

ChatPlugin – программный модуль, который интегрируется в рабочее место оператора, а именно Avaya Aura Call Center Elite Multichannel Desktop.

Назначение: Поднятие карточки CRM на рабочем месте оператора при входящем E-mail обращении или мультимедийном обращении.

Плагин поддерживает удалённую конфигурацию EMC, настройки выполнены в секции ChatPlugin.

Описание параметров настройки:

Параметр	Описание
ChatTemplate	Реализует возможность выбора шаблона для мультимедийного обращения, по которому формируется URL, а именно, можно указывать какие параметры необходимо включать в тело запроса, а также содержит адрес сервера.
EmailTemplate	Реализует возможность выбора шаблона для E-mail обращения, по которому формируется URL, а именно, можно указывать какие параметры необходимо включать в тело запроса, а также содержит адрес сервера.

Каждый параметр можно включить или выключить в конфигурации.

Рассмотрим возможные сценарии работы:

1. Поступает E-mail обращение

На основании шаблона, указанного в конфигурации EMC, формируется URL адрес для дальнейшего запроса.

Параметрами данного запроса выступают:

Параметр	Описание
channel_type	Название канала связи. В данном случае – email.
user_id	Идентификатор канала связи клиента. В случае E-mail это адрес электронной почты.
operator	Идентификатор оператора, а именно AgentID.
PersonalAccount	Лицевой счет клиента. Значение для данного параметра мы получаем из тела e-mail письма.



## 2. Поступает мультимедийное обращение

На основании шаблона, указанного в конфигурации EMC, формируется URL адрес для дальнейшего запроса.

Параметрами данного запроса выступают:

Параметр	Описание
channel_type	Название мессенджера. Например: whatsapp, telegram.
user_id	Идентификатор канала связи клиента. В случае мультимедийных обращений это может быть как номер телефона, так и идентификатор профиля клиента.
operator	Идентификатор оператора, а именно AgentID.
Кастомное поле	Возможно добавление новых полей для формирования URL.

Далее, на основании параметров выше, производится поднятие окна браузера chrome на рабочем месте оператора, с вкладкой CRM.

Вкладка браузера будет иметь название: CRM <Название\_канала>.

Например: CRM WhatsApp.