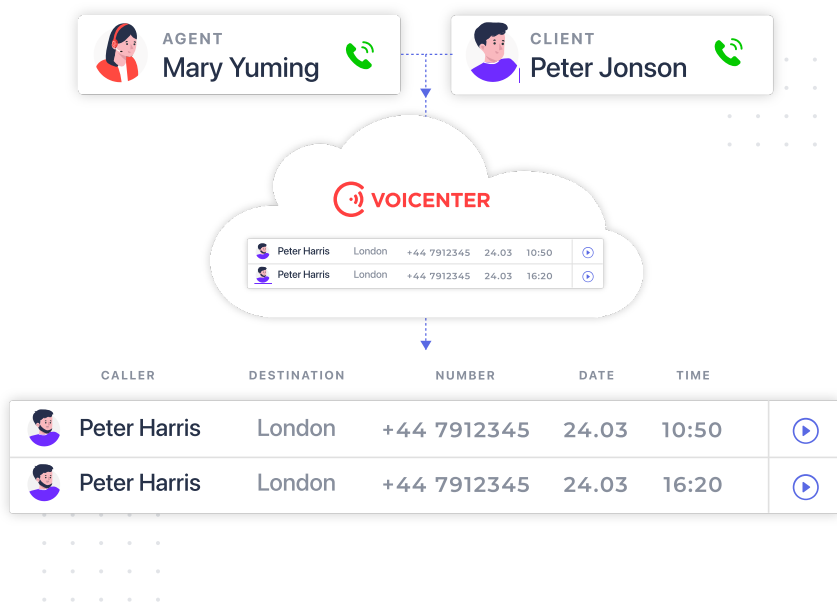


# CDR Notification System

אינטגרציה של העברת פירוטי שיחות מאפשרת לכם לקבל פרטי שיחה מספר דקות לאחר סיומה יחד עם הקישור להקלטת השיחה. תוכלו להנות מהיתרונות הבאים:

- שמירת לוג שיחות בכרטיס הלקוח במערכת הארגונית שלכם.
- צפייה קלה ומהירה אל היסטוריית שיחות של הלקוחות שלכם במערכת המידע הארגונית שלכם.
- תוכלו להפעיל התראות למנהלי המוקד עבור שיחות שלא נענו/ננטשו/נכנסו מחוץ לשעות פעילות.
- באפשרותכם לעבד את המידע ולקבץ סטטיסטיקות על פעילות המוקד שלכם ובהתאם לכך לנתח מתי הן שעות העומס שלכם? תקופות של נציגים.



## הסבר כללי

לאחר סיום השיחה Voicenter מנתחת את נתוני השיחה מעבדת אותם ומייצרת פרטי שיחה שאותם אנו שולחים לשרת של מערכת המידע שלכם בבקשה (HTTP Request) פשוטה - עליכם להחזיר אלינו תגובה (200 Response) על מנת שנדע שהמידע התקבל אצלכם בהצלחה.

מתוך המידע המתקבל תוכלו:

- לשלוח התראה במייל/סמס/וואטצאפ למנהל המוקד על שיחה שננטשה.
- לשלוח סמס/וואטצאפ ללקוח שנטש המתנה.

3. להציג במערכת המידע שלכם היסטורית שיחות של לקוח מסוים.
4. לתעד את ההקלטות במערכת המידע שלכם תחת אותה ישות.
5. לייצר דוחות לבחינה BI עסקי ולנתח עומס פעילות, תפוקות של נציגים בשיחות נכנסות או יוצאות.
6. לראות באילו יעדים ומדינות יש אחוזי מענה יותר גבוה לשיחות יוצאות שאתם מבצעים.
7. מגוון רב של פעולות אשר יאפשרו לכם לנטר את הפעילות העסקית שלכם ולשפר תהליכים עסקיים עקב זאת.

## פורמט בקשה:

1. JSON
2. XML-RPC
3. POST-Application/X-WWW-Form-Urlencoded

## פורמט תגובה:

1. JSON
2. XML-RPC
3. POST-Application/X-WWW-Form-Urlencoded

## פרמטרים בבקשה

שדה	תיאור	דוגמא
caller	מציג את מספר הטלפון של המתקשר. מספר הטלפון שהיעד רואה בעת קבלת השיחה.	"caller": "0722776772"
target	מציג את יעד השיחה. הפרמטר יכול להיות מספר טלפון או מזהה שלוחה. נא שימו לב כי מספר טלפון יישלח עם קידומת בינלאומית.	target: "SIPSIP" / ""target": "972722776772"
time	מציג את מועד תחילת השיחה בזמן Epoch.	time: "1536855354"
duration	מציג את משך השיחה בשניות. נתון זה אינו כולל את משך צלצול השיחה בשלוחה/ות אלא רק את משך השיחה עצמה.	duration: "33"
ivruniqueid	מציג מזהה שיחה ייחודי.	ivruniqueid: "20200720095iMliIH" "Js"

שדה	תיאור	דוגמא
type	מציג את סוג השיחה. לדוגמא: האם מדובר על שיחה יוצאת? או שיחת מעגל? יש מספר רב של סוגי שיחה, אנא התבוננו בטבלה מטה.	type:"Incoming Call" / "type:"Extension Outgoing" / ""type:"Click2Callleg1
status	מציג את התוצאה של השיחה. האם השיחה ננטשה? נענתה? במידה ולשיחה יש שתי רגליים (כמו שיחות קליק2קול וחייגן) אז פרמטר זה יציג את התוצאה של הרגל 2 של השיחה. לפירוט נוסף על תוצאות שיחה אפשריות יש לעיין בטבלה מטה.	status:"ANSWER" / "status:"ABANDONE" / ""status:"TE
leg1DialStatusName	במידה ולשיחה היו 2 רגליים (כגון שיחות קליק2קול וחייגן), שדה זה יציג את התוצאה של הרגל ראשונה.	leg1DialStatusName:" "ANSWER"/ "leg1DialStatusName": "ABANDONE" / ""leg1DialStatusName":TE
targetextension	מציג את מזהה השלוחה שענתה לשיחה הנכנסת. לעיתים הערך בפרמטר זה יהיה זהה לערך בפרמטר target שרשום מעלה. ישנם מקרים שבהם שיחה נכנסת אינה מגיעה ישירות לשלוחה ולכן השדה target עשוי להכיל ערכים שונים.	"targetextension":"SIPSIP"
callerextension	מציג את מזהה השלוחה אשר ביצעה שיחה יוצאת. שדה זה שונה משדה caller מאחר ושדה caller מציג את המספר המזהה של השלוחה המתקשרת.	"callerextension":"SIPSIP"
did	מציג את מספר הטלפון שאליו התקשרו בשיחה נכנסת.	"did":"0722776772"

דוגמא	תיאור	שדה
queueid":1234567"	במידה והשיחה נותבה למעגל המתנה, שדה זה יציג את המזהה של המעגל. השדה יציג 0 במידה והשיחה לא עברה במעגל המתנה.	queueid
"queueenamel": "Service Queue"	במידה והשיחה נותבה למעגל המתנה, שדה זה יציג את שם המעגל.	queueenamel
https://cpanel.voicenter.co.il/Calls History/PlayRecord/20220518100 5020246363e832-aws-Rojxp5-972 521112233.mp3	מציג את קישור להקלטת השיחה.	record
price":7"	מציג את תמחור השיחה באגורות.	price
dialtime":23"	מציג את זמן צלצול/חיוג השיחה בשניות. פרמטר זה אינו מציג את משך השיחה.	dialtime
representative_name": "Walter" "Melon"	מציג את שם המשתמש של השלוחה שמקושרת לשיחה. במידה ויוזר לא ביצע לוגין בזמן השיחה, שדה זה יציג את שם המתמש שמקושר לשלוחה/מספר של שיחה זו.	representative_name
"representative_code": "9996"	מציג את מזהה המשתמש אשר השיחה מקושרת אליו. במידה והמשתמש לא ביצע לוגין, שדה זה יציג את מזהה המשתמש אשר מקושר לשלוחה או למספר טלפון אשר מקושרים לשיחה.	representative_code
targetextension_name": "Walter" "Melon"	מציג שם שם השלוחה אשר ענתה לשיחה.	targetextension_name
callerextension_name": "Walter" "Melon"	מציג את שם השלוחה אשר ביצעה את השיחה.	callerextension_name

דוגמא	תיאור	שדה
"target_country": "Israel"	מציג את שם המדינה שאליה בוצעה שיחה יוצאת.	target_country
"caller_country": "Israel"	מציג את שם המדינה שממנה התקבלה השיחה.	caller_country
seconds_waiting_in_queue": 5"	שדה זה מכיל את משך ההמתנה של הלקוח בשיחה הרלוונטית במעגל המתנה. שדה זה לא יישלח במידה והשיחה לא עברה במעגל המתנה.	seconds_waiting_in_queue
OriginalIvrUniqueID": ""201809131730110122A1212	שדה זה יישלח אך ורק במידה והשיחה הזו הייתה מקושרת לשיחה אחרת. לדוגמא במקרה של שיחות שהועברו שדה זה יכיל את מזהה השיחה של השיחה שהועברה.	OriginalIvrUniqueID
DepartmentName": "Voicenter" "Account"	שדה זה מכיל את שם החשבון אשר השיחה מקושרת אליו.	DepartmentName
DepartmentId": 123456"	שדה זה מכיל את מזהה החשבון אשר השיחה מקושרת אליו.	DepartmentID
DepartmentId": 123456"	שדה זה מכיל את שם החשבון הראשי אשר השיחה מקושרת אליו.	TopDepartmentName
TopDepartmentId": 7654321"	שדה זה מכיל את מזהה החשבון הראשי אשר השיחה מקושרת אליו.	TopDepartmentID

שדה	תיאור	דוגמא
IVR	<p>פרמטר מסוג מערך אשר מציג את השכבות בנתב שהשיחה עברה בהם. השדות הם:</p> <p>שדה: Layer_id מציג את המזהה הייחודי של השכבה.</p> <p>שדה Layer_name - מציג את שם השכבה כפי שמופיע בממשק הנתב.</p> <p>שדה DTMF - מציג את הלחיצות של הלקוח בנתב.</p> <p>במידה ולא הייתה לחיצה הערך יהיה 0.</p> <p>שדה LayerNumber - יציג את מספר השכבה.</p> <p>שדה dtmf_order - מציג את סדר מעבר השיחה בשכבות.</p>	<pre>IVR": "{ \"layer_id\":1234567,\" \"layer_name\": \"LayerName\", \"layer_number\":6, \"Dtmf\":0, \"dtmf_order\":1</pre>

## סוגי שיחות

להלן פירוט על סוגי השיחות השונים אשר יכולים להיווצר:

סוג שיחה	תיאור
Incoming Call	שיחה נכנסת רגילה. לקוח קצה חייג אליכם למספר טלפון שלכם, השיחה נכנסה לנתב וצלצלה בשלוחה אחת או מספר שלוחות. * השיחה לא עברה במעגל המתנה.
CC	שיחה שבוצעה בעזרת שירות מספר גישה של חברת וויסנטר.
Extension Outgoing	שיחה יוצאת רגילה משלוחה של וויסנטר. * לא שיחת קליק2קול.
Queue	שיחה נכנסת שהתקבלה אל מעגל המתנה.
Click2Call leg1	שיחת קליק2קול (לא שיחת חייגן). "רגל 1" של השיחה - השיחה בין השירות לשלוחה שאמורה לחייג ליעד ב"רגל 2" של השיחה.
Click2Call leg2	שיחת קליק2קול (לא שיחת חייגן). "רגל 2" של השיחה - השיחה בין השלוחה ליעד. ברשומה זו תקבלו תיעוד על פרטי השיחה וקישור להקלטות השיחה.

סוג שיחה	תיאור
VoiceMail	שיחה אשר נענתה על ידי שירות התא קולי של וויסנטר.
Callference	שיחה שבוצעה בעזרת שירו תחדר וועידה של חברת וויסנטר.
XferCDR	שיחה אשר הוערה ידנית משלוחה של מספר/שלוחה אחרת.
ProductiveCallLeg1	שיחת "רגל 1" של חייגן לנציג - השיחה אשר מחברת בין השירות לנציג.
ProductiveCallLeg2	שיחת "רגל 2" של חייגן לנציג - השיחה אשר מחברת בין הנציג ליעד/לקוח/ליד שהזנתם בחייגן.
Scrubber	שיחה שבוצעה דרך שירות הסקראבר של חברת וויסנטר.
Click 2 IVR	שיחת "רגל 1" של חייגן חכם - השיחה הראשונית בין החייגן ליעד.
Click 2 IVR Incoming	שיחת "רגל 2" של חייגן חכם - השיחה שמתרחשת לאחר חיבור מוצלח ומענה של היעד "ברגל ה-1". בסוג שיחה זה מתבצע חיוג מהיעד אל נתב השיחות שלכם. סוג שיחה זה מסמן כי השיחה לא עברה למעגל המתנה אלא הועברה ישירות לנציג או השמעת הקלטה. ברשומה זו תקבלו את סטטוס השיחה וקישור להקלטת השיחה.
Click 2 Queue Incoming	שיחת "רגל 2" של חייגן חכם - השיחה שמתרחשת לאחר חיבור מוצלח ומענה של היעד "ברגל ה-1". בסוג שיחה זה מתבצע חיוג מהיעד אל נתב השיחות שלכם. סוג שיחה זה מסמן כי השיחה עברה למעגל המתנה והיעד המתין עד למענה של נציג. ברשומה זו תקבלו את סטטוס השיחה וקישור להקלטת השיחה.
FaxCdr	שיחה אשר בוצעה דרך שירות הפקס הפנימי של וויסנטר. *השירות לא פעיל עדיין.
Attended CDR leg1	שיחה בהעברה עם התייעצות.
Attended CDR leg2	שיחה בהעברה עם התייעצות. רשומה זו תתקיים כאשר מתבצע תסריט שיחה הבא: נציג א' עונה לשיחה נכנסת, הלקוח מבקש לדבר עם נציג ב'. נציג א' מתקשר אל נציג ב'. לאחר מכן נציג א' מעביר את השיחה והלקוח לנציג ב'. סוג שיחה זה נותן מידע על השיחה של הלקוח עם נציג ב'.

סוג שיחה	תיאור
Auto forward	שיחה שהועברה באופן אוטומטי משלוחה למספר טלפון - בדרך כלל מדובר על הגדרה דרך הטלפון IP.

## הסבר על שיחות עם רגל 1 + רגל 2

יש מספר סוגי שיחות אשר מורכבות משתי שיחות בפועל:

1. שיחות קליק2קול - מורכבות מרגל 1: השיחה הראשונה לשלוחה + רגל 2 - השיחה ליעד לאחר מענה ברגל 1.
2. שיחות חייגן לנציג - מורכבות מרגל 1: השיחה הראשונה לשלוחה + רגל 2 - השיחה ליעד לאחר מענה ברגל 1.
3. שיחות חייגן חכם - מורכבות מרגל 1: השיחה הראשונה ליעד (לקוח) + רגל 2 - השיחה ליעד (נציג/נתב) לאחר מענה ברגל 1.

## סוגי סטטוס שיחות:

להלן פירוט על סטטוס שיחה (תוצאה של השיחה לאחר סיומה):

שם סטטוס	תיאור
NOTDIALED	ניתוק לפני ביצוע שיחה.
ANSWER	מענה של שיחה לאחר חיוג/צלצול מוצלח. השיחה הגיעה ליעדה. מענה מתרחש כאשר וויסנטר מקבל איתות של מענה בשיחה מו כן גם הגעת השיחה לתא קולי.
BUSY	כאשר מנסים לבצע חיוג ליעד מסוים אבל מספר הטלפון שולח בחזרה איתות של "עסוק".
NOANSWER	אין מענה. השיחה הגיעה ליעד אך צלצלה למשך זמן מסוים עד לאי מענה.
CANCEL	ביטול שיחה. מצב זה קורה כאשר מחייגים ליעד מסוים אבל מתבצע ניתוק לפני מענה ביעד.
ABANDONE	שיחה שננטשה לאחר המתנה במעגל המתנה ומתרחש במצבים הבאים: בוצע ניתוק של השיחה לפני מענה. יציאה מהמעגל בעת המתנה. לקוח המתין זמן המתנה מקסימלי.
VOEND	ניתוק של השיחה במעמד הנתב ללא צלצול בשלוחה כלשהי או מעגל המתנה. במקרה זה לקוח התקשר הגיע לנתב השיחות וניתק.
TE	מתרחש כאשר השיחה מגיעה לנתב השיחות ומשמיעה הקלטה ולאחר מכן מתנתקת.
NOTCALLED	סטטוס זה מציין כי הרגל השנייה של השיחה לא בוצעה מאחר והרגל ה1 של השיחה לא הייתה מוצלחה (השיחה לא התחברה לשלוחה).



שם סטטוס	תיאור
VOICEMAIL	שיחה הגיעה לתא הקולי של וויסנטר.
CONGESTION	סטטוס זה מסמל לרוב חיוג ליעד לא מוכר.
CHANUNAVAIL	ערוץ לא זמין או שלוחה לא מחוברת ורשומה.
INVALIDARGS	שגיאה בעיבוד פקודת חיוג ליעד.
SSWPREAUTH	ביטול שיחה יוצאת לפני ביצוע חיוג.

## דוגמאות לבקשה

שיחה יוצאת:

```

1  {
2    "caller": "0722776772",
3    "target": "0501234567",
4    "time": 1595960350,
5    "duration": 11,
6    "ivruniqueid": "2020072818dcDHFJcc804",
7    "type": "Extension Outgoing",
8    "status": "ANSWER",
9    "targetextension": "",
10   "callerextension": "SIPSIP",
11   "did": "",
12   "queueid": 0,
13   "queuename": "",
14   "record": "https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/2020072818dcDHFJc
15   "price": 0,
16   "dialtime": 2,
17   "representative_name": "User 1",
18   "representative_code": "12345678",
19   "targetextension_name": "",
20   "callerextension_name": "",
21   "target_country": "",
22   "caller_country": "",
23   "DepartmentID": 12345678,
24   "DepartmentName": "Voicenter Sales Department",
25   "TopDepartmentID": 87654321,
26   "TopDepartmentName": "Voicenter Account"
27 }

```

נציג "User 1" ביצע שיחה יוצאת מהשלוחה שלו (SIPSIP) אל היעד 0501234567, היעד קיבל שיחה ממספר: 0722776772.

## שיחה נכנסת:

```
1  {
2    "caller": "0501234567",
3    "target": "",
4    "time": 1595333610,
5    "duration": 20,
6    "ivruniqueid": "202007211213270124c",
7    "type": "Queue",
8    "status": "ANSWER",
9    "targetextension": "",
10   "callerextension": "",
11   "did": "0722776772",
12   "queueid": 123456789,
13   "queuename": "Sales Queue",
14   "record": "https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/20200721121327012",
15   "price": 0,
16   "dialtime": 0,
17   "representative_name": "Admin User",
18   "representative_code": "12345679",
19   "targetextension_name": "",
20   "callerextension_name": "",
21   "target_country": "",
22   "caller_country": "Israel",
23   "seconds_waiting_in_queue": 20,
24   "IVR": [
25     {
26       "layer_id": 1234,
27       "layer_name": "Main IVR",
28       "layer_number": 0,
29       "Dtmf": 2,
30       "dtmf_order": 1
31     },
32     {
33       "layer_id": 4321,
34       "layer_name": "Sales Department",
35       "layer_number": 2,
36       "Dtmf": 0,
37       "dtmf_order": 2
38     }
39   ]
40 }
```

בדוגמא זו ניתן לראות כי התקבלה שיחה נכנסת מהמספר 0501234567 אל המספר 0722776772.

השיחה עברה בשכבה Main IVR והלקוח המתקשר הקיש על ספרה 2 בשכבה זו ונותב לשכבה Sales Department לאחר

**פורמט תגובה:**

1. JSON

2. XML-RPC

3. POST-Application/X-WWW-Form-Urlencoded

אנחנו רואים חשיבות גדולה בכך שתחזירו אלינו תגובה (Response) אשר מעידה על קבלת מידע באופן תקין. במידה ולא תחזירו לנו תשובה תקינה אנחנו נבצע שליחה חוזרת של פירוט השיחה בטווחי הזמן אשר נקבעים מראש.

שם	סוג	דוגמא	תיאור
Err	מספר שלם	0	קודי הודעה: OK 1 – Parse error 2 – Application error – 0
Errdesc	מחרוזת	OK	תיאור השגיאה.

**דוגמה לתשובה:**

```

1 {
2   "err":0,
3   "errdesc": "OK"
4 }
```

אתם מוזמנים להיכנס לממשק הניהול בכתובת: <https://cpanel.voicenter.co.il/ApiManager/Index> ולהטמיע את השירות באופן עצמאי.