

(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
27. Dezember 2002 (27.12.2002)

PCT

(10) Internationale Veröffentlichungsnummer
WO 02/103990 A3

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

Rosenheimer Strasse 40, 85560 Ebersberg (DE). HANDEL, Peter; Stöberlstrasse 93/li, 80686 München (DE).

(21) Internationales Aktenzeichen: PCT/DE02/02132

(81) Bestimmungsstaaten (*national*): CA, CN.

(22) Internationales Anmeldedatum:
11. Juni 2002 (11.06.2002)

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

(25) Einreichungssprache: Deutsch

(26) Veröffentlichungssprache: Deutsch

Erklärung gemäß Regel 4.17:

— hinsichtlich der Berechtigung des Anmelders, ein Patent zu beantragen und zu erhalten (Regel 4.17 Ziffer ii) für die folgenden Bestimmungsstaaten CA, CN, 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:
101 29 322.4 19. Juni 2001 (19.06.2001) DE

(71) Anmelder: SIEMENS AKTIENGESELLSCHAFT
[DE/DE]; Wittelsbacherplatz 2, 80333 München (DE).

(72) Erfinder: SARKAR, Soma; #201, Bilden Park, 1st Main, G M Palya, 560075 Bangalore (IN). HERRMANN, Uwe;

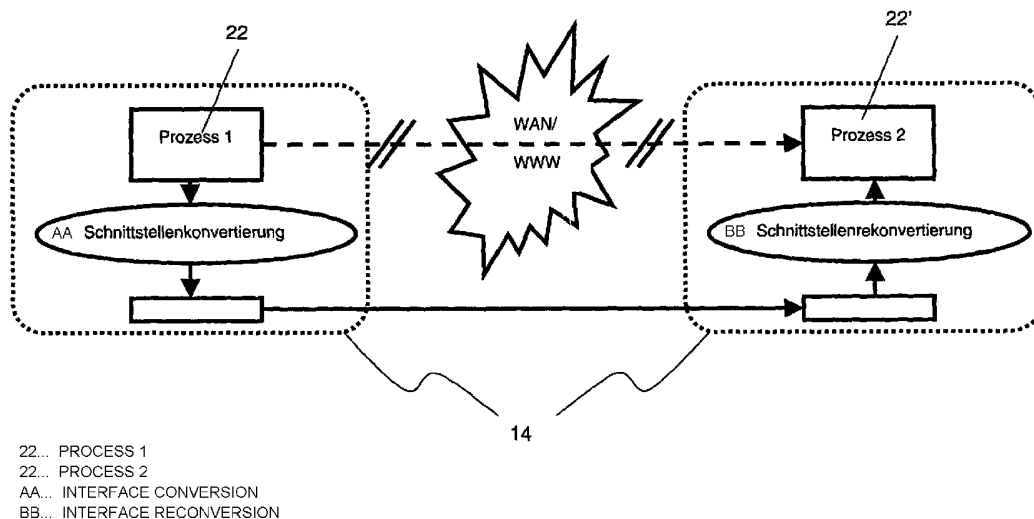
Veröffentlicht:

— mit internationalem Recherchenbericht

[Fortsetzung auf der nächsten Seite]

(54) Title: CENTRALISED ADMINISTRATION OF A CALL CENTRE

(54) Bezeichnung: ZENTRALE ADMINISTRATION EINES CALLCENTERS



22... PROCESS 1
22... PROCESS 2
AA... INTERFACE CONVERSION
BB... INTERFACE RECONVERSION

(57) **Abstract:** The invention relates to the operation and the administration of a call centre (10), the network elements and the applications (22, 22') thereof being distributed in a network and especially being available via the internet. Switching centres (16) of a public network are involved in the administration. The communication between different network elements, especially between applications (22, 22') and servers (24, 26) of different domains, is carried out by converting interfaces of applications (22, 22') into a protocol designed for interdomain communication.

(57) **Zusammenfassung:** Die Erfindung betrifft den Betrieb und die Administration eines Callcenters (10), dessen Netzelemente bzw. dessen Applikationen (22, 22') in einem Netzwerk verteilt sind und insbesondere über das Internet verfügbar sind. Dabei werden Vermittlungsstellen (16) eines öffentlichen Netzes in die Administration eingebunden. Die Kommunikation zwischen verschiedenen Netzelementen, insbesondere Applikationen (22, 22') und Servern (24, 26) aus unterschiedlichen Domänen wird ausgeführt, indem Schnittstellen der Applikationen (22, 22') in ein Protokoll konvertiert werden, das zur Interdomänenkommunikation bestimmt ist.



WO 02/103990 A3



(88) Veröffentlichungsdatum des internationalen
Recherchenberichts: 30. Mai 2003

*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.*

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

 Interr application No
 PCT/DE 02/02132

 A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER
 IPC 7 H04M3/51 H04M7/00

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, PAJ, INSPEC, WPI Data

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category °	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	WO 01 35242 A (ZEBRAZONE INC ;BARNEA GAD (US)) 17 May 2001 (2001-05-17) page 64, line 4 -page 65, line 4 ---	1
X	EP 1 102 498 A (NORTEL NETWORKS CORP) 23 May 2001 (2001-05-23) column 8, line 18 - line 32 ---	1
A	BOX D ET AL: "Simple Object Access Protocol (SOAP) 1.1" W3C NOTE , 8 May 2000 (2000-05-08), XP002163943 Retrieved from the Internet: <URL:http://www.w3.org> 'retrieved on 2001-02-22! --- -/--	

 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*

- *T* 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.
- *Z* document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search

14 February 2003

Date of mailing of the international search report

24/02/2003

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

Vandevenne, M

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

 Intern Application No
 PCT/DE 02/02132

C.(Continuation) DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category °	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
E	WO 02 071216 A (IBM DEUTSCHLAND ;IBM (US)) 12 September 2002 (2002-09-12) the whole document ----	1
P,A	WO 01 82095 A (GLOBAL ENTPR TECHNOLOGY SOLUTI) 1 November 2001 (2001-11-01) ----	
P,A	WO 01 91313 A (TRANSACTTOOLS INC) 29 November 2001 (2001-11-29) ----	
P,A	FR 2 813 471 A (SCHNEIDER AUTOMATION) 1 March 2002 (2002-03-01) ----	
P,A	US 2002/032790 A1 (LINDERMAN MICHAEL) 14 March 2002 (2002-03-14) ----	
A	US 5 442 693 A (HAYS J DAVID ET AL) 15 August 1995 (1995-08-15) ----	
A	US 6 070 142 A (MCDONOUGH CHARLES ET AL) 30 May 2000 (2000-05-30) -----	

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
on patent family members

Intern	Application No
PCi/DE	02/02132

Patent document cited in search report		Publication date	Patent family member(s)	Publication date
WO 0135242	A	17-05-2001	AU 1602101 A WO 0135242 A1	06-06-2001 17-05-2001
EP 1102498	A	23-05-2001	EP 1100280 A2 EP 1102498 A2	16-05-2001 23-05-2001
WO 02071216	A	12-09-2002	WO 02071216 A2 US 2002124113 A1	12-09-2002 05-09-2002
WO 0182095	A	01-11-2001	US 2002035648 A1 AU 5562601 A WO 0182095 A1	21-03-2002 07-11-2001 01-11-2001
WO 0191313	A	29-11-2001	AU 6494401 A WO 0191313 A2 US 2002010803 A1	03-12-2001 29-11-2001 24-01-2002
FR 2813471	A	01-03-2002	FR 2813471 A1 EP 1193947 A2 EP 1193948 A2 JP 2002223211 A JP 2002215486 A US 2002046239 A1 US 2002174178 A1	01-03-2002 03-04-2002 03-04-2002 09-08-2002 02-08-2002 18-04-2002 21-11-2002
US 2002032790	A1	14-03-2002	NONE	
US 5442693	A	15-08-1995	NONE	
US 6070142	A	30-05-2000	NONE	

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Intern : Aktenzeichen
PCT/DE 02/02132

A. KLASSIFIZIERUNG DES ANMELDUNGSGEGENSTANDES
IPK 7 H04M3/51 H04M7/00

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

B. RECHERCHIERTE GEBIETE

Recherchierter 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, PAJ, INSPEC, WPI Data

C. ALS WESENTLICH ANGESEHENE UNTERLAGEN

Kategorie*	Bezeichnung der Veröffentlichung, soweit erforderlich unter Angabe der in Betracht kommenden Teile	Betr. Anspruch Nr.
X	WO 01 35242 A (ZEBRAZONE INC ;BARNEA GAD (US)) 17. Mai 2001 (2001-05-17) Seite 64, Zeile 4 -Seite 65, Zeile 4 ---	1
X	EP 1 102 498 A (NORTEL NETWORKS CORP) 23. Mai 2001 (2001-05-23) Spalte 8, Zeile 18 - Zeile 32 ---	1
A	BOX D ET AL: "Simple Object Access Protocol (SOAP) 1.1" W3C NOTE , 8. Mai 2000 (2000-05-08), XP002163943 Gefunden im Internet: <URL:http://www.w3.org> 'gefunden am 2001-02-22! --- -/--	

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 naheliegend ist
- *Z* Veröffentlichung, die Mitglied derselben Patentfamilie ist

Datum des Abschlusses der internationalen Recherche

14. Februar 2003

Absendedatum des internationalen Recherchenberichts

24/02/2003

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

Vandevenne, M

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Intern ; Aktenzeichen

PCT/DE 02/02132

C.(Fortsetzung) ALS WESENTLICH ANGESEHENE UNTERLAGEN

Kategorie*	Bezeichnung der Veröffentlichung, soweit erforderlich unter Angabe der in Betracht kommenden Teile	Betr. Anspruch Nr.
E	WO 02 071216 A (IBM DEUTSCHLAND ; IBM (US)) 12. September 2002 (2002-09-12) das ganze Dokument ---	1
P,A	WO 01 82095 A (GLOBAL ENTPR TECHNOLOGY SOLUTI) 1. November 2001 (2001-11-01) ---	
P,A	WO 01 91313 A (TRANSACTTOOLS INC) 29. November 2001 (2001-11-29) ---	
P,A	FR 2 813 471 A (SCHNEIDER AUTOMATION) 1. März 2002 (2002-03-01) ---	
P,A	US 2002/032790 A1 (LINDERMAN MICHAEL) 14. März 2002 (2002-03-14) ---	
A	US 5 442 693 A (HAYS J DAVID ET AL) 15. August 1995 (1995-08-15) ---	
A	US 6 070 142 A (MCDONOUGH CHARLES ET AL) 30. Mai 2000 (2000-05-30) -----	

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Angaben zu Veröffentlichungen, die zur selben Patentfamilie gehören

Internat. Aktenzeichen

PCT/JP 02/02132

Im Recherchenbericht angeführtes Patentdokument		Datum der Veröffentlichung	Mitglied(er) der Patentfamilie	Datum der Veröffentlichung
WO 0135242	A	17-05-2001	AU 1602101 A WO 0135242 A1	06-06-2001 17-05-2001
EP 1102498	A	23-05-2001	EP 1100280 A2 EP 1102498 A2	16-05-2001 23-05-2001
WO 02071216	A	12-09-2002	WO 02071216 A2 US 2002124113 A1	12-09-2002 05-09-2002
WO 0182095	A	01-11-2001	US 2002035648 A1 AU 5562601 A WO 0182095 A1	21-03-2002 07-11-2001 01-11-2001
WO 0191313	A	29-11-2001	AU 6494401 A WO 0191313 A2 US 2002010803 A1	03-12-2001 29-11-2001 24-01-2002
FR 2813471	A	01-03-2002	FR 2813471 A1 EP 1193947 A2 EP 1193948 A2 JP 2002223211 A JP 2002215486 A US 2002046239 A1 US 2002174178 A1	01-03-2002 03-04-2002 03-04-2002 09-08-2002 02-08-2002 18-04-2002 21-11-2002
US 2002032790	A1	14-03-2002	KEINE	
US 5442693	A	15-08-1995	KEINE	
US 6070142	A	30-05-2000	KEINE	