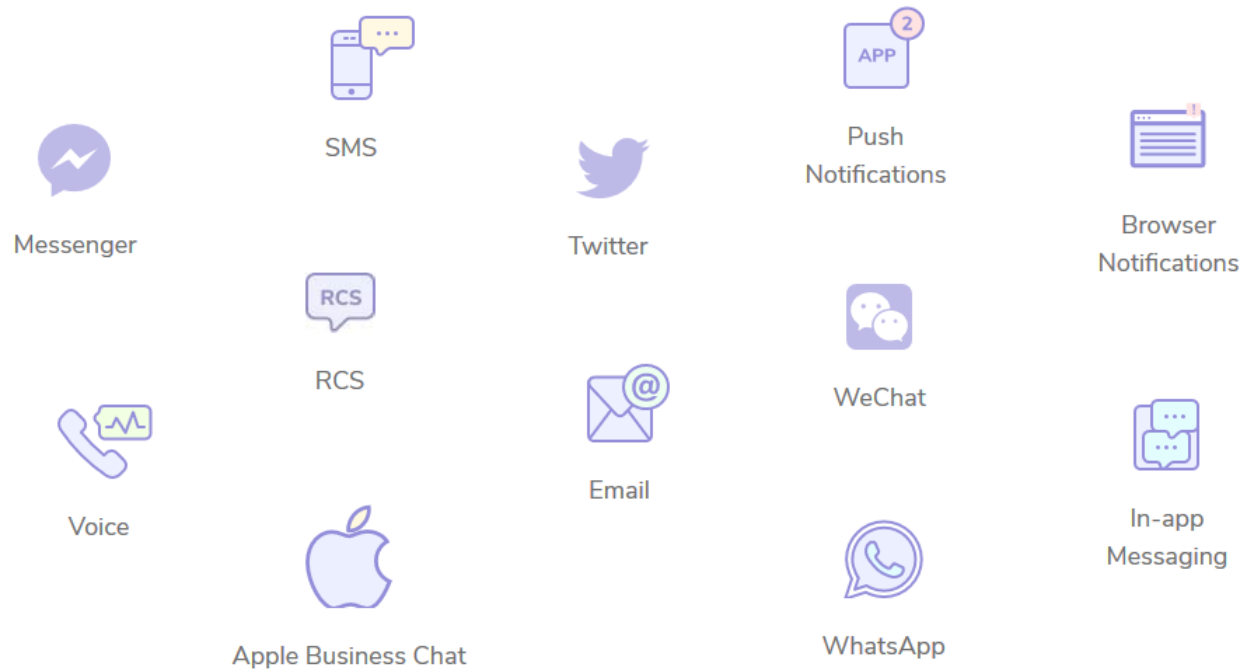


TJENESTEBESKRIVELSE

Multichannel Gateway



1 Innledning

Et verktøy for å skape en god kundeopplevelse er mulighet å kommunisere med kunder på flere ulike kanaler. Kunder har ulike preferanse og de bedrifter som kan anpasse seg til det kunden foretrekker vil ha et konkurransefortrinn.

2 Generelt om tjenesten

Telia Multichannel Gateway leveres i samarbeid med IMImobile og den skybaserte plattformen IMIconnect.

Multichannel Gateway er et enkelt API med individuelle kanalobjekter som gjør at tredjeparts/eksterne applikasjoner kan sende meldinger ved bruk av en RESTful API over HTTPS.

Hver forespørsel kan sende en eller flere meldinger basert på definisjonen av målgruppe i APIen. Hver API-forespørsel kan tilpasses med et sett med parametere.

Du kan sende batchmeldinger på flere kanaler med en enkelt API-forespørsel. For eksempel kan en bank sende en personlig hilsen melding til sine kunder ved hjelp av leveringskanalen som SMS.

Telia Multichannel Gateway tilbyr over 10 meldingsapi i en tjeneste.

- SMS
- Tale
- RCS
- In-app messaging
- Push Notification (App og Web)
- Messenger
- Twitter
- WeChat
- Apple Business Chat
- WhatsApp
- Unified API (et API som støtter alle kanaler)

Et nytt API implementeres enkelt i en selvbetjeningsportal. Bedriften kan sette opp flere API for ulike deler av virksomheten, for eksempel kan ulike avdelinger bruke ulike API for å skille på bruk.

2.1 SMS API

Det er mulig å bestille kun SMS API men det inkluderer ikke webportal. Hvis det blir behov for flere kanaler så kan multikanal tjenesten åpnes på et senere tidspunkt.

3 Funksjoner

All API dokumentasjon er tilgjengelig på <https://docs.imiconnect.com/reference#apioverview>

Tjenesten har en webportal der API-instanser skapes, endres og fjernes. Webportalen gir også tilgang til et dashboard, rapporter og et debug-verktøy.

3.1 Webportal



Webportal som samler alle administrative funksjoner knyttet til å bruke tjenesten. Her skapes tjenesten som APIet kaller på. Hvordan en tjeneste settes opp er beskrevet på <https://docs.imiconnect.com/docs>. Se avsnitt «Numbers and Apps» og «Setting up a Service»

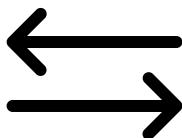
Her finner man også verktøy for feilsøking, dashboard som gir oversikt på trafikk, tilgang til rapporter mm.

3.2 Reports



Viser detaljert informasjon om trafikken på de ulike kanalene. Det er også mulig å eksportere logger.

3.3 API



All API dokumentasjon er tilgjengelig på <https://docs.imiconnect.com/reference#apioverview>

4 Leveranse

Bestill tjenesten ved å kontakte din selger eller Telia Kundesenter på telefon 05051 alt. epost b2bcustomerservice@telia.no.

Leveransetiden er normalt 10 arbeidsdager fra bestillingskjema er sendt inn.