Advanced Nodes – avancerade flöden i växeln

Använd Advanced Nodes i knappval för att hämta data från andra system, spara knapptryckningar och styra samtal efter villkor.

Advanced Nodes är byggstenar i växeln som ger avancerade flöden i ett knappval. Du kan till exempel låta uppringaren knappa in ett kundnummer, slå upp det i ett annat system och koppla samtalet rätt automatiskt. Noderna går att kombinera med varandra. De används också för verifiering med BankID.

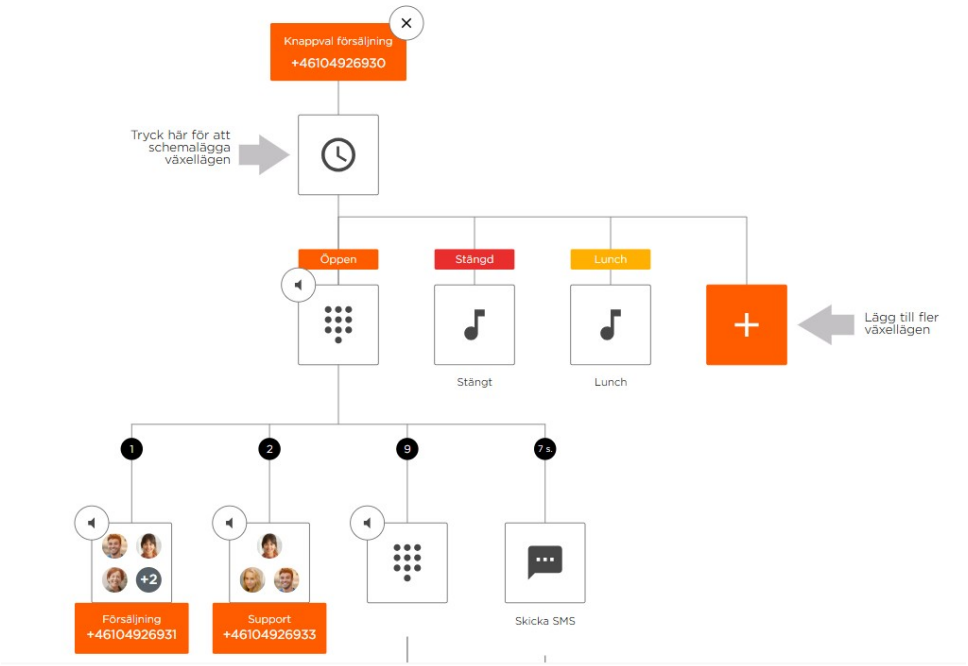
Kan kräva tillval. Advanced Nodes kan kräva ett tillval för ditt företag. Kontakta Tre Företags kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från 3Mobil) eller kundservice@tre.se om du vill veta vad som gäller för er.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte vara administratörer.

Aktivera Advanced Nodes

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Gå till **App Directory** och välj **Alla appar**.
3. Välj **Advanced Nodes** och lägg till appen.

Därefter hittar du noderna under **Växeltjänster**. Välj ett knappval, välj en nod i knappvalet och sedan **Avancerat**.



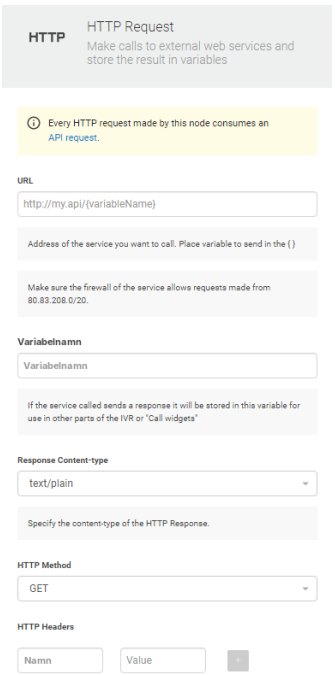
Noderna läggs till i knappvalets flöde.

Noderna

HTTP-anrop

Skickar ett anrop till en extern webbtjänst och sparar svaret i en variabel som du namnger.

- Adressen kan innehålla variabler, till exempel **{system.caller}** för uppringarens nummer.
- Välj metod, **GET** eller **POST**, och lägg vid behov till headers, till exempel för inloggning.
- Välj svarstyp: **text/plain** eller **application/json**. Med JSON anger du en JSON-sökväg som pekar ut vilket värde som ska sparas.
- Anropen kommer från plattformens nät. Det mottagande systemet måste tillåta IP-intervallet 80.83.208.0/20.



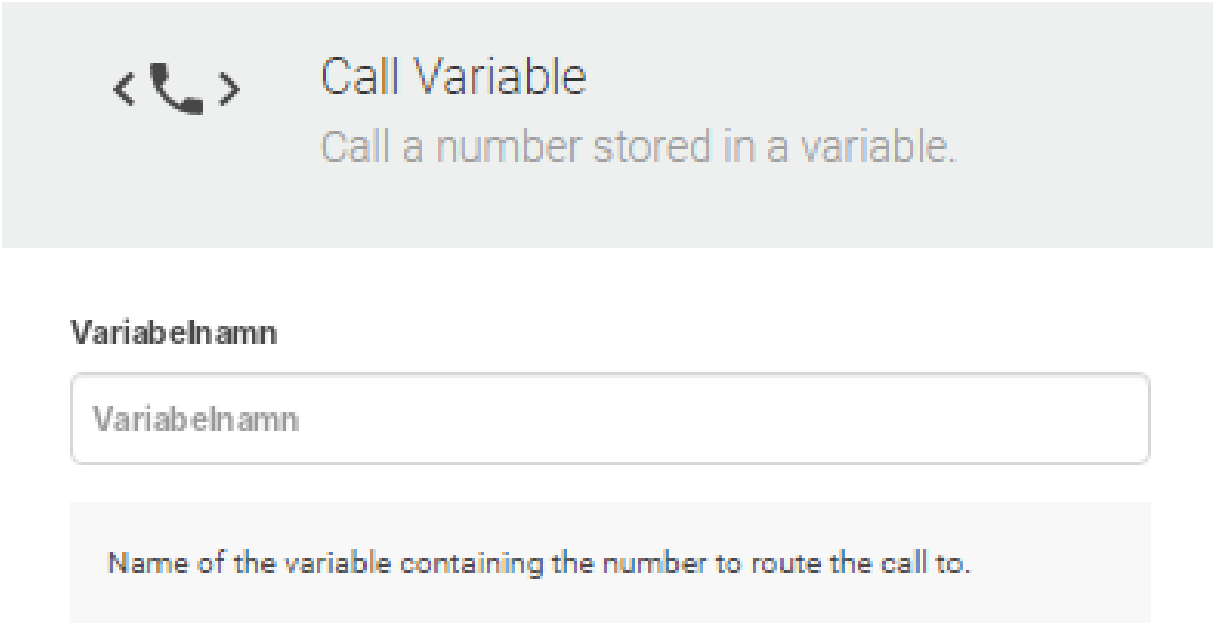
Inställningarna för noden HTTP-anrop.



Med svarstypen application/json anger du en JSON-sökväg.

Ring variabel

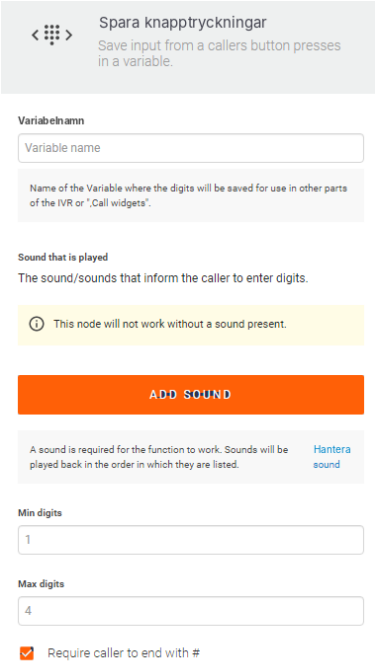
Kopplar uppringaren till ett nummer som finns i en variabel. Innehåller variabeln inget giltigt nummer går samtalet till noden som är kopplad till grenen för misslyckat.



Ange variabeln som innehåller numret samtalet ska kopplas till.

Spara knapptryckningar

Sparar det uppringaren knappar in i en variabel. Används till exempel för BankID-verifiering. Värdet kan visas för agenten i en samtalswidget.



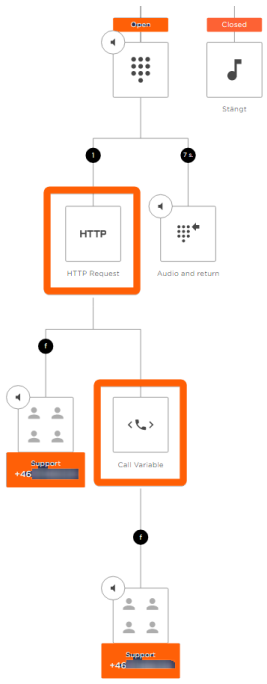
Inställningarna för noden Spara knapptryckningar.

Villkor

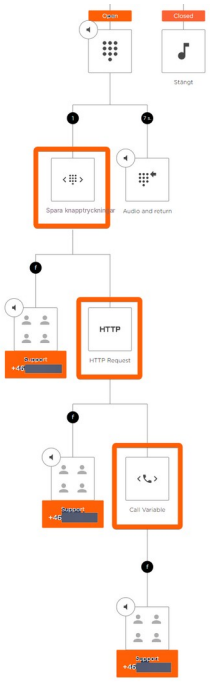
Styr samtalet efter värdet i en variabel. Villkoren prövas uppifrån och ned, och det första som stämmer bestämmer vart samtalet går. Stämmer inget villkor går samtalet till grenen för misslyckat.

Exempel på flöden

- **Personlig koppling** (HTTP-anrop + Ring variabel): ett externt system returnerar numret som uppringaren ska kopplas till.
- **Prioritet för medlemmar** (HTTP-anrop + Villkor): ett externt system returnerar uppringarens medlemsnivå och villkoren skickar samtalet till rätt kö.
- **Kontroll av pinkod** (Spara knapptryckningar + Villkor): uppringaren knappar in en pinkod som kontrolleras.
- **Koppling på kundnummer** (Spara knapptryckningar + HTTP-anrop + Ring variabel): uppringaren knappar in sitt kundnummer, numret slås upp i ert system och samtalet kopplas vidare automatiskt.



Personlig koppling: HTTP-anrop följt av Ring variabel.



Koppling på kundnummer: Spara knapptryckningar, HTTP-anrop och Ring variabel.

Tredjepartstjänst. När du kopplar 3Koppla till en tredjepartstjänst vidarebefordras samtal och information delas med leverantören av tjänsten – med HTTP-anrop skickas uppgifter om samtalet, till exempel uppringarens nummer, till det system du anropar. Ni ansvarar själva för att ha avtal med leverantören om behandling av personuppgifter.

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: /advanced-nodes

Metabeskrivning: Använd Advanced Nodes i knappval för att hämta data från andra system, spara knapptryckningar och styra samtal efter villkor.

Kategori: 3Koppla > Växel och köer

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/vaxeltjanster/advanced-nodes

Att verifiera:

- Advanced Nodes: Tre ska bekräfta att Advanced Nodes finns i 3Koppla, om det kräver tillval och vad tillvalet heter.
- Bekräfta att Advanced Nodes finns i App Directory i adminportalen under Alla appar.
- Bekräfta att IP-intervallet 80.83.208.0/20 gäller för 3Koppla och får publiceras.
- Bekräfta svenska nodnamn i adminportalen (HTTP-anrop, Ring variabel, Spara knapptryckningar, Villkor) och benämningen på grenen "f"/misslyckat.
- Bekräfta att Ring variabel kan ringa externa nummer och hur det debiteras.
- Skärmbild: lägg till 3Koppla-bild av ett knappval med menyn Avancerat öppen.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Bilderna tv/56_* visar engelska nodnamn och hjälptexter (HTTP Request, Call Variable, Response Content-type, Open/Closed, Audio and return) – artikeln använder svenska namn. Kontrollera nodnamnen i 3Koppla.
- Bild tv/56_01 har texten "Every HTTP request made by this node consumes an API request" – kontrollera att det inte gäller en kostnad hos Tre.
- Bild på menyn Avancerat kasserad på grund av felaktig översättning i hjälptexten. Bild med medlemsnivåer SILVER/BRONZE kasserad.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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