

CONTACT CONNECT DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Estado: octubre 2025

1 INTRODUCCIÓN

Contacto permite la integración de Enreach Contact Desktop con tu CRM o paquete de recursos empresariales (ERP) o base de datos de contactos para llamadas entrantes y acceso rápido y fácil a la tarjeta de contacto en el CRM correspondiente. Se identifican las llamadas entrantes y, si el número de teléfono de la persona que llama existe en tu CRM, paquete ERP o base de datos de contactos, el nombre y el nombre de la empresa del contacto correspondiente se mostrarán en una notificación.

2 INSTALAR E INICIAR SESIÓN EN CONTACT CONNECT

Puede utilizar Contact Connect de dos formas:

Mediante la herramienta de administración

Descargue e instale la herramienta de administración de Contact Connect:

[Descarga de la herramienta de administración de Contact Connect](#)

Una vez completada la instalación, inicie la herramienta.

Inicie sesión con sus credenciales de Enreach Contact.

Mediante la aplicación del navegador

Abra la versión basada en navegador en:

<https://contactconnect.enreach.com/>

Inicie sesión con sus credenciales de Enreach Contact.

Esta opción le permite utilizar Contact Connect sin necesidad de instalar software adicional.



Para configurar las integraciones, necesita derechos de administrador de CRM, los cuales deben asignarse en la Administración de Enreach Contact.

3 INTERFAZ

Desde la interfaz puedes añadir y editar aplicaciones personalizadas y tener una visión general de las aplicaciones que ya están añadidas.

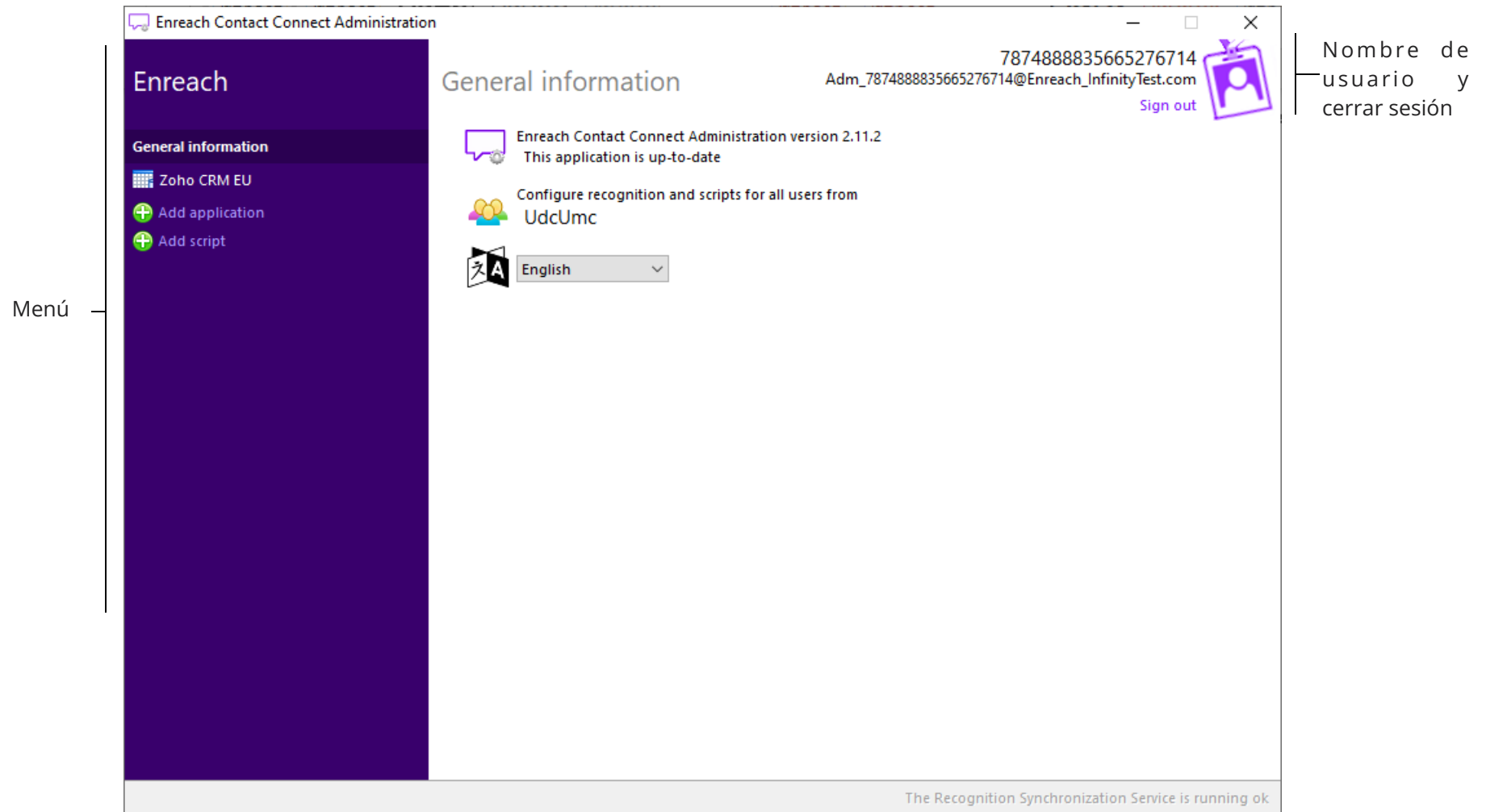


Abb. 3-1: Página de inicio (la visualización puede variar)

4 CONFIGURAR LA INTEGRACIÓN CRM

Puedes crear una integración con tu(s) paquete(s) CRM, ERP y/o base(s) de datos de contactos utilizando la herramienta de Enreach Contact administración. La herramienta de administración Enreach Contact establece la conexión entre Enreach Contact y las aplicaciones CRM que utilices.



La información de contacto se actualiza por defecto en el software de reconocimiento una vez al día. Para cambiar esta configuración, consulta [4.4.4 Configurar la información de sincronización](#), Página 9.



La herramienta de administración Enreach Contact sólo puede reconocer nuevos contactos en tu paquete CRM y añadirlos al software de reconocimiento si el ordenador en el que está instalada es accesible en la red. Por lo tanto, se recomienda instalar la herramienta de administración Enreach Contact en un ordenador o servidor Windows que funcione regularmente (o continuamente).

4.1 ENLAZAR APLICACIONES PRECONFIGURADAS

Muchas aplicaciones son directamente compatibles y pueden vincularse introduciendo tus credenciales de la aplicación correspondiente.

Así vinculas una aplicación preconfigurada

- 1 Accede a la herramienta de administración Enreach Contact.
- 2 Haz clic en [Añadir aplicación](#).
 - ✓ Aparece la lista con las aplicaciones directamente compatibles.

- 3 Elige una aplicación de la lista o introduce el nombre de la aplicación en la barra de búsqueda.
- 4 Introduce tus credenciales para la aplicación correspondiente y pulsa [Siguiente](#).
 - ✓ Se establece la conexión con la aplicación.



Si la herramienta de administración Enreach Contact no reconoce automáticamente las columnas con números de teléfono, puedes seleccionar otras columnas manualmente.

4.2 ENLAZAR APLICACIONES PERSONALIZADAS

Si la aplicación que quieres utilizar no está en la lista de aplicaciones preconfiguradas, puedes vincular una aplicación manualmente. Tienes las siguientes opciones:

Archivo Excel

Puedes subir un archivo Excel para vincular una aplicación a tu aplicación CRM.

Conexión ODBC

Puedes utilizar un método ODBC (Open Database Connectivity) para acceder a la base de datos de tu aplicación CRM y leer datos. A partir de estos datos, se puede establecer un enlace con tu aplicación CRM.

Archivo de texto

Muchas aplicaciones CRM ofrecen la posibilidad de exportar los datos de los contactos a archivos .csv o .txt. Estos archivos de exportación se pueden leer y utilizar para establecer el enlace con tu aplicación CRM.

Así vinculas una aplicación personalizada

- 1 Accede a la herramienta de administración Enreach Contact.
- 2 Haz clic en **Añadir aplicación**.
 - ✓ Aparece la lista con las aplicaciones directamente compatibles.
- 3 Pulsa en **Configuración personalizada**.
- 4 Elige el método que quieras utilizar y sube el archivo correspondiente.
 - ✓ Se establece la conexión con la aplicación y la herramienta de administración Enreach Contact reconoce qué columnas de la base de datos están disponibles para la indexación.



Si la herramienta de administración Enreach Contact no reconoce automáticamente las columnas con números de teléfono, puedes seleccionar manualmente las columnas correspondientes.

Application pop-up installation

Configure the recognition fields

Identifier	DisplayName	WorkPhone	MobilePhone	HomePhone
Custom field	Name	Phone number	Phone number	Phone number
479298000000317415	Mr. Christopher Maclead (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317414	Ms. Carissa Kidman (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317413	Mr. James Merced (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317412	Ms. Tresa Sweely (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317411	Mr. Felix Hirpara (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317410	Ms. Kayleigh Lace (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317409	Ms. Yvonne Tjepkema (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317408	Mr. Michael Ruta (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317407	Ms. Theola Frey (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317406	Mr. Chau Kitzman (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317097	King (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317096	Truhlar And Truhlar (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317095	Commercial Press (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317094	Morlong Associates (Sample)	+315555555555	+315555555555	

Back Next Cancel

4.3 CONFIGURAR LAS NOTIFICACIONES

Tras configurar los campos de reconocimiento, puedes configurar la notificación emergente para Enreach Contact Desktop. Puedes configurar qué información quieres mostrar en la notificación cuando se reconozca una llamada entrante.

Para configurar las notificaciones

- 1 Una vez configurados correctamente los campos de reconocimiento, haz clic en **Siguiente**.
 - ✓ Aparece la ventana de **notificación de llamada del cliente**.
- 2 Pulsa en el **campo Añadir** e introduce el texto que quieres que se muestre en la notificación cuando se reconozca una llamada entrante.

Application pop-up installation

Client call notification

Configure the information you want the client to show when a caller is recognized from this set

Incoming call

Contact name: DisplayName

Number: 479298000000317415

Source: Application name

Open contact

* Windows allows a maximum of 4 lines, and a maximum of 128 characters

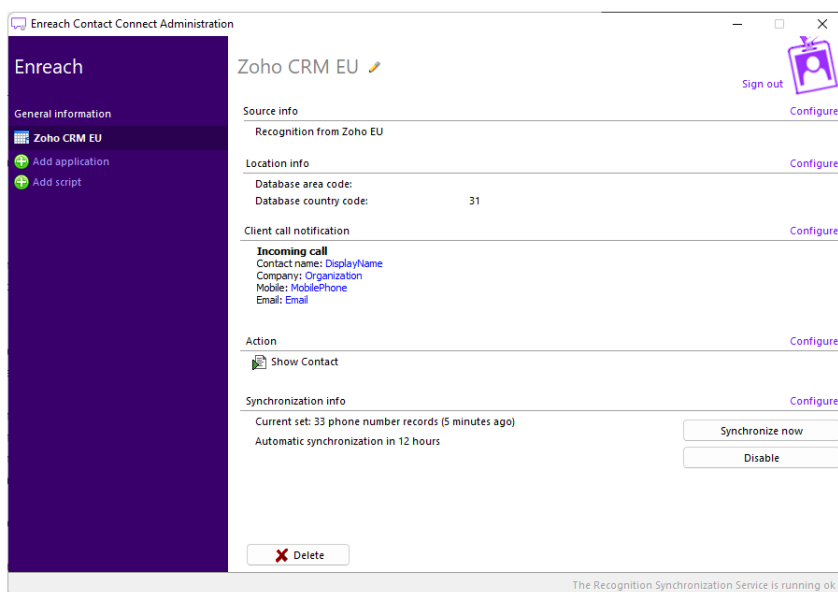
Add field

Back Next Cancel

4.4 CONFIGURAR EL CRM

Después de instalar la aplicación CRM, puedes configurar los siguientes parámetros:

- Información sobre la ubicación
- Notificación de llamada al cliente
- Acción
- Información de sincronización



4.4.1 CONFIGURAR LA INFORMACIÓN DE LOCALIZACIÓN

Puedes configurar qué prefijo de zona y país debe utilizarse si falta esta información en los números de teléfono de tu base de datos CRM.



Es posible que no siempre se rellenen los códigos de área o país, por ejemplo en aplicaciones CRM que contienen muchos contactos locales. El código de región o país especificado aquí se añade automáticamente.

Así configuras la información de ubicación

- 1 Haz clic en la aplicación CRM que quieras editar en el menú.
- 2 Haz clic en **Configurar** junto a **Información de ubicación**.
✓ Aparece la página de configuración.
- 3 Introduce el código de área y de país que debe utilizarse si falta la información en la base de datos del CRM.
- 4 Pulsa **OK**.
✓ Tus cambios se guardan.

4.4.2 CONFIGURAR LA NOTIFICACIÓN DE LLAMADA AL CLIENTE

En **Notificación de llamada de cliente** puedes añadir campos de reconocimiento y campos de conversación.

Así configuras los ajustes de notificación de llamada de cliente

- 1 Haz clic en la aplicación CRM que quieras editar en el menú.
- 2 Haz clic en **Configurar** junto a **Notificación de llamada de cliente**.
✓ Aparece la página de configuración.
- 3 Configura la información que quieres que se muestre cuando se reconozca a un llamante añadiendo campos y editándolos en la pantalla que se muestra.
- 4 Pulsa **OK**.
✓ Tus cambios se guardan.

4.4.3 CONFIGURAR ACCIONES

En **Acción** puedes ver y editar el script del contacto.

Así configuras los ajustes de la acción

- 1 Haz clic en la aplicación CRM que quieras editar en el menú.
- 2 Haz clic en **Configurar** junto a **Acción**.
✓ Aparece la página de configuración.

- 3 Haz clic en [Mostrar contacto](#) para editar el guión activo en ese momento.
o
- 3 Haz clic en [Añadir un nuevo script](#) para crear un script personalizado o elige de una lista de scripts predefinidos.
- 4 Pulsa **OK**.
✓ Tus cambios se guardan.

4.4.4 CONFIGURAR LA INFORMACIÓN DE SINCRONIZACIÓN

En [Información de sincronización](#) puedes elegir con qué frecuencia quieres que la herramienta de administración Enreach Contact sincronice la base de datos CRM con la nube Enreach Contact. Puedes elegir entre las siguientes opciones:

- Sincronizar sólo manualmente
- Sincronización automática cada hora
- Sincronización automática diaria
- Sincronización automática cada semana



El intervalo de sincronización está establecido por defecto en "cada día". Para sincronizar manualmente, haz clic en [Sincronizar ahora](#).

Así configuras la información de sincronización

- 1 Haz clic en la aplicación CRM que quieras editar en el menú.
- 2 Haz clic en [Configurar](#) junto a [Información de sincronización](#).
✓ Aparece la página [Sincronización](#).
- 3 Elige el intervalo de sincronización en la lista desplegable.
- 4 Pulsa **OK**.
✓ Tus cambios se guardan.