

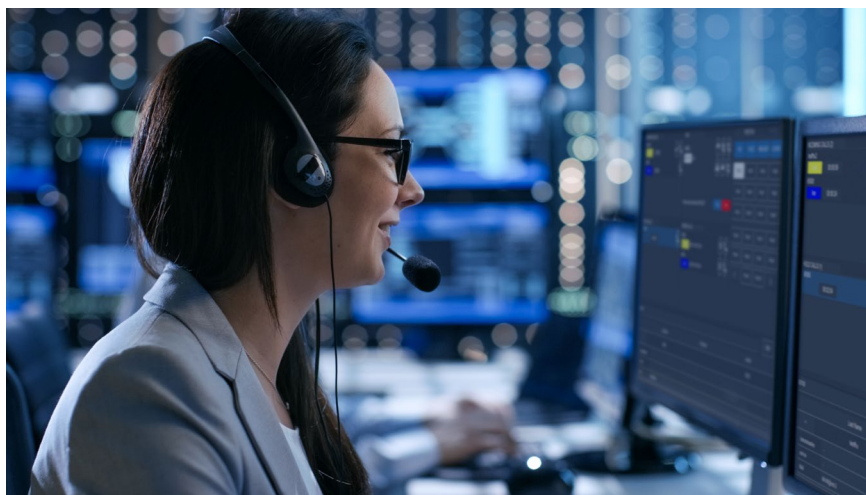
阿尔卡特朗讯企业通信 调度控制台

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优先级显示并处理呼叫。

这套解决方案非常适合控制中心以及需要呼叫授权和呼叫选择的场景，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，让调度员能够对呼叫进行全面的控制。通过调度控制台，调度员可接听或调度呼叫，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由，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，这个界面还可轻松集成到第三方控制中心应用中。

主要特征	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（可选）	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、直接拨号、通过 URL 调用服务（例如弹出的 CRM 卡）或使用预定的参会者名单进行会议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
键盘控制键	借助键盘上的功能键加快操作速度：接听、转接、保持等
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	提供所有历史来电的信息（呼叫传递、接收、应答或未接来电）并可以快速回电
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冗余功能
统计	在 Grafana (GrafanaLabs) 布局中显示个性化呼叫统计信息
基于 LDAP 数据库的外部认证	利用企业现有的身份验证机制，并与安全策略保持一致

选项

- N 方会议（单会场支持 60 个参与方，单个调度员支持 120 方会议）

按需集成

- 支持控制台布局和统计数据的定制化
- 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

功能一览

呼叫队列监控和接听

- 登录时选择工作区配置
- 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
- 接听/选择队列中的任何呼叫（专用/共享）
- 从监控队列直接转接电话

话机控制

- 使用拨号盘、快速拨号或 LDAP 搜索拨打电话（显示可用电话状态）
- 共享/专用呼叫保持，呼叫保持背景音乐，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
- 自由入席：选择任意可用且兼容的桌面话机，并在登录时将其与调度控制台关联
- 话机监控键 (BLF 忙灯场)
- RSI 和已登录调度员的实时监控

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
 - 呼叫历史记录
 - 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

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
- 管理统计数据并导出为 CSV 格式
- 管理来电铃声
- 多租户管理
- 基于角色的管理
- 管理个人按键
- 为下一位调度员附上注释

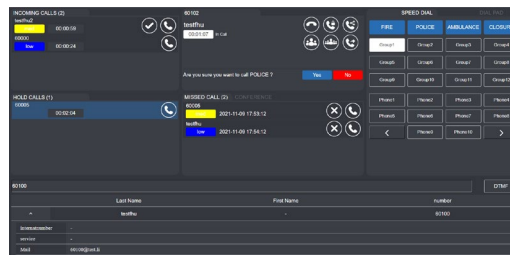


图1：Web 图形界面

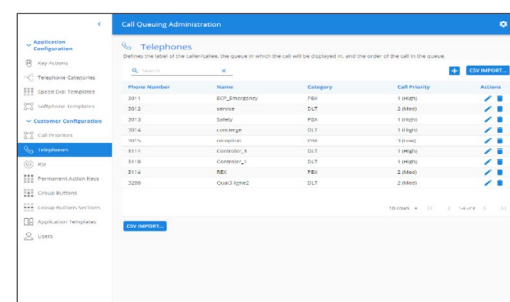


图2：管理界面

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

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

- ALE 桌面电话（IP 或数字电话）和 ALE 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
- 调度控制台冗余功能
- 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 200 个调度员

调度员工作站的系统环境

- Microsoft® Windows 11
- Microsoft® Edge

- Chrome 版本 90（推荐采用最新版本）
- LCD屏幕尺寸：最小 21.5”
- LCD分辨率：1920 x 1080

OmniPCX Enterprise 和调度控制台的运行条件

- 阿尔卡特朗讯 OmniPCX Enterprise R12 及更高版本
- 调度控制台许可证
- Linux Suse 15SP6

定价和服务

- 定价基于调度员数量，以及在选项中的“会议端口数”。通过 ACTIS 工具进行订购（包括支持服务）。
- 联系阿尔卡特朗讯企业通信的专业服务部门，获取定制化解决方案的报价（如为企业定制布局或统计数据、按键配置、第三方应用集成等，例如 SCADA）

