

ОПЫТ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ «ПРОТЕЙ-РВ/М» ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ МВД

*Фрейнкман Владимир Анатольевич,
заместитель директора ООО "НТЦ ПРОТЕЙ"*

Внедрение современных систем обслуживания вызовов для экстренных служб на сегодняшний день стало осознанной необходимостью. Возможность приема и учета каждого звонка, обеспечение взаимодействия экстренных служб с населением и между собой, регистрация всей необходимой информации по происшествиям, а также незамедлительное оповещение соответствующих подразделений – все это становится возможным с внедрением центров обслуживания вызовов.



Реализация требований к МЦОВ для экстренных служб МВД

К функциональности и надежности центров обслуживания вызовов, используемых органами внутренних дел, изначально предъявлялись повышенные требования. Благодаря особенностям архитектуры и широким функциональным возможностям МЦОВ "ПРОТЕЙ-РВ/М" оказался идеальным решением для экстренных служб.

Вопросы надежности в МЦОВ "ПРОТЕЙ-РВ/М" решены благодаря модульной архитектуре системы и полному аппаратному дублированию критически важных элементов.

Обязательным требованием к МЦОВ для экстренных служб является интеграция с внешними базами данных и оперативная работа с ними. В системе "ПРОТЕЙ-РВ/М" обеспечены все необходимые инструменты для взаимодействия с базами данных адресов дактилоскопии и другими, а также с геоинформационными системами.

В состав комплекса для МВД входит мощная подсистема постоянной записи переговоров с возможностью последующего долговременного хранения информации. Опыт эксплуатации подобной системы в составе МЦОВ "ПРОТЕЙ-РВ/М" в дежурной части УВД Новосибирска показал, что ее наличие увеличивает возможности контроля работы операторов, а также обеспечивает достоверность дальнейшей передачи и обработки полученной информации о происшествии, существенно снижает долю ложных и хулиганских обращений по телефону "02".

Особое значение для органов внутренних дел имеет возможность передачи информации о происшествии в дежурные подразделения РУВД. С этой целью в МЦОВ "ПРОТЕЙ-РВ/М" обеспечивается возможность построения распределенных решений, реализованы специальные информационные системы и приложения.

Центр обслуживания вызовов в полной мере удовлетворяет всем требованиям МВД благодаря особенностям архитектуры, построенной на принципах пакетной коммутации, встроенному приложению записи переговоров, гибкой системе управления и мощной системе анализа оперативной и статистической информации.

Опыт эксплуатации

Запуск систем ПРОТЕЙ-РВ/М говорит о том, что внедрение системы позволяет обеспечить качественно новый уровень обработки вызовов, поступающих на службу "02". 100% запись всех переговоров и появление автоматической фразы приветствия, которую слышит каждый позвонивший в службу, существенно сократили долю бесполезных вызовов. Наличие обширной статистики по обслуживанию звонков позволяет четко контролировать работу диспетчеров службы.

В соответствии со спецификациями, разработанными совместно с подразделениями МВД, специалистами НТЦ "ПРОТЕЙ" был проведен комплекс работ по адаптации системы "ПРОТЕЙ-РВ" к требованиям министерства.

За последний год к уже утвержденной функциональности с учетом тестовой и коммерческой эксплуатации были добавлены новые возможности:

- постановка на контроль дежурным по городу, то есть дежурный самостоятельно может отслеживать историю обработки заявки;
- взаимодействие с картой города: при поступлении звонка благодаря поддержке функции АОН по номеру вызывающего абонента на карте города оператор видит, откуда пришел данный вызов;
- добавление в ситуационную карточку нового поля "Поиск по горячим следам".

Таким образом, решение, реализованное на базе системы "ПРОТЕЙ-РВ" для МВД, является первым полностью отечественным интегрированным решением такого рода и одним из первых, успешно опробованных на практике в России. На очереди запуск МЦОВ ПРОТЕЙ-РВ/М в УВД Красноярска и Махачкалы, перевод в режим реальной эксплуатации систем в Туле и Рязани, а также объединение экстренных служб "01" и "02" в Новосибирске в рамках единого центра обслуживания вызовов.

ООО "НТЦ ПРОТЕЙ"

Россия, 194044, Санкт-Петербург
Б.Сампсониевский пр., д.60, лит А,
Бизнес-центр "Телеком СПб"

тел.: (812) 449-4727

факс: (812) 449-4729

e-mail: info@protei.ru

www.protei.ru