

# Handleiding Integratie Xelion



# ROBIN

**Kars Roosenboom**

28-6-2019

Versie 1.1

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Triggers aanmaken</b>	<b>3</b>
<b>Extensies toekennen</b>	<b>8</b>

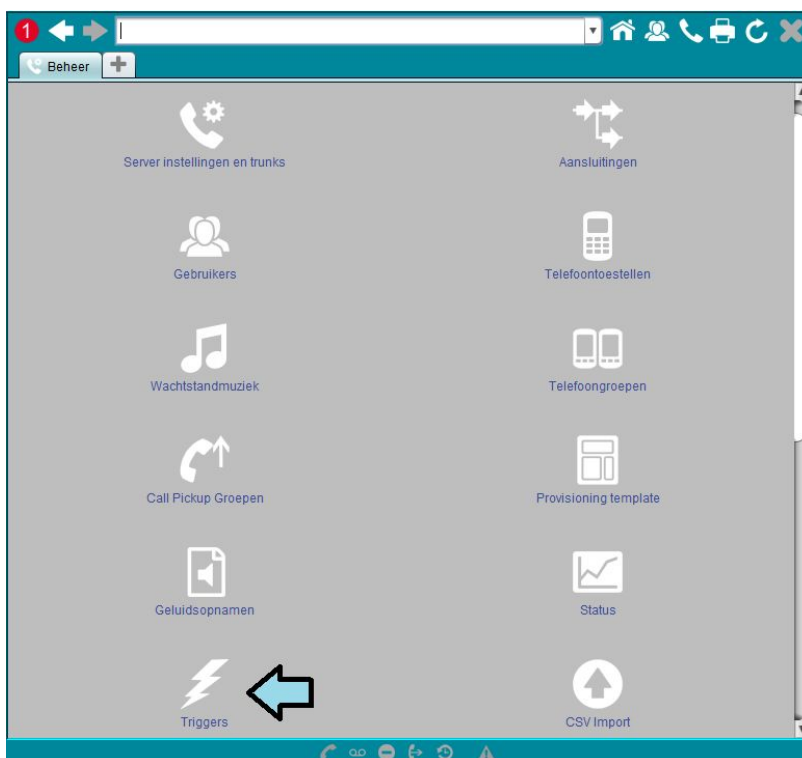
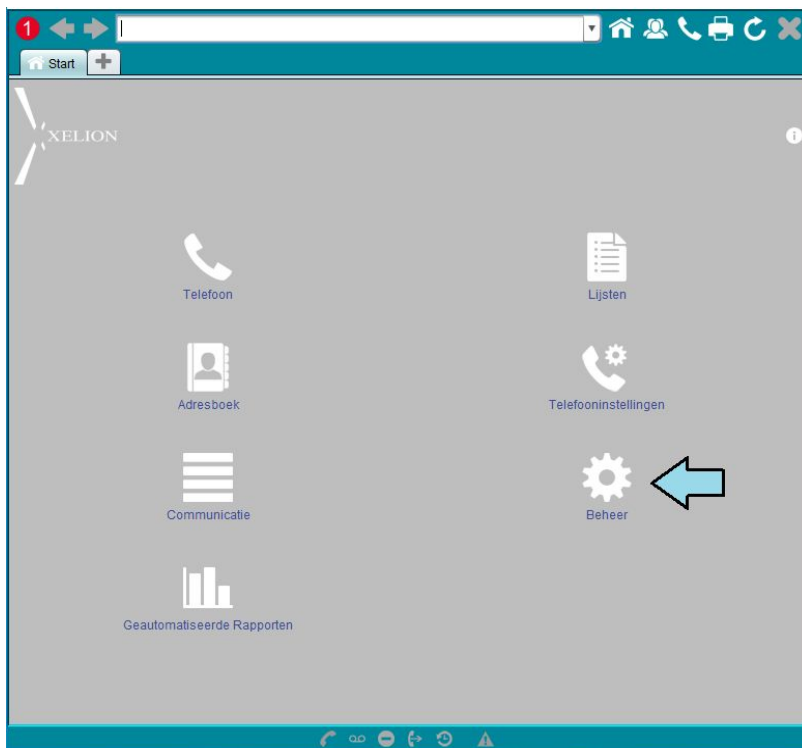
## Inleiding

ROBIN biedt een VoIP-integratie aan aan de gebruikers van Xelion. Deze integratie opent automatisch een conversatie bij de helpdeskmedewerker wanneer deze een VoIP-gesprek start. Als een klant opbelt, toont de integratie de relevante beschikbare informatie over de klant op het scherm.

U moet enkele handelingen verrichten om dit mogelijk te maken. U moet twee triggers aanmaken in de beheerapplicatie van Xelion. Daarnaast moet u de telefoon extensies van uw helpdeskmedewerkers instellen in ROBIN. Deze handleiding beschrijft stap voor stap hoe u dit kunt doen. Houd uw API-key van ROBIN bij de hand.

# Triggers aanmaken

1. Open de beheerapplicatie van Xelion en log in als beheerder. U krijgt het hoofdmenu te zien. Klik op Beheer en klik vervolgens op Triggers.



2. Klik links bovenin het scherm op de knop “New Trigger” of “Nieuwe Trigger”. Geef de trigger een naam. Noem hem bijvoorbeeld “ROBIN” en klik op Ok.

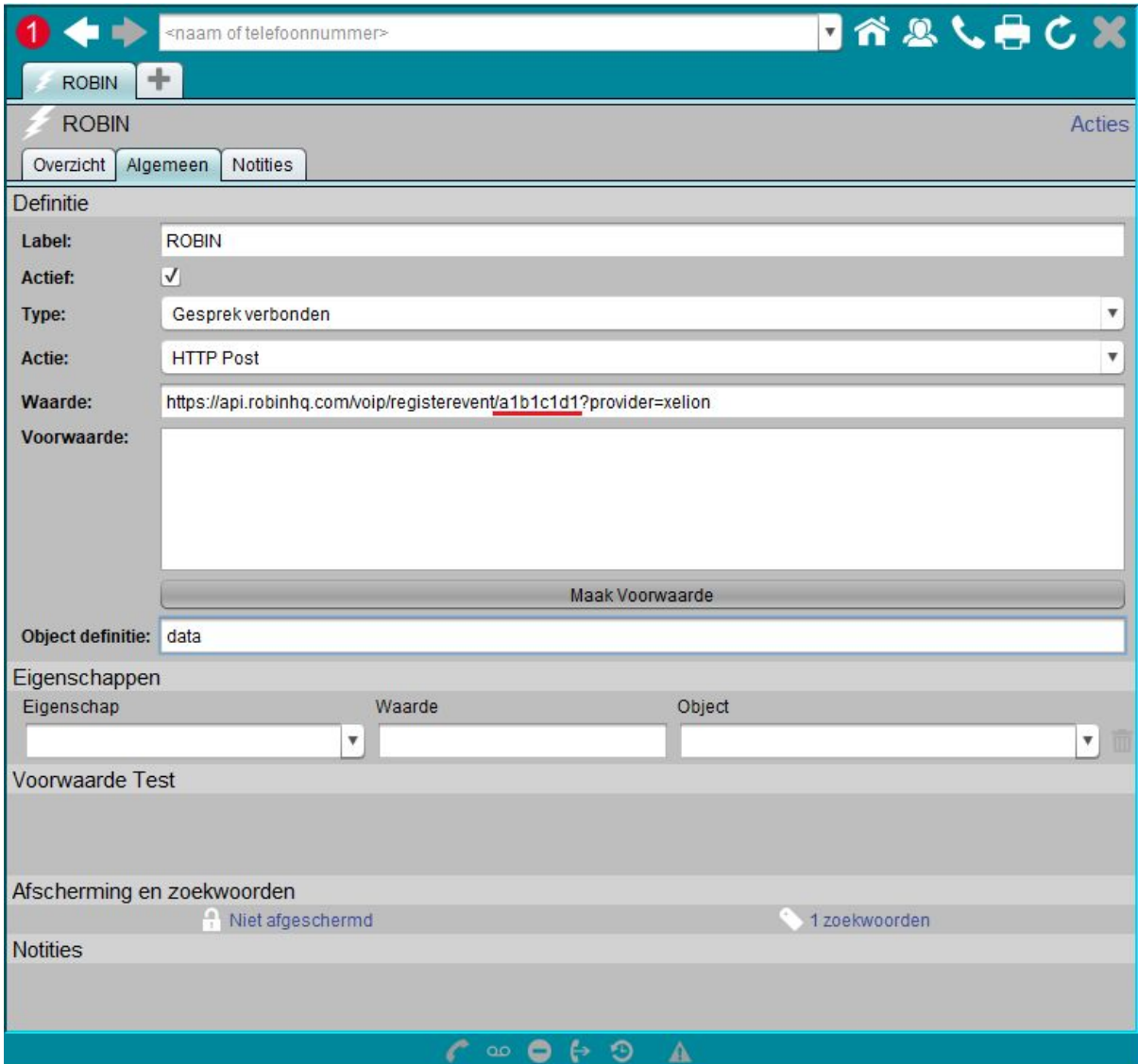


3. U krijgt het volgende scherm te zien. Kies als Type “Gesprek verbonden” of “Call Connected”. De actie is “HTTP Post”. Vink vervolgens de checkbox aan naast actief.

Vul bij “Waarde” de volgende link in. Vervang hierbij het woord **APIKEY** voor uw API-key.

`https://api.robinhq.com/voip/registrevent/APIKEY?provider=xelion`

Vul tot slot een naam in bij “Object definitie”. Noem het bijvoorbeeld “data”.



ROBIN

ROBIN Acties

Overzicht Algemeen Notities

Definitie

Label: ROBIN

Actief:

Type: Gesprek verbonden

Actie: HTTP Post

Waarde: `https://api.robinhq.com/voip/registrevent/a1b1c1d1?provider=xelion`

Voorwaarde:

Maak Voorwaarde

Object definitie: data

Eigenschappen

Eigenschap	Waarde	Object

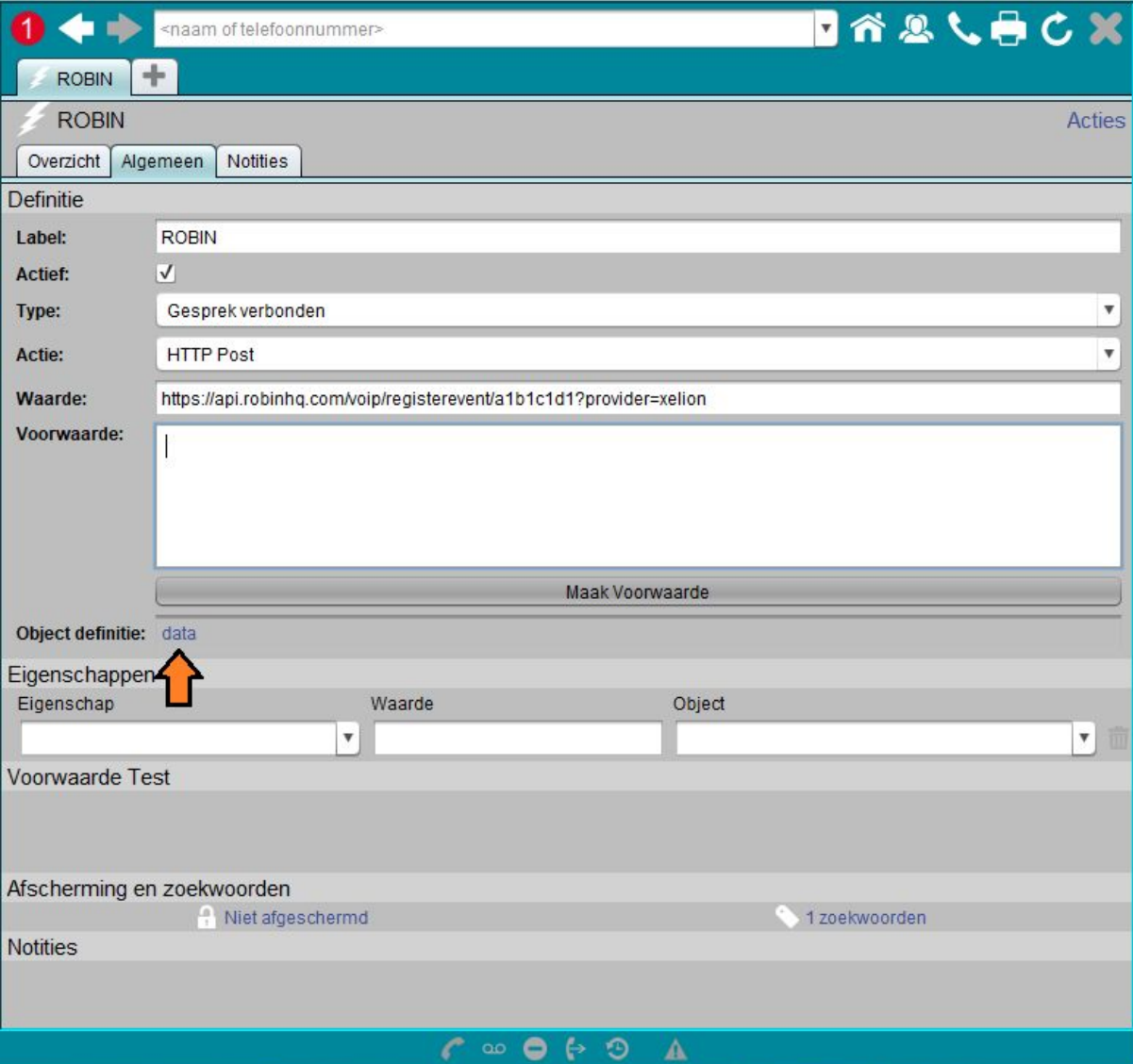
Voorwaarde Test

Afscherming en zoekwoorden

Niet afgeschermd 1 zoekwoorden

Notities

Klik uit het veld "Object definitie" zodat de naam die u heeft opgegeven klikbaar wordt. Klik op de naam.

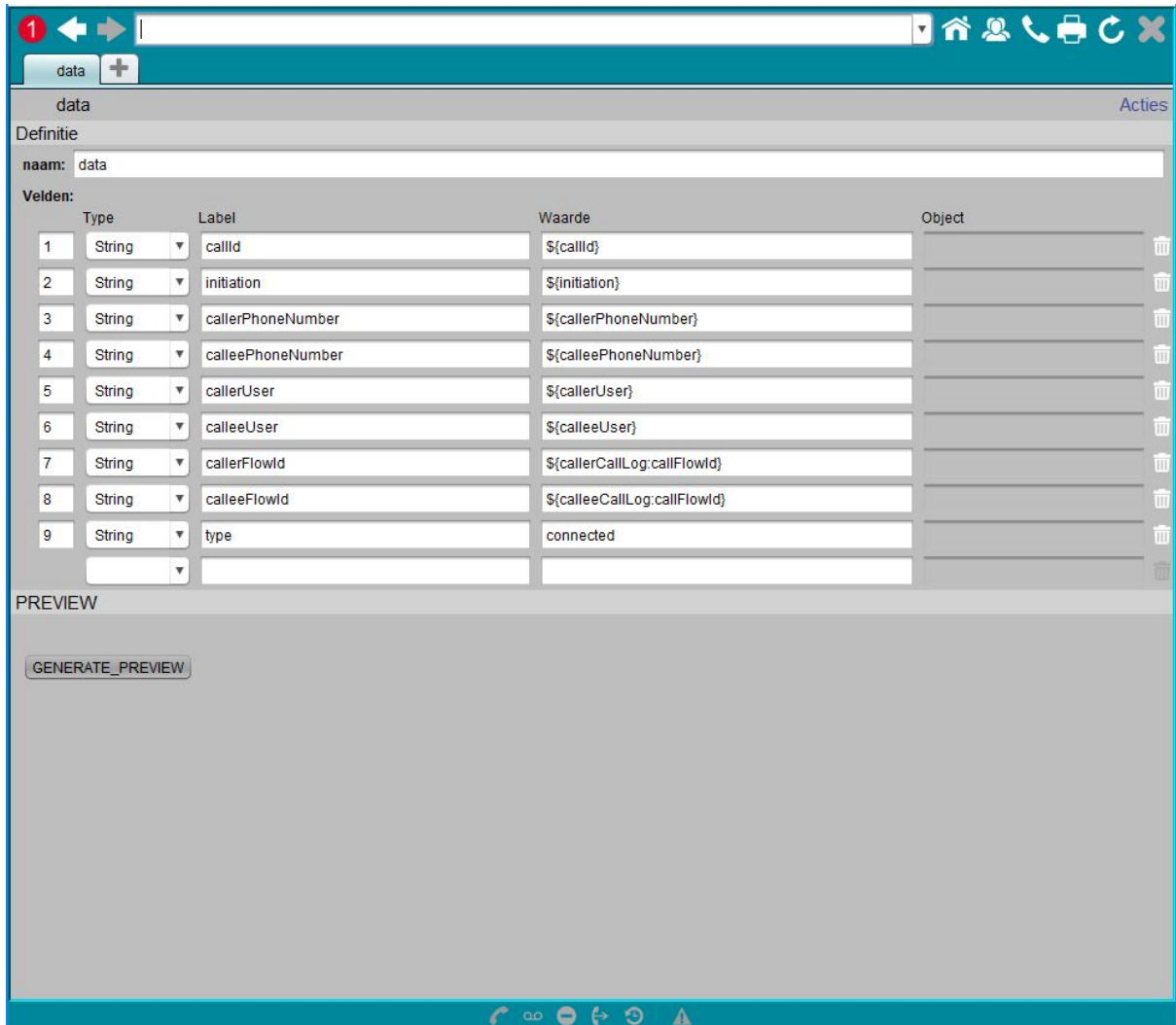


The screenshot shows the ROBIN interface for configuring an object definition. The top bar includes navigation icons and a search field. The main content area is divided into several sections:

- Definitie:** A form with fields for Label (ROBIN), Actief (checked), Type (Gesprek verbonden), Actie (HTTP Post), Waarde (https://api.robinhq.com/voip/registerevent/a1b1c1d1?provider=xelion), and Voorwaarde (empty). A "Maak Voorwaarde" button is located below the Voorwaarde field.
- Object definitie:** A link labeled "data" is shown.
- Eigenschappen:** A table with columns for Eigenschap, Waarde, and Object. An orange arrow points to the "Eigenschap" column header.
- Voorwaarde Test:** A section for testing the condition.
- Afscherming en zoekwoorden:** A section with a lock icon and the text "Niet afgeschermd" and a tag icon with "1 zoekwoorden".
- Notities:** A section for notes.

The bottom bar contains various system icons.

4. U krijgt nu dit scherm te zien. Vul alle waarden in zoals deze zijn te zien in de onderstaande afbeelding en/of tabel. U kunt ze stuk voor stuk kopiëren uit de tabel onder de afbeelding. Alle typen zijn String.



callId	\${callId}
initiation	\${initiation}
callerPhoneNumber	\${callerPhoneNumber}
calleePhoneNumber	\${calleePhoneNumber}
callerUser	\${callerUser}
calleeUser	\${calleeUser}
callerFlowId	\${callerCallLog:callFlowId}
calleeFlowId	\${calleeCallLog:callFlowId}
type	connected

De trigger is aangemaakt. Klik links bovenin op de pijl naar links tot u weer in het trigger overzichtsscherm bent.

**5.** Maak een tweede trigger aan. Herhaal hiervoor stap 2 en 3. Noem de tweede trigger bijvoorbeeld ROBIN2. De data is hetzelfde als bij de vorige trigger, het type is dit keer disconnected. Kopieer de data uit de onderstaande tabel.

callId	\${callId}
initiation	\${initiation}
callerPhoneNumber	\${callerPhoneNumber}
calleePhoneNumber	\${calleePhoneNumber}
callerUser	\${callerUser}
calleeUser	\${calleeUser}
callerFlowId	\${callerCallLog:callFlowId}
calleeFlowId	\${calleeCallLog:callFlowId}
type	disconnected

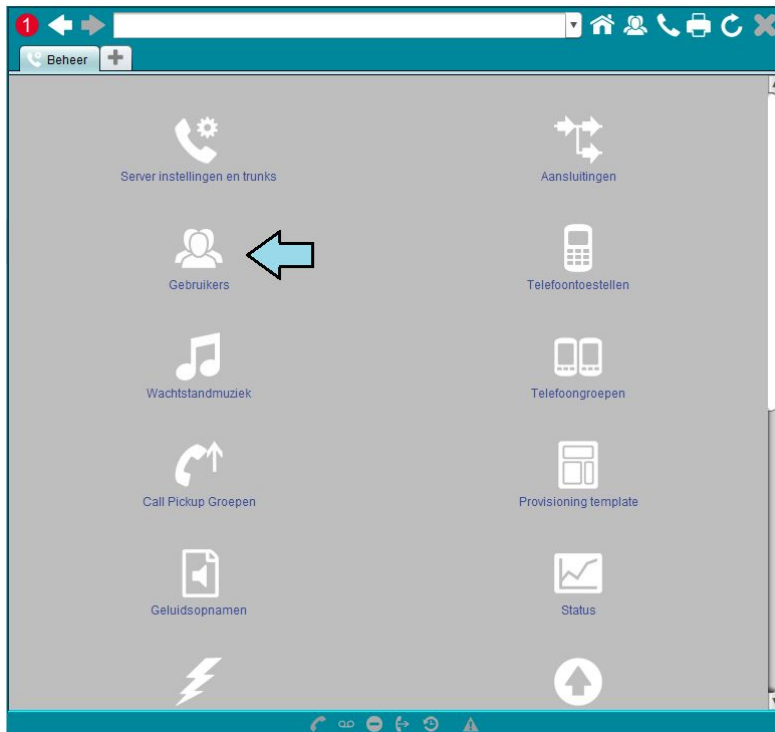
De triggers zijn aangemaakt. Klik links bovenin op de pijl naar links tot u weer in het startscherm bent.



## Extensies toekennen

Om gebruik te maken van de VoIP-integratie van ROBIN moeten uw medewerkers een extensie krijgen toegekend. De extensies in ROBIN dienen gelijk te staan aan het gebruikersprofiel van Xelion dat de medewerker gebruikt.

1. Ga naar de beheerapplicatie van Xelion en klik op Beheer. Klik vervolgens op Gebruikers.

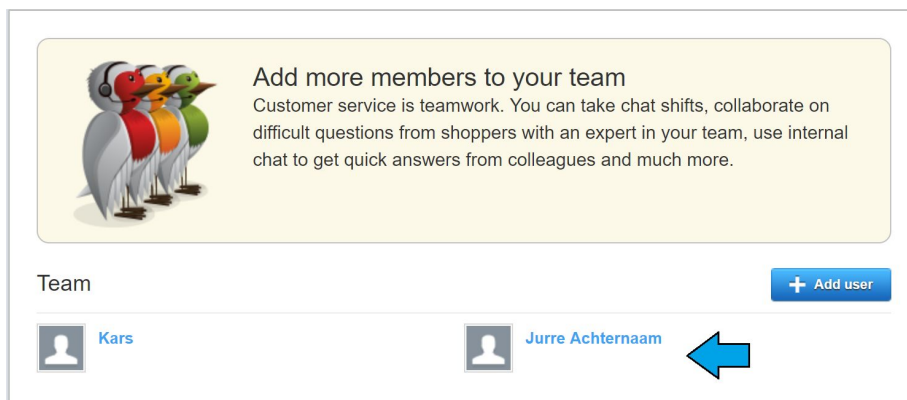


2. In de linker tabel zijn de gebruikersnamen van uw medewerkers weergegeven. Dit wordt de extensie die zij krijgen toegewezen in ROBIN.

3. Open de AgentDesktop van ROBIN. Klik rechtsboven op het tandwiel (settings).











Klik vervolgens op het profiel van de medewerker waarvan u de extensie wilt instellen.



4. Voer de naam van het gebruikersprofiel van de SoftPhone van de medewerker in het veld "Phone extension".

Personal information

Firstname:	<input type="text" value="Jurre"/>		 <input type="button" value="Upload photo"/> <p>You can upload a JPG, GIF or PNG file (file size limit is 4MB).</p>
Lastname:	<input type="text" value="Achternaam"/>		
Initials:	<input type="text" value="Max 2 charachters, used for twitter"/>		
Function:	<input type="text" value="Function"/>		
E-mail address:	<input type="text" value="mockmail@mockmail.com"/>		
Password:	<input type="text" value="Type new password if you want to change it"/>		
Default web store:	<input type="text" value="Same as the default web store"/>	 	
Max waiting chats:	<input type="text" value="0"/>		
Max chats:	<input type="text" value="0"/>		
Phone extension:	<input type="text" value="Jurre"/>		

Druk vervolgens rechtsboven op "Save".

De Xelion integratie is klaar voor gebruik.