



Comunicaciones de emergencia de última generación

Aumentar la seguridad con tecnología avanzada



Las soluciones de comunicación de emergencia son la columna vertebral de los servicios de respuesta a las emergencias. Garantizar una comunicación segura y fiable es fundamental para la confianza del público, pero hasta ahora la voz ha sido el principal y, en algunos países, único método de comunicación. A medida que los servicios empiezan a funcionar de forma diferente y tienen requisitos distintos, se hace necesario modernizar las comunicaciones de emergencia.

La comunicación de emergencia de última generación aprovecha las tecnologías avanzadas, como el Internet de las cosas (IoT) y la inteligencia artificial (IA), para potenciar la colaboración, agilizar la comunicación y mejorar la eficiencia. Estas innovaciones pueden acelerar la resolución de incidentes, reforzar el conocimiento de la situación y ofrecer mejores resultados, al tiempo que refuerzan la seguridad frente a las ciberamenazas. A medida que los puntos de respuesta de seguridad pública (PSAP) evolucionan para integrar nuevas tecnologías y métodos de comunicación, su capacidad para atender las llamadas con eficacia y precisión sigue siendo vital para salvar vidas y garantizar la seguridad pública.

Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) permite a las organizaciones de seguridad pública modernizar su infraestructura de comunicaciones de emergencia con capacidades IP completas para habilitar servicios de nueva generación. Esta transición garantiza unas comunicaciones más rápidas y fiables, sólidas opciones de redundancia y una gestión perfecta de distintos tipos de medios, como imágenes, vídeo y datos de sensores IoT.

Las soluciones de comunicación abiertas y [API REST](#) de ALE basadas en estándares facilitan la integración con las aplicaciones del ecosistema, como el envío asistido por ordenador (CAD), la grabación, el circuito cerrado de televisión (CCTV) y el control de supervisión y adquisición de datos (SCADA). Además de las interacciones multimedia dentro de la solución PSAP, nuestra tecnología mejora la colaboración y admite el servicio de mensajes cortos (SMS), texto en tiempo real (RTT) y datos en tiempo real (RTD) para dar una respuesta de emergencia más eficaz.

Nota de aplicación

Comunicación de emergencia de última generación

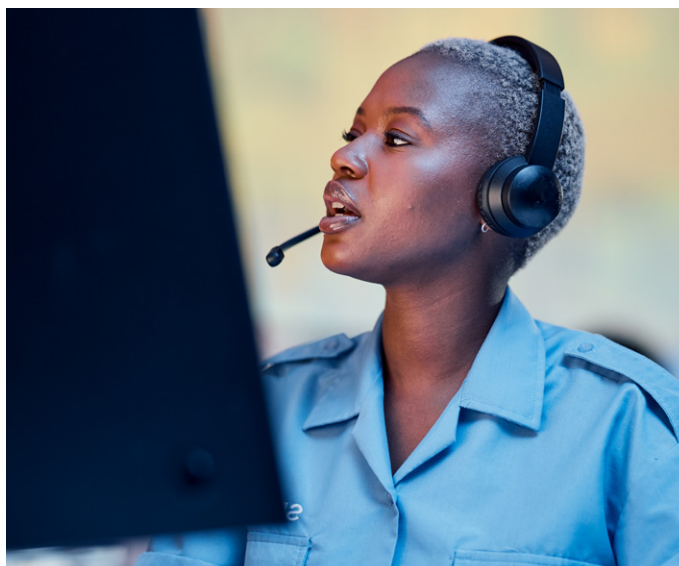
Las opciones ultrafiabiles incluyen redundancia, alta disponibilidad y seguridad (cifrado nativo)



Dispositivo optimizado o máquinas virtuales



Funciona en cualquier red



Las soluciones de comunicación de emergencia de Alcatel-Lucent Enterprise son las siguientes:

- **OmniPCX Enterprise Purple** es el eje central del proceso de gestión de llamadas y ofrece una alta disponibilidad de 5x9s con redundancia en caliente de los componentes principales, además de flujos de voz totalmente protegidos y cifrados. Un sistema de comunicación abierto y distribuido basado en estándares, compatible con la conectividad telefónica tradicional y las configuraciones IP, que puede implantarse en un servidor físico o en una máquina virtual.
- Enrutar las llamadas al mejor recurso disponible es fundamental para gestionarlas con eficacia y minimizar los tiempos de respuesta. ALE **OmniTouch Contact Center Standard Edition** es un sistema de distribución automatizada de llamadas (ACD) de primera clase que proporciona herramientas y funciones sólidas de eficacia probada integradas en el servidor de comunicación, con el mismo nivel de seguridad y redundancia.
- La grabación de llamadas la proporciona **OmniPCX Record Suite**, que ofrece grabaciones de llamadas de audio y vídeo basadas en web, además de herramientas de análisis.
- La consola de distribución **Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console** permite a los operadores coger o enviar las llamadas, estacionarlas o establecer una conferencia para tratar las emergencias. Muy flexible, con prestaciones completas y personalizable, esta solución ofrece a los operadores un control total de las llamadas.
- **Rainbow** proporciona capacidades de colaboración y de plataforma de comunicaciones como servicio (CpaaS), integrando comunicaciones en tiempo real e interacciones multimedia en el PSAP, como chat, vídeo, pantalla compartida y conferencias, lo que permite tener un mayor conocimiento de la situación.
- La seguridad in situ está respaldada por el **Visual Notification Assistant**, que proporciona notificaciones en masa junto con información sobre la ubicación de las personas que llaman al número de emergencia.
- Las soluciones sencillas y redundantes del **módem eCall y del protocolo de inicio de sesión (SIP) eCall de nueva generación** pueden dar soporte a las llamadas de emergencia de los conductores que sufren una colisión. El sistema integrado en el vehículo (IVS) se activa automáticamente durante los incidentes automovilísticos, llama a un número de emergencia y envía un conjunto mínimo de datos (MSD) que incluye las coordenadas de ubicación, el número de pasajeros y los detalles del vehículo.
- El **ALE OpenTouch Session Border Controller (SBC)** es la puerta de enlace de la arquitectura de comunicación del PSAP. Desempeña un papel fundamental al permitir la comunicación entre sistemas de telefonía tradicionales (como una red telefónica pública conmutada, o RTPC) y sistemas de nueva generación, como NG112, que admiten multimedia como texto, vídeo y eCalls. La solución SBC de ALE garantiza la seguridad entre la empresa y los proveedores de enlaces SIP. Mejora el cortafuegos de la empresa con protección especializada contra ataques basados en SIP.
- **Click to connect** (Pulsar para conectar) ayuda al PSAP a conectarse con los ciudadanos para conocer su situación. En caso de incidente, ofrece la posibilidad de pasar de una llamada telefónica a una videollamada con un solo clic en un SMS enviado por el agente.

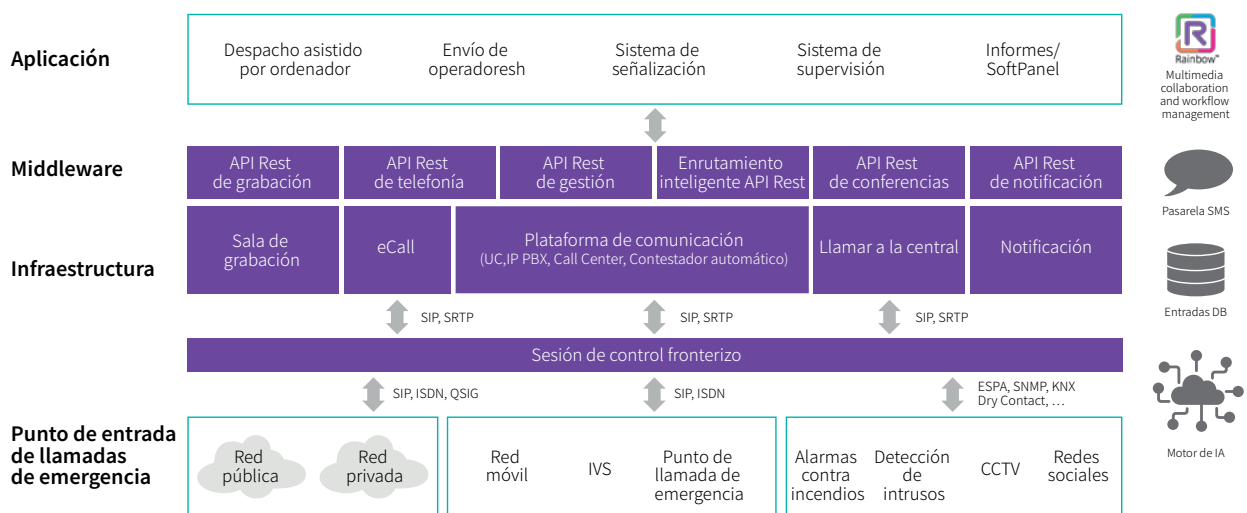
Nota de aplicación

Comunicación de emergencia de última generación



La gestión de llamadas consiste en recibir, gestionar y responder a las llamadas de emergencia realizadas al número de emergencia designado. Representa la fase inicial y más crucial del proceso de respuesta a una emergencia, ya que garantiza que el envío de ayuda con prontitud y eficacia. A continuación se muestra un marco que representa la solución ALE integrada en el PSAP.

Punto de respuesta de seguridad pública — Marco de gestión de llamadas



En ALE, las soluciones y los servicios cumplen las normativas y estándares correspondientes, manteniendo la seguridad de los datos, las redes y la información, al mismo tiempo que contribuyen a unas prácticas de trabajo más ecológicas.

Más información sobre las soluciones de seguridad pública de Alcatel-Lucent Enterprise

Visite nuestro sitio web: <https://www.al-enterprise.com/es-es/sectores/administracion/seguridad-publica>