

Ulkoinen haku

Kun asiakas soittaa Puzzel-järjestelmään, IVR voi pyytää soittajalta mitä tahansa tietoja ja hakea näillä tiedoilla lisätietoja kolmannen osapuolen järjestelmästä. Puzzel-järjestelmä voi lähettää pyynnön yrityksen verkkopalveluun tai verkkopalvelimelle kahdella tavalla:

- HTTP(S) GET: Parametrit lähetetään URL:iin
- HTTP POST: Parametrit lähetetään XML-viestien muodossa POST-pyyntöinä

Molemmissa vaihtoehdoissa Puzzel-järjestelmä vastaanottaa XML-asiakirjan, joka sisältää yritykseltä pyydetyt tiedot.

Näiden tietojen perusteella järjestelmä voi päättää, kuinka IVR-moduuli käsittelee puhelua. Käytännössä tällä toiminnolla voidaan esimerkiksi valita jokin asiakastieto (esim. asiakasnumero), selvittää asiakkuuden tiedot ulkoisella haulla ja lukea nämä tiedot asiakkaalle, joka hyödyntää niitä itsepalvelutoiminnossa. IVR voi myös käyttää tietoja ohjaamaan puhelun oikeaan paikkaan ja/tai lähettää tiedot asiakaspalvelijalle puhelun taustatiedoiksi.

Tässä palvelussa käytettävät yhteydet on suojattu HTTPS-todennuksella ja/tai Basic Authentication -todennuksella.