

Ekstern oppslag

Når en kunde ringer Puzzel-plattformen, kan IVR be innringeren om informasjon og deretter bruke denne informasjonen til et søk i eksterne systemer. Plattformen kan deretter sende en forespørsel til selskapets webtjeneste eller webserver på en av to måter:

- HTTP(S) GET: Parametere sendt i URL-adressen
- HTTP POST: Parametere sendt via XML-formaterte POST-er

Begge disse metodene resulterer i at Puzzel-plattformen mottar et XML-dokument som inneholder den ønskede informasjonen fra selskapet.

Denne informasjonen kan deretter justere hvordan samtalen behandles i IVR. Et praktisk eksempel på denne muligheten kan være å bruke noen grunnleggende kundeopplysninger, for eksempel et kundenummer, til gjennom et eksternt oppslag å finne kundens nåværende saldo hos organisasjonen, og deretter lese denne saldoen opp for kunden for selvbetjeningsformål. Informasjonen kan også brukes av IVR til å dirigere anropet på riktig måte, og/eller den kan sendes til agenten for å gi ham eller henne kontekstuell informasjon for samtalen.

Tilkoblingene som brukes for denne tjenesten, er sikret med HTTPS og/eller enkel godkjenning.