Använd Softphone i ditt CRM (CTI)

Med CRM Pro har du Softphone inbyggd i ert CRM-system och kan ringa direkt från kundkortet. Här är tips vid problem.

Med CTI (Computer Telephony Integration) har du Softphone inbyggd i ert CRM- eller helpdesksystem. Du ringer direkt från kundkortet och har alla vanliga Softphone-funktioner på samma ställe som dina kunduppgifter.

Kräver tillval. Varje användare som ska använda Softphone i CRM-systemet behöver tillvalet CRM Pro.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte ha tillval.

Vilka system stöds?

CTI finns för Microsoft Dynamics 365, Salesforce, HubSpot, Zendesk och Freshdesk. Du installerar integrationen i **App Directory** i adminportalen.

Funktioner

- Ring direkt från kundkortet i CRM-systemet.
- Kontaktuppslag: den som ringer visas med sina kunduppgifter.
- Skapa ärenden eller case från ett samtal.
- Automatisk loggning av samtal i CRM-systemet.

Om CTI inte fungerar som det ska

1. Kontrollera att användaren har tillvalet CRM Pro.
2. Gör en hård omladdning av sidan i webbläsaren: **Ctrl + F5** i Windows eller **Cmd + Shift + R** på Mac.
3. Rensa webbläsarens cache och cookies om problemet finns kvar.
4. Använd Google Chrome eller en annan Chromium-baserad webbläsare, till exempel Microsoft Edge.

För Freshdesk och Microsoft Dynamics finns fler systemspecifika tips i artiklarna om respektive integration.

Kvarstår problemet? Kontakta Tre Företag på kundservice@tre.se.

Delning av information. När 3Koppla kopplas till en tredjepartstjänst vidarebefordras samtal till

tjänsten och information om användare och samtal delas med leverantören. Ert företag ansvarar för att ha avtal med leverantören om hur personuppgifter hanteras.

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: /anvand-softphone-i-ditt-crm-cti

Metabeskrivning: Med CRM Pro har du Softphone inbyggd i ert CRM-system och kan ringa direkt från kundkortet. Här är tips vid problem.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/integration/telavox-cti

Att verifiera:

- Bekräfta att CRM Pro motsvarar Telavox tilläggstjänst 'CRM Integration'.
- Bekräfta vilka CTI-integrationer (Dynamics, Salesforce, HubSpot, Zendesk, Freshdesk) som finns i 3Kopplas App Directory.
- Bekräfta om automatisk samtalsloggning i CRM ingår i CRM Pro eller kräver tillvalet Extra integration (call logging).
- Artikeln innehåller en hänvisning i text till andra artiklar men ingen länk – justera vid behov.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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