

# Comparación de planes

Compare y elija el plan que más le convenga

EUR

	 GRATUITO	 ESTÁNDAR	 PROFESIONAL	 EMPRESARIAL
<b>Precios</b> (Los impuestos locales (IVA, impuesto sobre bienes y servicios, etc.) se cobrarán de manera adicional con respecto a los precios que se mencionaron.)				
Facturación anual	Gratis	€12por agente al mes	€20por agente al mes	€35por agente al mes
Facturación mensual	Gratis	€18por agente al mes	€30por agente al mes	€45por agente al mes
Límite de agentes	Tres agentes gratuitos	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Agente ligero	-	€5/agente ligero/mes	€5/agente ligero/mes	50 agentes ligeros gratis (Complemento de €5/agente ligero/mes)

ADMINISTRACIÓN DE TICKETS					
Tickets por correo electrónico	i	✓	✓	✓	✓
Comentario en tickets	i	✓	✓	✓	✓
Tickets de correo no deseado	i	✓	✓	✓	✓
Historial de tickets	i	✓	✓	✓	✓
Nota sobre resolución de un ticket	i	✓	✓	✓	✓
Etiquetas de tickets	i	10 etiquetas por ticket	20 etiquetas por ticket	30 etiquetas por ticket	50 etiquetas por ticket
Seguimiento de tickets basado en productos	i	-	✓	✓	✓
Agregar la resolución a la base de conocimientos	i	-	✓	✓	✓
Seguidores	i	-	✓	✓	✓
Clasificaciones de la satisfacción del cliente	i	-	✓	✓	✓
Artículos sugeridos	i	-	✓	✓	✓
Combinación de tickets	i	-	✓	✓	✓
División de tickets	i	-	✓	✓	✓
Clonación de tickets	i	-	✓	✓	✓
	i				

Cronología de tickets	-	✓	✓	✓
Entrada de tiempo 	-	✓	✓	✓
Aprobaciones 	-	-	✓	✓
Propiedad del equipo 	-	-	✓	✓
Uso compartido de tickets 	-	-	✓	✓
Enviar como correo electrónico 	-	-	✓	✓
<b>PRODUCTIVIDAD DEL AGENTE</b>				
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 <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓	
Accesos directos del teclado <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓	
Revisión de respuestas de tickets <sup>i</sup>	-	-	✓	✓	
<b>COLABORACIÓN EN TIEMPO REAL</b>					
Actualizaciones en tiempo real en la lista de tickets y en la vista de detalles	-	✓	✓	✓	
Conteo de tickets en tiempo real en la vista de destacados	-	✓	✓	✓	
Comunicaciones internas del equipo <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓	
Detección de choque de agentes <sup>i</sup>	-	-	✓	✓	
Chat de choque de agentes <sup>i</sup>	-	-	✓	✓	
Filtro para respuestas de choque de agentes <sup>i</sup>	-	-	✓	✓	
<b>CANALES DE ASISTENCIA AL CLIENTE</b>					
Canal de correo electrónico <sup>i</sup>	1	5	10	100	
Centro de ayuda <sup>i</sup>	✓	✓	✓	✓	
<sup>i</sup>					

Formulario de red a ticket	1	5	10	20
Twitter 	-	1 marca	1 marca	2 marcas (en caso de ser varias marcas, 1 marca por cada departamento)
Facebook 	-	1 marca	1 marca	2 marcas (en caso de ser varias marcas, 1 marca por cada departamento)
Foros de la comunidad 	-	✓	✓	✓
Telefonía 	-	-	✓	✓
Chat en vivo 	-	-	-	✓
<b>AUTOMATIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>				
Reglas de notificación 	✓	✓	✓	✓
Macros 	2	5	15 por departamento	30 por departamento
Supervisión: reglas según el tiempo 	-	5	15 por departamento	30 por departamento
Reglas de flujo de trabajo 	-	5 por módulo	15 por departamento por módulo	30 por departamento por módulo
Funciones personalizadas en los flujos de trabajo 	-	-	-	✓
Revisión de campos: activación en actualizaciones de campo específicas 	-	-	-	✓

REGLAS DE ASIGNACIÓN DE TICKETS				
Asignación directa a equipos y agentes <sup>i</sup>	-	5	15	30
Asignación de tickets Round-Robin según el equilibrio de carga <sup>i</sup>	-	-	10 por departamento	15 por departamento
ADMINISTRACIÓN AVANZADA DE PROCESOS: BLUEPRINTS				
Blueprints activos <sup>i</sup>	-	-	1 por departamento	20 por departamento
Transiciones por Blueprint <sup>i</sup>	-	-	10	50
Transiciones comunes por Blueprint <sup>i</sup>	-	-	1	5
Campos y acciones por transición <sup>i</sup>	-	-	10	30
Escalamientos y nivel de estado de SLA <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Funciones personalizadas en Blueprint <sup>i</sup>	-	-	-	✓
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)				
Cantidad de SLA <sup>i</sup>	SLA predeterminado según la prioridad	4	10 por departamento	20 por departamento
Detener el reloj de SLA (en espera) <sup>i</sup>	Estado de pausa predeterminado (no personalizable)	✓	✓	✓

Escalamiento de varios niveles	i	-	✓	✓	✓
SLA basado en el cliente	i	-	-	✓	✓
Administración de contratos en SLA	i	-	-	-	✓
<b>HORAS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>					
Horario de atención	i	-	1	1	Ilimitado
Lista de vacaciones	i	-	1	1	Ilimitado
<b>PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>					
Plantillas personalizadas de correo electrónico	i	Plantillas predeterminadas	✓	✓	✓
Personalizar pestañas	i	✓	✓	✓	✓
Vistas personalizadas	i	-	✓	✓	✓
Personalizar campos de formularios	i	✓	✓	✓	✓
Campos personalizados	i	-	50 campos por módulo	150 campos por módulo	230 campos por módulo
Personalización y agrupación de estados de tickets	i	-	✓	✓	✓
Dependencias de campo	i	-	✓	✓	✓
Equipos	i	-	-	✓	✓

Plantillas de tickets		-	-	✓	✓
Diseño específico para cada departamento		-	-	✓	✓
<b>INTELIGENCIA ARTIFICIAL</b>					
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		-	-	-	✓
<b>ACTUALIZACIÓN DE IMAGEN DE MARCA</b>					
Compatibilidad con varios idiomas		✓	✓	✓	✓
Asignación de dominio personalizado		-	✓	✓	✓
Autenticación remota		-	-	✓	✓
<b>VARIOS DEPARTAMENTOS</b>					
Seguimiento de soporte para		-	-	10	Ilimitado

varios departamentos				
Vista de los tickets de todos los departamentos <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Firmas por departamento <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Manipulación de productos específica por departamento <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
<b>CENTRO DE AYUDA</b>				
Base de conocimientos privada para los agentes <sup>i</sup>	✓	✓	✓	✓
Base de conocimientos pública <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓
Paneles de la base de conocimientos <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓
Comunidad <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓
Panel comunitario <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓
Versión de artículos <sup>i</sup>	✓	✓	✓	✓
Redirección 301 <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
ASAP <sup>i</sup>	-	✓	✓	✓
Bot para respuestas en ASAP <sup>i</sup>	-	-	-	✓
Chat en tiempo real en ASAP <sup>i</sup>	-	-	-	✓
<sup>i</sup>				

Integración en Google Analytics	-	-	✓	✓
Galería de temas 	-	✓	✓	✓
Personalización de CSS 	-	-	✓	✓
Widgets personalizados 	-	-	✓	✓
Centro de ayuda para múltiples marcas 	-	-	-	✓
Personalización de HTML 	-	-	-	✓
<b>GESTIÓN DE CLIENTES</b>				
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 	-	50 campos	150 campos	230 campos
Combinar contactos 	-	✓	✓	✓

Combinar cuentas	i	-	✓	✓	✓
Seguimiento de cuentas y contactos	i	-	✓	✓	✓
Asociación de productos con los contactos	i	-	✓	✓	✓
Vistas personalizadas para los clientes	i	-	✓	✓	✓
Contacto secundario (Cc)	i	-	-	✓	✓
<b>ACTIVIDAD</b>					
Tareas	i	-	✓	✓	✓
Eventos	i	-	-	✓	✓
Llamadas	i	-	-	✓	✓
<b>SEGUIMIENTO DE TIEMPO</b>					
Seguimiento manual de tiempo del ticket	i	-	✓	✓	✓
Seguimiento automático de tiempo del ticket	i	-	-	✓	✓
Seguimiento de tiempo de la actividad	i	-	-	✓	✓
Preferencias de facturación	i	-	-	✓	✓

PRODUCTOS					
Seguimiento de tickets basado en productos	i	-	✓	✓	✓
Asociar productos a contactos	i	-	✓	✓	✓
Asociar productos a cuentas	i	-	✓	✓	✓
Propietario dedicado para productos	i	-	✓	✓	✓
Campos personalizados para productos	i	-	50 campos	150 campos	230 campos
Vistas personalizadas de productos	i	-	✓	✓	✓
ANÁLISIS					
Informes estándar	i	-	✓	✓	✓
Informes completos	i	-	✓	✓	✓
Informes personalizados	i	-	50	✓	✓
Exporte informes en CSV, XLS o PDF	i	-	✓	✓	✓
Paneles personalizados	i	-	10	✓	✓
Panel de descripción general de ticket	i	-	✓	✓	✓
	i				

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 SLA	-	-	✓	✓
Disponibilidad del agente para responder llamadas	-	-	✓	✓
Programar informes	-	-	-	100
Panel Blueprint	-	-	-	✓
Panel de ZIA	-	-	-	✓
Análisis de todos los departamentos (informes y paneles globales)	-	-	-	✓

## TELEFONÍA



Notificaciones de llamadas por productos	-	-	✓	✓
Convertir llamada en ticket 	-	-	✓	✓
Responder en la Web 	-	-	✓	✓
Responder en el 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 <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Historial de llamadas <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Correo de voz <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Disponibilidad de los agentes en tiempo real <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Paneles e informes de llamadas <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
IVR en varios niveles <sup>i</sup>	-	-	-	✓
<b>AGENTES Y PERMISOS</b>				
Perfiles <sup>i</sup>	Predeterminado (no editable)	6	25	50
Funciones <sup>i</sup>	Predeterminado (no editable)	5	25	250
Control de acceso a nivel de campo <sup>i</sup>	-	-	✓	✓
Compartir datos según función <sup>i</sup>	-	-	-	✓
Agentes ligeros <sup>i</sup>	-	Complemento de €5por agente ligero/mes	Complemento de €5por agente ligero/mes	50 gratis (Complemento - €5por agente ligero/mes)
<b>COMPLEMENTOS E INTEGRACIÓN</b>				
<sup>i</sup>				

Zoho CRM		-	✓	✓	✓
Zoho Analytics	i		✓	✓	✓
Zoho BugTracker	i	-	✓	✓	✓
G Suite	i	✓	✓	✓	✓
Complemento de SMS	i	-	✓	✓	✓
Zoho PhoneBridge para centros de llamadas	i	-	✓	Gratis	Gratis
Zoho Assist	i	1 usuario gratis	1 usuario gratis	1 usuario gratis	1 usuario gratis
Zoho Cliq	i	-	✓	✓	✓
Zoho SalesIQ	i	-	✓	✓	✓
Jira de Atlassian	i	-	✓	✓	✓
Slack	i	-	✓	✓	✓
Zoho Books/Invoice	i	-	✓	✓	✓
Salesforce	i	-	✓	✓	✓
Zapier	i	-	✓	✓	✓
Office 365	i	-	✓	✓	✓
Equipos MS	i	-	✓	✓	✓
Zoho PageSense	i	-	✓	✓	✓

ZOHO MARKETPLACE PARA ZOHO DESK					
Extensiones públicas	i	-	✓	✓	✓
Extensiones privadas	i	-	-	✓	✓
APLICACIONES MÓVILES					
Radar App para Zoho Desk	i	✓	✓	✓	✓
Aplicación Zoho Desk	i	✓	✓	✓	✓
HERRAMIENTAS DEL DESARROLLADOR					
SDK móvil	i	-	-	✓	✓
API	i	✓	✓	✓	✓
ADMINISTRACIÓN DE DATOS					
Exportar datos	i	✓	✓	✓	✓
Importar datos	i	-	✓	✓	✓
Historial de importación	i	-	✓	✓	✓
MIGRACIÓN DE DATOS					
Posibilidad de migrar desde otros servicios de asistencia	i	-	✓	✓	✓
ASISTENCIA (días hábiles)					
Compatibilidad de correo electrónico	i	✓	✓	✓	✓

Soporte telefónico		-	✓	✓	✓
Asistencia por chat		-	-	✓	✓