

(12) **GEBRAUCHSMUSTERSCHRIFT**

(21) Anmeldenummer: 231/00

(51) Int.Cl.<sup>7</sup> : **H04Q 3/64**  
H04M 3/523

(22) Anmeldetag: 27. 3.2000

(42) Beginn der Schutzdauer: 15.10.2000

(45) Ausgabetag: 27.11.2000

(73) Gebrauchsmusterinhaber:

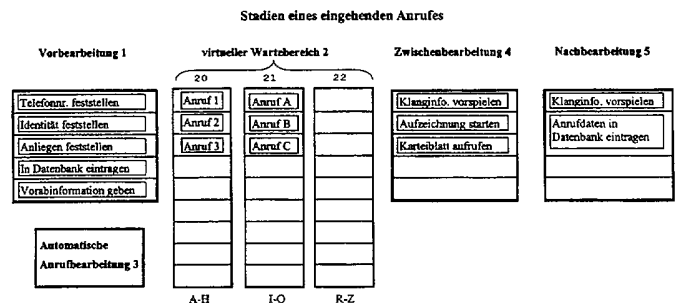
MEC ELECTRONICS ENTWICKLUNG UND PRODUKTION  
MIKROELEKTRONISCHER GERÄTE GES.M.B.H.  
A-1200 WIEN (AT).

(72) Erfinder:

GÜNSER ANDREAS ING.  
ST. ANDRA-WÖRDERN, NIEDERÖSTERREICH (AT).

(54) **PROGRAMMLOGIK FÜR EIN VERTEILTES TELEFONIE-VERARBEITUNGS-SYSTEM**

(57) Programmlogik für ein verteiltes Telefonie-Verarbeitungs-System zum Betreiben eines Computertelefoniesystems umfassend zumindest eine, vorzugsweise mehrere Server-Computer (10), mehrere Client-Computer (11) sowie Telefonendgeräte (13), wobei eingehende Anrufe einer Vorbearbeitung (1) unterzogen werden und abhängig von bei dieser Vorbearbeitung (1) ermittelter Parameter, wie z.B. Identität des Anrufers, Nummer des Anrufers, Anliegen des Anrufers od. dgl., in einen virtuellen Wartebereich (2) gelegt oder mit einer automatischen Anrufbearbeitung (3) verbunden werden.



Die Erfindung betrifft eine Programmlogik für ein verteiltes Telefonie-Verarbeitungs-System zum Betreiben eines Computertelefoniesystems umfassend zumindest eine, vorzugsweise mehrere Server-Computer, mehrere Client-Computer sowie Telefonendgeräte.

Maßgebliches Kriterium bei Computertelefoniesystemen ist es, eingehende Anrufe möglichst rasch mit den für ihre Bearbeitung zuständigen Operatoren zu verbinden. Daneben ist es für die Effizienz eines Telefoniesystems von Bedeutung, daß die Operatoren optimal ausgelastet sind und ihre Zeit mit der Bearbeitung von Anrufen, die tatsächlich einer persönlichen Betreuung bedürfen, verbringen.

Es ist Aufgabe der vorliegenden Erfindung, eine Programmlogik der eingangs angeführten Art anzugeben, welche zu einer besonders raschen Verbindung von eingehenden Anrufen mit den zuständigen Operatoren und zu einer Zuweisung von persönlich zu bearbeitenden Anrufen zu den Operatoren führt.

Erfindungsgemäß wird dies dadurch erreicht, daß eingehende Anrufe einer Vorbearbeitung unterzogen werden und abhängig von bei dieser Vorbearbeitung ermittelter Parameter, wie z.B. Identität des Anrufers, Nummer des Anrufers, Anliegen des Anrufers od. dgl., in einen virtuellen Wartebereich gelegt oder mit einer automatischen Anrufbearbeitung verbunden werden.

Durch Ermittlung von Parametern zu jedem einzelnen Anruf wird eine Vorsortierung der Anrufe erreicht, welche eine besonders einfach und deshalb schnell durchführbare Zuordnung der Anrufe zu den Operatoren erlaubt.

Ergibt sich aufgrund der ermittelten –unten noch näher definierten- Parameter, daß eine Bearbeitung des Anrufes durch einen Operator nicht notwendig ist, wird dieser gleich mit einer automatischen Anrufbeantwortung verbunden, womit die Operatoren von der zeitraubenden Bearbeitung von Standard-Anrufen wirksam entlastet werden.

Gemäß einer bevorzugten Ausführungsform der Erfindung kann vorgesehen sein, daß der virtuelle Wartebereich in mehrere Teilbereiche unterteilt ist, wobei jeder Teilbereich zur Aufnahme von Anrufen mit bestimmten, diesen Teilbereichen jeweils zugeordneten Parametern vorgesehen ist.

Damit werden die eingehenden Anrufe in einzelne Gruppen aufgegliedert, wodurch deren Verbindung mit den ihnen zugeordneten Operatoren nochmals beschleunigt werden kann.

Weiters kann vorgesehen sein, daß die eingehenden Anrufe im Zuge der Vorbearbeitung durch Abspeicherung von Parametern der Anrufe in eine Datenbank aufgenommen werden.

In weiterer Ausgestaltung der Erfindung kann vorgesehen sein, daß jeder Client-Computer den Wartebereich bzw. die Teilbereiche dieses Wartebereiches periodisch nach Anrufen abfragt, welche zur Bearbeitung durch den ihm zugeordneten Operator vorgesehen sind und bei Verfügbarkeit dieses Operators diesen Anruf mit dem Telefongerät des Operators verbindet.

Als günstig hat es sich erwiesen, daß bei Verbindung eines Anrufes mit dem Telefonendgerät eines Operators der Anruf einer Zwischenbearbeitung unterzogen wird.

In diesem Zusammenhang kann vorgesehen sein, daß im Zuge der Zwischenbearbeitung dem Anrufer im System abgespeicherte Klang-Informationen, wie z.B. eine vom Operator gesprochene Begrüßung, vorgespielt werden.

Weiters kann vorgesehen sein, daß im Zuge der Zwischenbearbeitung die Aufzeichnung des Gespräches zwischen dem Anrufer und dem betreffenden Operator gestartet wird.

Weiters kann im gegebenen Zusammenhang vorgesehen sein, daß im Zuge der Zwischenbearbeitung am dem Operator zugeordneten Client-Computer ein im System gespeichertes, dem Anrufer zugeordnetes Karteblatt aufgerufen und am Bildschirm angezeigt wird, welches Karteblatt Informationen über den Anrufer enthält.

In weiterer Ausgestaltung der Erfindung kann vorgesehen sein, daß nach Beendigung des Gespräches der Anruf eine Nachbearbeitung unterzogen wird.

Hier kann vorgesehen sein, daß im Zuge der Nachbearbeitung dem Anrufer im System abgespeicherte Klang-Informationen, wie z.B. eine vom Operator gesprochene Verabschiedung, eine Standardantwort od. dgl. vorgespielt werden.

Weiters kann vorgesehen sein, daß im Zuge der Nachbearbeitung Daten über den Anruf, wie z.B. Dauer, Inhalt, Identität des Anrufers od. dgl. in eine Datenbank abgelegt werden.

Die Erfindung wird unter Bezugnahme auf die beigeschlossenen Zeichnungen näher beschrieben. Dabei zeigt:

Fig.1 ein Blockschaltbild eines Computernetzwerkes, in welchem das nach der erfindungsgemäßen Programmlogik arbeitende Programm abläuft und

Fig.2 die Stadien, in welche ein eingehender Anruf gebracht werden kann, in blockschaltbildartiger Darstellung.

In Fig.1 sind die wichtigsten Komponenten eines Computertelefoniesystems dargestellt, mit Hilfe welchen Systems ein- und ausgehende Telefonanrufe verschiedenster Art (Sprachtelefonie, Telefax- oder sonstige Nichtsprachdaten-Übertragungen) gehandhabt werden können. Anwendungsbereich für ein solches Computertelefoniesystem sind vorrangig Einrichtungen, bei welchen eine relativ große Anzahl von Anrufen pro Zeiteinheit abgewickelt werden müssen (Unternehmen, sog. Call-Centers, worunter telefonische Auskunft- und Beratungsdienste zu verstehen sind, od. dgl.).

Ein solches Computertelefoniesystem weist je nach Anzahl der Anrufe, die gehandhabt werden sollen, an Hardware zumindest einen, vorzugsweise aber mehrere Server-Computer 10, sowie eine Vielzahl von Client-Computern 11 auf, welche Client-Computer 11 Operatoren zugeordnet sind. Unter „Operator“ ist im Rahmen dieser Beschreibung eine Person zu verstehen, welche über das Computertelefoniesystem Anrufe entgegennimmt und/oder von sich aus tätigt.

Weitere Komponenten dieses Computertelefoniesystems sind Telefonendgeräte 12, die mit Computern 10,11 verbunden sind. Sämtliche Computer 10,11 sind miteinander verbunden, wobei die Art dieser Verbindungen beliebig wählbar ist und auch verschiedene

Verbindungsarten nebeneinander vorgesehen sein können. Die Verbindungen müssen gewährleisten, daß sämtliche Computer 10,11 Daten untereinander austauschen können.

In diesem Sinne können sämtliche Computer 10,11 beispielsweise ein lokales Ethernet-Netzwerk bilden aber auch –so wie in Fig.1 dargestellt- über TCP/IP Verbindungen miteinander vernetzt sein.

Um Telefoniefunktionen ausführen zu können, ist an das erörterte Netzwerk zumindest eine, in aller Regel aber eine Mehrzahl von Telefonleitungen 13 angeschlossen. Diese Telefonleitungen 13 können beliebigen Typs sein, das Computertelefoniesystem kann ISDN-Basisanschlüsse genauso handhaben wie ISDN-Multianschlüsse, analoge Anschlüsse oder eine beliebige Mischung dieser Anschlußtypen.

Die vorliegende Erfindung bezieht sich auf die Programmlogik, welche der im erörterten Computertelefoniesystem laufenden, zum Betreiben dieses Computertelefoniesystems dienenden Software, welche ein verteiltes Telefonieverarbeitungs-System darstellt, zugrunde liegt. Der Kern dieser Programmlogik liegt in der automatischen Bearbeitung von eingehenden Anrufen.

Erfindungsgemäß werden eingehende Anrufe einer Vorbearbeitung 1 unterzogen. Dieses Stadium der Vorbearbeitung 1 ist in Fig.2 symbolisch mit einem Block dargestellt. Im Zuge dieser Vorbearbeitung 1 werden zunächst verschiedene Parameter jeden Anrufes bestimmt. Solche Parameter sind beispielsweise: die Telefonnummer, von der aus der Anruf getätigt wird, die Identität des Anrufers, das Anliegen des Anrufers (seine Frage; der Operator, mit dem er verbunden werden will, od. dgl.). Die Ermittlung dieser Parameter läuft unterschiedlich ab: Die Telefonnummer, von der aus angerufen wird, kann dem eingehenden Rufsignal beigelegt sein, sodaß sie das Telefonsystem lediglich abfragen muß. Die Identität des Anrufers kann über diese Nummer ermittelt werden, beispielsweise indem aus einer systeminternen Datenbank, in welcher Telefonnummern und Namen der am häufigsten bedienten Anrufer gespeichert sind, der zur ermittelten Telefonnummer gehörige Name abgefragt wird.

Andererseits kann der Anrufer zur Bekanntgabe einiger Parameter aufgefordert werden. Diese Bekanntgabe kann beispielsweise durch gesprochene Worte erfolgen oder in der Weise, daß dem Anrufer mehrere Auswahlmöglichkeiten in Form eines Menüs angeboten werden und er sich durch Drücken einer Taste auf seinem Telefon oder durch mündliche Bekanntgabe der dem gewünschten Menüpunkt zugeordneten Kennung für eine dieser Möglichkeiten entscheidet.

Ferner kann im Zuge der Vorbearbeitung 1 ein eingehender Anruf in eine Datenbank aufgenommen werden, indem die wichtigsten seiner Parameter (Datum, Zeit, Identität des Anrufers, Anliegen des Anrufers od. dgl.) in dieser Datenbank abgespeichert werden. Desweiteren kann vorgesehen sein, daß dem Anrufer Vorabinformationen verschiedenster Art gegeben werden.

Die Tätigkeiten, welche im Zuge der Vorbearbeitung 1 vom System gesetzt werden, sind vom Benutzer des Systems vorgeb- und jederzeit veränderbar, wofür ein graphischer, mit einem „Drag and Drop“-Verfahren bedienbarer Editor vorgesehen ist.

Von der erfindungsgemäßen Programmlogik wird ein virtueller Wartebereich 2 definiert, der in Fig.2 mit drei Blöcken symbolisch dargestellt ist. Nach Abschluß der Vorbereitung 1 wird ein eingehender Anruf -sofern er von einem Operator bearbeitet werden soll- in diesen virtuellen Wartebereich 2 gelegt. Der virtuelle Wartebereich 2 ist ein im Computertelefoniesystem befindlicher Speicherplatz, der physikalisch auf einem einzelnen Computer 10,11 oder auch verteilt auf mehreren Computern 10,11 liegen kann.

Das Ablegen eines Anrufes in diesen Wartebereich 2 erfolgt in der Weise, daß in den, den virtuellen Wartebereich 2 ausmachenden Speicherplatz pro Anruf ein Datensatz eingetragen wird (in Fig.2 mit den Kästchen „Anruf 1“, „Anruf 2“, Anruf 3“, „Anruf A“, „Anruf B“, Anruf C“ symbolisiert), welcher die für den Operator notwendigen Parameter dieses Anrufes (Identität des Anrufers, seine Frage usw.) enthält.

Solange sich ein Anruf im virtuellen Wartebereich 2 befindet, kann der Anrufer mit einem Musik oder Informationen wiedergebenden Tonband bzw. mit einer die entsprechenden Klangdaten enthaltenen elektronischen Aufzeichnung (Sounddatei) verbunden werden.

Jeder, einem Operator zugeordneter Client-Computer 11 fragt periodisch den virtuellen Wartebereich 2 nach Anrufen ab, welche zur Bearbeitung durch seinen Operator vorgesehen sind. Wird dabei ein solcher Anruf gefunden, wird er mit dem Telefonendgerät 12 des betreffenden Operators verbunden, sofern der Operator zur Verfügung steht, d.h. nicht gerade mit der Bearbeitung eines Anrufes beschäftigt und sein Telefonendgerät 12 daher besetzt ist. Denkbar ist auch, daß nicht über ein herkömmliches Telefonendgerät 12, sondern über den Client-Computer 11 selbst telefoniert wird, wobei der Anruf mit dem Telefonieeingang des betreffenden Client-Computers 11 verbunden wird.

Die Zuteilung von Anrufen zu den verschiedenen Operatoren kann in verschiedenen Weisen erfolgen, beispielsweise nach der Identität der Anrufer (Anrufer, deren Firmen- oder Familiennamen mit „A“ beginnt, sind Operator 1 zugeordnet, jene deren Firmen- oder Familiennamen mit „B“ beginnt, dem Operator 2 usw.), nach Wunsch des Anrufers, nach dem Anliegen des Anrufers (alle technischen Fragen beantwortet Operator 1, alle kaufmännischen Fragen Operator 2) usw.

Damit nicht jeder Client-Computer 11 den gesamten Wartebereich 2 nach seinem Operator zugeteilten Anrufen abfragen muß, ist der virtuelle Wartebereich 2 in mehrere Teilbereiche 20, 21, 22 unterteilt, wobei die in Fig.2 dargestellte Anzahl von drei Teilbereichen symbolisch zu verstehen ist und in der Praxis auch größer sein kann.

Jedem Teilbereich 20, 21, 22 ist ein Parameter zugeordnet und ist zur Aufnahme von Anrufen, welche diesen Parameter aufweisen, vorgesehen: Beispielsweise kann der erste Teilbereich 21 für Anrufe betreffend technische Fragen, der zweite Teilbereich 22 für Anrufe betreffend kaufmännische Fragen und der dritte Teilbereich 23 für Anrufe betreffend juristische Fragen vorgesehen sein, sodaß sämtliche Anrufe mit technischen Fragen in den ersten, sämtliche Anrufe mit kaufmännischen Fragen in den zweiten und sämtliche Anrufe mit juristischen Fragen in den dritten Teilbereich abgelegt werden.

Entsprechend den obigen Ausführungen können die den Teilbereichen 20, 21, 22 zugeordneten Parameter auch anderer Natur sein und beispielsweise durch Buchstabengruppen betreffend die Anfangsbuchstaben der Anrufer-Namen gebildet sein (Teilbereich 20: A-H, Teilbereich 21 I-Q, Teilbereich 22 R-Z, vgl. Fig.2).

Jeder Client-Computer 11 fragt nun nur mehr den einen oder die mehreren Teilbereiche 20, 21, 22 des virtuellen Wartebereiches 2 ab, in welchen aufgrund der diesen zugeordneten Parameter für seinen Operator bestimmte Anrufe enthalten sein können.

Anrufe, die nicht von einem Operator bearbeitet werden müssen, werden bereits im Stadium der Vorbearbeitung zur Gänze erledigt und gelangen daher nicht in den virtuellen Wartebereich 2.

Beispiele für solche Anrufe sind z.B. Telefax-Sendungen, welche abgespeichert und am Bildschirm des Empfängers angezeigt oder ausgedruckt werden können; Anrufe beinhaltend häufig gestellte Standardfragen, zu deren Beantwortung eine im System gespeicherte Standardantwort gegeben wird oder Datensendungen, deren Inhalt in einer Datei abgespeichert wird.

Alle nicht durch einen Operator zu bearbeitenden Anrufe werden zusammenfassend also mit einer automatischen Anrufbearbeitung 3 verbunden.

Sobald ein Anruf von einem Operator übernommen wird, wird der zugehörige Datensatz aus dem Wartebereich 2 gelöscht. Bei der dabei stattfindenden Verbindung des betreffenden Anrufes mit dem Telefonendgerät 12 eines Operators wird der Anruf einer Zwischenbearbeitung 4 unterzogen.

Im Rahmen dieser Zwischenbearbeitung 4 können dem Anrufer im System abgespeicherte Klang-Informationen, wie z.B. eine vom Operator gesprochene Begrüßung, vorgespielt werden. Weiters kann die Aufzeichnung des Gespräches zwischen dem Anrufer und dem betreffenden Operator gestartet werden, beispielsweise indem eine Klangdatei geöffnet wird, in welcher die digitalisierten Daten der während des Gespräches auftretenden Schallwellen abgespeichert werden.

Daneben können Prozesse in Gang gesetzt werden, welche dem Operator die Bearbeitung des Anrufes erleichtern bzw. unterstützen.

Ein am häufigsten eingesetzter solcher Prozeß liegt darin, am dem Operator zugeordneten Client-Computer 11 ein im System gespeichertes, dem Anrufer zugeordnetes Karteiblatt aufzurufen und am Bildschirm des betreffenden Operators anzuzeigen. Dieses Karteiblatt enthält Informationen über den Anrufer, wie z.B. Datum des letzten Anrufes, dabei besprochene Sachthemen, Wichtigkeit bzw. Priorität des Anrufers usw.

Während des Gespräches kann der Operator Eintragungen in dieses Karteiblatt vornehmen, um sich Informationen für die nächste Anfrage dieses Anrufers bereit zu stellen.

Die Tätigkeiten, welche im Zug der Zwischenbearbeitung 4 vom System gesetzt werden, sind vom Benutzer des Systems vorgeb- und jederzeit veränderbar, wofür ein graphischer, mit einem „Drag and Drop“-Verfahren bedienbarer Editor vorgesehen ist.

Nachdem das Gespräch durch den Operator oder den Anrufer beendet worden ist, kann der betreffende Anruf einer Nachbearbeitung 5 unterzogen werden. Im Zuge dieser

Nachbearbeitung 5 können beispielsweise Daten über den Anruf, wie z.B. Dauer, Inhalt, Identität des Anrufers od. dgl. in eine Datenbank abgelegt werden. Sofern diese Informationen schon im Zuge der Vorbearbeitung des Anrufes in einer Datenbank abgespeichert wurden, kann dieser Datensatz verwendet und um erst jetzt bekannt gewordene Details (z.B. Dauer und Inhalt des Gespräches) ergänzt werden.

Weiters kann dem Anrufer im System abgespeicherte Klang-Informationen, wie z.B. eine vom Operator gesprochene Verabschiedung, vorgespielt werden.

Der Vorteil der Verwendung einer solchen gespeicherten Verabschiedung bzw. auch einer oben erwähnten gespeicherten Begrüßung liegt darin, daß der Operator weniger Zeit mit der Bearbeitung eines Anrufes verbringen muß. Während die gespeicherte Begrüßung oder die gespeicherte Verabschiedung abgespielt wird, kann der Operator anderes erledigen, beispielsweise Eintragungen im Anrufer-Karteiblatt tätigen oder schon den nächsten Anruf bearbeiten.

Für den Fall, daß der Anrufer sein Gespräch mit einer Standardfrage abschließt, für welche es eine vorbereitete, im System abgespeicherte Standardantwort gibt, kann dem Anrufer diese vorgespielt werden.

Will der Anrufer mit einem Tonbanddienst oder einem anderen Operator verbunden werden, kann dies ebenfalls im Zuge der Nachbearbeitung 5 veranlaßt werden.

Das verteilte Telefonie-Verarbeitungs-System, dem die erfindungsgemäß Programmlogik zugrunde liegt, hat eine Reihe von weiteren Funktionen. So ist es natürlich möglich, daß die Operatoren mittels dieses Systems jemanden aktiv anrufen und dabei die Datenbanken des Systems (insbesondere die Karteiblätter der anzurufenden Kunden) verwenden.

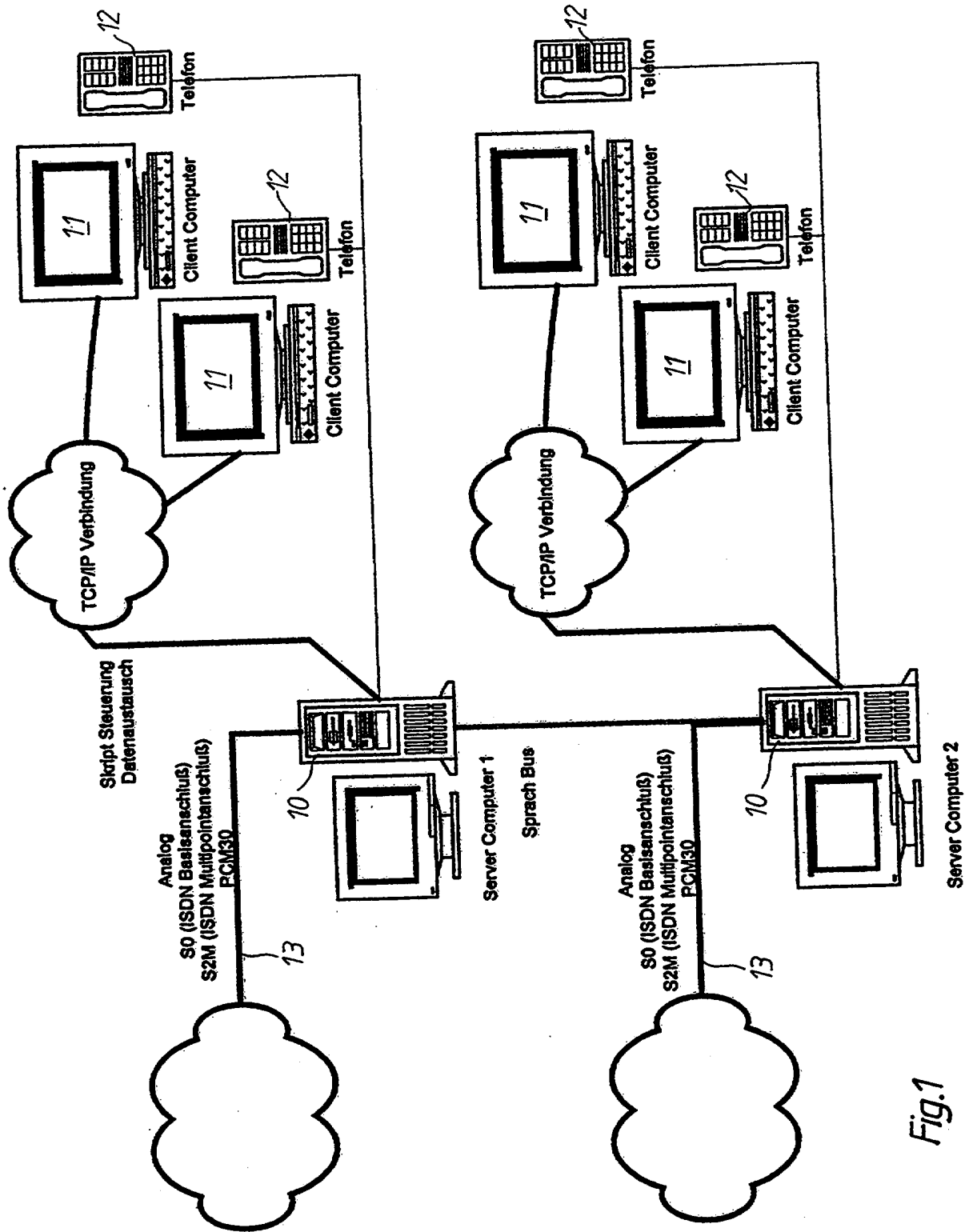
Desweiteren können mittels des Telefonie-Verarbeitungs-Systems statistische Auswertungen verschiedenster Art vorgenommen werden: So kann beispielsweise berechnet werden, wie stark die einzelnen Operatoren ausgelastet sind und in Abhängigkeit von dieser Berechnung Anrufe, die aufgrund der Anrufparameter eigentlich stark ausgelasteten Operatoren zugeteilt sind mit weniger stark ausgelasteten Operatoren verbunden werden.

Weiters kann die durchschnittliche Gesprächsdauer für jeden Operator oder die durchschnittliche Gesprächsdauer aller Operatoren ermittelt werden; die Anzahl der von jedem Kunden getätigten Anrufe, die Dauer der von jedem Kunden getätigten Anrufe oder sonstige, statistisch interessante Daten aus den Datenbanken entnommen werden.

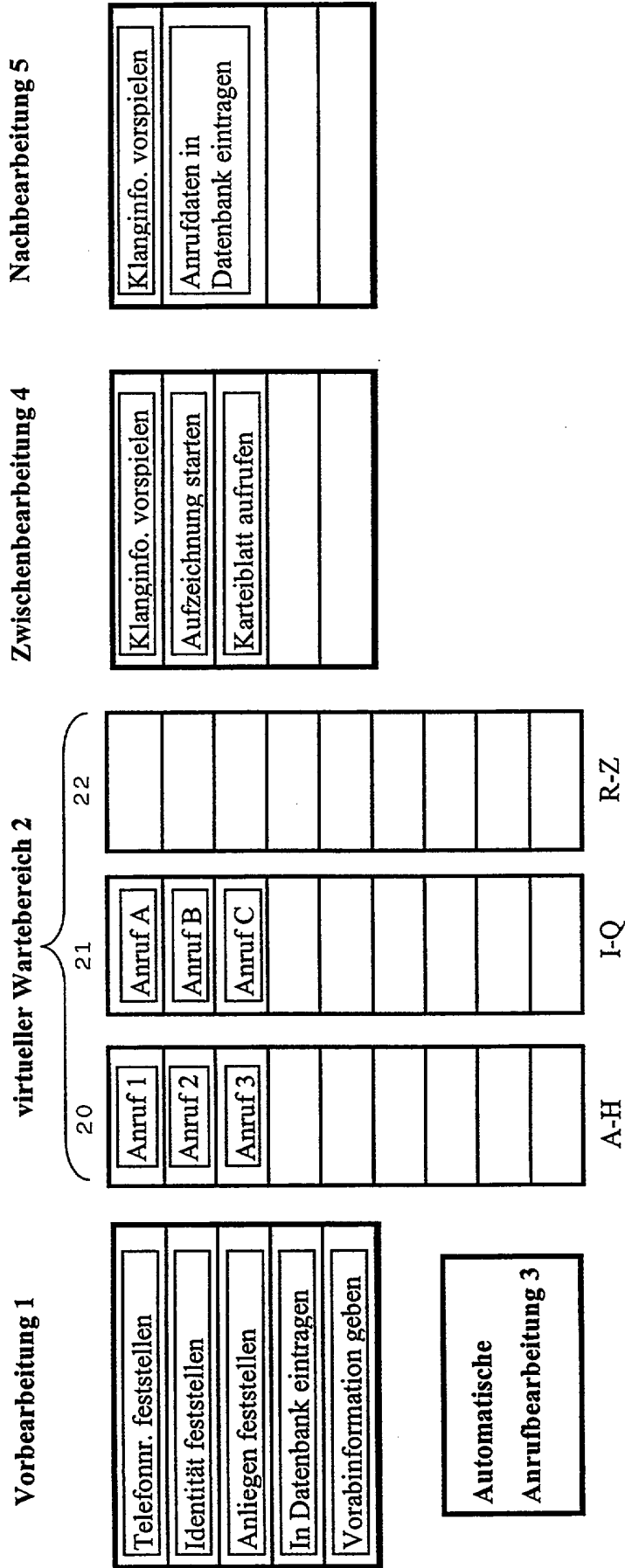
## ANSPRÜCHE

1. Programmlogik für ein verteiltes Telefonie-Verarbeitungs-System zum Betreiben eines Computertelefoniesystems umfassend zumindest eine, vorzugsweise mehrere Server-Computer (10), mehrere Client-Computer (11) sowie Telefonendgeräte (12), **dadurch gekennzeichnet**, daß eingehende Anrufe einer Vorbearbeitung (1) unterzogen werden und abhängig von bei dieser Vorbearbeitung (1) ermittelten Parameter, wie z.B. Identität des Anrufers, Nummer des Anrufers, Anliegen des Anrufers od. dgl., in einen virtuellen Wartebereich (2) gelegt oder mit einer automatischen Anrufbearbeitung (3) verbunden werden.
2. Programmlogik nach Anspruch 1, **dadurch gekennzeichnet**, daß der virtuelle Wartebereich (2) in mehrere Teilbereiche (20,21,22) unterteilt ist, wobei jeder Teilbereich (21,22,23) zur Aufnahme von Anrufen mit bestimmten, diesen Teilbereichen (21,22,23) jeweils zugeordneten Parametern vorgesehen ist.
3. Programmlogik nach Anspruch 1 oder 2, **dadurch gekennzeichnet**, daß die eingehenden Anrufe im Zuge der Vorbearbeitung durch Abspeicherung von Parametern der Anrufe in eine Datenbank aufgenommen werden.
4. Programmlogik nach Anspruch 1, 2 oder 3, **dadurch gekennzeichnet**, daß jeder Client-Computer (11) den Wartebereich (2) bzw. die Teilbereiche (20,21,22) dieses Wartebereiches (2) periodisch nach Anrufen abfragt, welche zur Bearbeitung durch den ihm zugeordneten Operator vorgesehen sind und bei Verfügbarkeit dieses Operators diesen Anruf mit dem Telefongerät (12) des Operators verbindet.
5. Programmlogik nach Anspruch 4, **dadurch gekennzeichnet**, daß bei Verbindung eines Anrufes mit dem Telefonendgerät (12) eines Operators der Anruf einer Zwischenbearbeitung (4) unterzogen wird.
6. Programmlogik nach Anspruch 5, **dadurch gekennzeichnet**, daß im Zuge der Zwischenbearbeitung (4) dem Anrufer im System abgespeicherte Klang-Informationen, wie z.B. eine vom Operator gesprochene Begrüßung, vorgespielt werden.

7. Programmlogik nach Anspruch 5 oder 6, **dadurch gekennzeichnet**, daß im Zuge der Zwischenbearbeitung (4) die Aufzeichnung des Gespräches zwischen dem Anrufer und dem betreffenden Operator gestartet wird.
8. Programmlogik nach Anspruch 5, 6 oder 7, **dadurch gekennzeichnet**, daß im Zuge der Zwischenbearbeitung (4) am dem Operator zugeordneten Client-Computer (11) ein im System gespeichertes, dem Anrufer zugeordnetes Karteiblatt aufgerufen und am Bildschirm angezeigt wird, welches Karteiblatt Informationen über den Anrufer enthält.
9. Programmlogik nach einem der vorstehenden Ansprüche, **dadurch gekennzeichnet**, daß nach Beendigung des Gespräches der Anruf einer Nachbearbeitung (5) unterzogen wird.
10. Programmlogik nach Anspruch 9, **dadurch gekennzeichnet**, daß im Zuge der Nachbearbeitung (5) dem Anrufer im System abgespeicherte Klang-Informationen, wie z.B. eine vom Operator gesprochene Verabschiedung, eine Standardantwort od. dgl., vorgespielt werden.
11. Programmlogik nach Anspruch 9 oder 10, **dadurch gekennzeichnet**, daß im Zuge der Nachbearbeitung (5) Daten über den Anruf, wie z.B. Dauer, Inhalt, Identität des Anrufers od. dgl. in eine Datenbank abgelegt werden.



**Stadien eines eingehenden Anrufes**



**Fig.2**