

СИСТЕМА 112

Качество работы экстренных городских служб, жизни людей, сохранность городского имущества и правопорядок зависят от того, как организована и как функционирует «Система 112».

Для автоматизации работы городских служб компания «Энвижн Групп» рекомендует программно-аппаратный комплекс «Система 112», который существенно упрощает работу центров обработки вызовов, повышает оперативность совместных действий подразделений, сокращает время реагирования на сообщения о происшествиях. Все это позволяет уменьшить человеческие потери и снизить материальный ущерб от чрезвычайных ситуаций.

Назначение решения

«Система 112» от «Энвижн Групп» включает в себя комплекс программных, инженерных, вычислительных, телекоммуникационных и прочих технологических составляющих, необходимых для полноценной автоматизации городских служб.

Использование системы позволяет диспетчерским call-центрам принимать и регистрировать вызовы по единому номеру 112, автоматически получать часть данных о заявителе и обеспечивать с ним обратную связь. Оператор регистрирует обращение гражданина, оповещает о происшествии дежурно-диспетчерские подразделения: пожарную службу, полицию, скорую медицинскую помощь, газовую службу, службы ЖКХ, службу «Антитеррор» – и благодаря применению механизмов поддержки принятия решений выбор необходимой оперативной службы происходит существенно быстрее. В случае возникновения чрезвычайной ситуации, требующей согласованных действий нескольких служб, система помогает синхронизировать действия и более оперативно и слаженно ликвидировать последствия ЧП.

Преимущества решения от «Энвижн Групп»:

- Простота интеграции с существующей ИТ-инфраструктурой или использование системы как облачного сервиса
- Минимизация времени приема вызова и фиксации сведений о происшествии
- Возможность эффективной совместной работы различных служб с момента поступления сигнала о происшествии до полной ликвидации его последствий
- Возможность масштабирования и кастомизации решения с учетом специфики региона



Возможности системы

- Прием и регистрация вызовов по единому номеру 112
- Общее хранилище данных всех оперативных служб по происшествиям
- Автоматическое получение данных о заявителе
- Возможность обратной связи
- Одновременное оповещение о происшествии разных диспетчерских служб
- Интеллектуальная система поддержки опроса заявителей и определения служб реагирования на происшествиях
- Контроль деятельности оперативных служб по обработке сообщений о происшествиях

Основные компоненты «Системы 112»

Вызов экстренных оперативных служб обеспечивается за счет внедрения функциональных подсистем.

Модуль приема обращений

Обеспечивает полный цикл управления телефонными вызовами, поступающими на единый номер 112, с момента приема оператором центра обработки вызовов до момента передачи в соответствующие дежурно-диспетчерские службы (ДДС).

Модуль управления происшествиями

Модуль обеспечивает регистрацию происшествий в общей базе данных и заполнение их характеристик. Оператор центра обработки вызовов может проверить заявление о происшествии на повторность и, в случае его первичности, перенаправить в Единую дежурную диспетчерскую службу и профильные ДДС.

Подсистема мониторинга

Подсистема предназначена для приема и обработки информации и сигналов, поступающих в дежурно-диспетчерские службы от датчиков, установленных на контролируемых объектах:

- Автомобильных терминалах системы экстренного реагирования при авариях
- Терминалах ГЛОНАСС/GPS транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, перевозящих опасные грузы и др.
- Объектах особой важности

Кроме того, подсистема позволяет принимать и обрабатывать информацию о положении заявителя через сеть GSM оператора или GPS.

Модуль поддержки решений

Автоматизация процессов принятия решений среди прочих функций выполняет следующие:

- Формирует для оператора список рекомендуемых вопросов в зависимости от категории происшествия
- Формирует для оператора список, по которому должна быть отправлена информация по данному происшествию
- Формирует для оператора список ресурсов, необходимых для ликвидации происшествия в зависимости от его типа

Геоинформационная подсистема

Подсистема предназначена для отображения на электронных картах местности объектов мониторинга (местоположение заявителя, размещение критически важных объектов, перемещение экипажей экстренных оперативных служб и т. п.), а также для отражения природно-географических характеристик территории.

Подсистема обеспечения информационной безопасности

Подсистема предназначена для защиты информации и средств ее обработки в «Системе 112». Эффективность взаимодействия различных экстренных служб в рамках «Системы 112» достигается за счет интеграционной платформы, которая обеспечивает информационный обмен с автоматизированными системами в ведомствах.

Портал 112

Портал обеспечивает информационно-справочную поддержку населения.