

Softphone-integration mot externa applikationer

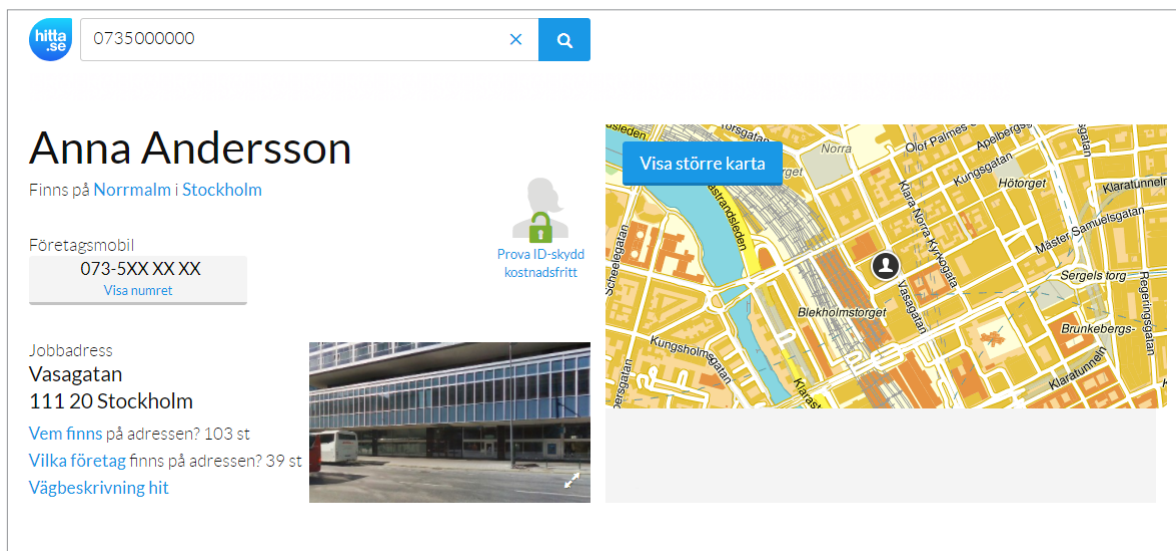
3FrontOffice Softphone är en funktion som gör det möjligt att ta emot och ringa samtal från Softphone-programmet i datorn. I Softphone finns det möjlighet att integrera telefonin med externa applikationer, till exempel kundregister, så kallade CRM-system. Denna funktion kallas bland annat CRM-integration,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

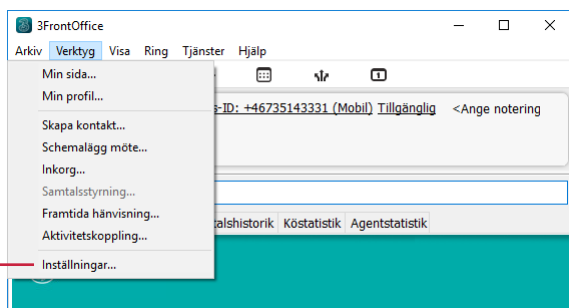
- Tilläggstjänsten 3FrontOffice Softphone är aktiverad på abonnemanget.
- Konfiguration mot den aktuella applikationen eller webbsidan har aktiverats i 3FrontOffice Softphone.
- Den applikation eller webbsida som integrationen ska ske mot är anpassad för att ta emot anrop från 3FrontOffice Softphone.



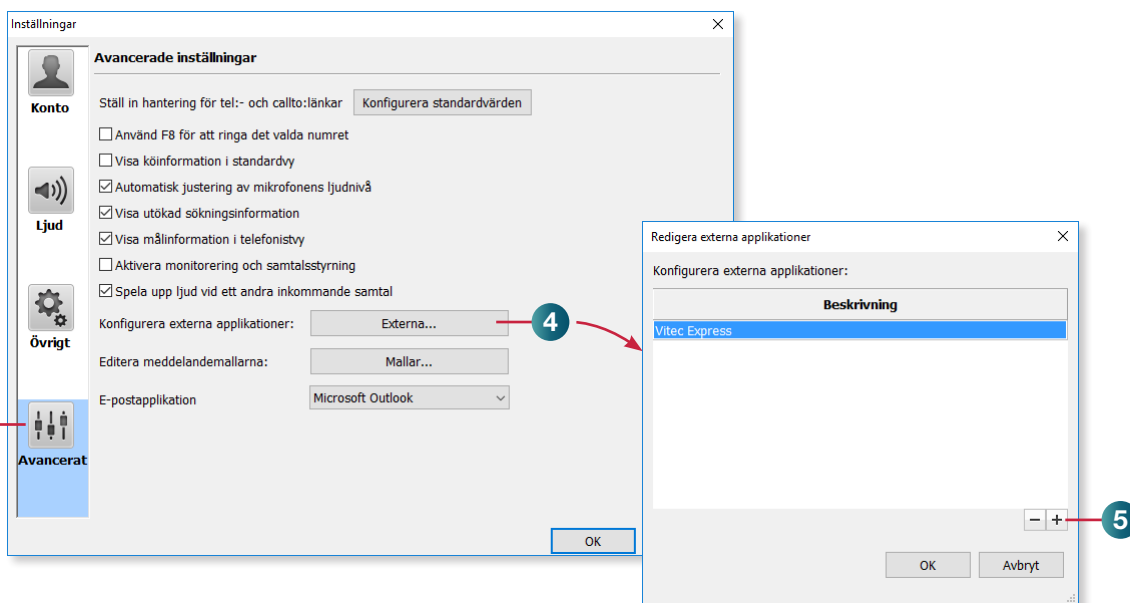
The screenshot shows the search results for the phone number 0735000000 on the hitta.se website. The results are for Anna Andersson, located in Norrmalm i Stockholm. The contact information includes a business mobile number 073-5XX XX XX and a job address at Vasagatan 111 20 Stockholm. A map of the area is also displayed, showing the location of Vasagatan and surrounding streets like Kungsholmsgränd and Klaratunneln.

Konfigurera integration i 3FrontOffice Softphone

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



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



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**
- 7 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.
- 9 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
- 10 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**.
- 11 Klicka på **OK** för att spara.
- 12 Nu har hitta.se lagts till i dialogrutan, klicka på **OK**.

The screenshot shows two overlapping dialog boxes. The main dialog, 'Lägg till/redigera konfiguration', contains the following information:

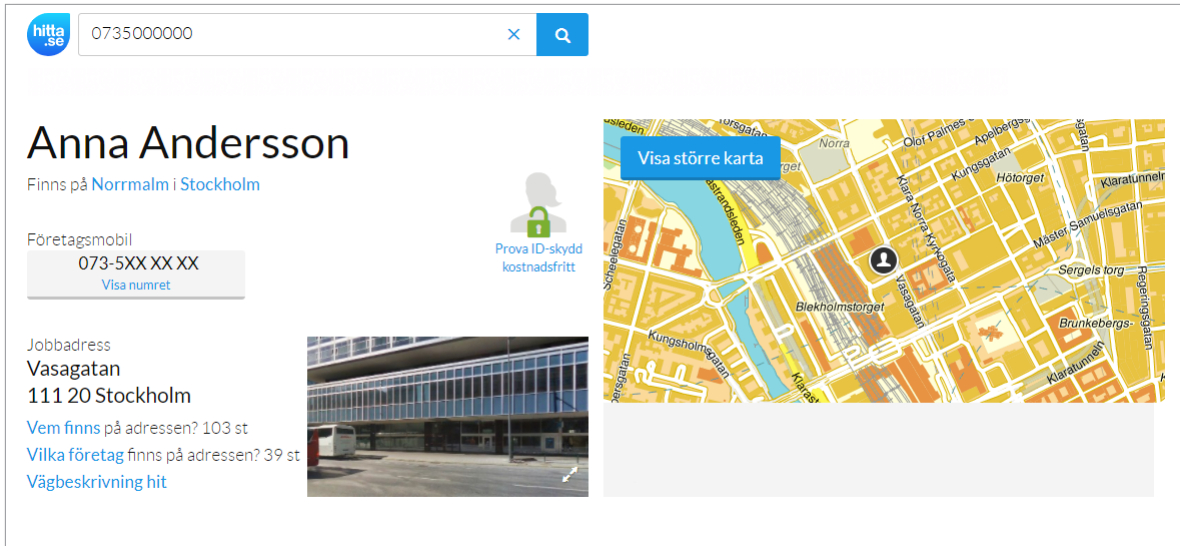
- Ange information för applikationen:**
 - Ange en beskrivning:** hitta.se
 - Autostart Visa genväg
 - Ange start-URI:** https://www.hitta.se/vem-ringde/\$CALLINGNUMBER
- Vanliga uttryck:** A table with columns: Variabel, Uttryck för matchning, Ersätt uttryck, and Test. The row for \$CALLINGNUMBER has '\+46' in the match column and '0' in the replace column.
- Din URI baserat på testvärdena:** https://www.hitta.se/vem-ringde/

The secondary dialog, 'Redigera externa applikationer', shows a list of applications with 'hitta.se' selected. The 'OK' button in this dialog is highlighted with a red circle and arrow labeled '12'.

- 13 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.

Med konfigurationen i exemplet ovan kommer nu 3FrontOffice 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.



Anpassa applikationen eller webbsidan

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

3FrontOffice 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).