

Leitstellen-Managementsystem 8 Professional

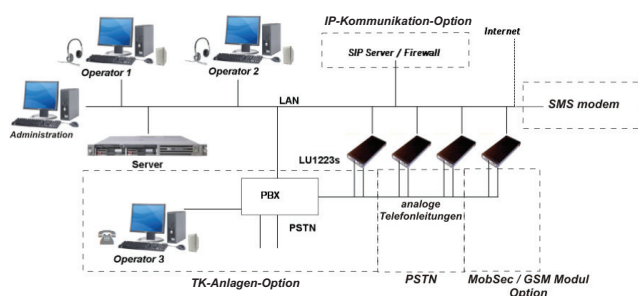


- Flexibel und skalierbar
- Handhabt mehrere und entfernte Bearbeiterplätze
- Erweiterte Verwaltung von Kooperationspartnern
- Lokale und ausgelagerte Redundanzen
- Integrierte Sprachaufzeichnung für ein- und ausgehende Anrufe

Das Leitstellen-Managementsystem 8 Professional (LMS8 Professional) bietet eine innovative und leistungsfähige Software-Plattform für Notrufzentralen, die für einen reibungslosen und intuitiven Umgang mit allen bei der Notrufbearbeitung anfallenden Aufgaben sorgt. Dank seiner modularen Struktur ist es flexibel und skalierbar, und bietet Ihnen so die kostengünstigste, auf Sie zugeschnittene Lösung. Beginnend mit einem einzelnen Hardware-Modul für nur zwei Telefonleitungen kann das System zu einem großen netzwerkbasierten System ausgebaut werden.

zunehmen. Die **Datenverwaltung** erfolgt ganz einfach über einen Internetbrowser. Alle Systembestandteile sind per Ethernet miteinander verbunden. Daten und Sprache gelangen über eine IP-Verbindung zu den Alarmbearbeitern, was einfache Installation und stabilen Betrieb ermöglicht. Das **SMS Modem** ermöglicht den Empfang von SMS Protokollen von verschiedenen MobSec Geräten, als auch das Empfangen und Senden von SMS. Die **Redundanz-Option** ist optimal, um die Verfügbarkeit Ihres LMS 8 Professional Systems zu verbessern, und erlaubt lokale und ausgelagerte Einrichtung.

Systemübersicht



Die Hauptmodule sind der CTI-Server und der Alarm-Client. Die **TK-Anlagen-Option** integriert die LMS8 Professional in ein Telekommunikationssystem (Siemens HiPath 4000). So wird es flexibler. Die **IP-Kommunikation-Option** ermöglicht RBIP/SIPUnterstützung, sodass die LMS8 Professional nicht nur Rufe über analoge oder emulierte Telefonnetze, sondern auch über Haus-ServiceRuf- Teilnehmerstationen, die mit einem IP-Modul ausgestattet sind, empfangen kann. Dies ist eine zukunftssichere Lösung im Bereich der Notrufdienstleistungen. Damit Sie Notrufe vom Doro Notruf-Handy empfangen können, umfasst die **Mobile Security – Option** sowohl die Unterstützung des Doro Notruf-Handys als auch Online-Kartenmaterial. Durch die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern können Rufe von verschiedenen Notrufhandys empfangen und Teilnehmer für eine schnelle Hilfe lokalisiert werden. Mit dieser Option ist es auch möglich, Anrufe von einem GSM-Modul entgegen-

Lieferumfang

Anzahl	Komponente
1	CD-ROM mit LMS8 Professional und: - Bedienungsanleitung für LMS8 Professional (PDF) - Lizenz für Crystal Reports - Bedienungsanleitung für LineUnit (PDF) - Firmware für LineUnit

Funktionsbeschreibung

Rufbearbeitung

- Rufbearbeitung durch mehrere Mitarbeiter
- Callcenter-Funktionalität
- Alarmverteilung
- Alarmfilterung nach Ereignissen und Organisationen:
Bestimmte Alarme (je nach Alarmtypgruppe) können an dafür bestimmte Bearbeiter geleitet werden (z. B. Servicebereich für Telefonanrufe) oder an bestimmte Organisationen
- Ruf-Eskalation
- Manuelle Alarmverteilung an alle oder einen bestimmten Bearbeiter
- Parken und Umschalten zwischen verschiedenen Rufen
- Rufnummernerkennung (CLI) zur Integration zusätzlicher Dienste neben den Notrufdiensten sowie mobiler Notruf
- Multiprotokollfähigkeit: TeleAlarm, Bosch, Estafette
- u. v. m.
- Unterstützung von SMS Protokollen von MobSec Geräten wie Geocare und Twig Protector Easy
- Remote-Arbeitsplatz für externe Alarmbearbeitung
- Globale Rufumleitung für die Protokolle RB2000e, CPC und RBIP
- Ausgehende Telefonate per Mausklick oder Softwaretelefon
- Integrierte Sprachaufzeichnung im WAV-Format
- Integrierte individuelle und jederzeit änderbare Warteschleifenmusik
- Schlüsselverwaltung
- Automatische Zeitplan-Prozesse für: Erinnerungen, Kontrollrufe und Datenexport
- Umschalten zwischen Gegen- und Wechselsprechen
- Frei definierbares Übersichtsdokument Das verringert die Anzahl der Mausklicks.
- Frei definierbarer "Übersichtsordner" für eine benutzerdefinierte Übersicht über die am häufigsten benötigten Daten.
- Optische und akustische Signale
- Ereignismonitor mit dem Status aller Rufereignisse
- Frei parametrierbarer Datenverteiler zur Weiterleitung des Alarms an andere Alarmmanagement-Anlagen

Datenverwaltungsfunktionen

- Innovative webbasierte Datenverwaltung
Keine zusätzliche Software erforderlich, daher unabhängig von Standort und Plattform
- Ferndatenverwaltung: Fernzugriff per Call-on-Demand oder VPN
- Umfassende Import-/Exportfunktionen, z. B. über CSV, Excel
- Automatischer Export zu Buchführungssystemen (z.B. Swing) und keine doppelte Datenverwaltung nötig.
- Begrüßungsseite bei der Anmeldung mit Informationen zu erforderlichen Maßnahmen wie Datenverifizierung, fehlenden Kontrollrufen, technischen Problemen der Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen, aktiven Wiedervorlage-Erinnerungen und Geburtstagslisten
- Virtual Private Database (VPD) und Cooperation Partner Management (CPM) für Alarmmanagement, Datenverwaltung und Geräteverwaltung
Geänderte Daten von Kooperationspartnern können sofort eingefügt oder vorher verifiziert werden.
- Customer Relation Management (CRM): Teilnehmer besitzen einen frei definierbaren Status.
- Subscriber File Management (SFM): Alle relevanten Dokumente können mit dem entsprechenden Teilnehmer verknüpft werden.
- Senden und Empfangen von SMS aus der Kundenverwaltung
- Notizen und Notizenhistorie
- Suchen und Filtern mit Platzhaltern

Benutzerdefinierbare Eingabefelder

- (Bearbeitungsfeld, Mehrfachbearbeitungsfeld, Drop-Down-Liste, URL und E-Mail-Adresse, usw.)
- Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen können Kooperationspartnern zugeordnet werden.
- Separate IDs für Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen und Teilnehmer
- Historie von Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen
- Notizen zu Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen mit Notizen-Historie
- Statusverwaltung für Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen

- TAM (Technical Alarm Management) auf Basis von Arbeitsabläufen, die auf der automatischen Analyse von technischen Meldungen beruhen
- Fernprogrammierung und Lesen von Daten der Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstation mit den Protokollen RB2000, RB2000E und RBIP
- Lesen und Schreiben der HTS-Programmierung von bzw. auf microSD-Karte
- Adaptive Protocol Mapping (APM) Das Treiberkonzept für Haus-ServiceRuf-Teilnehmerstationen: mehr Klarheit bei der Alarmbearbeitung über die tatsächliche Alarmursache

Historie, Berichte und Statistiken

- Berichtsausgabe an PDF, Excel oder direkt an einen Drucker
- Protokollierung aller Benutzermaßnahmen
- Protokollierung aller Ereignisse mit Zeitstempel und Benutzername
- Nach Schließen des Alarmereignisses können Maßnahmen geändert und ergänzt werden. Dies wird entsprechend protokolliert.
- Historie pro Teilnehmer
- Das Protokoll kann sortiert und gefiltert werden.
- Historien- und Sprachaufzeichnungsdateien können nach einer festgelegten Zeit gelöscht werden.
- Häufig verwendete Vorlagen sind bereits vorhanden.
- Möglichkeit zur Erstellung benutzerdefinierter Berichte und Statistiken (Crystal Reports, Lizenz enthalten)

Notruffunktionen für Doro Notruf-Handys und MobSec SMS Geräten

- Online-Kartenmaterial: MapQuest Community Edition (Open Data)
- Angezeigte Informationen auf der Karte: GPS-Koordinaten (inklusive Datum und Zeit für Erfassung und Empfang), Akkustand des Telefons, Geschwindigkeit
- Anzeige der letzten GPS-Koordinaten (bis zu 24 Positionen zurückverfolgbar) mit OVI („Ort von Interesse“) in der Nähe, vom Kunden festgelegt
- Nachortung von MobSec SMS Geräten während eines Alarmereignisses
- Auslösen eines abgehenden Telefonrufes zu einem OVI

Sicherheit

- Mehrfach redundante Datensicherheitsstruktur: Datenbank ist replizierbar (SQL-Server). Externe Redundanz durch eine zweite LMS8 Professional
- Software ist auf dem Server installiert und kann leicht aktualisiert werden.
- Kooperationspartner haben nur Zugriff auf die Daten ausgewählter Organisationen.
- Hierarchisch strukturierte Rechtevergabe mit präzise bestimmten Benutzerprofilen
- Ein Arbeitsplatz zur Alarm-Eskalation kann eingerichtet werden.
- Redundante LineUnits sind möglich.
- Exporte können über Prozessplaner automatisch ablaufen.
- Automatische Sicherungskopien (Windows Server/SQL Server)
- Watchdog-Funktion: Der CTI-Server wird überwacht und bei fehlender Antwort automatisch neu gestartet.

Benutzeroberfläche

- Verfügbare Sprachen der Softwareoberfläche für Alarm-Client und Webverwaltung: Englisch, Deutsch, Französisch und Niederländisch

Planungshinweise

LMS8 Professional in Zahlen

Max. Anzahl Alarmbearbeiterplätze: unbegrenzt

Max. Anzahl an Datenverwaltungsplätzen: unbegrenzt

Max. Anzahl analoger Telefonleitungen: 48

LMS8 Professional wird zur optimalen Installation als MSI-Paket ausgeliefert.

Mindestsystemanforderungen Server mit LMS8

Professional

Prozessor	Intel Core 2 Duo 2,4 GHz
Arbeitsspeicher	4 GB
Speicher	2 Festplatten (mind. 320 GB) in RAID 1
Spannungsversorgung	Redundanz erforderlich
Andere Laufwerke	DVD-ROM
Netzwerkanschluss	Schnelles Ethernet (100 MBit) 4x USB 2.0
Betriebssystem	Windows Server 2008 R2 (64 Bit) (EN) Windows Server 2012 R2 (64 Bit) (EN) Windows 7 Professional (64 Bit)

Sonstige Software SQL Server 2008 R2/2012 Express-Edition (64 Bit) Optionale SQL Server 2008 R2/2012 Standard Edition (64 Bit)
Microsoft .NET Framework 4.0
SAP Crystal Reports-Laufzeitumgebung für .NET Framework 4.0

Empfohlene USB-Headsets /USB Audioschnittstellen

- Plantronics DA40 USB-ADAPTER (QD)
- Logitech USB-Headset H330
- Plantronics CS 60 USB
- Savi Office WO100
- Delock USB Sound Box 7.1
- Digitus USB Skype Handset
- ConiuGo 700100420 GPRS GSM LAN-/ Quadband-Modem
- CINTERION - MC55IT KIT B - KIT

Empfohlene SMS-Modems

Im Falle einer großen Datenbank (über 3000 Teilnehmer):

Prozessor Quad Core CPU mit 2,5 GHz
Arbeitsspeicher 8 GB
Speicher 2 einzelne Festplatten (mind. 1 TB) für Betriebssystem und Datenbank in RAID 1

Datenverwaltungs-PC mit LMS8 Professional

Grafik Mind. 1280x1024
Audio Line-Out/Lautsprecher
Netzwerkanschluss Schnelles Ethernet (100 MBit)
Betriebssystem Microsoft Windows XP SP2(3)/Vista/7/8
Sonstige Software Microsoft Internet Explorer 7
Adobe Acrobat Reader

Alarm-Client-Workstation mit LMS8 Professional

Prozessor Intel Core 2 Duo 2,4 GHz
Arbeitsspeicher 2 GB
Speicher 10 MB freier Festplattenspeicher
Andere Laufwerke DVD-ROM
Grafik 1 oder 2 Bildschirm(e) (mind. 1280x1024)
Audio Line-In/Line-Out/Lautsprecher
- bei Verwendung von USB-Headsets: Zwei Sound-Interfaces erforderlich
- bei Verwendung von Systemtelefonen: Ein Sound-Interface erforderlich
Netzwerkanschluss Schnelles Ethernet (100 MBit)
2x USB 2.0
Betriebssystem Microsoft Windows XP SP2(3)/Vista/7/8
Sonstige Software Microsoft .NET Framework 4.0
Microsoft Internet Explorer 7
Adobe Acrobat Reader
Crystal Reports 2008-Laufzeitpaket für .NET Framework

TeleAlarm SA
Rue du Pont 23
2300 La Chaux-de-Fonds
Switzerland
info@telealarm.com
www.telealarm.com

TeleAlarm SA
Hinterbühlstrasse 3
8307 Effretikon
Switzerland
info-ch@telealarm.com
www.telealarm.com

TeleAlarm Europe GmbH
Hertzstraße 2
04329 Leipzig
Germany
info-de@telealarm.com
www.telealarm.com