



Integración CRM Holded

Manual de usuario



Índice

Introducción	3
Verificaciones previas	3
Acceso al CRM	4
Configuración extensiones	5
Configuración aplicación Work	9
Funcionalidades integración	16
Recibir llamadas	16
Realizar llamadas	17
Click to Call y dispositivos compatibles	21

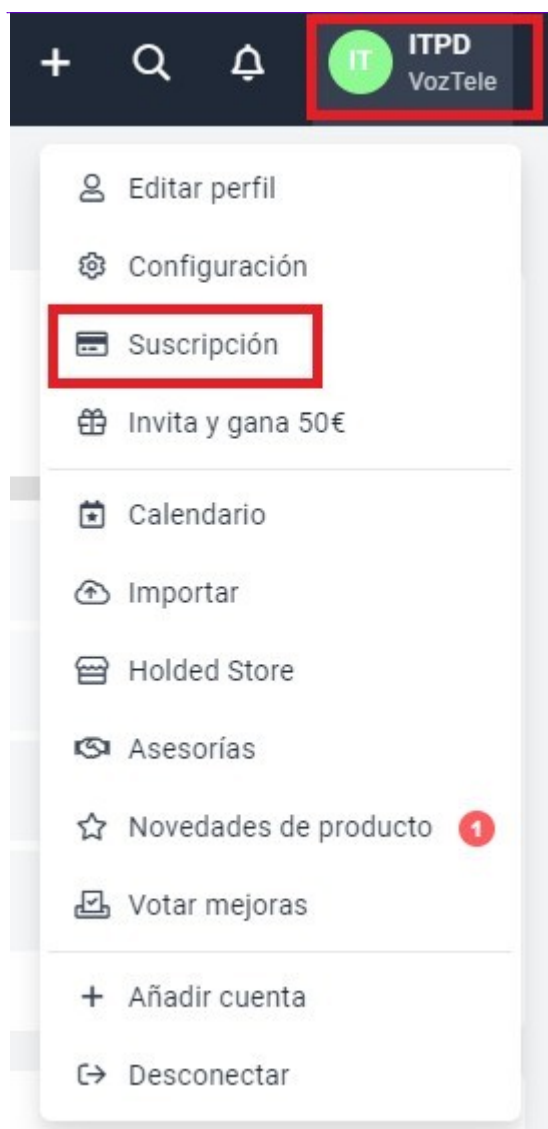
Introducción

En este documento se detalla cómo acceder al CRM 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 VozTelecom.

Verificaciones previas

Para hacer uso de la integración que le ofrece VozTelecom 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.



x

VozTele

Suscripción

Holded Básico

/ Mes

Las herramientas más esenciales para dar el salto con tu negocio.

TU PLAN INCLUYE:

Usuarios

2 de 3

Facturas

0 de 1.000

Bancos sincronizados

0 de 5

TU PLAN INCLUYE:

✓ Facturación

✓ Gastos

✓ CRM

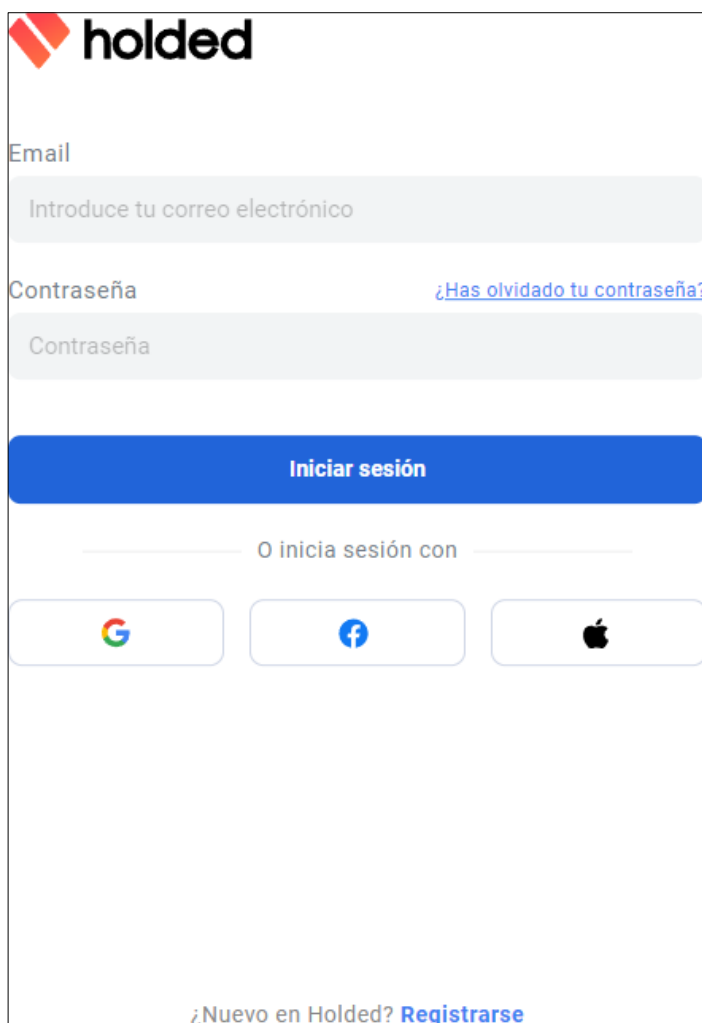
✓ Gestión de proyectos

Ver características

Mejorar plan

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.

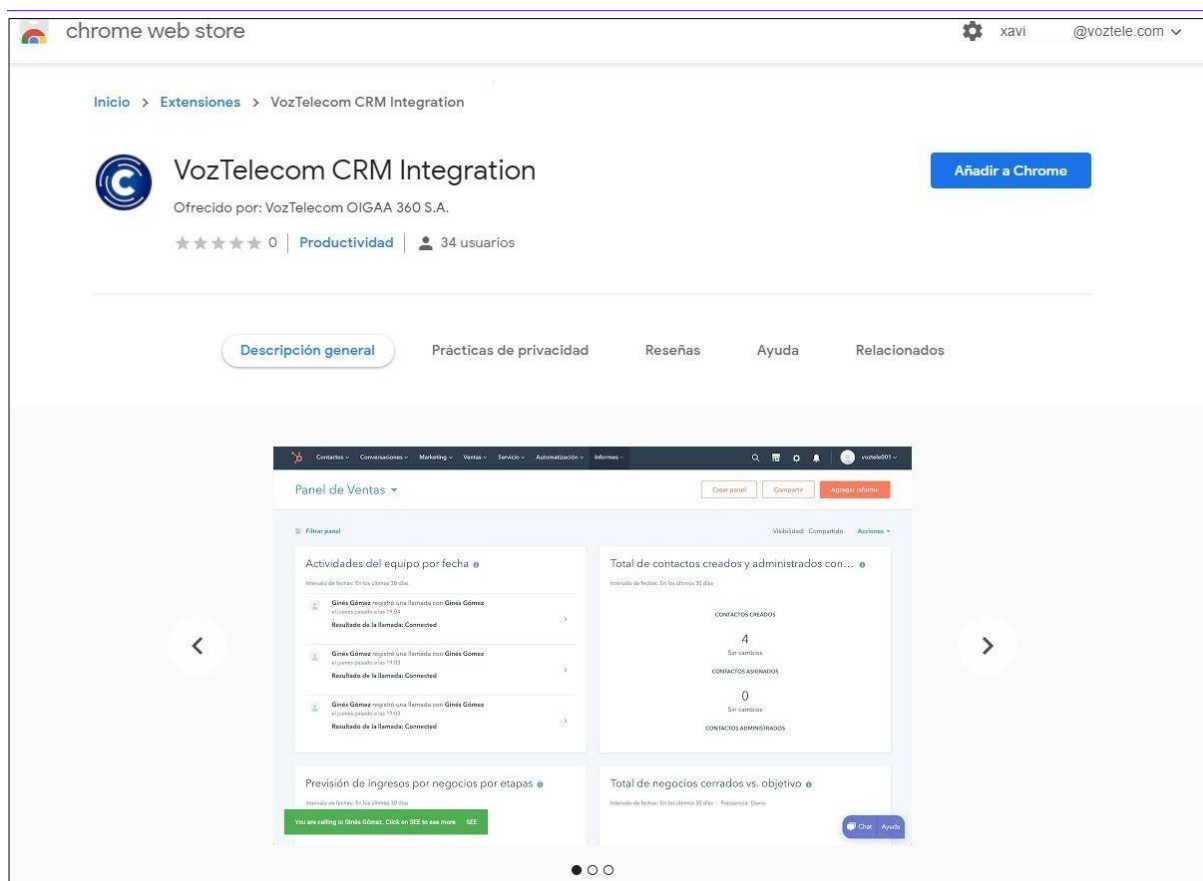


The image shows a login form for 'holded'. At the top left is the 'holded' logo. Below it is an 'Email' section with a placeholder text 'Introduce tu correo electrónico'. Underneath is a 'Contraseña' section with a placeholder text 'Contraseña' and a link '¿Has olvidado tu contraseña?'. A blue button labeled 'Iniciar sesión' is positioned below the password field. Below the button is a separator line with the text 'O inicia sesión con'. Under this are three buttons for social login: Google (G), Facebook (f), and Apple (Apple logo). At the bottom of the form is a link '¿Nuevo en Holded? Registrarse'.

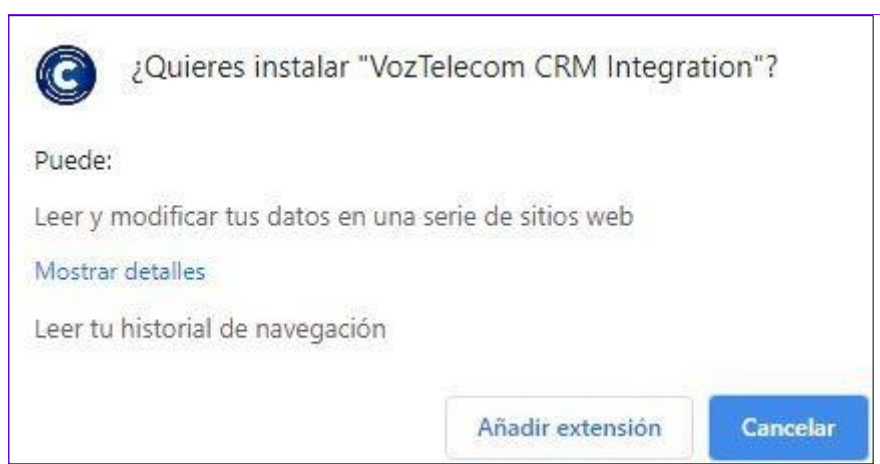
Configuración extensiones

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 en el CRM. 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 y buscar la extensión “[VozTelecom CRM Integration](#)”. Una vez localizada deberemos hacer clic en “Añadir a Chrome”.



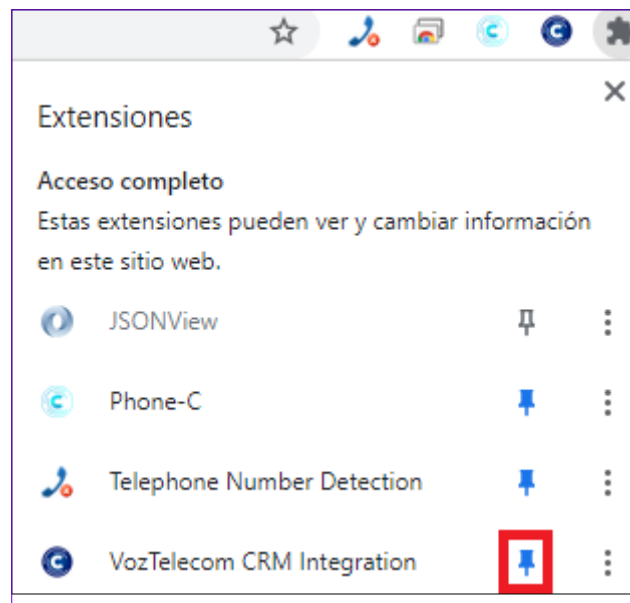
Una vez hecho clic en “Añadir a Chrome” saldrá un segundo pop-up indicando si deseas instalar la extensión y deberemos seleccionar “Añadir extensión”.



Instalada la nueva extensión es el momento de hacer clic en la propia extensión para ultimar los ajustes de configuración. En caso de instalarla y que no aparezca en el menú, podemos fijarla en la opción de “Extensiones”.





Haciendo clic en el icono de fijar podemos o no configurar las extensiones para que aparezcan visibles en la barra de herramientas del navegador.



A continuación, deberemos de hacer clic en el icono de la extensión VozTelecom CRM Integration para poder escoger con qué CRM vamos a integrarnos. Debemos escoger el CRM de Holded.



En el correo electrónico que habremos recibido previamente encontrará el token a introducir para cada una de las extensiones en las que quiera disponer de la integración. Haremos clic en "SUBMIT" y si todo ha ido correctamente aparecerá el siguiente mensaje. Una vez mostrado el mensaje que se ha provisionado correctamente puede cerrar esta página del navegador y comenzar a hacer uso de la integración.

VozTelecom - Holded Integration

Enter the identity token provided by VozTelecom

f7aem34keerjd2m70z2hl5rxsofh0ht729s83n19jvjzaav5orkmhig4vprzgrotl4t


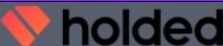
Token

SUBMIT

All Good!!

Your identity token was provisioned. You can now start using the application

OK

VozTelecom - Holded Integration

Your request was executed succesfully. You can close this page and start using the Holded application

f7aem34keerjd2m70z2hl5rxsofh0ht729s83n19jvjzaav5orkmhig4vprzgrotl4t

Token

SUBMIT

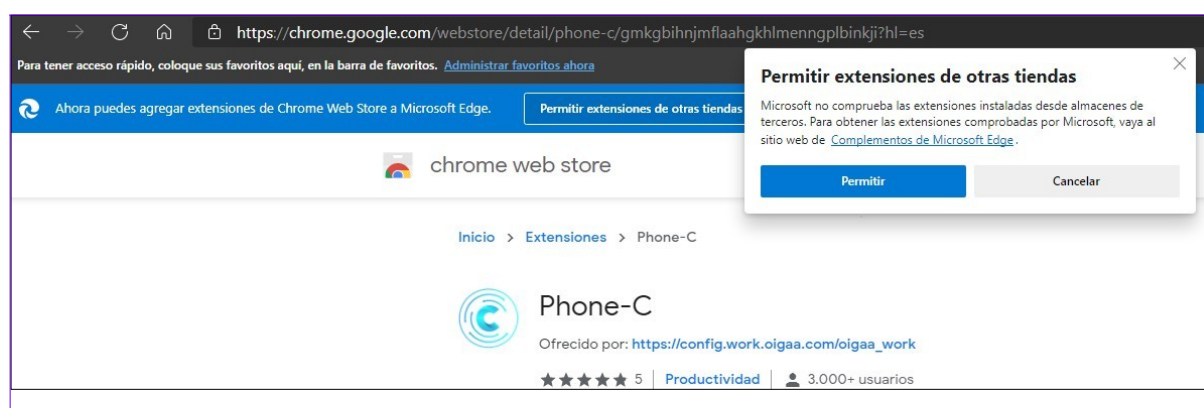
Configuración aplicación Work

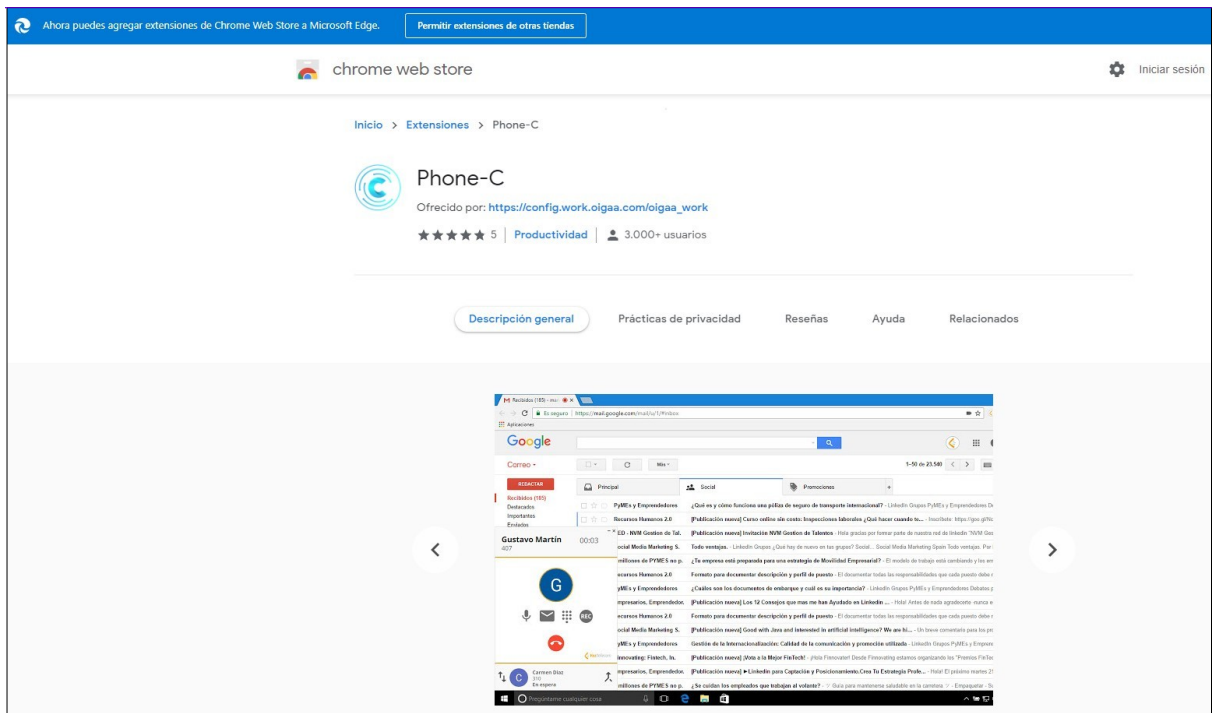
VozTelecom pone a su disposición la aplicación Work para poder recibir y realizar llamadas. Para hacer uso de esta aplicación deberá tener contratado el producto Work en aquellas extensiones de la centralita que quiera hacer uso de ella.

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.

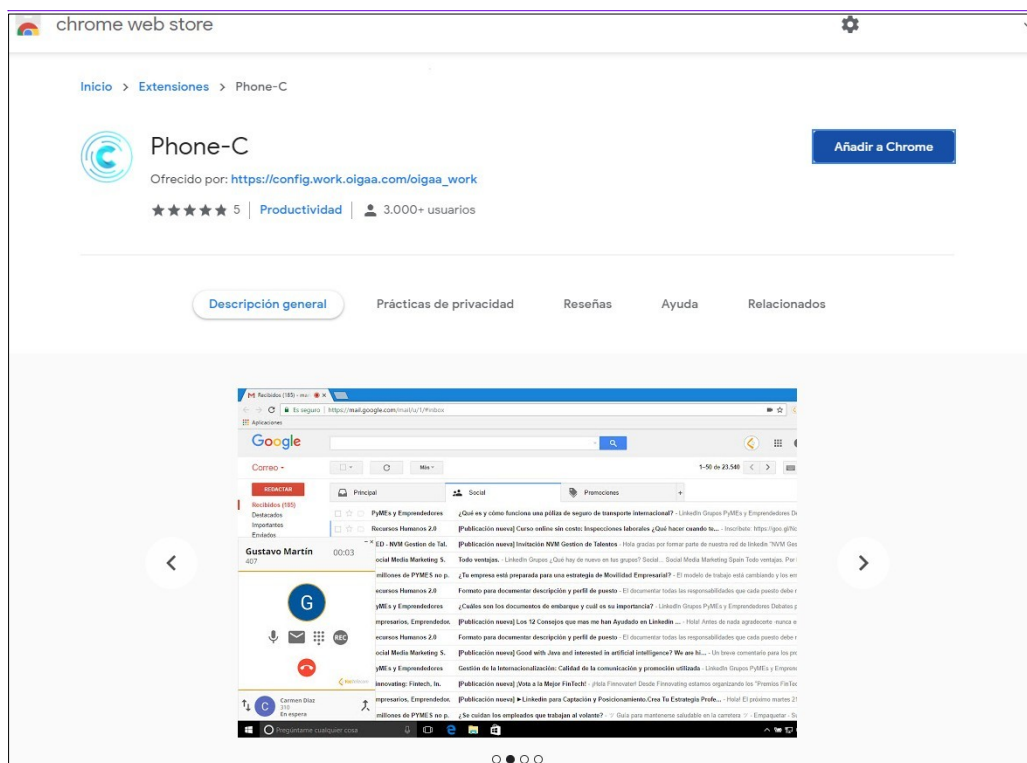
Uso de Microsoft Edge





Uso de Google Chrome

Necesitará [descargarse de la Chrome Web Store el plugin Phone-C](#) haciendo clic en “Añadir a Chrome”. A continuación deberemos de seleccionar “Añadir extensión” para completar el proceso de instalación que se realiza automáticamente.



¿Quieres instalar "Phone-C"?

Puede:

Leer y modificar tus datos en una serie de sitios web

Mostrar detalles

Leer tu historial de navegación

Mostrar notificaciones

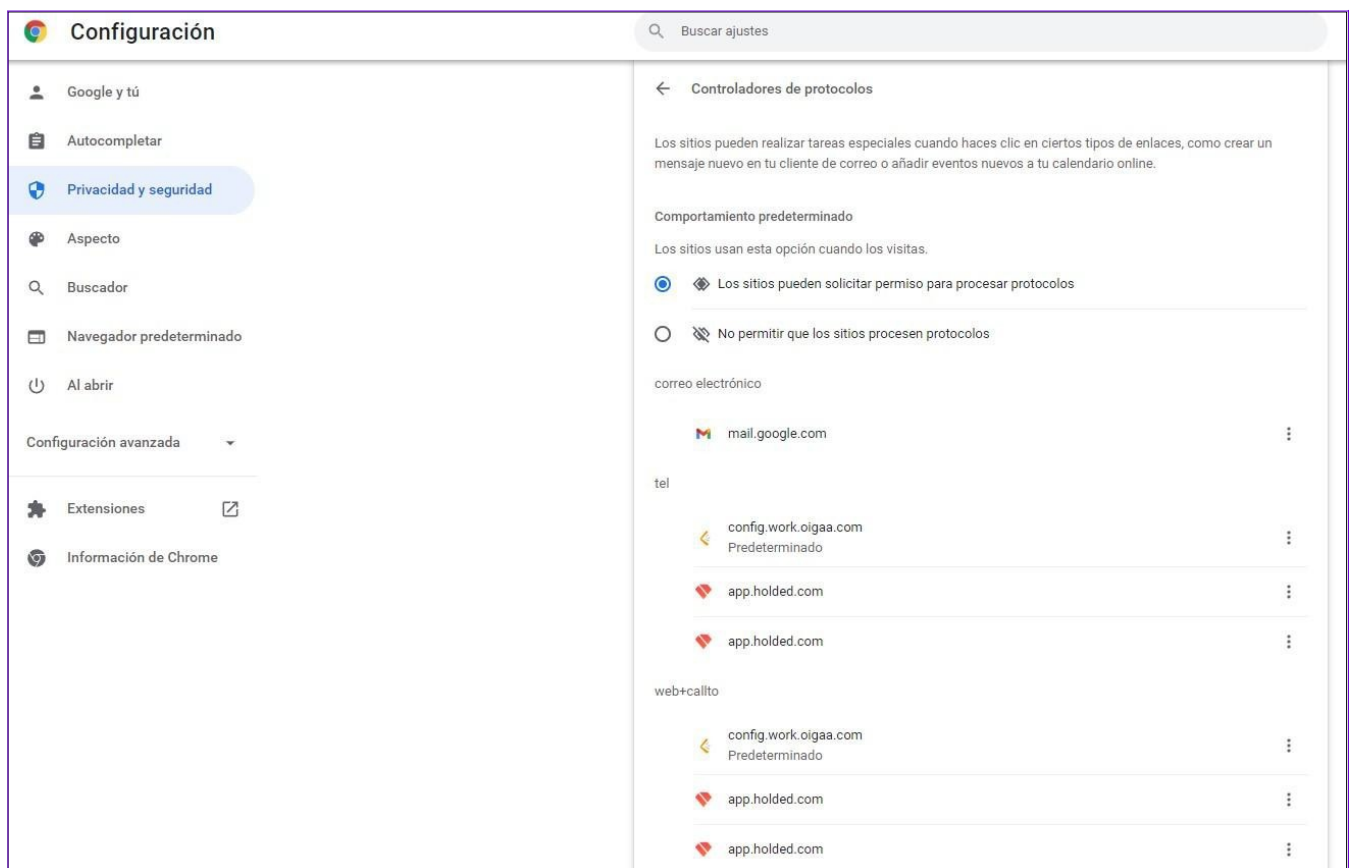
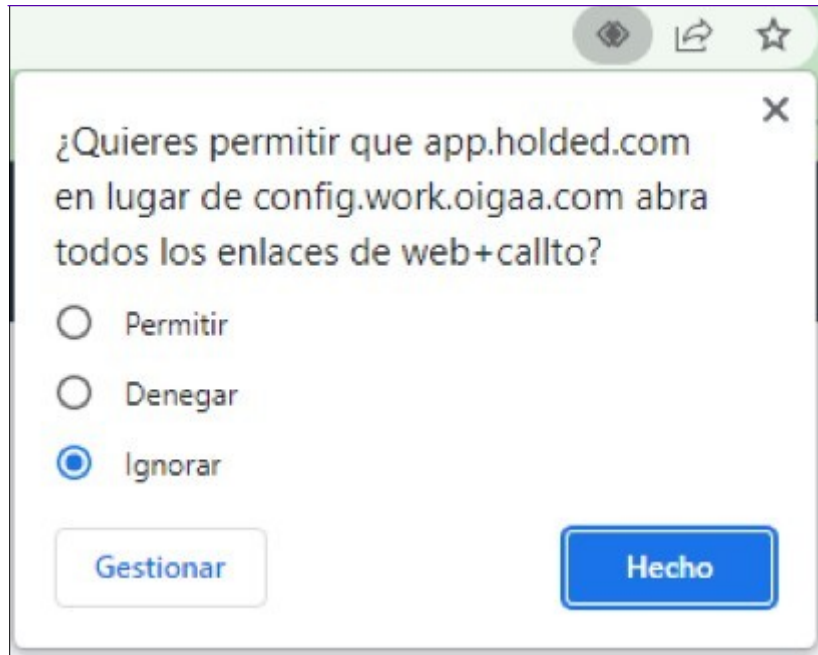
Añadir extensión

Cancelar

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 clicktocall a través de Work.

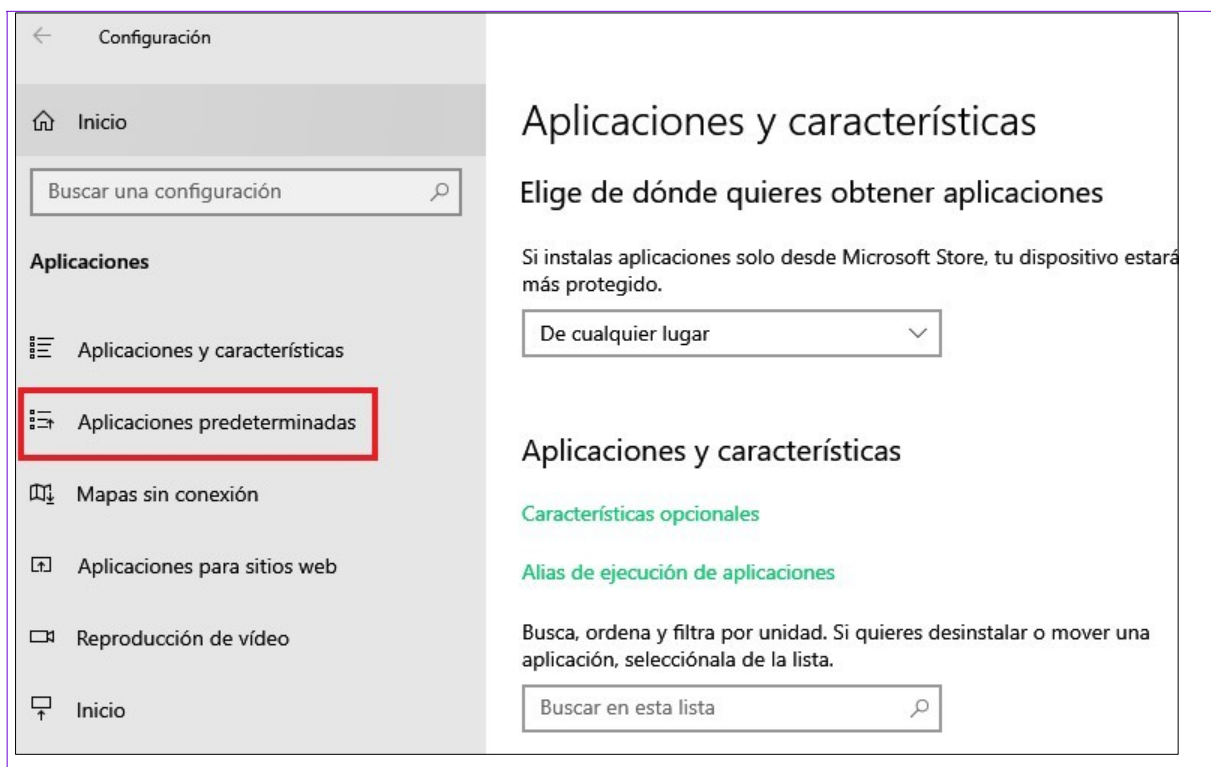
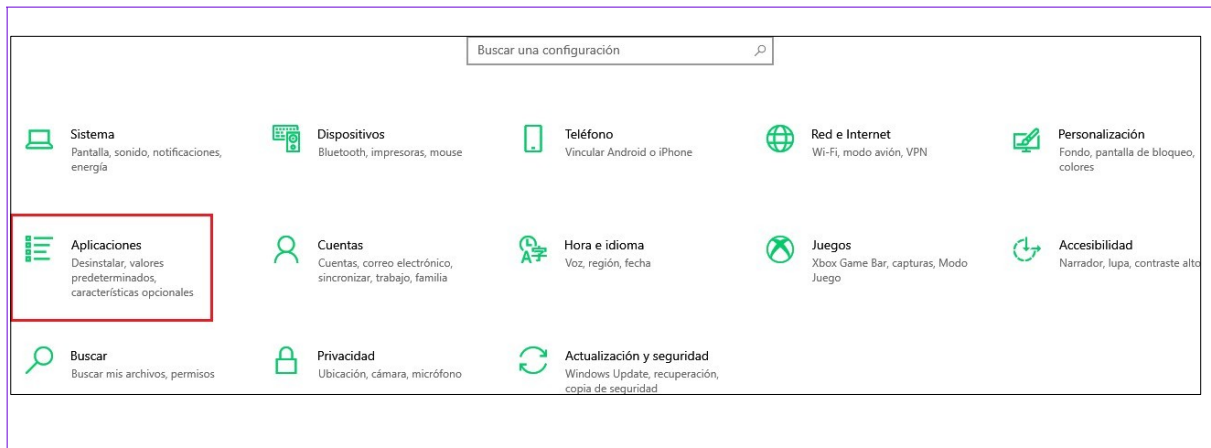
Por defecto la aplicación de Holded permite realizar llamadas a través de los protocolos web+callto y tel.

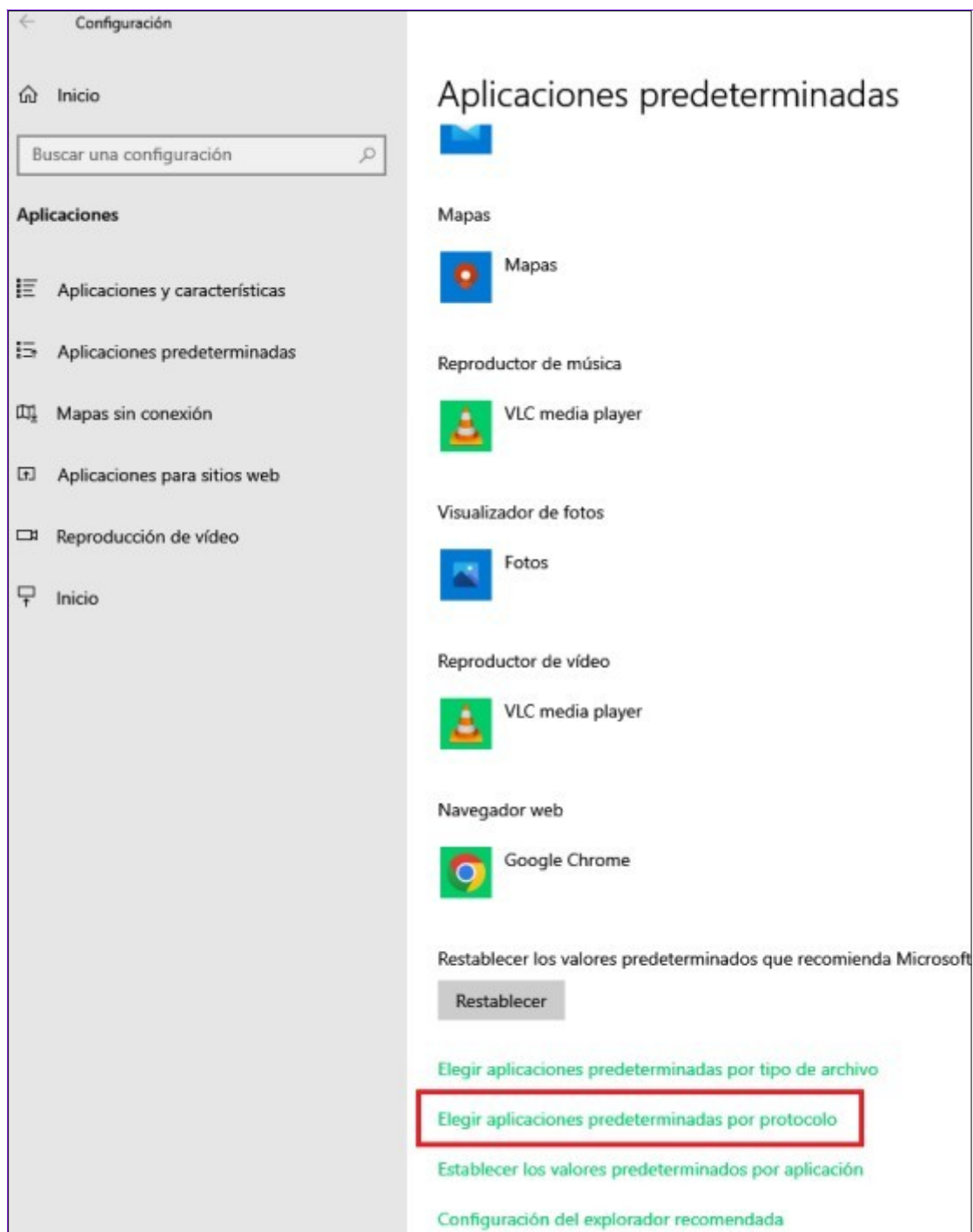
Seleccionamos "Gestionar" y en el menú de configuración "Privacidad y seguridad" de Chrome tendremos que elegir como predeterminado config.work.oigaa.com para los protocolos web+callto y tel.


















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 utilicemos 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.





Elegir aplicaciones predeterminadas por protocolo		
URL:outlookmail		
OUTLOOKMAIL URL:outlookmail		Correo
PHONEHELPER URL:phonehelper Protocol		PhoneHelper
READ Microsoft Edge HTML Document		Microsoft Edge
RES URL:RES Protocol		Internet Explorer
SEARCH Protocolo de Windows Search		Explorador de Windows
SKYPE URL:skype		Elegir un valor predeterminado
SKYPE-MEETNOW URL:skype-meetnow		Skype
STSSYNC Dirección URL:Outlook Agregar carpeta d...		Outlook
TEL URL:tel		Google Chrome
VSLs Microsoft Visual Studio Live Share		Microsoft Visual Studio 2022
VSSD Snapshot Debugger Protocol Handler		Microsoft Visual Studio 2022
VSTFS TFS Protocol Handler		Microsoft Visual Studio Web Protocol Handler Selector
VSWEB Web Protocol Handler		Microsoft Visual Studio Web Protocol Handler Selector
WEB+CALLTO Chrome HTML Document		Google Chrome

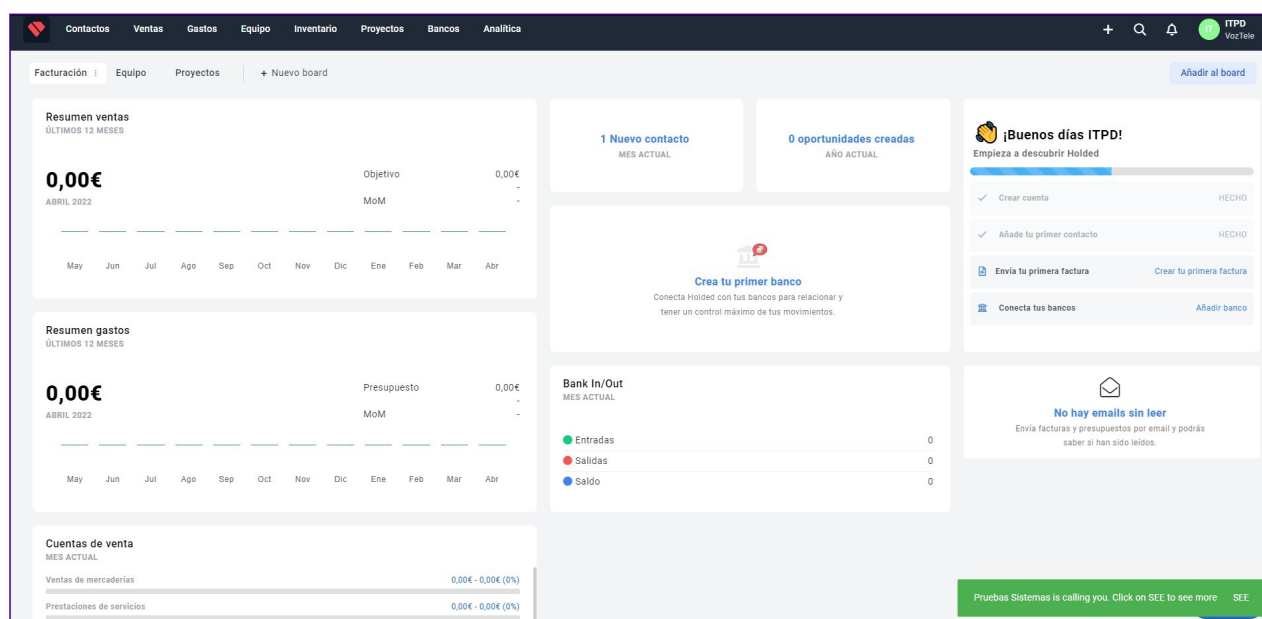
Funcionalidades integración

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

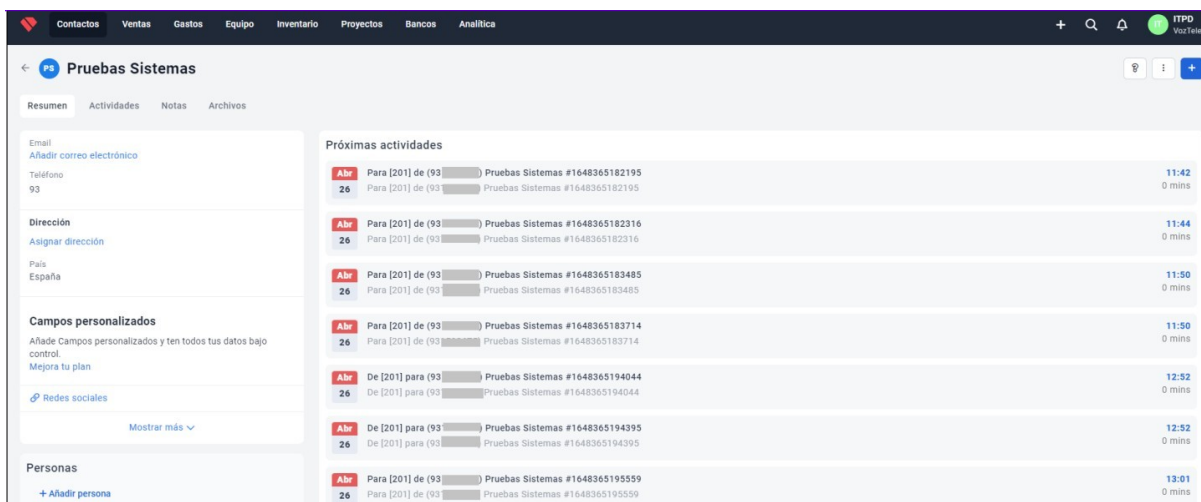
Recibir llamadas

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.

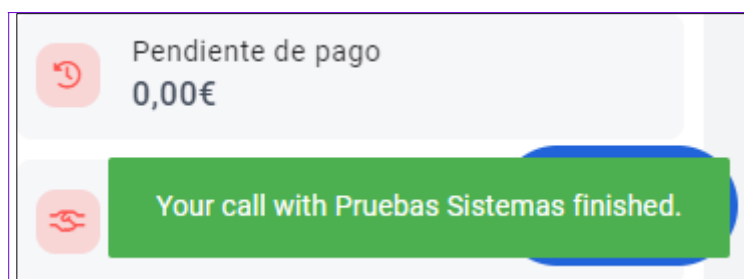
Si hacemos clic en “SEE” se abre en una pestaña adicional que nos lleva a la ficha del cliente.



Pruebas Sistemas is calling you. Click on SEE to see more SEE



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



Realizar Llamadas

Para realizar la llamada a través del clicktocall 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 a la derecha de notificación de llamada con el nombre del contacto en caso de tenerlo registrado o con el número de teléfono. Haciendo clic en “SEE” se abre en una pestaña adicional la ficha del cliente.

Contactos									
Todos	Empresas A-Z	+ Filtro		<input type="text"/>					
<input type="checkbox"/> Nombre	ID	Email	Teléfono	Móvil	Dirección	Población	Tags	Tipo	
AL Apple La Maquinista			93						
PS Pruebas Sistemas			93						
SD Soporte			93						
1 - 3 (3)			100						

PS

Pruebas Sistemas

Email

Llamada

Web

Mapa

Más

Información del contacto

Editar

Teléfono

93

Crear nuevo

Nota

Presupuesto

Factura

Actividad

Compra

Personas

+

Relacionar persona

Ventas

0,00€

0,00€

0 días

0,00€

0 facturas >

Promedio/venta

Frec. media

Pend. cobro

Compras

0,00€

0,00€

0 días

0,00€

0 facturas >

Promedio/compra

Frec. media

Pend. pago

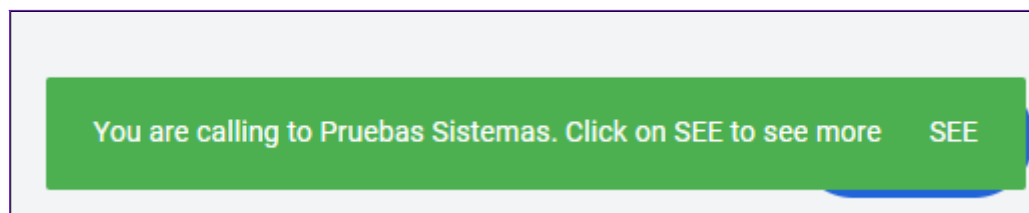
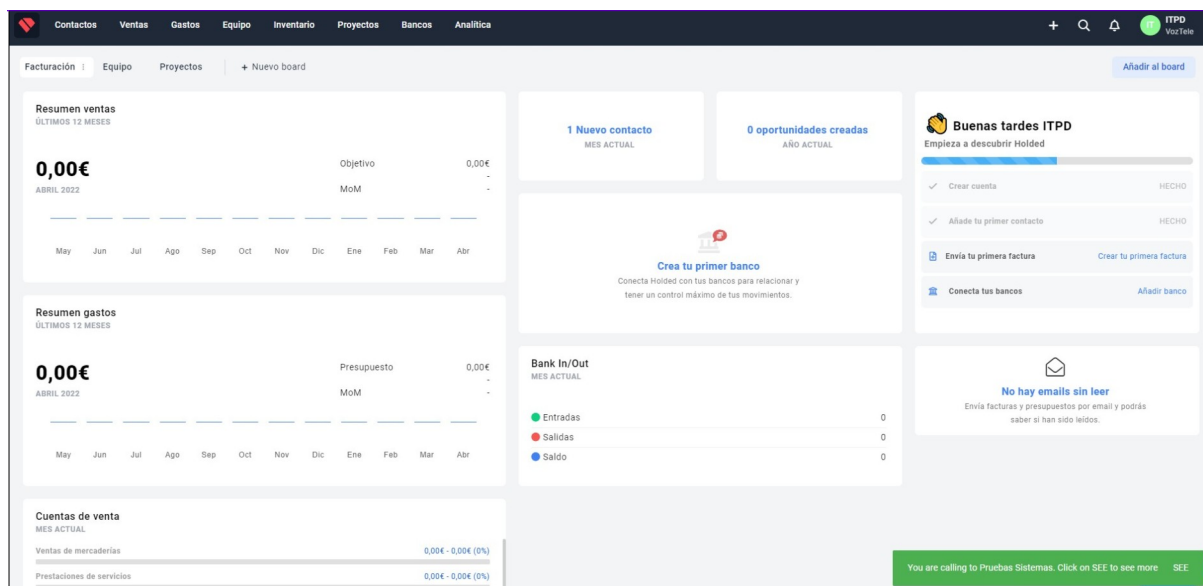
Actividades (4 de 9)

Más >

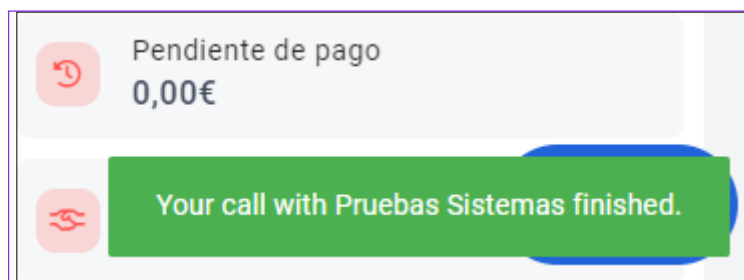
Abr 26

Para [201] de (93) Pruebas Sistemas #1648365182195

Para [201] de (93) Pruebas Sistemas



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



Accediendo a la ficha del contacto podemos ver el apartado “Actividades” donde quedan recogidas las llamadas entrantes y salientes de un contacto. También haciendo clic en “Más” podremos visualizar todo el historial de llamadas conocido como “Actividades”.

PS

Pruebas Sistemas

Email

Llamada

Web

Mapa

Más

PS

Pruebas Sistemas

+

Relacionar persona

Ventas

0,00€

0 facturas >

0,00€

Promedio/venta

0 días

Frec. media

0,00€

Pend. cobro

Compras

0,00€

0 facturas >

0,00€

Promedio/compra

0 días

Frec. media

0,00€

Pend. pago

Actividades (4 de 9)

Más >

Abr

26

Para [201] de (93) Pruebas
Sistemas #1648365182195

11:42

Para [201] de (93) Pruebas Sistemas
#1648365182195

Abr

26

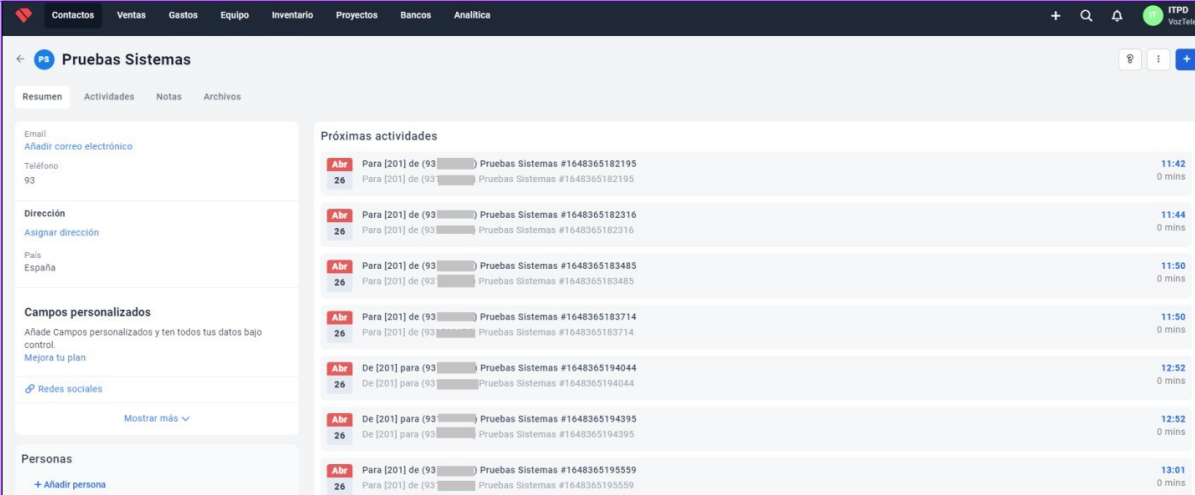
Para [201] de (93) Pruebas
Sistemas #1648365182316

11:44

Para [201] de (93) Pruebas Sistemas
#1648365182316

En las llamada que aparece Para [201] de (Número de teléfono) Pruebas Sistemas #1648365182195 nos está indicando que se ha realizado una llamada entrante desde el número de teléfono (Nombre del contacto) a la extensión en este caso la 201.

En las llamadas que aparece De [201] para (Número de teléfono) Pruebas Sistemas #1648365199137 nos indica que se ha realizado una llamada saliente desde la extensión en este caso la 201 hacia el número de teléfono del contacto Pruebas Sistemas.



Pruebas Sistemas

Resumen | Actividades | Notas | Archivos

Email
Añadir correo electrónico

Teléfono
93

Dirección
Asignar dirección

País
España

Campos personalizados
Añade Campos personalizados y ten todos tus datos bajo control.
Mejora tu plan

Redes sociales

Mostrar más

Personas
+ Añadir persona

Próximas actividades

Fecha	Actividad	Horario
26 Abr	Para [201] de (93) Pruebas Sistemas #1648365182195	11:42 0 mins
26 Abr	Para [201] de (93) Pruebas Sistemas #1648365182316	11:44 0 mins
26 Abr	Para [201] de (93) Pruebas Sistemas #1648365183485	11:50 0 mins
26 Abr	Para [201] de (93) Pruebas Sistemas #1648365183714	11:50 0 mins
26 Abr	De [201] para (93) Pruebas Sistemas #1648365194044	12:52 0 mins
26 Abr	De [201] para (93) Pruebas Sistemas #1648365194395	12:52 0 mins
26 Abr	Para [201] de (93) Pruebas Sistemas #1648365195559	13:01 0 mins

Click to Call y dispositivos compatibles

Cuando realizamos una llamada desde el propio CRM con la función click 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.

Mediante un código corto podemos configurar un Terminal para que sea el terminal para llamadas por defecto. Según el tipo de terminal:

- Work: *037

La funcionalidad Click to Call en Inmovilla CRM es compatible con los siguientes tipos de dispositivos:

- Wo

