

Allgemeine Beschreibung: Das moderne Sprachportal Mitel Voice Assist unterstützt das HTTP (Hypertext Transfer Protocol) und ermöglicht damit einen flexiblen Zugriff auf externe Daten im World Wide Web. Das HTTP Protokoll ist ein allgemein gültiger technischer Standard, der definiert, wie ein Webclient, zum Beispiel der Mitel Voice Assist mit einem Web-Server kommuniziert, damit die vom Client angeforderten Daten geladen, angezeigt und verarbeitet werden können.

Hier die wichtigsten HTTP-Methoden, die Mitel Voice Assist unterstützt:

GET: Fordert eine Darstellung der angegebenen Ressource an.

PUT: Aktualisiert eine Ressource auf dem Server oder erstellt sie, wenn sie nicht vorhanden ist.

POST: Wird verwendet, um Daten an den Server zu senden, um eine Ressource zu erstellen.

PATCH: Wird verwendet, um partielle Aktualisierungen einer Ressource durchzuführen.

DELETE: Löscht die angegebene Ressource auf dem Server.

HEAD: Ähnlich wie GET, fordert jedoch nur die Header-Informationen der Ressource an, ohne den eigentlichen Inhalt zu übertragen.



- **Echtzeit, Flexibilität und Zeitersparnis:** Die Echtzeit-Datenabfrage über HTTP befähigt den Mitel Voice Assist, reibungslos mit externen Quellen wie Datenbanken, Webdiensten oder Online-Ressourcen zu interagieren. Dies eröffnet vielfältige Anwendungsbereiche, von Lieferstatus- und Kontoinformationen bis zur Prüfung von Lagerbeständen, Verfügbarkeit von Produkten, Dienstleistungen und aktuellen Nachrichten.
- **Unterstützung von RESTful APIs:** Viele moderne APIs verwenden das HTTP-Protokoll und sind RESTful (Representational State Transfer). Die Integration mit solchen APIs ermöglicht eine effiziente und standardisierte Kommunikation zwischen dem Mitel Voice Assist und anderen Systemen.
- **Sicherheitskontrolle:** HTTP kann durch Sicherheitsprotokolle wie HTTPS (HTTP Secure) geschützt werden, um die Vertraulichkeit und Integrität der übertragenen Daten zu gewährleisten.

Use-Case präferierter Mitarbeiter und Konzentration auf umsatzstarke Kunden: Customer Relationship Management (CRM) ist im Unternehmenskontext entscheidend für die Pflege und Verwaltung von Kundenbeziehungen. Durch sorgfältige Pflege dieser Beziehungen im CRM, inklusive der Zuordnung von Mitarbeitenden zu Kunden und Festlegung von Maßnahmen bei Nichtverfügbarkeit, ermöglicht die Echtzeitnutzung dieser Informationen eine optimale Anpassung des Inbound-Routings. Dies stellt sicher, dass Kundenanrufe sowohl eindeutig identifiziert als auch von geeigneten Vertretungen optimal betreut werden, um Anliegen schnell zu klären. Die Fokussierung auf umsatzstarke Kunden trägt zum finanziellen Wachstum und zur Stabilität des Unternehmens bei. Die Markierung von A-, B- oder C-Kunden im CRM ermöglicht zudem ein priorisiertes Routing, um A-Kunden mit höchster Priorität zu bedienen.

Use-Case Abruf von Informationsdiensten: Diverse Informationsdienste die Restful API's verwenden und über ein HTTP-Zugriff erreichbar sind, können mit dem Mitel Voice Assist in Echtzeit abgerufen, ausgewertet und vom Mitel Voice Assist über die integrierte TTS Engine wiedergegeben werden. Damit können aktuelle Wetterberichte oder zum Beispiel Katastrophenwarnungen einem **Anrufendem** 😊 😞 zur Verfügung gestellt werden.

Einwahlnummer: Der hier beschriebener Use-Case ist 24/7 über die Rufnummer **+4930700103566** erreichbar. Dieser Use Case liefert beispielhaft für die Vielzahl der möglichen Anwendungen, den aktuellen Wetterbericht für die Niederlande und den Spruch des Tages.

Kundennutzen: Insgesamt trägt die Fähigkeit eines Sprachportals, Daten über HTTP abzurufen, zu einer verbesserten Leistung, Flexibilität und Integration in geschäftliche Abläufe bei.

Relevante Verticals: IT, Einzelhandel, Gesundheitswesen, Energie und Versorgung, Automobilhandel, Tourismus und Gastgewerbe, Finanzwesen

FAQ's und gut zu wissen!

Kann ich als Mitel Partner einen Use Case anrufen und ausprobieren?

Ja, wir stellen Ihnen diese Rufnummer für einen begrenzten Zeitraum zur Verfügung. Alle Use Cases können telefonisch über ihre Nummer erreicht werden. Beachten Sie jedoch hierbei die konfigurierten Öffnungszeiten, die in allen Use Cases gleich sind, von Mo. bis Fr. von 07:00 bis 18:00 Uhr. Außerhalb der Öffnungszeiten gilt das jeweilige konfiguriertes Routing für das Zeitprofil geschlossen.

Stellt Mitel auch die Konfiguration der Use Cases zur Verfügung?

Wir stellen Ihnen den Workflow als Import-Datei (Json-Datei) im PowerUp Hub als Download bereit. Bevor Sie durchstarten, müssen Sie den importierten Mitel Workflow lediglich geringfügig an Ihre Demo-Umgebung anpassen. Falls Sie unsere Ansagen, die Mitel-Wartemusik, den Beep-Ton und den Anruftton benutzen möchten, so stellen wir Ihnen diese mp3-Dateien ebenfalls im Downloadbereit zur Verfügung.

Wie und wo kann man ein Use Case Importieren:

Laden Sie bei Mitel die jeweilige Use Case Datei runter und speichern diese ab. Legen Sie in Ihrem Mitel Voice Assist einen neuen Arbeitsablauf an. Über den Button **Bearbeiten** gelangen Sie in die Konfiguration des Workflows.



Klicken Sie in dem neuen Workflow auf die Funktion **Herunterladen**:



Wählen Sie die Funktion **Importieren** aus und wählen anschließend die Importdatei aus.

Passen Sie im nächsten Schritt Ihre individuellen Einstellungen an.



Wie kann ich den Use Case präsentieren?

Je nach Kundenanforderung einfach anrufen und zuerst nur wirken lassen, zwecks Darstellung, wie die Umsetzung der Kundenanforderungen für die einzelnen Use Cases abgebildet wurde und welche Vorteile sich daraus ergeben.

Möchten Sie jedoch einem potentiellen Kunden die gesamte Bandbreite des Produktes präsentieren, so richten Sie Ihre eigene Demo-Umgebung mit den jeweiligen Use Cases ein. Jeder Use Case sollte auch über eine eigene Einwahlnummer verfügen. Er wäre von überall aus erreichbar und kann als Umleitungs- oder Rufweiterschaltungsziel dienen. Sind Sie dann noch parallel auf der CloudLink Konsole im Voice Assist angemeldet, so können Sie während der Kundenpräsentation live Systemänderungen durchführen, unabhängig davon, ob Sie remote oder vor Ort beim Kunden sind.

Warum bricht die Wiedergabe eines Auswahlmenüs manchmal ab?

In allen Use Cases ist die Spracherkennung während der Wiedergabe eines Auswahlmenüs aktiviert. Führen Sie die Testanrufe in einer lauten Umgebung durch, mit vielen Nebengeräuschen an einem Besprechungstisch zum Beispiel, so greift die Spracherkennung und versucht den Inhalt zu interpretieren. Nutzen Sie Ihre eigene Demo-Umgebung, so deaktivieren sie temporär die Spracherkennung im jeweiligen Auswahlmenü.

Viel Spaß und Erfolg mit Mitel Voice Assist!