

Kontaktformulare anbinden (Ticket-Integration)

Verbinden Sie das Kontakt- oder Supportformular Ihrer Webseite direkt mit dem CloudCRM. So geht keine Kundenanfrage mehr im E-Mail-Postfach verloren und Ihr Team kann Anfragen strukturiert abarbeiten.

Was passiert im CloudCRM?

Sobald ein Besucher Ihr Formular auf der Webseite ausfüllt und absendet:

1. Das CRM erstellt vollautomatisch ein **neues Ticket** im System (Status: *Offen*).
2. **Intelligente Zuordnung:** Das System gleicht die E-Mail-Adresse des Absenders mit Ihrer Datenbank ab. Ist der Kunde bereits angelegt, wird das Ticket automatisch in seiner digitalen Kundenakte hinterlegt.
3. Sie können dem Kunden direkt aus dem CRM heraus auf seine Anfrage antworten.

Voraussetzung: API-Key generieren

Bevor Sie Ihr Formular verknüpfen können, benötigen Sie einen sicheren Zugangsschlüssel für Ihr Unternehmen:

1. Öffnen Sie im CloudCRM die **Unternehmenseinstellungen**.
2. Navigieren Sie zum Bereich **API / Schnittstellen**.
3. Generieren Sie einen neuen Schlüssel.
4. Kopieren Sie den angezeigten API-Key. *Behandeln Sie diesen Schlüssel streng vertraulich wie ein Passwort!*

So richten Sie es ein

Senden Sie die Formulardaten per `HTTP POST` an unsere Schnittstelle.

- **Endpunkt:** `https://cloudcrm.dwoberland.de/api/v1/lead.php`
- **Authentifizierung:** Senden Sie Ihren API-Key im Header (`X-API-KEY`) oder als URL-Parameter (`?key=IHR_KEY`).

Das benötigte JSON-Format: Geben Sie als Typ zwingend `"ticket"` an und füllen Sie die Pflichtfelder `email` und `message`.

JSON

```
{
  "type": "ticket",
  "email": "interessent@beispiel.de",
  "subject": "Frage zu Ihren Dienstleistungen",
  "message": "Guten Tag, ich interessiere mich für Ihre Software. Können Sie mich dazu
beraten?"
}
```

Tip: Wenn Sie in Ihrem Web-Formular kein separates Betreff-Feld (`subject`) haben, können Sie dieses im JSON auch weglassen. Das CloudCRM springt dann automatisch ein und nennt das Ticket "Anfrage Webseite".

Revision #1

Created 2026-05-09 14:22:15 UTC by Alexander Paetzoldt

Updated 2026-05-09 14:23:06 UTC by Alexander Paetzoldt