Lista completa de funciones de Zoho CRM Plus

CRM - Automatización de la fuerza de ventas

AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS	DISPONIBILIDAD
Clientes potenciales	✓
Contactos	✓
Cuentas	✓
Acuerdos	✓
Actividades: tareas, eventos, llamadas y notas	✓
Vistas de CRM	✓
Pronósticos de ventas	✓
BCC Dropbox para correo electrónico	✓
Información de correo electrónico	✓
Macros	✓
Varias divisas	✓
Listas contextuales personalizadas y relacionadas	✓
SalesSignals	✓
Señales personalizadas	✓
Filtros avanzados	✓
Reglas de puntuación	50 campos por módulo
Reglas de asignación	✓
Recordatorios	✓
Analizador de correo electrónico	✓
Asociación de correo electrónico con acuerdos	✓
Asistentes	✓
Diversos flujos de procesos	✓
Actividades recurrentes	✓
PERSONALIZACIÓN DE PRODUCTOS	**DISPONIBILIDAD**
Personalización de página	✓
Cambio de nombre de pestañas	✓
Campos personalizados	500 campos/módulo (Nota: El módulo Actividades solamente tiene 230 campos)
Seguimiento del historial de la lista de selección	✓
Enlaces personalizados	✓
Pestañas web	✓
Módulos personalizados	500 módulos (5 módulos por licencia de usuario)
Botones personalizados	✓
Entorno de pruebas	✓
Diseños de página	✓
Vista de lienzo	✓
Reglas de diseño	✓
Reglas de validación	25 reglas por diseño
Subformularios	✓
Traducciones	✓
Vistas de lista personalizadas	Ilimitado
Grupos de pestañas	✓
GESTIÓN DE PROCESOS Y AUTOMATIZACIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Reglas de flujo de trabajo	✓
Proceso de aprobación	✓
Programaciones	✓
Blueprints activos	100
Webhooks por día	1 por acción 500 000 llamadas al día o 1000 llamadas por licencia de usuario al día Límite aplicable de la organización. (lo que sea menor)
Notificaciones por correo electrónico al día	1000 correos electrónicos por licencia de usuario o 50 000 correos electrónicos por día (lo que sea menor)
Proceso de revisión	✓
CommandCenter	✓
PREDICCIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL	**DISPONIBILIDAD**
Predicción y conversión de clientes potenciales	✓
Predicción de cierre de acuerdos	✓
Enriquecimiento de datos	✓
Zia Voice	✓
Recordatorios de Zia	✓
Momento óptimo para contactarse	✓
Sugerencia de macro	✓
Inteligencia de Zia para la automatización	✓
Generador de predicciones	20 modelos de predicción por organización
Sugerencia de asignación de Zia	✓
Sugerencias de flujos de trabajo de Zia	✓
IA para correos electrónicos	✓
Motor de recomendación	10 modelos de recomendación por organización
Validación de imágenes	20 reglas por organización
INFORMES	**DISPONIBILIDAD**
Informes estándares	✓
Informes personalizados	Ilimitado
Programación de informes	✓
ANÁLISIS Y MEDICIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Gráficos	✓
Indicadores clave de rendimiento	✓
Embudos	✓
Medidor de objetivos	✓
Comparador	✓
Grupos	✓
Cuadrantes	✓
Detectores de anomalías (con tecnología de Zia)	20 tendencias adicionales por 2 usuarios (máximo 100)
Paneles estándares	✓
Paneles personalizados	Ilimitado
Análisis de formularios web	✓
Pruebas A/B de formularios web	✓
Aplicación móvil de análisis (Analytics Studio)	✓
Analytics (mejoras en el componente de anomalías con notificaciones en Zia)	✓
Informes de flujo de trabajo	✓
SOCIAL (CRM)	**DISPONIBILIDAD**
Datos enriquecidos con el perfil de Twitter	✓
Datos enriquecidos con el perfil de Facebook	✓
Pestaña Social	✓
Generación automatizada de clientes potenciales desde las redes sociales	✓
Interacciones de clientes potenciales o contactos en las redes sociales	✓
Social Lite	✓
AUTOMATIZACIÓN DE MERCADEO (CRM)	**DISPONIBILIDAD**
Plantillas de correo electrónico	Ilimitado
Anulación de suscripción a correo electrónico	✓
Seguimiento de visitantes del sitio web	✓
Correo electrónico masivo	✓
Transmisión de correo electrónico	✓
Autenticación de correo electrónico	✓
Campañas de mercadeo	✓
Atribución de mercadeo	✓
Segmentación personalizada	✓
Respuestas automáticas	✓
CRM para Google Ads	✓
FORMULARIOS WEB	**DISPONIBILIDAD**
Formulario web para clientes potenciales	100 formularios por módulo
Formulario web para contactos	100 formularios por módulo
Formulario de web a caso	✓
Notificación al propietario	✓
COLABORACIÓN EN EQUIPO	**DISPONIBILIDAD**
Gamescope	✓
Calendario	✓
Sincronización de calendario mediante CalDAV	✓
Reserva de calendario	✓
Actualizaciones de estado	✓
Mensajes directos	✓
Archivos adjuntos en fuentes	✓
Reglas de seguimiento	✓
Grupos para colaboración en equipo	✓
Etiquetado	✓
GESTIÓN DE INVENTARIOS	**DISPONIBILIDAD**
Productos	✓
Catálogos de precios	✓
Cotizaciones	✓
Solicitudes de venta	✓
Facturas	✓
Proveedores	✓
Órdenes de compra	✓
Plantillas de inventario	✓
ASISTENCIA AL CLIENTE	**DISPONIBILIDAD**
Casos	✓
Soluciones	✓
Formulario de web a caso	100 formularios por módulo
Horario de atención	✓
Reglas de escalamiento de casos	✓
PORTAL DEL USUARIO	**DISPONIBILIDAD**
Portales	✓
BIBLIOTECA DE DOCUMENTOS	**DISPONIBILIDAD**
Recurso para compartir carpeta	✓
Recurso para adjuntar documentos	✓
Control de versiones de archivos	✓
Revisiones	✓
ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS	**DISPONIBILIDAD**
Almacenamiento gratuito por organización	5 GB
Almacenamiento gratuito por licencia de usuario	2 GB
Almacenamiento adicional de archivos	$4/mes/5GB
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	**DISPONIBILIDAD**
ENTRE 1 Y 200 USUARIOS	
Almacenamiento de datos	10 GB (5 millones de registros aproximadamente)
Almacenamiento adicional por licencia de usuario	100 MB
Almacenamiento adicional de datos	USD 4 por 100 MB
MÁS DE 200 USUARIOS	

Almacenamiento de datos	30 GB (15 millones de registros aproximadamente)
Almacenamiento adicional por licencia de usuario	100 MB
Almacenamiento adicional de datos	USD 2 por 100 MB
Importación de datos (por lote)	50 000 registros
Exportación de datos de módulo	✓
Copia de seguridad de datos gratis	4 copias de seguridad por mes
Respaldo de datos adicional	USD 10 por solicitud
Deduplicación de datos	✓
Importación de historial	✓
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	**DISPONIBILIDAD**
Perfiles	50
Jerarquía de la organización (funciones)	500
Jerarquía de informes	✓
Seguridad a nivel de campo	✓
Reglas de uso compartido de datos	100 reglas por módulo
Grupos	250
Uso compartido a nivel de registro	✓
Encriptado de datos (EAR)	✓
Gestión de territorios	250 territorios
Registros de auditoría	✓
IP permitidas	✓
Cumplimiento del RGPD	✓
HERRAMIENTAS DEL DESARROLLADOR	**DISPONIBILIDAD**
SDK móvil	✓
SDK para aplicaciones web	✓
Widgets	✓
Conexiones	✓
API	Créditos ilimitados al día por organización (2000 por licencia de usuario).
Funciones	Créditos ilimitados al día por organización (1000 por licencia de usuario).
COMPLEMENTOS E INTEGRACIONES	**DISPONIBILIDAD**
Reuniones en línea	Zoom, GoToMeeting y otros 12
Telefonía y PBX	Ring.io, Amazon Connect, Zoho PhoneBridge y otros 106
Colaboración en equipo	Slack, Teams, Zoho Cliq y otros 9
Productividad en la oficina	Zapier, Trello, Zoho Flow y otros 26
Almacenamiento	Google Drive, Dropbox, Zoho Workdrive y otros 4
Análisis	Google Analytics, dotConnect y otros 10
Mercadeo por correo electrónico	MailChimp y otros 4
Servicio al cliente	Zendesk, Zoho Desk y otros 15
Finanzas	PayPal, Quickbooks, Pay U, integración del conjunto de programas de Zoho Finance y otros 18
Operaciones comerciales	Amazon Seller Central, FedEx Rate Comparator and Shipment Tracking, y otros 15
INTEGRACIÓN EN MICROSOFT	**DISPONIBILIDAD**
Complemento para Microsoft Outlook	✓
Integración en Microsoft 365	✓
INTEGRACIÓN EN G-SUITE	**DISPONIBILIDAD**
Gadget contextual de Zoho CRM para Gmail	✓
Exportación de eventos a Google Calendar	✓
Exportación de tareas a Google Tasks	✓
Formularios web de CRM para Google Sites	100/módulo
Sincronización con Google Calendar	✓
Sincronización con Google Contacts	✓

SalesIQ - Seguimiento de visitantes e inteligencia de ventas

ORGANIZACIÓN DE CHAT EN VIVO	**DISPONIBILIDAD**
Cantidad de visitantes rastreados por mes	5000 por licencia de usuario Un máximo de 200 000 visitantes
Cantidad de sitios web por portal	25
Volumen de chat por mes	Ilimitado
Departamentos	25
Activadores inteligentes	25
Transferencia de chats	25
Transferencia de visitantes	25
Funciones y permisos	✓
Historial de chat	Ilimitado
Límite de chats simultáneos	✓
SEGUIMIENTO DE VISITANTES DEL SITIO WEB	**DISPONIBILIDAD**
Panel de seguimiento en vivo	✓
Identificación de visitantes anónimos (con integraciones de Clearbit y Leadberry)	✓
Historial de visitantes del sitio web	✓
Exportar lista de visitantes del sitio web	✓
Puntuación de clientes potenciales	✓
FUNCIONES DE CHAT INCORPORADAS PARA OPERADORES	**DISPONIBILIDAD**
Pestañas de varios chat	✓
Información avanzada sobre visitantes	Avanzado
Uso compartido de archivos incorporado en el chat	✓
Mensajes predefinidos	✓
Transferencia de chats	✓
Bloqueo de IP	✓
Traducción del chat	✓
Chat en vivo en firma de correo electrónico	✓
FUNCIONES DE CHAT INCORPORADAS PARA CLIENTES	**DISPONIBILIDAD**
Mensajería sin conexión	✓
Artículos	✓
Vista de conversación para chats anteriores	✓
Uso compartido de archivos con operadores	✓
Comentarios sobre el chat y calificación del operador	✓
Transcripción del chat por correo electrónico	✓
SOFTWARE PERSONALIZABLE DE CHAT EN VIVO	**DISPONIBILIDAD**
Varias opciones de inserción en el widget de chat	✓
Personalización de la ventana de chat	✓
Personalización avanzada de la ventana de chat	✓
Adición de fotos de los operadores	✓
Configuración de correo electrónico según departamento	✓
CHAT EN VIVO AVANZADO	**DISPONIBILIDAD**
Chat grupal con los clientes	✓
Monitoreo de chat en tiempo real	✓
Horario de atención	✓
Llamada de audio	✓
Notificaciones de escritorio	✓
PANELES	**DISPONIBILIDAD**
Chat interno de operadores	✓
Tablero de anuncios	✓
Estado de disponibilidad del operador	✓
GENERACIÓN DE INFORMES	**DISPONIBILIDAD**
Poderosos informes predefinidos	✓
Informes diarios	✓
Informes semanales	✓
Informes mensuales	✓
Programación de informes	✓
INTEGRACIONES	**DISPONIBILIDAD**
Herramientas de análisis	✓
Zoho CRM	✓
Salesforce CRM	✓
Zoho Desk	✓
Zendesk	✓
Zoho Assist	✓
Zoho Campaigns	✓
MailChimp	✓
APLICACIONES	**DISPONIBILIDAD**
Aplicaciones móviles	✓
Aplicaciones de escritorio	✓
SDK móvil	✓
Aplicación Apple TV	✓

Desk - Administración de atención al cliente

ADMINISTRACIÓN DE TICKETS	**DISPONIBILIDAD**
Tickets por correo electrónico	✓
Comentario en tickets	✓
Tickets de correo no deseado	✓
Historial de tickets	✓
Nota sobre resolución de tickets	✓
Etiquetas de tickets	50 etiquetas por ticket
Seguimiento de tickets basado en productos	✓
Adición de la resolución como artículo de la base de conocimientos	✓
Seguidores	✓
Clasificaciones de satisfacción del cliente	✓
Artículos sugeridos	✓
Combinación de tickets	✓
División de tickets	✓
Clonación de tickets	✓
Cronología de tickets	✓
Entrada de tiempo	✓
Aprobaciones	✓
Propiedad del equipo	✓
Recurso para compartir tickets	✓
Envío como correo electrónico	✓
PRODUCTIVIDAD DE LOS AGENTES	**DISPONIBILIDAD**
Vista rápida de los tickets (vistazo)	✓
Editor de respuestas con compatibilidad de texto enriquecido	✓
Búsqueda avanzada	✓
Borrador de respuestas	✓
Vista de tabla	✓
Búsqueda avanzada	✓
Fragmentos de respuestas rápidas	✓
Plantillas de correo electrónico en el editor de respuestas	✓
Modos de trabajo	✓
Accesos directos del teclado	✓
Revisión de respuestas de tickets	✓
Gamescope para agentes	✓
COLABORACIÓN EN TIEMPO REAL	**DISPONIBILIDAD**
Actualizaciones en tiempo real en la lista de tickets y en la vista de detalles	✓
Recuento de tickets en tiempo real en la vista de destacados	✓
Comunicaciones internas de equipo	✓
Detección de colisión de agentes	✓
Chat de colisión de agentes	✓

Filtro para respuestas de colisión de agentes	✓
CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	**DISPONIBILIDAD**
Canal de correo electrónico	100
Centro de ayuda	✓
Formularios web avanzados	20
Twitter	2 marcas
Facebook	2 marcas
Foros de la comunidad	✓
Telefonía	✓
Chat en vivo	✓
AUTOMATIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	**DISPONIBILIDAD**
Reglas de notificación	✓
Macros	30 por departamento
Supervisión de revisiones según la hora	30 por departamento
Reglas de flujo de trabajo	30 por departamento o módulo
Funciones personalizadas en flujos de trabajo	✓
Programaciones	10 por departamento
Revisión de campos: activación en actualizaciones de campo específicas	✓
REGLAS DE ASIGNACIÓN DE TICKETS	**DISPONIBILIDAD**
Asignación directa a equipos y agentes	30
Asignación de tickets Round-Robin según el equilibrio de carga	15 por departamento
GESTIÓN AVANZADA DE PROCESOS: BLUEPRINTS	**DISPONIBILIDAD**
Blueprints activos	20 por departamento
Transiciones por Blueprint	100
Transiciones comunes por Blueprint	5
Campos y acciones por transición	30
Escalamientos y nivel de estado de SLA	✓
Funciones personalizadas en Blueprint	✓
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)	**DISPONIBILIDAD**
Cantidad de SLA	20 por departamento
Detener el reloj de SLA (en espera)	✓
Escalamiento de varios niveles	✓
SLA basado en el cliente	✓
Administración de contratos en SLA	✓
HORARIOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	**DISPONIBILIDAD**
Horario de atención	100
Lista de vacaciones	100
PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	**DISPONIBILIDAD**
Plantillas personalizadas de correo electrónico	✓
Personalización de pestañas	✓
Vistas personalizadas	✓
Personalización de campos de formularios	✓
Campos personalizados	230 campos por módulo
Personalización de estados y agrupación de estados de tickets	✓
Dependencias de campo	✓
Equipos	✓
Plantillas de tickets	✓
Diseño específico para cada departamento	✓
Reglas de diseño	✓
Reglas de validación	✓
INTELIGENCIA ARTIFICIAL	**DISPONIBILIDAD**
Asistente de respuesta	✓
Predicciones de intenciones	✓
Autoetiquetado de tickets	✓
Notificaciones de anomalías	✓
Asistente de conversación de la base de conocimientos/ASAP	✓
Zia Voice y generador de habilidades	✓
ACTUALIZACIÓN DE IMAGEN DE MARCA	**DISPONIBILIDAD**
Asignación de dominio personalizado	✓
Autenticación remota	✓
Compatibilidad con varios idiomas	✓
GESTIÓN DE VARIOS DEPARTAMENTOS	**DISPONIBILIDAD**
Seguimiento de soporte para varios departamentos	50
Vista de tickets de todos los departamentos	✓
Firmas por departamento	✓
Manipulación de productos específica por departamento	✓
CENTRO DE AYUDA	**DISPONIBILIDAD**
Base de conocimientos privada para los agentes	✓
Base de conocimientos pública	✓
Paneles de la base de conocimientos	✓
Comunidad	✓
Panel comunitario	✓
Gamificación comunitaria	✓
Versión de artículos	✓
Redirección 301	✓
ASAP	✓
Bot para respuestas en ASAP	✓
Chat en tiempo real en ASAP	✓
Integración en Google Analytics	✓
Galería de temas	✓
Personalización de CSS	✓
Widgets personalizados	✓
Centro de ayuda para varias marcas	✓
Personalización de HTML	✓
GESTIÓN DE CLIENTES	**DISPONIBILIDAD**
Gestión de información de cuentas y contactos	✓
Notas privadas para las cuentas y los contactos	✓
Propietarios dedicados para contactos y cuentas	✓
Información detallada de cuentas y contactos	✓
Deduplicación de cuentas y contactos	✓
Campos personalizados para cuentas y contactos	230 campos
Combinar contactos	✓
Combinar cuentas	✓
Seguimiento de cuentas y contactos	✓
Asociación de productos con los contactos	✓
Vistas personalizadas para los clientes	✓
Contacto secundario (Cc)	✓
Contactos con varias cuentas	✓
SEGUIMIENTO DE TIEMPO	**DISPONIBILIDAD**
Seguimiento manual de tiempo del ticket	✓
Seguimiento automático de tiempo del ticket	✓
Seguimiento de tiempo de la actividad	✓
Preferencias de facturación	✓
ACTIVIDAD	**DISPONIBILIDAD**
Tareas	✓
Eventos	✓
Llamadas	✓
PRODUCTOS	**DISPONIBILIDAD**
Seguimiento de tickets basado en productos	✓
Asociar productos a contactos	✓
Asociar productos a cuentas	✓
Propietario dedicado para productos	✓
Campos personalizados para productos	230 campos
Vistas personalizadas de productos	✓
ANÁLISIS	**DISPONIBILIDAD**
Informes estándar	✓
Informes completos	✓
Informes personalizados	✓
Exportación de informes en CSV, XLS o PDF	✓
Paneles personalizados	✓
Panel de descripción general de ticket	✓
Panel de sucursales	✓
Paneles de respuesta, resolución y FCR	✓
Panel de estado de ticket	✓
Panel de satisfacción del cliente	✓
Panel de la base de conocimientos	✓
Panel comunitario	✓
Paneles e informes de llamadas	✓
Paneles de acuerdos de nivel de servicio	✓
Disponibilidad del agente para responder llamadas	✓
Informes programados	100
Panel Blueprint	✓
Panel de ZIA	✓
Análisis de todos los departamentos (informes y paneles globales)	✓
TELEFONÍA	**DISPONIBILIDAD**
Notificaciones de llamadas por productos	✓
Convertir llamada en ticket	✓
Respuesta en la Web	✓
Respuesta por teléfono	✓
Registro de llamadas	✓
Transferencia de llamadas	✓
Grabación de llamadas	✓
Llamada en espera	✓
Silenciar llamadas	✓
Configuración de los horarios de atención	✓
Administrar horario no comercial	✓
Manejo de cola de llamadas	✓
Llamadas salientes	✓
Gestión de llamadas perdidas	✓
Configuración de saludo personalizado	✓
Enrutamiento de llamadas (secuencial y simultáneo)	✓
Mensaje de llamada en espera	✓
Historial de llamadas	✓
Correo de voz	✓
Disponibilidad de los agentes en tiempo real	✓
Paneles e informes de llamadas	✓
IVR en varios niveles	✓
AGENTES Y PERMISOS	**DISPONIBILIDAD**
Perfiles	50
Funciones	250
Agentes ligeros	25
Control de acceso a nivel de campo	✓
Intercambio de datos	✓
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	**DISPONIBILIDAD**
Exportación de datos	✓
Importación de datos	✓
Importación de historial	✓
MIGRACIÓN DE DATOS	**DISPONIBILIDAD**
Posibilidad de migrar desde otros servicios de asistencia	✓

HERRAMIENTAS DEL DESARROLLADOR	DISPONIBILIDAD
SDK móvil	✓
API	✓
COMPLEMENTOS E INTEGRACIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Complemento de SMS	✓
G Suite	✓
Zoho BugTracker	✓
Zoho CRM	✓
Zoho Analytics	✓
Zoho PhoneBridge para centros de llamadas	✓
Zoho Assist	1 usuario gratis
Zoho Cliq	✓
Zoho SalesIQ	✓
Jira de Atlassian	✓
Slack	✓
Zoho Books/Invoice	✓
Salesforce	✓
Zapier	✓
Office 365	✓
MS Teams	✓
Zoho PageSense	✓
ZOHO MARKETPLACE PARA ZOHO DESK	**DISPONIBILIDAD**
Extensiones públicas	✓
Extensiones privadas	✓
EDICIÓN MÓVIL	**DISPONIBILIDAD**
Aplicación Zoho Desk para dispositivos iPad, iPhone y Android	✓
Radar App para Zoho Desk	✓
Inicio de sesión único	✓

Projects - Colaboración y gestión de proyectos

FUNCIONES ESENCIALES	DISPONIBILIDAD
Projects	Ilimitado
Usuarios cliente	5 * No de licencias de usuario adquiridas
Espacio de almacenamiento	120 GB
Plantillas de proyecto	30
Páginas y chat	Todos los proyectos
GRÁFICOS E INFORMES	**DISPONIBILIDAD**
Diagrama de Gantt cronológico	Editable en todos los proyectos
Diagrama de Gantt de hitos	Editable en todos los proyectos
Gráfico de utilización de recursos	En distintos proyectos
Informes avanzados de tareas y problemas	Avanzado
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	**DISPONIBILIDAD**
Etiquetas	✓
Fuentes de proyecto	✓
Gestión de tareas	✓
Uso compartido de documentos	✓
Importación desde MS Project	✓
Calendario y foros	✓
Integración de aplicaciones de Google	✓
Estado personalizado de proyectos	✓
Estado personalizado de tareas	✓
Subtareas	✓
Duración de tareas (horas/días)	✓
Recordatorios	✓
Diagrama de Gantt de cronograma de proyecto	✓
Dependencia de tareas	En distintos proyectos (los cuatro tipos)
Diseño de tareas	Crear
Sincronización con Google Tasks	✓
Seguimiento de tiempo	✓
Exportación de proyectos	✓
Vistas personalizadas	✓
Tareas recurrentes	✓
Aprobación de planillas de horas trabajadas	✓
Restricción de los registros de tiempo	✓
Blueprint para tareas	✓
Chatbot de IA con tecnología de Zia	✓
Presupuesto de proyecto	✓
Trabajo: horas planificadas (informe de horas planificadas frente a horas realizadas)	✓
Horarios de atención	✓
Fines de semana y días festivos	✓
Proyecto con plazo estricto	✓
Resumen de tareas	✓
Ruta crítica	✓
Línea de base	✓
Diseño de proyectos	✓
Campos personalizados de proyectos	155
Campos personalizados de tarea	235
Publique campos personalizados	120
Campos personalizados de planillas de horas trabajadas	55
Roles y perfiles personalizados	✓
Dominio personalizado	✓
Equipos	✓
RASTREADOR DE PROBLEMAS	**DISPONIBILIDAD**
Importación de problemas (CSV, XLS y JIRA)	✓
Adición de problemas mediante correo electrónico	✓
Exportación de problemas	✓
Notificaciones	✓
Reglas empresariales	✓
Formulario de web a problema	✓
Enlace a problemas	✓
Campos personalizados	✓
Configuración de correo electrónico	✓
SLA	✓
Webhooks	✓
Plantillas personalizadas de correo electrónico de problema	✓
INTEGRACIONES	**DISPONIBILIDAD**
Zoho CRM	✓
Zapier	✓
Zoho Meeting	✓
Zoho Sprints	✓
Zoho Invoice (para gastos y facturas)	✓
Zoho Books (para gastos y facturas)	✓
Zoho People	✓
Dropbox	✓
Zoho Analytics	✓
GitHub	✓
BitBucket	✓
Crashlytics	✓
Zoho Desk	✓

Campaigns - Mercadeo por correo electrónico

BOLETINES POR CORREO ELECTRÓNICO	DISPONIBILIDAD
Plantillas prediseñadas para boletines	✓
Diseños de plantilla	✓
Editor de tipo arrastrar y soltar	✓
Biblioteca de plantillas	✓
Importación de plantillas de correo electrónico	✓
Importación de contenido de plantillas desde Google Drive	✓
Archivos adjuntos en correos electrónicos	✓
GESTIÓN DE LISTAS DE CORREO	**DISPONIBILIDAD**
Gestión de suscriptores	5000 créditos por licencia de usuario
Creación de listas de correos	✓
Segmentación de listas de correos	✓
Segmentos masivos	✓
Campos personalizados	✓
Sincronización de clientes potenciales y contactos desde Zoho CRM	✓
Importación de suscriptores desde CSV, XLS y XLSX	✓
Resumen de correos electrónicos de listas de correos	✓
Formularios de registro	✓
Eliminación automática de correos devueltos y suscripciones canceladas	✓
Seguimiento de formularios de registro	✓
Activador de flujo de trabajo para formularios de registro	✓
Puntuaciones de suscriptores	✓
GESTIÓN DE CONSENTIMIENTO	**DISPONIBILIDAD**
Envío de correos electrónicos de consentimiento a suscriptores involucrados	✓
Envío de correos electrónicos de seguimiento a suscriptores que no respondan	✓
Programación de campañas de consentimiento	✓
Informes de campañas de consentimiento	✓
MERCADEO POR CORREO ELECTRÓNICO	**DISPONIBILIDAD**
Programación de campañas por correo electrónico	✓
Entrega basada en la zona horaria del destinatario	✓
Entrega según hora de apertura óptima del destinatario	✓
Correos electrónicos por lotes	✓
Fusión de etiquetas	✓
Contenido dinámico	✓
Campañas de correo electrónico por RSS	✓
Encuestas por correo electrónico	✓
Pruebas A/B	✓
Personalización de encabezados y pies de página de correo electrónico	✓
Destinatarios de correos electrónicos abiertos y no abiertos	✓
Funcionalidad para compartir en redes sociales	✓
Mercadeo por correo electrónico con videos	✓
Comentarios de destinatarios	✓
Autenticación de correo electrónico mediante SPF/ID de remitente o clave de dominio/DKIM	✓
Comparación de campañas por correo electrónico	✓
Campañas de correo electrónico con cupones personalizados	✓
Campañas de comercio electrónico por correo electrónico	✓
Campañas por correo electrónico con encuestas	✓
Campañas por correo electrónico de seguimiento de eventos	✓
Envío de correos electrónicos de prueba	✓
Archivos de campañas por correo electrónico	✓
Informes de campañas por correo electrónico	✓
AUTOMATIZACIÓN DEL MERCADEO POR CORREO ELECTRÓNICO	**DISPONIBILIDAD**
Flujos de trabajo de tipo arrastrar y soltar	✓
Plantillas de flujo de trabajo	✓
Trazados de ruta de flujo de trabajo	✓
Informes de flujo de trabajo	✓
Respuestas automáticas basadas en registros	✓
Respuestas automáticas por correo electrónico basadas en acciones	✓
Respuestas automáticas basadas en fechas del calendario	✓

Respuestas automáticas basadas en campos de fechas personalizadas	✓
Respuestas automáticas para grupos cerrados	✓
Respuestas automáticas de la serie Smart	✓
Informes de resumen de respuestas automáticas	✓
CONFIRMACIÓN DE SUSCRIPCIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Diseño y personalización de formularios de suscripción	✓
Inserción del logotipo de la empresa en formularios de suscripción	✓
Personalización de la página de confirmación	✓
Envío de correos electrónicos de confirmación de suscripción	✓
Personalización de correos electrónicos de confirmación de suscripción	✓
Inserción en la libreta de direcciones: vCard	✓
MERCADEO DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR CORREO ELECTRÓNICO	**DISPONIBILIDAD**
Creación de campañas	✓
Seguimiento e informes de tienda web	✓
Sincronización de códigos de cupón	✓
Sincronización de contenidos del producto	✓
Seguimientos de compras	✓
Seguimientos de carros de compra abandonados	✓
CAMPAÑAS POR SMS	**DISPONIBILIDAD**
PORTALES DE SMS	✓
Envío por lotes	✓
Generación de informes y análisis	✓
MERCADEO EN REDES SOCIALES	**DISPONIBILIDAD**
Funcionalidad para compartir campañas por correo electrónico en redes sociales	✓
Mercadeo mediante perfiles de Facebook	Para páginas con más de 2000 seguidores
Publicación de campañas	Ilimitado
Publicación automática en Facebook, Twitter y LinkedIn	✓
Promoción de páginas mediante campañas por correo electrónico	✓
SEGUIMIENTO E INFORMES DE CAMPAÑAS	**DISPONIBILIDAD**
Informes de actividad de destinatarios	✓
Tasa de correos electrónicos devueltos y cancelaciones de suscripción	✓
Índices de apertura	✓
Índices de clics	✓
Quejas por correo electrónico no deseado	✓
Informes basados en ubicación	✓
Informes específicos de dispositivos	✓
Informes basados en campañas por correo electrónico	✓
Informes basados en listas de correo	✓
Funcionalidad para compartir informes	✓
Estadísticas de campañas en redes sociales	✓
Análisis avanzado con Google Analytics	✓
Reenvíos (función Contarle a un amigo)	✓
GESTIÓN DE CAMPAÑAS	**DISPONIBILIDAD**
Límites de correo electrónico	Se comparon hasta 100,000 contactos - Ilimitado adquirido en más de 100,000 contactos - 10 * número de contactos
Aprobación administrativa	✓
Funciones y privilegios	✓
Funciones personalizadas	✓
Carpetas	✓
Favoritos	✓
Calendario de mercadeo	✓
WEBHOOK	**DISPONIBILIDAD**
Notificación de listas de correo	✓
Envío de notificaciones de campaña	✓
API DE DESARROLLADOR	**DISPONIBILIDAD**
Gestión de campañas	✓
Gestión de listas	✓
Direcciones URL de respuesta	✓
INTEGRACIONES	**DISPONIBILIDAD**
Zoho CRM	✓
Zoho Creator	✓
Zoho Survey	✓
Zoho Contacts	✓
Zoho Bigin	✓
Zoho Invoice	✓
Zoho Books	✓
Zoho Recruit	✓
Zoho Meeting	✓
Zoho Commerce	✓
Zoho Flow	✓
Zoho Desk	✓
Zoho Backstage	✓
SugarCRM	✓
Salesforce	✓
G Suite	✓
Seguimiento de URL con Google Analytics	✓
Eventbrite	✓
SurveyMonkey	✓
Shopify	✓
Facebook	✓
Twitter	✓
LinkedIn	✓
Tumblr	✓
YouTube para campañas por correo electrónico con videos	✓
Vimeo para campañas por correo electrónico con videos	✓
Flickr: agregue imágenes a la galería de plantillas	✓
Google Photos: agregue imágenes a la galería de plantillas	✓
Gravatar	✓
PayPal	✓
Litmus	✓
Giphy	✓
Zapier	✓
GoToWebinar	✓
Evernote	✓
Dropbox	✓
OneDrive	✓
Box	✓
Unsplash	✓
Unbounce	✓
Wistia	✓
HubSpot	✓
MS Dynamics 365	✓
BigCommerce	✓
WooCommerce	✓
Zendesk	✓
EDICIÓN MÓVIL	**DISPONIBILIDAD**
Zoho Campaigns para Android	✓
Zoho Campaigns para iPhone	✓

Social - Mercadeo por redes sociales

FUNCIONES ESENCIALES	**DISPONIBILIDAD**
Canales de redes sociales	Facebook, Twitter, LinkedIn, Google My Business e Instagram
Integrantes del equipo	3
MARCAS	1
PUBLICACIÓN Y PROGRAMACIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Publicación	✓
Smart Q	✓
Custom Q	✓
Programación	✓
Pausa o reanudación de publicaciones programadas	✓
Programador masivo	✓
Repetición de publicaciones	✓
Calendario de publicaciones	✓
Objetivo de audiencia personalizado	✓
Anuncios y formularios para clientes potenciales en Facebook	✓
ACORTADOR DE URL	**DISPONIBILIDAD**
Acortador de Zoho	✓
Acortador Bitly	✓
CONEXIONES	**DISPONIBILIDAD**
Lista de conexiones más utilizadas	✓
Lista de conexiones utilizadas recientemente	✓
Siguiendo/Seguidores de Twitter	✓
Información de perfiles de redes sociales	✓
INFORMES	**DISPONIBILIDAD**
Estadísticas de publicaciones	✓
Informes de resumen	✓
Todos los informes y análisis	✓
Informes personalizados	10 paneles por marca
Informes programados	✓
MONITOREO	**DISPONIBILIDAD**
Columnas de escucha basada en redes sociales, columnas de búsqueda personalizada	15 columnas por marca
COMPLEMENTOS	**DISPONIBILIDAD**
Integrantes del equipo	USD 10 por miembro al mes (o) USD 8,33 por miembro al mes con facturación anual
Marcas	USD 20 por marca al mes (o) USD 16,66 por marca al mes con facturación anual
EDICIÓN MÓVIL	**DISPONIBILIDAD**
Social para Android	✓
Social para iPhone	✓
INTEGRACIÓN EN ZOHO DESK	**DISPONIBILIDAD**
Creación de tickets a partir de actualizaciones de redes sociales	✓
Comuníquese por chat con el propietario de Desk	✓
Informes de Desk	✓
Información de Desk para conexiones	✓
Generación de tickets basada en reglas	✓
Ver ID de ticket	✓
INTEGRACIÓN EN ZOHO CRM	**DISPONIBILIDAD**
Adición de clientes potenciales a Zoho CRM	✓
Chat con el propietario de CRM	✓
Informes de CRM	✓
Conexiones - Contactos y clientes potenciales de CRM	✓
Visualización de estado e información de CRM	✓
Generación de clientes potenciales basada en reglas	✓
Monitoreo de contactos/clientes potenciales	✓
OTROS	**DISPONIBILIDAD**
Colaboración en equipo	✓

Extensión de navegador zShare	✓

Surveys - Encuestas de satisfacción del cliente

FUNCIONES ESENCIALES	DISPONIBILIDAD
Cantidad de encuestas	Ilimitado
Preguntas por encuesta	Ilimitado
Número de respuestas (facturación anual)	Ilimitado
Número de respuestas (facturación mensual)	3000 respuestas al mes
Encuestas por correo	✓
iOS y Android	✓
CREACIÓN DE ENCUESTAS	**DISPONIBILIDAD**
Generador de encuestas en 26 idiomas	✓
Más de 250 plantillas	✓
Tipos de preguntas	Todos
Paginación	✓
Etiqueta, título y número	✓
Inserción de videos	✓
Inserción de enlace de llamada	✓
Preguntas obligatorias	✓
Validación de respuesta	✓
Distribución al azar de opciones de respuesta	✓
Distribución al azar de preguntas	✓
Exportaciones como PDF	✓
Impresión de encuestas	✓
CREACIÓN DE ENCUESTA AVANZADA	**DISPONIBILIDAD**
Lógica de preguntas	✓
Lógica de páginas	✓
Lógica de página final	✓
Relleno automático	✓
Lógica secuencial	✓
Puntuación	✓
Variable personalizada	✓
Variable de encuestado	✓
Traducción de encuestas en 76 idiomas	✓
Traducción de informes	✓
Envío de notificaciones por correo electrónico	✓
Funciones de activación	✓
Seguimiento de encuestas	✓
IMAGEN DE MARCA PARA ENCUESTA	**DISPONIBILIDAD**
Personalización completa del diseño de encuestas	✓
Ícono de página personalizado	✓
Encuestas genéricas	✓
Página final personalizada	✓
Adición de logotipo	✓
Eliminación de pie de página de Zoho	✓
RECOPILACIÓN DE RESPUESTAS	**DISPONIBILIDAD**
Inclusión de encuestas en el sitio web	✓
Respuestas de compra	✓
Encuestas emergentes	✓
Descalificación de encuestados	✓
Respuestas anónimas	✓
Eliminación de dirección IP	✓
Distribución de correo electrónico	Hasta 60,000 por mes
Encriptado HTTPS	✓
Recursos compartidos en redes sociales	✓
Código QR para encuestas	✓
Recopilación de respuestas fuera de línea	✓
Quiosco y modo de carga automática en encuestas fuera de línea	✓
Número de dispositivos fuera de línea	Ilimitado
Protección contra correo electrónico no deseado	✓
Protección con contraseña	✓
Establecimiento de fecha de finalización de la encuesta	✓
Número límite de respuestas	✓
Número de recopiladores	Ilimitado
ANÁLISIS E INFORMES DE ENCUESTA	**DISPONIBILIDAD**
Respuestas en tiempo real	✓
Informes personalizados	✓
Informes de tendencias	Personalizado
Informes de referencias cruzadas	✓
Filtros	Personalizado
Análisis TURF	✓
Análisis de opiniones	✓
Impresión de informes	✓
Exportación en XLS y CSV	✓
Exportación en SPSS	✓
Descarga de gráficos	✓
Visualización de la IP del encuestado	✓
Descarga de informes en PDF	✓
COLABORACIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Uso compartido de encuestas	✓
Invitación para revisores	✓
Uso compartido de informes	✓
Uso compartido de vista previa de la encuesta	✓
APLICACIONES DE TERCEROS	**DISPONIBILIDAD**
Zoho CRM	✓
Zoho Campaigns	✓
MailChimp	✓
Google Sheets	✓
Zoho SalesIQ	✓
Zoho Sheet	✓
Notificaciones de devolución de llamada de URL (Webhook)	✓
Tableau	✓
Slack	✓
Shopify	✓
Eventbrite	✓
Zendesk	✓
Facebook	✓
G Suite Marketplace	✓

Analytics - Análisis avanzado

ELEMENTOS FUNDAMENTALES	DISPONIBILIDAD
Registros o filas	5 millones de filas
Informes y paneles	Ilimitado
Espacios de trabajo	Ilimitado
Tablas de consultas	Ilimitado
Motor de fórmula	✓
Pregúntele a Zia	✓
Alertas de datos	100
Instantáneas de datos	✓
Registros de acceso	✓
Registros de actividades	✓
Aplicaciones móviles	✓
CONECTORES	**DISPONIBILIDAD**
Unidades en la nube	✓
Archivos y fuentes	✓
Bases de datos relacionales	✓
Bases de datos en la nube	✓
Importar desde el correo electrónico	✓
Zoho CRM	✓
Salesforce CRM	✓
Microsoft Dynamics CRM	✓
HubSpot CRM	✓
Stripe	✓
Zoho Projects	✓
Teamwork Projects	✓
Zoho BugTracker	✓
Zoho Finance	✓
QuickBooks	✓
Xero	✓
Zoho Desk	✓
Zendesk	✓
Teamwork Desk	✓
Zoho Campaigns	✓
MailChimp	✓
Zoho Survey	✓
SurveyMonkey	✓
SurveyGizmo	✓
Facebook	✓
Twitter	✓
Bing Ads	✓
YouTube	✓
Google Ads	✓
Google Analytics	✓
Zoho Creator	✓
Zoho Recruit	✓
Zoho People	✓
ME ServiceDesk Plus	✓
ME SupportCenter Plus	✓
COLABORACIÓN	**DISPONIBILIDAD**
Publique	✓
Visualización en grande	✓
Presentación	✓
Grupos	✓
Administradores de la organización	✓
Administradores del área de trabajo	✓
Enlaces privados	✓
PROGRAMACIONES	**DISPONIBILIDAD**
Importar	Ilimitado
Correo electrónico	100
Copia de seguridad	✓
CAPACIDAD DE AMPLIACIÓN	**DISPONIBILIDAD**
API de REST para la integración	✓
Unidades API	100 000 al día
Rediseño de logotipo	✓
Rendimiento cinco veces mejor	✓
Asistencia a través de chat en vivo	✓

Complementos de Zoho CRM Plus

COMPLEMENTOS DE ZOHO CRM PLUS	DISPONIBILIDAD

CRM Plus - índice	Soporte Premium: USD 12/usuario/mes, soporte empresarial: USD 15/usuario/mes
CRM: 5 GB de almacenamiento	Desde USD 5/5 GB al mes
SalesIQ- visitantes	Comienza desde $25/25,000 visitantes/mes
Campaigns: 5000 contactos	Comienza desde $5/500 Contactos/mes
Social: 1 marca	Desde USD 20 por marca al mes
Respuestas de las encuestas	Comienza desde $5/100 respuestas al mes
Analytics: Filas	Comienza desde $10/100,000 filas/mes
Projects and Desk: Usuarios Lite [2]	Gratis para 25 usuarios. USD 5 por usuario al mes o USD 60 por usuario por año por cada adicional