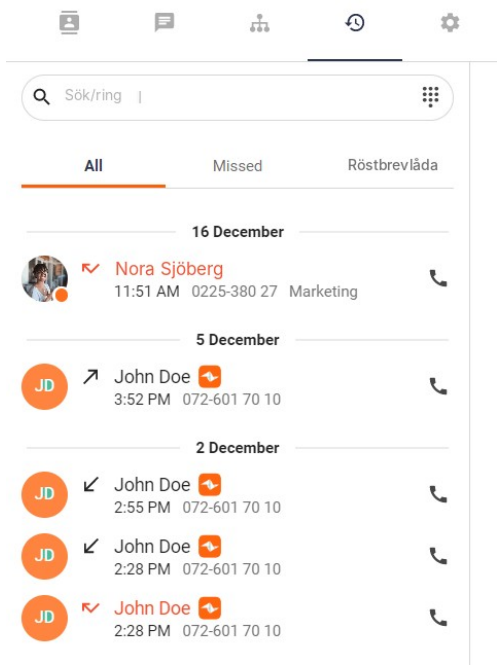
Visa kunduppgifter från CRM vid samtal (kontaktuppslag)

Med CRM Plus slår 3Koppla upp den som ringer i ert CRM-system och visar kontakten med en länk till kundkortet.

Med kontaktuppslag (Contact Lookup) slår 3Koppla upp alla samtal mot ert CRM- eller helpdesksystem. När numret finns i systemet ser du kontaktens namn i Softphone, både under pågående samtal och i samtalshistoriken. En ikon visar vilket system uppgiften kommer från, och du kan gå direkt till kontakten i CRM-systemet.



Kontakter som hittas i CRM-systemet visas med namn och systemikon i samtalshistoriken.

Kräver tillval. Varje användare som ska se kontaktuppslag behöver 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 ert CRM-system och läs installationsguiden.

3. Klicka på **Lägg till** och följ instruktionerna. Vissa system kräver bara inloggning, andra kräver till exempel en API-nyckel eller systemets domän.
4. Kontrollera att användarna har tillvalet CRM Plus.

Lägg till en länk till kundkortet (för admin)

1. Gå till **Användare** i adminportalen och välj **Samtalswidgetar**.
2. Markera en eller flera användare.
3. Klicka på **Skapa en ny samtalswidget**.

Användarna kan då öppna kontakten i CRM-systemet direkt från samtalet och från samtalshistoriken.

Om inga kontakter visas

1. **Vänta några minuter.** Det kan ta en stund innan integrationen fungerar fullt ut, särskilt om ni har många kontakter.
2. **Kontrollera nummerformatet.** Telefonnumren i CRM-systemet bör vara i internationellt format: plustecken, landskod och nummer utan mellanslag, parenteser eller bindestreck, till exempel +46701234567.
3. **Kontrollera tillvalet.** Användaren måste ha tillvalet CRM Plus.

Kvarstår problemet? Kontakta Tre Företag på kundservice@tre.se och ge gärna konkreta exempel på samtal där uppslaget inte fungerade.

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-kunduppgifter-fran-crm-vid-samtal

Metabeskrivning: Med CRM Plus slår 3Koppla upp den som ringer i ert CRM-system och visar kontakten med en länk till kundkortet.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

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

Att verifiera:

- Bekräfta vilka CRM-system med kontaktuppslag som finns i 3Kopplas App Directory (Telavox nämner Teamleader som exempel; full lista finns bara i App Directory).
- Samtalswidget står som 'Ej bekräftat' hos Tre. Bekräfta att länken till CRM-kontakten visas via samtalswidget och att Användare → Samtalswidgetar finns i adminportalen – annars ta bort avsnittet.
- Bekräfta att CRM Plus motsvarar Telavox tilläggstjänst 'Contact Lookup'.
- Lägg till 3Koppla-skärmbilder: kontaktuppslag i samtalshistoriken (namn + systemikon) och samtalswidget under pågående samtal.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Bild tv/36_02: engelska rester (flikarna "All"/"Missed", tider i AM/PM). Ikonen är Teamleaders.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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