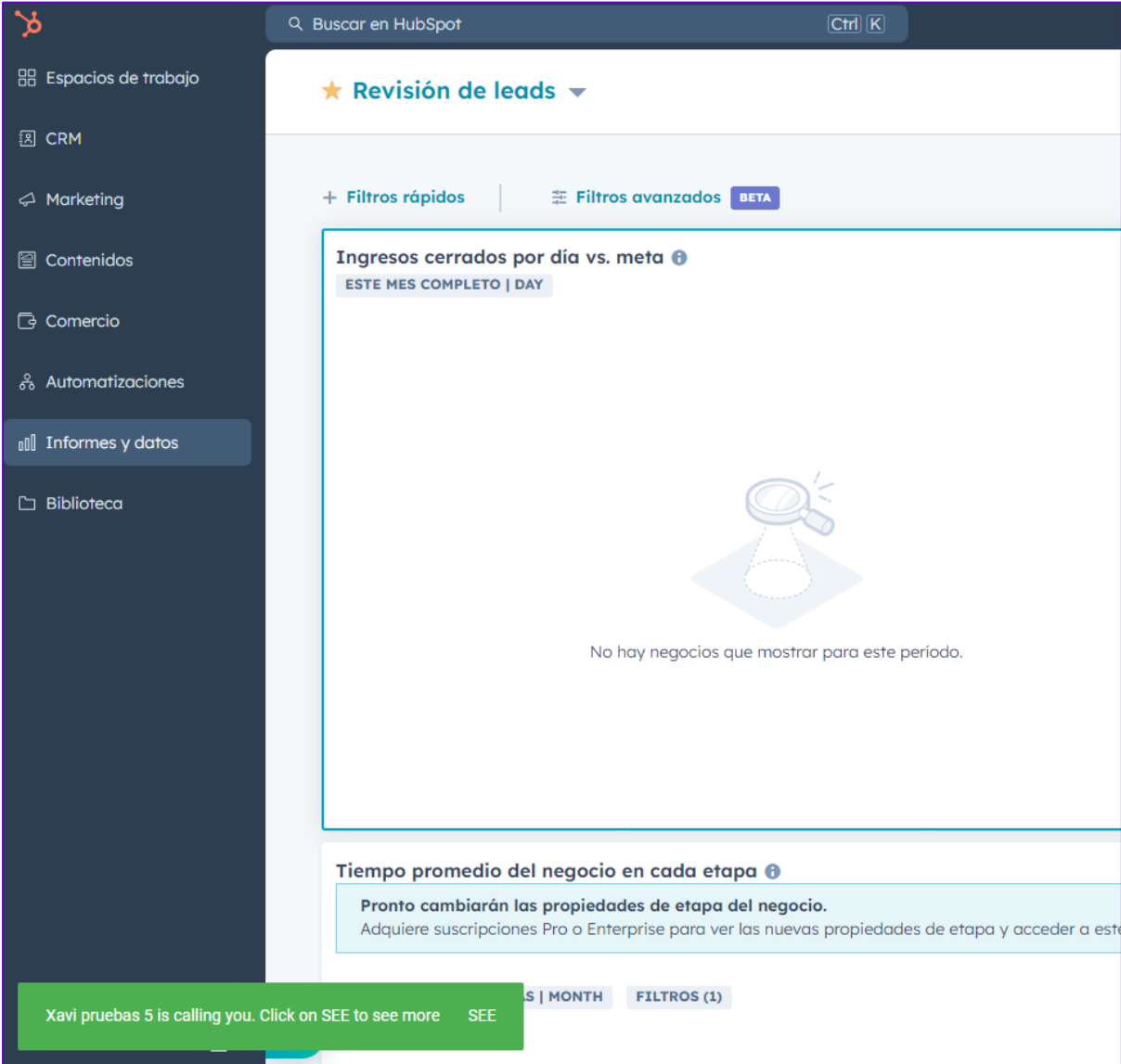
Funcionalidades integración

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.



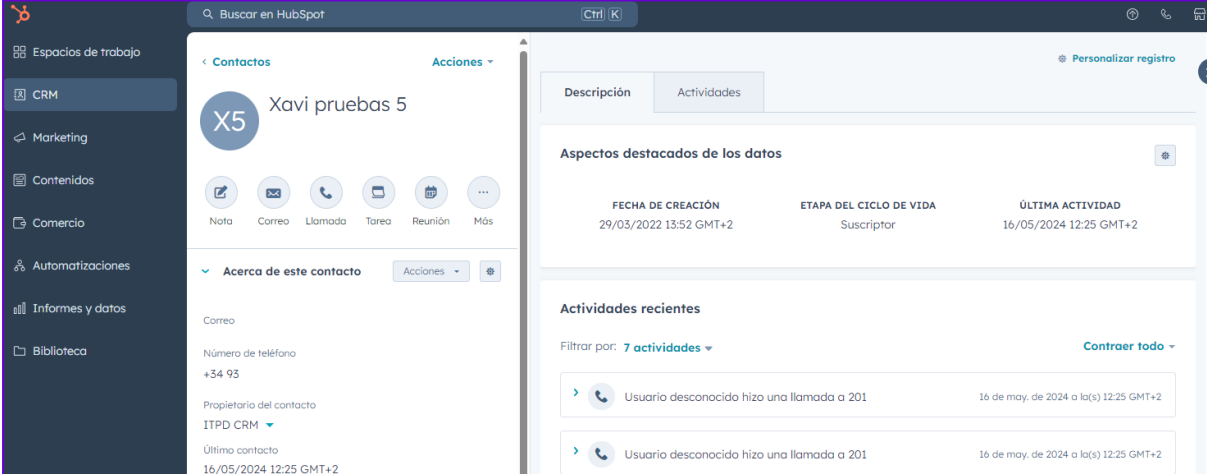
The screenshot displays the HubSpot dashboard interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Espacios de trabajo, CRM, Marketing, Contenidos, Comercio, Automatizaciones, Informes y datos (highlighted), and Biblioteca. The main content area is titled "Revisión de leads" and includes filters for "Filtros rápidos" and "Filtros avanzados BETA". A chart titled "Ingresos cerrados por día vs. meta" for "ESTE MES COMPLETO | DAY" shows a message: "No hay negocios que mostrar para este periodo." Below this is a section for "Tiempo promedio del negocio en cada etapa" with a notification: "Pronto cambiarán las propiedades de etapa del negocio. Adquiere suscripciones Pro o Enterprise para ver las nuevas propiedades de etapa y acceder a este..." At the bottom, a green notification bar states: "Xavi pruebas 5 is calling you. Click on SEE to see more" with a "SEE" button. The bottom right of the dashboard shows "S | MONTH" and "FILTROS (1)".

Xavi pruebas 5 is calling you. Click on SEE to see more SEE

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

Your call with Xavi pruebas 5 finished. Click on SEE to see more SEE

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



The screenshot shows the HubSpot CRM interface. On the left is a navigation sidebar with categories like 'Espacios de trabajo', 'CRM', 'Marketing', 'Contenidos', 'Comercio', 'Automatizaciones', 'Informes y datos', and 'Biblioteca'. The main area displays the contact profile for 'Xavi pruebas 5' (ID X5). The 'Actividades' tab is active, showing a table of recent activities. The table has columns for 'FECHA DE CREACIÓN', 'ETAPA DEL CICLO DE VIDA', and 'ÚLTIMA ACTIVIDAD'. Below the table, there are two entries for 'Usuario desconocido hizo una llamada a 201' with timestamps from May 16, 2024.

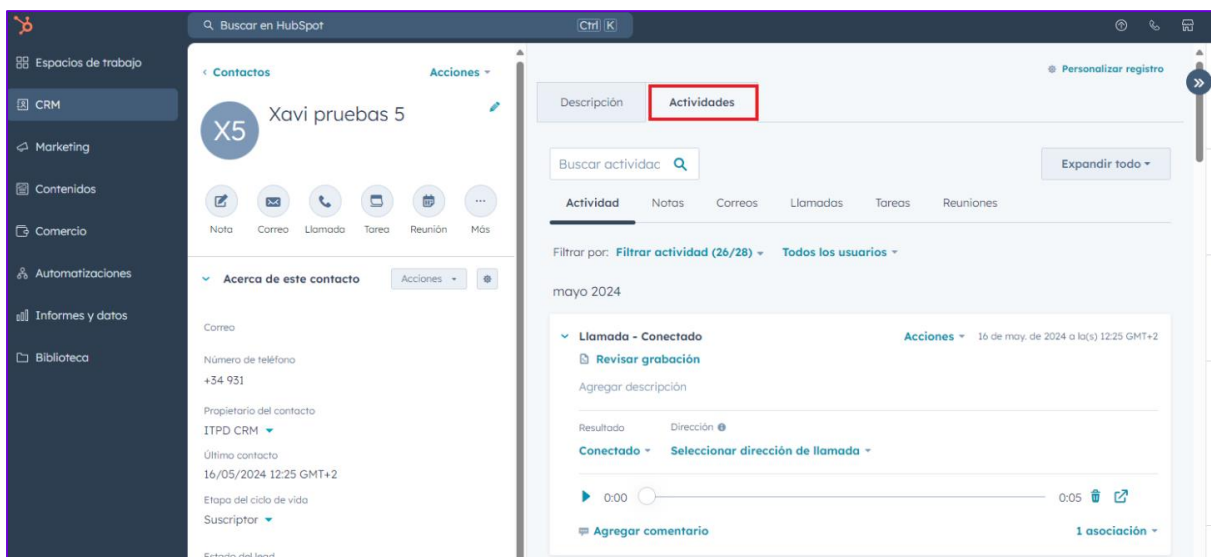
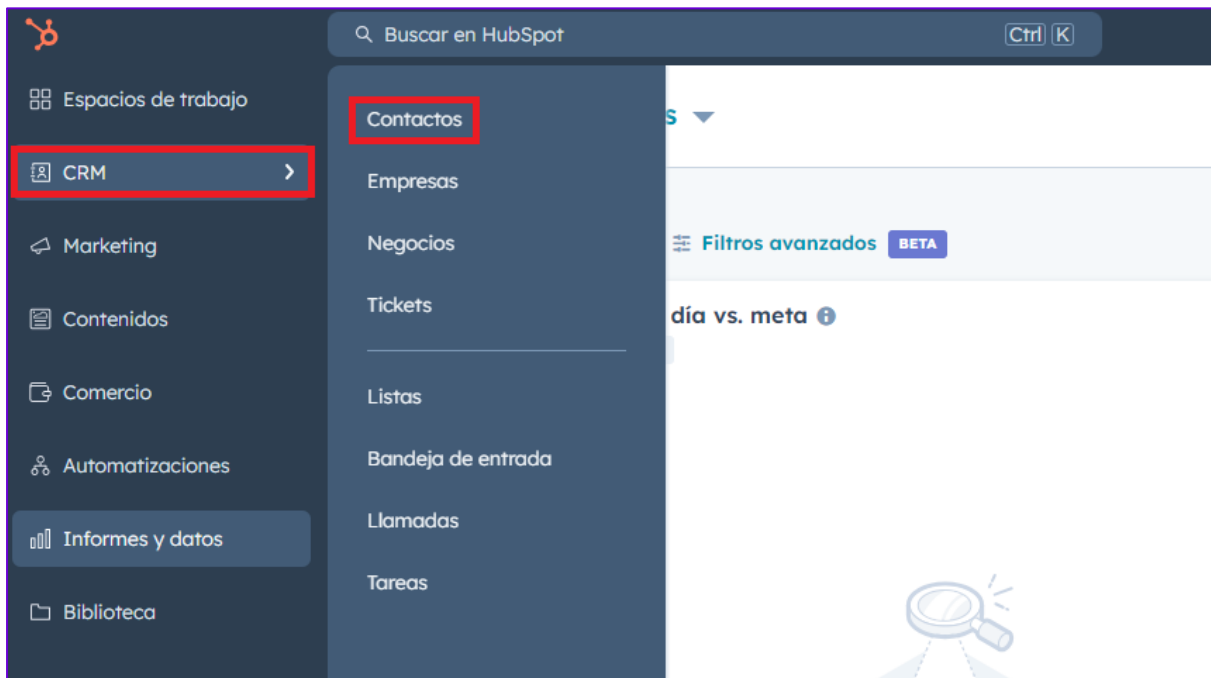
FECHA DE CREACIÓN	ETAPA DEL CICLO DE VIDA	ÚLTIMA ACTIVIDAD
29/03/2022 13:52 GMT+2	Suscriptor	16/05/2024 12:25 GMT+2

Actividades recientes

Filtrar por: 7 actividades

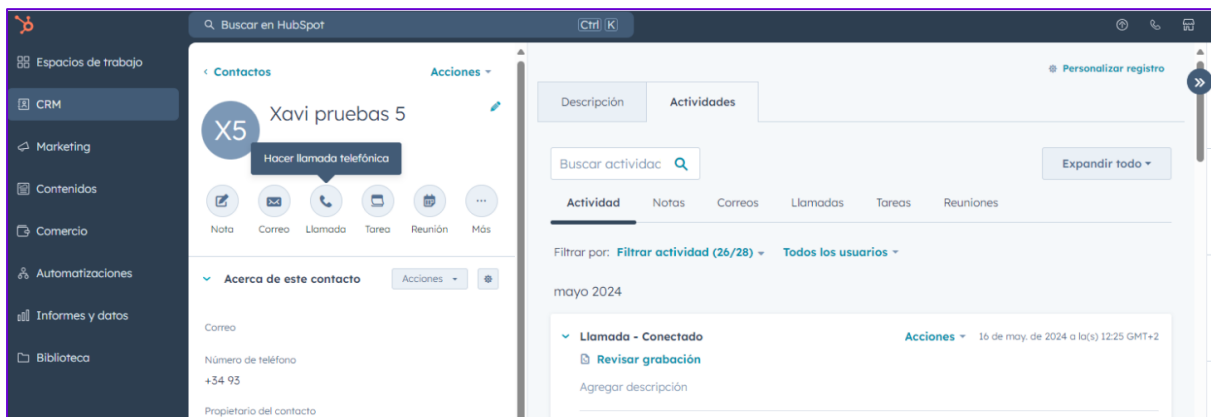
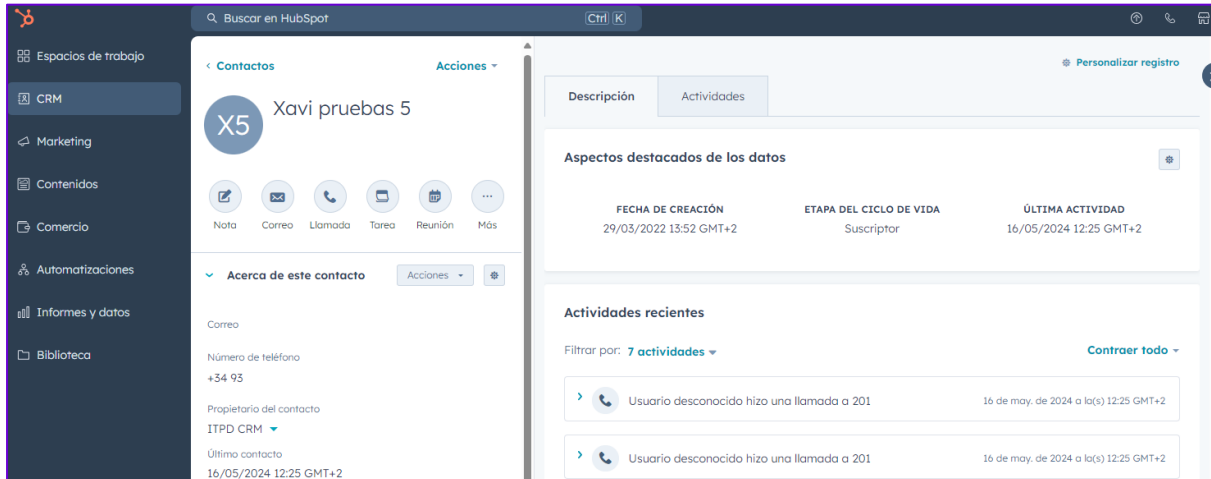
- Usuario desconocido hizo una llamada a 201 (16 de may. de 2024 a las 12:25 GMT+2)
- Usuario desconocido hizo una llamada a 201 (16 de may. de 2024 a las 12:25 GMT+2)

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

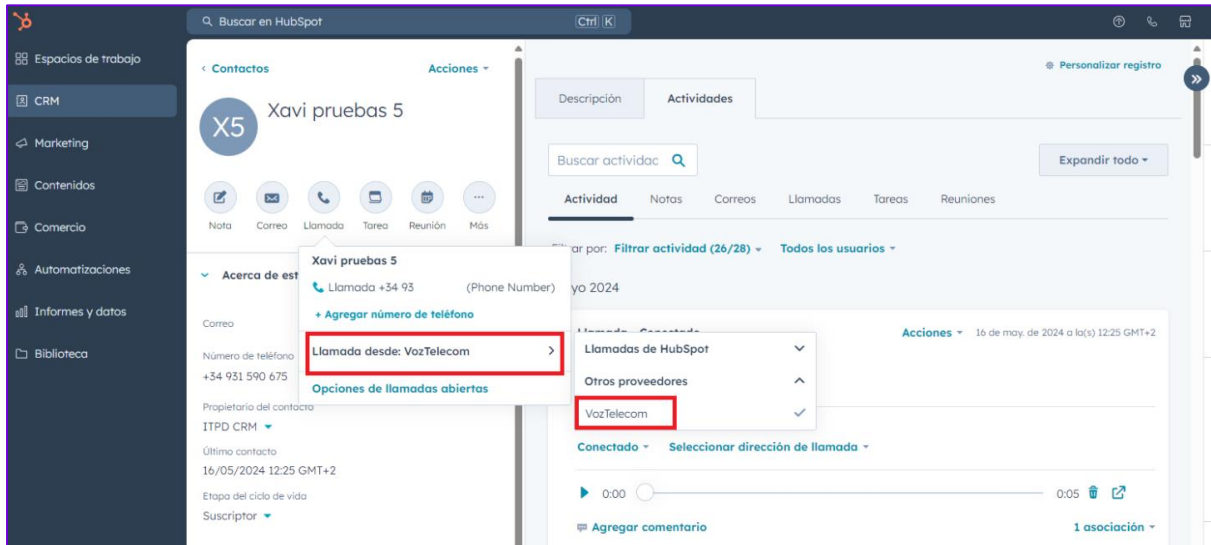


Realizar Llamadas

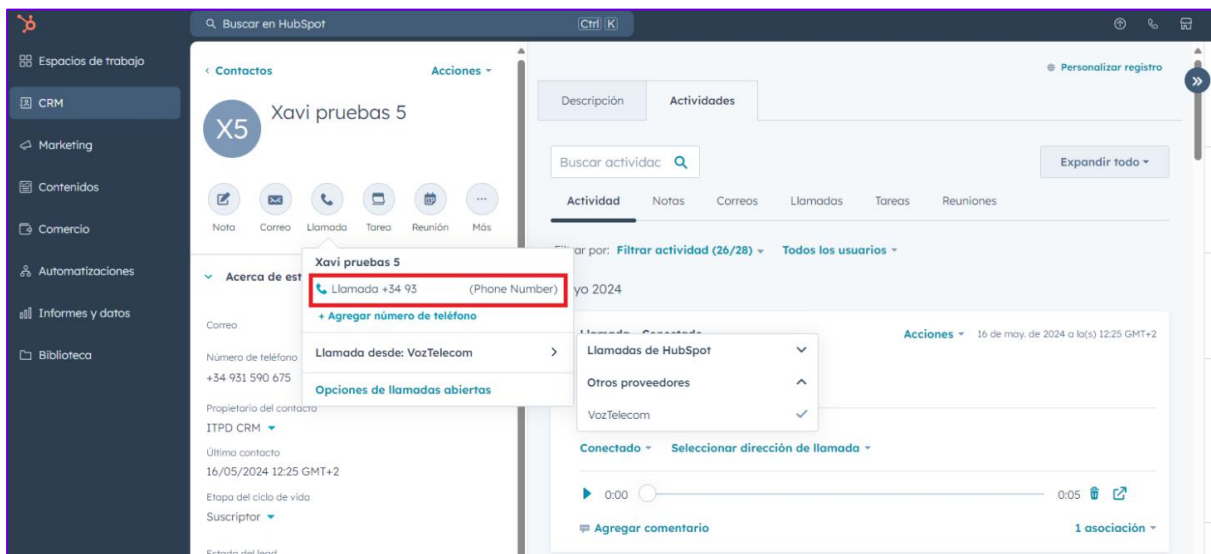
Accediendo a la ficha del contacto, veremos el icono de llamada. Al pasar el cursor por encima de este icono nos indicará con un mensaje “Hacer llamada telefónica”.



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”.



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

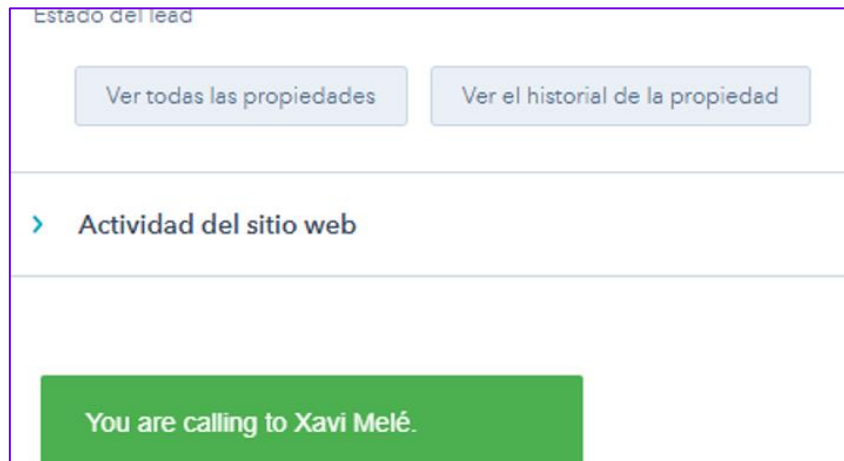




Una vez la llamada es atendida cambia el mensaje del pop-up de “Llamada en curso” por “Llamada establecida”.



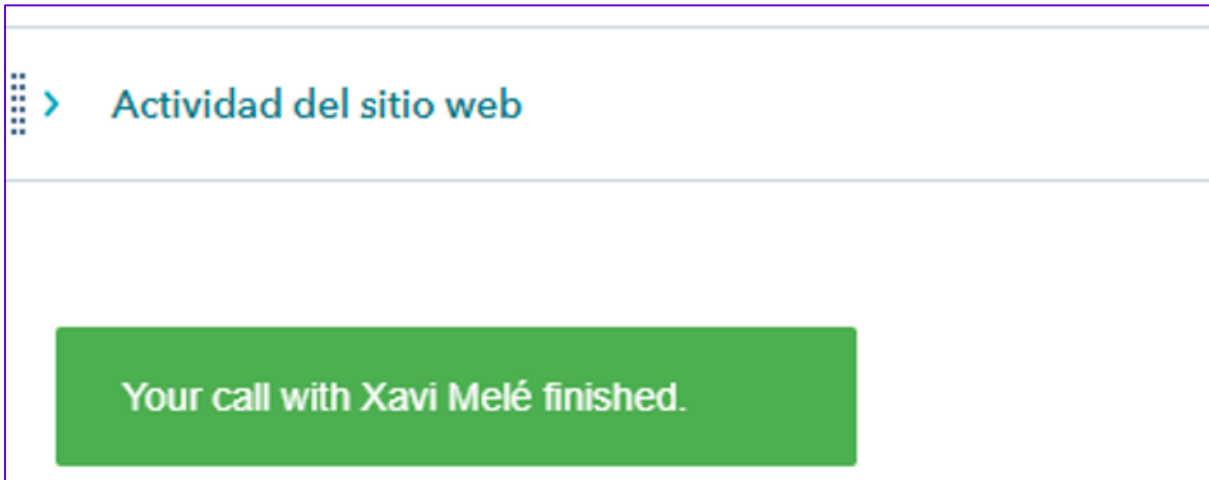
Al realizar la llamada nos aparece un pop-up de notificación abajo a la izquierda indicando que estamos llamando al contacto en cuestión.



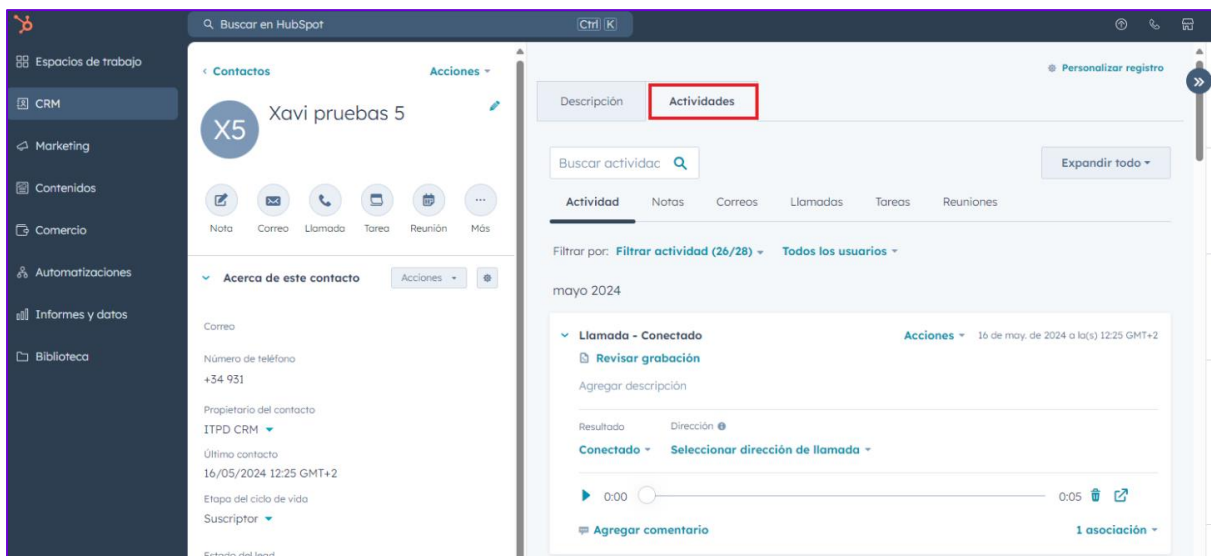
La llamada podemos finalizarla desde el propio HubSpot haciendo clic en el icono de “colgar llamada”. Cuando la llamada es finalizada desde el propio pop-up el mensaje se cambia para informar que la llamada ha finalizado con el mensaje “Llamada finalizada”.

Adicionalmente aparece un 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.




Grabaciones 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.

Personalizar registro

Descripción **Actividades**


Buscar actividad  Expandir todo ▾

Actividad Notas Correos Llamadas Tareas Reuniones

Filtrar por: **Filtrar actividad (26/28)** ▾ **Todos los usuarios** ▾

mayo 2024





▼ **Llamada - Conectado** **Acciones** ▾ 16 de may. de 2024 a la(s) 12:25 GMT+2


 **Revisar grabación**

Agregar descripción


Resultado Dirección ⓘ

Conectado ▾ **Seleccionar dirección de llamada** ▾

 0:00  0:05  

 **Agregar comentario** **1 asociación** ▾





▼ **Llamada - Conectado** **Acciones** ▾ 16 de may. de 2024 a la(s) 12:25 GMT+2

 **Revisar grabación**

Agregar descripción

Resultado Dirección ⓘ


Conectado ▾ **Seleccionar dirección de llamada** ▾

 0:00  0:05  

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

mayo 2024



▼ **Llamada - Conectado** Acciones ▼ 16 de may. de 2024 a la(s) 12:25 GMT+2


 **Revisar grabación**

Agregar descripción

Resultado Dirección ⓘ

Conectado ▼ **Seleccionar dirección de llamada** ▼

▶ 0:00 0:05  

 **Agregar comentario** 1 asociación ▼

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