

Stage weken voor de opleiding Master Informatica

Titel: Uitbreiden functionaliteit 3CX VOIP-telefooncentrale

Gegevens bedrijf:

Naam: ARDIS Information Systems N.V.

Tel: 050 72 89 89

Contactpersoon: Nico Maes

mailadres: nico@ardis.eu

Adres waar de student zal werken: Kapelaanstraat 7, 9990 Maldegem

Korte of lange stage: 4 weken tot 6 weken

Korte beschrijving van de opdracht:

ARDIS Information Systems ontwikkelt software voor de nichemarkt van de lengte, rol en plaat verzagende industrie. De producten worden wereldwijd verkocht en worden afgestemd op de noden van de klanten. Ons bedrijf telt een jong en dynamisch team die zich momenteel sterk aan het uitbreiden is.

Om de uitbreiding van ons team en de groei van ons bedrijf zo vlot mogelijk te doen verlopen, streven we voortdurend naar het verbeteren van onze diensten. In dat opzicht is het uitbreiden van onze 3CX VOIP-telefooncentrale een logische stap.

Het doel is dat onze VOIP centrale voldoet aan volgende criteria:

- De IVR van de centrale programmatorisch kunnen aansturen
 - o IVR (interactive voice response), m.a.w. het aanbieden van keuzemenu's aan de person die inbelt
- Integratie met onze bestaande ERP-software voor verschillende doelen met o.a.:
 - o De IVR sturen in functie van de person die belt dmv identificatie van de persoon
 - o Het automatisch instellen van de taal waaring de IVR loopt adhv het nummer
 - o Het uitlezen van onderhoudspakketten of relatie tot ons bedrijf om prioriteiten te kunnen stellen (cfr SLA's, dealers, onderhoudscontracten,...)
- Het loggen van informatie over inkomende en uitgaande gesprekken om later hergebruikt te kunnen worden voor o.a. afdelingsgebonden dashboards

Onder begeleiding van een ervaren medewerker onderzoekt de student de mogelijkheden van onze huidige 3CX VOIP centrale en de beschikbare API en werkt een proof-of-concept model uit om de criteria aan te toetsen. Info: <https://www.3cx.com/phone-system/call-flow-designer/>
Het doel is dat op het einde van de stage het systeem in gebruik genomen wordt.

Technologieën die aan bod zullen komen:

SQL, 3CX API, .NET Framework, Windows