

Dispečerský komunikační systém DDU

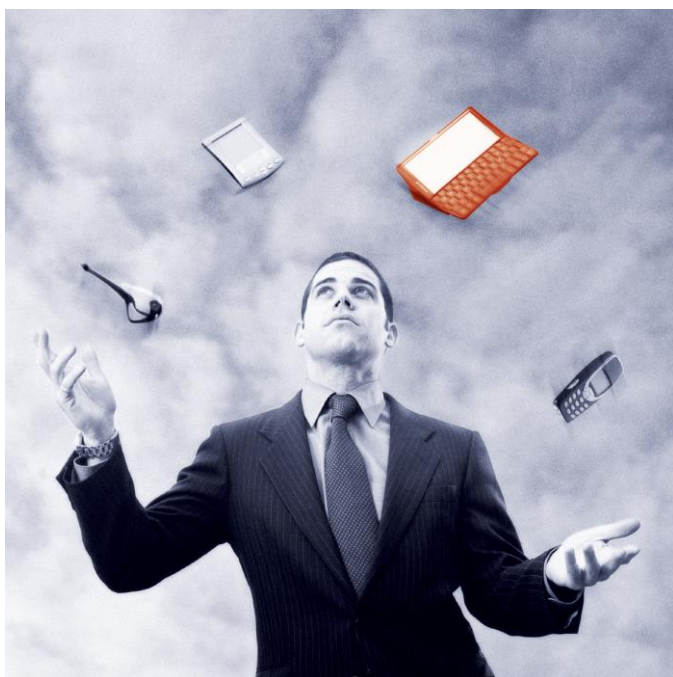


Rychlost rozhodování, jednání a pohotová komunikace ovlivňují v dnešní době ekonomický růst firem, zdraví i životy lidí, přináší na burzách prudký pokles či růst akcií anebo jinak zasahuje do každodenního života. Nárůst mezilidské komunikace za poslední roky a desetiletí neuvěřitelně vzrostl díky spolehlivým digitálním telefonním sítím, mobilním telefonům, internetu, emailu, a mnoha jiným médiím. V některých kritických situacích je nad lidské síly zvládat množství komunikace najednou. Zvláště při nenadálých situacích jak ve zdravotnictví, finančním sektoru, průmyslu i jinde jsou vybraní pracovníci vystaveni často až neuvěřitelnému množství informací, telefonních hovorů, požadavků na rozhodování a zákonitě tedy i zvýšenému stresu. Pracovníci, kterými jsou nejruznější dispečeri, brokeri nebo pracovníci záchranného týmu, se musí rychle zorientovat v

záplavě informací a pohotově jednat, aby v převážně kritických situacích učinili správná, rychlá a optimální opatření, která vedou k nápravě nebo odstranění krize.

Snižme stres v kritických situacích

DDU – Digital Dispatching Unit – je nástrojem šitým právě na míru pro zefektivnění komunikace, vyřízení velkého náporu požadavků na hovor, pro přehledné iniciování hovorů s klíčovými lidmi nebo sestavení mnohačlenných konferenčních hovorů. DDU zpřehledňuje a usnadňuje komunikaci, dokáže rychle informovat velké množství lidí o nových podmínkách a výrazně snižuje stres v krizových situacích. DDU je jedinečným a spolehlivým nástrojem a pomocníkem pro dispečery a jiné pracovníky krizových či finančních center, kde rychlost komunikace a rozhodování je měřítkem úspěchu.



Typické využití DDU

(aneb pro koho je dispečerský systém určen)

DDU je nejčastěji využíván pracovníky, kteří v krátkém časovém úseku musí odbavit velké množství hovorů, rychle a bezchybně se rozhodovat, musí mít přehled o požadavcích na komunikaci. Často se využívá schopnosti integrovat do DDU systém vysílaček. Typické využití DDU spadá do následujících oblastí:

- ✧ Energetika – distributoři i výrobci elektřiny, plynárenské společnosti apod.
- ✧ Průmysl – chemický, hutní, těžební aj.
- ✧ Doprava – veřejná, letecká, železniční aj.
- ✧ Banky – makléři, brokeri apod.
- ✧ Záchrané týmy a dispečinky v nemocnicích
- ✧ Bezpečnostní složky

Spolehlivé řešení

Digital Dispatching Unit je řešením postaveným na serverové aplikaci, která ve spolupráci s telefonní ústřednou nebo hlasovým serverem tvoří jádro systému, které je doplňováno o další komunikační rozhraní a nadstavby. Samotná počítačová aplikace DDU běží na serveru a klientských stanicích. S telefonní ústřednou či hlasovým serverem je propojena přes tzv. CTI (Computer Telephony Integration) rozhraní ve

standardu CSTA III. Komunikační server je tvořen systémem Mitel MiVoice MX-ONE™ nebo Mitel MiVoice Office 400. Klientská stanice bývá nejčastěji vybavena dotykovým displejem. Velkou výhodou DDU je otevřenost, která mimo jiné dovolí každému zákazníkovi zvolit si vzhled obrazovky a umístění jednotlivých ovládacích prvků systému – včetně použitých barev, podbarvení či velikostí tlačítek.



Hlavní znaky a služby systému

Systém DDU je vyvíjen téměř celé desetiletí na základě požadavků a připomínek desítek spokojených zákazníků. Hlavní charakteristika DDU zahrnuje:

- ✧ Efektivní řízení především hlasové komunikace
- ✧ Přehledné zobrazení ovládacích prvků zpravidla na dotykovém monitoru
- ✧ Vizuální kontrola nad probíhající i požadovanou komunikací
- ✧ Přehledné odbavení velkého množství hovorů na jednom i více pracovištích
- ✧ Snadné vytvoření jednoho nebo celého sledu hovorů
- ✧ Automatické sestavení i mnohačlenných konferencí
- ✧ Vyhlášení oznámení předdefinovaným skupinám a účastníkům
- ✧ Nahrávání hovorů s rozlišením archivační priority

- ✧ Možnost definovat pravidla pro příjem i iniciaci hovorů
- ✧ Intuitivní ovládání i složitých telefonních funkcí a operací
- ✧ Zaznamenávání detailů o všech hovorech a událostech systému.

Doplňující rozhraní a nadstavby

Nejčastějšími nadstavbami a doplňky jsou:

- ✧ Napojení na systém vysílaček
- ✧ Nahrávání hovorů
- ✧ Sledování nebo ovládání externích zařízení a systémů přes nejrůznější rozhraní – od reléových kontaktů až po sofistikované komunikační protokoly
- ✧ Externí mikrofon s dynamickou a nastavitelnou citlivostí
- ✧ Rozhlasové systémy

Technická specifikace

Aplikace DDU

DDU je aplikací v architektuře klient-server na platformě Microsoft Windows.

- ✦ Operační systém pro server: MS Windows 2012 nebo vyšší
- ✦ Operační systém pro klienty: MS Windows 7 a vyšší
- ✦ Doporučuje se dotykový LCD monitor (záleží na typu provozu)
- ✦ Při menších instalacích může být server součástí dispečerského PC
- ✦ Server DDU je možné zdvojit pro zajištění zvýšené spolehlivosti



Komunikační systém – hlasový server

Komunikační systém (Call manager) Mitel MiVoice MX-ONE™ je samostatným komunikačním systémem.

Významné rysy systému vzhledem k DDU:

- ✦ Všechna důležitá hlasová rozhraní užívaná v podnikové sféře pobočkových ústředen – ISDN, Q-sig, PRI, BRI, analogová, digitální
- ✦ Možnost využití IP telefonie SIP a H.323
- ✦ Bezdrátový systém DECT nebo mobilní pobočky
- ✦ Podpora počítačové telefonie CTI přes rozhraní TAPI nebo TSAPI, využití ApplicationLink
- ✦ Konferenční server pro vytvoření mnohačetných konferencí – až 240 účastníků
- ✦ Přídavné moduly ATU a RDS pro připojení systému vysílaček v simplexním i duplexním provozu
- ✦ Dlouhodobě vysoká spolehlivost

Kapacita jednoho systému DDU

- ✦ Až 255 klientských pracovišť DDU
- ✦ Až 32 kanálů pro systém vysílaček
- ✦ Až 10.000 účastnických přípojek přímo na telefonní ústřednu nebo hlasový server
- ✦ Až 120 hovorů telefonních i z vysílaček v jedné konferenci najednou
- ✦ Až 240 konferenčních hovorů najednou (ve dvou a více sestavených konferencích)