

Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console

« L'Intelligence Humaine » pour la gestion efficace des appels

La [solution Dispatch Console d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) permet de présenter et de sélectionner les appels selon les processus métiers et les règles de priorité basées sur la décision des opérateurs.

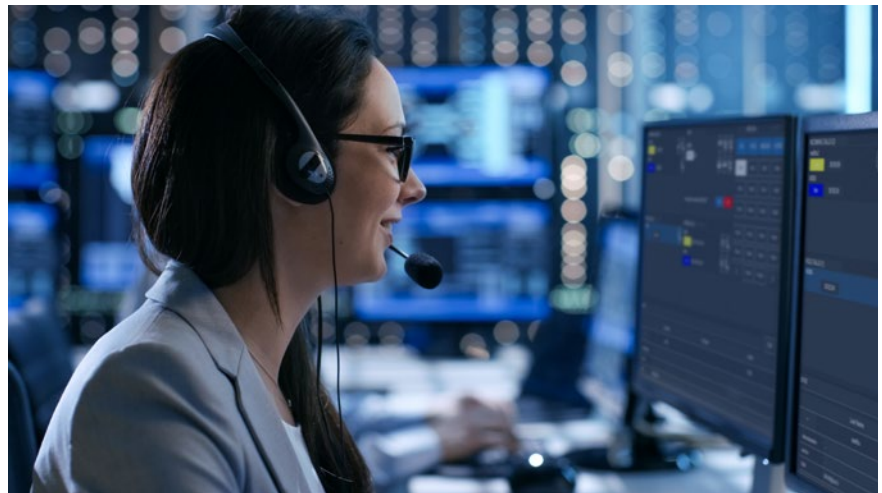
Cette solution est idéale pour les centres de contrôle et parfaitement adaptée aux environnements où la qualification et la sélection des appels sont nécessaires, comme :

- Les centres de contrôle ferroviaires et aéroportuaires
- Les centres de contrôle des fournisseurs d'énergie
- Les centres d'urgence publics (par exemple casernes de pompiers, commissariats de police, tribunaux)
- Les services d'accueil standard

Grâce à cette solution extrêmement flexible, complète et personnalisable à des besoins spécifiques, les opérateurs disposent d'un contrôle total des appels. La Dispatch Console permet aux opérateurs d'intercepter ou de distribuer les appels, de les parquer ou d'organiser une conférence afin de faire face à des situations d'urgence.

L'interface web de la Dispatch Console offre aux opérateurs un outil simple et graphique pour visualiser la ou les files d'attente et pour sélectionner facilement le routage des appels à l'aide des icônes et des fonctions par simple clic, par le biais d'un clavier numérique, de touches de numérotation abrégée ou de l'accès à un annuaire LDAP.

L'interface web est accessible depuis le PC/l'écran tactile de l'opérateur et s'intègre facilement dans une application de centre de contrôle tierce.



Principales fonctionnalités	Avantages
Supervision des appels	Permettre aux opérateurs de centres de contrôle de visualiser tous les appels. Visibles par plusieurs opérateurs simultanément (l'opérateur le plus approprié sélectionne l'appel en fonction du contexte et de son niveau d'expertise).
Priorisation et file d'attente de multiples appels	Offrir une flexibilité de l'affichage sur des critères comme : la priorité, le type d'appel, le temps d'attente, les règles d'urgence, la géographie ou le métier
Sélection des appels	Donner aux opérateurs un contrôle total sur les appels dans la file d'attente (choix entre « retirer de la file d'attente » et « dans la file d'attente » après avoir qualifié l'appel)
Options de routage multiples	Permettre aux opérateurs de prendre la décision la plus appropriée pour distribuer les appels, par exemple : transférer vers une destination, parquer ou mettre en conférence
Conférence (en option)	Faciliter la coordination entre plusieurs parties prenantes et gérer le type de participation : couper le microphone, mettre en attente, suspendre l'écoute de la conférence ou mode trader
Numérotation abrégée/clavier numérique	Offrir un moyen simple et rapide de diriger les appels à l'aide de touches prédéfinies, l'appel par nom ou la numérotation directe, invoquer un service par le biais d'une URL (par exemple pour la montée de fiche du CRM) ou lancer une conférence avec une liste prédéfinie de participants
Accès à l'annuaire LDAP de l'entreprise	Afficher des informations détaillées pour la présentation d'un appel et l'appel par nom
Touche de contrôle du clavier	Accélérer les opérations grâce aux touches fonctionnelles du clavier : prendre un appel, transférer, raccrocher, mettre en attente, etc.
Interface Web	Proposer une gestion des appels visuelle et intuitive (icônes, touches de numérotation, appels manqués) partagée avec l'ensemble des opérateurs en temps réel
Historique des appels	Fournir les informations sur les appels (passés, reçus, répondus ou manqués) et permettre un rappel instantané à partir de n'importe quelle entrée
Haute disponibilité	Géo-redondance d'Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise et duplication de la Dispatch Console
Statistiques	Personnalisez les statistiques d'appels dans une mise en page Grafana (GrafanaLabs)
Authentification externe basée sur LDAP	Bénéficier du mécanisme d'authentification déjà en mis en place dans l'organisation et s'aligner sur la politique sécurité

Options

- Conférence à plusieurs (jusqu'à 60 participants simultanément dans une conférence, jusqu'à 120 ports par console)

Intégrations à la demande

- Personnalisation de l'interface de la console et des statistiques
- Affichage de la localisation de l'appelant sur une carte
- Intégration avec des applications tierces telles qu'une plate-forme de supervision SCADA ou un système de communication intégré

Liste des fonctionnalités

Supervision et sélection des appels en attente

- Choix de la configuration de l'espace de travail lors de la connexion
- Affichage du nom/numéro de l'appelant, de la priorité d'appel et de la durée d'attente
- Guide vocal pour informer l'appelant de sa position dans la file d'attente
- Interception/sélection d'appel dans une file d'attente (privée/partagée)
- Transfert direct d'un appel depuis une file d'attente supervisée

Contrôle des postes téléphoniques

- Lancement d'un appel à l'aide du clavier numérique, de la numérotation abrégée ou de la recherche LDAP (avec affichage de la disponibilité du poste)
- Mise en attente partagée/privée, musique d'attente, récupération de l'appel
- Réponse à un appel, transfert vers une destination, raccrochage
- Conférence à 3 participants (la conférence multi-participants est optionnelle)
- Gestion et rappel des appels manqués
- Sélection de n'importe quel téléphone compatible pour l'associer à Dispatch Console à la connexion
- Touches de supervision de postes (BLF)

Interface web graphique

- Design HTML5
- Des modules flexibles permettent une gestion visuelle, notamment :
 - File d'attente des appels entrants pour sélectionner les appels
 - Historique des appels
 - Traitement d'appel en cours (raccrochage, mise en attente, transfert, conférence)
 - Sélection de la destination à l'aide d'un clavier numérique (pavé numérique, touches de numérotation abrégée, appel par nom ou numéro direct)
- Couleurs, boutons, icônes et widgets personnalisables
- Présence téléphonique dans le résultat d'une recherche LDAP
- Gestion des touches personnalisées
- Joindre des notes pour le prochain opérateur

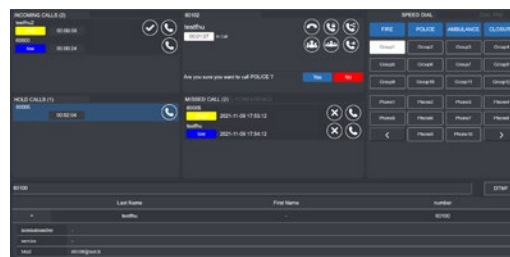


Figure 1 : Interface graphique Web

Module d'administration

- Outil de gestion web
- Gestion de l'affichage de la console opérateur
- Gestion de la configuration à l'aide de modèles (mise en page, modules graphiques, priorités, numéros de téléphone, files d'attente, touches de numérotation abrégée)
- Gestion des statistiques et exportation au format CSV
- Gestion des tonalités de sonnerie
- Administration par multi-entités
- Gestion basée sur les rôles
- Supervision en temps réel des RSI (Routing Service Interfaces) et des opérateurs enregistrés

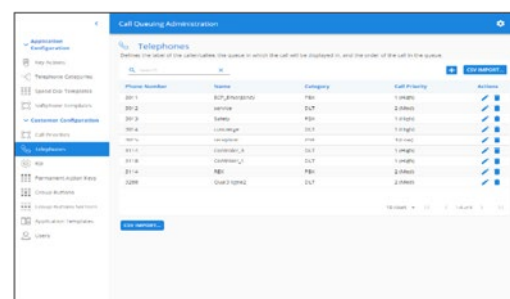


Figure 2 : Interface d'administration

Spécifications techniques

Architecture

- Application serveur web
- Routing Service Interface (RSI)
- Protocole Computer Supported Telecommunications Applications (CSTA)

Systèmes supportés

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise version R12 et versions ultérieures
- Compatible avec Alcatel-Lucent OmniPCX Record

Téléphones supportés

- Postes ALE DeskPhones (IP ou numérique) et ALE Premium DeskPhone (IP ou numérique)
- Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

Haute disponibilité et résilience

- Géo-redondance d'OmniPCX Enterprise
- Duplication de la Dispatch Console
- Mode dégradé lorsque l'application ou le poste de travail de l'opérateur est déconnecté/en panne
- Continuité des services en situation de catastrophe pendant un déménagement vers un autre site

Capacité

- Appels illimités dans la file d'attente (limitation par affichage)
- Jusqu'à 200 touches de numérotation abrégée pour l'interface standard
- Jusqu'à 200 opérateurs par nœud OmniPCX Enterprise

Recommandations pour le poste de travail de l'opérateur

- Microsoft® Windows 11
- Microsoft® Edge
- Chrome version 90 minimum (dernière version recommandée)
- Taille de l'écran LCD : 21,5 pouces minimum
- Résolution LCD : 1 920 x 1 080

Prérequis pour OmniPCX Enterprise et Dispatch Console

- OmniPCX Enterprise depuis R12
- Licences Dispatch Console
- Linux Suse 15SP7

Prix et services

- La tarification est basée sur les licences par interface opérateur, et en option une « conférence par port ». La commande se fait par le biais de l'outil ACTIS (y compris le service de support).
- Contactez Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services pour obtenir une quotation sur la personnalisation de la solution (telle que l'interface personnalisée pour une entreprise, la configuration des touches, l'intégration d'une application tierce par exemple SCADA)

