Studio API – hämta rå samtalsstatistik till egna system

Hämta samtalsdata i realtid och historiskt från 3Koppla till egna dashboards, BI-verktyg eller CRM med Studio API.

Studio API skickar rå samtalsdata från 3Koppla till era egna system, till exempel dashboards, BI-verktyg, CRM eller egna rapporter. API:et har inget eget gränssnitt. Det passar er som vill bygga vidare på statistiken själva och har tillgång till en utvecklare.

Kan kräva tillval. Studio API kan kräva ett tillval för ditt företag. Kontakta Tre Företags kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från 3Mobil) eller kundservice@tre.se om du vill veta vad som gäller för er.

Tredjepartstjänst. När du kopplar 3Koppla till en tredjepartstjänst vidarebefordras samtal och information delas med leverantören av tjänsten – det gäller också om ni skickar statistiken vidare till ett BI-verktyg eller annat system. Ni ansvarar själva för att ha avtal med leverantören om behandling av personuppgifter.

Två sätt att hämta data

- **Live**: händelser skickas i samma stund som de sker, till exempel när ett samtal startar, hamnar i kö, besvaras eller avslutas. Passar dashboards och väggskärmar. Live använder WebSocket, så anslutningen hålls öppen.
- **Historik**: hämta samtalsdata för ett valt datumintervall, till exempel för rapporter och trendanalyser. Historik använder GraphQL, så du begär exakt de fält du behöver.

Det här behöver du

- Användarna som ska räknas in i statistiken måste ha tillägget för spårad användare (Stats Tracked User). Spårade användare får ingen egen åtkomst till statistiken.
- En token för statistik.
- Adresserna till API:et. Kontakta Tre Företags kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

Skapa en token

1. Logga in i Softphone på webben.
2. Gå till **Inställningar**, **Mitt konto** och **Användarnamn och lösenord**.

3. Klicka på **Hantera token** under **Integration**.
4. Klicka på **Skapa ny statistiktoken** och kopiera värdet.

Viktigt. Token visas bara en gång. Hantera den som ett lösenord. Om den kommer i fel händer skapar du en ny på samma sida.

Samma token används för både Live och Historik. Skicka den som en header i formatet **Authorization: Bearer <token>**, i WebSocket-anslutningen för Live och i varje POST-anrop för Historik.

Datakällor

- **Samtalsöversikt**: hela samtalet som en post. Live: /calls. Historik: samtal.
- **Kööversikt**: en post per samtal och kö. Live: /queues. Historik: köer.
- **Agentöversikt**: en post per samtal och agent som erbjöds samtalet. Live: /agents. Historik: agenter.
- **Profil live**: en händelse per agent när profilen ändras. Live: /profile_live. Finns inte som historik.
- **Profilhistorik**: agenternas profilperioder, sammanställt en gång i timmen. Live: /profile_history. Historik: profilhistorik.

Exempel: ett samtal som passerar två köer och erbjuds tre agenter ger en post i samtalsöversikten, två i kööversikten och tre i agentöversikten.

Välj rätt sätt

- Data just nu: använd Live.
- Data för en period, till exempel en daglig rapport: använd Historik.
- Väggskärm: hämta startläget med Historik och håll sedan en Live-anslutning öppen för uppdateringar.
- Agenternas närvaro i realtid: Profil live. Produktivitet per timme: Profilhistorik.

Bra att veta

- Alla historikfrågor kräver ett filter med startdatum och slutdatum. Annars får du ett fel.
- Du bläddrar mellan sidor med **first** och **after**. Fältet **hasNextPage** visar om det finns fler sidor.
- **totalCount** gäller bara datumintervallet. Det minskar inte när du lägger till filter för kö eller agent.
- Live använder fältnamn med understreck (till exempel id_call). Historik använder camelCase (till exempel idCall).
- Varje agent, kö och knappval har två id: ett internt id för statistiken och ett konto-id. Använd konto-id när du ska matcha mot andra system. Live-strömmen innehåller alltid account_id.
- Svarskod 101 betyder att Live-anslutningen lyckades. Svarskod 401 betyder att token saknas, har gått ut eller har återkallats.
- Profilhistorik skickas i början av varje timme. Däremellan är anslutningen tyst.

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: /studio-api

Metabeskrivning: Hämta samtalsdata i realtid och historiskt från 3Koppla till egna dashboards, BI-verktyg eller CRM med Studio API.

Kategori: 3Koppla > Admin

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/administration/studio-api-swedish

Att verifiera:

- Tillvalsnamn för Studio API är okänt: bekräfta om Studio API kräver tillval och om det hör till Stats Studio/Extra integration.
- Bekräfta hur kunden får API-adresserna. Telavox anger telavox.se-adresser (statistics-webhook.telavox.se, statistics-api.telavox.se) – ska de publiceras i artikeln eller lämnas av Tre?
- Bekräfta menyvägen Inställningar → Mitt konto → Användarnamn och lösenord → Integration → Hantera token i Softphone.
- Telavox hänvisar både till "Studio API" och "Telavox Stream Liner" för samma sak; bekräfta produktnamnet för 3Koppla.
- Överväg om artikeln ska länka till utvecklardokumentation (Telavox har kodexempel i Node.js och Python).
- Bekräfta att hänvisningen till kundservice (0771-735 311, kundservice@tre.se) är rätt kontaktväg för detta ärende.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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