

DASHBOARD SOLUTION

FÜR DIE TICKETSYSTEME ZENDESK UND ZAMMAD

Inhaltsverzeichnis

Überblick.....	3
Installation Web Services	3
Vorbereitung:.....	4
Automatische Installation - .NET Core IIS Hosting Runtime	4
Automatische Installation - XpRestApiInstaller	5
Manuelle Installation.....	6
Überprüfen der Installation.....	7
ZENDESK Dashboard	8
Import.....	8
Bedingungen.....	8
ZAMMAD Dashboard	9
Import.....	9
Bedingungen.....	9
REST Api Konfiguration	10

ÜBERBLICK

Diese Lösung richtet sich an Anwender, die das Ticket-System ZENDESK oder ZAMMAD für Support- oder Helpdesk Aufgaben einsetzen.

Die beiden hier vorgestellten Dashboards sind nach Abschluss der Installation sofort einsatzbereit.

Wird ein Anrufer einem Ticket-System-Benutzer zugeordnet, erscheinen im Dashboard alle seine offenen Tickets. Es werden weitere Navigations-Optionen im Dashboard angeboten und man kann direkt in das Tickets-System abspringen.

The screenshot displays the 'Dashboard' view of a Zendesk integration within a Microsoft Dynamics CRM environment. At the top, there is a user profile section with a placeholder icon and some text. Below this, there are icons for a phone and a speech bubble, and a button labeled 'Kontakt öffnen' with the 'MSDynamicsCRM' logo. The main content area is divided into two tabs: 'Kontakt' and 'Dashboard', with 'Dashboard' being the active tab. Under the 'Dashboard' tab, there is a section titled 'Zendesk mit RestApi' which includes a dropdown menu showing '10' and a 'Status' dropdown. Below this is a 'Ticket erstellen' button and an empty input field. The main part of the dashboard is a table of open tickets.

	TicketID	Datum	Beschreibung
O	22102	2022-09-07	SIP-Protokollfehler nach Vermitteln von Softphone auf AnyDevi...
Status: Offen XID: [redacted] Zugewiesen [redacted]			
W	22651	2022-10-24	Betreff: Folgeanfrage: Exception bei Erzeugung LDAPS-Verbin...
W	22325	2022-09-27	Teams-Besprechungsanfragen werden ungewollt beim Eingela...
A	22108	2022-09-07	Änderung des Parameters XccBypassMedia wird über Erweiter...
L	22611	2022-10-19	Voicemail seit Upgrade nach V9 nicht mehr erreichbar // Peters...
G	22322	2022-09-27	an der Hotline meldet sich die Voicemail!!!

INSTALLATION WEB SERVICES

Nachdem Sie dieses Kapitel Schritt für Schritt durchgearbeitet haben, können Sie das mitgelieferte Dashboard für Zendesk bzw. Zammad verwenden.

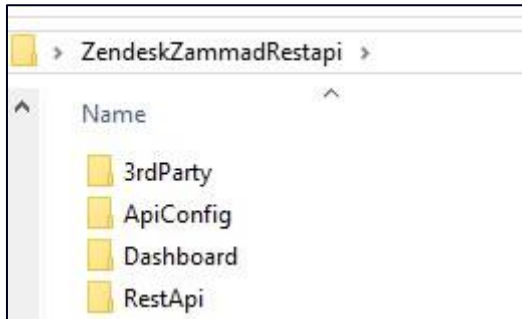
Hinweis:

Nach unseren bisherigen Erfahrungen kann die Installation bei laufendem Betrieb des XPhone Connect Servers durchgeführt werden. Rechnen Sie aber am besten auch damit, dass der XPhone Connect Server Dienst im Laufe der Installation beendet und neu gestartet werden muss.

VORBEREITUNG:

Melden Sie sich mit Admin-Rechten auf dem XPhone Connect Server Rechner an.

Öffnen Sie die ZIP Datei namens "Solution-ZendeskZammadDashboard.zip". Hier sind alle relevanten Komponenten für die gesamte Installation enthalten. Die Datei hat folgende Struktur:



AUTOMATISCHE INSTALLATION -.NET CORE IIS HOSTING RUNTIME

Installieren Sie das .NET Core IIS Hosting Runtime durch Ausführung des Setups ".\3rdParty\dotnet-hosting-3.1.16-win.exe".

Nach unseren bisherigen Erfahrungen kann das im laufenden Betrieb ohne Neustart des Rechners erfolgen. Das kann natürlich von System zu System anders sein.

AUTOMATISCHE INSTALLATION - XPRESTAPIINSTALLER

Wir empfehlen diese Installations-Variante!

Sie finden das Programm "XpRestApiInstaller.Exe" nach dem Entpacken der ZIP-Datei im Hauptverzeichnis.

Name	Date modified	Type	Size
3rdParty	10/11/2023 07:36	File folder	
ApiConfig	10/11/2023 07:36	File folder	
Dashboard	10/11/2023 07:36	File folder	
RestApi	10/11/2023 07:37	File folder	
Microsoft.Web.Administration.dll	08/03/2016 10:28	Application exten...	144 KB
XpRestApiInstaller.exe	17/10/2022 13:17	Application	14 KB
XpRestApiInstaller.exe.config	23/10/2021 13:58	Configuration Sou...	1 KB
ZendeskZammadDashboardSolution.pdf	30/10/2022 18:16	Adobe Acrobat-D...	246 KB

Starten Sie es per Doppel-Klick.

Das Programm fordert Admin-Rechte an und nach erfolgreicher Prüfung, ob sich auf dem System ein installierter XPhone Connect Server befindet, wird folgendes Konsolenfenster angezeigt:

```
C:\Users\Dirk\Desktop\ZendeskZammadRestapi\XpRestApiInstaller.exe
XPhone REST API Installer
=====
If you proceed, this program will modify your system:
- Install/Update IIS ApplicationPool 'XPhoneConnectApi'
- Install/Update REST service 'RestApi'
- Install/Update REST API configuration (keep existing config.xml)

Target directory: 'C:\Program Files\C4B\XPhone Connect Server\'

Press <Enter> to continue installation/update:
_
```

Hinweis: Wenn Sie das Programm an dieser Stelle abbrechen, wurden noch keine Veränderungen am System vorgenommen!

Wenn Sie mit <Enter> die Installation fortsetzen, werden alle Komponenten installiert. Die Details dazu werden im Abschnitt "[Manuelle Installation](#)" beschrieben.

```
C:\Users\Dirk\Desktop\ZendeskZammadRestapi\XpRestApiInstaller.exe
XPhone REST API Installer
=====
If you proceed, this program will modify your system:
- Install/Update IIS ApplicationPool 'XPhoneConnectApi'
- Install/Update REST service 'RestApi'
- Install/Update REST API configuration (keep existing config.xml)

Target directory: 'C:\Program Files\C4B\XPhone Connect Server\'

Press <Enter> to continue installation/update:

...Application Pool:      XPhoneConnectApi
...Install/Update:      RestApi
...Install/Update:      ApiConfig

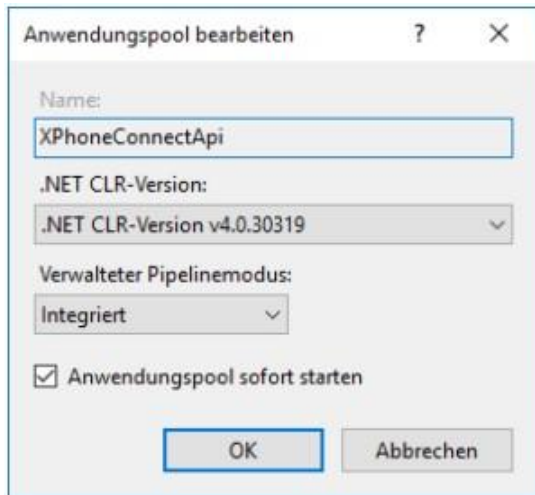
Press <Enter> to exit.
```

MANUELLE INSTALLATION

Hier werden alle Installationsschritte im Detail beschrieben, sodass man die Installation auch manuell durchführen könnte. Außerdem dient das Kapitel dem besseren Verständnis, was der XpRestApiInstaller alles automatisch erledigt. Grundsätzlich empfehlen wir jedoch die **automatische Installation**.

IIS Application Pool "XPhoneConnectApi"

Legen Sie im IIS Manager einen neuen Application Pool namens "XPhoneConnectApi" an.



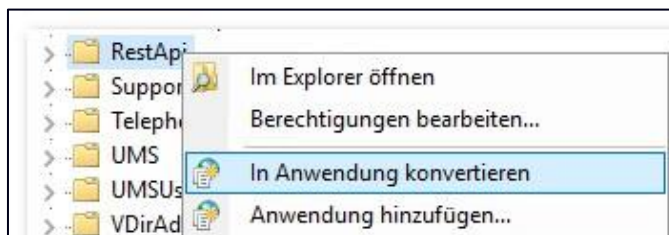
Der Application Pool wird später dafür verwendet, dem REST Api Webservice die notwendigen Berechtigungen auf den XPhone Connect SQL Server zu geben.

Rest Api

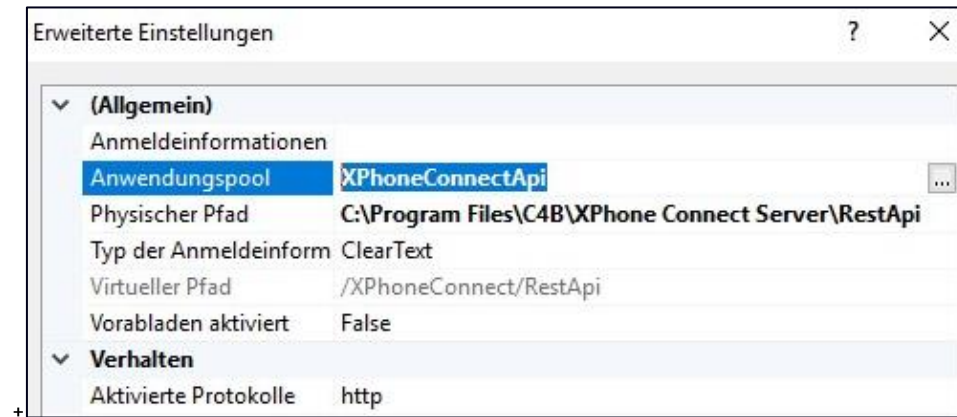
Kopieren Sie den Ordner "RestApi" als gleichnamigen Unterordner ins XPhone Server Programmverzeichnis.

Starten Sie jetzt den IIS-Manager, z.B. über den XPhone Connect Server Manager (Menü "Tools > IIS Manager").

Navigieren Sie zu ".\Sites\Default Web Site\XPhoneConnect\RestApi" und konvertieren Sie das Verzeichnis ebenfalls in eine Anwendung:



Sie können wiederum alle angebotenen Einstellungen unverändert mit "OK" bestätigen. Weisen Sie nun dieser Anwendung den vorhin angelegten Application Pool "XPhoneConnectApi" zu:

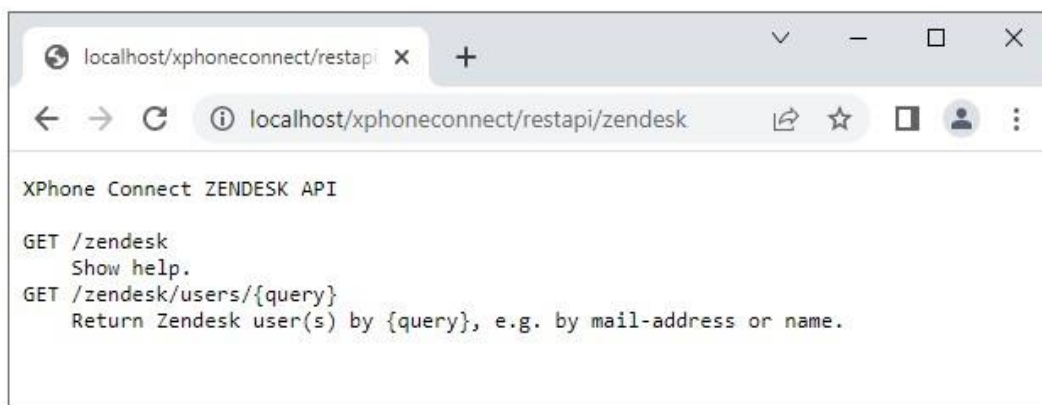


ÜBERPRÜFEN DER INSTALLATION

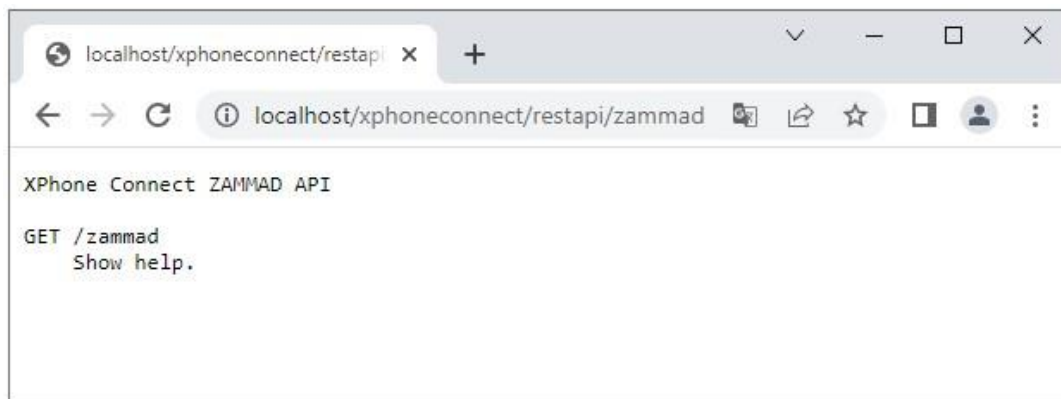
REST Api

Prüfen Sie die korrekte Installation der REST Api durch Aufruf dieser URL im Web-Browser auf dem XPhone Connect Server. Wenn Sie diese (oder eine ähnliche) Seite mit der Beschreibung der Aufruf-Syntax für ZENDESK sehen, war die Installation erfolgreich:

Test für das Zendesk Api "<http://localhost/xphoneconnect/restapi/zendesk>":



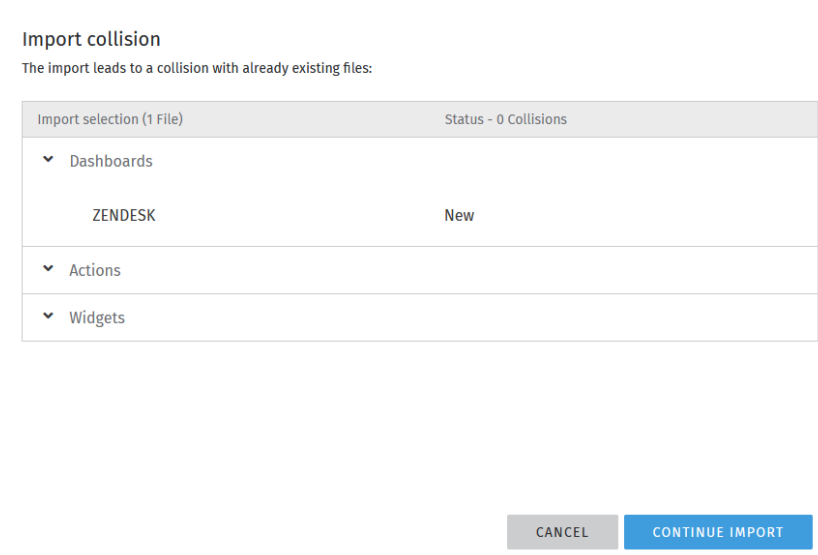
Test für das ZAMMAD Api "<http://localhost/xphoneconnect/restapi/zammad>":



ZENDESK DASHBOARD

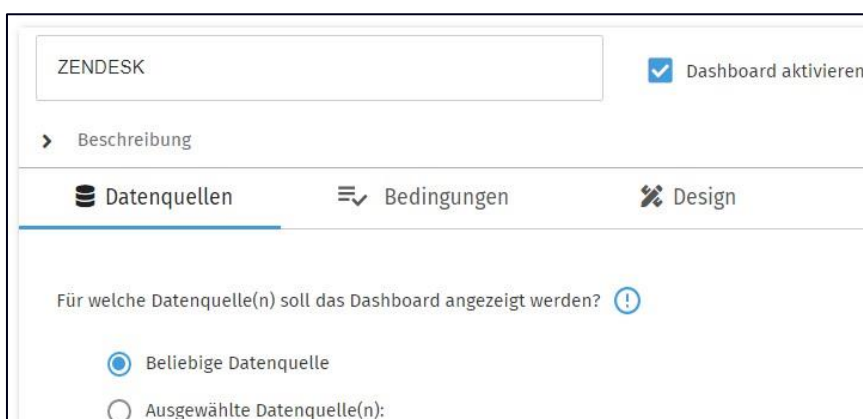
IMPORT

Importieren Sie die Solution "ZendeskDashboardSolution.zip" aus dem Ordner "Dashboard" in den XPhone Connect Dashboard Designer. Der Import bietet ein Dashboard "ZENDESK" an:



BEDINGUNGEN

Passen Sie die Bedingungen für das Zendesk Dashboard an. Wählen Sie als Datenquelle z.B. "Beliebige Datenquelle" aus und aktivieren Sie das Dashboard.



ZAMMAD DASHBOARD

IMPORT

Importieren Sie die Solution "ZammadDashboardSolution.zip" aus dem Ordner "Dashboard" in den XPhone Connect Dashboard Designer. Der Import bietet ein Dashboard "ZAMMAD" an:

Import collision
The import leads to a collision with already existing files:

Import selection (1 File)	Status - 0 Collisions
▼ Dashboards	
ZAMMAD	New
▼ Actions	
▼ Widgets	

CANCEL

CONTINUE IMPORT

BEDINGUNGEN

Passen Sie die Bedingungen für das Zammad Dashboard an. Wählen Sie als Datenquelle z.B. "Beliebige Datenquelle" aus und aktivieren Sie das Dashboard.

ZAMMAD

☒ Activate dashboard

► Description

Data sources

Conditions

Design

Preview

For which data source(s) should the dashboard be displayed? ⓘ

☒ Any data source

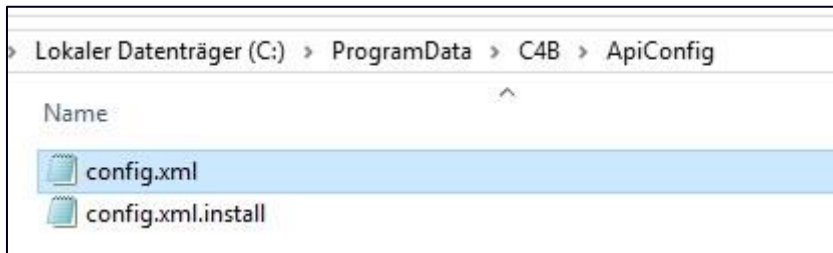
☐ Selected data source(s):

☐ XPhone Benutzer

⚠ Dashboards exist that use the same data source: Default ⓘ

REST API KONFIGURATION

Nach der Installation befindet sich im Verzeichnis "**C:\ProgramData\C4B\ApiConfig**" die Konfigurationsdatei "config.xml" für das REST Api.



In diese Datei müssen die Zugangsdaten für den Zugriff auf ZENDESK bzw. ZAMMAD eingetragen werden. Der Zugriff auf diese beiden Api's muss mit einem sogenannten Bearer Token (OAuth) autorisiert werden.

Für den Bearer Token empfehlen wir, einen dauerhaft gültigen Token zu erstellen (kein Ablaufdatum).

Beispiel:



Copyright und Rechtliche Hinweise

C4B Com For Business AG
Gabriele-Münter-Str. 3-5
82110 Germering | Germany
+49 (89) 840798 - 0
E-Mail: support@c4b.de
Website: www.c4b.com

Copyright © C4B Com For Business AG.
Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieses Handbuchs oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die C4B Com For Business AG nicht gestattet. In dieser Dokumentation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert und ergänzt werden.

Keine Gewährleistung. Dieses Handbuch wird Ihnen wie vorgelegt zur Verfügung gestellt. Die C4B Com For Business AG übernimmt keine Gewährleistung bezüglich der Genauigkeit oder Nutzung dieses Handbuchs. Jeglicher Gebrauch des Handbuchs oder der darin enthaltenden Informationen erfolgt auf Risiko des Benutzers. Das Handbuch kann Ungenauigkeiten technischer oder anderer Art sowie typografische Fehler enthalten.

Die Lizenzrechte für eine weltweite, zeitlich unlimitierte Nutzung der installierten wav-Dateien des XPhone Connect Servers liegen bei C4B Com For Business AG. Eine Nutzung durch Partner und Kunden der C4B Com For Business AG ist im Rahmen der bestimmungsgemäßen Verwendung des Standardprodukts XPhone Connect Server erlaubt. Eine weitere Verwendung, Verwertung oder Weiterverkauf außerhalb dieser Telekommunikationssysteme ist nicht gestattet, ebenso wenig wie eine Ausstrahlung über TV, Rundfunk oder Internet. Jegliche weitere Nutzung ist untersagt und nur ggf. in Rücksprache mit C4B Com For Business AG gestattet."

Microsoft®, Windows®, Word®, Excel®, Access®, Outlook®, Teams® und Skype® for Business sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Unify®, OpenScape®, OpenStage® und HiPath® sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG.

XPhone™ ist ein eingetragenes Warenzeichen der C4B Com For Business AG.

Andere in dieser Dokumentation erwähnte Hard- und Softwareramen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.