

# Integración CRM Bitrix

Manual de usuario

# Índice

## Contenido

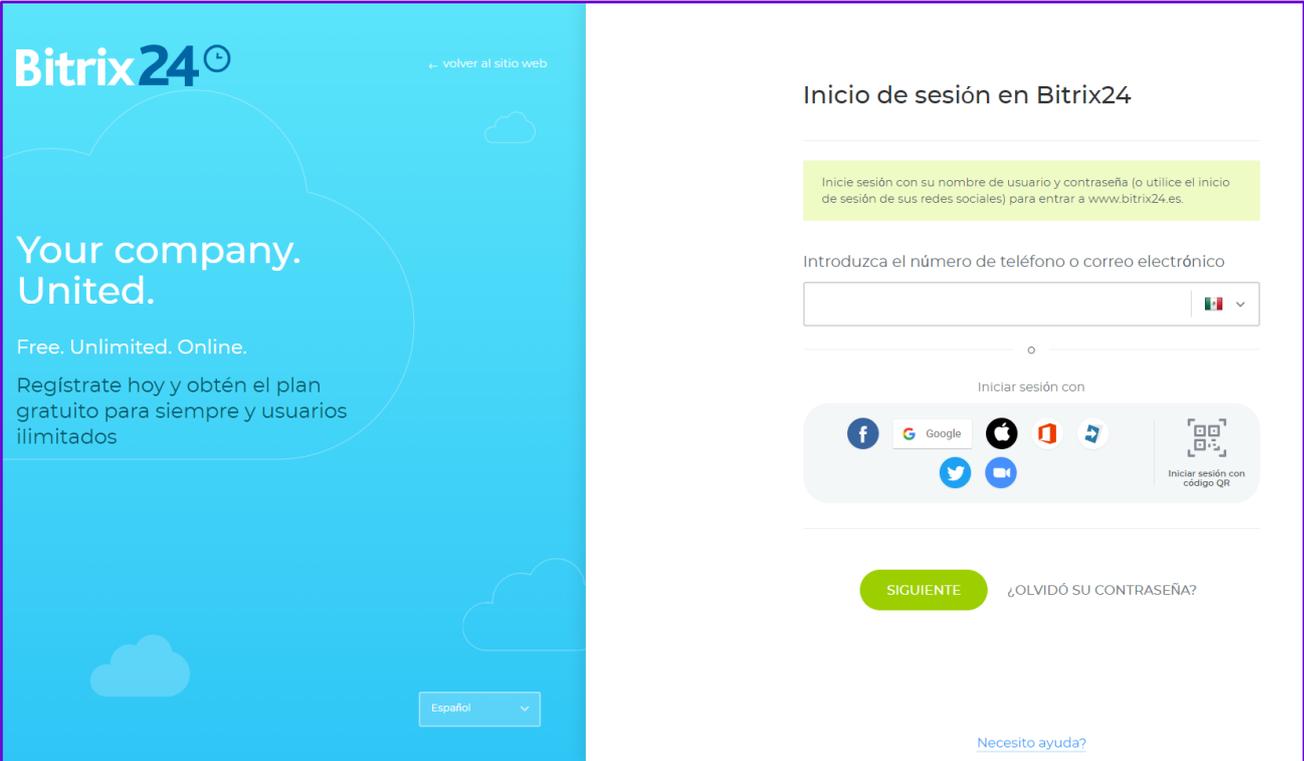
Índice.....	2
Introducción.....	3
Acceso al CRM .....	3
Compatibilidad de versiones.....	4
Instalación aplicación Integración con Centrex Gamma .....	5
Configuración de extensiones .....	9
Gestión: Cliente .....	9
Acceder a la URL .....	9
Obtener código de autorización.....	10
Configuración inicial.....	11
Funcionalidades integración .....	15
Recibir llamadas .....	15
Realizar llamadas .....	17
Grabaciones de llamadas .....	20
Clic to call y dispositivos compatibles.....	22

## Introducción

En este manual se detalla cómo realizar la integración con el servicio Centrex, en concreto extensiones de la centralita con el CRM de Bitrix y la visualización de todas las funcionalidades de la integración con Gamma.

## Acceso al CRM

Bitrix le facilitará los datos de acceso a su CRM a través de la URL <https://www.bitrix24.es/> en el que deberá introducir su correo electrónico o número de teléfono y a continuación su contraseña.



The screenshot shows the Bitrix24 login interface. On the left, a blue banner features the Bitrix24 logo, a 'volver al sitio web' link, and the text 'Your company. United.' followed by 'Free. Unlimited. Online.' and 'Regístrate hoy y obtén el plan gratuito para siempre y usuarios ilimitados'. A language dropdown menu is set to 'Español'. The main login area is titled 'Inicio de sesión en Bitrix24' and includes a green instruction box: 'Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña (o utilice el inicio de sesión de sus redes sociales) para entrar a www.bitrix24.es.' Below this is a form for phone or email with a country selector (Spain) and a 'Iniciar sesión con' button. Social login options for Facebook, Google, Apple, Microsoft, and Twitter are shown, along with a QR code option. A green 'SIGUIENTE' button and a '¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?' link are at the bottom. A 'Necesito ayuda?' link is located at the very bottom of the page.

## Inicio de sesión en Bitrix24

---

Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña (o utilice el inicio de sesión de sus redes sociales) para entrar a [www.bitrix24.es](http://www.bitrix24.es).

  
demobo

Introduzca su contraseña para confirmar que esta cuenta le pertenece.

Recordarme

Iniciar sesión con

 Google

---

SIGUIENTE

[¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?](#)

## Compatibilidad de versiones

Le recomendamos revisar las [funcionalidades que se incluyen en cada plan](#) para poder adaptarse a las necesidades que necesite. Nuestra solución de integración está disponible para Bitrix Cloud y Bitrix24 On-Premise Edition.

La integración desarrollada por Gamma es compatible con los siguientes planes de Bitrix Cloud:

- Basic
- Standard

- Professional
- Enterprise

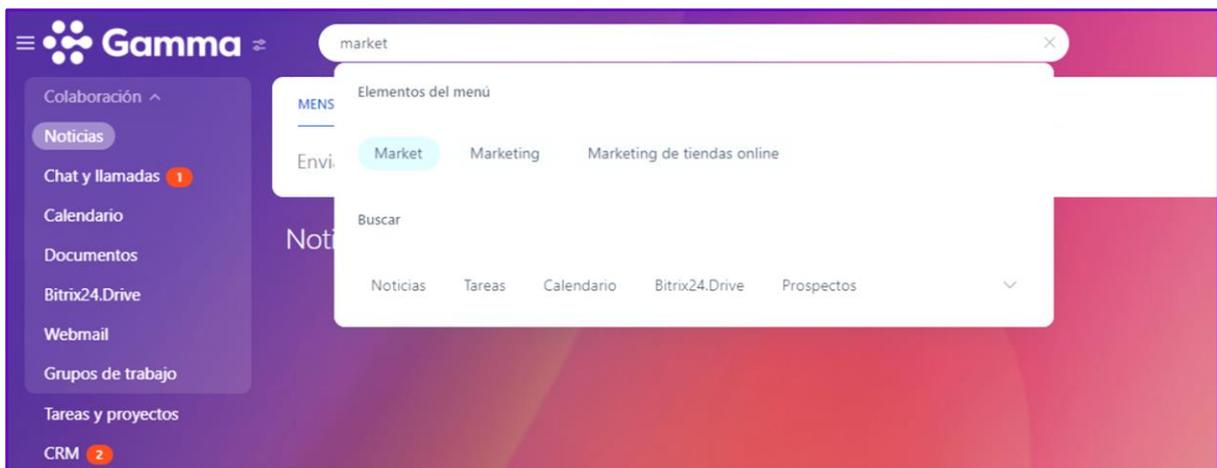
La integración desarrollada por Gamma es compatible con los siguientes planes de Bitrix On-Premise Edition:

- Business
- Enterprise

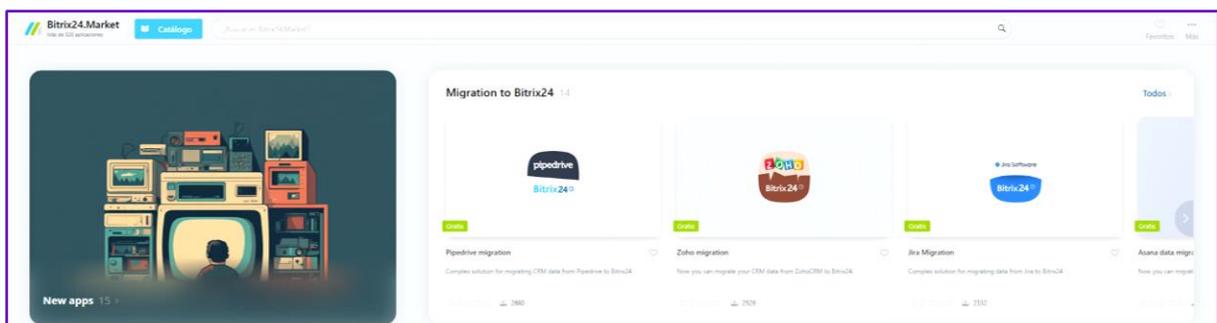
## Instalación aplicación Integración con Centrex Gamma

Disponemos de varias opciones para poder localizar la aplicación de Gamma que le permitirá integrar la telefonía de su centralita virtual con el CRM de Bitrix.

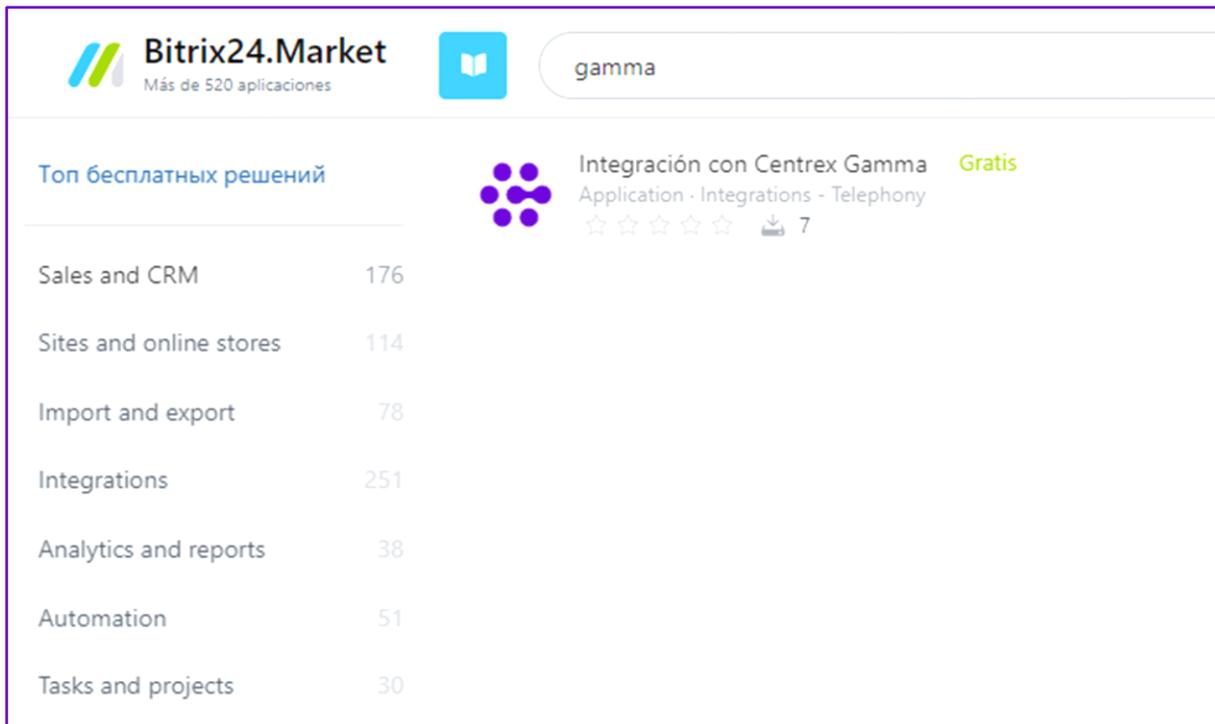
La primera de ellas es accediendo al CRM de Bitrix y en el cuadro de búsqueda introducir la palabra “market”.



A continuación, haremos clic en “Market” y accederemos a la tienda de aplicaciones de Bitrix, también conocida como Bitrix24.Market.



En el buscador introduciremos “gamma” y nos aparecerá la aplicación “Integración Centrex Gamma”. Será la aplicación que tendremos que instalar para hacer uso de la telefonía de Gamma con el CRM de Bitrix. Es una aplicación gratuita y, por tanto, sin coste. Haremos clic en “INSTALAR”.



The screenshot shows the Bitrix24 Market interface. At the top left is the Bitrix24 Market logo with the text "Más de 520 aplicaciones". A search bar contains the text "gamma". Below the search bar, there is a section titled "Топ бесплатных решений" (Top free solutions) with a list of categories and their counts:

Category	Count
Sales and CRM	176
Sites and online stores	114
Import and export	78
Integrations	251
Analytics and reports	38
Automation	51
Tasks and projects	30

To the right of this list, the search results for "Integración con Centrex Gamma" are displayed. It includes the application icon (a purple cluster of dots), the title "Integración con Centrex Gamma" with a "Gratis" (Free) tag, the description "Application · Integrations · Telephony", and a rating of five stars with a download icon and the number "7".

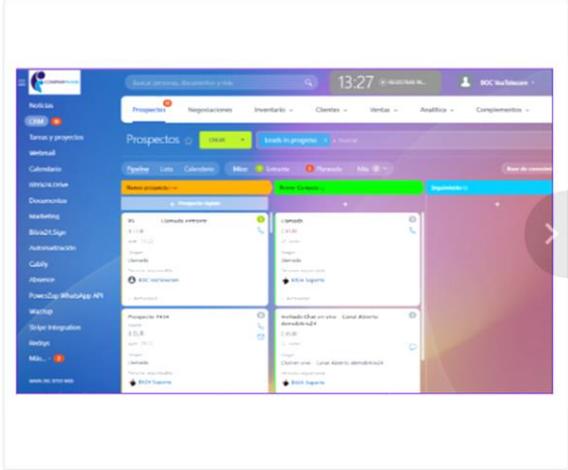
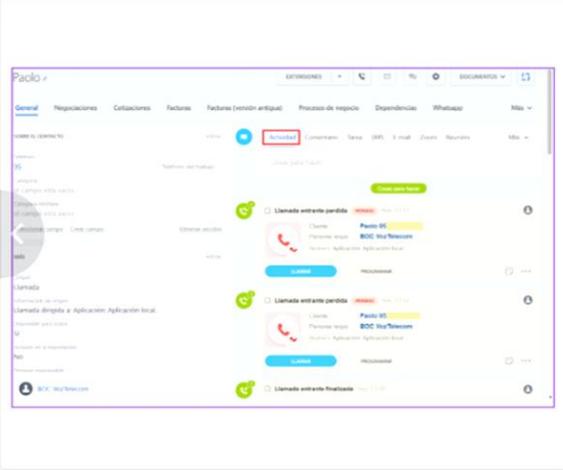


## Integración con Centrex Gamma

Integración de Bitrix24 CRM con la Centralita Virtual Centrex de Gamma

**INSTALAR** | GRATIS | Compras en la aplicación

EVALUACIÓN: Muy pocas evaluaciones | INSTALACIONES: 7 | DESARROLLADOR: Gamma | CATEGORÍA: Integrations



● ○ ○ ○ ○ ○ ○

Deberemos aceptar los términos de uso de Bitrix24.Market, el acuerdo de licencia y la política de privacidad.



### Instalar Integración con Centrex Gamma

Versión 1 | Gratis | Compras en la aplicación

**Permisos** [Leer más](#)

La aplicación solicita permisos para:

-  Telefonía
-  Usuarios (básico)
-  Telefonía (llamadas salientes)

Al instalar o descargar aplicaciones o soluciones, usted acepta los [Términos de Uso de Bitrix24.Market](#)

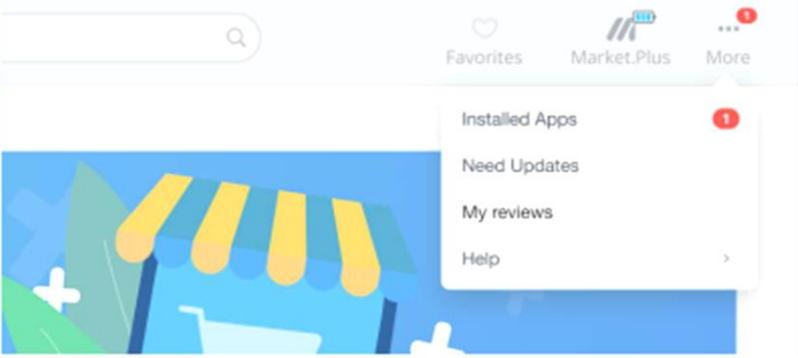
He leído y acepto el [Acuerdo de licencia](#)

He leído y acepto la [Política de Privacidad](#)

**INSTALAR**

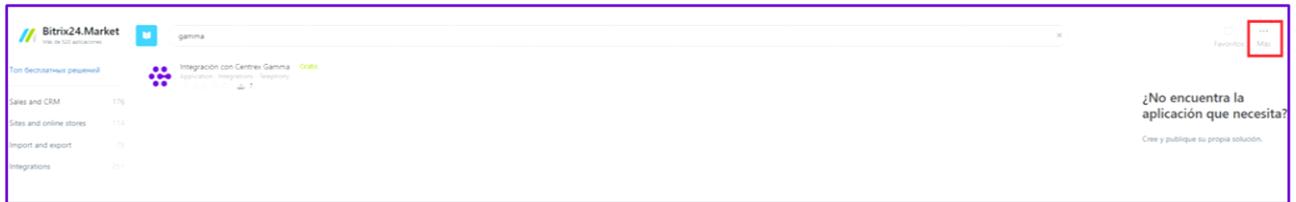
 Ahora la aplicación **Integración con Centrex Gamma** está instalada en su Bitrix24

 Esta aplicación no tiene interfaz de usuario. Puede desinstalarla en la pestaña "Aplicaciones instaladas".



**OK**

Realizando la búsqueda en el Bitrix24.Market si hacemos clic en “Más” podremos ver las aplicaciones que tenemos instaladas en la que deberá aparecer la aplicación de Gamma.



## Configuración de extensiones

## Gestión: Cliente

## Acceder a la URL

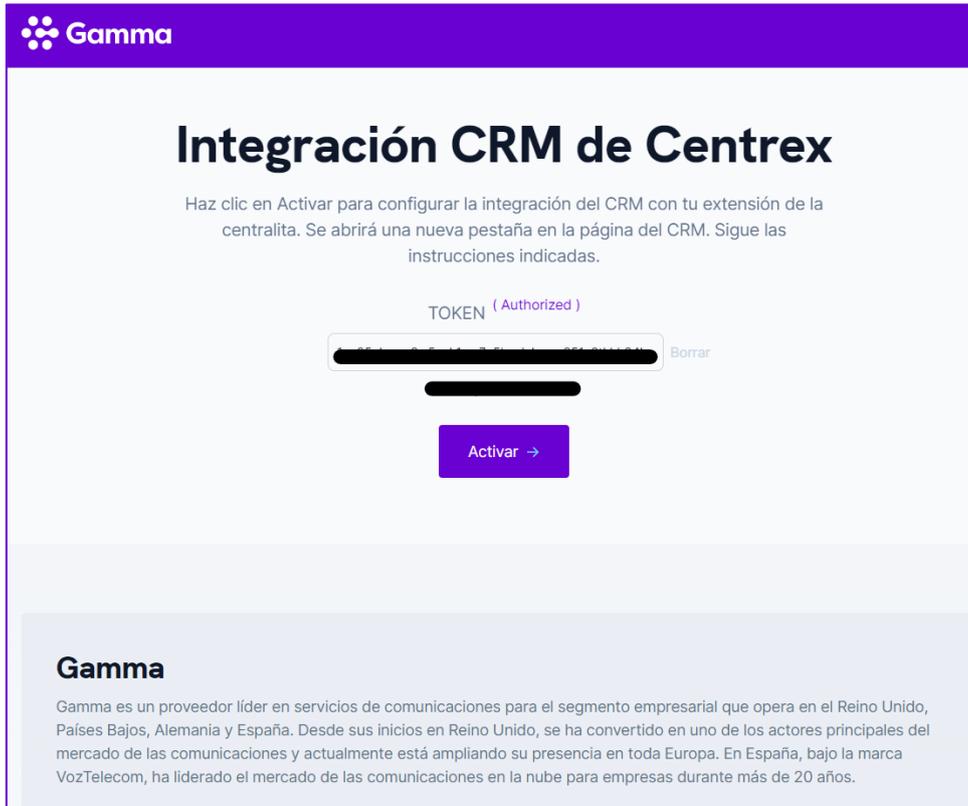
Cada usuario de Bitrix deberá acceder a una URL única para autorizar a Bitrix la integración con Centrex. Estas URL son generadas por Gamma y entregadas a cliente mediante un

correo electrónico.

Cada usuario debe acceder a su URL asignada y realizar los siguientes pasos. En este paso podemos tener iniciada sesión con nuestro usuario en Bitrix y realizarlo en el paso siguiente.

## Obtener código de autorización

Al entrar en la URL asignada, la siguiente interfaz nos informa de nuestro código de autorización.



**Gamma**

### Integración CRM de Centrex

Haz clic 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.

TOKEN ( Authorized )

Borrar

Activar →

**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.

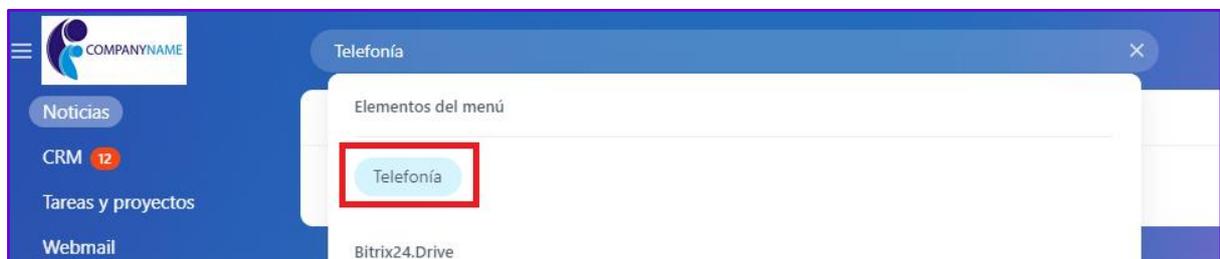
Haremos clic en “Activar” para configurar la extensión de la centralita con Bitrix. Este proceso se ha de realizar para cada extensión que queramos integrar. Un usuario de Bitrix puede estar únicamente asociado a una extensión, por lo que no puede haber un usuario con dos extensiones.

Si todo ha funcionado correctamente veremos la siguiente actualización en la pantalla indicando que todo ha funcionado correctamente.



## Configuración inicial

Una vez introducida la URL única para cada extensión es necesario acceder al menú de telefonía de Bitrix. Para ello es necesario introducir en el buscador "Telefonía".



A continuación, se abrirá en la misma pestaña un panel informativo con diferentes apartados en el que tendremos que revisar "Configurar la telefonía". Podemos comprobar también como aparece la aplicación instalada de Gamma.

Conexión Detalles de las llamadas Estadísticas de llamadas Más ▾

### Balance y estadísticas

Bitrix24 Telephony ▾ RECARGAR ▾

Saldo actual  
**0.00€**

### Telefonía

Alquilar un número Office PBX PBX en la nube Integración con Centre... ✓

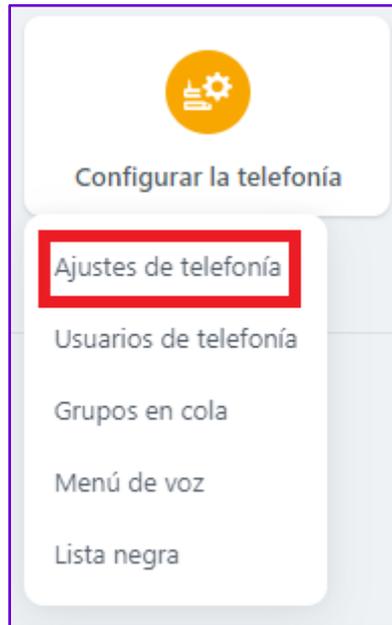
### Configurar la telefonía

Subir documentación **Configurar la telefonía** Permisos de acceso Conectar un teléfono

### Integraciones de telefonía

TOTAL DE APLICACIONES  
**33** Ver todo → ¿Necesita integración?

Al hacer clic en “Configurar la telefonía” volveremos a hacer clic en “Ajustes de telefonía” y tendremos que ver seleccionada la aplicación “Integración con Centrex Gamma”. Dependiendo si hubo aplicaciones de telefonía instaladas anteriormente en el pasado aparecerán en el desplegable para seleccionar la aplicación de la telefonía.



Configuración

Configurar los números predeterminados

La otra parte verá el número cuando usted lo llame desde Bitrix24

Número predeterminado para llamadas salientes

Aplicación: Integración con Centrex Gamma

---

Número de teléfono de respaldo

Especifique el número al que se redirigirá una llamada si su cuenta de Bitrix24 no está disponible por algún motivo:

Redirigir la llamada a

Reenviar las llamadas al número de respaldo de:

Aplicación: Integración con Centrex Gamma

---

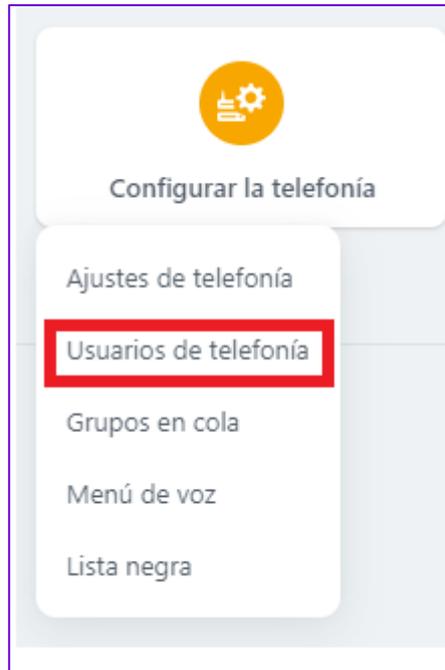
Configurar la interfaz de la llamada

Mostrar las llamadas telefónicas en Messenger:

Crear un chat separado para cada llamada

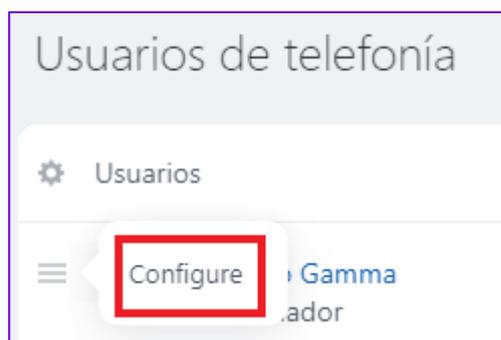
**GUARDAR** CANCELAR

Una vez revisados los “Ajustes de telefonía” es el momento de acceder nuevamente a “Configurar la telefonía” y haremos clic en “Usuarios de telefonía”. En este nuevo menú deberemos de configurar el número para llamadas salientes para cada uno de los usuarios que se integren con la integración de Gamma escogiendo la aplicación “Integración con Centrex Gamma”.



Para realizar la configuración deberemos de hacer clic en las tres líneas y a continuación clic en "Configure". Este proceso debe realizarse por cada usuario que vaya a realizar uso de la integración.

Usuarios de telefonía				Filtrar y buscar
Usuarios	Número interno	Número para llamadas salientes	Teléfono SIP	
  Desarrollo Gamma Desarrollador		Aplicación: Integración con Centrex Gamma	No está conectado	
  Jordi Desarrollador		Aplicación: Integración con Centrex Gamma	No está conectado	



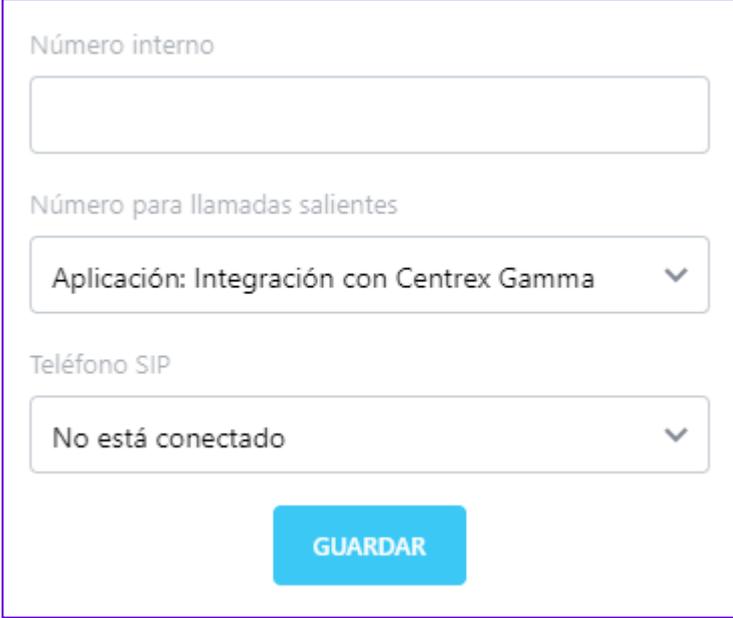
Se abrirá una nueva pantalla que deberemos de configurar de la siguiente manera:

Número interno: dejar sin cumplimentar

Número para llamadas salientes: Aplicación: Integración con Centrex Gamma

Teléfono SIP: No está conectado

En la siguiente imagen puede observarse cómo debe quedar la configuración y para aplicar los cambios haremos clic en “Guardar”:



The image shows a configuration form with three input fields and a save button. The first field is labeled 'Número interno' and is empty. The second field is labeled 'Número para llamadas salientes' and contains the text 'Aplicación: Integración con Centrex Gamma' with a dropdown arrow. The third field is labeled 'Teléfono SIP' and contains the text 'No está conectado' with a dropdown arrow. Below the fields is a blue button labeled 'GUARDAR'.

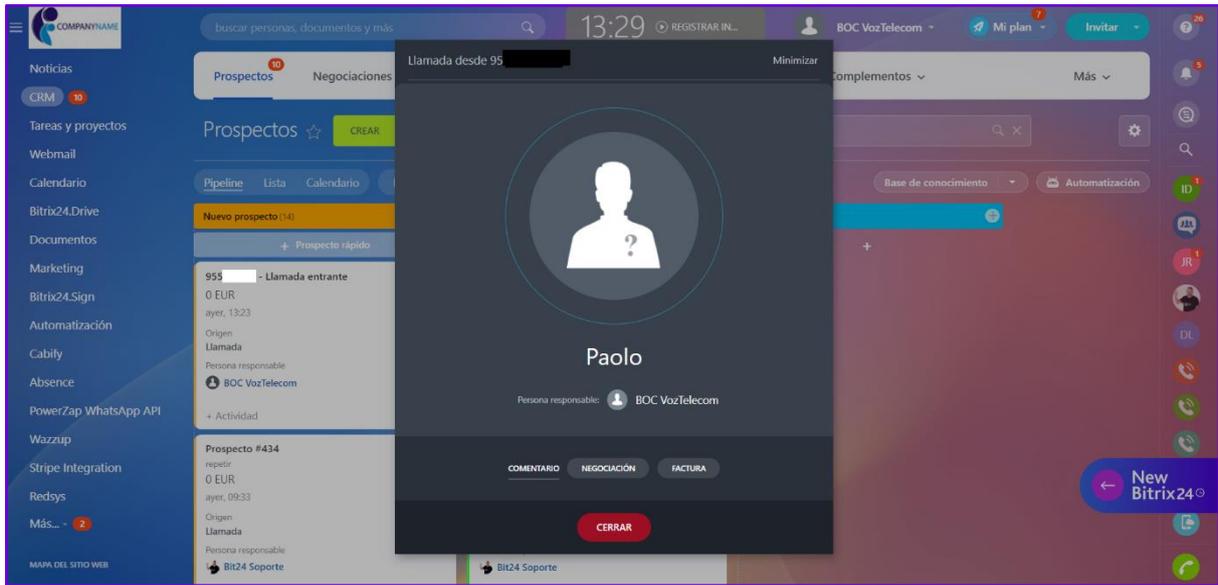
## Funcionalidades integración

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

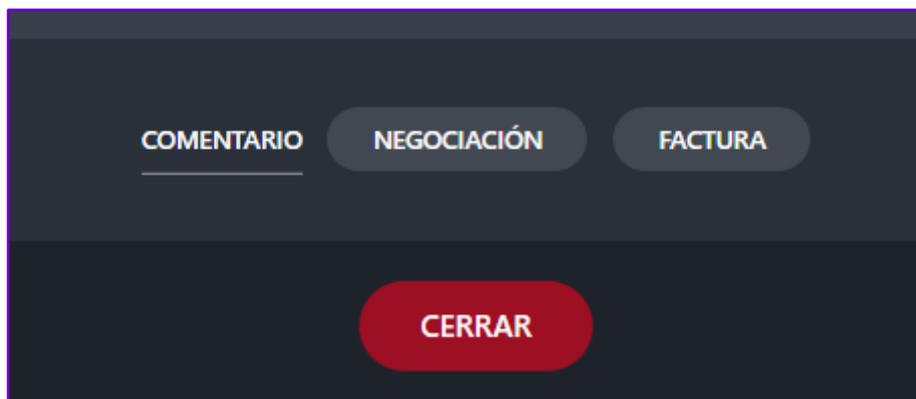
## Recibir llamadas

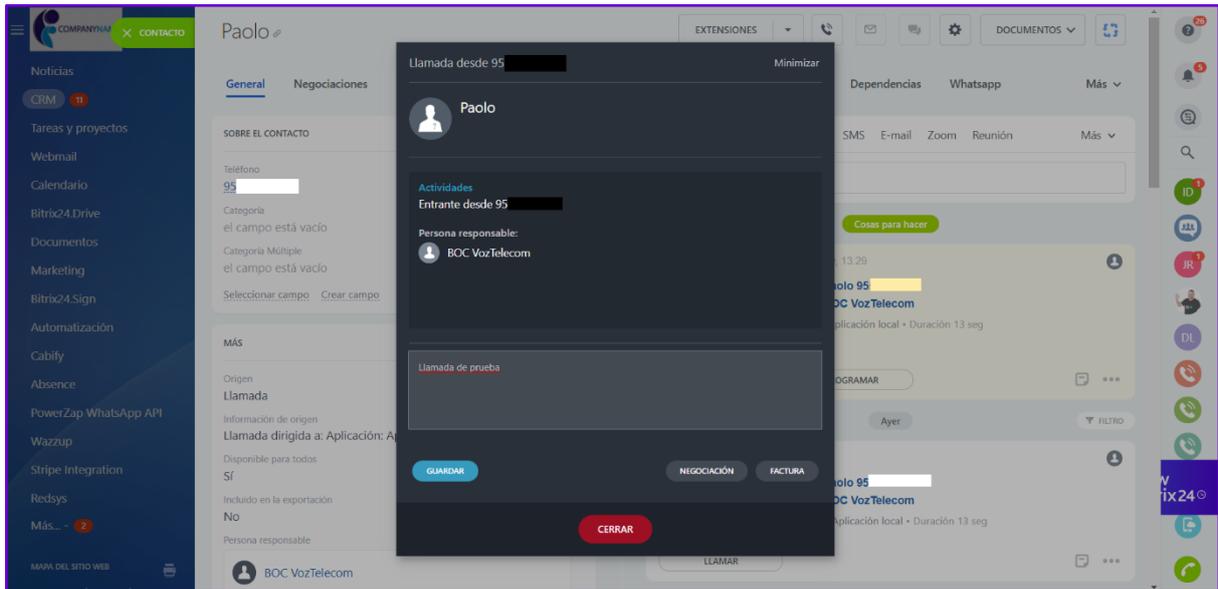
En la recepción de llamadas aparecerá un pop-up de notificación indicando el número que está realizando la llamada, así como el nombre del contacto en caso de tenerlo registrado.

Se ha de descolgar la llamada con el dispositivo configurado en la extensión para poder atender la llamada.

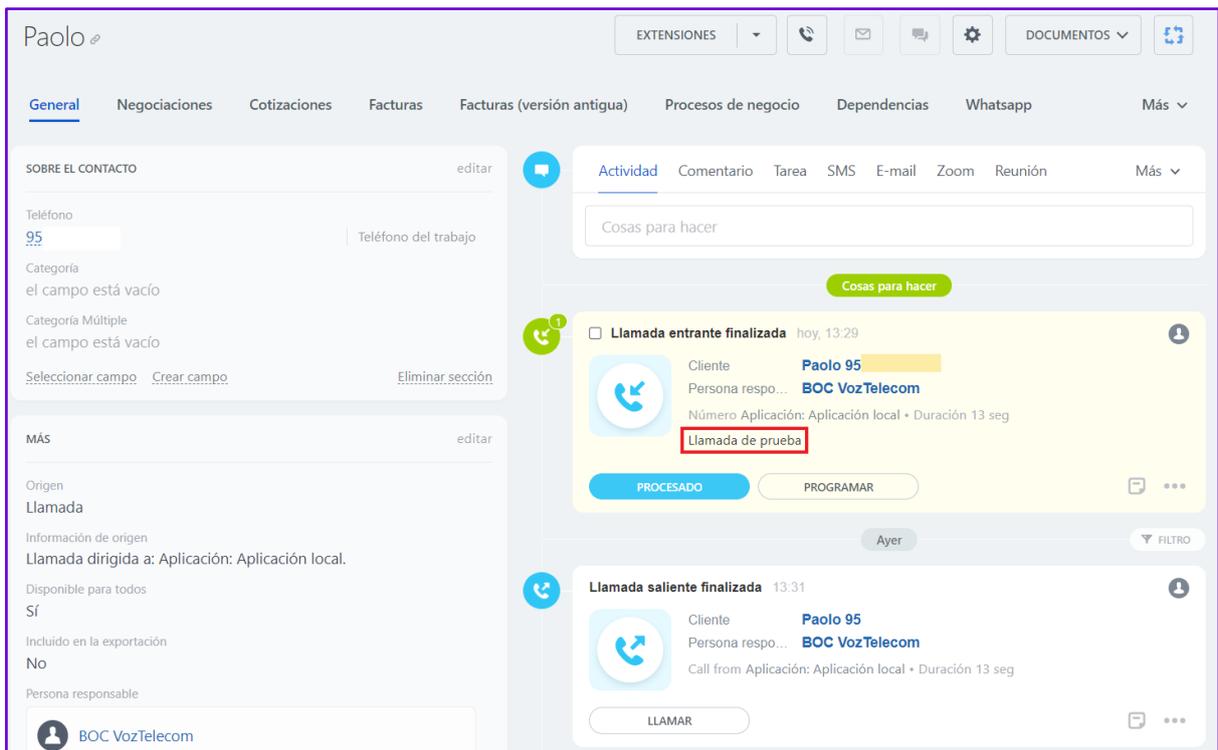


En el pop-up de notificación de llamada entrante disponemos de la opción “COMENTARIO” para poder dejar una información de la llamada. Este apartado aparece tanto para las llamadas salientes como entrantes. Una vez dejada la nota será necesario hacer clic a “GUARDAR”.



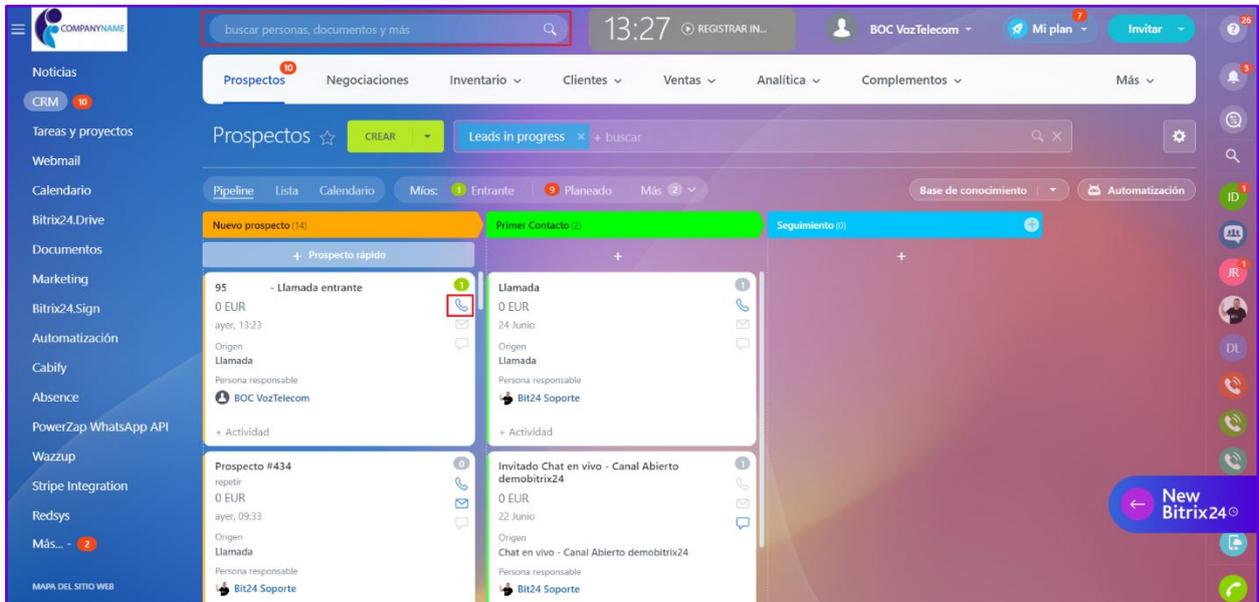


Esta nota introducida podremos verla en la propia ficha del contacto en la pestaña “Actividad”.

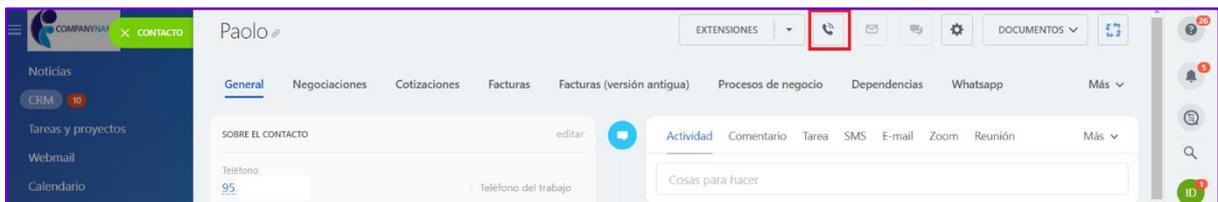


## Realizar Llamadas

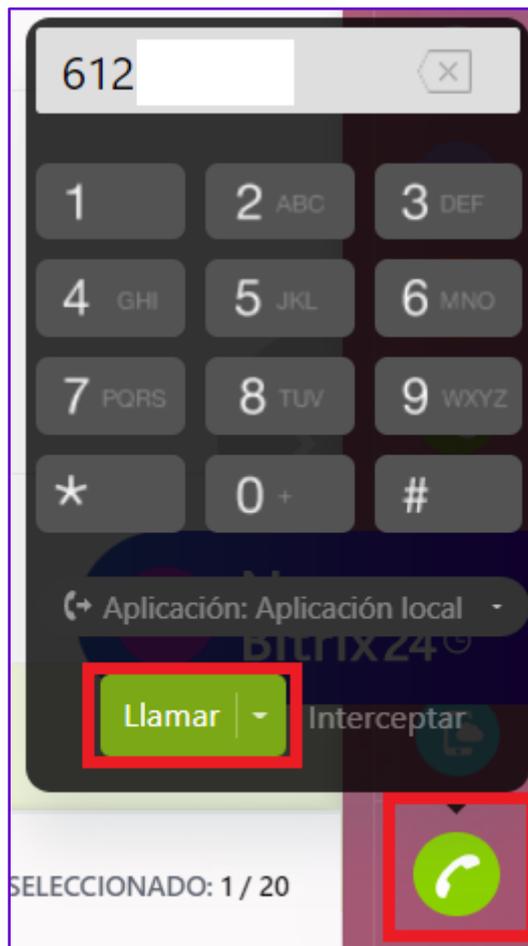
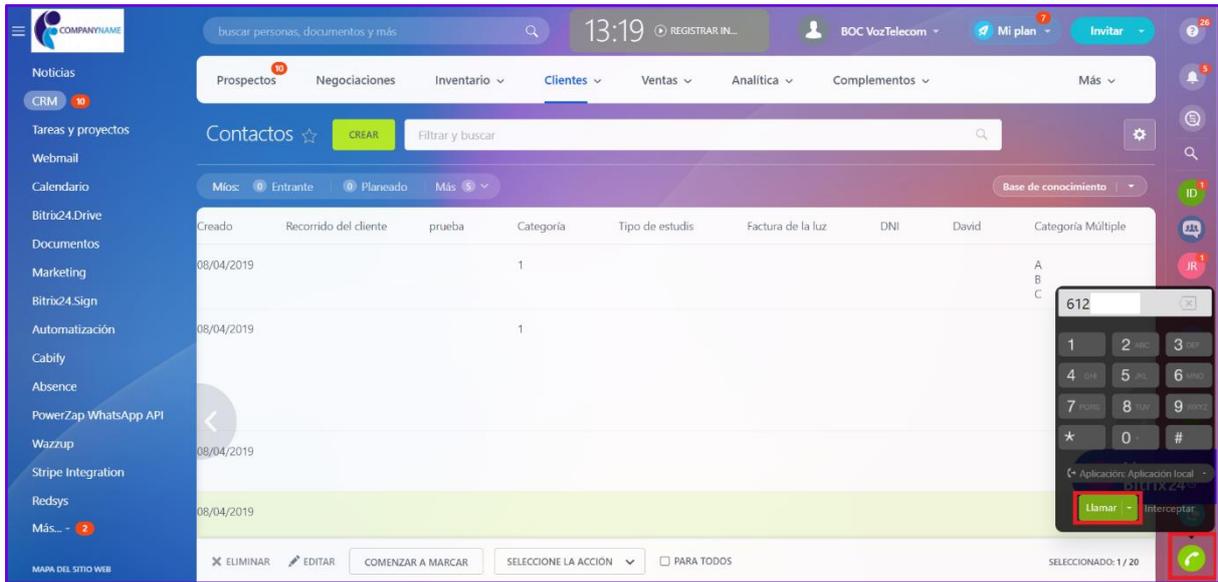
Introduciendo el nombre del contacto o número de teléfono en la barra de búsqueda podremos llamar a nuestros contactos que tengamos guardados. Es posible llamar también a los contactos desde la pantalla de “Prospectos”. Disponemos del icono telefónico para poder realizar la llamada click to call.



Dentro de la ficha del contacto se puede llamar a través de click to call mediante el icono de llamar que podemos ver en la imagen de abajo.



También es posible llamar desde el icono telefónico del menú lateral derecho. Es un menú que está presente en cualquiera de las ventanas de la integración.



Accediendo a la ficha del contacto en el apartado “Actividad” o “Prospectos” podremos visualizar el histórico de llamadas.

Paolo 

EXTENSIONES     DOCUMENTOS 

**General** Negociaciones Cotizaciones Facturas Facturas (versión antigua) Procesos de negocio Dependencias Whatsapp Más 

SOBRE EL CONTACTO 

Teléfono  | Teléfono del trabajo

Categoría el campo está vacío

Categoría Múltiple el campo está vacío

Seleccionar campo  Crear campo  Eliminar sección

MÁS 

Origen Llamada

Información de origen Llamada dirigida a: Aplicación: Aplicación local.

Disponible para todos Sí

Incluido en la exportación No

Persona responsable  BOC VozTelecom

**Actividad**  Comentario Tarea SMS E-mail Zoom Reunión Más 

Cosas para hacer

Cosas para hacer

  Llamada entrante perdida **PERDIDO** hoy, 13:33 

 Cliente **Paolo 95**  
Persona respo... **BOC VozTelecom**  
Número Aplicación: Aplicación local

  Llamada entrante perdida **PERDIDO** hoy, 13:32 

 Cliente **Paolo 95**  
Persona respo... **BOC VozTelecom**  
Número Aplicación: Aplicación local

  Llamada entrante finalizada hoy, 13:29 

 buscar personas, documentos y más  13:27 REGISTRAR IN...  BOC VozTelecom 

Noticias

**CRM** 10

Tareas y proyectos

Webmail

Calendario

Bitrix24.Drive

Documentos

Marketing

Bitrix24.Sign

Automatización

Cabify

Absence

PowerZap WhatsApp API

Wazzup

Stripe Integration

Redsys

Más... 2

MAPA DEL SITIO WEB

Prospectos 10 Negociaciones Inventario  Clientes  Ventas  Analítica  Complementos 

Prospectos    Leads in progress  + buscar

Pipeline Lista Calendario Míos: 1 Entrante 9 Planeado Más 2 

Nuevo prospecto (14)  Prospecto rápido

95 - Llamada entrante 1

0 EUR   

ayer, 13:23

Origen Llamada

Persona responsable  BOC VozTelecom

+ Actividad

Primer Contacto (2)

Llamada 1

0 EUR   

24 Junio

Origen Llamada

Persona responsable  Bit24 Soporte

+ Actividad

Seguimiento (0)

Invitado Chat en vivo - Canal Abierto demobitrix24 1

0 EUR   

22 Junio

Origen Chat en vivo - Canal Abierto demobitrix24

Persona responsable  Bit24 Soporte

Nuevo prospecto (14)  Prospecto rápido

Prospecto #434 0

repetir   

0 EUR

ayer, 09:33

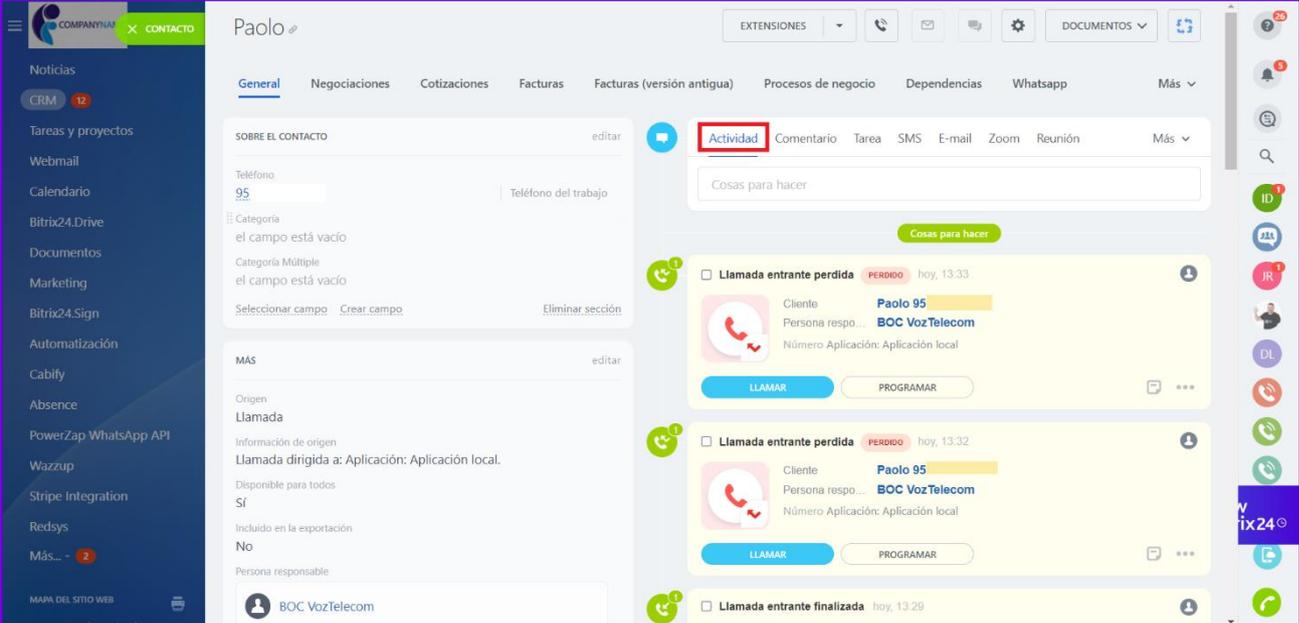
Origen Llamada

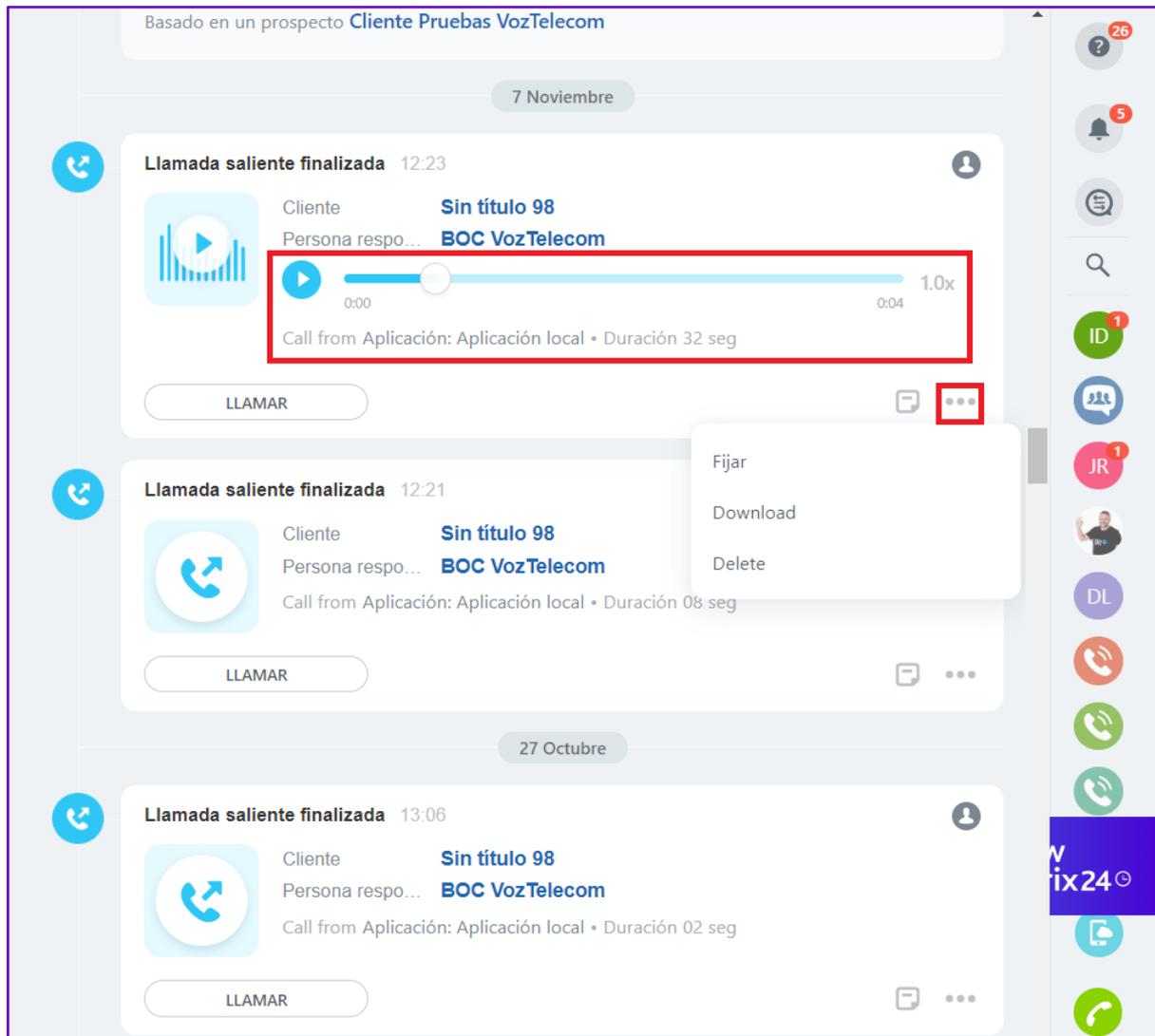
Persona responsable  Bit24 Soporte

## Grabaciones de Llamadas

Para visualizar las grabaciones de llamadas es necesario acceder a la ficha del contacto y visualizar el apartado de “Actividad” y hacer clic en una de las llamadas registradas ya sean recibidas o realizadas.

Haciendo clic en el icono  se abrirá un desplegable para poder realizar la descarga de la grabación haciendo clic en “Download” en formato.mp3.





## 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.

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

- Terminales físicos / Work: \*037
- Puestos móviles: 3037
- My Centrex Softphone: \*037

La funcionalidad clic to call en Bitrix CRM es compatible con los siguientes tipos de dispositivos:

- Terminal físico (Cisco, Snom, Panasonic, Yealink)
- Work
- Puesto móvil
- My Centrex Softphone