



CASE STUDY

**EINE STARKE TELCO-PLATTFORM
— VIELE APPLIKATIONEN**



ALLE SWISSCOM LÖSUNGEN AUF EINEN BLICK

- **Mass Voting**
5.000 Leitungen für Televote- und Call-in Aktionen von Schweizer TV- und Radio-Stationen.
- **Notruflenkung**
Intelligentes Notrufsystem in Deutsch, Italienisch und Französisch.
- **Enterprise IVR**
Modernste Sprachportal-Technologie für Alarmierungssysteme, netzbasierte Wartefelder und weitere Voice-Services.
- **Cloud Contact Center**
Leicht konfigurierbares Contact Center aus der Swisscom Cloud mit flexiblen Nutzungs- und Abrechnungsmodellen.
- **Mobile Call Recording**
MiFID II-konforme Aufzeichnung von Telefongesprächen zwischen Banken und deren Kunden in Festnetz und Mobilfunk.
- **Messaging Server**
Geschütztes Gateway für Third Party SMS/MMS Massenversand.
- **Media Ressource Funktion (MRF)**
Audio wird direkt im Swisscom NG-IN über ein Content Management System (CMS) für Service-Rufnummern, Tarifansagen oder Jingles bereitgestellt.

NOTRUFLENKUNG: VON DER PFLICHT ZUM MEHRWERTDIENST

Die CreaLog-Plattform ist auch eine Voraussetzung für das Projekt Dynamische Leitweglenkung, das 2015 für Swisscom realisiert wurde. Diese Lösung stellt sicher, dass bei einem Notfall, zum Beispiel Feuer oder Unfall, trotz einer zeitweise überlasteten Leitzentrale kein Notruf ins Leere läuft und stattdessen an einen Public Safety Answering Point (PSAP) in einem anderen Kanton weitergeleitet wird.

CREALOG-PLATTFORM UND INTELLIGENTE SERVER

Herzstück der neuen Lösung sind zwei georedundante SIP Application Server von CreaLog mit direkter Anbindungen an das Swisscom-Netz. Zur Konfigurierung der Notrufnummern und des Routings dient ein

virtueller Webserver. Zum Abspielen von Informationsansagen, die die PSAPs von versehentlichen Anrufen entlasten, nutzt Swisscom die MRF Funktion (interaktive Sprachansagen) der CreaLog-Plattform.

INNOVATIVES REROUTING BRINGT JEDEN NOTRUF ANS ZIEL

Erstmals unterstützt das Telefonnetz von Swisscom ein „Notruf-Rerouting“: Kann eine Einsatzleitzentrale Anrufe nicht entgegennehmen, wird der Notruf sofort an einen anderen PSAP weitergeleitet. Im Rerouting-Plan können für jede Notrufnummer und jede Region unterschiedliche Überlaufziele hinterlegt werden.

DIE ERFOLGSGESCHICHTE BEGINNT IM JAHR 2010

Was 2010 mit dem Start der größten Sprach-erkennungs-Plattform für Multi-Channel-Voting von Swisscom begann, ist heute die umfangreichste Telco-Plattform der Schweiz. Inzwischen laufen auf dieser starken Basis sieben innovative Applikationen, denn bei insgesamt 6.500 Leitungen bleibt immer genug Raum für neue Anforderungen, ohne die Leistung zu begrenzen. Das Modul Mobile Call Recording (MCR) gehört dazu und wurde 2018 mit dem begehrten German Stevie Award in Gold ausgezeichnet.

STANDARDLÖSUNG SAMT INDIVIDUELLER ANPASSUNG AUS EINER HAND

Unternehmen wie Swisscom sind auf zuverlässige Partner wie CreaLog angewiesen. Deren besondere Stärke liegt darin, vorhandene Standardlösungen an die individuellen Kundenbedürfnisse anzupassen und durch zusätzliche Applikationen zu erweitern. Die Vorteile dieser Herangehensweise an eine moderne IT-Umgebung sind überzeugend: Administration, Schulung und Dokumentation der homogenen und leicht skalierbaren Plattform liegen in einer Hand. Damit wird zugleich eine sehr hohe Migrationsfähigkeit erreicht.

"Die Migration der zuvor TDM basierten Plattform auf das IMS Netz konnte mit allen Diensten der großen Fernsehshows innerhalb von nur 5 Monaten realisiert werden."



WERNER DREIER
HEAD OF
VALUE ADDED SERVICES

VOM TEST ZUR PRODUKTION: DIE SYSTEMARCHITEKTUR

Swisscom will absolut sicher gehen, dass die angebotenen Services auch exakt so funktionieren wie gewünscht. Genau deshalb finden die Tests in einer Laborumgebung statt, in der die Software-Ingenieure von Swisscom und CreaLog neue Applikationen auf Herz und Nieren prüfen können, bevor die Lösung im zweiten Schritt in die Staging-Umgebung überführt wird. Hier werden weitere, intensive Tests durchgeführt, die den Produkktivsystemen von Swisscom entsprechen, bis die Services live geschaltet und den Geschäftskunden zur Verfügung gestellt werden.

MASS VOTING

Die Vorgaben von Swisscom waren klar und deutlich: Für Votings und interaktive Call-In Formate der Schweizer TV- und Radiosender sollte eine echtzeitfähige und lastfeste Plattform bereitgestellt werden, die Voice, SMS- und Web-Antworten der Zuschauer und Zuhörer zuverlässig annehmen und verarbeiten kann. Die Konvergenz der Mass Voting Plattform (MVP) ermöglicht heute eine parallele und gleichberechtigte Teilnahme der TV-Zuschauer über alle gebräuchlichen Kommunikationskanäle wie Telefon, SMS, MMS und Internet.

HÖCHSTE ANSPRÜCHE ERFÜLLT

Die CreaLog-Spezialisten installierten 20 Applikationsserver in den Swisscom Datacentern des Fest- und Mobile-Access-Netzes mit insgesamt 5.000 Leitungen. Damit werden landesweite TV-Votings mit mehreren hunderttausend Anrufen und SMS in den kurzen Zeitfenstern der Sendungen ermöglicht.

LEISTUNGSDATEN IM ÜBERBLICK

- Live-Betrieb von Televoting mit über 1.400 CAPS (Neuanrufe je Sekunde) und 800 SMS pro Sekunde
- Plattform im IMS-Netz für Voice und SMS
- Vollständige Integration in Betrieb, Monitoring und Billing von Swisscom
- Mandantenfähige Web-Administration
- Mehrstufiges Sicherheitskonzept
- Erstellung einfacher und komplexer Dienste durch Swisscom



ENTERPRISE IVR: EIN SYSTEM — VIELE ANWENDUNGEN

Wenn sich ein Unternehmen mit modernster Sprachportal-Technologie auskennt, dann sind das seit über 25 Jahren die Experten von CreaLog. So ist es schon fast zwangsläufig, dass Swisscom für die Realisation zahlreicher Standard- und Individual-Lösungen für Geschäftskunden im Rahmen der Enterprise IVR auf die Expertise aus München setzt.

DIE CREALOG-PLATTFORM ALS TECHNOLOGISCHE BASIS:

- **AlertCall:** ein Alarmierungssystem, das bei einer Störung oder im Servicefall automatisch Informationen an vorher definierte Empfängergruppen versendet.
- **MultiRing:** Gleichzeitiger Ruf auf mehreren Endgeräten.
- **NetbasedQueue:** netzbasiertes Wartefeld mit entsprechenden Ansagen.
- **VoiceRecording:** klassischer Anrufbeantworter im Netz von Swisscom.
- **WakeUp:** Weckrufsystem, das trotz Smartphones noch erstaunlich oft genutzt wird.
- **SpeakingClock:** Zeitansage, wird in der Schweiz noch gerne genutzt.

CLOUD CONTACT CENTER: FLEXIBILITÄT FÜR KUNDEN IM SWISSCOM-NETZ

Das CreaLog-Team migrierte ein vorhandenes Contact Center-System in das Swisscom-Netz und gestaltete in diesem Zuge gleich das Online-Frontend neu. Heute kann das Cloud Contact Center von Swisscom schnell und unkompliziert von einer Swisscom-Abteilung oder auf Kundenseite vollständig im Self-Service per Internetbrowser, Smartphone oder Tablet konfiguriert werden. Die meist mittelständischen Unternehmenskunden in der Schweiz schätzen vor allem die automatisierten Reports und die übersichtlichen Anwendungsoberflächen.

MOBILE CALL RECORDING: GESETZESKONFORME AUFZEICHNUNG

Bei der Swisscom begann eine Erfolgsgeschichte, die inzwischen in ganz Europa weitergeschrieben wird: Die IMS Lösung Mobile Voice Recording hat sich in der Schweiz bewährt und wird von fast allen Schweizer Geschäftsbanken eingesetzt. Denn seit 2015 besteht in der Schweiz die Aufzeichnungspflicht für alle internen und externen Telefongespräche zwischen Banken und deren Kunden — und zwar sowohl im Festnetz als auch im Mobilfunk. Das schließt die elektronische Korrespondenz und alle Verbindungsinformationen im Wertpapiergeschäft mit ein, die mindestens zwei Jahre unverändert aufbewahrt werden müssen.

EINFACHE NUTZUNG

Zur Nutzung dieser Dienstleistung müssen Banken oder interessierte Unternehmen aus der Finanzbranche lediglich die Mobilfunk-Rufnummern derjenigen Mitarbeiter auf dem System einrichten, die aufzeichnungspflichtige Gespräche mit Kunden führen. Alles Weitere erledigt die Mobile Voice Recording-Lösung — auch dann, wenn sich einer oder beide Gesprächspartner im Ausland befinden. Dieser Dienst funktioniert mit sämtlichen mobilen Endgeräten und benötigt keine spezielle App auf dem Endgerät.

"Ich freue mich sehr, dass wir unseren Kunden Mobile Voice Recording für Telefonate und SMS-Nachrichten als Managed Service anbieten können. Damit können sie die von der FINMA gestellten Anforderungen erfüllen und auch den verschärften Finanzmarktvorschriften der Europäischen Union Rechnung tragen."

MESSAGING SERVER

Der Messaging Server, eine hochskalierbare Service Delivery Plattform (SDP), ist das Bindeglied zwischen Swisscom und Mehrwertdiensteanbietern, deren Geschäftsmodell auf dem Massenversand von SMS oder MMS basiert. Diese nutzen die API-Schnittstelle des CreaLog Messaging Servers. So wird das Netz von Swisscom durch ein geschütztes Gateway für Drittanbieter für ganz unterschiedliche Services nutzbar, während das SMSC durch eine konfigurierbare Durchsatzbegrenzung geschützt bleibt.

Konfigurierbare Filterfunktionen sorgen für eine Altersverifikation oder den Schutz vor Gewinnspiel-Missbrauch durch eine Sperrung der Nutzung. Massenversender kaufen sich im Vorfeld sogenannte Tokens, also Guthaben für den Versand von SMS oder MMS, welches sie dann für Nachrichten oder Infos verbrauchen können.

Der CreaLog Messaging Server bei Swisscom wird für Nachrichtenabonnements, Partnervermittlungen, Wettervorhersagen oder Verkehrsinformationen als gebührenpflichtiger Premium-Service genutzt. Insgesamt laufen pro Jahr über 100 Millionen Nachrichten über das System. Auch Anbieter wie der größte europäische Automatenbetreiber Selecta nutzt die Swisscom-Lösung: Hier können Getränke oder Snacks aus den Automaten bargeldlos per SMS gekauft und bezahlt werden.

STEPHAN GEHRI,
PRODUCT MANAGER
MOBILE VOICE RECORDING



MEDIA RESSOURCE FUNCTION: TÖNE AUS DEM CMS

Fast jeder, der schon einmal eine Hotline oder Service-Rufnummer gewählt hat, kennt das: Bevor er an einen Gesprächspartner weitergeleitet wird, ertönt ein Jingle, also Musik, oder eine Tarifansage.

So schlummern über 5.000 Ankündigungen und Benachrichtigungen zu ganz verschiedenen Themenbereichen im zentralen Content Management System von Swisscom. Dieser Audiocontent wird über das Ansage-CMS bei Service-Rufnummern, 0900er-Rufnummern, Tarifansagen oder Jingles für Voice-VPN Kunden im Netz von Swisscom genutzt.

TECHNOLOGIE AUS MÜNCHEN FÜR DIE SCHWEIZ

Eine komplett auf IP-Technologie basierende IMS-Plattform, eine Fülle sinnvoller Mehrwertdienste und mehrfach ausgezeichnete Lösungen:

Was Swisscom, als eines der führenden Telekommunikationsunternehmen der Schweiz, seit 2010 gemeinsam mit dem Technologiepartner CreaLog auf die Beine gestellt hat, kann sich wirklich sehen lassen. Und die Schweizer setzen völlig zu Recht auf die Expertise aus München, denn hier ist man seit 1993 immer am technologischen Puls der Zeit und Stolz darauf, Teil dieser außergewöhnlichen Erfolgsgeschichte zu sein.

SWISSCOM

Swisscom ist das führende Telekommunikations- und eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz mit Sitz in Ittigen nahe der Hauptstadt Bern. Außerhalb der Schweiz ist Swisscom mit Fastweb in Italien präsent. Rund 20 000 Mitarbeitende erzielten in den ersten drei Monaten 2019 einen Umsatz von CHF 2'860 Millionen. Swisscom gehört zu 51% dem Bund und ist eines der nachhaltigsten und innovativsten Unternehmen der Schweiz.

CREALOG

Zu unseren mehrfach ausgezeichneten Lösungen gehören Installationen bei Telcos wie Deutsche Telekom, Vodafone, A1 Telekom Austria, POST Telecom Luxembourg, Swisscom und Unitel in Angola.

Weitere Informationen unter: www.crealog.com

Bildquellen: Alle Bilder Swisscom



Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com