

Definitionen für allgemeine Begriffe im Outbound Scout

Kampagne

Eine Kampagne (im Rahmen dieser Betrachtung eine Telefon Outbound Kampagne) ist eine zeitlich begrenzte Aktion, in der eine beliebig große, aber bestimmte Gruppe von Teilnehmern oder Zielpersonen per Telefon kontaktiert werden soll.

Eine Kampagne wird definiert durch die Menge aller Anrufe, die innerhalb eines festgelegten Zeitraums über Schlüssel dieser Kampagne eindeutig zugeordnet sind.

Zielperson

Eine Zielperson ist eine natürliche oder juristische Person oder ein Haushalt, die bzw. der im Rahmen einer Telefon-Outbound Kampagne kontaktiert werden soll und im Rahmen dieser Kampagne über eine oder mehrere Telefonnummern erreichbar ist. Ist jeder Zielperson genau eine Telefonnummer eindeutig zugeordnet, so entspricht die Zielperson dem Teilnehmer dieser Telefonnummer. Sollen Zielpersonen mehreren Rufnummern zugeordnet sein, so muss jede Zielperson innerhalb der Kampagne über einen zusätzlichen Schlüssel eindeutig identifizierbar sein.

Unwirksamer Anruf

Anrufe über das SIP-Protokoll werden nicht als unwirksam klassifiziert.

Für Anrufe über das SIP-Protokoll gilt als unwirksamer Anruf ein Anruf, der die folgende Bedingung erfüllt:

- Der Anruf wurde im Anrufstatus Rufaufbau mit einem finalen Status 503 beendet, ohne dass provisional Responses (1xx) empfangen wurden. (RFC 3261)

Für Anrufe über das ISDN-Protokoll gilt als unwirksamer Anruf ein Anruf, der alle der folgend aufgeführten Bedingungen erfüllt

- Der Anruf war zu keinem Zeitpunkt im Anrufstatus-Klingeln
- Der Anruf war zu keinem Zeitpunkt im Anrufzustand-Verbunden
- Es liegt kein Rufabbau-Grund Nr. 18 oder Nr. 19 in Verbindung mit einer Rufabbau-Lokation vom Typ „Public network serving remote user“ oder „Private network serving remote user“ vor. Vergleiche (CCITT Recommendation Q.850, 4 a) Usage of causes)¹
- Es liegt kein Rufabbau-Grund (egal welcher) in Verbindung mit einer Rufabbau-Lokation vom Typ „Remote User“ oder „Private network serving remote user“ vor. Vergleiche (CCITT Recommendation Q.850, 4 a) Usage of causes)²

¹ „Setting Cause values Nos. 18 and 19, and using location "public or private network serving the remote user" ... should imply that the call has reached the called party, i.e. end-to-end fields have been transmitted.

² „... any other cause with location "user or private network serving the remote user" should imply that the call has reached the called party, i.e. end-to-end fields have been transmitted.“

- Es liegt kein Rufabbaugrund (egal welcher) in Verbindung mit einer Rufabbau-Lokation vom Typ „Network beyond interworking point“ vor. Vergleiche (CCITT Recommendation Q.850, 3 General rules for the handling of the location field v))³

Wirksamer Anruf

Ein wirksamer Anruf ist ein Anruf, der nicht als unwirksamer Anruf klassifiziert werden kann.

Klingeldauer

Aufgrund der Ausgestaltung in den jeweiligen Protokollen ist eine Bestimmung der Klingeldauer nicht bei allen Anrufen möglich. Eine Klingeldauer wird daher nur ermittelt für Anrufe, die aufgrund der ausgetauschten Nachrichten den Anrufstatus-Klingeln durchlaufen. Die Klingeldauer wird für diese Anrufe berechnet als die Zeitdauer eines Anrufes im Anrufstatus-Klingeln.

Mindestklingeldauer

Die Mindestklingeldauer kennzeichnet einen Schwellwert zur Klassifizierung von Abgebrochenen Anrufen.

Abgebrochener Anruf (Drop Call)

Ein Abgebrochener Anruf (Drop Call) ist ein wirksamer Anruf, bei dem eine Klingeldauer ermittelt werden konnte, die kürzer als die festgelegte Mindestklingeldauer ist und der nicht in den Anrufstatus Verbunden wechselt.

Verbundener Anruf

Ein verbundener Anruf ist ein wirksamer Anruf, der den Anrufstatus Verbunden erreicht hat.

Verbindungsdauer

Aufgrund der Ausgestaltung im SIP-Protokoll ist eine Bestimmung der Verbindungsdauer nicht bei allen über SIP getätigten Anrufen möglich. Eine Verbindungsdauer wird daher nur ermittelt für Anrufe, die aufgrund der übermittelten Nachrichten den Anrufstatus Verbunden durchlaufen. Die Verbindungsdauer ist die Zeitdauer eines Anrufes im Anrufstatus Verbunden.

Mindestverbindungsdauer

Die Mindestverbindungsdauer kennzeichnet einen Schwellwert zu Klassifizierung von Verlorenen Anrufen.

Verlorener Anruf (Lost Call)

Ein Verlorener Anruf (Lost Call) ist ein Verbundener Anruf, bei dem eine Verbindungsdauer ermittelt werden konnte, die kürzer als eine festgelegte Mindestverbindungsdauer ist.

³ „If interworking with a signalling system which cannot convey location information is encountered, and if a message containing a location field is sent because of the receipt of information from such a signalling system, the location shall be set to Network beyond interworking point.“