3Växel

Integration mot externa applikationer

3Växel Softphone är en funktion som gör det möjligt att ta emot och ringa samtal från Softphone-programmet i datorn. I Softphone finns det möjlighet att integrera telefonin med externa applikationer, till exempel kundregister, så kallade CRM-system. Denna funktion kallas bland annat CRMintegration, CTI-integration eller kundkort "pop up".

Här beskriver vi hur Softphone vid ett inkommande samtal automatiskt skickar information, till exempel telefonnumret till en extern applikation och att applikationen svarar med att automatiskt visa information för telefonnumret. Detta kan exempelvis användas för att automatiskt presentera information om vem det är som ringer in, till exempel stödjer hitta.se denna funktion.

Nedan beskrivs hur ni kan testa denna funktion genom att integrera Softphone med hitta.se.

Förutsättningar	. 2
Konfigurera integration mot hitta.se i 3Växel Softphone	. 3
Anpassa applikationen eller webbsidan	. 5
Vitec Express	6
Aktivera ACD-vyn i 3Växel Softphone	. 6
Aktivera kontaktkort pop up i 3Växel Softphone	. 7
Logga in i Vitec Express	. 8
Ringa kontakt i Vitec Express	. 9
Visa kontaktkort i Vitec Express	.10





Förutsättningar

- Tilläggstjänsten 3Växel Softphone är aktiverad på abonnemanget.
- Konfiguration mot den aktuella applikationen eller webbsidan har aktiverats i 3Växel Softphone.
- Den applikation eller webbsida som integrationen ska ske mot är anpassad för att ta emot anrop från 3Växel Softphone.







(

Konfigurera integration mot hitta.se i 3Växel Softphone

- 1 Logga in i 3Växel Softphone med ditt mobilnummer och lösenord.
- 2 Öppna Verktyg-menyn och välj Inställningar.

	3 3V	äxel				- 1
1	Arkiv	Verktyg	Visa	Ring	Tjänster	Hjälp
	Ge	Mir Mir	n sida n profil			
	4	Ska	pa kor	ntakt		
_	_	Sch	emalä	gg ett r	nöte	
		Ink	org			
		San	ntalsst	yrning.		
		Fra	mtida	hänvisr	ning	
_		Akt	ivitets	copplin	g	
2 —		Inst	ällning	gar		

- 3 Klicka på Avancerat för att visa de avancerade inställningarna.
- 4 Klicka på Externa till höger om Konfiguerar externa applikationer.
- 5 Klicka på +-knappen för att skapa en ny koppling.

	Avancerade inställningar			_	
Konto	Ställ in hantering för tel:- och callto:län	kar Konfigurera standardvärden			
	🗹 Använd F8 för att ringa det valda nur	mret			
a)))	Visa köinformation i standardvy				
	Automatisk justering av mikrofonen	s ljudnivå		Redigera externa applikationer	×
Ljud	✓ Visa utökad sökningsinformation			Konfigurera externa applikationer:	
345	✓ Visa målinformation i telefonistvy			Beskrivning	
×¢.	Aktivera monitorering och samtalsst	yrning			
Övrigt	🗌 Behåll direktkopplade samtal i Telefo	nistvy tills de har besvarats			
	Spela upp ljud vid ett andra inkomm	ande samtal			
- † † †	Konfigurera externa applikationer:	Externa	4 —		
Avancerat	Editera meddelandemallarna:	Mallar			
	E-postapplikation	Microsoft Outlook \lor			
		OK	Avbryt		
					- +





Nu ska du fylla i den efterfrågade information. I detta exempel anges uppgifter för integration med hitta.se.

- 6 I rutan Ange en beskrivning skriver du: hitta.se
- Markera rutan Autostart om den externa applikationen eller webbsidan ska anropas och startas automatiskt vid inkommande samtal.
- 8 Markera rutan **Visa genväg** om den externa applikationen eller webbsidan ska lägga sig överst på skärmen när den startas.
- I rutan Ange start-URI skriver du följande adress (du kan även markera adressen i pdf-guiden och kopiera den): https://www.hitta.se/vem-ringde/\$CALLINGNUMBER
- Du behöver nu anpassa nummerformatet som skickas till applikationen. Detta gör du på raden \$CALLINGNUMBER i tabellen under Vanliga uttryck. Skriv \+46 i kolumnen Uttryck för matchning och skriv 0 i kolumnen Ersätt uttryck.
- 1 Klicka på **OK** för att spara.
- 12 Nu har hitta.se lagts till i dialogrutan, klicka på **OK**.

Ange information för applikatior	nen:				
Ange en beskrivning:					
hitta.se					
🗹 Autostart 🗹 Visa genväg					
Ange start-URI:					
https://www.hitta.se/vem-ringg	de/\$CALLINGNUMBER				
Du kan använda \$CALLINGNAM	E, \$CALLINGNUMBER, \$METATEXT och \$	STRANSFERREDBY och			
dessa värden ersätts av verkliga v	värden när du får ett samtal			Redigera externa applikationer	,
Vanliga uttryck:				Konfigurera externa applikatio	oner:
Du kan tillämpa vanliga uttryck r testa URI. Resultatet visas i result	med variablerna nedan. Använd testvärd tatfönstret nedan.	leparametern för att			Beskrivning
Variabel	Uttryck för matchning	Ersätt uttryck	Testv	hitta.se	
\$CALLINGNAME					
	\+46	0			
As a state a men and					
SMETATEXT STRANSFERREDBY					
SME IA IEX I STRANSFERREDBY				*	12

🔞 Klicka på **OK** även i dialogrutan för inställningar.

Ni kan integrera på samma sätt mot andra applikationer om applikationen har stöd för denna typ av integration. Ni anger då en annan länk i fältet för start-URI.



3Växel

Med konfigurationen i exemplet ovan kommer nu 3Växel Softphone att anropa hitta.se med en fråga om nummerpresentation för det inkommande samtalet. Aktuella uppgifter kommer automatiskt att presenteras på en ny sida som visas i din webbläsare. Klicka på Mer om för att visa mer information om uppringaren.



Anpassa applikationen eller webbsidan

Den applikation eller webbsida som integrationen ska ske mot behöver vara anpassad för att ta emot information från 3Växel Softphone via en webbadress (URI).

3Växel Softphone tar samtalsinformation, till exempel inkommande telefonnummer eller namn, och kopierar den till URI.

Du kan själv skapa en URI med olika parametrar. De parametrar som går att använda för inkommande samtal i URI-strängen är:

\$CALLINGNAME – Det namn som presenteras i Softphone.
\$CALLINGNUMBER – Det telefonnummer som presenteras i Softphone.
\$METATEXT – Meta-information om samtalet som presenteras i Softphone.

\$TRANSFERREDBY – Information om vem som har kopplat över samtalet.

De går i viss mån att modifiera formatet på de dynamiska parametrarna (till exempel nummerformat).



Vitec Express

Med 3s molnväxellösning 3Växel och Vitecs molnbaserade affärssystem Vitec Express kan mäklare jobba i Vitec och kommunicera med kunder på ett mycket enkelt och smidigt sätt.

Du kan till exempel söka upp en kontakt i Vitec och klicka på kontaktens telefonnummer för att automatiskt ringa upp numret i 3Växel Softphone. Dessutom visas automatiskt rätt kontaktkort i datorn när en Vitec Express-kontakt ringer in till Softphone.



För att få igång dessa funktioner behöver du göra några inställningar och logga in i 3Växel Softphone samt Vitec Express.

Aktivera ACD-vyn i 3Växel Softphone

Vi rekommenderar att ni använder ACD-vyn i 3Växel Softphone. I ACD-vyn fästs Softphone-fönstret högst upp på skärmen och är alltid synlig. Vitecprogrammet och andra program visas då nedanför Softphone.

- Aktivera Softphone, öppna Visa-menyn och välj ACD-vy.
- 2 Öppna Visa-menyn igen och välj Lås fönstret följt av önskad placering.







Aktivera kontaktkort pop up i 3Växel Softphone

För att kontaktkorten från Vitec Express ska visas i 3Växel Softphone behöver du skapa en koppling mellan Softphone och Vitec Express.

Gör på samma sätt som beskrivs i avsnittet Konfigurera integration mot hitta.se i 3Växel Softphone på sidan 3, med följande skillnad:

 I rutan Ange start-URI skriver du följande adress (du kan även markera adressen i pdf-guiden och kopiera den): http://express.maklare.vitec.net/search/\$CALLINGNUMBER

Ange information för applikationer	n:		
Ange en beskrivning:			
Vitec Express			
🗌 Autostart 🗹 Visa genväg			
Ange start-URI:			
http://express.maklare.vitec.net/s	search/\$CALLINGNUMBER		
Du kan använda \$CALLINGNAME, dessa värden ersätts av verkliga vär	\$CALLINGNUMBER, \$METATEXT och \$ rden när du får ett samtal	TRANSFERREDBY och	
Vanliga uttryck:			
Du kan tillämpa vanliga uttryck me testa URI. Resultatet visas i resultat	ed variablerna nedan. Använd testvärd tfönstret nedan.	eparametern för att	
Variabel	Uttryck för matchning	Ersätt uttryck	Testvärde
\$CALLINGNAME			
\$CALLINGNUMBER	\+46	0	
SMETATEXT STRANSFERREDBY			
SMELATEXT STRANSFERREDBY			

Om du vill deaktivera automatisk visning av kontaktkort kan du avmarkera rutan **Autostart** men behålla övriga inställningar. Om du återigen vill aktivera funktionen markerar du bara rutan **Autostart** igen.





Logga in i Vitec Express

-

1 Öppna din webbläsare och visa följande webbsida: http://express.maklare.vitec.net

2 Logga in med ditt ordinarie användarkonto för Vitec Express.

Vitec Express 🗙	+	– 🗆 X
← → C ① Inte säker expre	s.maklare.vitec.net	☆ 📕 \varTheta :
✓ VITEC Expre Afarssystem för fas	SSS ighetsmäklare 2 Logga in Håll mig inloggad Glömt lösenord	





Ringa kontakt i Vitec Express

Du kan enkelt ringa upp en kontakt direkt i Vitec Express (via funktionen Click2Call) utan att behöva knappa in telefonnumret manuellt.

1 Sök upp kontakten i Vitec Express.

≡	🗲 Ва	akåt			3	<u>ب</u>	Bertil Bok	×
	Objekt		•	Kalender	×.	Att göra	BERTIL BOK EVA LIND (22 FEB 2017)	c 🗸
	529	Kundbearbetning Pågående kundbearbetning		01 Tisdag, 15:00-17 dec Visning, Vägvägen	:00 123	Pihlgatan 1 1 delegerad	🕒 Ny kontakt	
	54	Uppdrag Som ej är till salu ännu		02 feb Visning, Vägvägen 1	0:00	Lokstigen 4 1 uppgift att	4 utföra	

2 Klicka på telefonsymbolen bredvid kontaktens telefonnummer och välj Ring upp.

KONTAKTUPPGI	-TER O	SPEKULANT PÅ
PRIVATPERSON Bertil Bok MOBILTELEFON 0735143337	Skicka SMS	PIHLGATAN 12 4 rok om 120 m [*] Mycket intresserad Maklare: Eva Lind
		ASALVIKVEGEN 15 5 rok om 120 m ⁴ Intresserad Maklare: Katarina
	Kräsen	ÖVRIGT

3 Nu rings kontaktens telefonnummer upp via 3Växel Softphone.







Visa kontaktkort i Vitec Express

När du får ett inkommande samtal i 3Växel Softphone visas automatiskt kontaktkortet i Vitec Express.

När ett samtal kommer in och ringer i Softphone skickas det inkommande telefonnumret automatiskt till Vitec Express. Om det finns en kontakt som har telefonnumret visas en flik för kontakten högst upp till höger på skärmen.

Observera att numret för kontakten måste vara sparat i nationellt format i Vitec, det vill säga som 08-15xx eller 0735-xx, inte som +46815xx för att pop up ska fungera.

2 Klicka på kontaktfliken samtidigt som du svarar i Softphone.



3 Nu visas kontaktkortet och du får direkt upp all befintlig information om kontakten.

🗲 Startsida			ን (SÖK ОВЈЕКТ ОСН К	ONTAKTER
ADRESSUPPOIFTE	R 1/3 KÖPKLAR	1/3 SÄLJKLAR	0/4 EFTER UPPDRAGET	0/3 ÖVRIGA 0/0	🔅 Utför 🗸
*				ANTECKNINGAR	HÄNDELSER
	Ej deltagit på vis	sning E	ij deltagit i budgivning	Lägg till ny anteckn	ing 🕒
PRIVATPERSON	Aktualitet Kontakt 23 feb, 2017 7	Söker Ändrad 23 feb, 2017 7	Lämnar Ej tillfrågad		
Bertil Bok	DAGAR	DAGAR			
KONTAKTUPPGIFTER O		SPEKULANT PÅ			
PRIVATPERSON Bertil Bok MOBILTELEFON 0735143332	Uppdrag PiHi	LGATAN 12 ik om 120 m² iket intresserad			
0,00140002	O Mäki	lare: Eva Lind			
	Till salu ASA 5 ro	LVIKVEGEN 15 k om 120 m ^e esserad			

Sida: 10 (10)