



# Comunicações de emergência de última geração

Aumentando a segurança com tecnologia avançada



Soluções de comunicação de emergência: a base fundamental dos serviços de atendimento de urgência. Garantir uma comunicação segura e confiável é essencial para a confiança do público. Mas, até agora, a voz tem sido o principal e, em alguns países, o único método de comunicação. À medida que os serviços começam a funcionar de forma diferente e apresentam requisitos diferentes, a modernização das comunicações de emergência se faz necessária.

A comunicação de emergência de última geração utiliza tecnologias avançadas como a internet das coisas (IoT) e a inteligência artificial (IA) para melhorar a colaboração, agilizar a comunicação e melhorar a eficiência. Essas inovações podem acelerar a resolução de incidentes, fortalecer a consciência situacional e gerar melhores resultados, ao mesmo tempo em que reforçam a segurança contra ameaças cibernéticas. À medida que os pontos de atendimento de segurança pública (PSAPs) evoluem para integrar novas tecnologias e métodos de comunicação, sua capacidade de lidar com chamadas de forma eficiente e precisa continua sendo essencial para salvar vidas e garantir a segurança pública.

A Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) permite que organizações de segurança pública modernizem sua infraestrutura de comunicações de emergência com recursos IP completos para habilitar serviços de última geração. Essa transição garante comunicações mais rápidas e confiáveis, opções de redundância robustas e tratamento perfeito de diferentes tipos de mídia, incluindo imagens, vídeos e dados de sensores de IoT.

As [REST APIs](#) baseadas em padrões e as soluções de comunicação aberta da ALE facilitam a integração com aplicativos do ecossistema, como despacho auxiliado por computador (CAD), gravação, circuito fechado de televisão (CFTV) e controle de supervisão e aquisição de dados (SCADA). Além das interações multimídia dentro da solução PSAP, nossa tecnologia aprimora a colaboração e oferece suporte a serviços de mensagens curtas (SMS), texto em tempo real (RTT) e dados em tempo real (RTD) para uma resposta de emergência mais eficiente.

#### **Application Note**

Comunicações de emergência de última geração

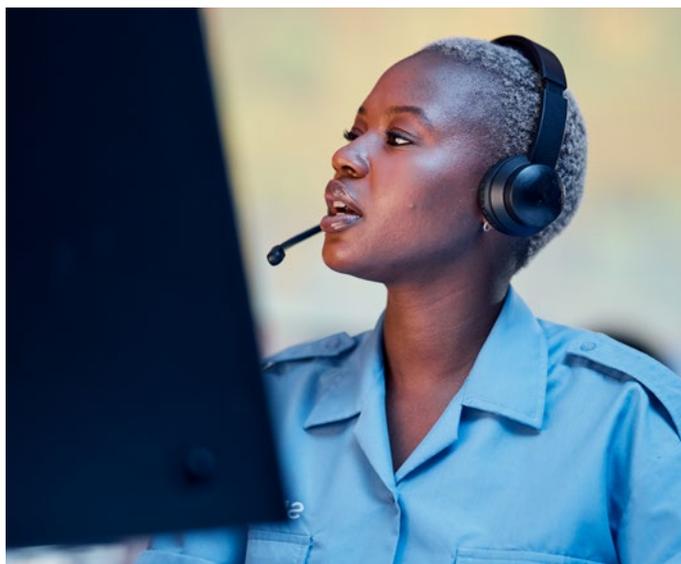
As opções ultraconfiáveis incluem redundância, alta disponibilidade e segurança (criptografia nativa)



Appliance otimizado ou máquinas virtuais



Funciona em qualquer rede



As soluções de comunicação de emergência da Alcatel-Lucent Enterprise incluem:

- O [OmniPCX Enterprise Purple](#) é o núcleo do processo de tratamento de chamadas e oferece alta disponibilidade 5x9 com redundância ativa dos componentes principais, além de fluxos de voz totalmente seguros e criptografados. Um sistema de comunicação aberto e distribuído que oferece suporte à conectividade telefônica tradicional e configurações de IP, que pode ser implantado em um servidor físico ou máquina virtual.
- Direcionar as chamadas ao recurso mais adequado é fundamental para garantir um atendimento eficiente e reduzir os tempos de resposta. O ALE [OmniTouch Contact Center Standard Edition](#) é um sistema de distribuição automatizada de chamadas (ACD) de ponta, que fornece ferramentas e recursos comprovados e robustos integrados ao Communication Server, mantendo o mesmo nível de segurança e redundância.
- A gravação de chamadas é oferecida pelo [OmniPCX Record Suite](#) e oferece gravações de chamadas de áudio e vídeo baseadas na web, além de ferramentas de análise.
- O [Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console](#) permite que os operadores atendam ou despachem chamadas, coloquem-nas em espera ou iniciem uma conferência em situações de emergência. Extremamente flexível, personalizável e repleta de recursos, a solução oferece aos operadores controle total das chamadas.
- O [Rainbow](#) fornece recursos de comunicação e colaboração como serviço (CPaaS), integrando comunicações em tempo real e interações multimídia no PSAP, como chat, vídeo, compartilhamento de tela e conferência, permitindo maior consciência situacional.
- A segurança on-site é apoiada pelo [Assistente de Notificação Visual](#), que fornece notificações em massa, junto com informações de localização, para quem liga para os números de emergência.
- Soluções simples e redundantes de **eCall modem e Next Generation eCall Session Initiation Protocol (SIP)** podem possibilitar chamadas de emergência de motoristas durante uma colisão. O sistema de bordo do veículo (IVS) é ativado automaticamente durante incidentes automobilísticos, realiza uma chamada para o número de emergência e envia um conjunto mínimo de dados (MSD), incluindo as coordenadas de localização, a quantidade de passageiros e as informações do veículo.
- O [ALE OpenTouch Session Border Controller \(SBC\)](#) é o gateway da arquitetura de comunicação PSAP. Ele desempenha um papel vital ao permitir a comunicação entre sistemas de telefonia tradicionais (como uma rede telefônica pública comutada, ou PSTN) e sistemas de última geração, como o NG112, que suportam multimídia, como texto, vídeo e chamadas eletrônicas. O ALE SBC garante a segurança entre empresa e provedores de entroncamento SIP. Ele aprimora o firewall corporativo com proteção especializada contra ataques baseados em SIP.
- O **Click to connect** ajuda o PSAP a se conectar com os cidadãos para conscientização situacional. Em caso de incidente, ele oferece a possibilidade de passar de uma chamada telefônica para uma chamada de vídeo por meio de um único clique em um SMS enviado pelo agente.

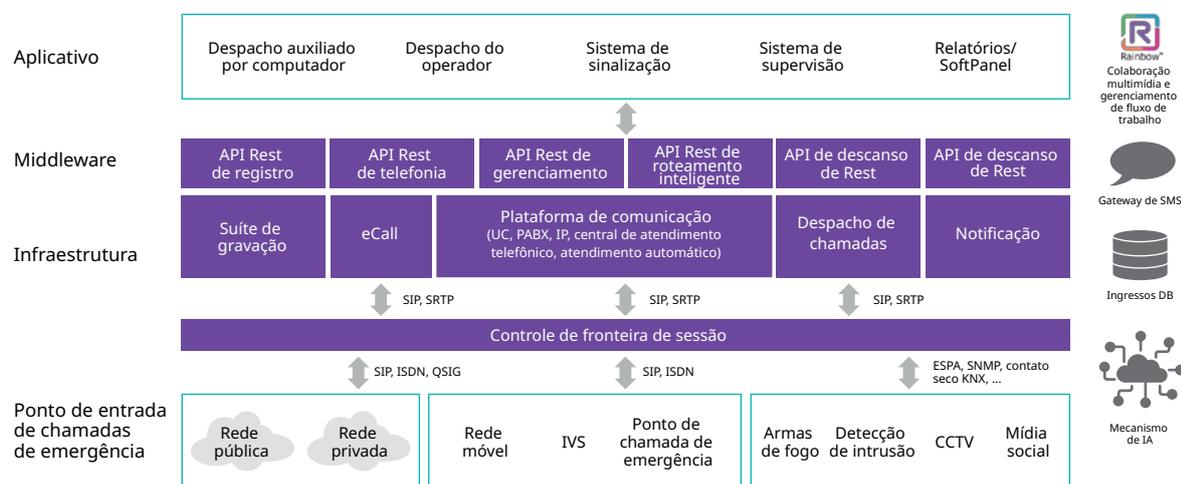
#### Application Note

Comunicações de emergência de última geração



O atendimento de chamadas envolve receber, gerenciar e responder a chamadas de emergência feitas para o número de emergência designado. Ela representa a fase inicial e mais crucial no processo de resposta a emergências, garantindo que a assistência seja enviada de forma rápida e eficiente. Abaixo está uma estrutura que representa a solução ALE integrada ao PSAP.

## Ponto de Atendimento de Segurança Pública – Estrutura de tratamento de chamadas



Na ALE, as soluções e os serviços estão em conformidade com as normas e padrões aplicáveis, mantendo seus dados, redes e informações seguros e suas práticas de trabalho ecologicamente corretas.

## Saiba mais sobre as soluções de Soluções para Segurança Pública da Alcatel-Lucent Enterprise

Visite nosso site: [www.al-enterprise.com/pt-br/industries/government/public-safety-solutions](http://www.al-enterprise.com/pt-br/industries/government/public-safety-solutions)