SUOMI – FINLAND
(FI)

PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS
PATENT- OCH REGISTERSTYRELSEN

[A] TIIVISTELMÄ - SAMMANDRAG

(11) (21) Patenttihakemus - Patentansökan **20002563**

(51) Kv.lk.7 - Int.kl.7

H04M 3/00, 3/523

(22) Hakemispäivä - Ansökningsdag **22.11.2000**

(24) Alkupäivä - Löpdag **22.11.2000**

(41) Tullut julkiseksi - Blivit offentlig **23.05.2002**

(71) Hakija - Sökande

1 •Elisa Communications Oyj, Korkeavuorenkatu 35-37, 00130 Helsinki, SUOMI - FINLAND, (FI)

(72) Keksijä - Uppfinnare

1 •Laihonen,Markku, Soukankaari 1 C 72, 02360 Espoo, SUOMI - FINLAND, (FI)
2 •Isotalo, Lauri, Kauppakartanonkatu 15 B 19, 00930 Helsinki, SUOMI - FINLAND, (FI)
3 •Peltola,Hannu, Smedsintie 5, 10210 Inkoo, SUOMI - FINLAND, (FI)

(74) Asiamies - Ombud: Seppo Laine Oy
Itämerenkatu 3 B, 00180 Helsinki

(54) Keksinnön nimitys - Uppfinningens benämning

Resurssien hallinta call centerissä
Administration av resurser i ett call center

(57) Tiivistelmä - Sammandrag

Keksintö perustuu siihen, että keskitettyjä puhelinvaihdepalveluja tarjoavaan call centeriin tulevat puhelut luokitellaan sekä A-tilaajan verkkotunnuksen että B-verkkotunnuksen perusteella palveluluokkiin. Tämän jälkeen puhelulle tarjotaan puhelinvaihdepalvelu palveluluokan ja call centerin kuormituksen mukaisesti joko henkilötoimisena palveluna tai automaattisena palveluna puheentunnistusta hyväksi käyttäen. Keksintö mahdollistaa vaihteenhoitajaresurssien tehokkaan käytön ja näin vähentää callcenterissä tapahtuvaa jonotusta ja palvelunestoa. Samaan aikaan pystytään kuitenkin suhteellisen hyvällä todennäköisyydellä varmistaa sen, että ainakin suurimmalle osalle tärkeimmiksi määritellyistä puheluista kyetään tarjoamaan korkeatasoinen henkilötoiminen välittäjäpalvelu.

Uppfinningen baserar sig därpå, att inkommande samtal till ett call center, som tillhandahåller centraliserade telefonväxeltjänster, klassificeras i tjänsteklasser på basis av såväl A-abonnentens nätidentifikation som B-nätidentifikationen. Härefter erbjuds samtalet en telefonväxeltjänst i enlighet med en tjänsteklass och belastningen av call centret, antingen som en personstyrd tjänst eller automatisk tjänst med hjälp av talidentifiering. Uppfinningen möjliggör en effektiv användning av växelpersonalresurser och förkortar härmed köande i call centret och tjänstespärr. Samtidigt kan ändå med en relativt hög sannolikhet försäkras, att åtminstone de flesta samtal, som identifierats som de viktigaste, tillhandahåller en högklassig personstyrd förmedlingstjänst.

