

API a wrappery

Integrujeme s čímkoliv

Ing. Nikola Ciprich

20.6.2019

- Zvýšení efektivity a komfortu uživatelů
- Ovládání PBX z IS zákazníka

- Click2dial
- Veškeré další akce s hovory
- Reporting, živý pohled na PBX
- Manipulace s agenty
- Práce s nahrávkami
- Notifikace PBX2IS
- Prediktivní dialer
- Dynamické směrování hovorů
- Pokročilé funkce
- Rozšiřitelnost
- Podpora různých protokolů a API
- Existující implementace

- První a nejčastější použití
- Pohodlné vytáčení hovorů z IS, adresáře, CRM

Integrace PBX – další akce s hovory

- Přepojování hovorů
 - Blind
 - Attended
- Vyvolání příposlechů, našeptávání, 3W
- Hold/unhold
- Answer, Hangup
- Další..

- Vše je hned v DB
 - → Možnost hned získat všechny informace:
 - Statistiky
 - stavy front
 - stavy jednotlivých hovorů
 - Stavy agentů

- Práce s agenty z IS
 - Login, logout
 - Pauza, různé stavy
 - Správa agentů
 - Manipulace se skilly
 - Možnost doplnění dalších informací k agentům
 - Využití pro směrování, reporting



Integrace PBX – práce s nahrávkami

- Veškeré informace o nahrávkách v DB
- Možnost prokliků na nahrávky do IS zákazníka
- Podpora „sekání nahrávek“

- Zasílání informací o vybraných událostech
 - Příchozí hovor
 - Vyzvednutí
 - Položení
 - atd
- Využití pro popup okna a další
- Zasílání jak na IS, tak/nebo na koncové agenty
- Možné využití Calltray
 - Pokud IS neumožňuje integraci nebo by byla náročná

- Ovládání dialeru z IS
- Manipulace s kampaněmi
- Nalévání čísel
- Zjišťování stavu čísel, kampaní, ..
- Manipulace s agenty
 - Přihlášení, odhlášení
 - Pauza



Integrace PBX – dynamické směřování hovorů

- Směřování hovorů podle dotazů na IS
- prakticky podle libovolných podmínek
- Online dotazování
- Middleware DB



Integrace PBX – pokročilé funkce

- Správa agentů
- Správa SIP účtů
- Provisioning telefonů
- Tvorba skupin
- Reporting

- Doplnění dalších funkcí podle požadavků zákazníka
 - Jiné varianty stávajících volání
 - Úplně nové funkce

Integrace PBX – Podpora protokolů

- Primárně REST
- HTTP GET/POST
- SOAP (fuj)
- PLPGSQL
- Další?

- Možnost rychlé implementace jiného REST API
 - Salesforce (Kofola, ESET)
 - Podpora „konkurenčních“ protokolů]:->

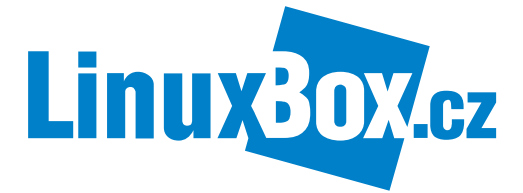


Integrace PBX – existující implementace

- Salesforce (AspectWorks)
- Capitol
- Pohoda
- Různá inhouse řešení (invia, ...)
- Dokonce i jeden IS v MS DOS :)



Vaše dotazy...



www.linuxbox.cz