

INTEGRATION TIL AZURE SERVICE BUS

Integrer din KontaktCenter-løsning med Azure og få dine systemer til at samarbejde på tværs, så din tid og dine ressourcer bruges, så effektivt som muligt.

HVORFOR BRUGE SERVICE BUS INTEGRATIONEN?

Ved at integrere din Miralix KontaktCenter-løsning med Microsoft Azure via Azure Service Bus bliver det muligt for dine systemer at "tale" sammen. Via webhooks kan integrationen få eksterne systemer til at udføre bestemte handlinger på baggrund af hændelser i KontaktCenteret.

Med integrationen kan du bl.a.:

- Sørge for at kunden, der ringer ind, automatisk bliver slået op i dit CRM-system. På den måde kan du f.eks. nemt finde aktive sager, tidligere henvendelser, ordrehistorik eller lign., der kan være relevant for kundens henvendelse.
- Overføre data, kunden har indtastet i telefonkøens IVR-menu, til dit CRM-system. Det kan være kundens CPR-nummer, samtykke til optagelse af samtaler, sprogvalg eller lign.
- Få Selvbetjening.nu til at udføre en handling blot ved at trykke på et link. Du kan f.eks. omstille et igangværende opkald til en af kommunens afdelinger med et enkelt klik.
- Registrere hændelser til statistisk brug.

Bemærk: Azure-licenser er ikke inkluderet i prisen for vores integration. Se de aktuelle priser for Azure-licenserne på <https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/service-bus>

DATA TILGÆNGELIGE I INTEGRATIONEN

Dataene, du får adgang til via Azure Service Bus integrationen, er opdelt i fire 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.

Fortsættes på næste side...

INTEGRATION TIL AZURE SERVICE BUS

(fortsat fra side 1)

- Vis hvor mange agenter, der er i pause.
- Vis 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.
- Vis 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.

FORDELE VED SERVICE BUS INTEGRATIONEN:

- Du kan få handlinger i KontaktCenteret til at udløse handlinger i eksterne systemer, f.eks. dit CRM-system, kundeservicesystem eller egenudviklede programmer.
- Adgang til integrationen sker med en on/off licens. Dataene bliver tilgængelige for jer så snart bestillingen er registreret og jeres adgang er autoriseret.
- Integrationen sender rådata i JSON-format via https-forespørgsler. JSON formatet har den fordel, at det kan aflæses af alle gense programmeringssprog.
- Der er indbygget sikkerhed i det API som Microsoft Azure Service Bus stiller til rådighed.
- Data leveres i standard Key/Value format fra Microsoft Azure Service Bus API udstiller.
- Microsoft Azure kan integrere med on-premise systemer som f.eks. Microsoft Dynamics, selvom Azure udelukkende er et online produkt.