

# Flexfone integrationer

Et væld af muligheder for at få øget værdi af jeres telefoniløsning



Dokumentation på integrationsmulighederne,  
der tilbydes til Flexfones teleplatform.

**Flex**fone

## Indhold

.....	1
Introduktion.....	3
Overblik over muligheder.....	4
API.....	4
Integrationsmodul.....	5
Medarbejderintegration.....	6
Inspiration til integrationer.....	7
Case: Liste over medarbejdere i intranet.....	7
Case: Opkald direkte fra CRM-system.....	7
Case: Skærm oversigt over outbound sælgere.....	7
Case: Telefonsupport historik på kundeblad.....	7
Case: Routning af kald på baggrund af sags oplysninger.....	7
Case: Routning af kald på baggrund af tastetryk.....	7
Case: Vagtordning – validering af opkald.....	8
Case: Automatisk opslag af kunder i CRM system.....	8
Teknisk dokumentation.....	9
API snitflade.....	9
Kaldsmetoder.....	9
Integrationsmodul.....	12
Medarbejderintegration.....	17

## Introduktion

Som kunde hos Flexfone har man adgang til en række integrationsmuligheder. Disse åbner op for helt unikke muligheder for at øge værdien af ens teleløsning. Eksempelvis ved bedre håndtering af kunder, effektive arbejdsgange og øget information.

Dette dokument beskriver, hvilke integrationsværktøjer Flexfone stiller til rådighed. Dokumentet indeholder både en ikke teknisk beskrivelse, eksempler og teknisk dokumentation.

Flexfone arbejder hele tiden på at udvide mulighederne, og dette dokument vil løbende blive opdateret.

Giver dokumentet anledning til spørgsmål, eller er der behov for support, så tag endelig fat i vores supportafdeling på 86 51 51 51 eller [support@flexfone.dk](mailto:support@flexfone.dk)



## Overblik over muligheder

Flexfones telefoniløsning indeholder en række forskellige integrationspunkter, som alle har til formål at åbne op for integrationer med relevante systemer. De forskellige integrationspunkter er opdelt i tre områder:

- API
- Integrationsmodul
- Medarbejderintegration

Hvert område dækker over en række forskellige muligheder, som er beskrevet i de følgende punkter.

### API

Flexfone API giver adgang til en række forskellige statistiske informationer omkring teleløsningen samt mulighed for at ændre forskellige opsætninger.

Det er muligt at trække informationer ud om følgende ting:

- Liste over medarbejdere, der indeholder informationer om:
  - Medarbejdernavn
  - Lokalnummer
  - E-mail
  - Telefonnumre
  - Telefoner
  - Medarbejdernes specifikke oplysninger
  - Afdeling
- Liste over alle variable kaldsflow
- Ændre status på variable kaldsflow

Det er desuden muligt at initiere et opkald. Der findes to måder at starte opkald via et API-kald:

#### Mulighed 1:

I API-kaldet opgives, hvilke medarbejder der ønsker at ringe til et bestemt nummer (Kald b-nummer). Herefter ringes medarbejderen op. Så snart han besvarer kaldet, ringes b-nummeret op, og de sættes i kontakt med hinanden.

#### Mulighed 2:

I API-kaldet angives, hvilket eksternt nummer(b-nummer) der skal ringes op, samt hvilket lokalnummer det skal sættes i kontakt med. Herefter ringes b-nummeret op. Så snart der er kontakt, sættes det i kontakt med lokalnummeret. Lokalnummeret kunne eksempelvis være et speak eller en kø.

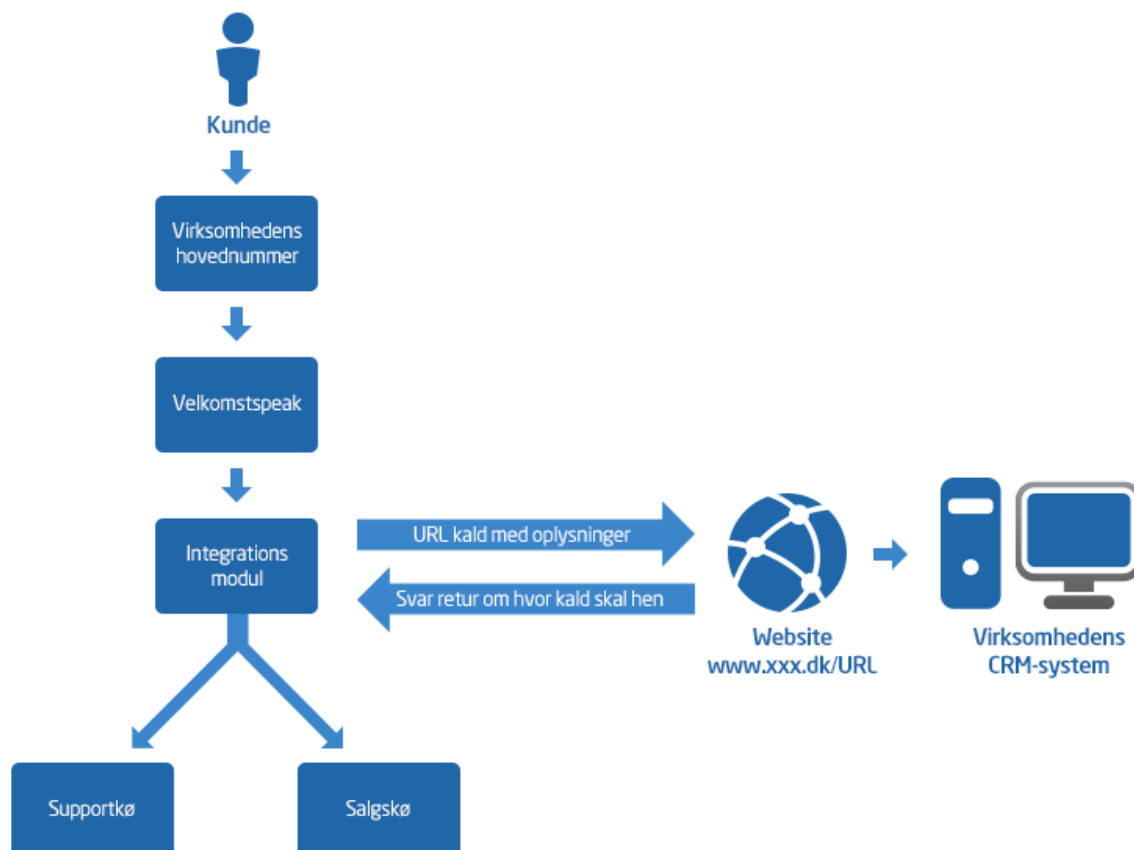
## Integrationsmodul

Dette modul åbner op for en verden af forskellige integrationsmuligheder.

Kort fortalt så fungerer modulet på den måde, at det kan indsættes et vilkårligt sted i kaldsflowet i virksomheden. Så snart et kald kører igennem modulet, kan dette udføre en række forskellige ting, inden kaldet går videre i kaldsflowet. Det kan eksempelvis være:

- Kalde en ekstern URL-adresse med oplysninger om:
  - A-nummer
  - Unikt kalds-ID
  - Linjenavn
  - Displaynavn
- Mulighed for at modtage et tastetryk fra kunden og sende dette videre via et kald mod en ekstern URL-adresse.
- Mulighed for at afvente svar tilbage fra URL-adresse, om hvor kaldet skal gå videre i kaldsflowet. Det lader systemet, som teleløsningen er integreret med, afgøre kaldsflowets forløb.

Nedenstående tegning illustrerer, hvordan det fungerer i praksis:



Overstående ting kan måske virke forholdsvis simplet, men de kan anvendes på så mange forskellige måder, at det giver en unik mulighed for at lave nogle store værdiskabende integrationer. I afsnittet "Inspiration til integrationer" kan du se et par eksempler på, hvor de kan anvendes.

## Medarbejderintegration

Denne integration anvender samme teknik som integrationsmodullet, hvor der sendes oplysninger via simple URL-kald. Forskellen er, at medarbejderintegrationen sender løbende oplysninger om alle kald på løsningen, som vedrører medarbejdere. Der sendes oplysninger i disse tilfælde:

- Medarbejders telefon ringer
- Medarbejder besvarer et kald
- Medarbejder afslutter et kald
- Medarbejder foretager et udgående kald

I URL-kaldet kommer der oplysninger om forskellige ting ved de 4 scenarier. Følgende er dog fælles for alle:

- PBX konto-ID
- Unikt kalds-ID (kan bruges til at binde informationer sammen med integrationsmodullet)

Derudover er der følgende informationer ved forskellige scenarier:

Ved udgående, indgående og besvarede:

- Tidspunkt
- Medarbejderens lokalnummer
- A-nummer

Ved udgående:

- Telefonens lokalnummer

Ved indgående:

- Telefon der ringes op til

Ved afsluttet kald:

- Varighed
- Hvorvidt samtalen var en omstilling
- Hvorvidt samtalen oprindeligt var indgående eller udgående

Disse oplysninger giver et eksternt system mulighed for live at få oplysninger om medarbejderens status på telefonien samt løbende at kunne opsamle oplysninger til statistisk og historik.

Se næste afsnit for konkrete eksempler.

## Inspiration til integrationer

I dette afsnit er der kort beskrevet nogle eksempler på, hvordan forskellige kunder har lavet integrationer med teleløsningen fra Flexfone.

### Case: Liste over medarbejdere i intranet

Ved at anvende API-snitflade trækker virksomheden løbende en opdateret liste ud over alle virksomhedens medarbejdere med tilhørende informationer om deres telefonnumre. Disse oplysninger er lagt ind i deres intranet, således alle kollegaer hele tiden har adgang til oplysninger om telefonnumre på deres kollegaer.

### Case: Opkald direkte fra CRM-system

Virksomheden anvender et CRM-system, som indeholder alle oplysninger om deres kunder. På oversigten over de enkelte slutkunder fremgår deres telefonnumre. Medarbejderne i virksomheden kan nemt trykke på et af numrene og derefter ringe kunden op. På denne måde anvender virksomheden Flexfones API til at starte et kald og på den måde gøre det nemt at ringe kunden op.

### Case: Skærm oversigt over outbound sælgere

Virksomhedens vigtigste afsætningskanal er en række ansatte, som foretager udgående opkald med henblik på at sælge deres produkt. Det er derfor vigtigt løbende at kunne føre statistik over antal opkald, samtaler, varighed osv. Det er desuden vigtig for virksomheden live at kunne vise, hvem der har foretaget flest kald i per dag og solgt mest. Til dette formål anvender virksomheden 'Medarbejderintegrationen' fra Flexfone, hvor de løbende får oplysninger om alle kald, medarbejderne foretager. Disse oplysninger gemmes i deres CRM-system, som rapporter, liveoplysninger, på storskærme samt intranet.

### Case: Telefonsupport historik på kundeblad

Virksomheden har et CRM-system, hvor de håndterer alle deres kunder. Ved hjælp af medarbejderintegrationen får de løbende oplysninger om alle indgående kald til medarbejdere. Ved at kigge på hvilket nummer der har ringet ind, og hvem vedkommende har talt med, noterer de løbende på kunde profiler i CRM-systemet, hvem der har betjent kunden. På denne måde kan kollegaer hurtigt se, hvem der har hjulpet kunden sidst, når kunden ringer igen.

### Case: Routning af kald på baggrund af sags oplysninger

Virksomheden bruger integrationsmodullet til sikre en bedre betjening af kunden. Når kunden ringer ind til virksomheden, tjekkes kundens telefonnummer op mod virksomhedens CRM-system. Hvis kundens nummer er hemmeligt, bliver de bedt om at taste deres kundenummer. På baggrund af disse oplysninger tjekkes deres kundeforhold. Hvis de har en udestående RMA-sag, sendes de direkte over til RMA-afdelingen. Har de udestående regninger, som har overskredet en vis grænse, sendes de til bogholderiet. Alle andre kald sendes til deres supportafdelingen.

### Case: Routning af kald på baggrund af tastetryk

En virksomhed bruger integrationsmodullet til at bede kunden om at taste deres postnummer, når de ringer ind. På baggrund af postnummeret bliver kaldet stillet videre til den lokalafdeling af virksomheden, som har ansvaret for netop det geografiske område. På denne måde slipper virksomheden for at skulle stille en masse opkald rundt i virksomheden, og kunden får en hurtigere betjening.

### Case: Vagtordning – validering af opkald

Virksomheden tilbyder deres kunder en vagtordning uden for åbningstid. Det kræver dog, at kunden har valgt at betale for denne ekstra service. For at undgå kald fra personer, som ikke betaler for ydelsen, har de lavet en validering af kunder, når de ringer. Til dette formål anvender de integrationsmodullet, hvor kunden bliver bedt om at taste sin servicekode. Koden tjekkes mod deres vagtsystem, som afgør om kaldet skal stilles videre til vagten eller sendes til et speak, som siger, at koden ikke er godkendt.

### Case: Automatisk opslag af kunder i CRM system

Virksomheden anvender en kombination af integrationsmodullet og medarbejderintegrationen til automatisk at åbne kunde profiler i deres CRM på kunder, når medarbejderne betjener dem. Dette gør de ved enten at validere kunden på deres telefonnummer eller bede dem taste deres kundenummer i et integrationsmodul. Herefter gemmes oplysningen i en midlertidig database med det unikke kalds-ID. Nu afventer de så, at medarbejder besvarer kaldet, hvor de modtager et URL-kald fra medarbejderintegrationen med det unikke kalds-ID. De sammenholder så dette ID med oplysningerne fra den midlertidige database og medarbejderens login i CRM-systemet. På baggrund af disse oplysninger kommer der en lille popup i CRM-systemet, som fortæller medarbejderen, at kunde profilen er fundet – tast F2 for at åbne profilen.



## Teknisk dokumentation

Dette afsnit indeholder en teknisk gennemgang af de tre forskellige integrations snitflader.

### API snitflade

Henter informationer omkring en given PBX-løsning via Flexfones API.

Alle kald foregår op imod <https://public.sippeer.dk/api/>

Alle API-kald deler følgende syntaks:

<https://public.sippeer.dk/api/kaldsmetode/lokalnummer?account=xxxx&hash=xxxxxx>

Alle API-kald kan returnere både i JSON og XML. Du bør specificere content-type til XML, hvis du ønsker XML indhold som svar og til JSON, hvis du ønsker JSON som svar.

Syntaks parameter	
<b>Kaldsmetode</b>	Kaldsmetoden specificerer, hvilken information det er, du beder om. Der er en oversigt og dokumentation af kaldsmetoder senere i dokumentet.
<b>Lokalnummer</b>	<p>Specificerer et lokalnummer, du vil have mere information om i stedet for en generel liste.</p> <p>Denne parameter er ikke en nødvendighed, hvis den ikke inkluderes, bør du ikke have / efter kaldsmetoden.</p>
<b>Account</b>	Dit PBX konto-ID . Du kan finde denne på API-siden under brugeroplysninger på pbxadmin.dk.
<b>Hash</b>	Din API-adgangskode. Du kan finde denne på API-siden under brugeroplysninger på pbxadmin.dk.

### Kaldsmetoder

#### *Medarbejder kaldsmetode (employee):*

Employee kaldet giver en liste over medarbejdere på PBX-kontoen, og lader dig specificere et medarbejder lokalnummer for at se en specifik medarbejder i stedet.

Eksempler:

Se medarbejderliste:

<https://public.sippeer.dk/api/employee?account=XXXX&hash=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

Se kun individuel medarbejder (via lokalnummeret på medarbejderen), læg mærke til den tykke skrift, som indikerer, at lokalnummeret **202** er valgt:

<https://public.sippeer.dk/api/employee/202?account=XXXX&hash=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

Der gives svar tilbage, som indeholder følgende for hver medarbejder eller mindre alt efter, hvad de har i den aktuelle pbx-løsning, der bliver kaldt op imod:

Navn	Type	Parent	Indholdsbeskrivelse
<b>Localnumber</b>	Int		Medarbejders lokalnummer
<b>Name</b>	String		Medarbejdernavn
<b>Description</b>	String		Medarbejderbeskrivelse
<b>Email</b>	String		Medarbejders e-mailadresse
<b>Phonenumber</b>	Array		Medarbejders telefonnumre
<b>Number</b>	Int	Phonenumber	Telefonnummerets nummer
<b>LineName</b>	String	Phonenumber	Linjenavnet på telefonnummeret
<b>BelongsTo</b>	Int	Phonenumber	Lokalnummeret på den, der ejer telefonnummeret
<b>GotoLocalNumber</b>	Int	Phonenumber	Hvilket nummer det går til, er 0 ved medarbejdere, da det der går til BelongsTo
<b>Phones</b>	Array		Medarbejderens telefoner
<b>LocalNumber</b>	Int	Phones	Telefonens lokalnummer
<b>Name</b>	String	Phones	Telefonens navn
<b>Type</b>	Int	Phones	Telefonens type
<b>MAC</b>	String	Phones	Telefonens MAC-adresse
<b>BelongsTo</b>	Int	Phones	Lokalnummeret på den der ejer telefonen
<b>Info</b>	Array		Medarbejderinfofelter som man selv kan indstille og tilføje på pbxadmin
<b>Type</b>	Int	Info	Hvilken type infofelt der er valgt. 1: Dropdown 2: Medarbejder 3: Tekstfelt
<b>Label</b>	String	Info	Titlen på informationen. Fx "Sekretær"
<b>Value</b>	String	Info	Den indtastede eller valgte værdi. Fx "202"
<b>Department</b>	Array		Den afdeling medarbejderen er medlem af
<b>Name</b>	String	Department	Afdelingens navn
<b>Street</b>	String	Department	Afdelingens gade
<b>Zipcode</b>	String	Department	Afdelingens postnummer
<b>City</b>	String	Department	Afdelingens by
<b>Cvr</b>	String	Department	Afdelingens cvr-nummer
<b>Contact</b>	String	Department	Afdelingens kontaktperson
<b>Email</b>	String	Department	Afdelingens kontakt e-mail
<b>Ean</b>	String	Department	Afdelingens ean-nummer
<b>Iref</b>	String	Department	Afdelingens interne reference

### Se Variabel kaldsflowliste:

<https://public.sippeer.dk/api/Callflow?account=XXXX&hash=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

Der gives svar tilbage med følgende oplysninger:

Navn	Type	Parent	Indholdsbeskrivelse
<b>Localnumber</b>	Int		Kaldsflowets lokalnummer
<b>Name</b>	String		Kaldsflowets navn
<b>IsActive</b>	bool		True: kaldsflowet er aktivt. False: kaldsflowet er inaktivt
<b>ActiveGoto</b>	Int		Lokalnummer man går videre til, hvis kaldsflow er aktivt
<b>InactiveGoto</b>	Int		Lokalnummer man går videre til, hvis kaldsflow er inaktivt

### Sæt variabelt kaldsflow til aktiv/inaktiv

<https://public.sippeer.dk/api/Callflow/SetCallFlowState?localnumber=xxxx&active=state&account=XXXX&hash=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

Syntaks parameter	
<b>state</b>	"true" sætter kaldsflowet til aktivt, "false" sætter kaldsflowet til inaktivt.
<b>localnumber</b>	Lokalnumre på det variable kaldsflow der skal sættes aktivt/inaktivt

For at ændre status skal du kalde ovenstående URL som en POST

### Initier opkald

**Initier opkald benytter myfone api'et.**

For at benytte metoden skal man lave en HTTP POST request til <http://api.myfone.dk/api/MakeCall>.

Requesten kan sendes som xml eller json. Svaret sendes som standard i json, men kan modtages som xml ved at tilføje headeren: "Accept: application/xml" til sin request.

Syntaks parameter	
<b>Callee</b>	Her angiver man det nummer som man ønsker at ringe til
<b>Device*</b>	lokalnummer på den telefon som man ønsker at ringe op fra
<b>Username</b>	Dit myfone brugernavn
<b>Password</b>	Din myfone adgangskode

\*Denne parameter er valgfri. Her kan man angive et lokalnummer på den telefon som man ønsker at ringe op fra. Angiver man ikke et lokalnummer ringer den ud på medarbejderens telefoner i forhold til dennes aktive profil. Ønsker man ikke at sende et lokalnummer med skal parameteren stadig sendes med men blot med en tom streng.

Ønsker man at sende sin request i json ser formatet således ud

```
{
```

```
"Device": "200000",
"Callee": "86515151",
"Username": "flexfone@flexfone.dk",
>Password": "TopSecret"
}
```

Og ønsker man at sende sin request i xml ser det således ud:

```
<Call xmlns:i="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns="http://schemas.datacontract.org/2004/07/MyFone_API.Models">
  <Password>TopSecret</Password>
  <Username>flexfone@flexfone.dk</Username>
  <Callee>86515151</Callee>
  <Device>200000</Device>
</Call>
```

## Integrationsmodul

Integrationsmodul giver mulighed for at eksterne applikationer kan udveksle informationer om aktive kald og bestemme, hvad der skal ske med kaldet. Der er desuden mulighed for, at den eksterne applikation kan oprette variabler i pbx'en, der følger kaldet, og som senere kan hentes af den eksterne applikation. Kommunikationen med pbx'en består af nogle faste muligheder og variabler omkring kaldet og variabler, som den eksterne applikation gemmer i pbx'en.

Modullet oprettes i PBX og indsættes som en del af kaldsflowet.

Variabler som tilbydes af pbx'en		
Variabel	note	Forudsætning
[Input]	Ifb(??). Med Indlæst tastetryk	Indlæs tastetryk skal være valgt som funktion: Returnerer et tal, eksempelvis "4"
[callerid]	A-nummer for opkald.	Returnerer A nummer (normalt den der starter opkaldet). Eksempelvis: 34453233
[uniquecallid]	Unikt id for opkald.	Alle kald i systemet er unikke. Eksempelvis: 12434346.4567
[callername]	Displaytekst for opkald.	Kommer kaldet ind på et 8 cifret telefonnummer, vil denne indeholde en tekststreng bestående af A-nummer – vis linjenavn, eksempelvis "21222324 – Hovednummer".
[callernametxt]	Den del af displayteksten, som er tastet ind i feltet "vis linjeavn" på et telefonnummer	Kaldet skal komme ind på et 8 cifret telefonnummer, hvor der er indtastet tekst i "vis linie navn". Eksempelvis: "Hovednummer"

Funktioner som tilbydes af pbx'en		
Funktion	note	Forudsætning
Indlæs tastetryk	Action før URL kaldes. En checkbox på selve integrationsmodulet	Opsamler tastetryk fra brugeren og gemmer dem i variabel [input]. Hint: læg et speak på integrationsmodulet, som fortæller brugeren, at han skal indtaste.
Foretag intet	Ignorerer evt. returværdi og går til det, som er valgt i "gå til" feltet.	Bruges typisk til registrering af kald.
Gå til returnerede lokalnummer	Sender kaldet videre.	Returværdien bestemmer, hvor kaldet skal gå hen.
Sæt returnerede streng(tekst) som caller-id	Overskriver display tekst.	En tekststreng som kan vises på IP-telefoner. Længden af teksten afgøres af den pågældende telefon. Understøttes ikke af mobiltelefoner.
Sæt returnerede streng(nummer) som caller-id	Overskriver A-nummer.	Ændrer nummeret, der ringes fra og derved også, hvad der præsenteres i display for IP-telefoner og mobiltelefoner.
Dynamisk handling	"kan" overskrive display tekst, A nummer og gå til returnerede lokalnummer	Hvis der skal ændres flere variabler uden at gå igennem flere integrationsmoduler, kan denne funktion bruges.
Maks antal tastetryk	går videre så snart brugeren har indtastet X tal. 0 = ubegrænset.	Kræver at indlæs tastetryk er aktiveret.
Timeout	Bestem hvor længe der skal ventes på input fra brugeren før der fortsættes. En alternativ gå til kan vælges hvis timeout grænsen bliver ramt.	Kræver at indlæs tastetryk er aktiveret.

#### Eksempel på at tjekke nummer og send videre

```
<?php
$n = array(86515151,80808080,86515153);
if(in_array($_GET['i'], $n))
    echo "6050"; //Hvis nummeret kan genkendes sendes kaldet til det som står i
echo
else
    echo "1503"; //Hvis nummeret ikke kan genkendes sendes kaldet til det som
står i echo
?>
```

Hvis man skal bruge ovenstående, skal det udfyldes således på pbx'en:

#### URL:

[http://dinURL.dk/DITFILNAVN.php?i=\[callerid\]](http://dinURL.dk/DITFILNAVN.php?i=[callerid])

#### Action efter URL-kald:

Gå til returnerede lokalnummer

**Funktion:**

I ovenstående tilfælde vil man blive stillet videre til lokalnummer 6050, hvis man ringer fra 86515151, og hvis man ringer fra et nummer, som ikke kan genkendes, så stilles der videre til lokalnummer 1503

**Eksempel på at tjekke om pinkode er korrekt**

```
<?php
if($_GET['i']==1234) //1234 er pinkoden
    echo "6000"; //gå til speak adgang (og videre til vagten)
else
    echo "6001"; //gå til speak nægtet (og læg på)
?>
```

Hvis man skal bruge ovenstående, skal det udfyldes således på pbx'en:

**URL:**

[http://dinURL.dk/DITFILNAVN.php?i=\[input\]](http://dinURL.dk/DITFILNAVN.php?i=[input])

**Action efter URL-kald:**

Gå til returnerede lokalnummer

**Indlæs tastetryk:**

Ja

**Funktion:**

I ovenstående tilfælde skal man indtaste en pinkode (den som er valgt efter "=") efterfulgt af firkant, og hvis du har tastet korrekt, bliver du stillet videre til lokalnummer 6000, og taster du forkert, bliver du stillet videre til 6001

**Eksempel på at ændre nummer i display**

```
<?php
$n = ($_GET['i']);
$m = ($_GET['o']);
if (empty($m))
    echo "CPR: $n TLF: Anonymous"; //hvis der ringes med skjult nummer
else
    echo "CPR: $n TLF: $m"; //hvis der ringes uden skjult nummer
?>
```

Hvis man skal bruge ovenstående skal det udfyldes således på pbx'en:

**URL:**

http://dinURL.dk/DITFILNAVN.php?i=[input]&o=[callerid]

**Action efter URL-kald:**

Sæt returnerede streng (tekst) som caller-id

**Indlæs tastetryk:**

Ja

**Funktion:**

I ovenstående eksempel kan der via et speak blive sagt til kunden, at han skal indtaste sit CPR-nummer og afslutte med firkant. Det vil se sådan her ud i displayet på telefonen:

**Skjult nummer:**

**CPR: 2121215544 TLF: Anonymous**

**Ikke skjult hvor a-nummer er 86515151:**

**CPR: 2121215544 TLF: 86515151**

**Eksempel på dynamisk handling:**

For at pbx'en reagerer på de tilbagesendte variabler, skal de have den rigtige "nøgle". Bemærk, at nøglerne er case sensitive.

**Nøglerne er:**

**callerID** – værdien koblet til denne nøgle sættes som A-nummer.

**callerName** – værdien koblet til denne nøgle sættes som displaytekst.

**gotolocalnumber** – værdien på denne nøgle er det lokalnummer, pbx'en vil prøve at gå til efter, at integrationsmodulet er kørt.

I nedenstående eksempel sættes der displaytekst, og kaldet bliver sendt videre til lokalnummer 2000.

```
<?php
Echo " callerName=hovednummer&gotolocalnumber=2000"
?>
```

Hvis webservicen fejler, bliver "gå til" feltet brugt.

Eksempel på at gemme variabler fra webservicen som under samme kald kan hentes igen:

```
<?php
/*Overskriv displayinfo og gem en variabel som vi her vælger at kalde "session".
Denne kan hentes ud ved senere integrationsmoduler i samme samtale. Gemte
variabler hentes på samme måde ved at sætte [ ] omkring.
Eksempelvis "http://minside.dk/webservice.php?session=[session]" */
echo "urlresult=vagtkald&session=dssuywe63";
?>
```



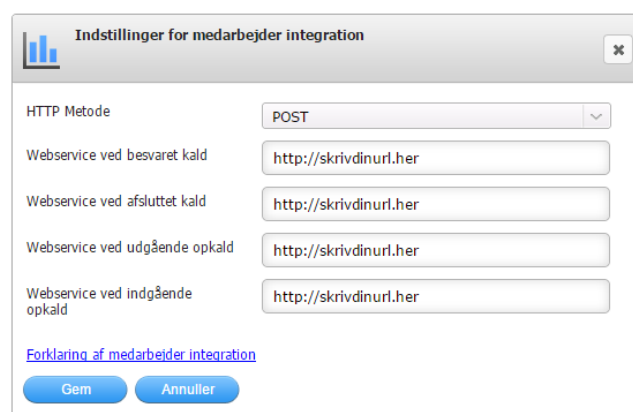
## Medarbejderintegration

Med servicen medarbejderintegration er der mulighed for at trække informationer ud af et kald, når et kald bliver taget, og når et kald bliver afsluttet. Servicen kan fx bruges til at trække informationer ud omkring, hvilken medarbejder der har taget hvilket kald, og hvor lang tid kaldet har varet.

Integrationen opsættes via PBX-anlægget.



Når Flexfone kalder webservicen, som skal skrives ind i nedenstående vindue, sendes parametrene med. Hvilke parametre der sendes med, er noteret nedenunder.



Paramter ved besvaret kald	
Parameter	Beskrivelse
AccountId	Repræsenterer pbx/telefonanlæggets unikke id også kaldet konto-id.
UniqueCallId	Indeholder et unikt kalds-id på det pågældende kald.
EmployeeLocalNumber	Indeholder lokalnummeret på den pågældende medarbejder.
ANumber	Nummeret på vedkommende, som ringer ind.
TimeStamp	Tidspunkt for etableringen af det indgående kald.

Paramter ved afsluttet kald	
Parameter	Beskrivelse
AccountId	Repræsenterer pbx/telefonanlæggets unikke id også kaldet konto-id.
UniqueCallId	Indeholder et unikt kalds-id på det pågældende kald.
Duration	Samtalens varighed.
Transfer	"true" eller "false" alt efter om kaldet er et viderestillet kald.
CallDirection	"Outgoing" eller "Incoming" alt efter om det afsluttede kald var indgående eller udgående.

Paramter ved udgående kald	
Parameter	Beskrivelse
AccountId	Repræsenterer pbx/telefonanlæggets unikke id også kaldet konto-id.
UniqueCallId	Indeholder et unikt kalds-id på det pågældende kald.
EmployeeLocalNumber	Indeholder lokalnummeret på den pågældende medarbejder.
ANumber	Nummeret på vedkommende, som ringer ind.
TimeStamp	Tidspunkt for etableringen af det indgående kald.
PhoneLocalNumber	Lokalnummer på den telefon, der ringes op fra.

Paramter ved indgående kald	
Parameter	Beskrivelse
AccountId	Repræsenterer pbx/telefonanlæggets unikke id også kaldet konto-id.
UniqueCallId	Indeholder et unikt kalds-id på det pågældende kald.
Calledphone	Indeholder lokalnummeret på den pågældende medarbejders telefon.
ANumber	Nummeret på vedkommende, som ringer ind.
TimeStamp	Tidspunkt for etableringen af det indgående kald.
EmployeeLocalNumber	Lokalnummer på den medarbejder, der ringes op.