

COM.Alarm

COM.Point Sprachportal-Technologie

... gemeinsam handeln,
Arbeitsabläufe optimieren ...



- Alarmierung / Notfallkonferenz
- Annahme und parallele Alarmierung
- Aufzeichnung während der Wartezeit
- Umfangreiche Protokollierung
- Schnelle Amortisierung

Alarmierung / Notfallkonferenz

Aufgabenstellung

Der Verband deutschsprachiger Piloten – die Vereinigung Cockpit – betreibt unter anderem eine Service Line für Mitglieder, die einen ernsthaften Notfall erlitten haben.

Tagsüber war dieses eine Durchwahl im Büro der VC. Nach Dienstschluss wurde die Notrufnummer auf ein Handy eines Mitgliedes, welches gerade „Dienst“ hat, umgestellt. Häufigstes Problem war, dass der Teilnehmer entweder nicht erreichbar war oder die auf der VoiceBox hinterlegte Nachricht zu spät an den „Diensthabenden“ signalisiert wurde. Außerdem gingen immer wieder Anrufe durch schlechte Handyverbindungen im Ausland verloren.



Lösung

Das Sprachportal nimmt den Anruf außerhalb der Geschäftszeiten entgegen und teilt dem anrufenden Piloten mit, dass er gleich verbunden wird. Parallel besteht während dieser Zeit die Möglichkeit, dass der in Not geratene Anrufer in Stichworten seine Situation schildert – man kann ja nie wissen, wie lange die überwiegend aus dem Ausland geführte Verbindung aufrecht erhalten bleibt.

Das Sprachportal alarmiert auf bis zu 10 Kanälen gleichzeitig dienstbereite Kollegen – notfalls auch in mehreren Stufen hintereinander, wenn beim ersten Versuch keiner der 10 angerufenen Teilnehmer das Gespräch entgegennimmt.

Der erste Angerufene, der nach einer knappen Ansage die Übernahme des Notfalls bestätigt, wird automatisch mit dem Anrufenden verbunden. Der Alarm für die anderen Teilnehmer wird dann abgebrochen.

Sollte der Anruf aus einer Notfallsituation während der Vermittlung verloren gehen, verfügt das Sprachportal noch über die Aufnahme, die zu Beginn des Anrufes aufgezeichnet wurde. Jetzt ruft das Sprachportal selbständig nacheinander alle dienstbereiten Kollegen an. Der erste, der den Fall übernimmt, hört die Aufzeichnung und kann dann eingreifen. Nach der Übernahme des Falles ist die Anrufkette unterbrochen.

Nutzen

Die Erreichbarkeit außerhalb der Bürozeiten ist nun genau so hoch wie tagsüber. Es geht kein Notruf mehr verloren – der Service an den Mitgliedern ist um ein vielfaches gestiegen. Positives Feedback aus den Pilotenkreisen zeugt von der Akzeptanz des Systems.

Die gesamten Kosten amortisieren sich im Vergleich zur Nutzung eines Dienstleistungs-CallCenters in wenigen Monaten.

Technische Standards

Anbindung an bestehende TK Anlage über S0, S2M (VoIP in Vorbereitung). Integration in das Kundenetzwerk über Standard Ethernet. Bei Systemstörungen automatische Recoveryfunktionen und Fehlermeldung über SMS an Servicehotline.