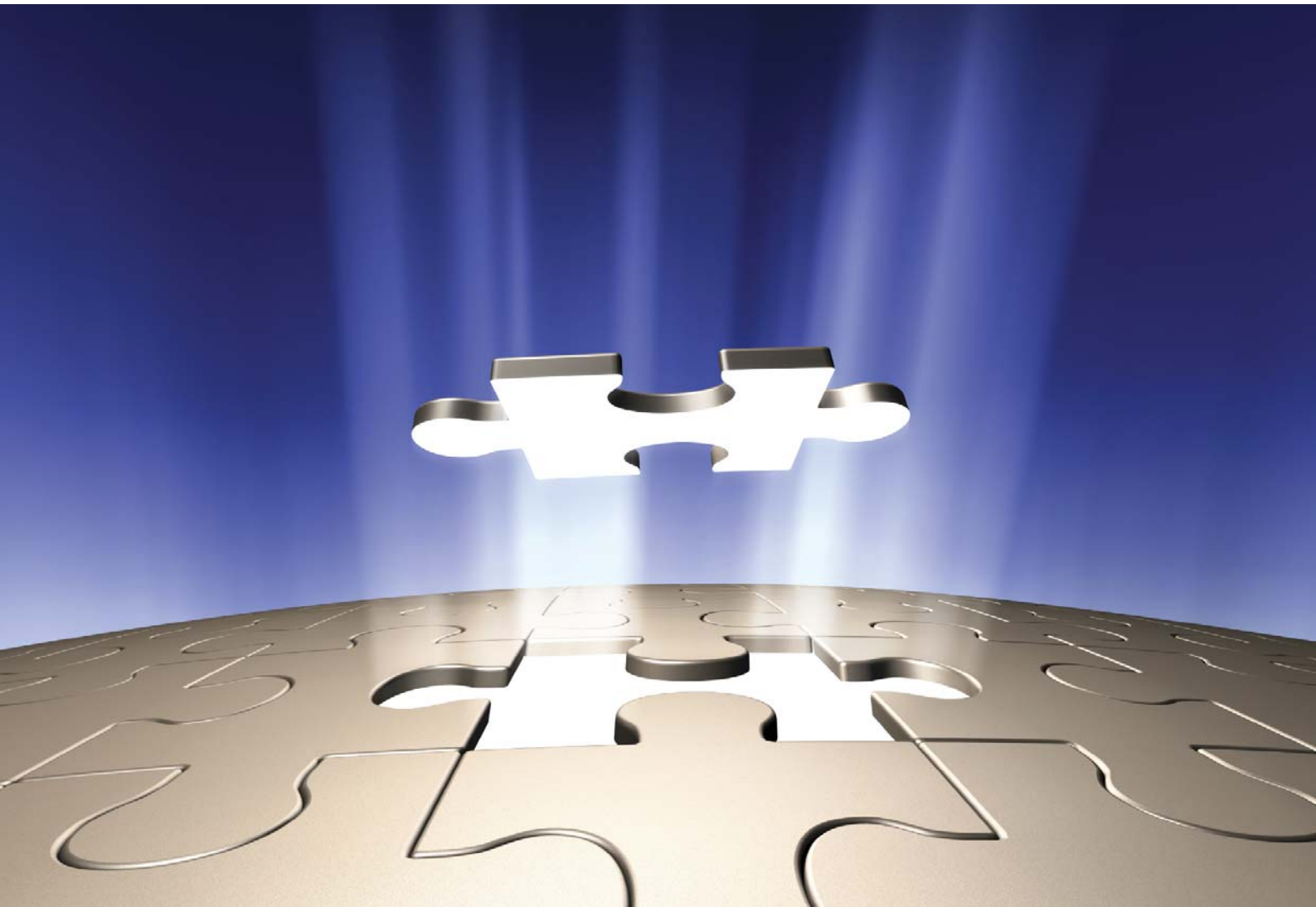


# A peça que faltava na comunicação do seu sistema com o seu cliente



O Integrator promove a comunicação entre o Planetfone e o seu sistema legado

## **Integrator** *Planetfone*

- Disponibilização de seu banco de dados a serviço da telefonia
- Biblioteca de funções compatíveis com padrões abertos
- Conexão do seu sistema de voz à páginas Web

# Integrator Planetfone



É a porta para integração de sistemas de terceiros com as funcionalidades do Planetfone. Permite a abertura da plataforma Planetfone, através de protocolos abertos de mercado, para que as aplicações possam controlar os seus serviços, obter dados ou monitorar os eventos. O Integrator suporta diversas linguagens de programação viabilizando a integração com dispositivos CTI (Computer Telephony Integration) de outros fornecedores e soluções de CRM (Customer Relationship Management).

O Planetfone possui um Application Server (AppServer) próprio que trabalha com o protocolo SOAP (Simple Object Access Protocol), utilizando o meio de transporte HTTP. O protocolo SOAP utiliza mensagens em formato XML (Extensible Markup Language).

Através do AppServer é possível executar operações existentes nos serviços.

## Algumas das operações disponíveis permitem, por exemplo:

- Gerar uma chamada entre um ramal ou agente e um número de destino.
- Retornar informações sobre a chamada atual do agente especificado.
- Obter informações de uma chamada específica.
- Mostrar a situação atual das filas, agentes, chamadas ativas de agentes.
- Exibir a situação de um agente específico ou de todos agentes.
- Retornar o arquivo de gravação de uma chamada.
- Efetuar o login e logout do agente em um determinado ramal.
- Gerar uma chamada para o ramal do supervisor para ele escutar em tempo real uma determinada chamada ativa.

## Aplicações

- O Planetfone ao receber uma ligação telefônica localiza no sistema de ERP/CRM o número telefônico e transfere os dados do cliente para a tela do atendente. Cliente e atendente passam a ser beneficiados pelos diversos recursos oferecidos pelo Call Center e o ERP/CRM, possibilitando potencializar e qualificar o atendimento.
- Possibilidade de integração da URA com um sistema Web que permite a abertura e fechamento de chamados remotamente, através da internet.
- Atendentes têm a facilidade de uma visualização do caso e podem entrar em contato com o reclamante com apenas um clique.
- As chamadas podem ser identificadas e as informações do banco de dados obtidas automaticamente.
- Integração parametrizada para sistemas de cobrança.
- Transferência da chamada com acompanhamento do perfil do cliente para outro operador de call center.
- Recuperação facilitada de gravação de chamada usada para auditoria.

