

# Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console

## Human-Intelligence-Lösung im Bereich der Anrufverarbeitung

Die Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console ermöglicht die Darstellung und Auswahl von Anrufen nach Geschäftsprozessen und Prioritätsregeln auf Basis der Entscheidung der Vermittlungsstelle.

Diese Lösung eignet sich ideal für Leitstellen sowie für Umgebungen, in denen Anrufqualifizierung und Anrufauswahl erforderlich sind, wie z. B.:

- Bahn- und Flughafenkontrollzentren
- Kontrollzentren der Energieversorger
- Öffentliche Notfall-Leitstellen (z. B. Feuerwachen, Polizeiwache, Gerichtsgebäude)
- Standard-Begrüßungsdienste



Abbildung 1: Dispatch Console und  
Alcatel-Lucent-IP-Telefon

Die Lösung ist nicht nur extrem flexibel, voll funktionsfähig und an spezifische Anforderungen anpassbar, sondern bietet Vermittlern zudem eine uneingeschränkte Anrufkontrolle. Die Dispatch Console ermöglicht es Vermittlungsstellen, Anrufe entgegenzunehmen oder weiterzuleiten, sie zu parken oder eine Konferenz für den Umgang mit Notfällen einzurichten.

Die Weboberfläche der Dispatch Console bietet Vermittlungsstellen ein einfaches und grafisches Tool zur Visualisierung der Warteschlange(n) und zur einfachen Auswahl der Anrufroute mithilfe der Symbole und Click-to-Call-Funktionen über ein Wähltastenfeld, Kurzwahltasten oder den Zugriff auf ein LDAP-Verzeichnis.

Die Weboberfläche ist über den PC- bzw. Touchscreen-Arbeitsplatz des Vermittlers zugänglich und kann ganz einfach in eine Leitstellenanwendung eines Drittanbieters integriert werden.

### Datenblatt

Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console

Die wichtigsten Leistungsmerkmale	Vorteile
Anrufüberwachung	Mit dieser Funktion können Sie die Sichtbarkeit aller Anrufe für die Vermittlung in der Leitstelle aktivieren. Die Anrufe sind also für mehrere Mitarbeiter in der Vermittlung gleichzeitig sichtbar (der am besten Geeignete wählt den Anruf je nach Kontext und Erfahrung aus).
Priorisierung und Einreihung in die Warteschlange bei mehreren Anrufen	Hiermit wird eine flexible Verwaltung der Vermittlersicht in Bezug auf eine Vielzahl von Kriterien wie Priorität, Anruftyp, Wartezeit, Notfallregeln, Geografie oder Stellenprofil sichergestellt.
Auswahl der Annahme von Anrufen	Erteilen Sie der Vermittlung die volle Kontrolle über die Anrufe in der Warteschlange („aus der Warteschlange“ zur Auswahl und „in die Warteschlange“, sobald der Anruf qualifiziert ist).
Mehrere Routing-Optionen	Diese Optionen ermöglichen es, die am besten geeigneten Dispatch-Maßnahmen für Anrufe zu ergreifen, z .B. Weiterleitung an einen Zielempfänger, Parken des Anrufs oder Einrichtung einer Konferenz.
Konferenz (optional)	Diese Funktion erleichtert die Koordination zwischen mehreren Beteiligten und steuert die Art der Teilnahme mit Funktionen wie z. B. „Mikrofon stoppen“, „In Wartestellung versetzen“, „Anhören der Konferenz unterbrechen“ oder „Händlermodus“.
Kurzwahl/Wähltastenfeld	Damit können Anrufe über vordefinierte Tasten, Schnellwahlfunktion für den Namen oder direktes Anwählen schnell und einfach zugestellt werden.
Zugriff auf das LDAP-Verzeichnis des Unternehmens	Damit erhalten Sie reichhaltige Details für die Präsentation von Anrufen und Schnellwahlfunktionen für den Namen.
Weboberfläche	Diese Oberfläche bietet eine visuelle und intuitive Anrufverwaltung (Symbole, Wähltasten, verpasste Anrufe), die von allen in Echtzeit genutzt werden kann.
Anrufverlauf aufzeichnen	Dadurch kann sichergestellt werden, dass alle verpassten Anrufe zurückverfolgt und die Anrufer zurückgerufen werden können.
Hochverfügbarkeit	Für die Hochverfügbarkeit sorgen die Georedundanz von Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise und Duplizierung der Dispatch Console.

## Optionen

- N-Parteien-Konferenz (bis zu 60 Konferenzteilnehmer gleichzeitig und bis zu 200 Ports pro Konsole )

## On-Demand-Integrationen

- Layout-Anpassung
- Anzeige des Anruferstandorts auf einer Karte
- Integration in Anwendungen von Drittanbietern wie der SCADA-Überwachungsplattform oder einem integrierten Kommunikationssystem

## Liste der Funktionen

### Überwachung der Anrufwarteschlange und Anrufannahme

- Anzeige von Name/Nummer des Anrufers, Anrufpriorität und Wartezeit
- Sprachführung, um den Anrufer über die Position in der Warteschlange zu informieren
- Visualisierung der Anrufprioritäten pro Priorität und Wartezeit
- Private/gemeinsam genutzte Warteschlange
- Annahme/Auswahl von Anrufen in einer Warteschlange

### Steuerung von Telefonapparaten

- Anrufe über ein Wähltastenfeld, die Kurzwahl oder die LDAP-Suche tätigen
- Gemeinsame/private Wartestellung, Anruf entgegennehmen
- Anruf entgegennehmen, Weiterleitung zu einem Zielempfänger, Auflegen
- 3-Parteien-Konferenz (N-Parteien-Konferenz ist optional)
- Verwaltung verpasster Anrufe und Rückruf
- Musik in der Warteschleife

## Datenblatt

## Grafische Weboberfläche

- HTML5-Design
- Flexible Module ermöglichen die visuelle Verwaltung, unter anderem:
  - Warteschlange für eingehende Anrufe zum Entgegennehmen von Anrufen
  - Protokoll verpasster Anrufe
  - Aktuelle Anrufverarbeitung (Anruf auflegen, Anruf halten, Anruf weiterleiten, Konferenz)
  - Zielauswahl mithilfe eines Ziffernblocks (Wähltastenfeld, Kurzwahltasten, Schnellwahlfunktion nach Namen oder Durchwahlnummer)
- Anpassbare Farben, Schaltflächen, Symbole, Widgets

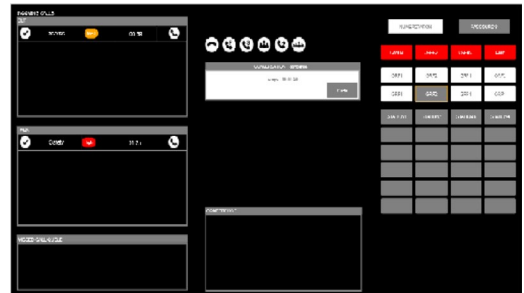


Abbildung 2: Grafische Weboberfläche

## Verwaltungsmodul

- Web-Verwaltungstool
- Verwalten Sie die Vermittlerkonsolenanzeige
- Verwalten Sie die Konfiguration mithilfe von Vorlagen (Layout, grafische Module, Prioritäten, Telefonnummern, Anrufwarteschlangen, Kurzwahltasten)

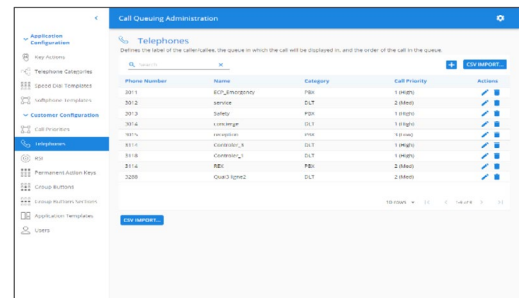


Abbildung 3: Verwaltungsoberfläche

## Technische Daten

### Architektur

- Web-Server-Anwendung
- Routing Service Intelligence (RSI)
- CSTA-Protokoll (CSTA = Computer Supported Telecommunications Applications)
- Rest-API und Web-Socket

### Unterstützte Systeme

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise R12 und höher
- Kompatibel mit Alcatel-Lucent OmniPCX Record

### Unterstützte DeskPhones

- Alcatel-Lucent DeskPhones (IP oder Digital) und Premium DeskPhones (IP oder Digital)
- Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

### Hochverfügbarkeit und Stabilität

- OmniPCX Enterprise-Georedundanz
- Duplizierung der Dispatch Console
- Abgeschwächter Modus, wenn die Anwendungs- oder Vermittler-Workstation getrennt/aus dem Betrieb genommen wird
- Aufrechterhaltung des Service in Katastrophenfällen bei Umzug an einen anderen Standort

### Kapazität

- Unbegrenzte Anrufe in der Warteschlange (Begrenzung durch Anzeige)
- Bis zu 200 Kurzwahltasten bei der Standardschnittstelle
- Bis zu 100 Vermittler pro OmniPCX Enterprise-Knoten

### Hardware-Empfehlungen für Vermittler-Workstation

- Microsoft® Windows 10
- Chrome-Version 70 (neueste Version empfohlen)
- Größe des LCD-Bildschirms: 21,5"
- LCD-Auflösung: 1.920 x 985

### Voraussetzungen für OmniPCX Enterprise und die Dispatch Console

- OmniPCX Enterprise R12 und höher
- Lizenzen für die Dispatch Console
- Windows Server 2016

## Datenblatt

Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console

## Preisgestaltung und Services

- Die Preisgestaltung basiert auf Lizenzen pro Vermittlerschnittstelle, optional auch auf einer „Pro-Port-Konferenz“. Die Bestellung erfolgt über das ACTIS-Tool (inklusive Support-Service).
- Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services kann einen Preis für die Lösungsanpassung (z. B. kundenspezifisches Layout für ein Unternehmen, Tastenkonfiguration, Integration von Drittanbieter-Anwendungen wie etwa SCADA) nennen: Besuchen Sie

<https://businessportal.al-enterprise.com>

(Bereich „Professional Service Offer Request“ im Schnellzugriffsmenü)