

МОДУЛЬ ИНТЕГРАЦИИ С IP АТС ASTERISK.

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Содержание

Введение.....	4
1. Условия функционирования модуля интеграции ПК «ГИТ:СМП» с IP АТС Asterisk.....	5
1.1 Аппаратная часть.....	5
1.2 Клиентская часть.....	5
1.3 Работа сервиса интеграции с телефонией.....	6
2. Функционал используемый диспетчером приема вызовов при приеме и регистрации вызова (далее - «АРМ диспетчера приема вызовов»).....	7
3. Просмотр контрольных талонов в «Журнале вызовов» с возможностью прослушивания записи вызова.....	10
4. Связывание карточки и голосового вызова, поступающих из Системы-112	11

Список принятых терминов и сокращений

Сокращение	Определение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВМБ	Выездная мобильная бригада
КТ	Контрольный талон
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Система, «ГИТ:СМП»	ПК Программное решение для обеспечения функции диспетчеризации санитарного автотранспорта
СМП	Скорая медицинская помощь

Введение

Модуль интеграции с IP АТС Asterisk (далее – модуль интеграции с телефонией) предназначен для:

- автоматического определения и подстановки номера телефона звонящего в поля карточки вызова при снятии телефонной трубки диспетчером;
- прослушивания записи диалога из формы просмотра контрольного талона;
- осуществление связывания карточки и голосового вызова, поступающих из Системы-112.

Указанный функционал позволяет сократить время приема вызова СМП и заполнения карточки вызова при его регистрации.

Функционал Системы, используемый диспетчером при приеме и регистрации вызова, реализован посредством создания автоматизированного рабочего места диспетчера приема вызовов (подробнее в п.2 настоящего руководства).

1. Условия функционирования модуля интеграции ПК «ГИТ:СМП» с IP АТС Asterisk

1.1 Аппаратная часть

Серверная часть Системы СМП располагается на физических либо виртуальных серверах.

Для корректной работы функций модуля интеграции ПК «ГИТ:СМП» с IP АТС Asterisk, предусмотрены следующие характеристики сервера телефонии:

- Ядра CPU (HT) – 4
- Память – 8 ГБ
- Диски:
 - 256 MB IDE
 - 16 GB VirtIO SCSI
 - 46 GB + 4MB VirtIO SCSI
 - 100 GB + 4MB VirtIO SCSI
 - 500 GB + 4MB VirtIO SCSI

1.2 Клиентская часть

Клиентская часть включает в себя стационарные компьютеры на рабочих местах диспетчеров и сотрудников других служб, а также планшетные компьютеры выездных мобильных бригад.

При интеграции с телефонией на рабочих местах используется голосовое оборудование: VoIP-шлюзы Grandstream HT-503 (HT-813), аналоговые телефонные аппараты, могут использоваться SIP-телефонные аппараты.

Взаимодействие компонентов осуществляется с использованием имеющейся или вновь создаваемой защищенной (например, ViPNet или аналогичные средства) сетевой инфраструктуры.

1.3 Работа сервиса интеграции с телефонией

Сервис интеграции с телефонией запускается автоматически при включении сервера телефонии.

На сервере телефонии работает сервис интеграции с телефонией, отвечающий за передачу событий о звонках через IP-АТС Asterisk в Систему. Настройки и логи сервиса находятся в каталоге `/home/asterisk_event_manager/`.

2. Функционал используемый диспетчером приема вызовов при приеме и регистрации вызова (далее - «АРМ диспетчера приема вызовов»)

«АРМ диспетчера приема вызовов» предназначен для оформления вызова, регистрации контрольного талона (далее - КТ) в базе данных и при необходимости внесения в него изменений. Процесс занесения данных в контрольный талон максимально автоматизирован и предполагает автоматическую подстановку номера телефона дозвонившегося (данная функция доступна в связи с наличием в Системе модуля интеграции с IP АТС Asterisk) и ввод данных с помощью списков-классификаторов и шаблонов. В момент регистрации КТ осуществляется автоматический контроль на повторность и задвоенность вызова.

Стартовое окно этого АРМа (рисунок 1) содержит информацию о диспетчере и текущем времени. При поступлении звонка по линии «03» Система автоматически открывает пустой КТ для внесения информации по вызову (рисунок 2). В связи с тем, что в Системе настроены механизмы определения номера, то телефонный номер звонящего заполняется автоматически. При этом если реализована интеграция с оператором связи, автоматически будут заполнены все данные по звонящему абоненту, его координаты и адрес, с которого осуществлен звонок.

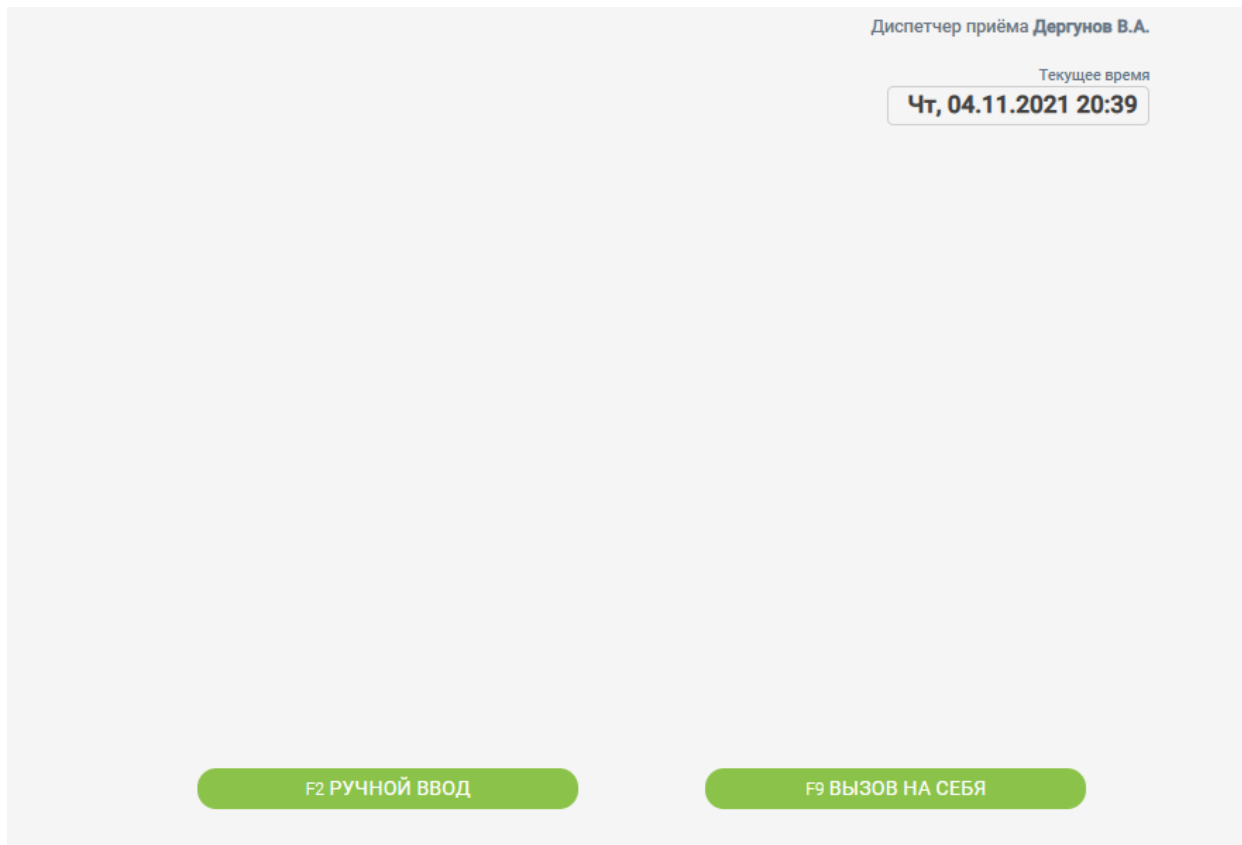


Рисунок 1 – Стартовое окно «АРМа диспетчера приема вызовов»

Если пустой КТ не был сформирован автоматически, то для внесения вызова сотруднику необходимо нажать на кнопку «**РУЧНОЙ ВВОД**». На экране появится окно с пустым КТ (рисунок 2).

КОНТРОЛЬНЫЙ ТАЛОН 00:17

Приказ: СМП Вид: Переписной Средность: Не указана

Повод: _____

Дополнительный повод: _____

Улица: _____ Дом: _____ Корпус: _____ Квартира: _____

Места: _____ Подъезд: _____ Этаж: _____ Домофон: _____

Населенный пункт: _____ Дол. з/ры: _____

Широта: _____ Долгота: _____

Фамилия: _____ Возраст: _____ Ед.ца возраста: _____ Пол: _____

Вызванный: _____ ФИО вызвавшего: _____ Телефон: _____

Примечание: _____ Необслуживанный вызов

Задержки: _____

ОЧИСТИТЬ F8 ОТМЕТИ F8 ЗАВЕРШИТЬ ПРИЕМ

Рисунок 2 – Пустой КТ

Окно условно представлено панелью КТ для ввода данных по вызову и интерактивной картой. В правом верхнем углу панели КТ обозначено время, затрачиваемое на регистрацию вызова в Системе. Оно окрашивается красным, если процесс занимает больше одной минуты.

По окончании оформления вызова следует нажать кнопку «**F8 ЗАВЕРШИТЬ ПРИЕМ**» или клавишу «**F8**» на клавиатуре. На экране вновь должно появиться стартовое окно «АРМа диспетчера приема» (рисунок 1).

При внесении данных в любое поле контрольного талона автоматически срабатывает автоматическое сохранение вызова в «Журнале ВЫЗОВОВ».

3. Просмотр контрольных талонов в «Журнале вызовов» с возможностью прослушивания записи вызова

Для просмотра списка контрольных талонов необходимо в главном меню открыть «Журнал вызовов». В появившейся рабочей области необходимо заполнить нужное поле для фильтрации вызовов и нажать на кнопку «Поиск».

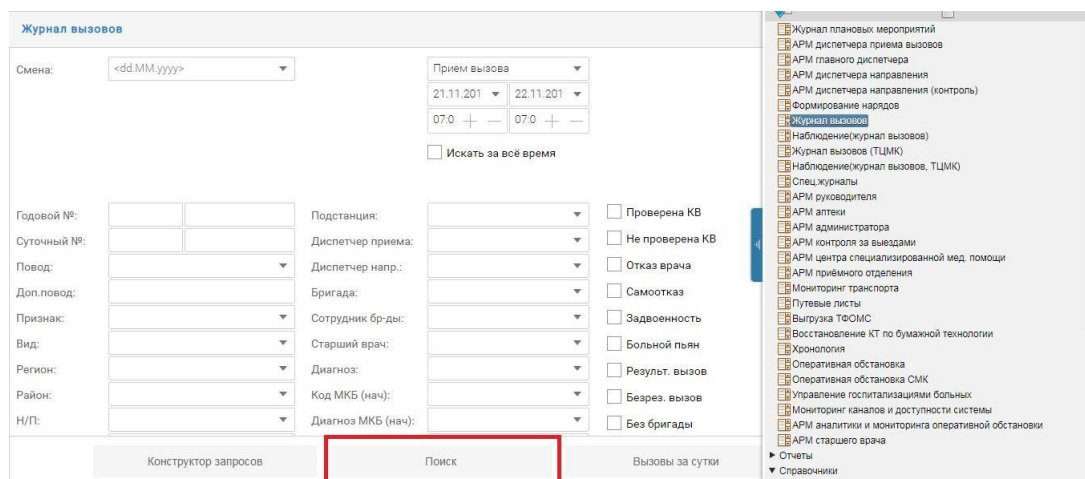



Рисунок 3 - Рабочая область «Журнал вызовов»

После того, как требуемый список контрольных талонов отображен, в столбце «Запись» необходимо нажать на кнопку  для отображения «Аудиоплеера» и прослушивания записи вызова.

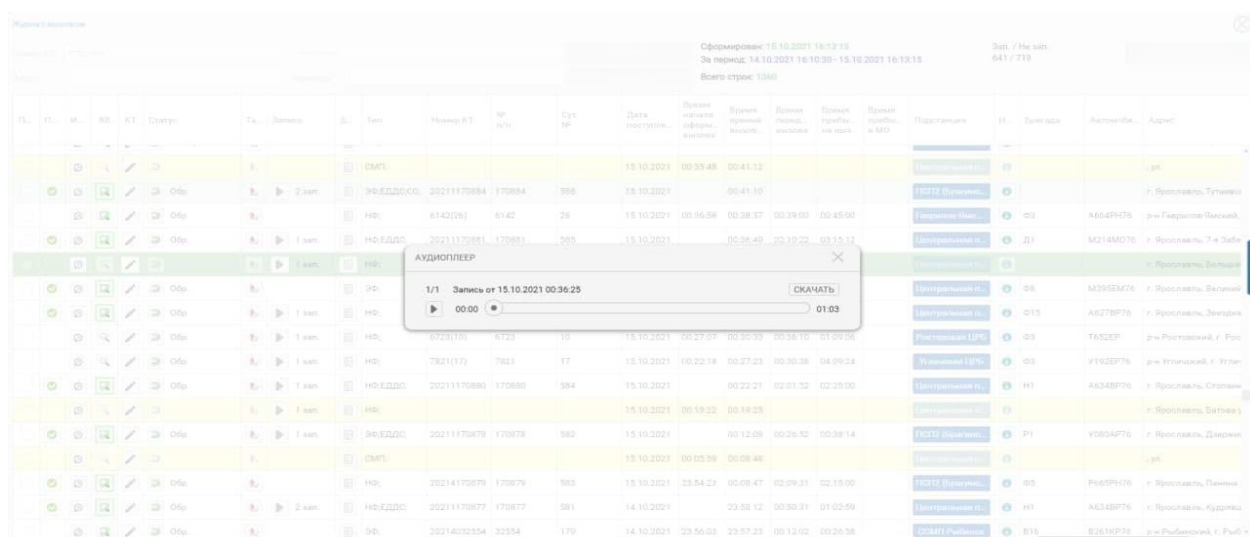


Рисунок 4 – Прослушивание записи вызова

4. Связывание карточки и голосового вызова, поступающих из Системы-112

При поступлении в ПК «ГИТ:СМП» вызова от Системы-112, диспетчером приема вызовов СМП осуществляется его прием и дальнейшая регистрация.

При поступлении вызова от Системы-112 в ПК «ГИТ:СМП» передается не только голосовой вызов, но и частично заполненный контрольный талон связанный с ним. Основным критерием для связывания талона и голосового вызова является номер телефона, с которого совершен звонок.

После того, как поступивший от Системы-112 вызов принят диспетчером приема вызовов СМП, он производит дальнейшую регистрацию вызова, путем уточнения сведений и дозаполнения полей в полученном от Системы-112 контрольном талоне.

После того, как все данные внесены в контрольный талон, диспетчер приема вызовов СМП завершает оформление вызова и нажимает на кнопку **«Завершить прием»**.