

Guía de Uso del API Middleware para la Integración de Travel Compositor con Zoho CRM

1. Introducción

Este documento explica cómo funciona el API middleware, un sistema que genera automáticamente Deals, Leads, Contacts y Accounts a partir de Travel Compositor, conectándolo con el CRM de Zoho. Se describirá qué hace el sistema en cada situación y qué deben tener en cuenta los usuarios (agentes) para su correcto funcionamiento.

2. ¿Cuándo se activa el API para generación automática de Deals?

El API se activa automáticamente en tres situaciones:

1. Cuando se **crea** una nueva reserva desde Travel Compositor.
2. Cuando se **modifica** una reserva existente desde Travel Compositor.
3. Cuando se **cancela** (elimina) una reserva desde Travel Compositor.

Dependiendo del caso, el API buscará información en Zoho CRM y realizará las acciones necesarias para registrar correctamente la reserva y actualizar los datos (deals).

3. CREACIÓN de una Reserva y Generación de un Deal en Zoho CRM

Cuando se crea una reserva en Travel Compositor, el sistema debe registrar esta información en Zoho CRM. Para hacerlo, verifica automáticamente si el cliente (lead o contacto) ya existe en el CRM. A partir de esta verificación, hay tres posibles escenarios:

Escenario 1: El lead ya existe en Zoho CRM

- El sistema revisa de forma automática si ya hay un lead en Zoho con el mismo correo electrónico que se usó para la reserva.
- Si encuentra el lead, el sistema lo convierte automáticamente en un **contacto** y crea una **cuenta** asociada.
- Luego, genera un **deal** con los datos de la reserva.

Importante: Este proceso solo ocurre si el correo del lead es el mismo que el de la reserva. Si hay un cambio en el correo, se generará un nuevo lead. Este proceso se realiza de forma automática.

Escenario 2: El lead no existe en Zoho CRM

- Si no hay un lead en Zoho con el correo de la reserva, el sistema crea uno automáticamente.

- Luego, lo convierte en un **contacto** y le asigna una **cuenta**.
- Finalmente, se genera un **deal** con la información de la reserva. Todo de forma automática.

Escenario 3: El contacto ya existe en Zoho CRM

- Si el sistema encuentra que el correo de la reserva ya corresponde a un **contacto** en Zoho, no creará un nuevo lead.
- Directamente generará un **deal** para esa persona, asociándolo con la reserva.

Consejo importante: El sistema busca automáticamente el correo en Zoho CRM. Es **fundamental** asegurarse de ingresar correctamente el correo en la reserva para evitar duplicaciones o errores en la asignación de contactos.

4. MODIFICACIÓN de una Reserva en Travel Compositor

Cuando se realiza un cambio en una reserva desde Travel Compositor, el sistema también actualiza automáticamente la información en Zoho CRM.

Para lograr esto, cada deal tiene un campo con **código único de reserva**, llamado "**Código MTP**", con el formato:

- "MTP-####"

Este código es el identificador de la reserva y se usa para modificar el deal en Zoho cuando hay cambios en la reserva original.

Puntos clave sobre modificaciones:

- **El Código MTP no debe modificarse manualmente.** Si se cambia, el sistema podría perder la referencia a la reserva.
- Si un usuario crea un deal manualmente en Zoho, debe asegurarse de ingresar correctamente el código MTP en el campo correspondiente.
- Si se modifica una reserva en Travel Compositor, el sistema detectará el cambio y actualizará automáticamente el deal en Zoho sin necesidad de intervención manual. **(solo en los campos básicos).**

5. CANCELACIÓN de una Reserva

Si una reserva se cancela en Travel Compositor, **el deal en Zoho NO se eliminará**, pero su estado cambiará automáticamente.

Cuando una reserva es cancelada, el estado del deal en Zoho cambiará a **"Closed Lost"**.

Además, en el campo **Código MTP**, se añadirá la palabra **"CANCELED"**, con el siguiente formato:

- **MTP-#### CANCELED**

Puntos importantes sobre cancelaciones:

- No es necesario eliminar manualmente el deal en Zoho.
- Un deal con el estado "CLOSED LOST" aún puede ser utilizado para registrar información adicional si es necesario.
- Si por algún motivo se desea volver a generar un deal con la misma reserva, el sistema lo permitirá siempre que el deal anterior este ya cancelado.

6. Estructura de los Deals en Zoho CRM

Cuando se crea un deal, se registra con una estructura específica para facilitar la identificación de la reserva.

Formato del nombre del Deal:

/Código de la reserva/Nombre del cliente principal/Número de personas/Programas adquiridos/Fecha de salida

Ejemplo:

/MTP-1234/Juan Pérez/X2/Europa Clásica - Italia Express/2025-07-10

Detalles de cada campo:

- **Código de la reserva** → MTP-####
- **Nombre del cliente principal** → A nombre de quien se hizo la reserva.
- **Número de personas** → Si está vacío, significa que es una persona.
- **Programas adquiridos** → Si hay varios, se separan con "-".
- **Fecha de salida** → En formato **AAAA-MM-DD**.

7. Tiempos de Procesamiento

Tiempo estimado para cada acción:

- **Creación de Deal:** 2 a 3 minutos después de realizada la reserva.
- **Modificación de Deal:** 1 a 2 minutos después del cambio en Travel Compositor.
- **Cancelación de Deal:** 1 a 2 minutos después de cancelar la reserva.

Recomendación: Para verificar que todo se ha actualizado correctamente, recargar el módulo correspondiente en Zoho CRM después del tiempo estimado.

8. Qué Hacer en Caso de Errores

Si se detecta que un deal o contacto no se generó correctamente, se debe informar con la siguiente información:

- Código MTP de la reserva.
- Hora aproximada de la reserva.
- Descripción del problema detectado.

Ejemplo de reporte:

"Se realizó una reserva a las 15:30 con código MTP-1234, pero el deal no se generó en Zoho."

Casos específicos para reportar:

- Si un deal o contacto no se creó correctamente.
- Si un deal o contacto tiene información incorrecta.
- Si algún campo del deal no se puede modificar cuando debería ser editable.

Importante: revisar **Siempre** los datos generados en Zoho CRM después de realizar una reserva, modificación o cancelación para asegurarse de que todo esté correcto.