Samtalswidgetar – visa extra information under samtal

Skapa samtalswidgetar som visar uppgifter om samtalet och öppnar länkar till era system när det ringer.

En samtalswidget visar extra information under ett samtal. Den kan också öppna länkar som bygger på uppgifter om samtalet, till exempel uppringarens nummer eller vilken kö samtalet kom från. Tillsammans med Advanced Nodes kan widgeten visa uppgifter som uppringaren har knappat in eller som har hämtats från ett annat system.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte vara administratörer.

Hitta samtalswidgetarna

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Gå till **Användare** och välj **Samtalswidgetar**.
3. Välj **Hantera samtalswidgetar**.

Gråmarkerade widgetar kommer från integrationer i App Directory, till exempel BankID eller kontaktuppslag. De går inte att redigera.

Skapa en samtalswidget

Du bygger widgeten i widgetbyggaren. Förhandsvisningen visar direkt hur widgeten ser ut medan du ändrar.

1. **Namn**: ett namn som hjälper dig att hålla ordning. Namnet visas inte i widgeten.
2. **Avancerade inställningar**: välj vid behov en variabel som ska kontrolleras. Widgeten döljs då tills variabeln har ett värde, till exempel tills uppringaren har knappat in ett kundnummer.
3. **Rubrik**: ange en titel, en text för åtgärden och en länk. Länken kan vara fast eller bygga på variabler. Välj om länken ska öppnas automatiskt när samtalet besvaras eller inte besvaras. Annars öppnas den när du klickar på rubriken.
4. **Knappar längst ned**: lägg till upp till 3 knappar, var och en med en text och en länk.
5. **Innehållsrader**: lägg till upp till 5 rader med uppgifter om samtalet. Varje rad har en etikett och kan få en länk så att den blir klickbar.
6. Spara widgeten och välj vilka användare som ska få den.

Variabler

Variabler fylls i automatiskt med uppgifter om samtalet. Du kan använda dem i länkar och innehållsrader.

Telefonnummer, lokalt format för svenska nummer

- **{NUMBER}**: uppringarens nummer.
- **{B-NUMBER}**: numret som uppringaren ringde till.
- **{C-NUMBER}**: numret som kopplade vidare samtalet.

Utländska nummer visas i internationellt format.

Telefonnummer, alltid internationellt format (+46…)

- **{caller}**: den som ringer.
- **{callee}**: den som tar emot samtalet.
- **{from}**: avsändande nummer.

Egna variabler

Egna variabler skapar du med Advanced Nodes, till exempel en pinkod eller ett kundnummer som uppringaren knappar in, eller ett värde som hämtas från ett annat system. Skriv dem som **{variabel}** eller **%variabel%**. En egen variabel, till exempel {kundnummer}, är tom tills en nod i växeln har fyllt i den.

Exempel på länk: https://crm.exempel.se/sok?nummer={caller} öppnar sökningen i ert CRM med uppringarens nummer.

Behöver du hjälp?

Kontakta i första hand administratören för 3Koppla på ditt företag. Du når också Tres kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från din 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

INTERNT – inför publicering (tas bort, publiceras inte)

Föreslagen URL: /samtalswidget

Metabeskrivning: Skapa samtalswidgetar som visar uppgifter om samtalet och öppnar länkar till era system när det ringer.

Kategori: 3Koppla > Admin

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/anvandarhantering/samtalswidget

Att verifiera:

- Samtalswidget står som ej bekräftad i faktadelen: Tre ska bekräfta att samtalswidgetar finns i 3Koppla och om de kräver tillval.
- Bekräfta menyvägen Användare → Samtalswidgetar → Hantera samtalswidgetar och fältnamnen i widgetbyggaren på svenska.
- Bekräfta i vilka appar widgeten visas (Softphone, mobilapp) och om kontaktuppslag-widgeten kräver CRM Plus.
- Bekräfta hur widgeten tilldelas användare (Telavox beskriver det bara i BankID-artikeln).
- Skärmbild: lägg till 3Koppla-bild av widgetbyggaren med förhandsvisning.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

Länkar till andra artiklar är markerade i fetstil. Lägg in länkarna i CMS:et.