Verifiera uppringare med BankID

Låt kunder legitimera sig med Mobilt BankID när de ringer er, före eller under samtalet.

Med BankID-integrationen kan den som ringer er legitimera sig med Mobilt BankID. Du kan låta uppringaren verifiera sig innan samtalet når en agent, eller låta agenten be om en verifiering under samtalet. Agenten ser direkt i samtalet om verifieringen lyckades.

Kan kräva tillval. BankID-integrationen 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.

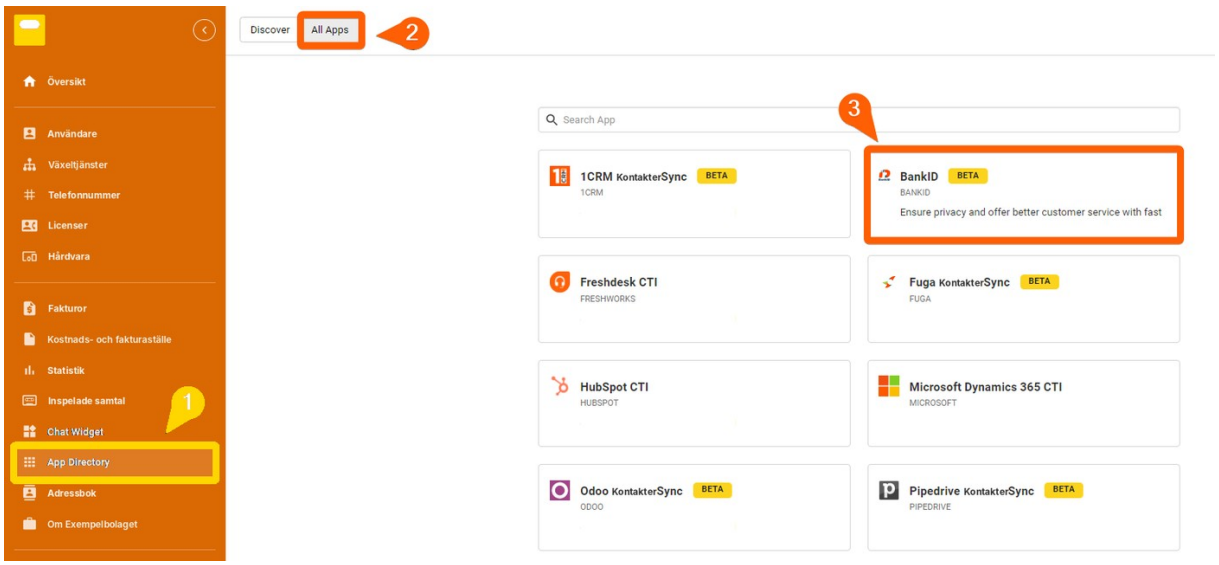
Tredjepartstjänst. När du kopplar 3Koppla till en tredjepartstjänst vidarebefordras samtal och information delas med leverantören av tjänsten – vid BankID-verifiering hanteras bland annat uppringarens personnummer. Ni ansvarar själva för att ha avtal med leverantören om behandling av personuppgifter.

Det här behöver du

- Ett avtal om BankID för företag med en bank eller en återförsäljare.
- Ett certifikat (FP-certifikat) med tillhörande lösenord från banken eller återförsäljaren.
- Inspelade ljudmeddelanden, om du vill låta uppringaren verifiera sig i växeln innan en agent svarar.
- Administratörsbehörighet i adminportalen.

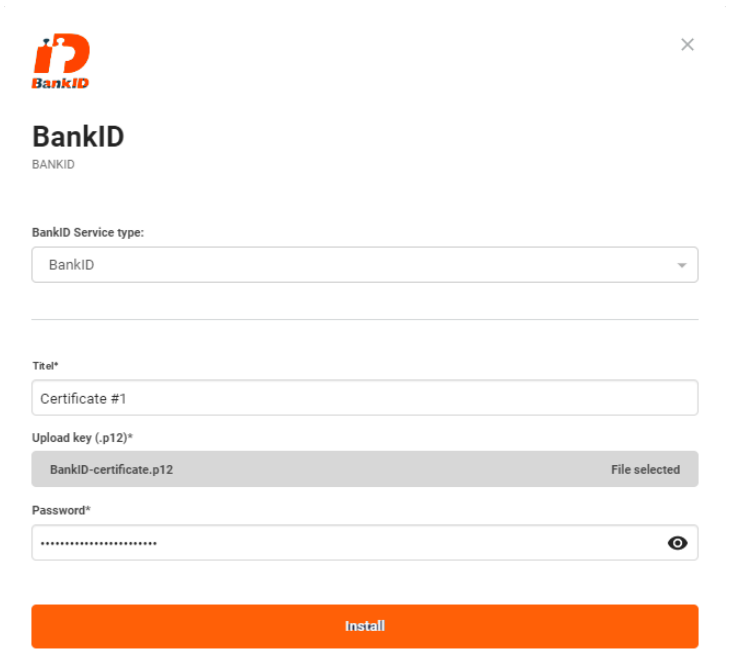
Lägg till BankID-integrationen

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Gå till **App Directory** och välj **Alla appar**.
3. Välj **BankID** och klicka på **Lägg till**.



Gå till App Directory, välj Alla appar och BankID.

4. Ge certifikatet en titel. Titeln hjälper dig att skilja certifikaten åt om du lägger till fler senare.
5. Ladda upp certifikatet och ange lösenordet.
6. Spara.



Ge certifikatet en titel, ladda upp filen och ange lösenordet.

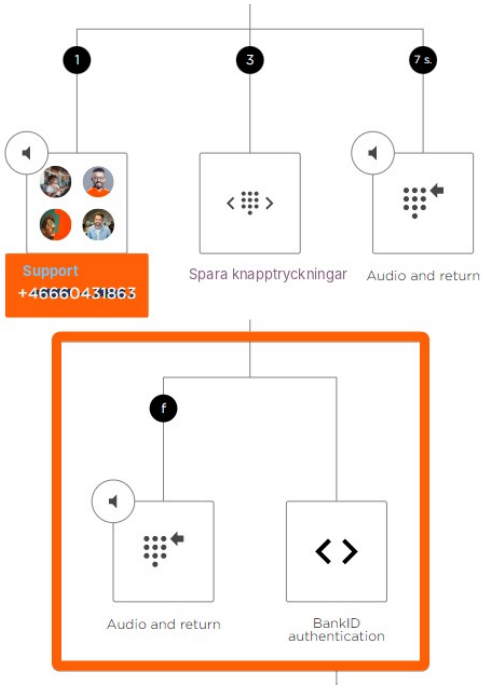
Verifiera uppringaren innan en agent svarar

Du bygger verifieringen i ett knappval, med två noder under **Avancerat**. Noderna visas först när BankID-integrationen är tillagd.

1. Spara personnumret

1. Gå till **Växeltjänster** och öppna knappvalet där verifieringen ska ske.
2. Lägg till noden **Spara knapptryckningar** under **Avancerat**.
3. Ange ett variabelnamn, till exempel **bankid**. Variabeln sparar uppringarens personnummer.
4. Välj ett ljudmeddelande som ber uppringaren slå sitt personnummer med 12 siffror och avsluta med fyrkant (#).

5. Sätt både minsta och högsta antal siffror till 12. Behåll inställningen att uppringaren avslutar med #.
6. Koppla grenarna för lyckat och misslyckat. Den misslyckade grenen tar hand om felaktiga eller ofullständiga inmatningar.

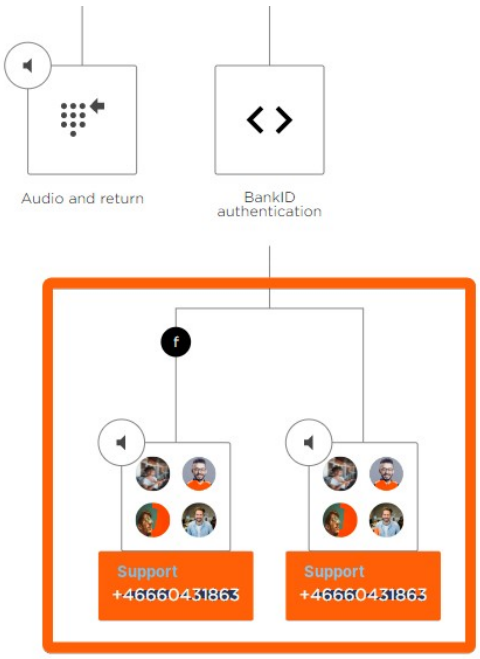


Efter Spara knapptryckningar följer BankID-noden. Grenen f tar hand om misslyckade inmatningar.

2. Starta BankID-verifieringen

1. Lägg till noden för BankID-autentisering under **Avancerat**.
2. Ange samma variabelnamn som i föregående nod.
3. Välj ett ljudmeddelande som ber uppringaren öppna BankID-appen.
4. Välj ditt certifikat.
5. Markera vid behov **Spara verifiering i samtalshistoriken**. Då syns verifieringsstatusen i samtalshistoriken.
6. Koppla grenarna för lyckat och misslyckat.
7. Spara knappvalet.

Du kan låta båda grenarna gå till samma kö. Agenten ser ändå om verifieringen lyckades.



Båda grenarna kan gå till samma kö.

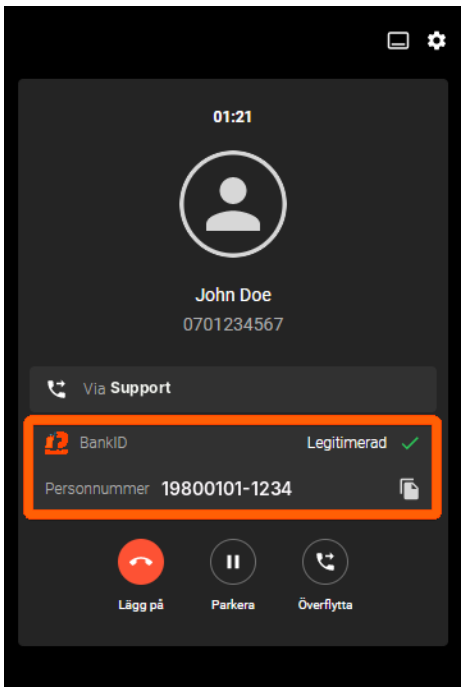
Verifiera uppringaren under samtalet

Agenten kan också be uppringaren verifiera sig efter att samtalet har besvarats. Då behöver agenten en samtalswidget för BankID.

1. Gå till **Användare** och välj **Samtalswidgetar** i adminportalen.
2. Markera de användare som ska få widgeten.
3. Skapa en ny samtalswidget och välj en färdig widget.
4. Välj widgeten för Mobilt BankID.

Det här ser agenten

När agenten svarar visas verifieringsstatusen i samtalspanelen för det pågående samtalet.



Agenten ser att uppringaren är legitimerad med BankID.

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: /integration-med-bankid

Metabeskrivning: Låt kunder legitimera sig med Mobilt BankID när de ringer er, före eller under samtalet.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/integrationer/integration-med-bankid

Att verifiera:

- Tillvalsnamn för BankID är okänt: bekräfta om BankID kräver tillval hos Tre och vad det heter.
- Bekräfta att App Directory i adminportalen visar BankID under Alla appar och att knappen heter Lägg till.
- Bekräfta nodernas namn i adminportalen (Spara knapptryckningar, BankID-autentisering) och kryssrutan Spara verifiering i samtalshistoriken.
- Bekräfta menyvägen Användare → Samtalswidgetar och namnet på den färdiga widgeten (Telavox: Premade → Mobile BankID contact widget).
- Telavox skriver "FP-certifikat". Bekräfta rätt benämning på certifikatet som kunden får från banken/återförsäljaren.
- Bekräfta att noderna för BankID kräver att Advanced Nodes är aktiverat eller inte.
- Juridik: bekräfta texten om tredjepartstjänst och personuppgiftsbiträdesavtal (hantering av personnummer).
- Skärmbild: lägg till 3Koppla-bild av ett knappval med noderna Spara knapptryckningar och BankID-autentisering.
- Skärmbild: lägg till 3Koppla-bild av samtalspanelen med verifieringsstatus.
- Bekräfta att hänvisningen till kundservice (0771-735 311, kundservice@tre.se) är rätt kontaktväg för detta ärende.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Bilderna tv/51_*: engelska rester ("All Apps", "Discover", "BETA", "KontakterSync", "Certificate", "Upload key", "Install", "Audio and return", "BankID authentication").
- Bild på BankID-nodens inställningar kasserad eftersom den visar ett pris per BankID-förfrågan.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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