

## Flexible Entwicklung von IN Routing- & universellen Media-Services

Das **Service Creation Environment (SCE)** von ConverCom gestattet die einfache und effiziente **Applikationsentwicklung** von innovativen Mehrwertdiensten. Dabei wird der auf eine Servicenummer (Mehrwertnummer, Premium Number) eingehende Anruf nach den von Ihrem Business-Kunden vorgegebenen Kriterien auf die passende geografische Zielnummer geleitet. Zudem können Anrufer-Interaktionen sowie multimediale Zusatzdienste integriert werden.

Die **Applikationsentwicklung** mit dem ConverCom SCE ist einfach und erfolgt in einer graphischen Umgebung. Die Applikationen setzen sich zusammen aus *Funktionsblöcken*, die parametrierbar sind, und *Verbindungen*, die den Anruffluss bestimmen.

Die **Funktionsblöcke** sind vorgefertigte Module, mit denen Sie einfach und effizient kundenspezifische Applikationen entwickeln können, ohne sich mit SS7-Details befassen zu müssen. Die flexible Kombinierbarkeit der Funktionsblöcke ermöglicht Ihnen die Realisierung innovativer Lösungen.

Mit den **Verbindungen** zwischen den Funktionsblöcken steuern Sie den Anruffluss.

### Funktionsblöcke des ConverCom SCE

1. Script-Blöcke mit allgemeiner Funktionalität wie z.B.
  - Starten und Beenden des Scripts
  - Schleifenzähler, Alarmierung
  - Aufruf beliebiger Multimedia-Services mit einer IVR.
2. Routing-Blöcke für
  - die Steuerung des Anrufs in Abhängigkeit von Ursprung, Ziel, Datum, Zeit oder Last.
  - Dienstzugang mit Black-/White-Lists für Sperrung/ Freigabe anhand Ursprungs- und/oder Zielnummer.
  - Datenbankzugriff
3. Telefonie-Blöcke für
  - die Interaktionen mit dem Anrufer
  - Ansagen vor Dienst
  - Auswertung von Telephoniemerkmale wie Rufnummerunterdrückung, Anrufe aus Telefonzellen

Neben Tastaturlauswahl (DTMF) wird optional auch Spracherkennung und Text-to-Speech unterstützt.

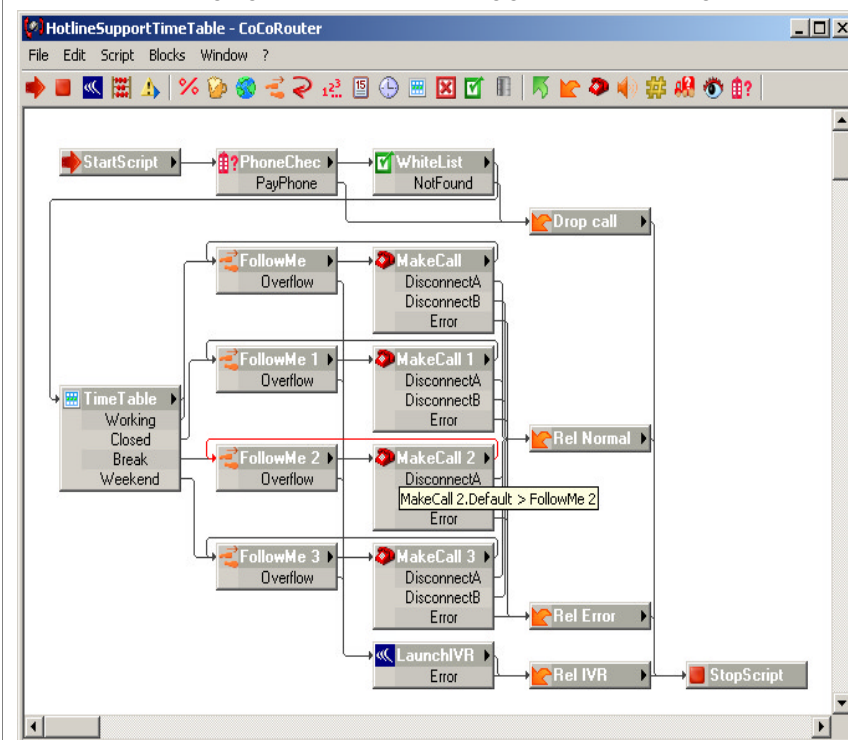
### Installation von neuen Diensten

Nachdem die Applikation mittels automatisierter Tests mit Tausenden von virtuellen Anrufen geprüft worden ist, können Sie das Script in die Produktivumgebung hochladen, wo es sofort für den Live-Betrieb verfügbar ist. Dabei können Sie dieselbe GUI für den Unterhalt Ihrer Applikation und die ConverCom WebGUI für den Zugriff auf Ihre Daten und die Daten Ihrer Kunden verwenden.

### Entwicklungsbeispiel

Eine Firma möchte ihren Endkunden eine Service-Hotline für 24x7 Support anbieten. Dazu wird eine zentrale 0800-Servicenummer verwendet, und die Schichten werden gemäß einem Wochenplan auf 4 Teams verteilt.

#### Scriptbeispiel mit Zugangskontrolle und zeitabhängigem Alternativrouting



#### Eingesetzte Funktionsblöcke:

**Start-Script:** Ein Anruf auf die Servicenummer startet das Script.

**Phone-Check:** Anrufe aus Telefonzellen verursachen dem Anbieter von 0800-er Nummern Zusatzkosten. Mit *PhoneCheck* können diese Anrufe einfach vom Dienst ausgeschlossen werden.

**Whitelist:** Es werden nur Anrufe von Vertragskunden mit den in der White-List eingetragenen Telefonnummern verbunden.

**TimeTable:** Zeitabhängige Verteilung der Anrufe auf 4 Teams.

**FollowMe:** Die Erreichbarkeit wird über alternative Zielnummern sichergestellt. Dem Anrufer können dabei Ansagen vorgespielt werden.

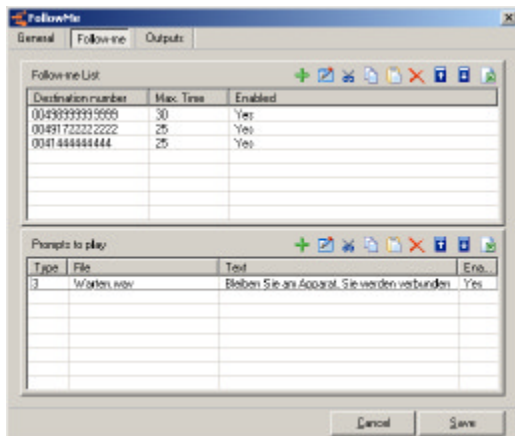
**LaunchIVR:** Falls kein Mitarbeiter erreicht werden kann, wird mit *LaunchIVR* ein Script für Voice-Mail, E-Mail & SMS aufgerufen.

**MakeCall:** Der Anruf wird mit dem ausgewählten Ziel verbunden. Bei Nichterreichbarkeit zurück zu FollowMe für Alternativziel.

**Release:** Je nach Anrufverlauf wird ein anderer Release-Cause gesetzt, so dass die CDRs entsprechend ausgewertet werden können.

**StopScript:** Das Script wird beendet.

## Editieren eines Funktionsblocks



Durch Doppelklick auf einen Funktionsblock können Sie ihn editieren und anpassen. Hier als Beispiel der FollowMe-Block

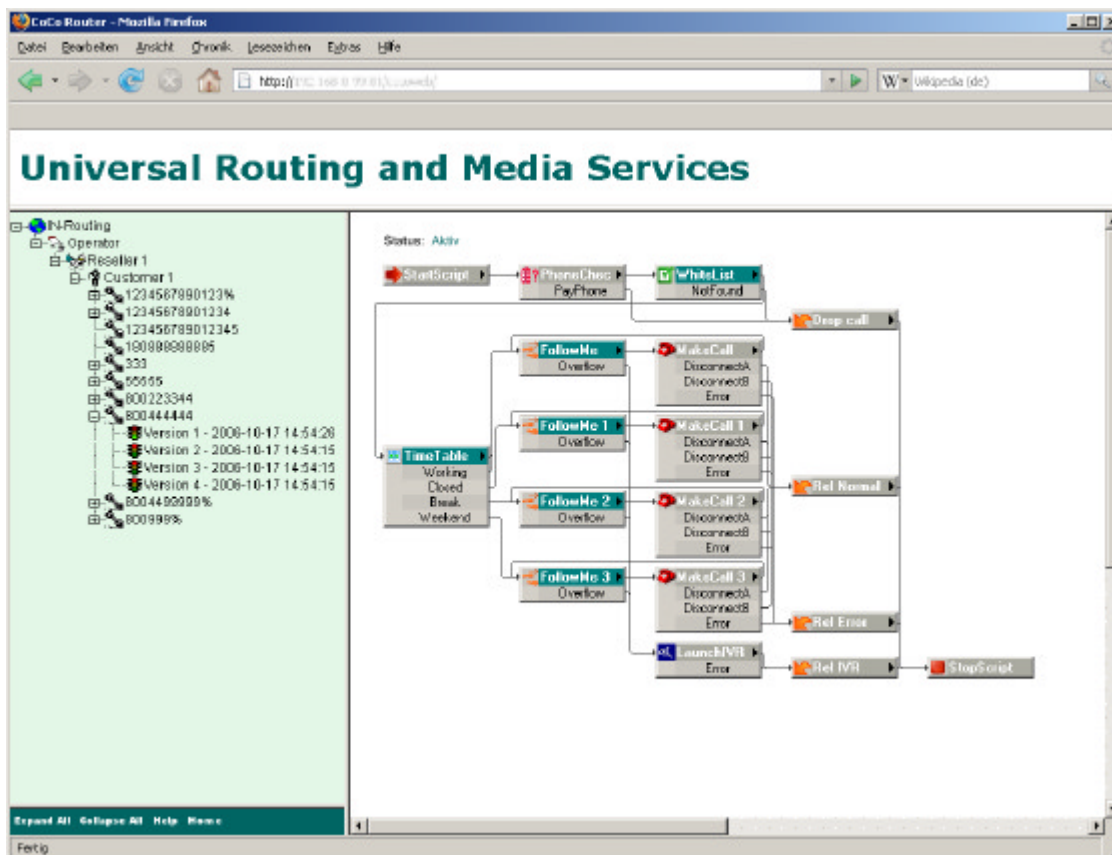
Das FollowMe-Register enthält die Liste von alternativen Anrufzielen, die in der Folge ihres Eintrags angewählt werden bis zur erfolgreichen Verbindung oder bis Listenende.

Zusätzlich können Sie im unteren Segment des Fensters Ansagen definieren, die zwischen den Verbindungsversuchen abgespielt werden.

## Die WebGUI für die Datenpflege

Die WebGUI bietet sowohl dem Service-Entwickler als auch dem Endkunden Ihrer Mehrwertdienste die Möglichkeit, die Daten über das Internet zu pflegen und individuelle Ansagen hochzuladen. Dadurch wird Ihr Customer Service von Administrationsaufgaben entlastet und Ihr Kunde hat jederzeit die Möglichkeit zur selbständigen Datenaktualisierung.

Die Darstellung des Scripts in einer WebGUI entspricht derjenigen im SCE, sie wird mit Hochladen des Scripts in die Produktivumgebung automatisch generiert und ist sofort verfügbar.



Die grün hervorgehoben Blöcke sind vom Provider freigegeben und können vom Endkunden durch einen Klick auf den entsprechenden Block selbständig gewartet werden.

Die WebGUI ist so aufgebaut, dass sie vom Dienstanbieter einfach nach seinen Bedürfnissen angepasst und in ein eigenes Web-Portal integriert werden kann (Branding).

Für eine Live-Demonstration der ConverCom SCE & WebGUI stehen wir gerne zu Ihrer Verfügung.

Ihr ConverCom Team Schweiz & Deutschland