

# SI3000 Контакт-центр системы-112

Контакт-центр системы-112 реализует требования к телекоммуникационной подсистеме системы-112:

## 1. Требования к распределению вызовов по рабочим местам операторов:

Обеспечивать возможность организации различных типов (функциональных и/или территориальных групп) рабочих мест операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», для которых реализованы следующие способы распределения вызовов (с учетом обеспечения отказоустойчивости и резервирования, а также обработки избыточной нагрузки):

а) по результатам анализа адресной информации номера вызывающего абонента:

- по территориальному признаку (зоне обслуживания);
- по функциональному признаку;

б) по результатам анализа адресной информации номера вызываемого абонента:

- по территориальному признаку (зоне обслуживания);
- по функциональному признаку;

в) по результатам анализа информации о месте нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии:

- по территориальному признаку (зоне обслуживания).

## 2. Функционал обработки вызовов:

а) возможность передачи (переадресации) вызова с одного рабочего места на другое рабочее место оператора ЦОВ-112 для его обслуживания с освобождением рабочего места оператора, передавшего вызов;

б) возможность организации с рабочего места служебной телефонной связи между операторами ЦОВ-112;

в) возможность организации оператором ЦОВ-112 конференц-связи: лицо, обратившееся по единому номеру «112» – операторы ЦОВ-112, при необходимости диспетчера дежурно-диспетчерской службы;

г) возможность автоматизированного (без набора номера) восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по единому номеру «112» в случае внезапного прерывания соединения;

д) возможность установления телефонного соединения по инициативе оператора ЦОВ-112 к пользователям услугами телефонной связи сети связи общего пользования;

3. Требования к обеспечению записи вызовов:

Контакт-центр обеспечивает возможность сбора и хранения информации о входящих вызовах по единому номеру «112», записи переговоров и данных при каждом входящем вызове, а также об исходящих вызовах от операторов ЦОВ-112.

4. Требования к автоматической обработке вызовов:

1) перед подключением рабочего места оператора ЦОВ-112 техническими средствами ЦОВ-112 пользователю автоматически предоставляется голосовое извещение: «Вы позвонили в систему вызова экстренных оперативных служб. Все разговоры записываются». В случае идентификации оконечного устройства пользователя как устройства, зарегистрированного иностранным оператором связи, голосовое извещение осуществляется на русском и английском языках;

2) в случае отсутствия свободного оператора ЦОВ-112 в момент поступления сообщения вызов ставится в очередь на ожидание. Техническими средствами ЦОВ-112 пользователю автоматически предоставляется голосовое извещение о прогнозируемом времени ожидания начала обслуживания вызова. Голосовое извещение производится на русском и английском языках, в случае, если вызов по единому номеру «112» был произведен с оконечного устройства пользователя, у которого договор на оказание услуг телефонной связи заключен с иностранным оператором связи;

3) в случае прогнозируемого времени начала обслуживания вызова более 2 (двух) минут техническими средствами ЦОВ-112 пользователю автоматически предоставляется интерактивное голосовое меню с возможностью выбора экстренной оперативной службы методом дополнительного частотного набора, либо продолжения ожидания ответа оператора ЦОВ-112.

| Минимальные требования к серверному оборудованию (100 операторов) |                          |
|---|--------------------------|
| Дисплей   | -                        |
| Процессор   | Не менее 10 ядер 1.6 ГГц |
| RAM   | Не менее 16 Гб DDR3      |
| Диск  | Не менее 2 Тб            |
| Интерфейсы  | RS232, USB 3.0, LAN      |
| LAN   | 2x 10/100/1000Base-TX    |

Эксплуатация продукта осуществляется в соответствии с руководством пользователя.

Правообладателем осуществляется отдельная коммерческая деятельность по предоставлению информационно-консультационных и сервисных услуг в том числе по гарантийному и после гарантийному обслуживанию продуктов семейства SI3000.

АО «ИскраУралТЕЛ»

620066, г. Екатеринбург, ул. Комвузовская, д.9, стр.А  
 тел.: +7 343 210 69 51  
 факс: +7 343 341 52 40

эл. почта: [jut@iskrauraltel.ru](mailto:jut@iskrauraltel.ru)  
[www.iskrauraltel.ru](http://www.iskrauraltel.ru)