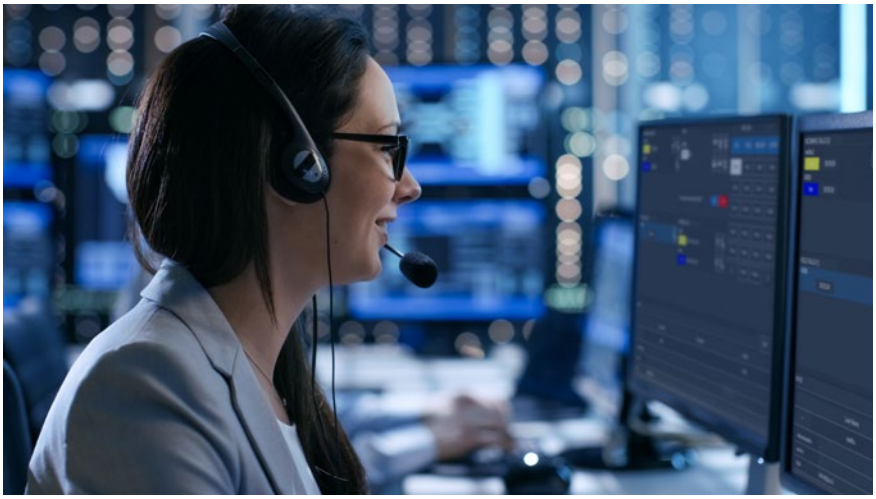
Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch-Konsole

Human-Intelligence-Lösung im Bereich der Anrufverarbeitung

Die Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch-Konsole 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

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

Die Weboberfläche der Dispatch-Konsole 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.

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, ein Dienst über eine URL aufgerufen (z. B. ein CRM-Karten-Popup) oder eine Konferenz mit einer vordefinierten Teilnehmerliste gestartet werden.
Zugriff auf das LDAP-Verzeichnis des Unternehmens	Damit erhalten Sie reichhaltige Details für die Präsentation von Anrufen und Schnellwahlfunktionen für den Namen.
Tastatur-Steuertaste	Beschleunigung von Vorgängen mit Funktionstasten der Tastatur: Anruf annehmen, Anruf weiterleiten, Auflegen, Anruf halten usw.
Weboberfläche	Diese Oberfläche bietet eine visuelle und intuitive Anrufverwaltung (Symbole, Wähltasten, verpasste Anrufe), die von allen in Echtzeit genutzt werden kann.
Anrufverlauf	Bereitstellung von Informationen über vergangene Anrufe (weitergeleitet, angenommen, beantwortet oder verpasst) und Ermöglichung eines sofortigen Rückrufs von jedem Eintrag aus
Hochverfügbarkeit	Für die Hochverfügbarkeit sorgen die Georedundanz von Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise und Duplizierung der Dispatch-Konsole.
Statistiken	Anzeige von Anrufstatistiken im Grafana (GrafanaLabs) Layout
Externe Authentifizierung auf Basis LDAP-Datenbank	Nutzung der bestehenden Authentifizierungsmechanismen bei der Organisation und Anpassung an die Sicherheitsrichtlinien

Optionen

- N-Parteien-Konferenz (bis zu 60 Konferenzteilnehmer gleichzeitig und bis zu 120 Ports pro Konsole)

On-Demand-Integrationen

- Auswahl der Arbeitsbereichskonfiguration bei der Anmeldung
- Konsolenlayout und Statistiken
- 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
- Übernahme/Auswahl eines beliebigen Anrufs in einer Warteschlange (privat oder gemeinsam)
- Direkte Weiterleitung eines Anrufs aus einer überwachten Warteschlange

Steuerung von Telefonapparaten

- Anrufe über ein Wähltastenfeld, die Kurzwahl oder die LDAP-Suche tätigen (Anzeige der Verfügbarkeit des Telefonstatus)
- Gemeinsame/private Wartestellung, Warteschleifen-Musik, Anruf entgegennehmen
- Anruf entgegennehmen, Weiterleitung zu einem Zielempfänger, Auflegen
- 3-Parteien-Konferenz (N-Parteien-Konferenz ist optional)
- Verwaltung verpasster Anrufe und Rückruf
- Freie Wahl: Wählen Sie ein beliebiges kompatibles Tischtelefon und verknüpfen Sie es bei der Anmeldung mit der Dispatch-Konsole.
- Überwachungstasten (BLF) von Telefonapparaten

Grafische Weboberfläche

- HTML5-Design
- Flexible Module ermöglichen die visuelle Verwaltung, unter anderem:
  - ¬ Warteschlange für eingehende Anrufe zum Entgegennehmen von Anrufen
  - ¬ Protokoll 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
- Statistiken verwalten
- Telefonpräsenz im LDAP-Suchergebnis einstellen
- Persönliche Schlüssel verwalten
- Notizen für den nächsten Vermittler anfügen

Abbildung 1: Grafische Weboberfläche

Verwaltungsmodul

- Web-Verwaltungstool
- Vermittlerkonsolenanzeige verwalten
- Die Konfiguration mithilfe von Vorlagen verwalten (Layout, grafische Module, Prioritäten, Telefonnummern, Anrufwarteschlangen, Kurzwahltasten)
- Verwalten der Ruftöne und Export im CSV-Format
- Mandantenübergreifende Verwaltung
- Rollenbasierte Verwaltung
- Echtzeit-Überwachung von RSI und protokollierten Vermittlern

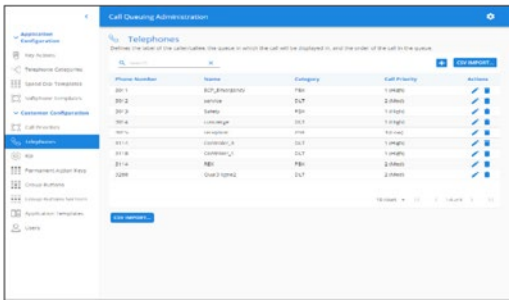


Abbildung 2: Verwaltungsoberfläche

Technische Daten

Architektur

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

Unterstützte Systeme

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

Unterstützte DeskPhones

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

Hochverfügbarkeit und Stabilität

- OmniPCX Enterprise-Georedundanz
- Duplizierung der Dispatch-Konsole
- 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 200 Vermittler pro OmniPCX Enterprise-Knoten

Empfehlungen für Vermittler-Workstation

- Microsoft® Windows 11
- Microsoft® Edge
- Chrome-Version Mindestens 90 (neueste Version empfohlen)
- Größe des LCD-Bildschirms: mindestens 21,5“
- LCD-Auflösung: 1.920 x 1080

Voraussetzungen für OmniPCX Enterprise und die Dispatch-Konsole

- OmniPCX Enterprise ab R12
- Lizenzen für die Dispatch-Konsole
- Linux Suse 15SP6

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).
- Wenden Sie sich an Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services, um einen Preis für die Anpassung der Lösung zu erhalten (z. B. benutzerdefiniertes Layout oder Statistiken für ein Unternehmen, Schlüsselkonfiguration, Integration von Drittanbieteranwendungen zum Beispiel SCADA)

© 2025 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Unter folgender Adresse finden Sie eine Liste der geschützten Marken von ALE: www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht.
DID20101301DE (Juli 2025)

Alcatel·Lucent Enterprise