

Gateway Centrex Conecta Zoho



SATEC. Sistemas Avanzados de Tecnología SA Company certified according to the standards ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004, ISO / IEC 20000: 2011 and ISO / IEC 27001: 2013 according to the scopes included in the respective certificates





Change Log

| Version | Date | Reviewer | Summary of the changes produced |
|---------|------------|----------|---------------------------------|
| 1.0 | 05/14/2021 | Satec SA | Initial release. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Index

| 5_ | Disable Zoho PhoneBridge integration | 14 |
|------|--|----|
| 4.2. | Deactivate | 13 |
| 4.1. | Activate | |
| 4_ | Activation / Deactivation of zoho users with connect seats | 10 |
| 3_ | Enable Zoho PhoneBridge integration | 7 |
| 2_ | Portal access | 5 |
| 1_ | Introduction | 4 |



| Date: 14/05/2021 |
|--------------------|
| Condition: [Estado |
| accantentej |

1_ Introduction

This document corresponds to the user guide for the User Administration web portal of the Zoho system and the Orange Conecta users (Digital Centrex SoftPhone).

satec_

| Date: 14/05/2021 |
|--------------------|
| Condition: [Estado |
| documento] |

User Guide Portal Mangement Zoho – Digital Centrex

2_ Portal access

Access to the portal is restricted to a single administrator user per company. After entering the access URL or clicking on the activation link in Zoho, the following welcome screen will open.



Copyright © 2014-2021 . Orange Digital Centrex

Powered by satec_

We press the button [

], and it will redirect us to the Login screen.



We will enter the credentials, press the captcha, and if they are valid, we will access the main Zoho administration screen -Connect.



| Digital Centrex | = | ZOHO | × | • |
|---------------------------------------|---|------|-----------------|-------|
| admin@fermax.com Empresa Fermax | | | | |
| Dintegración Zoho | Conecta | | | |
| | Administración de usuarios Conecta / Zoho | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | © 2014-2021 . Orange Digital Centrex | Powe | red by S | atec_ |



3_ Enable Zoho PhoneBridge integration

After accessing the portal, the administrator user of the Orange client company will be able to press the menu



After pressing the option, it will show us the following window:

| Digital Centrex | = 2010 × • |
|------------------|--|
| admin@fermax.com | Integración Zoho - Conecta - Fermax. |
| Fermax | 🚨 Conecta 🗾 🤉 🕄 🖸 |
| - | La función de telefonía CONECTA, permite al sistema Digital Centrex de Orange integrarse con el sistema de Telefonía Zoho PhoneBridge. Con esta característica, los productos de Zoho les ofrecen una plataforma para gestionar las llamadas entrantes y salientes. No solo eso, le recuerda de las llamadas que están programadas y también identifica a quien llama y hace coincidir los detalles con el registro del cliente en Zoho. |
| | Para habilitar la integración con Zoho PhoneBridge, deberá presionar el botón dispuesto más abajo, el cual le redirigirá a la web de Zoho para validar sus credenciales, y poder activarlo. Tras su consentimiento y activación de la integración, será enviado de vuelta a esta página, para poder continuar gestionando la activación individual de cada usuario / teléfono CONECTA con Zoho. |
| | Habilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge |
| | |
| | |
| | |
| | © 2014-2021. Orange Digital Centrex Powered by satec_ |

As the integration with Zoho is disabled, the portal will show us the option to enable it, as shown in the previous image.

Pressing the button

Habilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge

, it will open a confirmation

Popup window, requesting the Zoho account of the user with which it will be accessed later in the activation process within Zoho.



| (|
|---|

| ación Zoho - Conec | Confirmación de Activación de Integración PhoneBride Zoho | × |
|--|--|---|
| | Se le redirigirá a la web de Zoho para validar sus credenciales, y poder activarlo. Tras su consentimiento y activación de la integración, será enviado de vuelta a esta página, para poder continuar gestionando la activaci individual de cada usuario / teléfono CONECTA con Zoho. ¿Desea confirmar la operación? miguel.martin@satec.es | ón L |
| ión de telefonía CONECTA, permite es y salientes. No solo eso, le recu | Cerrar Comenzar la activac | os productos de Zoho les ofrecen u ón o del cliente en Zoho. |
| bilitar la integración con Zoho Pho viado de vuelta a esta página, para | neBridge, deberá presionar el botón dispuesto más abajo, el cual le redirigirá a la web de Zoho para validar sus cr poder continuar gestionando la activación individual de cada usuario / teléfono CONECTA con Zoho. | edenciales, y poder activarlo. Tras su con |
| | Habilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBri | dge |
| | | |

It is very important that the user who is filled in in this window is the same one with which he / she proceeds to identify himself in the Zoho application. If you type it wrong or do it with a different user, the integration activation process will end unsatisfactorily.

Comenzar la activació

After pressing the [], we will be redirected to the Zoho website, where we will have to identify ourselves to proceed with the activation, as shown in the following image.

| Diniciar sesión para acceder a Accounts miguel.martin@satec.es Cambiar | | |
|--|---|--|
| Iniciar sesión con contraseña de un solo uso | Mantenga segura su cuenta OneAuth de Zoho es nuestra nueva aplicación interna de autenticación en varias fases. Proteja | |
| ¿Olvidó la contraseña? INICIAR SESIÓN | ahora su cuenta de Zoho con OneAuth . | |
| | Más información | |
| | | |

As you can see, we must identify ourselves in Zoho, with the same account that we had filled in in the confirmation window.

| her | Confirmación de Activación de Integración PhoneBride Zoho | × | Diciar sesión | |
|-------|---|---------|-------------------------------|--|
| ice | Se le redirigiră a la web de Zoho para validar sus credenciales, y poder activarto. Tras su consentimiento y activación de la integración, será enviado de vuetta a etta página, para poder continuar gestionando la activació individual de cada usuario / teléfono CONECTA con Zoho. ¿Desea confirmar la operación? | in 🖌 | para acceder a Accounts | Cambiar |
| rmite | | is p | | \$ |
| recu | Cerrar Comenzar la activació | in o de | Iniciar sesión con contraseña | de un solo uso ¿Olvidó la contraseña? |
| and a | | A | INICIAR | SESIÓN |





| Date: 14/05/2021 |
|--------------------|
| Condition: [Estado |
| documento] |

After identifying ourselves, Zoho will show us the following window, so that the user gives their consent to activate Phonebridge with Digital Centrex.

ZOHO

Digital Centrex Digital Centrex desea acceder a la siguiente información.

| Z PhoneBridge Zoho PhoneBridge | e | | |
|--|---|--|--|
| ✓ Allow to log your calls inside Zoho ✓ To view the information associated with the caller/callee | | | |
| Cuando pulsa el botón "A Aceptar Rechaza | Aceptar", concede permiso para que Digital Centrex acceda a los datos de su cuenta de Zoho. ar | | |

Pressing button [], after which it will redirect us to the Administration Web again, where if the operation had been processed satisfactorily, the following window will appear, to be able to manage from now on the phone links with Zoho users, as shown then.

| 😑 Digital Centrex | = | | | | | 20110 > | K Ge | | |
|-------------------|---|---|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-----------|--|--|
| admin@fermax.com | Gestión de integración Conecta - Zoho - Fermax. | | | | | | | | |
| Empresa Fermax | Integración Zoho | | | | | | | | |
| integración Zoho | Para deshabilitar la integración con Zoho PhoneBridge, deberá deshabilitado para todos los usuarios. | presionar el botón dispuesto más abajo, y tra | is la confirmación, se realizará | la petición a ZOHO y desde ese mor | nento la integración con CONECTA qu | edará anulada, y | | | |
| | Deshabilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge | | | | | | | | |
| | Usuarios Conecta - Zoho | | | | | | | | |
| | Búsqueda: | | | | | | | | |
| | Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | | |
| | 910726329@conecta.orange.es | 910726329 | | | OFF | Activar | | | |
| | 910726330@conecta.orange.es | 910726330 | | | OFF | Activar | | | |
| | Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | | |
| | Mostrando 1 a 2 de 2 elementos | Prev | io 1 Siguiente | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | © 2014-2021 . Orange Digital Centrex | | | | | Powered b | by satec_ | | |





4_ Activation / Deactivation of zoho users with connect seats

Once the integration with Zoho's PhoneBridge has been enabled, we will be able to manage the links between the CONECTA users and Zoho users, to in turn activate the **ClickToDial** and CallControl **feature** in your system.

To do this, once the portal is accessed, the administrator user of the Orange client company will be able to press



After pressing the option, it will show us the following window:

| 😁 Digital Centrex | = | | | | | 20110 × | | |
|---------------------|---|---|--|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--|--|
| admin@fermax.com | Gestión de integración Conecta | - Zoho - Fermax. | | | | | | |
| Empresa Fermax | Integración Zoho | | | | | | | |
| () Integración Zoho | Para deshabilitar la integración con Zoho PhoneBridge deshabilitado para todos los usuarios. | , deberá presionar el botón dispuesto más aba | ajo, y tras la confirmación, se realiz | zará la petición a ZOHO y desde | ese momento la integración con CONI | ECTA quedará anulada, y | | |
| | Deshabilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge | | | | | | | |
| | Usuarios Conecta - Zoho | | | | | | | |
| | Büsqueda: | | | | | | | |
| | Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | |
| | 910726329@conecta.orange.es | 910726329 | | | OFF | Activar | | |
| | 910726330@conecta.orange.es | 910726330 | | | OFF | Activar | | |
| | Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | |
| | Mostrando 1 a 2 de 2 elementos | | Previo 1 Siguiente | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | © 2014-2021 . Orange Digital Centrex | | | | | Powered by sat | | |



| Date: 14/05/2021 | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|
| Condition: [Estado | | | | | |
| documento] | | | | | |

As can be seen, the system will present us with a list of the Conecta Telephones that were within the company's plan.

| Usuarios Conecta - Zoho | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|----------------|-------------|---------------|---------|--|--|
| Búsqueda: | | | | | | | |
| Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | |
| 910726329@conecta.orange.es | 910726329 | | | OFF | Activar | | |
| 910726330@conecta.orange.es | 910726330 | | | OFF | Activar | | |
| Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | |
| Mostrando 1 a 2 de 2 elementos | Prev | io 1 Siguiente | | | | | |
| | | | | | | | |

4.1. Activate

Those that were not linked or activated in Zoho, will appear with an OFF Status and with the green ACTIVATE button. If we wanted to activate and link them, we would press the [________], and the following Popup window will open.

| Activa | ción de usuario Zoho en Conecta | | | × | | |
|--|--|-----------------------------|--------|---------|---------------|-------------------------|
| non ac integración o | | | | | | |
| gración Zoho Se proce Usuario: deshabilitar la integración con Zoho Selec tabilitado para todos los usuarios. | derá a la activación del usuario conecta con el usua : Zoho: ciona usuario zoho | rio zoho que se seleccione: | - | | sde ese momen | to la integración con C |
| Miguel Gema arios Conecta - Zoho | Martín Buil (miguel.martin@satec.es) Castro Gema Castro (gema.castro@satec.es) | | Cerrar | Activar | | |
| | | Búsqueda: | | | | |

In the new pop-up sale, we will have a drop-down menu, where we can search and select the Zoho user to link to with Conecta user and the phone number, and in turn ClickToDial and CallControl will be activated. Once the user

has been selected, we can press the [

Activar], to proceed with the operation.

| | Activación de usuario Zoho en Conecta | | × |
|------|---|--------|---------|
| | Se procederá a la activación del usuario conecta con el usuario zoho que se seleccione: | | |
| | Usuarios Zoho: | | |
| oho. | Miguel Martín Buil (miguel.martin@satec.es) | x * | |
| s. | Usuario Conecta: 🚉 910726329@conecta.orange.es 🤳 910726329 | | |
| | | | - |
| | | Cerrar | Activar |
| | | _ | _ |



If the activation operation was successful, when we return to the list, the registry will have changed its state, and this time with the red Deactivate button.

| Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|---------------|------------|
| 910726329@conecta.orange.es | 910726329 | miguel.martin@satec.es | miguel.martin@satec.es | ON | Desactivar |
| 910726330@conecta.orange.es | 910726330 | | | OFF | Activar |
| Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción |

After activation, we can enter the Zoho application, and in those parts of the application where a phone number appears, it will give us the option to launch the call.

| TICKETS | CENTRO DE ASI | COMUNIDAD | CLIENTES | INFORMES | ACTIVIDADES | SOCIAL | СНАТ | |
|---|---------------|---|---|----------|------------------|----------------------|--------------------------|-------------|
| ← Seleccionar una ↓ PS Pepe Sanchez pepe.sanchez@satec (3754)) | | PS Pep | PS Pepe Sanchez | | | INFORMACIÓN GENERAL | | ACTIVIDADES |
| | | 図 pepe.sam □ (べご7ご4)-* ③ (ふご7ご4)-* 貸 Agregar I | pepe.sanchez@satec.es Q (∠0704)-0086 C (∠0704)-0086 C Agregar Facebook | | 1 Toda Tic | .2 as las kets | 1 Tickets vencidos | |
| | | 🛛 Agregar | Twitter | | 12 Abie | rto | | |

By clicking on the icon ⁵, will launch the ClickToDial, and launch the call.

| TICKETS CENTRO DE ASI | COMUNIDAD CLIENTES INFORMES | ACTIVIDADES SOCIAL CHAT | | | | Orange-Satec Q + 🏾 🛞 🅠 |
|---|---|---|---------------------------|---|---|--|
| ← Seleccionar una म् | PS Pene Sanchez | INFORMACIÓN GENERAL HISTO | RIA ACTIVIDADES TICKETS | ENTRADA DE TIEMPO CALIFICACIÓN DE SATISF | FACCIÓN PRODUCTOS DOCUMENTO | S ADJUNTOS COMENTARIOS ··· 🔮 |
| | | | | | | Expandir |
| (PS) Pepe Sanchez pepe-sanchez@satec. (6 ^{m++-} ,4 ⁺ 3 ⁺) | ⇒ pepesanchez⊜sateces (A71 + i ≠ 2) 5 - (A 2 + i + 2) 5 - (A 2 + i + 2) 5 - (A 2 + 2 + 2) 5 - A 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2 | 12 Todas las Tickets | 1 Tickets vencidos | 05:27 horas Tiempo promedio de respuesta | OO:OO horas Tiempo promedio de resolución | O% Calificación de satisfacción |
| | Agregar Twitter | 12 Abierto | | | | |
| | Propietario Guarda :: La ^p e 1 ⁻² Contact Hone de creatión 20/04/2021 04:34 PM | #119 Llamada a Pr May 10 2021 04:31 | ppe Sanchez PM - Open | | | (cc) |
| | | #118 Tema de adju Apr 26 2021 12:34 P | untar Ilamada M - Open | | | MM |
| | | #117 Entrada nue Apr 26 2021 12:26 P | va M · Open | | | MM |
| | | #115 Reclamación Apr 26 2021 11:34 A | M · Open | | | Pepe Sanchez 0% Culling customer FINALIZAR LLAMADA |
| | | 4114 Phone Apr 26 2021 07:21 A | M · Open | | | Desk |
| | | #113 Phone Apr 26 2021 07:18 A | M - Open | | E Desk | Contact Information Email pepe.sanchez@satec.es Phone 5277 48976 |
| | | #112 Prueba del L Apr 26 2021 07:10 A | unes M · Open | | © CRM | Mobile COTURISTS Open Tickets 12 |



| Date: 14/05/2021 |
|--------------------|
| Condition: [Estado |
| documento] |

4.2. Deactivate

Those that were linked and activated in Zoho, will appear with a Status to ON and with the green DEACTIVATE

button. If we wanted to deactivate and unlink them, we would press the [], and the following Popup window will open, where it will ask us for confirmation of the user and telephone number involved.

| gración C | esactivación de usuario Zoho en Conecta | × | |
|-------------------------------------|--|-------------------|--------------------|
| Se Us | e procederá a la desactivación del usuario conecta con el usuario zoho indicado: suario Zoho: Lmiguel.martin@satec.es | | |
| ración con Zoho Us los usuarios. | suario Conecta: 🕿 910726329@conecta.orange.es 🤳 910726329 | | sde ese momento la |
| 10 | | Cerrar Desactivar | |

By pressing the [^{Activar}], the operation will proceed and if it were satisfactory, upon returning to the list, the record will have changed its status, and this time with the green Activate button, as shown in the image.

| Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción |
|-----------------------------|-----------------|------------|-------------|---------------|---------|
| 910726329@conecta.orange.es | 910726329 | | | OFF | Activar |
| 910726330@conecta.orange.es | 910726330 | | | OFF | Activar |
| Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción |

satec_

User Guide Portal Mangement Zoho - Digital Centrex

5_ Disable Zoho PhoneBridge integration

Once the portal is accessed, the administrator user of the Orange client company can press the menu option, [



After pressing the option, it will show us the following window:

| 😑 Digital Centrex | = | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|-----------------|--------------------|-------------|---------------|--------------|--|--|
| admin@fermax.com Empresa Fermax | Gestión de integración Conecta - Zoho - Fermax. | | | | | | | |
| | Integración Zoho | | | | | | | |
| Ntegración Zoho | Para deshabilitar la integración con Zoho PhoneBridge, deberá presionar el botón dispuesto más abajo, y tras la confirmación, se realizará la petición a ZOHO y desde ese momento la integración con CONECTA quedará anulada, y deshabilitado para todos los usuarios. | | | | | | | |
| | Deshabilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge | | | | | | | |
| | Usuarios Conecta - Zoho | | | | | | | |
| | Dúsqueda: | | | | | | | |
| | Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | |
| | 910726329@conecta.orange.es | 910726329 | | | OFF | Activar | | |
| | 910726330@conecta.orange.es | 910726330 | | | OFF | Activar | | |
| | Usuario Conecta | Puesto Teléfono | Login Zoho | Nombre Zoho | Activado Zoho | Acción | | |
| | Mostrando 1 a 2 de 2 elementos | | Previo 1 Siguiente | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Real and Course Divisit Courses | | | | | Powered by s | | |

As the integration with Zoho is disabled, the portal will show us the option to disable it, as can be seen in the previous image.





| Date: 14/05/202 | 21 |
|-----------------|-----|
| Condition: [Est | ado |
| documento] | |

Pressing the button Deshabilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge to proceed with the deactivation.

, a confirmation Popup window will open for us

e integración C II.AdvertencialISi se deshabilita la integración con Zoho PhoneBridge, desde este momento la integración con CONECTA quedará anulada, y se deshabilitará la misma para todos los usuarios Zoho. tar la integración con Zoho para todos los usuarios. Deshabilitar Integración de Digital Centrex para Fermax con Zoho PhoneBridge tecta - Zoho

onfirmar Desactiva

After pressing the [], we will proceed with the request to deactivate the integration with Zoho's PhoneBridge, and if this is satisfactory, we will be presented again with the screen to start the activation, as shown in the following window.

| Digital Centrex | |
|---|---|
| admin@fermax.com Empresa Fermax (*) Integración Zoho | Integración Zoho - Conecta - Fermax. |
| | © 2014-2021. Orange Digital Centrex Powered by satec_ |

