

Eksternt opslag

Når en kunde ringer til Puzzel-plattformen, kan IVR-funktionen bede henvenderen om oplysninger og derefter bruge disse oplysninger til at foretage en søgning i tredjepartssystemer. Plattformen kan derefter sende en anmodning til virksomhedens webtjeneste eller webserver på en af to måder:

- HTTP(S) GET: Parametre sendes i URL'en
- HTTP POST: Parametre sendes via XML-formateret POST

Begge disse metoder resulterer i, at Puzzels platform modtager et XML-dokument, der indeholder de ønskede oplysninger fra virksomheden.

Disse oplysninger kan derefter justere, hvordan opkaldet behandles i IVR-funktionen. Et praktisk eksempel på denne funktion kunne være at tage nogle grundlæggende kundeoplysninger, f.eks. kundenummer, og via et eksternt opslag finde kundens aktuelle saldo i virksomheden og derefter genindlæse saldoen til kunden med henblik på selvbetjening. Oplysningerne kan også bruges af IVR-funktionen til at viderestille opkaldet korrekt, og/eller de kan sendes til agenten for at give vedkommende kontekstuelle information til opkaldet.

De forbindelser, der bruges til denne tjeneste, er sikret med HTTPS og/eller Basic Authentication.