Visa kontaktinfo från eget system med webhook

Steg för steg: skapa en webhook som hämtar uppgifter om den som ringer från ert eget system och visa dem i Softphone.

Har ni ett CRM- eller kundsystem som inte finns i App Directory kan ni ändå visa uppgifter om den som ringer. Du skapar en webhook som hämtar uppgifterna när det ringer, och en samtalswidget som visar dem i Softphone innan du svarar.

Kräver tillval. Webhooks kräver tillvalet Extra integration.

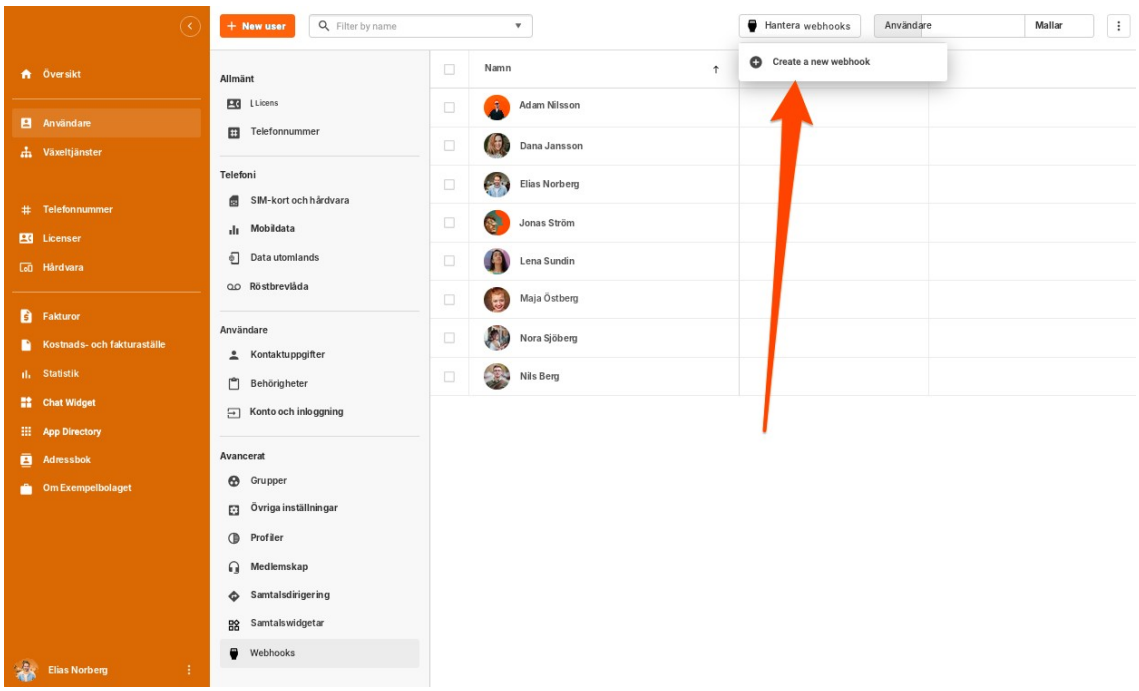
Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte ha tillval.

Det här behöver du

- En adress (API) i ert system som kan söka fram en kontakt utifrån telefonnummer.
- En åtkomstnyckel (token) till API:et, om ert system kräver det.

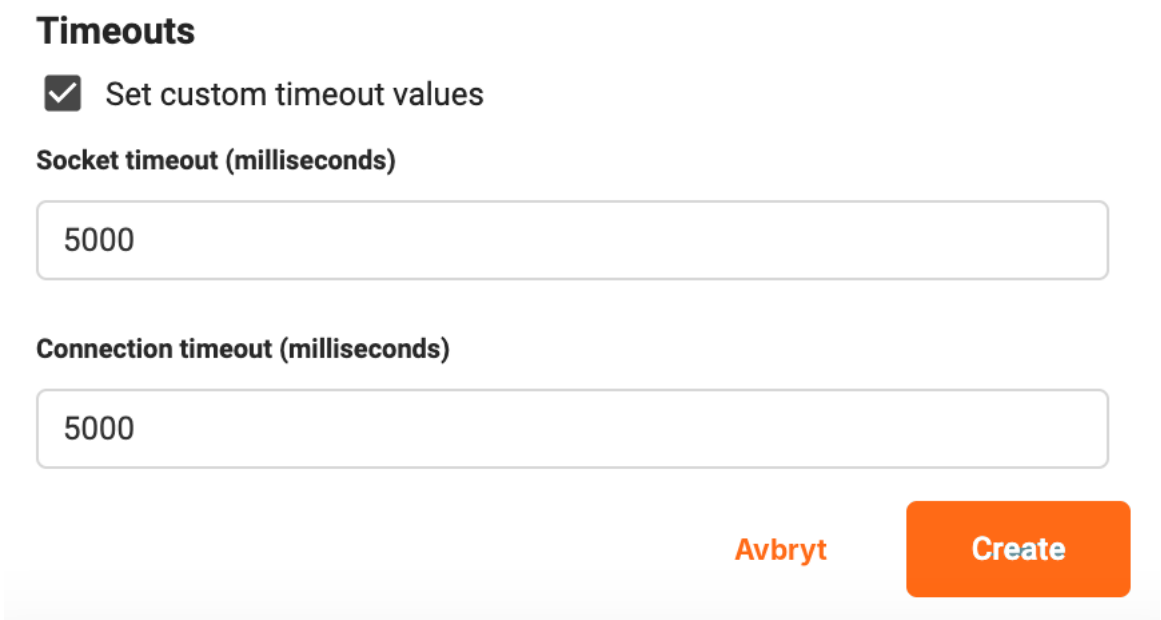
Steg 1: Skapa webhooken

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se och gå till **Användare** och sedan **Webhooks**.
2. Klicka på **Hantera Webhook** uppe till höger och sedan på **Skapa en ny webhook**.



Under Användare och Webhooks skapar du en ny webhook.

3. Fyll i **Namn** och **Beskrivning** så att dina kollegor förstår vad webhooken gör.
4. Välj **ringning** under **Händelse**, så hämtas uppgifterna innan samtalet besvaras.
5. Ange adressen till ert system under **URL** och välj metoden **GET**. Använd variabeln **{system.caller}** där numret till den som ringer ska stå.
6. Fyll i **HTTP-rubriker** om ert system kräver inloggningsuppgifter, till exempel en token.
7. Ange ett variabelnamn under **Return Variable**, till exempel crm_contact. Svaret från ert system sparas i variabeln.
8. Ställ in en tidsgräns. Om ert system inte svarar i tid avbryts sökningen.



Tidsgränserna anges i millisekunder.

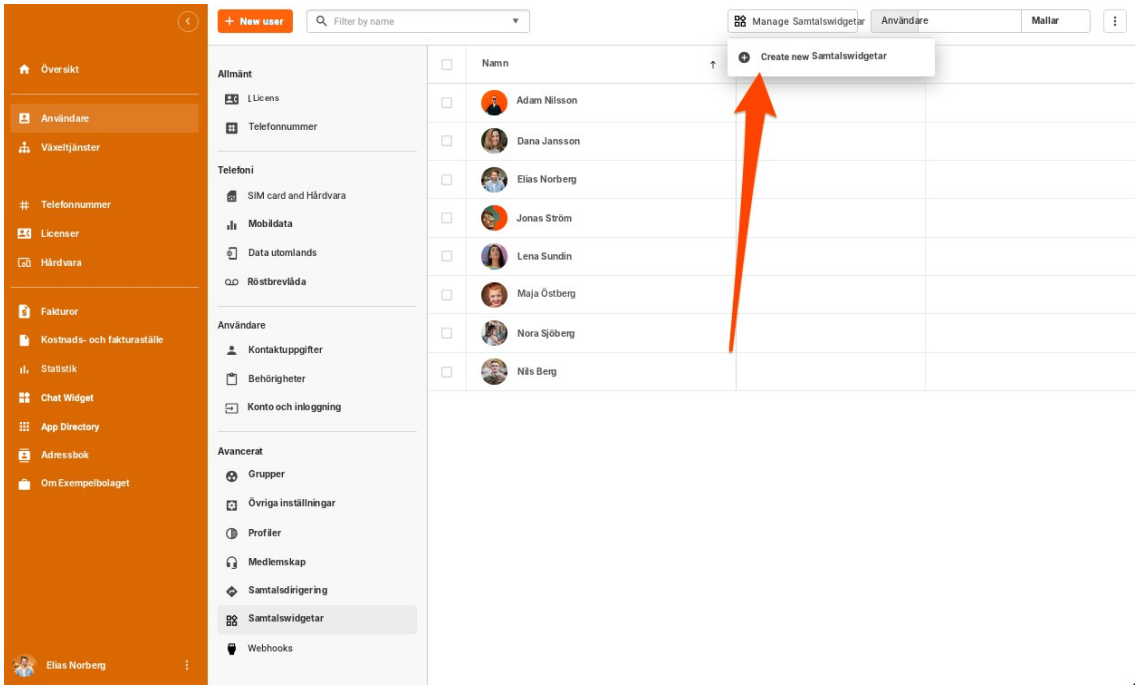
9. Klicka på **Spara**.

Steg 2: Koppla webhooken till användare

1. Gå till **Användare** i adminportalen och markera användaren.
2. Klicka på **Lägg till Webhook** i panelen till höger.
3. Välj webhooken du skapade och klicka på **Lägg till**.

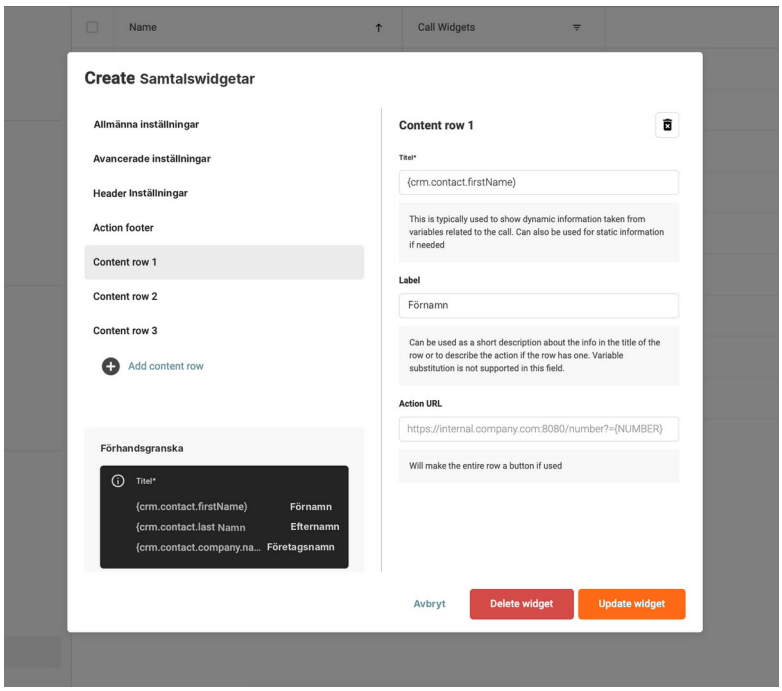
Steg 3: Visa uppgifterna i en samtalswidget

1. Gå till **Användare** och sedan **Samtalswidgetar**.
2. Klicka på **Hantera samtalswidgets** uppe till höger och sedan på **Skapa ny samtalswidget**.



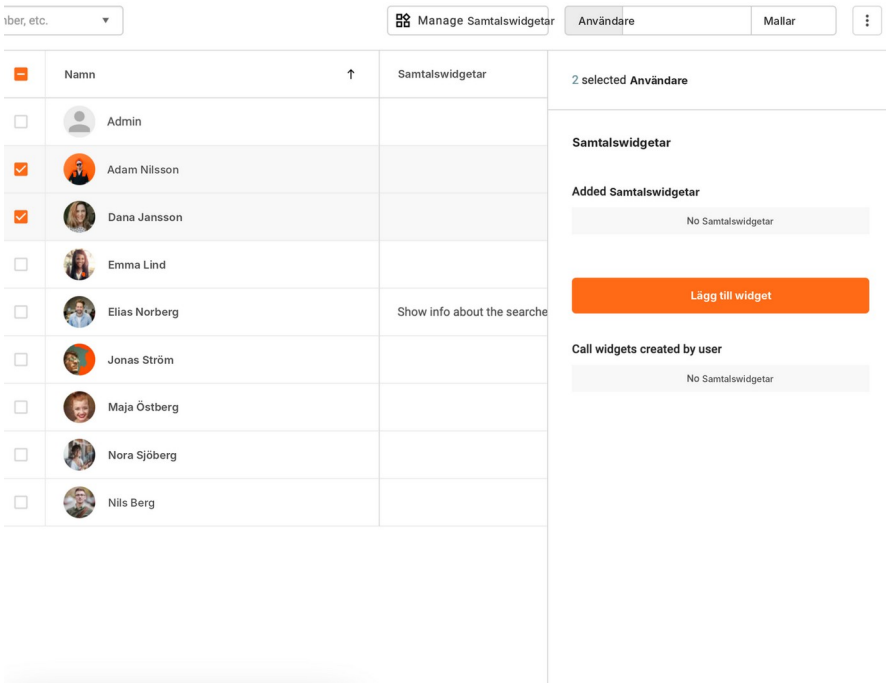
Under Användare och Samtalswidgetar skapar du en ny samtalswidget.

3. Ange variabeln under **Avancerade inställningar**, till exempel {crm_contact}.
4. Klicka på **Lägg till innehållsrad** och välj vilka delar av svaret som ska visas, till exempel namn, telefonnummer och företag.
5. Skriv en **Etikett** för varje rad så att användaren förstår vad som visas.



Varje innehållsrad får en variabel och en etikett. Förhandsgranskningen visar hur widgeten ser ut.

6. Klicka på **Skapa widget**.
7. Markera användarna som ska få widgeten, klicka på **Lägg till widget** i panelen till höger och välj widgeten.



Markera användarna och klicka på Lägg till widget.

Vid nästa samtal visas uppgifterna från ert system i samtalsvyn.

Hur du väljer ut uppgifterna beror på hur ert system skickar svaret. Ta gärna hjälp av den som ansvarar för ert API.

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: /visa-kontaktinfo-fran-eget-system-med-webhook

Metabeskrivning: Steg för steg: skapa en webhook som hämtar uppgifter om den som ringer från ert eget system och visa dem i Softphone.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/personal-webhooks/anpassad-kontaktsokning

Att verifiera:

- Samtalswidget står som 'Ej bekräftat' hos Tre – bekräfta att Användare → Samtalswidgetar finns i adminportalen, annars kan artikeln inte publiceras.
- Bekräfta menyvägen Användare → Webhooks och knapparna 'Hantera Webhook', 'Skapa en ny webhook', 'Lägg till Webhook' i adminportalen.
- Bekräfta fältnamnen (Händelse, URL, HTTP-rubriker, Return Variable, tidsgräns) och variabeln {system.caller}.
- Lägg till 3Koppla-skärmbilder: formuläret för ny webhook, panelen för att koppla webhook till användare och inställningarna för samtalswidget.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Bilderna tv/47_*: blandat svenska och engelska i gränssnittet ("Create a new webhook", "Manage Samtalswidgetar", "Create Samtalswidgetar", "Content row", "2 selected Användare", "Socket timeout"). Kontrollera mot 3Koppla och byt bilder.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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