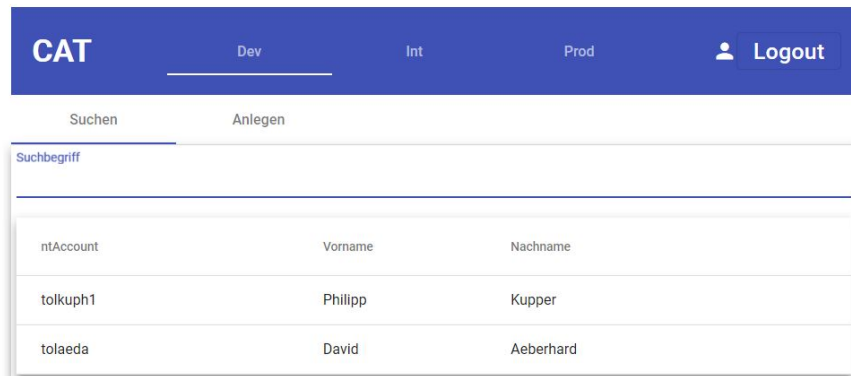


Titel Diplomarbeit

Callcenter Agenttool mit Angular

Bild



CAT		
Dev	Int	Prod
Suchen		Anlegen
Suchbegriff		
ntAccount	Vorname	Nachname
tolkuph1	Phillipp	Kupper
tolaeda	David	Aeberhard

Student/en/in

David Aeberhard, Philipp Kupper

Experte/in

Gianni N. Di Pietro

Dozent/in

Dominik Tschumi

Auftraggeber/in

Horst Naujoks, Swisscom AG

Fachrichtung

Informatik

Abschlussjahr

2019

Ausgangslage

Die Swisscom setzt für die Verwaltung ihrer Callcenteragenten ein spezifisches Tool ein. Es setzt auf das nicht mehr zeitgemässe .NET-Framework. Die Datenbeschaffung aus den Umsystemen geschieht durch direkte und nicht einheitliche Abfragen an diese, weshalb ein erhöhtes Zugriffsrisiko besteht.

Aufgabenstellung/Ziel

Das aktuelle Callcenter Agenttool soll durch eine modernere Nachfolgelösung abgelöst werden. Es soll ein Frontend auf Basis eines modernen Frameworks und ein separates Backend für die Verwaltung der Zugriffe auf die Umsysteme entwickelt werden.

Ergebnisse/Nutzen

Es wurde ein Frontend auf Basis von Angular und ein Backend mit Spring Boot entwickelt, welche einheitlich über ein REST-Interface miteinander kommunizieren. Dadurch ist die Nachfolgelösung modern im Design und Technik gehalten und bietet einen einheitlichen und sicheren Zugriff auf die Umsysteme.