

## Контакт-центр Чергової частини і служби 102 ГУМВС України в м. Києві

Контакт-центр Чергової частини і служби 102 ГУМВС України в м. Києві є сучасним мережевим комунікаційно-інформаційним рішенням (див. мал. нижче), введеним в дію в грудні 2007 р.

Програмно-апаратний комплекс контакту-центру реалізовано на основі серверів Avaya S8720/Avaya Enablement Server/Avaya Call Management System. Він підключений по двох цифрових потоках PRI ISDN до ЦВАТС Coral III виробництва Tadiran Telecom, по стандартних протоколах (Ethernet, TCP/IP) до відомчої локальної комп'ютерної мережі, взаємодіє з відомчою комп'ютерною інформаційно-аналітичною системою і відомчими засобами реєстрації інформації. Робоче місце оператора (агента) контакт-центру укомплектоване сучасним персональним комп'ютером з підключеною до нього головною гарнітурою Plantronic, програмним забезпеченням Avaya IP Agent і резервним цифровим телефоном ЦВАТС Coral III.

Оскільки контакт-центр Чергової частини і служби 102 повинен обслуговувати звернення громадян, що поступають, «за будь-якої погоди», його організаційно-технічна схема має підвищену надійність. Сьогодні контакт центр може працювати в трьох режимах:

- **Штатний:** всі програмно-апаратні засоби працюють в повному об'ємі.
- **Напіввідкат:** програмне забезпечення і ПК окремих робочих місць операторів (агентів) виходить з ладу (зависання та ін.). Якщо таких робочих місць значна кількість (наприклад, більше 25%, при цьому інші робочі місця залишаються в строю і на них вхідні виклики розподіляються контакт центром), то всі оператори (агенти) припиняють реєстрацію в середовищі контакт центру («розлогінюються»). Тоді ПАК контакт центру розподіляє вхідні виклики на резервні цифрові телефонні апарати ЦВАТС, на них же оператори (агенти) обслуговують виклики (запити), що поступають. Після відновлення працездатності комп'ютерних робочих місць оператори (агенти) реєструються в середовищі контакт центру («залогінюються») і переходять до роботи в штатному режимі.
- **Відкат:** виходить з ладу відомча локальна комп'ютерна мережа (зависання, відмова електроживлення і тому подібне) чи/або ПАК Avaya S8720/Avaya Enablement Server/Avaya Call Management System (з моменту початку роботи не зареєстровано жодного аварійного випадку). В цьому випадку «натисненням однієї кнопки» на сервісному комп'ютері ЦВАТС запускається спеціальне програмне забезпечення, розроблене УЦОПІЗом, і відбувається практично миттєвий перехід служби 102 до обслуговування вхідних телефонних викликів за допомогою цифрових телефонів ЦВАТС. Після відновлення працездатності відомчої ЛКС аналогічно «натисненням однієї кнопки» відбувається практично миттєве повернення в штатний режим роботи.

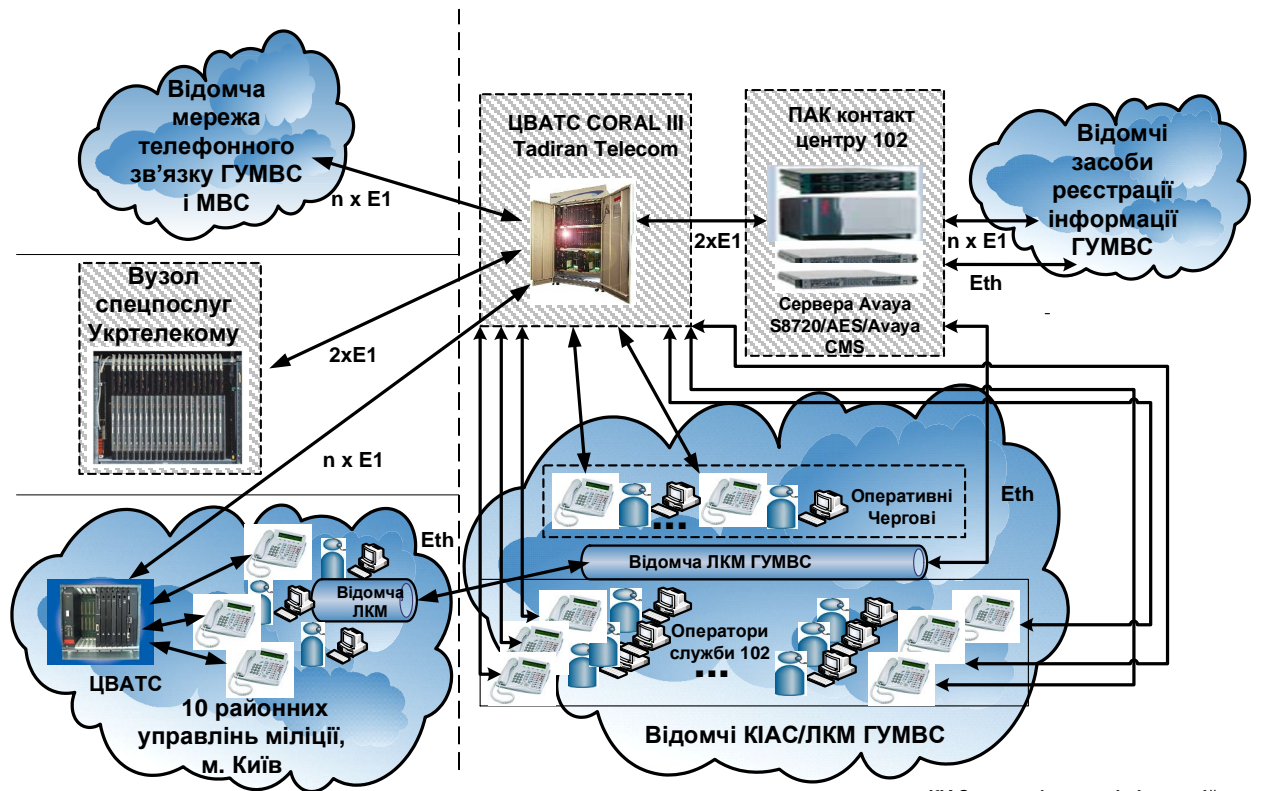
Описана організаційно-технічна схема роботи контакту-центру забезпечує на практиці безперервність роботи Чергової частини і служби 102 з моменту введення його в дію.

В даний час контакт-центр Чергової частини і служби 102 використовується для ефективного обслуговування екстрених телефонних викликів громадян по номеру 102 до київської міліції. Поточна конфігурація контакт центру підтримує також мережеву роботу чергових офіцерів, що забезпечують оперативне планування, а також реакцію сил і засобів міліції на події в місті. Поетапно будується розподілена структура контакт-центру, до нього підключаються чергові частини райуправлінь, ДАІ, інших підрозділів.

Інстальований ПАК контакт-центру виробництва Avaya має високу масштабованість і потенціал розвитку. Завдяки цьому київська міліція запланувала введення в дію сучасних мережевих інфокомунікаційних сервісів, на основі яких стануть можливими звернення (запити, виклики) громадян до міліції або міліції до громадян додатковими каналами комунікацій:

- СМС, ММС-повідомлення

- електронна пошта
- чат
- Веб
- Факс



Загальна функціонально-структурна схема розподіленого контакт центру Чергової частини і служби 102 ГУМВС України в м. Києві

КІАС - комп'ютерна інформаційно-аналітична система  
ЛКМ - локальна комп'ютерна мережа