

# Integración CRM Holded

## Manual de usuario

### Contenido

Introducción.....	2
Verificaciones previas .....	2
Acceso al CRM .....	3
Configuración extensiones.....	4
Configuración aplicación Work .....	7
Funcionalidades integración .....	10
Recibir llamadas .....	10
Realizar llamadas .....	11
<i>Clic to call</i> y dispositivos compatibles.....	11

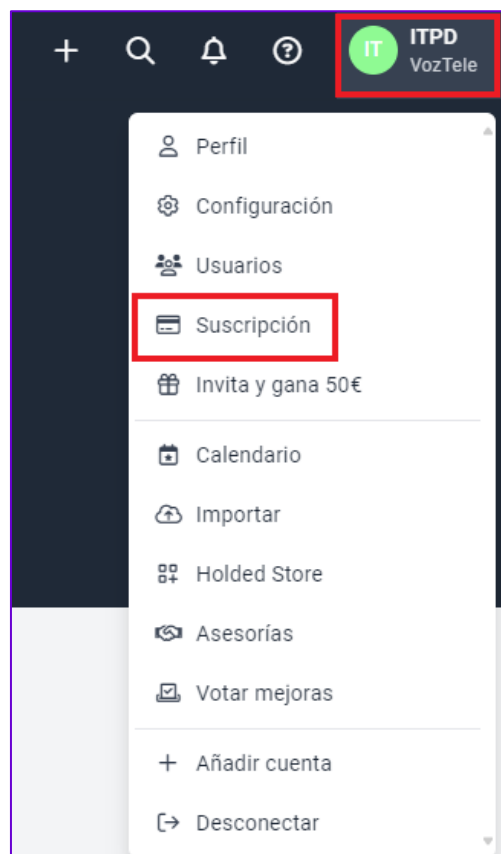
## Introducción

En este documento se detalla se detalla cómo acceder al CRM de Holded, realizar la configuración de las extensiones para que funcione la integración con el producto Centrex y la visualización de todas las funcionalidades de la integración con Gamma.

## Verificaciones previas



Para hacer uso de la integración que le ofrece Gamma será necesario tener contratada la versión del CRM de Holded Básico o superior.

Para saber la versión contratada será necesario acceder al menú de configuración principal y hacer clic en “Suscripción”. A continuación, nos aparecerá la versión que tenemos actualmente contratada.



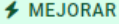
Configuración > Suscripción


### Tu plan Comparar planes

-  **Holded Básico**
-  Extras de la cuenta

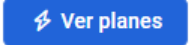
ESTÁS LLEGANDO A LOS LÍMITES DE TU PLAN

Usuarios 3 de 3

 **MEJORAR** Descubre tu próximo plan





**Elige tu plan**  
Elige el plan que mejor se adapte a tus necesidades



## Acceso al CRM

Holded le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <https://app.holded.com/login?lang=es> en la que deberá de introducir el correo electrónico y contraseña.

## Inicia sesión en Holded

 Continuar con Google 

---

  
 Mostrar

Mantener mi sesión abierta [¿Has olvidado tu contraseña?](#)

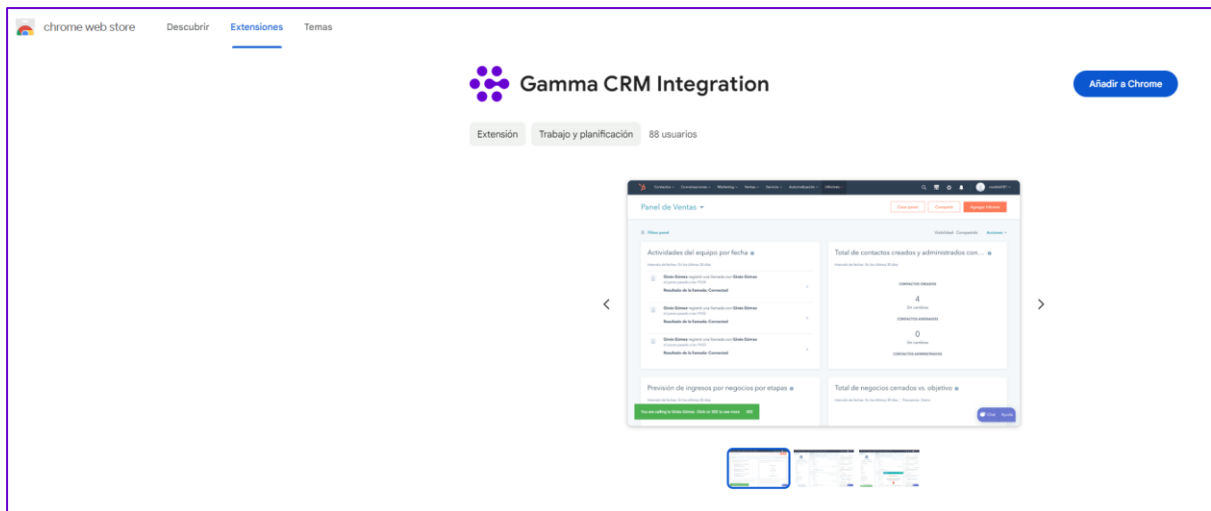
Acceder a mi cuenta

## Configuración extensiones

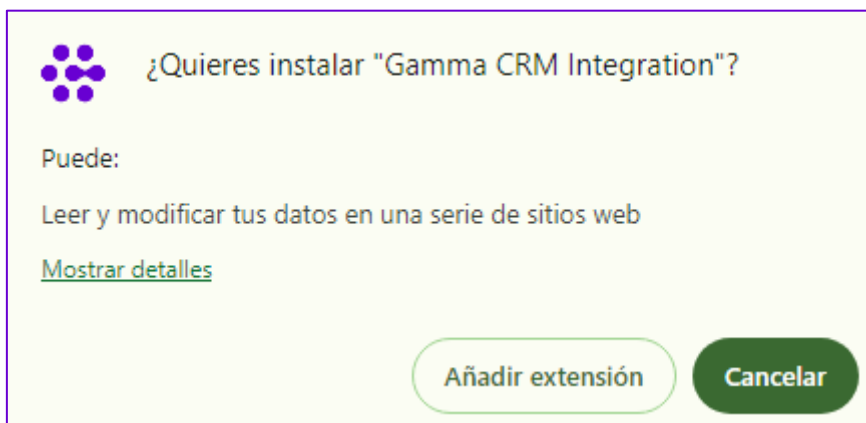
Con los usuarios creados previamente, es el momento de iniciar el proceso de activación de las extensiones para cada uno de los usuarios dados de alta. A tener en cuenta que una extensión podrá ser configurada para un único usuario. Recibirá un correo electrónico con el token a introducir para cada una de las extensiones en las que quiera disponer de la integración.

Deberemos de ir a la tienda del navegador Chrome, también es compatible con Microsoft Edge y buscar la extensión "[Gamma CRM Integration](#)".

Una vez localizada deberemos de hacer clic en "Añadir a Chrome".



Una vez hecho clic en “Añadir a Chrome” saldrá un segundo pop-up indicando si deseas instalar la extensión y deberemos seleccionar “Añadir extensión”.



A continuación, deberemos de introducir el código de la extensión que nos habrá llegado previamente por parte de Gamma. Este proceso deberá realizarse para cada uno de los ordenadores que vayan a hacer uso de la integración. Este token es único para cada extensión y en el ordenador que se configure únicamente podrá estar configurada esta extensión.

## Integración CRM de Centrex

Introduce el token proporcionado por Gamma y haz click en Activar para configurar la integración del CRM con tu extensión de la centralita. Se abrirá una nueva pestaña en la página del CRM. Sigue las instrucciones indicadas.

Código de activación (Missing)

[Borrar](#)

### Gamma

Gamma es un proveedor líder en servicios de comunicaciones para el segmento empresarial que opera en el Reino Unido, Países Bajos, Alemania y España. Desde sus inicios en Reino Unido, se ha convertido en uno de los actores principales del mercado de las comunicaciones y actualmente está ampliando su presencia en toda Europa. En España, bajo la marca VozTelecom, ha liderado el mercado de las comunicaciones en la nube para empresas durante más de 20 años.

Al introducir el token haremos clic en “Activar” y si todo ha ido correctamente nos aparece el siguiente mensaje de ‘Activado!’.

## Integración CRM de Centrex

Introduce el token proporcionado por Gamma y haz click en Activar para configurar la integración del CRM con tu extensión de la centralita. Se abrirá una nueva pestaña en la página del CRM. Sigue las instrucciones indicadas.

Código de activación

[Borrar](#)[Activar →](#)

## Integración CRM de Centrex

Introduce el token proporcionado por Gamma y haz click en Activar para configurar la integración del CRM con tu extensión de la centralita. Se abrirá una nueva pestaña en la página del CRM. Sigue las instrucciones indicadas.

Código de activación ( Autorizado )

f7aem34keerxjd2m70z2hl5rxsofh0ht729s83n19vjza... [Borrar](#)

holded    \_holded    201

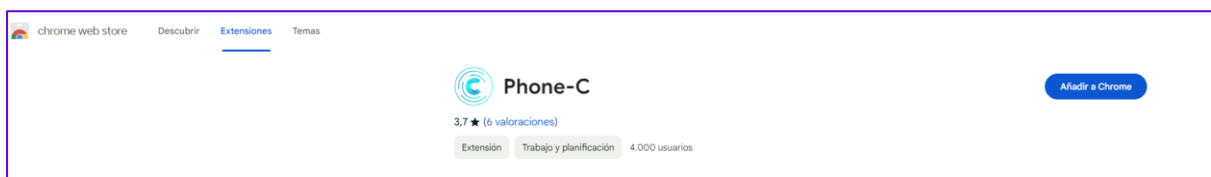
**Activado!**

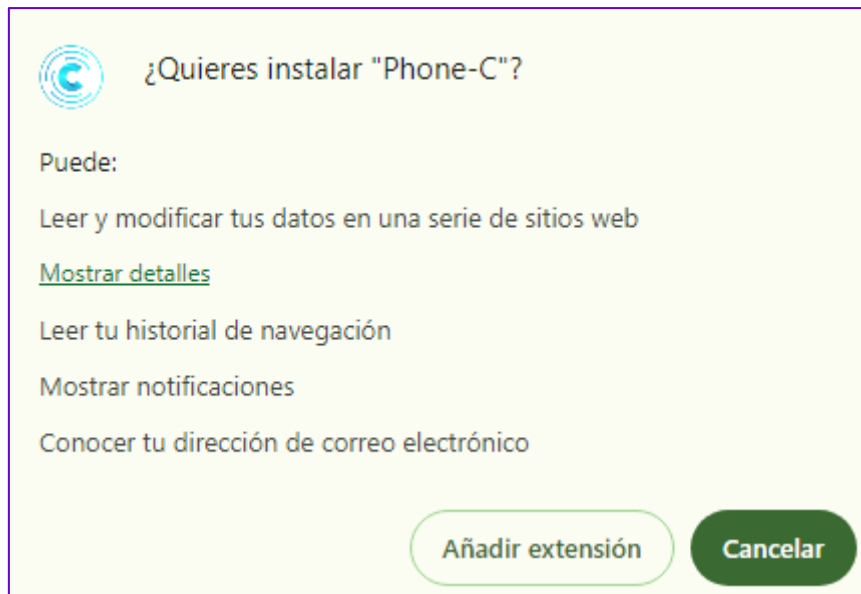
## Configuración aplicación Work

Gamma pone a su disposición la aplicación Work para poder recibir y realizar llamadas. Para hacer uso de esta aplicación deberá tener contratado el producto Work en aquellas extensiones de la centralita que quiera hacer uso de ella.

Necesitará hacer uso del navegador Chrome y descargarse de la [Chrome Web Store el plugin Phone-C](#) o también puede utilizar el navegador Microsoft Edge para hacer uso del plugin.

El proceso de instalación es el mismo para ambos navegadores. A tener en cuenta que, si se hace uso del navegador de Microsoft, es necesario permitir extensiones de otras tiendas. Haremos clic en “Añadir a Chrome” y a continuación en “Añadir extensión”.

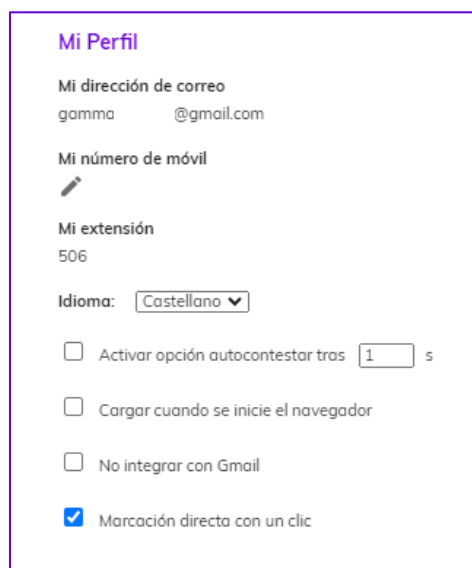




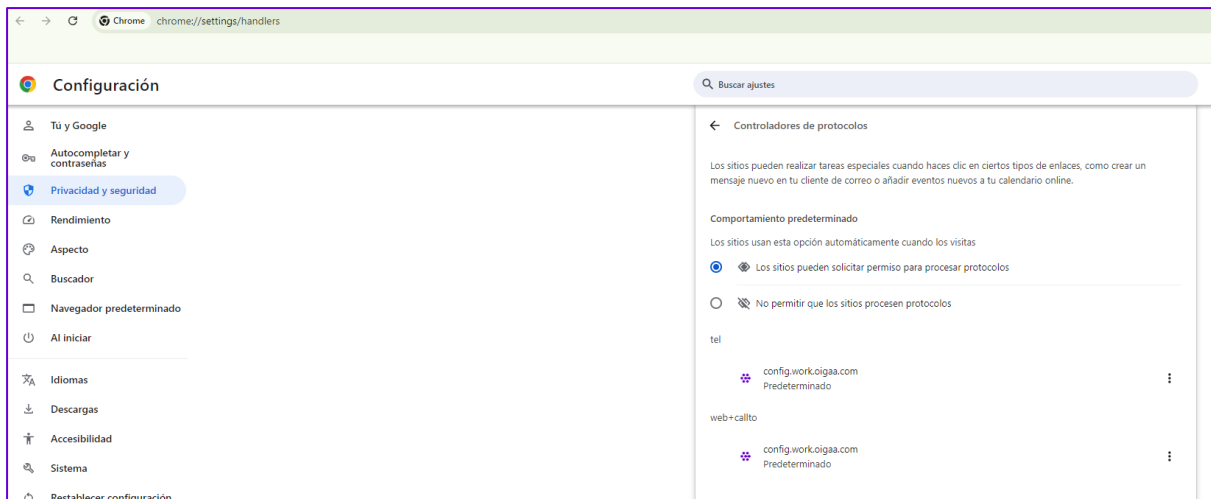
Una vez realizada la configuración del Work es necesario realizar configuración en los protocolos que utilizará nuestro navegador para poder realizar llamadas con la funcionalidad *click to call* a través de Work.

Por defecto, la integración de Holded permite realizar llamadas a través de los protocolos web+callto y tel.

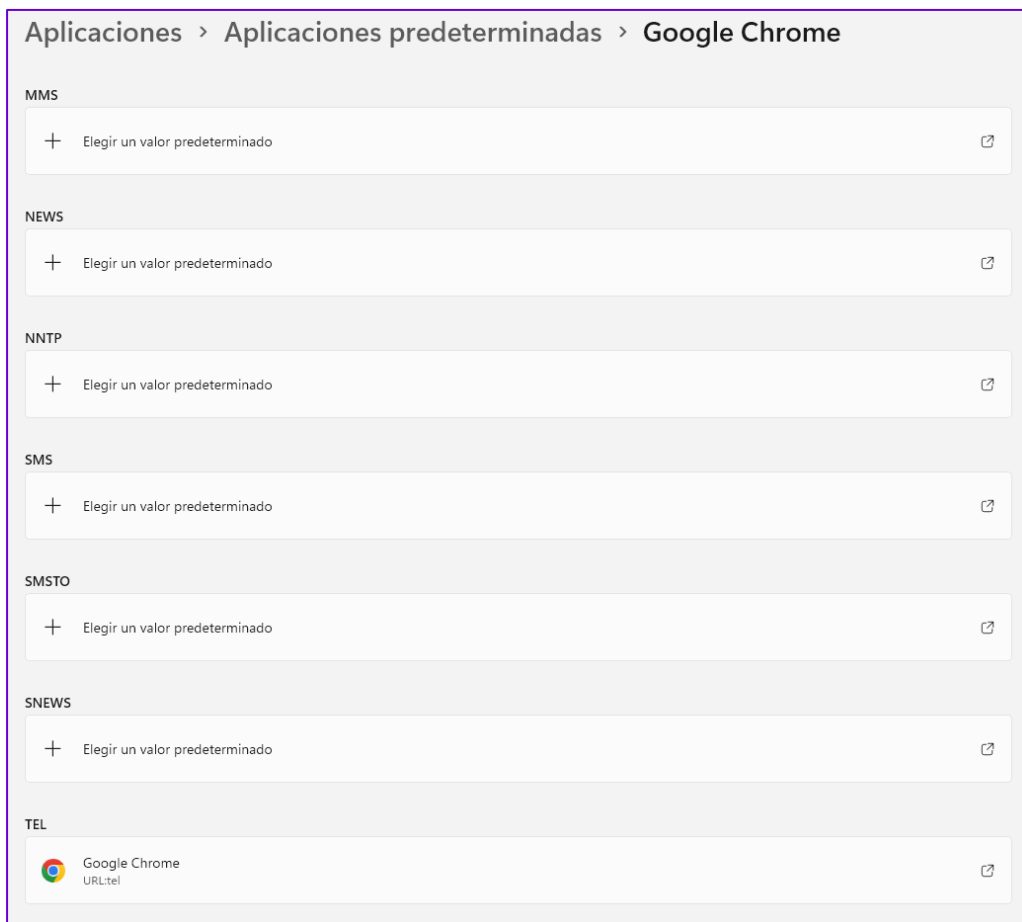
Seleccionamos "Gestionar" y en el menú de configuración "Privacidad y seguridad" de Chrome tendremos que elegir como predeterminado config.work.oigaa.com para los protocolos web+callto y tel. Para ello deberemos abrir la aplicación en versión *standalone*, la versión que no se encuentra directamente en el navegador de Gmail (para la utilización con cuentas Outlook siempre se utiliza esta versión). Haremos clic en el icono de 'Ajustes' y a continuación a la opción 'Marcación directa con un clic'.







Adicionalmente a la configuración realizada en el navegador deberemos acceder a nuestro Windows 10/11 para realizar la configuración de protocolo predeterminado para ejecutar web+callto y tel desde el navegador que utilizemos ya se trate de Chrome o Microsoft Edge. Para ello accederemos a “Ajustes” -> “Aplicaciones” -> “Aplicaciones predeterminadas” -> “Elegir aplicaciones predeterminadas por protocolo” y seleccionando el navegador que utilizamos.



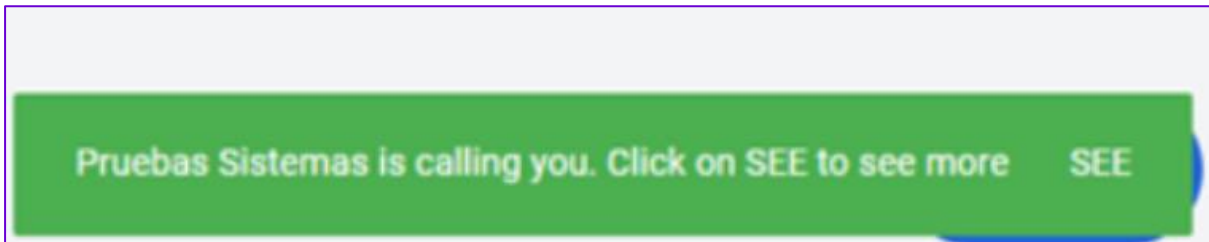
## Funcionalidades integración

A continuación, se detallan las funcionalidades de la integración mediante ejemplos para conocer en profundidad su funcionamiento.

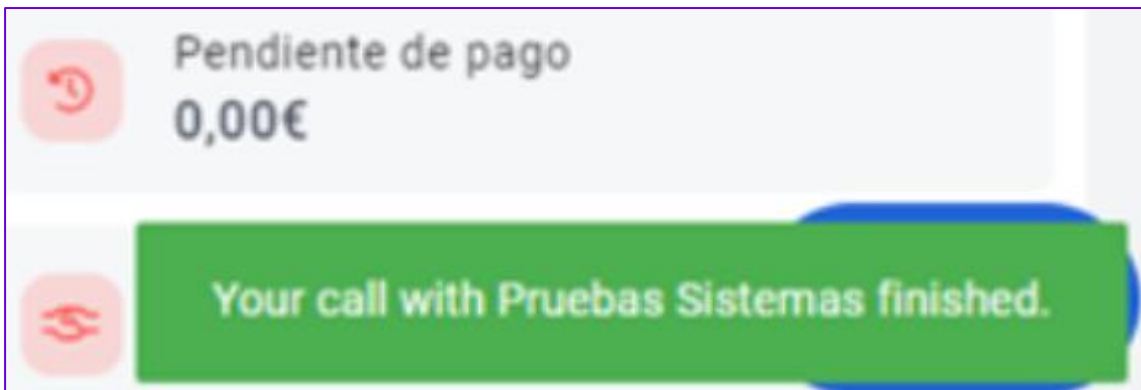
### Recibir llamadas

En la recepción de llamadas aparecerá un pop-up de notificación abajo a la derecha indicando el número que está realizando la llamada o el nombre del contacto en caso de tenerlo registrado.

Si hacemos clic en “SEE” se abre en una pestaña adicional que nos lleva a la ficha del cliente.



Cuando la llamada finaliza, es decir, colgamos con el interlocutor aparecerá un nuevo pop-up a la izquierda indicando que la llamada ha finalizado.



Si hemos hecho clic en “SEE”, localizaremos el historial de llamadas en la pestaña “Actividad” de la ficha de contacto.

## Realizar Llamadas

Para realizar la llamada a través de la funcionalidad *clic to call* es necesario acceder al apartado “Contactos” y podremos realizar una llamada haciendo clic en el propio número de teléfono o accediendo a la ficha del contacto. También aparece el pop-up abajo en la esquina derecha informando del nombre del contacto en caso de tenerlo guardado o en su defecto con el número de teléfono. Haciendo clic en “SEE” se abre una pestaña adicional la ficha del cliente.

### *Clic to call* y dispositivos compatibles

Cuando realizamos una llamada desde el propio CRM con la función *clic to call* se genera una llamada interna hacia el terminal configurado por defecto. Una vez que atendamos esa llamada interna se generará la llamada hacia el destino que hayamos marcado en el CRM.

Para la integración con Holded sólo a través de Work puede hacerse uso de la funcionalidad *clic to call*.