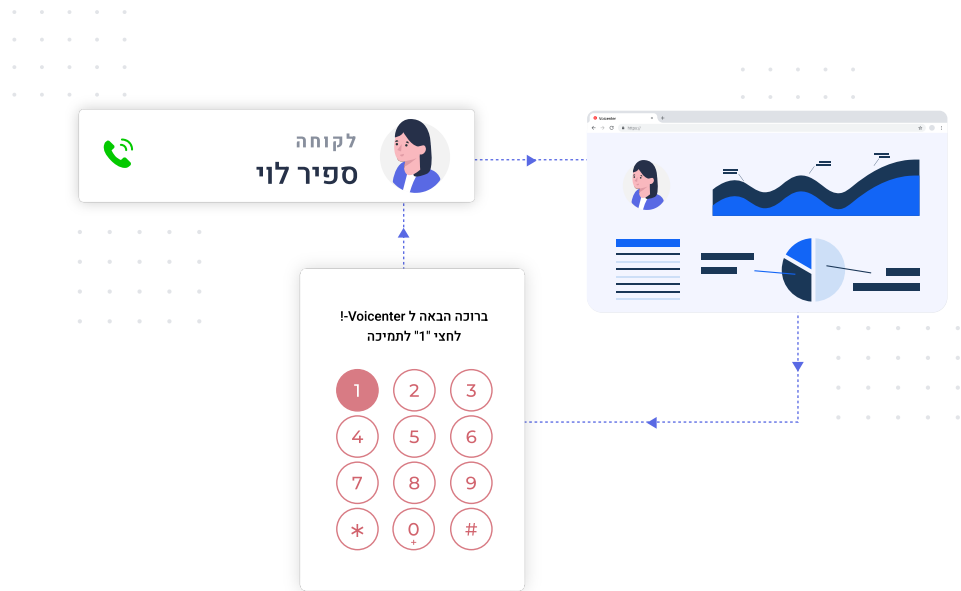


External Layer API

ממשו ניתוב חכם בעזרת ניהול לוגיקה עסקית דרך מערכת המידע שלכם. תוכלו לבחור לנתב לקוחות VIP ישירות למחלקה הרלוונטית או לנתב כל לקוח שתחפצו לנציג המטפל בהם. השירות External Layer API יאפשר לכם לקבל את מספר טלפון של הלקוח המתקשר למען שליחת ווצאפ או הודעת סמס או ביצוע פעולות עצמאיות דרך נתב השיחות.



הסבר כללי מטרת השירות

בעזרת שירות External Layer API תוכלו להרחיב את שירותי נתב השיחות של חברת Voicenter ולהחליט על ניתוב שיחה על פי הלוגיקה העסקית שלכם בעזרת מערכת המידע שלכם/ לפי המידע הקיים במסד הנתונים שלכם. דוגמאות לשימושים שתוכלו לבצע:

1. מספר טלפון של הלקוח המתקשר רשום במערכת המידע שלכם כליד אשר החל תהליך מכירה מול נציג מכירות שלכם. לפיכך תוכלו לנתב את השיחה ישירות לאותו לאותו נציג לצורך השלמת התהליך. ניתוב זה יימנע מהלקוח זמן המתנה ויקנה טיפול יותר ישיר למען השלמת תהליך המכירה.
2. מספר טלפון של הלקוח המתקשר רשום כאיש קשר קיים/שייך לחשבון קיים אשר יאפשר לכם לנתב את השיחה לנציג אשר מטפל בטיקט/קיים פתוח של הלקוח המתקשר

3. במידה ולפי מספר הטלפון של הלקוח המתקשר הנכם מזהים לקוח VIP תוכלו לבחור לנתב את השיחה למעגל המתנה VIP להמשך המשך המתנה מינימלי של הלקוח המתקשר.
4. כמו כן תוכלו לבקש מהלקוח המתקשרים אליכם להקיש: מספר תעודת זהות, מספר רכב, מספר פוליסה או כל פרט אחר יעזור לכם לנתב את השיחה בצורה המיטבית.

אפשרויות נוספות

1. תוכלו להשמיע הקלטות ללקוח המתקשר, הקלטה אשר תשמיע תאריך ביקור טכנאי. לחילופין ניתן להשמיע הקלטה של יתרת חשבון בכרטיס נטען. אופציה פופלרית נוספת היא הקראה של ספרות טלפון נייד שהלקוח המתקשר הקיש למען ווידוא מספר טלפון נייד.
2. שליחת ווצאפ/סמס.
3. חיוג למספר חיצוני, במידה ויש לכם נציגי תמיכה חירום בלילות אשר עובדים מהבית דרך הניידים שלהם יש לכם אפשרות לחייג למספר טלפון הנייד שלהם לאחר שביצעתם בדיקה מול מסד הנתונים שלכם מי הנציג אשר כרגע במשמרת.

שכבות בנתב השיחות

- נתב השיחות של Voicenter בנוי משכבות, כל שכבה מבצעת פעולה נוספת (כגון העברת שיחה לנציג/ מעגל המתנה ועוד).
- כל שכבה בנתב ממוספרת, עליכם להעביר לחברת וויסנטר URL שלכם אשר ניתן להטמיע בכל שכבה תחת תפריט Layer Settings.
- * ניתן לפנות למחלקת התמיכה שלנו על הסבר והדרכה על ניהול נתב השיחות.
- ברגע ששיחה מגיעה לשכבה שבה הוגדר ה URL שלכם, חברת Voicenter תיזום אליו בקשת API בפורמט POST-JSON.

פורמט בקשה

POST-JSON (1)

פורמט תגובה

POST-JSON (1)

בקשה לדוגמא של השירות

```
1 {
2   "METHOD": "IVR_LAYER_INPUT",
3   "DATA": {
4     "DID": "0722776772",
5     "CALLER_ID": "0501234567",
6     "IVR_UNIQUE_ID": "1bcd7954224861f85a2d70612f2",
7     "DTMF": "1234",
8     "LAYER_ID": 5,
9     "PREVIOUS_LAYER_ID": 5
10  }
11 }
```

פרמטרים בבקשה מהשירות

שם שדה	תיאור	סוג
METHOD	הערך תמיד יהיה: IVR_LAYER_INPUT.	מחרוזת
DATA	אובייקט אשר מכיל את פרטי השיחה.	מחרוזת
DID	מספר הטלפון אשר קיבל את השיחה, אשר אליו התקשרו.	מחרוזת
CALLER_ID	מספר טלפון של הלקוח המתקשר.	מחרוזת
IVR_UNIQUE_ID	מזהה ייחודי של השיחה.	מחרוזת
DTMF	הקשות של הלקוח המתקשר בנתב - לדוגמא הקשה של תעודת זהות תשוקף בפרמטר זה. במידה והלקוח המתקשר לא הקיש כלום, ערך ברירת המחדל יהיה 0.	מחרוזת
LAYER_ID	מספר השכבה אשר ממנה נשלחת בקשת API על ה URL שלכם. רצוי לשים לב לפרמטר זה ומאחר ובמידה יש שכבות שונות שמהן תבצע פנייה אליכם מספר השכבה יכול לעזור לכם במעקב וביצוע לוגיקה שונה פר פנייה.	מספר שלם
PREVIOUS_LAYER_ID	מספר שכבה קודם שבה השיחה עברה לפני ביצוע בקשת API ל URL שלכם.	מספר שלם

תשובה לדוגמא ללא Custom Data

```

1 {
2   "STATUS": 0,
3   "ACTION": "GO_TO_LAYER",
4   "LAYER": 12
5 }
```

תשובה לדוגמא עם Custom Data

```

1 {
2   "STATUS": 0,
3   "ACTION": "GO_TO_LAYER",
4   "LAYER": 22,
5   "CALLER_NAME": "Shlomi",
6   "CUSTOM_DATA": {
7     "CRM_client_ID": "12345",
8     "Last_ticket_ID": "222",
9     "Last_representative": "John Doe"
10  }
11 }
```

פרמטרים בתשובה לשירות

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
STATUS	יש לשלוח את הערך 0-במידה וקיבלתם את הבקשה בצורה תקינה יש לשלוח את הערך 1 במידה ונתקלתם בבעיה כלשהי.	מספר שלם.	חובה
ACTION	שדה זה מסמל את הפעולה שהשירות של חברת Voicenter יצטרך לבצע, יש 3 אפשרויות אפשרות 1: GO_TO_LAYER - אתם מבקשים להפנות את השיחה למספר שכבה מסוימת. אפשרות 2: SAY - אתם מבקשים להשמיע הקלטה מסוימת. אפשרות 3: DIAL - אתם מבקשים לבצע חיוג לשלוחה/מספר טלפון חיצוני.	מספר שלם.	חובה
LAYER	מספר השכבה שאליה יש להעביר את השיחה.	מספר שלם.	חובה
CALLER_NAME	תוכלו לקבוע את שם המתקשר אשר יוצג בשלוחה של הנציג שבה השיחה מחייגת.	מחרוזת	רשות
CUSTOM_DATA	מידע ייחודי שלכם שתוכלו לשלוח בבקשה שלכם, לאחר מכן חברת Voicenter תעביר אליכם את המידע הנ"ל בפירוט השיחות למערכת המידע שלכם.	מחרוזת.	רשות

דוגמא לשימוש בשירות

לפניכם דוגמא לכיצד ניתן להשתמש בשירות וכיצד השירות יכול להתבטא ברמת השירות עבורכם. להן בקשת API שנשלחה מחברת Voicenter, לאחר שלקוח חייג לנתב השיחות שלכם והשיחה הגיעה לשכבה מספר 5 - ניתן לראות זאת לפי השדה LAYER_ID.
כמו כן, ניתן לראות בשדה CALLER_ID כי מספר הטלפון של הלקוח הוא 0501234567.
בנוסף, ניתן לראות בשדה DTMF כי הלקוח הקיש בנתב בשכבה 5 את הספרות: 12345678.

```
1  {
2    "METHOD": "IVR_LAYER_INPUT",
3    "DATA": {
4      "DID": "0722776772",
5      "CALLER_ID": "0501234567",
6      "IVR_UNIQUE_ID": "1bcd7954224861f85a2d70612f2",
7      "DTMF": "12345678",
8      "LAYER_ID": "5",
9      "PREVIOUS_LAYER_ID": "5"
10   }
11 }
```

לאחר שקיבלתם את בקשת API מחברת Voicenter, ועיבדתם את המידע שהתקבל גיליתם שמדובר על לקוח VIP (גיליתם זאת לפי מספר הטלפון או לפי ההקשה בנתב) ולכן החלטתם שיש צורך להעביר את השיחה לשכבה מספר 12. כאשר השיחה תגיע לשכבה מספר 12, השיחה תיכנס למעגל המתנה עם משקל גבוה מהאחרים והלקוח VIP יקבל מענה מהיר.

זאת לוגיקה עסקית לדוגמא שניתן להטמיע בעזרת API זה. ולכן התגובה שלכם לשירות תראה כך:

```

1  {
2    "STATUS": 0,
3    "ACTION": "GO_TO_LAYER",
4    "LAYER": 12,
5    "CALLER_NAME": null,
6    "CUSTOM_DATA": null
7  }
```

ניתן לראות כי לפי הערך GO_TO_LAYER בשדה ACTION בחרתם לנתב את השיחה לשכבה מסוימת. לפי הערך 12 בשדה LAYER השיחה תנותב לשכבה מספר 12.

מתודה SAY

עשויים להיות מקרים שבהם תרצו להשמיע דרך הנתב הקלטה כלשהי, הקלטה לא קבועה אלא בעלת תוכן משתנה בהתאם ללקוח המתקשר.

לדוגמא, תוכלו להשמיע ללקוח את מספר הטלפון/תעודת זהות שהוקשה ובכך לאשר את תקינותם, ניתן יהיה להשמיע הקלטה של תאריך ושעה של הגעת טנכאי לאתר הלקוח ועוד.

להלן הפרמטרים אשר תצרטכו לבצע בהם שימוש בתגובה שלכם לשירות על מנת לבצע פעולה של השמעת הקלטה דינאמית:

פרמטרים במתודה SAY

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
STATUS	יש לשלוח את הערך 0-במידה וקיבלתם את הבקשה בצורה תקינה יש לשלוח את הערך 1 במידה ונתקלתם בבעיה כלשהי.	מספר שלם.	חובה
ACTION	SAY_DIGITS	מחרוזת.	חובה
NEXT_LAYER	מספר השכבה שאליה השיחה תנותב לאחר סיום השמעת ההקלטות.	מספר שלם	חובה
LANGUAGE	השפה שבה שהלקוח ישמע את ההקלטות שהגדרתם להשמיע, ניתן להגדיר את השפות הבאות: עברית, אנגלית, ערבית ורוסית.בצורה כזו: RU HE, EN, AR.	מחרוזת.	רשות

הערות	סוג	תיאור	שם שדה
חובה	מחרוזת.	<p>מערך אשר מכיל את המידע שברצונכם להשמיע. סוגי המידע שניתן להשמיע: ספרות - Digits, משתנה מסוג מספר שלם, הנתב יקריא ספרה ספרה, לדוגמא מספר טלפון. מספר - Number, משתנה מסוג מספר שלם, הנתב יקריא מספר לדוגמא יתרת כרטיס נטען. תאריך - Date, משתנה מסוג מחרוזת, הנתב יקריא את התאריך בפורמן ISO 8601, לדוגמא: 2022-06-12. תאריך וזמן - DateTime, משתנה מסוג מחרוזת אשר יקריא תאריך וזמן בפורמט ISO 8601, לדוגמא: 2022-06-12T10:12:59 עבור השמעה של נתון זה. הקלטה - Recording, משתנה מסוג מחרוזת עם מזהה ההקלטה.</p>	DATA

דוגמא לשימוש בתשובה עם מתודה SAY

```

1  {
2  "STATUS":0,
3  "ACTION":"SAY_DIGITS",
4  "NEXT_LAYER":2,
5  "NEXT_LAYER_IF_FAILED":1,
6  "LANGUAGE":"EN",
7  "DATA":[
8  {
9    "RecordType":"Recording",
10   "Content":"9899115_20849570029.mp3"
11  },
12  {
13   "RecordType":"Digits",
14   "Content":"0501234567"
15  },
16  {
17   "RecordType":"Number",
18   "Content":"112"
19  },
20  {
21   "RecordType":"Date",
22   "Content":"2022-06-12"
23  },
24  {
25   "RecordType":"DateTime",
26   "Content":"2022-12-06T10:12:59"
27  },
28  {
29   "RecordType":"Recording",
30   "Content":"98972915_209570029.mp3"
31  }

```

מה בעצם יתרחש בעקבות תשובה זו?

סדר פעולות יתרחשו כך:

1. נתב השיחות ינגן את ההקלטה: mp3.20849570029_9899115
 2. לאחר מכן, הנתב ישמיע את הספרות: אפס, חמש, אפס, אחד, שתיים, שלוש, ארבע, חמש, שש, שבע.
 3. ההקלטה הבאה, הלקוח המתקשר ישמע: "מאה ושתיים עשרה".
 4. יושמע התאריך שתיים עשרה ליוני אלפיים עשרים ושתיים.
 5. יושמע התאריך שתיים עשרה ליוני אלפיים עשרים ושתיים בעשר ושתיים עשרה דקות וארבעה עשר שניות.
 6. בסופו של התהליך, הלקוח ישמע את ההקלטה: mp3.20897670025_98972915.
- לאחר מכן, השיחה תנותב לשכבה מספר 2.

מתודה DIAL

יהיו מקרים שבהם ישנה אפשרות שתוצו לבצע חיוג ליעד חיצוני - לדוגמא מספר טלפון נייד של טכנאי/כונן חירום בלילה.

מאחר ומספרי הטלפון עלולים להשתנות בכל פעם ואינכם רוצים כל יום להגדיר בנתב את השכבה הרלוונטית כדי להפנות שיחות לאותו כונן, תוכלו לבצע שימוש במתודה Dial.

פרמטרים במתודה DIAL

שם שדה	תיאור	סוג משתנה	הערות
STATUS	יש לשלוח את הערך 0-במידה וקיבלתם את הבקשה בצורה תקינה יש לשלוח את הערך 1 במידה ונתקלתם בבעיה כלשהי.	מספר שלם.	חובה
ACTION	DIAL	מחרוזת.	חובה
CALLER_ID	מספר טלפון אשר ישמש כמזהה השיחה, מספר הטלפון אשר היעד יראה כאשר יקבל את השיחה. לדוגמא: "0722776772".	מחרוזת.	חובה
CALLER_NAME	במידה והיעד הוא שלוחה של וויסנטר, ניתן להגדיר שם מזהה אשר היעד יראה בעת קבלת השיחה.	מחרוזת.	רשות
MAX_CALL_DURATION	משך שיחה מקסימלי אשר תגדירו (משך זמן השיחה לא כולל את משך זמן חיוג ליעד).	מספר שלם.	חובה
MAX_DIAL_DURATION	משך חיוג מקסימלי אשר תגדירו.	מספר שלם.	מחרוזת

שם שדה	תיאור	סוג משתנה	הערות
NEXT_VO_ID	מספר השכבה אליה השיחה תנותב במידה והיעד אינו זמין עקב תקלה טכנית ביעד.	מספר שלם.	חובה
RECORDING	האם להקליט את השיחה? ניתן להשתמש בערכים "yes" או "no", ברירת המחדל היא לא להקליט את השיחה.	מחרוזת.	חובה
TARGETS	מערך אשר יכלול את היעד לשיחה: סוג היעד - TYPE, ניתן להגדיר "PHONE" או "EXTENSION" (עבור שלוחה של וויסנטר). היעד - TARGET - ניתן להגדיר מספר טלפון או מזהה של שלוחה של וויסנטר (סיפ). מספרי טלפון בינלאומיים יש להגדיר עם קידומת בינלאומית.	מחרוזת.	חובה
CUSTOM_DATA	מידע פנימי של מערכת המידע שלכם אשר תוכלו לצרף לתשובה שלכם לשירות, המידע יעבור בהקפצת מסך ובשירות של העברת פירוטי שיחות לאחר סיום השיחה.	מחרוזת.	רשות

דוגמא לשימוש בתשובה עם מתודה DIAL

```

1  {
2    "STATUS":0,
3    "ACTION":"DIAL",
4    "CALLER_ID":"0722776772",
5    "CALLER_NAME":"Voicenter",
6    "MAX_CALL_DURATION":1800,
7    "MAX_DIAL_DURATION":60,
8    "NEXT_VO_ID":15,
9    "RECORDING":"yes",
10   "TARGETS":[
11     {
12       "TYPE":"PHONE",
13       "TARGET":"0501234567"
14     }
15   ],
16   "CUSTOM_DATA":{
17     "CRM_client_ID":"12345",
18     "Last_ticket_ID":"222",
19     "Last_representative":"John Doe"
20   }
21 }
```