

emcWEB



emcWEB

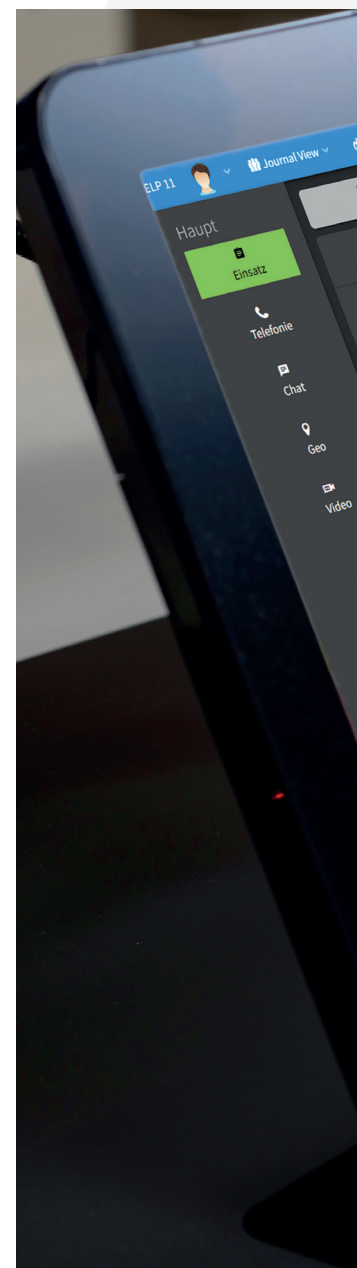
Kommunikationssystem für
Leitstellen

Zukunftssichere Kommunikation für Leitstellen

Die Anforderungen an Leitstellen steigen kontinuierlich – Sicherheit, Effizienz und Zuverlässigkeit sind unerlässlich. Seit Generationen setzt eurofunk KAPPACHER auf ein Systemdesign, das die Bedürfnisse im Leitstelenumfeld mit maximaler Flexibilität und technologischer Anpassungsfähigkeit erfüllt. Mit emcWEB steht eine Plattform zur Verfügung, die den aktuellen Anforderungen gerecht wird und zukunftsorientiert auf kommende technologische Entwicklungen vorbereitet ist.

BETRIEBSSICHERHEIT DURCH GEOREDUNDANZ

Im Leitstellenbetrieb sind unterbrechungsfreie Abläufe entscheidend. Georedundante Systemarchitekturen sind unerlässlich, um in Notfall- und Bedrohungsszenarien betriebsfähig zu bleiben. eurofunk entwickelt dafür geeignete, moderne Technologien. Die emc2-Systemfamilie, erstmals auf der Interschutz 2005 präsentiert, bildet eine stabile Grundlage und wird nun durch emcWEB erweitert – den neuesten Meilenstein in der eurofunk-Technologieentwicklung.





Bedienoberfläche emcWEB im Dark-Mode

emcWEB: Die nächste Generation der Leitstellen-Kommunikation

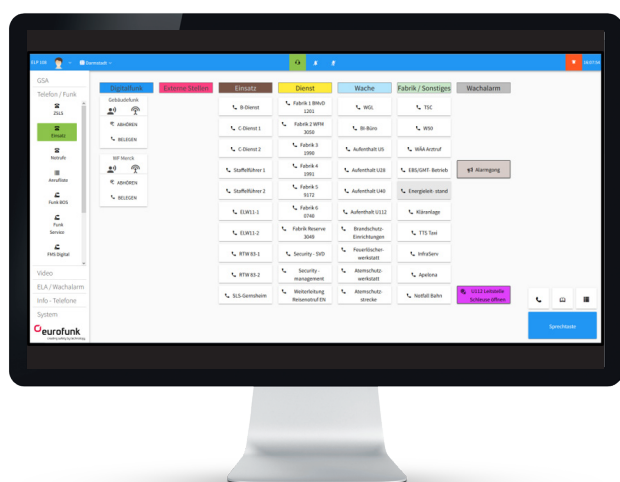
emcWEB bringt alle bewährten Funktionen und Vorteile der emc2-Systemfamilie mit sich und erweitert sie um moderne Technologien und zusätzliche Features:

Bewährte Funktionen aus emc2:

- Integration aller Leitstellen-Schnittstellen und Funktionen
- Zertifizierte Tetra Gateways von eurofunk
- Individuelle Anpassung der Bedienoberfläche
- Multithreading-fähige Serverredundanz
- Schüler-Lehrer-Betrieb mit frei definierbaren Szenarien
- Automatische Anrufverteilung (ACD) inklusive IVR
- OSM-Karten zur Standortanzeige über AML, eCall und Notruf

Neue Systemvorteile mit emcWEB:

- Virtualisierte Arbeitsplätze für maximale Flexibilität
- Plattformunabhängigkeit – voll funktionsfähig im Browser, auch auf Tablets
- Verschlüsselte Kommunikation für maximale Datensicherheit
- Rollenbasiertes Management und Free Seating
- Integriertes WEB-Journal und Dashboard
- Kompatibilität zu älteren Systemgenerationen (Investitionsschutz für Bestandskunden)



emcWEB bietet eine kostengünstige, unkomplizierte Möglichkeit, Redundanz- und Unterstützungsbetriebe an eigenen Ausweichstandorten oder durch Partnerleitstellen umzusetzen. Externe Arbeitsplätze lassen sich einfach per Webbrowser integrieren, wodurch zusätzliche Softwareinstallationen überflüssig werden.

AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD) FÜR OPTIMIERTE RUFVERTEILUNG

Das ACD-System gewährleistet eine bedarfsgerechte Rufverteilung in der Leitstelle. Anrufe werden automatisch auf verfügbare Arbeitsplätze oder Disponenten verteilt. Szenarien für Rufverteilung und -weiterleitung sind frei programmierbar: Bei Nichtverfügbarkeit eines lokalen Disponenten wird der Anrufer entweder in einer Warteschlange betreut oder direkt an eine Partnerleitstelle weitergeleitet.

Ziele für die Rufzustellung:

- Lokale Arbeitsplätze oder standortübergreifende Stationen
- Externe Stellen und Dienstleister
- Telefone und alle Systemendgeräte

Standardfunktionen der ACD:

- Dynamisch anpassbare Ansagen (z.B. abhängig von Tageszeit oder Auslastung)
- Mehrere, rollenbasierte Warteschlangen
- Zuteilungsstrategien wie „Longest-Idle-Time“, „Round-Robin“, „Last-Agent“ und weitere
- Text-to-Speech und DTMF-Inband-Decoder nach RFC4733
- Rufpriorisierung (Fast Path) zur sofortigen Anrufannahme bei hoher Dringlichkeit

DATENANALYSE UND ÜBERWACHUNG MIT DEM emcWEB-JOURNAL

Das emcWEB-Journal bietet eine umfassende Darstellung und Auswertung von Kommunikations-Events. Mit Filterfunktionen, Exportmöglichkeiten und grafischen Visualisierungen behalten Leitstellen stets den Überblick. So lassen sich etwa Anrufstatistiken in Balken- oder Tortendiagrammen darstellen, was eine fundierte Analyse und Optimierung des Leitstellenbetriebs ermöglicht.

Beispiele für Anwendungsfälle im emcWEB-Journal:

- Datenexport zur Weiterverarbeitung durch Dritte
- Filterung nach Zeitraum, Favoriten und weiteren Kriterien
- Anrufstatistiken mit Warteschlangen-Visualisierung



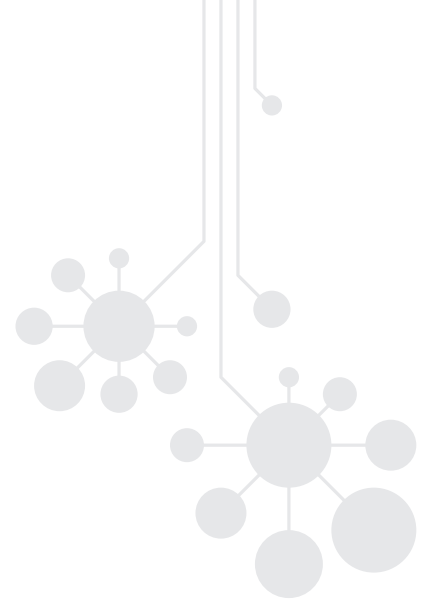
emcWEB Dashboard

LEITSTELLENVERNETZUNG ALS BASISFUNKTION

Mit emcWEB wird die Vernetzung mehrerer Leitstellen-Standorte zur Grundfunktion. Szenarien wie Überlastungen, großräumige Ereignisse, Disponenten-Unterstützung und aktive Hilfeanfragen lassen sich durch das flexible Szenariendesign abdecken. Für alle Vernetzungsszenarien wird die optimale Kommunikationslösung für maximalen Betriebs- und Ausfallschutz bereitgestellt.



KI-gestützte Übersetzungs- und Sprachfunktionen



Moderne Kommunikation kennt keine Sprachbarrieren – KI-gestützte Übersetzungs- und Sprachfunktionen ermöglichen einen nahtlosen und effizienten Austausch zwischen Menschen verschiedener Sprachen. Zukünftige Systemgenerationen profitieren von modernen KI-gestützten Sprachtools. Dazu zählen:



Sprachidentifikation und -erkennung in Echtzeit:

Die Lösung erkennt die gesprochene Sprache unmittelbar und stellt sich nahtlos darauf ein, um direkt mit der Übersetzung zu beginnen.



Protokollierung & Übersetzung in mehrere Sprachen:

In Echtzeit werden Gespräche nicht nur übersetzt, sondern auch protokolliert. Mehrere Sprachen können gleichzeitig erfasst und übersetzt werden – ideal für internationale und vielsprachige Kontexte.



Text- und Audioausgabe:

Die Übersetzungen werden sowohl als Text als auch als Audio ausgegeben, sodass Gesprächspartner flexibel entscheiden können, wie sie die Informationen empfangen möchten.



Language Lock:

Optional kann die Sprache des Anrufers nach Ersterkennung fixiert werden. Für den Disponenten lässt sich die Sprache fest über eine Vorauswahl definieren.



Vorgefertigte Textbausteine per „Knopfdruck“:

Häufig benötigte Informationen lassen sich durch vorbereitete Textbausteine auf Knopfdruck abrufen und direkt abspielen, ideal für wiederkehrende Abläufe und schnelle Antworten.



eurofunk KAPPACHER GmbH
eurofunk-Straße 1 – 8
5600 St. Johann im Pongau
Österreich / Austria
T +43 57 112 - 0
T +49 7231 7782 - 0
office@eurofunk.com
www.eurofunk.com



Impressum:
Herausgeber: eurofunk KAPPACHER GmbH | Inhalt: CEO Christian Kappacher,
COO Dr. Christian Kappacher, CFO Jürgen Kappacher
Stand November 2024

Die Informationen in diesem Dokument enthalten allgemeine Beschreibungen von technischen Optionen, die in Einzelfällen nicht immer verfügbar sein müssen. Beachten Sie bitte, dass sich spezifische technische Details infolge der andauernden Produktentwicklung ändern können. Für den Inhalt der Produktinformationen und die Richtigkeit von Angaben übernehmen Herausgeber, Autoren und Redaktion keine Haftung.