

(12) NACH DEM VERTRAG ÜBER DIE INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT AUF DEM GEBIET DES PATENTWESENS (PCT) VERÖFFENTLICHTE INTERNATIONALE ANMELDUNG

(19) Weltorganisation für geistiges Eigentum
Internationales Büro



(43) Internationales Veröffentlichungsdatum
21. Juni 2001 (21.06.2001)

PCT

(10) Internationale Veröffentlichungsnummer
WO 01/45372 A3

(51) Internationale Patentklassifikation⁷: H04M 3/523,
7/00, 3/42

(71) Anmelder (für alle Bestimmungsstaaten mit Ausnahme von
US): SIEMENS AKTIENGESELLSCHAFT [DE/DE];
Wittelsbacherplatz 2, 80333 München (DE).

(21) Internationales Aktenzeichen: PCT/EP00/12607

(72) Erfinder; und

(22) Internationales Anmeldedatum:
12. Dezember 2000 (12.12.2000)

(75) Erfinder/Anmelder (nur für US): BÖHM, Markus
[DE/DE]; Schaffhauserstrasse 10, 81476 München (DE).

(25) Einreichungssprache: Deutsch

(81) Bestimmungsstaaten (national): CN, US.

(26) Veröffentlichungssprache: Deutsch

(84) Bestimmungsstaaten (regional): europäisches Patent (AT,
BE, CH, CY, DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, IE, IT, LU, MC,
NL, PT, SE, TR).

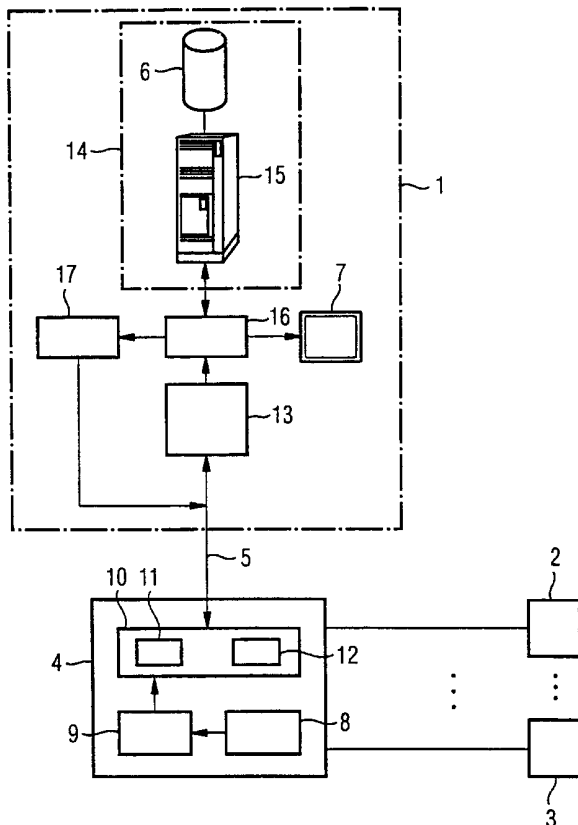
(30) Angaben zur Priorität:
99125227.1 17. Dezember 1999 (17.12.1999) EP

Veröffentlicht:
— mit internationalem Recherchenbericht

[Fortsetzung auf der nächsten Seite]

(54) Title: METHOD FOR SIGNALING AND PROCESSING INCOMING CALLS FOR A CALL CENTER

(54) Bezeichnung: VERFAHREN ZUM SIGNALISIEREN UND VERARBEITEN EINGEHENDER RUF E FÜR EIN CALL-CENTER



(57) Abstract: The invention relates to a method for signaling and processing incoming calls for a call center. The invention further relates to a corresponding exchange and a corresponding call center. According to the invention, incoming calls for the call center and the subscriber numbers of the callers are signaled to the call center by the exchange via an internet protocol link between the exchange and the call center.

(57) Zusammenfassung: Die Erfindung betrifft ein Verfahren zum Signalisieren und Verarbeiten eingehender Rufe für ein Call-Center. Ferner betrifft die Erfindung eine entsprechende Vermittlungsstelle und ein entsprechendes Call-Center. Eingehende Rufe für das Call-Center werden erfindungsgemäß von der Vermittlungsstelle über eine Internet-Protokoll-Verbindung zwischen der Vermittlungsstelle und dem Call-Center zusammen mit der Teilnehmernummer eines rufenden Teilnehmers dem Call-Center signalisiert.



WO 01/45372 A3



— vor Ablauf der für Änderungen der Ansprüche geltenden Frist; Veröffentlichung wird wiederholt, falls Änderungen eintreffen

Zur Erklärung der Zweibuchstaben-Codes und der anderen Abkürzungen wird auf die Erklärungen ("Guidance Notes on Codes and Abbreviations") am Anfang jeder regulären Ausgabe der PCT-Gazette verwiesen.

(88) Veröffentlichungsdatum des internationalen

Recherchenberichts: 20. Dezember 2001

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International Application No
PC1/EP 00/12607

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER
IPC 7 H04M3/523 H04M7/00 H04M3/42

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED
Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)
IPC 7 H04M

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practical, search terms used)
EPO-Internal, WPI Data, PAJ, INSPEC, IBM-TDB, COMPENDEX

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category *	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	WO 99 26395 A (GENESYS TELECOMM LAB INC) 27 May 1999 (1999-05-27)	1,3
Y	abstract; figure 1 page 6, line 17 -page 7, line 20	4
X	US 6 002 760 A (GISBY DOUG) 14 December 1999 (1999-12-14)	5-8
Y	abstract; figure 1 column 1, line 44 - line 64 column 3, line 34 -column 5, line 35	4
X	US 5 940 497 A (MILOSLAVSKY ALEC) 17 August 1999 (1999-08-17)	1-8
	abstract; figure 1 column 2, line 5 -column 4, line 40 column 6, line 8 - line 67 column 9, line 35 -column 11, line 5 column 11, line 35 - line 51	

Further documents are listed in the continuation of box C.

Patent family members are listed in annex.

* Special categories of cited documents:

- *A* document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance
- *E* earlier document but published on or after the international filing date
- *L* document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)
- *O* document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means
- *P* document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

- *I* later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention
- *X* document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone
- *Y* document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art.
- * & * document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search 15 October 2001	Date of mailing of the international search report 19/10/2001
---	---

Name and mailing address of the ISA European Patent Office, P.B. 5818 Patentlaan 2 NL - 2280 HV Rijswijk Tel. (+31-70) 340-2040, Tx. 31 651 epo nl, Fax: (+31-70) 340-3016	Authorized officer Willems, B
--	---

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

Information on patent family members

International Application No

PCT/EP 00/12607

Patent document cited in search report		Publication date	Patent family member(s)	Publication date
WO 9926395	A	27-05-1999	US 6104802 A	15-08-2000
			AU 1120099 A	07-06-1999
			CN 1282484 T	31-01-2001
			EP 1040638 A1	04-10-2000
			WO 9926395 A1	27-05-1999

US 6002760	A	14-12-1999	AU 2674899 A	30-08-1999
			US 6263066 B1	17-07-2001
			WO 9941895 A1	19-08-1999
			US 6259786 B1	10-07-2001

US 5940497	A	17-08-1999	US 6064667 A	16-05-2000
			US 5940496 A	17-08-1999
			US 5946387 A	31-08-1999
			US 6185292 B1	06-02-2001
			AU 735134 B2	28-06-2001
			AU 9479398 A	29-03-1999
			EP 1013066 A1	28-06-2000
			WO 9913635 A1	18-03-1999
			US 5953332 A	14-09-1999
			US 6175563 B1	16-01-2001
			US 6289094 B1	11-09-2001
			US 5970065 A	19-10-1999
			US 6011792 A	04-01-2000
			EP 0985308 A2	15-03-2000
			JP 2000516795 T	12-12-2000
			WO 9854877 A2	03-12-1998
			AU 6655298 A	09-09-1998
			EP 0962087 A1	08-12-1999
			JP 2000517142 T	19-12-2000
			WO 9837687 A1	27-08-1998
			US 5915011 A	22-06-1999
			US 5905792 A	18-05-1999
			US 5991391 A	23-11-1999
US 5991392 A	23-11-1999			
US 6185287 B1	06-02-2001			
US 6181788 B1	30-01-2001			
US 6104801 A	15-08-2000			
US 6104802 A	15-08-2000			

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Internationales Aktenzeichen

PCT/EP 00/12607

A. KLASSIFIZIERUNG DES ANMELDUNGSGEGENSTANDES
 IPK 7 H04M3/523 H04M7/00 H04M3/42

Nach der Internationalen Patentklassifikation (IPK) oder nach der nationalen Klassifikation und der IPK

B. RECHERCHIERTE GEBIETE

Recherchiertes Mindestprüfstoff (Klassifikationssystem und Klassifikationssymbole)
 IPK 7 H04M

Recherchierte aber nicht zum Mindestprüfstoff gehörende Veröffentlichungen, soweit diese unter die recherchierten Gebiete fallen

Während der internationalen Recherche konsultierte elektronische Datenbank (Name der Datenbank und evtl. verwendete Suchbegriffe)

EPO-Internal, WPI Data, PAJ, INSPEC, IBM-TDB, COMPENDEX

C. ALS WESENTLICH ANGESEHENE UNTERLAGEN

Kategorie°	Bezeichnung der Veröffentlichung, soweit erforderlich unter Angabe der in Betracht kommenden Teile	Betr. Anspruch Nr.
X	WO 99 26395 A (GENESYS TELECOMM LAB INC) 27. Mai 1999 (1999-05-27)	1,3
Y	Zusammenfassung; Abbildung 1 Seite 6, Zeile 17 -Seite 7, Zeile 20	4
X	US 6 002 760 A (GISBY DOUG) 14. Dezember 1999 (1999-12-14)	5-8
Y	Zusammenfassung; Abbildung 1 Spalte 1, Zeile 44 - Zeile 64 Spalte 3, Zeile 34 -Spalte 5, Zeile 35	4
X	US 5 940 497 A (MILOSLAVSKY ALEC) 17. August 1999 (1999-08-17)	1-8
	Zusammenfassung; Abbildung 1 Spalte 2, Zeile 5 -Spalte 4, Zeile 40 Spalte 6, Zeile 8 - Zeile 67 Spalte 9, Zeile 35 -Spalte 11, Zeile 5 Spalte 11, Zeile 35 - Zeile 51	

Weitere Veröffentlichungen sind der Fortsetzung von Feld C zu entnehmen

Siehe Anhang Patentfamilie

° Besondere Kategorien von angegebenen Veröffentlichungen

A Veröffentlichung, die den allgemeinen Stand der Technik definiert, aber nicht als besonders bedeutsam anzusehen ist

E älteres Dokument, das jedoch erst am oder nach dem internationalen Anmeldedatum veröffentlicht worden ist

L Veröffentlichung, die geeignet ist, einen Prioritätsanspruch zweifelhaft erscheinen zu lassen, oder durch die das Veröffentlichungsdatum einer anderen im Recherchenbericht genannten Veröffentlichung belegt werden soll oder die aus einem anderen besonderen Grund angegeben ist (wie ausgeführt)

O Veröffentlichung, die sich auf eine mündliche Offenbarung, eine Benutzung, eine Ausstellung oder andere Maßnahmen bezieht

P Veröffentlichung, die vor dem internationalen Anmeldedatum, aber nach dem beanspruchten Prioritätsdatum veröffentlicht worden ist

T Spätere Veröffentlichung, die nach dem internationalen Anmeldedatum oder dem Prioritätsdatum veröffentlicht worden ist und mit der Anmeldung nicht kollidiert, sondern nur zum Verständnis des der Erfindung zugrundeliegenden Prinzips oder der ihr zugrundeliegenden Theorie angegeben ist

X Veröffentlichung von besonderer Bedeutung; die beanspruchte Erfindung kann allein aufgrund dieser Veröffentlichung nicht als neu oder auf erfinderischer Tätigkeit beruhend betrachtet werden

Y Veröffentlichung von besonderer Bedeutung; die beanspruchte Erfindung kann nicht als auf erfinderischer Tätigkeit beruhend betrachtet werden, wenn die Veröffentlichung mit einer oder mehreren anderen Veröffentlichungen dieser Kategorie in Verbindung gebracht wird und diese Verbindung für einen Fachmann nahelegend ist

Z Veröffentlichung, die Mitglied derselben Patentfamilie ist

Datum des Abschlusses der internationalen Recherche

15. Oktober 2001

Absendedatum des internationalen Recherchenberichts

19/10/2001

Name und Postanschrift der Internationalen Recherchenbehörde

Europäisches Patentamt, P.B. 5818 Patentlaan 2
 NL - 2280 HV Rijswijk
 Tel. (+31-70) 340-2040, Tx. 31 651 epo nl,
 Fax: (+31-70) 340-3016

Bevollmächtigter Bediensteter

Willem, B

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Angaben zu Veröffentlichung, die zur selben Patentfamilie gehören

Internationales Aktenzeichen

PCT/EP 00/12607

Im Recherchenbericht angeführtes Patentdokument	Datum der Veröffentlichung	Mitglied(er) der Patentfamilie	Datum der Veröffentlichung
WO 9926395 A	27-05-1999	US 6104802 A	15-08-2000
		AU 1120099 A	07-06-1999
		CN 1282484 T	31-01-2001
		EP 1040638 A1	04-10-2000
		WO 9926395 A1	27-05-1999
US 6002760 A	14-12-1999	AU 2674899 A	30-08-1999
		US 6263066 B1	17-07-2001
		WO 9941895 A1	19-08-1999
		US 6259786 B1	10-07-2001
US 5940497 A	17-08-1999	US 6064667 A	16-05-2000
		US 5940496 A	17-08-1999
		US 5946387 A	31-08-1999
		US 6185292 B1	06-02-2001
		AU 735134 B2	28-06-2001
		AU 9479398 A	29-03-1999
		EP 1013066 A1	28-06-2000
		WO 9913635 A1	18-03-1999
		US 5953332 A	14-09-1999
		US 6175563 B1	16-01-2001
		US 6289094 B1	11-09-2001
		US 5970065 A	19-10-1999
		US 6011792 A	04-01-2000
		EP 0985308 A2	15-03-2000
		JP 2000516795 T	12-12-2000
		WO 9854877 A2	03-12-1998
		AU 6655298 A	09-09-1998
		EP 0962087 A1	08-12-1999
		JP 2000517142 T	19-12-2000
		WO 9837687 A1	27-08-1998
		US 5915011 A	22-06-1999
		US 5905792 A	18-05-1999
		US 5991391 A	23-11-1999
US 5991392 A	23-11-1999		
US 6185287 B1	06-02-2001		
US 6181788 B1	30-01-2001		
US 6104801 A	15-08-2000		
US 6104802 A	15-08-2000		