

АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ CALL- ЦЕНТРУ НАЦІОНАЛЬНОЇ СЛУЖБИ ЕКСТРЕНОЇ ДОПОМОГИ «СИСТЕМА 112»

Пасічник В. Б., Колтун Ю. М.

Харківський національний університет радіоелектроніки, Харків, Україна

Однією із найважливіших задач для будь якої держави є організація ефективної взаємодії населення з його екстреними службами з метою забезпечення безпеки, як у правовому полі, так і в побуті, а також надання невідкладних заходів щодо порятунку життя і здоров'я кожного громадянина. В цьому аспекті перспективним напрямком є організація сучасних Call-центрів, що дозволяють оперативної на основі одержаної від клієнта за допомогою різних засобів зв'язку максимально повної інформації, приймати оптимальні рішення і керувати всіма діями при вирішенні виникаючих проблем [1].

Метою доповіді є аналіз і обґрунтування загальних питань по організації і функціонуванню національного спеціалізованого Call-центру екстрених служб «Система 112». Ця система є універсальною, тому що дозволяє уніфікувати і оптимізувати роботу раніше створених диспетчерських служб екстреної допомоги («101», «102», «103», «104»), скоординувати їх роботу, забезпечити збір первинної інформації, тощо – за єдиним номером «112» [2, 3].

В доповіді пропонується до обговорення функціональна структура «Системи 112», розглядаються питання щодо розробки методики збору інформації і обробки виклику про надзвичайні ситуації на основі застосування уніфікованої картки інформаційного обміну. Також з урахуванням наявності уніфікованої картки інформаційного обміну аналізується алгоритм функціонування такого Call-центру в процесі обслуговування викликів [3]. Наводяться результати аналізу ключових параметрів Call-центру служби «112», що впливають на його функціональність, зокрема такі як: рівень обслуговування, середня швидкість відповіді, рівень завантаженості оператора та кількість операторських місць у Call-центрі.

Список літератури

1. Росляков А.В. Современное состояние и прогнозы развития центров обслуживания вызовов [Электронный ресурс]. – 2002. – Режим доступа до ресурсу: <http://cst.start2com.ru/pub/publications/callcenter.pdf>.
2. Поташев А.И., Павлов А.Е., Соколов Н.А. и др. Единый номер вызова экстренных служб «112»: проблемы и решения [Электронный ресурс] // «Connect! Мир связи». – 2007. – №4. – Режим доступа до ресурсу: <http://niits.ru/public/2007/2007-013.pdf>.
3. Зубков В.Н. Проблемы организации информационного взаимодействия дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб в процессе создания «Системы-112» // В.Н. Зубков, С.В. Агеев, О.В. Денисов, В.В. Тьминский, А.С. Акульшин // Технологии гражданской безопасности. – 2010. – Т.7. – № 1,2. – С. 60 - 64.