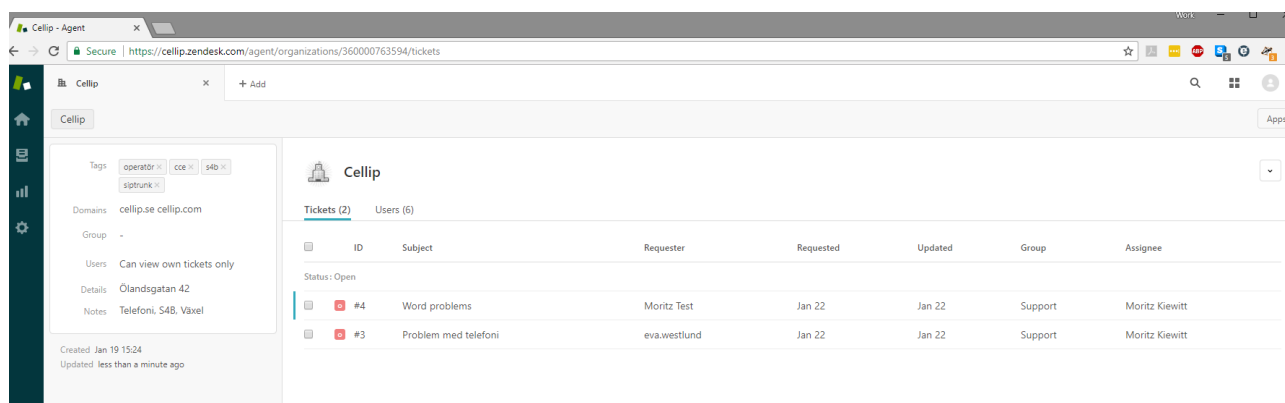


INTRODUKTION

Cellip har tagit fram en CRM integrations klient som man installerar på sin dator.

När man tar emot ett samtal vilket man kan göra i valfri enhet t.ex. Mobiltelefonen, Skype klienten, Teams klienten, DECT telefon etc. så kommer CRM integrationen att göra ett API anrop med det inkommande numret mot Zendesk. Utifrån svaret från API:et kommer kundbilden visas i Zendesk.

Ni kommer alltså för varje inkommande samtal direkt kunna se om den som ringer in har några pågående ärenden enligt nedan.



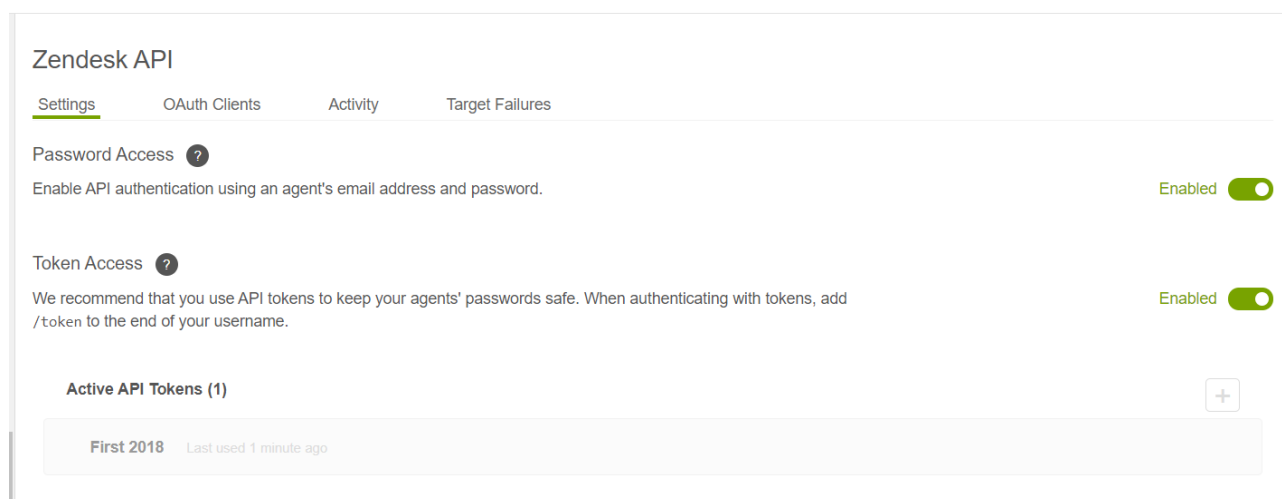
Detta kommer göra er mer effektiva och kunna ge era kunder en bättre service.

1. KOM IGÅNG

För att komma igång.

Logga in på ert Zendesk konto gå till Admin->API

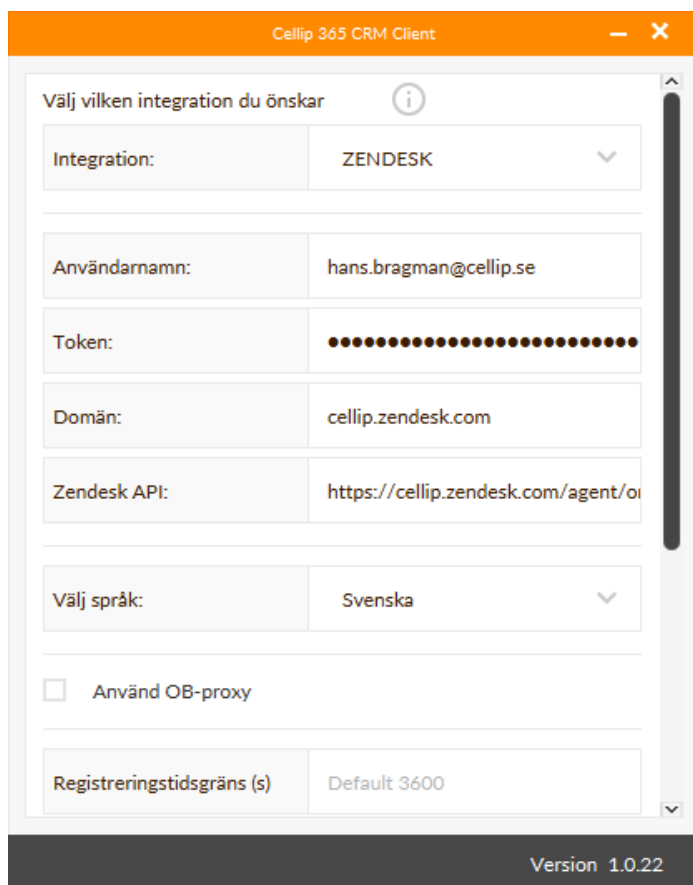
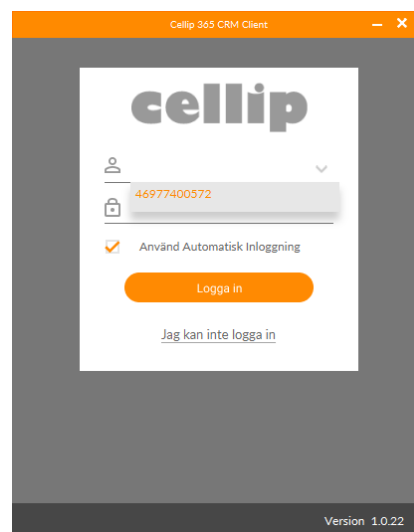
Aktivera sedan Token Access och spara ner det token som visas (det visas bara en gång om ni behöver det igen så måste ni skapa om det).



Gå sedan till <https://www.cellip.com/sv/download/download.html> och ladda ner Cellip 365 CRMClient (Integrations-klienten).

Installera programmet och logga sedan in. Se till att ni har en aktiv licens för integrations-klienten, för det nummer ni loggar in med.

Ni kan på mina sidor välja om det ska ringa i mobiltelefonen, på en mjukvarutelefon (tex Skype for business klient), hårdvarutelefon eller på alla samtidigt. Hur ni än väljer så kommer alltid integrations klienten få veta att ett inkommande samtal har inkommit och kunna ta upp Zendesk informationen.



Ni väljer sedan integrationen ZENDESK.

Ni skriver in ert användarnamn och den token som ni kopierade på Zendesk sidan.

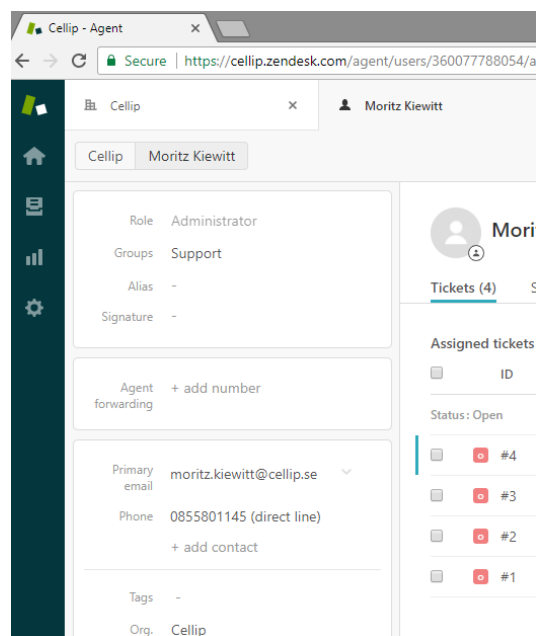
Ni skriver sedan in den domän som er Zendesk installation finns på. Fältet Zendesk API visar er den URL som kommer att användas.

Spara sedan längst ner på sidan.

2. ATT TÄNKA PÅ

Det är viktigt att ni ser till att på alla kundbilder i Zendesk skriva in de telefonnummer som ni vill att API anropet vid inkommande samtal skall leta efter.

Numren behöver vara sparade i Zendesk på samma sätt som det kommer i ett inkommande samtal. D.v.s. enligt 07XXXXXX och inte +467XXXXXXX



Numret hittades inte!

Numret som ringde in är inte registrerat hos Zendesk.

Om ingen kontakt i Zendesk hittas för det inringande numret, så kommer följande att visas nere i högra hörnet. Detta fönster stängs automatiskt efter några sekunder.