



Conferencing & Telefon-Chat als Service im Carriernetz

Nutzung neuer Profitquellen im Carrier-Markt

ConverCom Conferencing CCC auf Basis offener Intel® Architektur umfasst die beiden Module **Telefonkonferenz** und **moderator-gesteuerte Konferenz**

Telefonkonferenz

Telefonkonferenzen können mit beliebig vielen Teilnehmern eingeleitet werden. Anmeldung und PIN-Vergabe erfolgen über eine Web-Oberfläche oder per E-Mail.

Als Carrier-Netzservice ASP unter ISUP (SS7):

Über Web wird die Konferenz mit Eingabe von Termin und Anzahl Personen gebucht. Das System prüft, ob genügend Ressourcen frei sind, reserviert diese und sendet eine Bestätigung mit anzurufender Telefonnummer und PIN.

Zwei Einwahlarten in die Konferenz sind möglich: alle Anrufe auf z.B. 090x, oder nur einer und die andern auf z.B. 080x (falls die Kosten durch den Initianten getragen werden sollen).

Zudem kann für Carriers, deren Ausrüstung das ISDN Merkmal 'Dreierkonferenz im Amt' (3PTY) nicht unterstützt, diese Funktion realisiert werden.

Alternativ für Enterprises unter ISDN: CCC

kann auch in Firmen installiert werden. Dabei fallen außer den Verbindungsgebühren beim Carrier keine weiteren Kosten an. Nach Eingabe des PIN gelangt der Anrufer automatisch in die Konferenz. Wenn kein PIN vorhanden oder der PIN falsch ist, dann wird eine Verbindung zum Superuser zwecks Beratung, Neukundenerfassung und Weiterleitung in die Konferenz aufgebaut.

Die Konferenzen können per E-Mail gebucht werden. Konferenzteilnehmer können durch Anruf beliebige weitere Teilnehmer in die Konferenz einladen.

Moderator-gesteuerte Konferenz

Die moderator-gesteuerte Konferenz ist die optionale Erweiterung der reinen Telefonkonferenz um:
Moderatoren • Steuerung per Web-Tool • mehrere Konferenzräume • Séparées • Warteschlange • 1:1 Beratung

Séparée

Das Séparée dient Spezial-Interessensgebieten, vertraulichen Gesprächen oder parallelen Verhandlungen in anderen Sprachen.

Der Moderator schaltet zwei (oder mehrere) Teilnehmer auf Wunsch ins Séparée. Bei öffentlich zugänglichen Konferenzen ist es sinnvoll, dass die Rückkehr in die Konferenz nicht vollautomatisch, sondern über den Moderator erfolgt, da die Konferenz in der Zwischenzeit voll sein kann und deshalb in eine andere oder neue Konferenz geschaltet werden muss.

Ein Anrufer kann für eine persönliche Beratung auch mit dem Moderator zusammen ins Séparée geschaltet werden.

Der Moderator hat die Möglichkeit, in allen Konferenzen und Séparées mitzuhören.

Zugangsmöglichkeiten

Je nach gewählter Nummer wird der Anrufer

- direkt in eine der Konferenzen geleitet (Direktzugang)
- oder zuerst in eine Menüauswahl mit DTMF
- oder er wird mit einem Operator (Superuser) verbunden, der ihn nach seinen Interessen fragt und dann in die gewünschte / verfügbare Konferenz weiterleitet (Drag & Drop).

Vergabe von Teilnehmer-Namen

Damit der Moderator die verschiedenen Konferenzteilnehmer identifizieren kann, werden Namen zugeteilt, die der Anrufer selbst auswählen kann oder die der Moderator festlegt.

Organisation einer Konferenz

Die Konferenzen können von einem Superuser und mehreren Moderatoren (Office-Agenten) betreut werden.

Der Superuser hat zusätzliche Rechte zum Einrichten von Konferenzen, Festlegen und Ändern der maximalen Konferenz-Teilnehmerzahl sowie zum Einrichten und Ändern von Moderatoren.

Die Moderatoren nutzen ein Login/Logout- Modul mit Statistik für die Abrechnung.

Superuser-Funktionen

Am Operator-Terminal (Web-Interface) werden die Konferenz-Nummern (oder die vergebenen Namen) und die Anzahl der aktiven Linien angezeigt.

Der Superuser überwacht alle Konferenzen und kann bestimmen, wie viele Teilnehmer pro Konferenz zugelassen sind.

Wenn eine Konferenz die maximale Anzahl Anrufer erreicht hat, kann der Superuser die Teilnehmerzahl erhöhen oder eine neue Konferenz zum gleichen Thema eröffnen.

Der Superuser kann in allen Konferenzen mithören und er kann zudem die Moderatoren coachen, ohne dass die Anrufer dies hören. Dasselbe gilt für Anrufer. Dazu wird auf der grafischen Oberfläche der gewünschte Agent oder Anrufer markiert und eine Taste gewählt.

Konferenzteilnehmer können vom Superuser oder von den Moderatoren auf ‚Stumm‘ geschaltet und wieder freigegeben werden.

Der Moderator kann Teilnehmer mit Tastatur-Codeeingabe bzw. Drag & Drop von einer Konferenz zur anderen schalten.

Statistik und Abrechnung

Die Rohdaten (Wartezeit, Konferenz-/Séparée-Zeiten) werden erfasst.

Einsatzbereiche

Die Differenz zwischen eingekauften und verkauften Minutenpreisen stellen interessante Geschäftsmodelle und Erlösquellen dar. Enterprise und Privatpersonen nutzen das im Carrier-Netz installierte Service-Angebot für folgende Bereiche:

Telefonkonferenz

Wirtschaftliche, offene und frei skalierbare Plattform für Conferencing-Services, die der Carrier seinen Business- und Privatkunden zur Nutzung anbietet. Der Carrier legt anhand der Marktlage das Kostenmodell für seinen Conferencing-Dienst fest und ist bei dessen Gestaltung frei und flexibel. Telefonkonferenz ist ein Mehrwertdienst, der ohne Personalaufwand vollautomatisch im Netz läuft.

- Business-to-Business: Für Telefonkonferenzen wie standortübergreifende Mitarbeiterkonferenzen, Vertriebsmeetings, Konferenzen mit Kunden und Lieferanten
- Business-to-Consumer: für private Telefonkonferenzen

Moderator-gesteuerte Konferenz

Die Zusatzfunktionalitäten der Moderatorsteuerung und der Separées bieten erweiterte Einsatzbereiche:

- Business-to-Business: Fachforen und interaktive Telefonseminare
- Business-to-Consumer: Telefonchat-Mehrwertnummern für Fachgebiete, Hobbies oder Datings auch als Zusatzangebot für Internet-Dienste