Integration med Freshdesk

Koppla 3Koppla till Freshdesk: installera med API-nyckel, ställ in integrationen och lös vanliga fel.

3Koppla kan kopplas till Freshdesk. Beroende på tillval får du kontaktuppslag vid samtal eller Softphone inbyggd i Freshdesk, där du kan skapa ärenden direkt från samtal.

Kräver tillval. CRM Plus ger kontaktuppslag i Softphone. CRM Pro ger Softphone inbyggd i Freshdesk (CTI).

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

Installera integrationen (för admin)

1. Hämta din API-nyckel i Freshdesk under **Profilinställningar**. Använd en nyckel som tillhör en administratör i Freshdesk, annars kan vissa funktioner sakna behörighet.
2. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se och gå till **App Directory**.
3. Öppna Freshdesk-integrationen, klicka på **Lägg till** och ange API-nyckeln och de uppgifter som efterfrågas.
4. Kontrollera att användarna har tillvalet CRM Plus eller CRM Pro.

Den senaste versionen av integrationen finns på Freshworks Marketplace.

Inställningar för Freshdesk

Inställningarna för integrationen hittar du i Softphone under **Inställningar** och **Freshdesk-inställningar**. Gå igenom dem så att integrationen fungerar som ni vill.

Vanliga fel

Det gick inte att skapa ärendet

Felmeddelandet betyder att ärendet har obligatoriska fält som integrationen inte fyller i. Integrationen fyller i kontakt, ämne, beskrivning, källa, status, prioritet och agent. Ändra vilka fält som är obligatoriska i Freshdesk, eller se över andra installerade appar.

För många anrop

Freshdesk begränsar hur många API-anrop som får göras per minut, beroende på ert Freshdesk-abonnemang. När gränsen nås visas ett fel. Händer det ofta, kontakta er Freshdesk-administratör.

Andra problem

- Gör en hård omladdning i webbläsaren (**Ctrl + F5** eller **Cmd + Shift + R**) och rensa cache och cookies.
- Använd Google Chrome eller en annan Chromium-baserad webbläsare.

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: /integration-med-freshdesk

Metabeskrivning: Koppla 3Koppla till Freshdesk: installera med API-nyckel, ställ in integrationen och lös vanliga fel.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/integrationer/freshdesk

Att verifiera:

- Bekräfta att Freshdesk-integrationen finns i 3Kopplas App Directory och att API-nyckeln anges där.
- Bekräfta menyvägen Inställningar → Freshdesk-inställningar i Softphone/CTI.
- Bekräfta exakt felmeddelande i 3Koppla ('Det gick inte att skapa ticket. Fält som inte stöds är inställda som obligatoriska.').
- Lägg till 3Koppla-skärmbilder: var API-nyckeln finns i Freshdesk och Freshdesk-inställningarna i Softphone.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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