

## I/QA (Question and Answer)



### Unterstützung der Calltaker-/Dispatcher-Funktion

I/Question and Answer (I/QA) unterstützt die Calltaker-/Dispatcher-Funktion in I/CAD (Intergraph Computer Aided Dispatch).

#### Vorteile und Nutzen von I/QA

I/QA erlaubt dem Mitarbeiter in der Anrufannahme oder dem Disponenten die Auswahl einer vordefinierten Linie der Fragestellung, welche durch die Organisation selbst festgelegt wird, um eine schnelle Unterstützung des Anrufers zu gewährleisten bzw. um Entscheidungen bezüglich der Disposition eines Anrufes zu treffen. Jede Antwort zieht eine zugehörige Aktion nach sich, wie zum Beispiel das Festlegen der Vorgehensweise oder die Erhöhung der Priorität des ausgewählten Vorganges.

I/QA ist in Echtzeit mit der Datenbank verbunden und aktualisiert die Datensätze, sobald Informationen eingegeben werden.

I/QA kann so konfiguriert werden, dass es automatisch bei jedem Anruf abläuft oder nach Ermessen des Benutzers gestartet wird.

I/QA bietet dem Benutzer eine hierarchische Auswahl von Fragen an den Anrufer. Nach Beantwortung stehen so rasch alle erforderliche Informationen zu einem Vorfall zur Verfügung. Jede eingegebene Antwort bestimmt die folgende Frage, die gestellt werden soll. Sobald die Fragen gestellt und beantwortet sind, übermittelt I/QA jede Eingabe datums- und uhrzeitgetreu an die Datenbank.

I/QAs Flexibilität gewährleistet, dass das Modul auf jede spezifische Anforderung zugeschnitten werden kann.

I/QA besteht aus einer Serverkomponente, dem I/QA Builder und einer Client-Komponente, welche die Fragen und die Antworten in die Dispatch-Umgebung integriert.

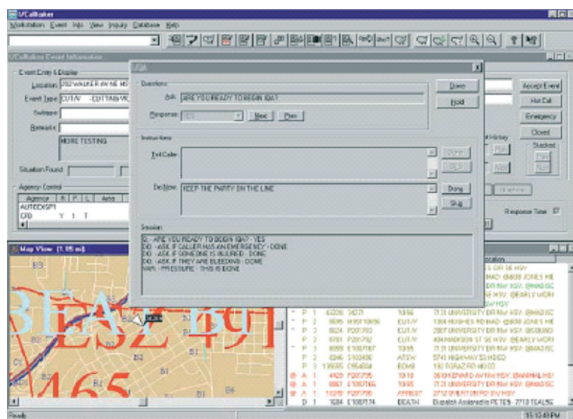
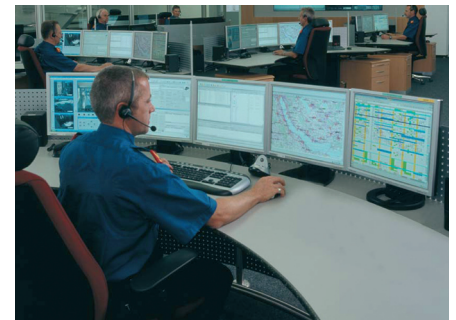
I/QA Builder nutzt das Microsoft Access Datenbank Management System über einen ODBC-Treiber. I/QA setzt MS Access voraus.

### Die Vorteile im Überblick:

- Vordefinierbare Linie der Fragestellung unterstützt den Mitarbeiter in der Anrufannahme bzw. den Disponenten
- Stets aktuelle Datensätze durch Echtzeitverbindung mit der Datenbank
- Strukturierte Informationsabfragen fördern eine gezielte und schnelle Informationsgewinnung
- Präzise Dokumentation von Datum und Uhrzeit
- Für jede Frage/Antwort, kann der Designer des Protokolls Folgendes festlegen:
  - Aktionen, die der Mitarbeiter in der Anrufannahme ausführen soll.
  - Anweisungen, die dem Anrufer vorgelesen werden sollen.
  - Programmatische Aktionen (z.B. Setzen der Anrufart oder Befehlsaufruf).
  - Die nächste zu stellende Frage.

## Funktionale Merkmale

- Auf Windows basierender Editor zur Erstellung und Pflege von Frageprotokoll-Verzeichnisbäumen.
- Für jede Frage/Antwort, kann der Designer des Protokolls Folgendes festlegen:
  - Aktionen, die der Mitarbeiter in der Anrufannahme ausführen soll.
  - Anweisungen, die dem Anrufer vorgelesen werden sollen.
  - Programmatische Aktionen (z.B. Setzen der Anrufart oder Befehlsaufruf).
  - Die nächste zu stellende Frage.
- Protokolle werden an Arbeitsstationen als einzelne Dateien weitergeleitet.
- Eine Protokoll-Session kann an eine Arbeitsstation verschoben werden und später an dieser oder einer anderen Arbeitsstation fortgesetzt werden. Das Protokoll markiert jede Detailinformation, an der der Benutzer oder die Arbeitsstation beteiligt war/ist.



Bildschirmansicht von I/Question and Answer (I/QA)

## INFORMATIONEN ZU INTERGRAPH SG&I

Intergraph SG&I ist einer der führenden internationalen Anbieter raumbezogener Lösungen für die Marktsegmente Sicherheit, öffentliche Verwaltung und Infrastruktur. Intergraph SG&I stattet zahlreiche Branchen mit seinen raumbezogenen Lösungen aus – Verteidigung und Nachrichtenwesen, Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS), Öffentliche Verwaltung, Transport und Verkehr, Photogrammetrie, Ver- und Entsorgungswirtschaft sowie Telekommunikation. Wir ermöglichen unseren Kunden, umfangreiche und komplexe Daten in aussagekräftiger und fachbezogener Weise zu verwalten und zu visualisieren. Durch den Rückgriff auf die Software von Intergraph können Intergraph-Kunden schneller und besser operative Entscheidungen treffen, von denen tagtäglich die Sicherheit und das Wohlbefinden von Millionen von Menschen rund um den Globus abhängig sind. Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.intergraph.de](http://www.intergraph.de), [www.intergraph.ch](http://www.intergraph.ch), [www.intergraph.at](http://www.intergraph.at) oder [www.intergraph.com](http://www.intergraph.com).

Intergraph SG&I Deutschland GmbH  
Reichenbachstr. 3, 85737 Ismaning  
Tel. +49 89 9 61 06 0, [www.intergraph.de](http://www.intergraph.de)

Intergraph (Schweiz) AG  
Neumattstr. 24, 8953 Dietikon, Schweiz  
Tel. +41 43 3 22 46 46, [www.intergraph.ch](http://www.intergraph.ch)

Intergraph Ges.m.b.H  
Margaretenstr. 70/I/1, 1050 Wien, Österreich  
Tel. +43 1 9 61 05 67 0, [www.intergraph.at](http://www.intergraph.at)

