



API - MOŽNOSTI INTEGRACE

Dokumentované rozhraní pro integraci systému
ReDat s aplikacemi dalších výrobců



Systém poskytuje podporované rozhraní pro integraci funkcí záznamového systému ReDat do prostředí jiných aplikací (CRM, aplikace IZS, apod.).

Soubor funkcí lze rozdělit do 4 oblastí: URL funkce, statistika kanálů, události o založení záznamu a import událostí Auditu.

URL FUNKCE

Společným znakem URL funkcí je volání URL adresy, ve které jsou obsaženy povinné či nepovinné parametry a ověření uživatele. Pomocí těchto funkcí je umožněno:

- načíst seznam záznamů a kanálů
- přehrát záznam
- exportovat záznam
- editovat metadata (editaci je možné vázat na záznamy vyhovující zadaným hodnotám v parametrech)

Funkce jsou běžně používány na doplnění metadat z ReDat eXperience do CRM nebo naopak. Dále pro přehrávání záznamů ze SW třetí strany. Nebo jsou funkce integrovány do komunikačních terminálů (např. IP TouchCall) pro zobrazení vlastních záznamů a jejich přehrávání.

STATISTIKA KANÁLŮ

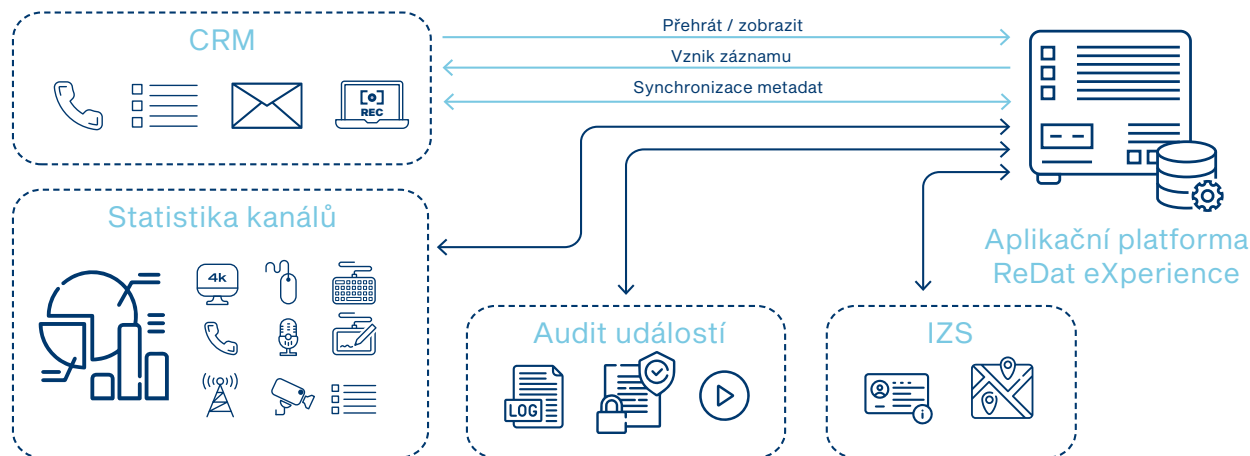
Jde o databázovou proceduru, která vrací statistiku kanálů v zadaném časovém úseku s ohledem na další zvolené filtrační podmínky.

UDÁLOSTI O ZALOŽENÍ ZÁZNAMU

ReDat eXperience umožňuje odesílat události o založení záznamů v reálném čase prostřednictvím UDP a TCP paketů. V informacích jsou obsažena veškerá dostupná metadata týkající se hovoru (např. směr, ANI, DNIS, ID agenta, ID záznamu v databázi ReDat eXperience). Tyto informace tedy může aplikace na straně zákazníka přidávat k interakcím a např. podle ID záznamu umožnit přehrávání záznamu.

IMPORT UDÁLOSTÍ AUDITU

ReDat eXperience poskytuje strukturované informace o přístupu uživatelů a provádění jejich činností (poslech záznamů, export záznamů, změna konfigurace, změny oprávnění, ...) pro využití u zákazníků, kteří potřebují importovat taková data do centrálního SIEM systému (Security Information and Event Management).



Kromě výše uvedených možností poskytujeme i integraci se SW prostředky používanými v rámci integrovaného záchranného systému (Jitka, Info35...).

Na mnoha kontaktních centrech je používána jedno nebo i obousměrná „custom“ integrace ReDat eXperience a CRM systému.

Záznamové systémy ReDat — sofistikovaný systém pro záznam hlasu, obrazu a dalších relevantních dat, která se automaticky analyzují, aby byla v přehledné a strukturované formě k dispozici uživatelům systému.