Integration med Zendesk

Koppla 3Koppla till Zendesk, håll integrationen uppdaterad och få samtalets Call-ID ifyllt automatiskt på ärenden.

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

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

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 Zendesk-integrationen och följ installationsguiden.
3. Kontrollera att användarna har tillvalet CRM Plus eller CRM Pro.

Uppdatera integrationen

Den senaste versionen finns på Zendesk Marketplace. Har ni installerat appen tidigare kan ni ha en äldre version. Så uppdaterar du:

1. Öppna Zendesk och klicka på kugghjulet för inställningar.
2. Gå till **Hantera** och välj **Nu installerad**.
3. Välj appen för 3Koppla och klicka på **Uppdatera**.

Fyll i Call-ID automatiskt på ärenden

Med CRM Pro kan integrationen fylla i ett Call-ID-fält när ett ärende skapas från ett samtal. Då kan du koppla ärendet till rätt samtal i samtalshistoriken.

1. Öppna **Admin Center** i Zendesk och gå till **Objects and rules**.
2. Under **Tickets** klickar du på **Fields**.
3. Klicka på **Add field** och välj fälttypen **Text**.
4. Ge fältet namnet **telavox_callId**. Namnet måste skrivas exakt så, med stort I i Id.
5. Spara fältet.

Fältet fylls nu i automatiskt när ett ärende skapas från ett samtal.

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-zendesk

Metabeskrivning: Koppla 3Koppla till Zendesk, håll integrationen uppdaterad och få samtalets Call-ID ifyllt automatiskt på ärenden.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

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

Att verifiera:

- Bekräfta att Zendesk-integrationen finns i 3Kopplas App Directory och vad appen heter i Zendesk (för uppdateringssteget).
- Bekräfta att fältnamnet 'telavox_callId' gäller oförändrat för 3Koppla (tekniskt namn innehåller 'telavox').
- Bekräfta att Call-ID-funktionen kräver CRM Pro (Telavox: kräver 'Telavox CTI').
- Telavox-originalet för Zendesk består främst av en video; artikeln slår ihop det med 'Zendesk: Call-ID-fält' och uppdateringsartikeln.
- Lägg till 3Koppla-skärmbild: Zendesk-fältet telavox_callId och uppdateringsknappen i Zendesk.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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