

BEI ANRUF: OPEN SOURCE.

Telefonanlagen waren lange Zeit die Domäne grosser Hersteller. Die Konvergenz von Sprache zu Daten und der Maturitätsgrad von Open Source Lösungen haben diese Vorherrschaft beendet.

«Wenn das Telefonat erst einmal digitalisiert ist, können wir alles damit machen», so kann man das Paradigma von Asterisk umschreiben. Einfach betrachtet ist Asterisk 'nur' eine Telefonanlage, die man als Software installieren kann. Nimmt man den ersten Satz aber ernst und kombiniert diese «alles geht»-Einstellung mit einem Open-Source-Produkt, hat man auf einmal Möglichkeiten, die früher sehr grossen Lösungen vorbehalten waren: Ein Anruf kommt analog oder digital in Asterisk an. Der erste Schritt ist die Digitalisierung, wenn es sich um einen Anruf aus einem analogen Netz handelt. Passende Hardware für diese Konvertierung ist zu fairen Preisen vom Hersteller der Software erhältlich.

Asterisk lässt sich flexibel anpassen

Nach der Digitalisierung sieht so ein Anruf ähnlich aus wie eine E-Mail: Es gibt einen Absender, einen Empfänger und einen Inhalt, das Gespräch. Den Anruf an ein Telefon durchzustellen ist die leichteste Übung, aber auch die hat schon ihren Reiz: Da Asterisk Telefone über das IP-Netz anspricht, ist es egal, ob der Empfänger im selben Büro sitzt und ein IP-Telefon benutzt oder einen Softclient auf seinem Smartphone oder PC. Die Verarbeitung der Anrufe wird über offene Konfigurationsdateien gesteuert. Aus dieser Konfiguration heraus kann Asterisk mit anderen Systemen und Datenbanken verbunden werden.

Asterisk Telefonsysteme sind flexibel konfigurierbar

Ein Passwort über das Telefon zurücksetzen? Kein Problem. Eine Bestellung auslösen? Die leichteste Übung. Den Status der Bestellung abfragen? Dank der Möglichkeit, beliebige Skripte einzubinden sind der Phantasie kaum Grenzen

gesetzt. Asterisk «schreibt» den Dialog mit dem Benutzer mit. Die so gesammelten Informationen können an eine Business-Applikation weitergegeben werden.

Integration eines Ticketing-Systems

Dort, wo viele Anrufe von Kunden entgegen genommen werden sollen, kommt es darauf an, dem Anrufer so schnell wie möglich die richtige Information zu geben. Wenn die eingehenden Anrufe dokumentiert werden sollen, legt man für jeden dieser Anrufe ein Ticket an. Der Request Tracker (RT) ist eine ebenfalls quelloffene und freie Software, die diese Funktionen bietet. Zusammen mit Asterisk kann das Gespräch so vorbereitet werden, dass diejenigen, die den Anruf entgegen nehmen, auf den ersten Blick sehen worum es geht. Weil die Daten aus der Telefonanlage an das Ticketing-System weitergegeben werden, sind die Tickets bereits ausgefüllt – der Bearbeiter muss nur noch Inhalte hinzufügen und sich nicht mit Formalitäten herumschlagen. Der Request Tracker bietet unterschiedliche Integrationsmöglichkeiten. Daten können zum Beispiel nur über die Web-Oberfläche aus einer anderen Datenbank geholt werden. Wenn das nicht reicht, kann das System durch jeden Mitarbeiter mit Programmierkenntnissen in Perl oder einer ähnlichen Sprache schnell erweitert werden.

Die umfangreiche Dokumentation und viele vorhandene Programmierbeispiele gestatten einen schnellen Einstieg.

Zusammen mit den umfangreichen Reporting-Features in RT lassen sich die für ein Call-Center notwendigen Funktionen schnell, zuverlässig und vor allem kostengünstig umsetzen. Für die Unterstützung im Betrieb gibt es für beide Systeme die Option, einen Supportvertrag mit dem Hersteller abzuschliessen – freiwillig, denn stabil und in vollem Funktionsumfang ist die Software frei verfügbar.



Alexander Finger hat Call-Center und Helpdesks in unterschiedlichen Grössenordnungen mit Open Source Software aufgebaut, unter anderem den europäischen Helpdesk für Swisscom Hospitality Services in Lissabon. Alexander arbeitet für Swisscom IT Services und ist zudem als Autor und Trainer im Bereich Open Source Software aktiv.