

ÅBENT REST API

Integrer din arbejdsplads' andre systemer med Miralix via vores åbne API, så du nemt kan trække data ud om din KontaktCenter-løsning.

HVORFOR BRUGE MIRALIX' API?

Med vores API er det nemt at få adgang til data om din arbejdsplads' KontaktCenter-løsning og trække dem ud til behandling og præsentation i de eksterne systemer du måtte ønske.

Vores API er et REST (Representational State Transfer) API, som sender rådata i JSON-format via https-forespørgsler.

Dataene er opdelt i seks kategorier. Nedenfor kan du se hvilke, samt hvilke muligheder hver kategori giver:

1. AGENTER

- Vis alle agenter, som er logget ind.
- Vis status for en bestemt agent.

2. AGENTERNES OPKALD

- Få en bestemt agent til at ringe op til et telefonnummer.
- Afslut eller omstil det aktuelle opkald for en agent.

3. KØER

- Hent en oversigt over alle telefonkøer.
- Vis detaljeret informationer for en bestemt kø.
- Vis antal ledige agenter.
- Vis hvor mange agenter, der er i pause.
- Via antal optagede agenter.

- Vis hvor mange opkald, der er i køen netop nu og hvornår sidste opkald ankom til køen.
- Vis det totale antal opkald for dagen, ugen og måneden.
- Via det totale antal opkald, som er behandlet eller ubehandlet for dagen, ugen og måneden.
- Vis de længst ventende opkald for dagen, ugen og måneden.
- Vis service level for dagen, ugen og måneden, herunder om det definerede service level er nået.
- Se køens gennemsnitlige ventetid for dagen, ugen og måneden.
- Se køens gennemsnitlige taletid for dagen, ugen og måneden.

4. OPGAVER

- Opret en ny opgave i en bestemt kø.
- Slet en opgave i en bestemt kø.
- Hent en liste over alle opgaver, som er oprettet i alle køer.

5. OPTAGEDE SAMTALER

- Træk optagede samtaler ud af KontaktCenteret og analyser dem med et talegenkendelsesværktøj (tilvalg).

6. CALLBACK

- Giv kunderne mulighed for at bestille et callback opkald via jeres hjemmeside (tilvalg). På den måde får kunden en plads i jeres telefonkø, uden at ringe op til jer først.