

Система диспетчерской связи

Создание систем диспетчерской связи на базе AVAYA Communication Manager (ACM) – это творческий подход к базовым возможностям этой телефонной станции.

Система может быть построена по следующей схеме. В здании, группе зданий, обслуживаемых ACM, на стенах в коридорах, на постах охраны, в технологических помещениях, в кабинах лифтов размещаются извещатели – переговорные устройства с кнопкой вызова. Каждое устройство подключается к отдельному порту телефонной станции. В системе, также, имеются диспетчерские телефонные аппараты – цифровые терминалы с дисплеем – по количеству диспетчеров. В зависимости от конфигурации, извещатели могут быть поделены на группы, с их назначением разным диспетчерам или объединены и назначены на единую диспетчерскую службу.

Каждому извещателю в телефонной станции присваивается имя, по которому можно определить место расположения извещателя. При вызове с извещателя, диспетчер получает вызывной сигнал на своем телефонном аппарате и видит имя извещателя на дисплее. Диспетчер может переговорить с вызывающим абонентом не расспрашивая последнего о том, где он находится. Имеется возможность соединить цифровой терминал диспетчера с персональным компьютером. Тогда на дисплее компьютера будет отображаться местоположение вызывающего извещателя на плане здания/этажа.

Руководителю или диспетчеру удобно иметь громкоговорящую селекторную связь с дежурными службами. ACM позволяет организовывать громкоговорящее оповещение заранее определенных групп абонентов. На постах охраны, в помещениях дежурных служб, водителей устанавливаются простые цифровые телефонные аппараты. В телефонной станции программируются группы оповещения, каждой группе присваивается отдельный телефонный номер. В группе может быть от 1 до 32 абонентов. Диспетчер, нажатием кнопки на своем телефонном аппарате (или активацией соответствующего символа на экране компьютера) может сделать широковещательное объявление группе абонентов или нескольким группам одновременно.

ACM может использоваться для автоматического извещения аварийных служб при возникновении аварийных ситуаций. При срабатывании датчика аварии, связанного с телефонной станцией, УАТС сможет набрать телефонный номер (внутренний или городской) аварийной службы и сделать соответствующее голосовое сообщение.

Еще более эффективный способ оповещения, правда, преимущественно собственных сотрудников – через цифровой пейджер. В Москве и других крупных городах пейджинговые компании поддерживают обслуживание цифровых пейджеров – приемников, на которых может отображаться только цифровая информация. Передача сообщения на цифровой пейджер может быть полностью автоматизирована и выполняться телефонной

станцией. При срабатывании датчика аварии УАТС передаст на пейджер ответственного сотрудника заранее условленный цифровой «код аварии», который будет однозначно интерпретирован сотрудником.

Вышеперечисленные системы нацелены на обеспечение оперативности и точности работы диспетчерских и оперативных служб, на экономию материальных и человеческих ресурсов за счет максимальной автоматизации диспетчерской службы и сокращения промежуточных звеньев в процессе от возникновения ситуации до ее разрешения.

Базирование диспетчерских систем на АСМ дает следующие технические преимущества:

- Исключительная надежность систем, определяемая надежностью телефонной станции;
- Возможность практически неограниченного расширения;
- Гибкость, возможность многократного реконфигурирования, причем, программным путем;
- Возможность создания распределенных систем, охватывающих город или географический регион;
- Возможность регистрации всех событий в электронном журнале, дублирование учетных баз в персональном компьютере диспетчера и в системе учета телефонных переговоров УАТС;
- Интеграция системы с персональным компьютером – шаг к созданию универсального рабочего места диспетчера.