

阿尔卡特朗讯企业通信 调度控制台

智能呼叫处理解决方案

阿尔卡特朗讯企业通信调度控制台 (Dispatch Console) 支持根据业务流程和调度决策优先级显示并选择呼叫。

这套解决方案非常适合控制中心以及需要呼叫确认和呼叫选择的环境，

例如：

- 铁路和机场控制中心
- 能源供应商控制中心
- 公共应急中心（例如消防站、警察局、法院大楼）
- 标准欢迎服务

该解决方案极其灵活，功能齐全，可根据特定要求进行定制，让调度能够对呼叫进行全面的控制。通过调度控制台，调度员接听或调度呼叫，驻留呼叫，或发起会议应对紧急情况。

调度控制台的网页 (Web) 界面为调度员提供了一个简单的图形化工具，可显示呼叫队列，并使用图标轻松选择呼叫路线，还可通过拨号盘、速拨键或访问LDAP目录的方式使用点击呼叫功能。

调度员可从PC/触摸屏工作站访问Web界面，也可从作为紧凑型调度台的阿尔卡特朗讯8088智能桌面话机访问，这个界面还可轻松集成到第三方控制中心应用中。



图 1：调度控制台和阿尔卡特朗讯IP话机



图 2：8088精英版桌面话机上的调度控制台

主要特性	优势
呼叫监控	控制中心调度员可监控所有呼叫，支持多个调度员并发监控（并由最适合的调度员应答）
多呼叫优先级划分和排队	根据优先级、呼叫类型、等待时间、紧急规则、地理位置或工作属性等各种标准灵活管理调度员视图
呼叫接听选项	调度员完全控制队列中的呼叫（在“队列外”选择，合格的呼叫则“进入队列内”）
多个路由选项	调度员能够采取最合适的操作进行调度呼叫，例如：转接到目的端、驻留或会议
会议	促进多方协作，管理参与类型，例如：禁用麦克风、呼叫保持、挂起会议收听、交易员模式
快速拨号/拨号盘	使用预定义键、按姓名呼叫或直接拨号等方式快速简便地调度呼叫
访问公司LDAP目录	为呼叫显示和按名呼叫功能提供丰富的详细信息
Web界面	提供所有调度员直观、图形化的呼叫管理界面，如图标、拨号键、未接来电等
通话记录	确保所有未接来电可追踪、可回拨
高可用性	阿尔卡特朗讯OmniPCX®Enterprise 通信服务器支持空间冗余备份和调度控制台双配置功能

关键选项

- 布局定制
- N方会议（最多60人同时参加）
- 在地图上显示来电位置
- 与第三方应用集成，例如SCADA监控平台或集成通信系统

高级功能

呼叫队列监控和代接

- 显示来电者姓名/号码、呼叫优先级和等待时间
- 语音提示，告知来电者其在等待队列中的位置
- 按优先级、按等待时间显示呼叫优先级
- 专用/共享队列
- 接听/选择队列中的任何呼叫

话机控制

- 使用拨号盘、快速拨号或LDAP搜索拨打电话
- 共享/专用保持，恢复通话
- 接听电话，转接到目的端，挂断电话
- 三方会议（N方会议可选）
- 未接来电管理和回拨
- 呼叫保持背景音乐

Web图形界面

- HTML5设计
- 灵活的模块，支持可视化管理，包括：
 - 来电队列
 - 未接来电记录
 - 当前呼叫处理（呼叫挂断、保持、转移、会议）
 - 使用数字键盘（拨号键盘、速拨键、按姓名呼叫或直拨号码）选择目的端
- 可定制的颜色、按钮、图标、小部件



图3: Web图形界面

管理模块

- Web管理工具
- 管理调度员控制台的显示
- 使用布局、图形模块、优先级、电话号码、呼叫队列、快速拨号键等模板来管理配置

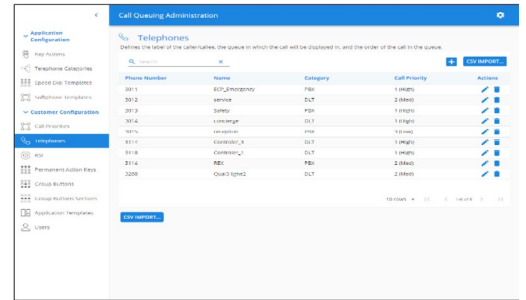


图4: 管理界面

通信工单

- 提供通信工单数据库以生成统计数据

技术规格

架构

- Web服务器应用
- 智能路由服务 (RSI)
- 计算机支持的电信应用 (CSTA) 协议
- Rest API和Web Socket

支持的系统

- 阿尔卡特朗讯OmniPCX Enterprise R12及更高版本
- 兼容阿尔卡特朗讯OmniPCX Record录音

支持的桌面电话

- 阿尔卡特朗讯桌面电话 (IP或数字电话) 和精英版桌面电话 (IP或数字电话)
- 阿尔卡特朗讯IP桌面软电话

高可用性和高修复能力

- OmniPCX Enterprise空间冗余备份
- 调度控制台 双配置功能
- 应用程序或调度员工作站断开/停止服务时，可进入降级模式
- 异地灾备，保证服务连续性

容量

- 等待队列中的呼叫无限制（显示内容受屏幕尺寸限制）
- 标准接口可设置200个速拨键
- 每个OmniPCX Enterprise 节点支持100个调度员

调度员工作站的硬件建议

- Microsoft® Windows 10
- Chrome version 70（推荐采用最新版本）
- LCD屏幕尺寸：21.5”
- LCD分辨率：1920 x 985

OmniPCX Enterprise和调度控制台的运行条件

- OmniPCX Enterprise R12版本（最低要求）
- RSI许可证
- 会议选项需要SIP中继
- TSAPI/CSTA许可证
- 调度控制台许可证
- SUSE Linux Enterprise 12或Windows 服务器2016/2019

服务与支持

- 可定制服务，满足客户的特殊定制化需求
- 自定义选项，如布局、密钥配置、N方会议
- 特定应用支持（SAS）合同

定价和订购

- 价格按每个调度员接口许可证收取
- 阿尔卡特朗讯专业服务部可以为解决方案的定制和可选项提供报价

联系我们

- 如需了解有关此解决方案的更多信息，请通过以下邮件联系我们：professional.services@al-enterprise.com
- 公共网址：<https://businessportal.al-enterprise.com> (从快速访问菜单中进入“专业服务报价请求”部分)