

Extern sökning

När en kund ringer Puzzel-plattformen kan IVR-lösningen be uppringaren om eventuell information och därefter använda den informationen för en sökning i tredjepartssystem. Plattformen kan sedan skicka en förfrågning till företagets webbtjänst eller webbserver på något av följande två sätt:

- HTTP(S) GET: Parametrar som skickas i URL:en
- HTTP POST: Parametrar som skickas via XML-formaterade POST:er

Båda dessa metoder resulterar i att Puzzels plattform tar emot ett XML-dokument som innehåller den begärda informationen från företaget.

Denna information kan i sin tur anpassa hur samtalet hanteras i IVR-lösningen. Ett praktiskt exempel på denna förmåga kan vara att ta vissa grundläggande kunduppgifter, som ett kundnummer, använda en extern sökfunktion för att hitta kundens aktuella saldo hos företaget och sedan läsa upp saldot för kunden i självbetjäningssyfte. Informationen kan även användas av IVR-lösningen för att dirigera samtalet rätt, och/eller det kan skickas till agenten för att förse denne med kontextinformation för samtalet.

Anslutningarna som används för denna tjänst säkras med HTTPS och/eller grundläggande autentisering.