

Bei Swisscom SCCP soll eine Architektur erarbeitet werden, um ein zentrales Halten der Logdateien zu ermöglichen. In Abklärung mit den Stakeholdern und aus dem Reverse Engineering einer bestehenden Analyseapplikation werde die dazu nötigen Anforderungen erarbeitet. Mit einem Prototyp wird aufgezeigt, wie die Logdateien ausgelesen und anschliessend angezeigt werden.

Umfeld

Die Swisscom Contact Center Plattform (SCCP) ist für die Planung, Steuerung und Auswertung der Kontakte der Swisscom Contact Center sowie der Auskunftsplattform 1811 verantwortlich. Die Zuteilung der Kontakte an die Agenten erfolgt dabei 7x24h und mit einer Verfügbarkeit von über 99.6%. Im Sinne einer Cross-Channel-Strategie werden dabei nicht nur Anrufe an Contact Center Agenten zugeteilt, sondern auch die Kontakte der anderen Kanäle wie Email, Brief und Fax.

Die gesamte Plattform umfasst ca. 400 Server und 50 Applikationen. Teilweise handelt es sich um eingekaufte Applikationen von Drittherstellern wie auch um eigens entwickelte Applikationen. Dabei gibt es verschiedene Arten von Log-in Mechanismen, welche teilweise File- oder auch Datenbankbasiert sind. Zur Analyse bei Tests oder bei Abklärungen zu Problemen muss der technische Verlauf eines Kundenkontaktes dargestellt werden. So kann zum Beispiel festgestellt werden, was der Kunde innerhalb der IVR an Optionen gewählt hat oder zu welcher Agentengruppe er zugestellt wurde sowie diverse andere Details zu dem Kontakt.

Problemstellung

Zur Analyse des Kundenkontaktes gibt es momentan nur ein Tool, welches direkt auf diverse Datenquellen zugreift und daraus die nötigen Daten extrahiert und konsolidiert. Es gibt keine Dokumentation zu besagtem Tool und es ist unklar, aus welchen Quellen die Daten bezogen und auf welche Art diese konsolidiert werden. Es soll vermieden werden, dass eine Applikation direkt auf die intern verwendeten Datenbanken zugreift. So soll eine Basis geschaffen werden, auf welcher die nötigen Daten vorhanden sind, welche als einzige Anlaufstelle für die Auswertung verwendet wird.

Ziel der Master Thesis ist es, eine Architektur zu evaluieren auf welcher in Zukunft alle nötigen Logdateien zentral abgelegt werden. Von dort aus werden diese anschliessend mit Hilfe einer neuen Applikation ausgewertet und angezeigt. Der Fokus der Arbeit liegt auf dem Reverse Engineering der bestehenden Applikation und der Evaluation der passenden Architektur.

Das Erstellen einer neuen Applikation wird in einem weiteren Projekt realisiert.

Vorgehen

Zuerst wird mittels Reverse Engineering die bestehende Applikation analysiert um die verwendeten Datenquellen zu lokalisieren und festzustellen auf welche Art die Daten konsolidiert werden.

Im Anschluss werden zusammen mit den Stakeholdern die Anforderungen aufgenommen und spezifiziert.

Diese werden zusammen mit den Erkenntnissen aus dem Reverse Engineering verwendet um eine passende Architektur zu evaluieren.

Mit Hilfe eines Prototypen wird aufgezeigt, wie die Daten auf der neuen Architektur ausgelesen und anschliessend angezeigt werden können.

Resultat

Es wurde eine passende Architektur evaluiert auf welcher die Logdateien zentral gehalten werden und welche für eine neue Analyseapplikation per API zur Verfügung gestellt werden. Mit Hilfe eines Prototypen wird aufgezeigt, auf welche Art die Daten abgefragt und konsolidiert werden müssen, um den Kontaktablauf darzustellen.

Ausblick

In einem weiteren Projekt wird eine neue Applikation entwickelt, welche auf die API der neuen Architektur zugreift um die nötigen Daten abzufragen und konsolidiert anzuzeigen. Die genauen Anforderungen für die Applikation werden in diesem Projekt weiter geschärft. Gegebenenfalls werden weitere Systeme und deren Logdateien auf der neuen Architektur eingebunden.



Dominique Deschamps