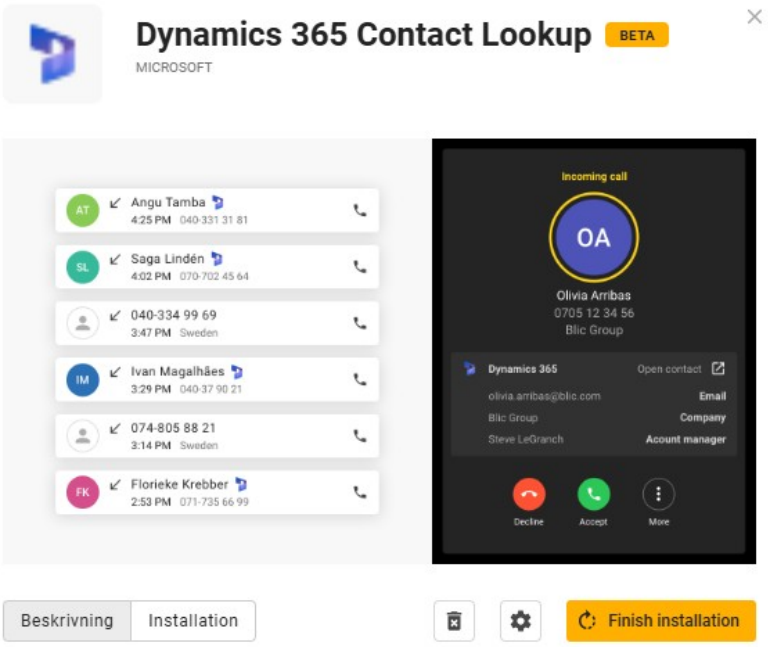
Integration med Microsoft Dynamics 365

Så kopplar du 3Koppla till Microsoft Dynamics 365 och ger fler användare tillgång till Softphone i Dynamics.

3Koppla kan kopplas till Microsoft Dynamics 365. Då har du Softphone inbyggd i Dynamics, med kontaktuppslag och möjlighet att ringa direkt från kundkortet.



Integrationen för Dynamics 365 i App Directory.

Kräver tillval. Softphone i Dynamics (CTI) kräver tillvalet CRM Pro. Enbart kontaktuppslag kräver tillvalet CRM Plus.

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

Installera integrationen (för admin)

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se och gå till **App Directory**.
2. Öppna integrationen för Microsoft Dynamics och följ installationsguiden där.
3. Installera **Channel Integration Framework 1.0** i Dynamics.
4. Konfigurera en kanalleverantör (channel provider) enligt installationsguiden i App Directory och Microsofts dokumentation.

5. Välj vilka appar och roller i Dynamics som ska ha tillgång till kanalen.

Integrationen uppdateras automatiskt. Du behöver inte uppdatera den själv.

Ge fler användare tillgång till Softphone i Dynamics

Som standard ser bara administratörer kanalen. Det beror på att entiteten **msdyn_ciprovider** bara är tillgänglig för administratörsroller.

1. Skapa en ny säkerhetsroll i Dynamics med läsbehörighet till **msdyn_ciprovider**.
2. Tilldela rollen till de användare som ska använda Softphone i Dynamics.

Om integrationen inte fungerar

- Kontrollera att användaren har rätt tillval.
- 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-microsoft-dynamics-365

Metabeskrivning: Så kopplar du 3Koppla till Microsoft Dynamics 365 och ger fler användare tillgång till Softphone i Dynamics.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

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

Att verifiera:

- Bekräfta att Dynamics-integrationen finns i 3Kopplas App Directory och att installationsguiden där är anpassad för 3Koppla.
- Bekräfta om Dynamics-integrationen även finns som ren kontaktuppslagning (CRM Plus) eller bara som CTI (CRM Pro).
- Telavox-originalet består främst av en video; detaljerna är hämtade från Telavox felsökningsartikel för CTI.
- Lägg till 3Koppla-skärmbild: inställning av appar och roller för kanalen i Dynamics.
- Bild x/dynamics_contact_lookup.png (Tre-bild) är på engelska och visar "Dynamics 365 Contact Lookup" (kontaktuppslag), inte CTI. Kontrollera att bilden passar artikeln.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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