



ЭЛЕКТРОНИКА
интегрированные системы безопасности



Оперативная связь

Обзор интерфейса оперативной связи пользователя ESM

Оперативная связь

В ESM имеется мощный функционал в части автоматизации ответных реакций на инциденты. При возникновении инцидента оператор ИСБ в рамках ответных реакций должен осуществлять постановку задач силам физической охраны, координацию действий сил охраны, оповещение ответственных за обеспечение безопасности лиц и организаций. Т.е. все действия оператора в части реагирования на инциденты осуществляются с применением системы связи. Поэтому разработка модуля Оперативной связи – один из этапов автоматизации ответных реакций операторов ИСБ на инциденты.

Интеграцию с VoIP телефонией можно отнести к эксклюзивным конкурентным преимуществам, поскольку ни одна из отечественных систем не имеет интеграции с системами связи.

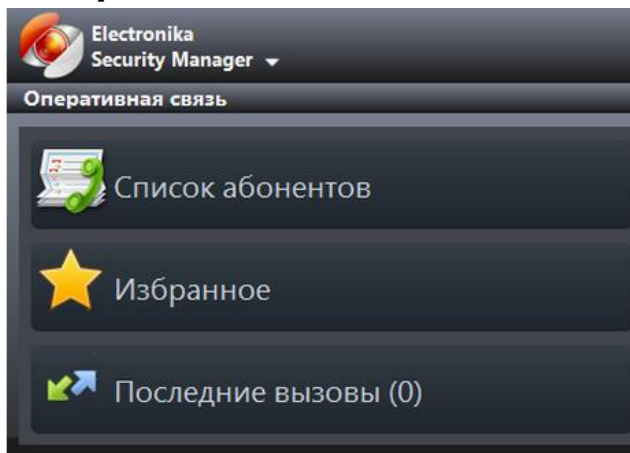
Решение по интеграции основано на программной IP ATC Asterisk.

Asterisk — свободное решение компьютерной телефонии (в том числе, VoIP) с открытым исходным кодом от компании Digium. Приложение работает на операционных системах Linux, FreeBSD, OpenBSD и Solaris.

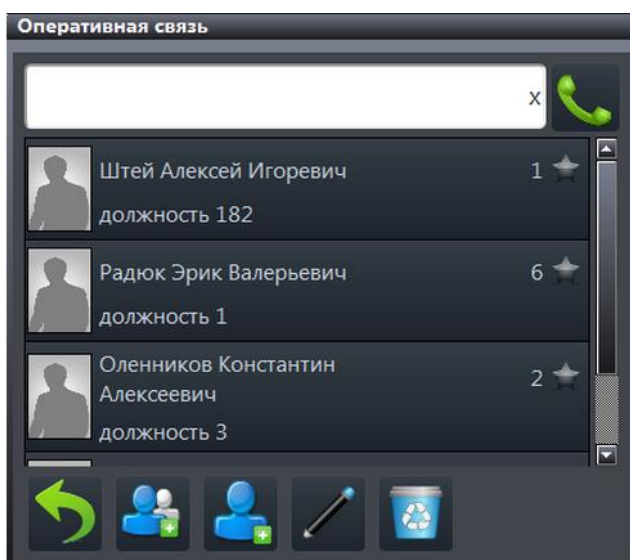
Данное решение предоставляет следующие преимущества:

1. Автоматизация переговоров оператора с абонентами по алгоритмам реагирования на инциденты
2. Учет вызовов в алгоритмах.
3. Запись переговоров и прослушивание.

Интерфейс и функциональные возможности интеграции телефонной связи



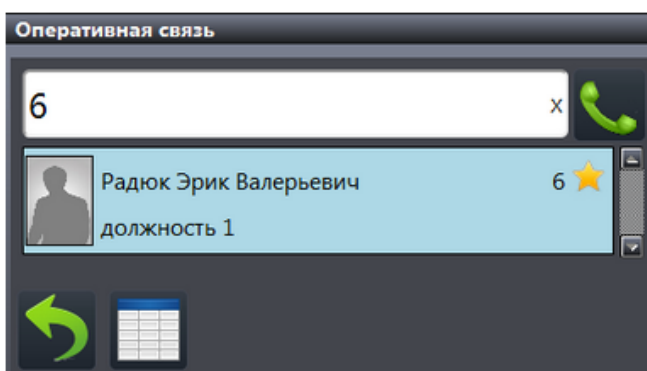
Оперативная связь — панель в ESM, которая позволяет совершать вызовы абонентам, занесенным в справочник ESM. Меню панели содержит следующие подменю: Список абонентов, Избранное, Последние вызовы.



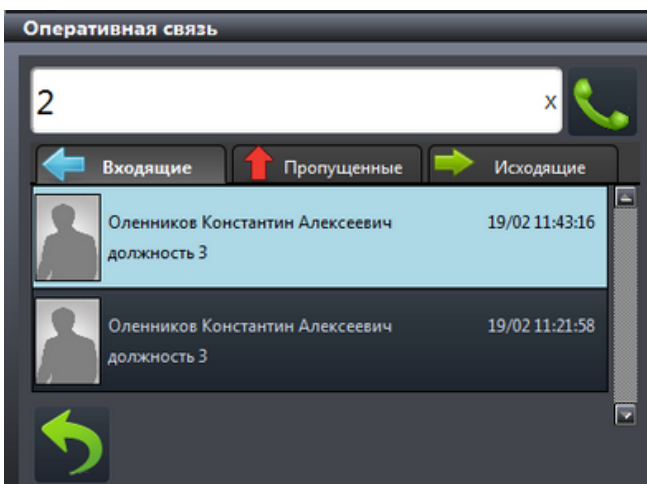
Подменю «Список абонентов» предоставляет следующие возможности:

1. Автоматизация работы с телефонными справочниками: ведение единой телефонной книги абонентов, для всех операторов ESM (добавление, удаление и редактирование абонентов и групп абонентов).
2. Возможность быстрого поиска абонента по номеру и по ФИО.
3. Автоматизированный вызов абонента.

4. Возможность повторного вызова абонента (сразу или через заданный тайм-аут).
5. Принятие вызова оператором:
 - а) оповещение оператора о входящем вызове.
 - б) фиксация приема входящего звонка оператором по поднятию трубки.
 - в) возможность отложить принятие вызова на определенное время.
6. Реализация переадресации звонков:
 - а. Если оператор получает оповещение о входящем звонке, то:
 - Оператор может указать другого абонента, к которому будет переадресован звонок.
 - Оператор может отклонить звонок, и Asterisk перенаправит звонок на другого оператора, если указано соответствующее правило переадресации
 - б. Если оператор не реагирует на входящее оповещение и не поднимает трубку, то Asterisk перенаправляет звонок на другого абонента, по указанным правилам переадресации.



Подменю «Избранное» предоставляет возможность формирования личных справочников для каждого оператора, для организации быстрого вызова.



Подменю «Последние вызовы» предоставляет возможность просмотра истории всех звонков, проходящих через АТС: входящих, исходящих, пропущенных. Через данный интерфейс также возможно осуществление вызова абонента.

Помимо перечисленных функций осуществляется:

- Запись всех переговоров операторов ESM.
- Формирование событий по звонкам телефонной связи и возможность сопоставления событий телефонной связи с алгоритмами инцидентов (в рамках демонстрации с имеющимися алгоритмами).
- Прослушивание и экспорт телефонных записей.

Отчетность

В системе предусмотрено построение отчета по звонкам «Журнал звонков». В данном отчете будут показаны все звонки, проходящие через АТС Asterisk, за указанный период, записи звонков можно прослушать и скачать.

The screenshot shows the 'Electronika Security Manager' interface. On the left is a sidebar with 'Стандартные отчёты' (Standard Reports) and options like 'Активность датчиков', 'Журнал звонков', and 'Журнал событий'. The main area displays a report for 'Журнал звонков' with a date range from 01.01.2014 09:00 to 12.10.2014 11:00. Below the filter is a table of call records.

Дата/Время события	Кто звонил	Кому звонили	Событие	Длительность	Запись	Файл
Фильтры не используются						
17.01.2014 14:32:47	Андерсон Татьяна Николаевна	Радюк Эрик Валерьевич	абонент не взял трубку	00:00:03	▶ Прослушать	Скачать
17.01.2014 14:29:35	Андерсон Татьяна Николаевна	Радюк Эрик Валерьевич	успешное соединение	00:00:16	▶ Прослушать	Скачать
15.01.2014 12:54:26	Радюк Эрик Валерьевич	Андерсон Татьяна Николаевна	успешное соединение	00:00:17	▶ Прослушать	Скачать
15.01.2014 12:53:05	Андерсон Татьяна Николаевна	Радюк Эрик Валерьевич	успешное соединение	00:00:13	▶ Прослушать	Скачать

Информация для заказа.

Для использования перечисленных функций необходимо приобретения либо наличие базового пакета ESM (версии 2.5 и более) – Professional либо Enterprise, с пакетом Basic данная функция не поставляется.

ESM-CTI - дополнительная лицензия на подключение VoIP телефонии. Драйвер обеспечивает возможность работы сервера ESM с VoIP телефонией (Asterisk). Доступен следующий функционал: вызов абонентов из интерфейса ESM, принятие вызова оператором, переадресация звонков, ведение протоколов событий звонков, запись переговоров (формирование и хранение ссылок на запись Asterisk), прослушивание звукозаписей переговоров.