

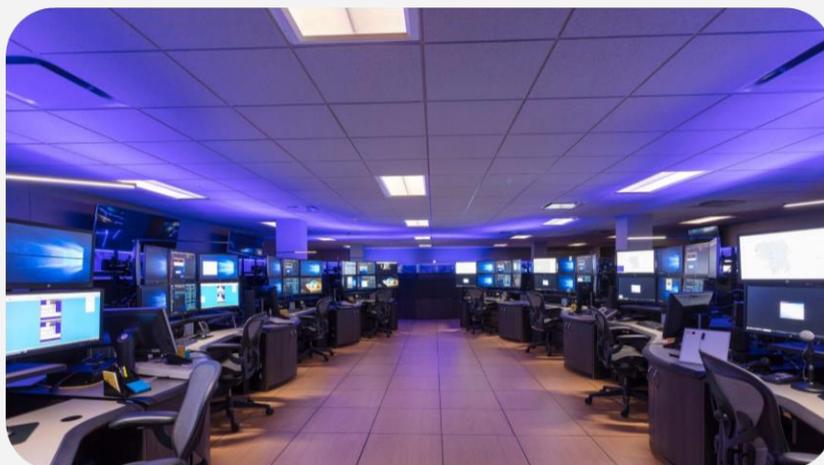
Пример реализованного проекта

Колл-центр службы спасения

Линкольн (штат Небраска, США)

Сфера применения
Общественная безопасность

Проект
Новый объединенный
колл-центр службы 911
для полицейских,
пожарных и спасательных
служб города и округа



Клиент

Город Линкольн – столица американского штата Небраска и административный центр округа Ланкастер. Линкольн – один из немногих городов в США, где полиция, пожарная служба и колл-центр службы спасения имеют национальную аккредитацию.

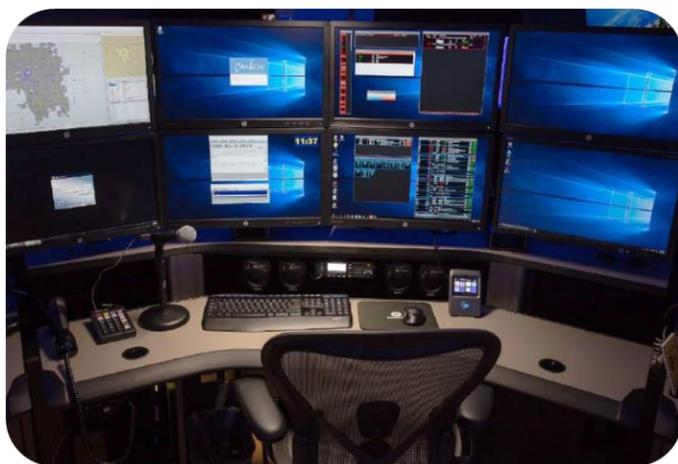
В колл-центре службы 911 работают 36 высококвалифицированных операторов, которые отвечают на вызовы, поступающие в департамент полиции Линкольна, пожарно-спасательную службу Линкольна, офис шерифа округа Ланкастер и 14 пожарных служб в сельской местности. Операторы отвечают за прием вызовов, расстановку приоритетов и направление соответствующей помощи гражданам.



Официальная эмблема колл-центра службы 911 в Линкольне

Проблема

Население города увеличивается и одновременно с этим растет число входящих звонков в службу спасения 911. Поэтому выросло и количество операторов, отвечающих на вызовы. Колл-центру требовалось более эффективное и масштабируемое решение для объединения всех каналов связи и подключения рабочих станций, пультов телефонной и радиосвязи и т. д. Также у колл-центра возникла необходимость в управлении основными процессами (автоматизацией диспетчерской службы, картированием вызовов в службу 911, управлением работой VoIP-телефонии и отправкой запросов правоохранительные органы) с помощью одной клавиатуры и компьютерной мыши.



Рабочее место с одной клавиатурой и мышью

Ситуация до начала проекта

Рабочие места диспетчеров в колл-центре были оборудованы несколькими пользовательскими ПК, расположенными под столами, и таким же количеством клавиатур и мышей. Обилие техники создавало шум в помещении, а рабочая обстановка была напряженной. Для переключения между источниками с помощью мыши операторы использовали ПО на основе IP-протокола, которое работало ненадежно.

Основные факты и данные



Решение WEYTEC:

- 18 мини-ПК UltraFlex Mini PC
- 18 приемных и передающих карт WEYTEC IP-REMOTE
- 18 настольных USB-коммутаторов

Решение

Компания WEYTEC предоставила решение для организации рабочих мест операторов на базе мини-ПК WEYTEC UltraFlex Mini PC, удлинителей IP-Remote с использованием оптоволоконного кабеля и настольных USB-переключателей. На рабочем месте все оборудование размещается под столом, в компактном шасси с шестью слотами. У каждого диспетчера есть отдельный мини-ПК WEYTEC UltraFlex Mini PC и два дополнительных ПК от конкретного поставщика сервиса.

Для интуитивно простого переключения между своими ПК и экранами операторы используют мышь WEYTEC. Решение, предоставленное компанией WEYTEC, позволило перенести все рабочие станции для автоматизированного распределения вызовов из диспетчерского зала в защищенное, эффективно охлаждаемое и легко обслуживаемое серверное помещение с регулируемой температурой и контролируемым доступом. В одной стандартной 19-дюймовой стойке размещаются 18 мини-ПК WEYTEC UltraFlex Mini PC, а в трех дополнительных стойках – остальные 36 компьютеров от поставщиков специальных сервисов. Для подключения операторских мест к источникам было выбрано оптоволокно.



Новый колл-центр службы спасения

Эффект

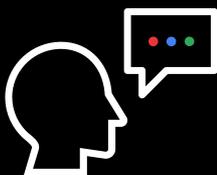
В более тихой и эргономичной обстановке условия работы операторов стали комфортнее. Теперь для управления всеми компьютерами и экранами операторы используют всего одну клавиатуру и мышь. Поскольку все оборудование расположено в одном серверном помещении, обслуживание и ремонт рабочих станций стало проводить значительно легче.

Мини-ПК WEYTEC UltraFlex Mini PC – это самые эффективные и важные компоненты оборудования колл-центра. К ним подключены шесть из восьми экранов операторов. Настольные USB-переключатели WEYTEC также продемонстрировали отличное соотношение «цена-качество».



Благодаря размещению всех ПК в серверном помещении упрощается их обслуживание

ОТЗЫВЫ



«Одно слово: потрясающе! Благодаря тому, что теперь все наши станции работают, как одно целое, снизилась нагрузка по обслуживанию и обновлению ОС и ПО. Мы рекомендуем компанию WEYTEC в качестве поставщика систем другим колл-центрам 911 и диспетчерским службам».

Грег Якобсен, специалист по радиосистемам колл-центра