

DOKUMENTACJA POWYKONAWCZA

Systemu Informatycznego

Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego

(SI WCPR)

Podręcznik operatora aplikacji

Tom 3.1

Wersja 3.2

Niniejszy dokument Dokumentacji powykonawczej przedstawia materiały dotyczące:

- Podręcznik operatora aplikacji.

Przygotowano dla:	Centrum Projektów Informatycznych
Wersja:	3.2
Ostatnio zmodyfikowano:	2013-12-31
Firma:	WASKO S.A. – Lider Konsorcjum ul. Berbeckiego 6, 44-100 Gliwice DGT Sp. z o.o. – Uczestnik Konsorcjum ul. Młyńska 7 83-010 Straszyn

Metryka dokumentu

Tytuł dokumentu:	Dokumentacja Powykonawcza - Tom 3.1 Podręcznik Operatora Aplikacji SI WCPR		
Nazwa projektu:	Uzupełnienie Systemu Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego dla potrzeb realizacji projektu SIPR		
Autor:	Dorota Popowska		
Data utworzenia dokumentu:	2011-07-06	Liczba stron:	127

Historia zmian dokumentu

Nr wersji:	Data wersji:	Autor zmiany:	Komentarzu/Uwagi/Zakres zmian
1.0	2011-07-06	Dorota Popowska	Utworzenie dokumentu
1.1	2011-09-09	Katarzyna Czernecka	Aktualizacja dokumentu w zakresie modyfikacji prototypu do kształtu ostatecznego systemu.
2.0	2011-09-16	Szymon Szczypiński	Modyfikacja Dokumentu
2.1	2011-10-19	Paulina Rąpała-Męcik	Modyfikacja „2.6 Skróty klawi”
3.0	2012-11-27	Katarzyna Czernecka	Modyfikacja dokumentu na okoliczność wdrożenia Drugiej Wersji Systemu
3.1	2012-12-06	Piotr Nowak	Aktualizacja formatu
3.2	2012-12-27	Piotr Nowak	Uwzględnienie uwag Zamawiającego

Spis treści

1. Wprowadzenie	6
2. Podstawowe informacje	7
2.1. Menu	7
2.2. Pasek narzędzi	7
2.3. Obsługa kalendarza	7
2.4. Ilość wierszy na stronie, nawigowanie po raportach	9
2.5. Filtrowanie	9
2.6. Skróty klawiszowe	11
2.7. Pomoc kontekstowa	13
3. Operacje podstawowe	14
3.1. Logowanie do systemu	14
3.2. Blokowanie stanowiska	15
3.3. Przerwy w pracy	16
3.4. Domyślne ustawienia graficzne użytkownika	17
3.5. Wylogowanie się z systemu	18
4. Zadania operatorskie	19
4.1. Przyjęcie i obsługa zgłoszenia	19
4.1.1. Obsługa rozmowy ze zgłaszającym	19
4.1.2. Przekazanie zdarzenia do SWD	33
4.1.3. Przekazanie rozmowy do służb ratunkowych – trójpołączenia	38
4.1.4. Zdarzenia podobne – kojarzenie dodatkowych zgłoszeń z istniejącymi zdarzeniami	40
4.1.5. Przekazanie połączeń alarmowych do innych Operatorów WCPR	43
4.1.6. Zgłoszenie numeru telefonu, jako podejrzany	46
4.1.7. Filtrowanie listy zgłoszeń/ zdarzeń	46
4.1.8. Aktualizacja zgłoszenia	49
4.1.9. Aktualizacja zdarzenia	50
4.1.10. Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej	52
4.1.11. Monitorowanie stanu realizacji zdarzenia	54
4.1.12. Odsłuch/ odczyt oryginalnej treści zgłoszenia	54
4.1.13. Obsługa historii zgłoszeń/ zdarzeń	55
4.1.14. Uniwersalny Moduł Mapowy	57
4.2. Książka kontaktowa	64
5. Wprowadzenie - budowa konsoli dyspozytorskiej DGT 5810-10	66
5.1. Przygotowanie do pracy/wyłączenie konsoli.	70
5.2. Zasady bezpieczeństwa	71
5.3. Regulacja ustawienia Konsoli Dyspozytorskiej	71
5.4. Konserwacja	73
5.5. Rozwiązywanie problemów	73
6. Aplikacja Konsoli Dyspozytorskiej	74
6.1. Uruchomienie aplikacji	74
6.2. Panel sterujący	75
6.2.1. Wylogowanie – Logowanie	76
6.2.2. Konfiguracja aplikacji	76
6.2.3. Zerowanie stanu aplikacji	76
6.2.4. Minimalizacja ekranu	76
6.2.5. Zakończenie pracy z Aplikacją	76
6.2.6. Przełączenie trybu pracy dzień / noc	76
6.2.7. Panel techniczny	77
7. Podstawowe Elementy Funkcjonalne	83
7.1. Skróty klawiszowe	84
7.2. Panel klawiatury	84
7.2.1. Przycisk Zadzwoń/Rozłącz	85
7.2.2. Przycisk Powtórz	86
7.2.3. Przycisk Cofnij	86
7.3. Panel funkcyjny	86
7.3.1. Przycisk przekazania połączenia	87

7.3.2. Przycisk przekazania połączenia ze zwrotem:	87
7.3.3. Przycisk Oferowania połączenia	87
7.3.4. Przycisk wejścia na trzeciego:	88
7.3.5. Przycisk Wycofaj	88
7.3.6. Przycisk Odbierz	88
7.3.7. Przycisk Zaloguj do ACD	88
7.3.8. Przycisk Zwrot na kolejkę	88
7.3.9. Przycisk Trójpoleczenie z czekaj	89
7.3.10. Przycisk Trójpoleczenie bez czekaj	89
7.3.11. Przycisk Przełącz	89
7.4. Panel Zegara	89
7.5. Blokada pulpitu stanowiska	90
7.6. Ikony stanu Aplikacji	90
7.6.1. Stan połączenia z serwerem telekomunikacyjnym	90
7.6.2. Stan połączenia z bazą danych	90
7.6.3. Stan połączenia z serwerem LDAP	91
7.6.4. Stan połączenia z systemem rejestracji	91
7.6.5. Stan zalogowania do kolejki ACD	91
7.6.6. Panel LCD	92
7.6.7. Prezentacja stanów terminala	92
7.6.8. Prezentacji uczestników rozmowy.	93
7.6.9. Prezentacja numeru	93
7.7. Panel Etykiety	93
7.8. Panel Audio	93
7.9. Dzwonek	94
7.9.1. Panel Ustawień Dzwonka	94
7.9.2. Konfiguracja dzwonka	94
7.10. Panel Kolejek	95
7.10.1. Odbiór połączenia z kolejki	97
7.10.2. Sygnalizacja przychodzącego połączenia na kolejkę	97
7.11. Panel Parkowania Połączeń	97
7.12. Książka telefoniczna	98
7.12.1. Panel Książki Telefonicznej	98
7.12.2. Klawisze funkcyjne Książki Telefonicznej	100
7.12.3. Dodaj inny numer telefonu użytkownika	100
7.12.4. Praca z książką telefoniczną	102
8. Gorące linie	104
8.1. Zasada działania i możliwości gorących linii	104
8.2. Zasada działania mechanizmu dzwonek dla kolejek o gorących linii	105
8.3. Opis konfiguracji gorących linii	106
9. Panel Historii Zdarzeń	108
9.1. Połączenia nieodebrane (z kolejki), które opisane jest następującymi atrybutami:	108
9.2. Połączenia wykonane, które opisane jest następującymi atrybutami:	108
9.3. Połączenie odebrane (z kolejki), które opisane jest następującymi atrybutami:	109
9.4. Klawisze funkcyjne Historii Zdarzeń	109
9.4.1. Dodawanie do konferencji	109
9.4.2. Dodawanie do książki telefonicznej	110
9.4.3. Wykonanie połączenia do numeru listy	111
9.4.4. Usuwanie historii	111
10. Odsłuchiwanie nagrań	113
10.1.1. Odsłuch z rejestratora	113
10.1.2. Dodanie / zmiana opisu nagrania	114
10.1.3. Odsłuch oryginalnej treści zgłoszenia	115
11. Konferencje	116
11.1. Klawisze funkcyjne Konferencji	116
11.1.1. Dodawanie listy konferencyjnej	117
11.1.2. Funkcja Edytuj listę	117
11.1.3. Funkcja Usuń listę	118
11.1.4. Dodawanie kontaktu do listy konferencyjnej	118
11.1.5. Edytowanie kontaktu na liście konferencyjnej	119
11.1.6. Usuwanie kontaktu z listy konferencyjnej	119

11.1.7. Zestawianie konferencji	119
11.1.8. Kończenie konferencji	121
11.1.9. Przekazywanie konferencji	121
11.1.10. Przełączanie na konferencję ręczną	121
11.1.11. Przełączanie na konferencję automatyczną	122
11.1.12. Dołączanie do konferencji	122
11.1.13. Odłączanie z konferencji	122
11.1.14. Konsultacja	122
11.1.15. Udzielanie głosu	123
11.1.16. Zabieranie głosu	123
11.1.17. Regulacja głośności.	123
12. Spis rysunków	124
13.	127

1. Wprowadzenie

Niniejszy materiał stanowi Podręcznik Operatora wdrożonego, na zlecenie CPI, aplikacji SI WCPR.

Całość materiału przygotowana została w formie ułatwiającej jego wykorzystanie oraz przyswojenie wiedzy z zakresu obsługi dostarczonego narzędzia informatycznego z wykorzystaniem którego Operatorzy WCPR realizują obsługę zgłoszeń wymagających interwencji służby ratunkowej.

W podręczniku zawarto opis czynności wykonywanych przez Operatora WCPR w ramach aplikacji SIWCPR.

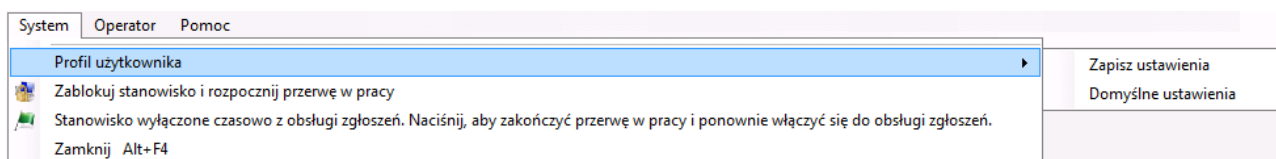
Początkowe rozdziały dokumentu zawierają informacje ogólne, dotyczące elementów wspólnych dla całej aplikacji, opis uruchamiania stanowiska, logowania do aplikacji, blokowania. W kolejnych zaprezentowano proces przyjmowania i obsługi zgłoszenia - czynności Operatora (rozdział 4 Zadania operatorskie) oraz przedstawiono informacje dotyczące Konsoli Dyspozytorskiej (rozdział 5 Wprowadzenie - budowa konsoli dyspozytorskiej DGT 5810-10).

2. Podstawowe informacje

Rozpoczynając pracę z SIWCPR użytkownik powinien zapoznać się z pojęciami, które będą towarzyszyć mu w czasie całej pracy z systemem.

2.1. Menu

Pierwszym elementem, z którym należy się zapoznać jest **Menu**. Menu jest paskiem umieszczonym w górnej części aplikacji i pozwala na dostęp do poszczególnych elementów aplikacji. Po najechaniu myszką na jeden z napisów, element podświetli się a kliknięcie na podświetloną nazwę rozwinię opcje menu.

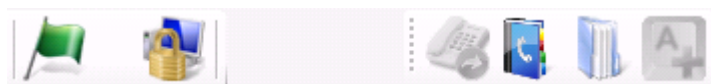


Rys. 2-1 Menu systemowe - Operator

Na powyższym rysunku zostało przedstawione menu z rozwiniętymi opcjami elementu System. Najazd myszką na opcje menu podświetli ją a kliknięcie na podświetloną nazwę otwiera okno odpowiadające danej opcji.

2.2. Pasek narzędzi

Pod elementami menu wyświetlany jest pasek narzędzi, który pozwala na dojście do najczęściej używanych formatów systemu.



Rys. 2-2 Pasek narzędzi

Po wskazaniu myszą każdej ikony wyświetla się podpowiedź – jaką funkcję wywołuje:



Stanowisko wyłączone czasowo z obsługi zgłoszeń. Naciśnij, aby zakończyć przerwę w pracy i ponownie włączyć się do obsługi zgłoszeń.

2-1 Pasek narzędzi - podpowiedź

2.3. Obsługa kalendarza

W wielu miejscach aplikacji obok pól, do których należy wprowadzić datę, umieszczone zostały kalendarzyki ułatwiające wprowadzanie daty. Aby wprowadzić datę należy kliknąć na ikonę  otworzy się wówczas kalendarz.

◀ czerwiec 2011 ▶						
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Rys. 2-3 Kalendarz – widok dni

- Aby wybrać dzień w miesiącu kliknij na jego numer lewym przyciskiem myszy.

Jeżeli miesiąc, jaki chcesz wprowadzić jest inny od domyślnego, kliknij nazwę miesiąca – lista dni w miesiącu jest zastąpiona listą miesięcy:

◀ 2011 ▶			
sty	lut	mar	kwi
maj	cze	lip	sie
wrz	paź	lis	gru

2-2 Kalendarz – widok miesięcy

- Aby wybrać miesiąc – kliknij nazwę miesiąca lewym przyciskiem myszy, następnie kliknij numer dnia w miesiącu.

Jeżeli miesiąc, jaki chcesz wprowadzić jest inny od bieżącego, kliknij nazwę miesiąca – lista dni w miesiącu jest zastąpiona listą miesięcy, następnie kliknij w numer roku – lista miesięcy jest zastąpiona listą lat:

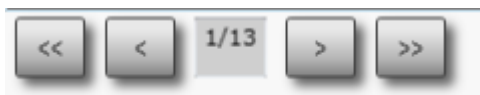
◀ 2010-2019 ▶			
2009	2010	2011	2012
2013	2014	2015	2016
2017	2018	2019	2020

2-3 Kalendarz – widok lat

- Aby wybrać rok – kliknij rok lewym przyciskiem myszy, następnie kliknij nazwę miesiąca lewym przyciskiem myszy, na koniec kliknij numer dnia w miesiącu.

2.4. Ilość wierszy na stronie, nawigowanie po raportach

W zestawieniach, listach i raportach systemu, w dolnej części ekranu umieszczona jest grupa przycisków służących do poruszania się po stronach raportu/listy:



Kolejne przyciski spełniają następującą funkcję:

- wyświetla pierwszą stronę listy,
- wyświetla poprzednią stronę listy,
- wyświetla kolejną stronę listy,
- wyświetla ostatnią stronę listy

W polu prezentowana jest informacja: bieżąca strona / całkowita ilość stron.

Jeżeli z poziomu listy/zestawienia/raportu dostępne jest pole wówczas możesz sam decydować o tym, ile wierszy ma znajdować się na jednej stronie:

- Wprowadź liczbę do pola „Wierszy na stronie”

- Naciśnij przycisk „Odśwież”

System odświeży listę i wyświetli wprowadzoną ilość wierszy na stronie.

2.5. Filtrowanie

Oprócz filtrowania formatek za pomocą przycisków („Z ostatnich 24 godzin”, „Z ostatniej godziny”) wprowadzono dodatkową możliwość ustawienia bardziej szczegółowych filtrów po wybraniu przycisku .

Mechanizm filtrowania umożliwia redukcję ilości elementów wyświetlanych na liście zgodnie z wskazanymi kryteriami. Im więcej parametrów filtrowania określisz, tym jest ono precyzyjniejsze. Po wprowadzeniu kryterium naciśnij przycisk Szukaj, aby zredukować listę do danych spełniających wprowadzone warunki.

Mechanizm filtrowania umożliwia redukcję ilości elementów wyświetlanych na liście, zgodnie z wskazanymi kryteriami. Im więcej parametrów filtrowania określisz, tym jest ono precyzyjniejsze, co można prześledzić na przykładzie dotyczącym okna filtrowania Listy zgłoszeń/zdarzeń

2-1 Filtrowanie

Dopóki nie zaznaczysz pola wyboru  przy wybranym kryterium pole jest nieaktywne. Chcąc ograniczyć listę nałóż filtr „Data przyścia do”, a uzyskasz listę zgłoszeń/zdarzeń tylko z wybranego okresu. Nałóż kolejny filtr „Imię lub nazwisko”, aby zredukować listę do danych z wybranego wcześniej okresu i przyjętych przez wskazaną osobę.

Jeżeli spośród tych wyników jesteś zainteresowany tylko zgłoszeniami/zdarzeniami z konkretnej miejscowości, nałóż kolejny filtr - wpisz nazwę Miejscowości - tym samym uzyskasz listę zgłoszeń/zdarzeń z wybranego okresu roku, przyjętych przez wskazaną osobę i jednocześnie z konkretnej miejscowości.

W ten sposób możesz nakładać filtry aż do nałożenia wszystkich, uzyskując najbardziej skrócone i ukierunkowane wyniki. Wprowadzając fragment nazwy do pola słownikowego (TERYT), system podpowie wszystkie wartości spełniające podane kryteria. Np. dla Listy zgłoszeń/zdarzeń wprowadź wartość „śląsk” w polu słownikowym Województwo, a system podpowie wartości „śląskie” oraz „dolnośląskie”.

Filtry wymagają zatwierdzenia przyciskiem Szukaj - ikona  zmienia kolor na , co oznacza, że lista jest przefiltrowana wg kryteriów wprowadzonych przez użytkownika (filtr jest pamiętany tak długo, dopóki go sam nie zmienisz).

2.6. Skróty klawiszowe

W aplikacji SI WCPR zdefiniowane zostały skróty klawiszowe do najczęściej stosowanych funkcji i operacji edycyjnych.

Dostępne są także domyślne mechanizmy sterowania realizowane domyślnie przez aplikacje w tym systemie:

Skrót klawiszowy	Funkcja / akcja
Tab Shift+Tab	Przenoszenie aktywności między polami edycyjnymi i przyciskami funkcji
Ctrl+Tab, Shift+Ctrl+Tab	Zmiana aktywnych zakładek
Enter	Wywołanie podświetlonego lub domyślnego przycisku
ESC	Anulowanie operacji / okna dialogowego
F1	Wywołanie okna pomocy
Alt + F4	Zakończenie pracy aplikacji (równoważne wylogowaniu)

We wszystkich listach zawierających stronicowanie stosowane są następujące skróty klawiszowe:

Skrót klawiszowy	Funkcja / akcja
Alt + Home	pierwsza strona
Alt + Page Up	poprzednia strona
Alt + Page Down	następna strona
Alt + End	ostatnia strona
Alt + F5	odświeżenie widoku na żądanie
Alt + W	wybranie filtru „Wszystkie” (jeśli określony dla danej listy)
Alt + D	przywrócenie domyślnego widoku kolumn, ustawienia filtrów i sortowania dla listy
Alt + F	otwarcie okna definiowania filtrów listy
Alt + 1 ... 9	wybranie wskazanego filtra wbudowanego dla listy

Aplikacja SI WCPR

Skróty klawiszowe menu głównego:

Skrót klawiszowy	Funkcja / akcja
Alt + Y	Menu „System”
Alt + E	Menu „Operator”
Alt + P	Menu „Pomoc”

Skróty klawiszowe najczęściej wywoływanych funkcji paska głównego:

Skrót klawiszowy	Funkcja / akcja
Windows + L	zablokowanie stanowiska
Pause/Break	równoważne naciśnięciu przycisku  /  - funkcja zależna od kontekstu wywołania (przerwa, zakończenie przerwy, zgłoszenie gotowości po obsłudze zgłoszenia)
Ctrl + L	wywołanie funkcji „Operator: Lista zgłoszeń/zdarzeń”

Skróty klawiszowy formatki przyjęcia / przeglądu zgłoszenia:

Skrót klawiszowy	Funkcja / akcja
Alt + ←	zwiniecie paneli lokalizacji zgłaszającego i paneli pół wielokrotnego wyboru i przeniesienie kursora do pola „Miejscowość” panelu lokalizacji miejsca zdarzenia
Alt + →	rozwiniecie paneli lokalizacji zgłaszającego i paneli pół wielokrotnego wyboru i przeniesienie kursora do pola „Imię” panelu informacji o osobie zgłaszającej
Alt + ↑	przeniesienie kursora do pierwszego elementu edycyjnego poprzedniego panelu
Alt + ↓	przeniesienie kursora do pierwszego elementu edycyjnego następnego panelu
Alt + W	wywołanie funkcji „Wyczyść” w bieżącym panelu (w którym znajduje się kursor)
Alt + T	przejście do panelu „Szczegóły zdarzenia” i przesunięcie kursora na listę kategorii
Alt + O	przejście do panelu „Szczegóły zdarzenia” i przesunięcie kursora na pole „Opis”
Alt + R	przejście do panelu „Przydzielone służby” i ustawienie kursora na polu zaznaczenia Pogotowia Ratunkowego jako służby wiodącej
Shift + Alt + R	przejście do panelu „Przydzielone służby”, otwarcie menu podręcznego funkcji telefonicznych dla ZRM/PRM i ustawienie kursora na pierwszej funkcji
Alt + S	przejście do panelu „Przydzielone służby” i ustawienie kursora na polu zaznaczenia Państwowej Straży Pożarnej jako służby wiodącej
Shift + Alt + S	przejście do panelu „Przydzielone służby”, otwarcie menu podręcznego funkcji telefonicznych dla Straży Pożarnej i ustawienie kursora na pierwszej funkcji
Alt + P	przejście do panelu „Przydzielone służby” i ustawienie kursora na polu zaznaczenia Policji jako służby wiodącej
Shift + Alt + P	przejście do panelu „Przydzielone służby”, otwarcie menu podręcznego funkcji telefonicznych dla Policji i ustawienie kursora na pierwszej funkcji
Alt + H	wywołanie funkcji „Historia” dla bieżącego zgłoszenia
Alt + F	wywołanie funkcji „Zgłoszenie fałszywe”
Shift + Alt + O	wywołanie funkcji „Oryginalna treść zgłoszenia”
Alt + U	wywołanie funkcji „Utwórz zdarzenie”
Alt + I	wywołanie funkcji „Dodaj do istniejącego”
Ctrl + S	wywołanie funkcji „Zapisz”

Skróty klawiszowy formatki przeglądu / obsługi zdarzenia:

Skrót klawiszowy	Funkcja / akcja
Alt + ←	zwiniecie paneli lokalizacji zgłaszającego i paneli pół wielokrotnego wyboru i przeniesienie kursora do pola „Miejscowość” panelu lokalizacji miejsca zdarzenia
Alt + →	rozwiniecie paneli lokalizacji zgłaszającego i paneli pół wielokrotnego wyboru i przeniesienie kursora do pola „Imię” panelu informacji

	o osobie zgłaszającej
Alt + ↑	przeniesienie kursora do pierwszego elementu edycyjnego poprzedniego panelu
Alt + ↓	przeniesienie kursora do pierwszego elementu edycyjnego następnego panelu
Alt + W	wywołanie funkcji „Wyczyść” w bieżącym panelu (w którym znajduje się kursor)
Alt + T	przejście do panelu „Szczegóły zdarzenia” i przesunięcie kursora na listę kategorii
Alt + O	przejście do panelu „Szczegóły zdarzenia” i przesunięcie kursora na pole „Opis”
Alt + R	przejście do panelu „Przydzielone służby” i ustawienie kursora na liście wyboru dyspozytorni Pogotowia Ratunkowego
Shift + Alt + R	przejście do panelu „Przydzielone służby”, otwarcie menu podręcznego funkcji telefonicznych dla Pogotowia Ratunkowego i ustawienie kursora na pierwszej funkcji
Alt + S	przejście do panelu „Przydzielone służby” i ustawienie kursora na liście wyboru dyspozytorni Straży Pożarnej
Shift + Alt + S	przejście do panelu „Przydzielone służby”, otwarcie menu podręcznego funkcji telefonicznych dla Straży Pożarnej i ustawienie kursora na pierwszej funkcji
Alt + P	przejście do panelu „Przydzielone służby” i ustawienie kursora na liście wyboru dyspozytorni Policji
Shift + Alt + P	przejście do panelu „Przydzielone służby”, otwarcie menu podręcznego funkcji telefonicznych dla Policji i ustawienie kursora na pierwszej funkcji
Alt + H	wywołanie funkcji „Historia” dla bieżącego zdarzenia
Shift + Alt + O	wywołanie funkcji „Oryginalna treść zgłoszenia”
Alt + Z	wywołanie funkcji „Zapisz”, a następnie „Zamknij”
Esc	wywołanie funkcji „Zamknij”
Ctrl + S	wywołanie funkcji „Zapisz”

Wskazówka: wszystkie skróty klawiszowe z klawiszem Alt oznaczają użycie lewego klawisza Alt (tzw. LAlt).

2.7. Pomoc kontekstowa

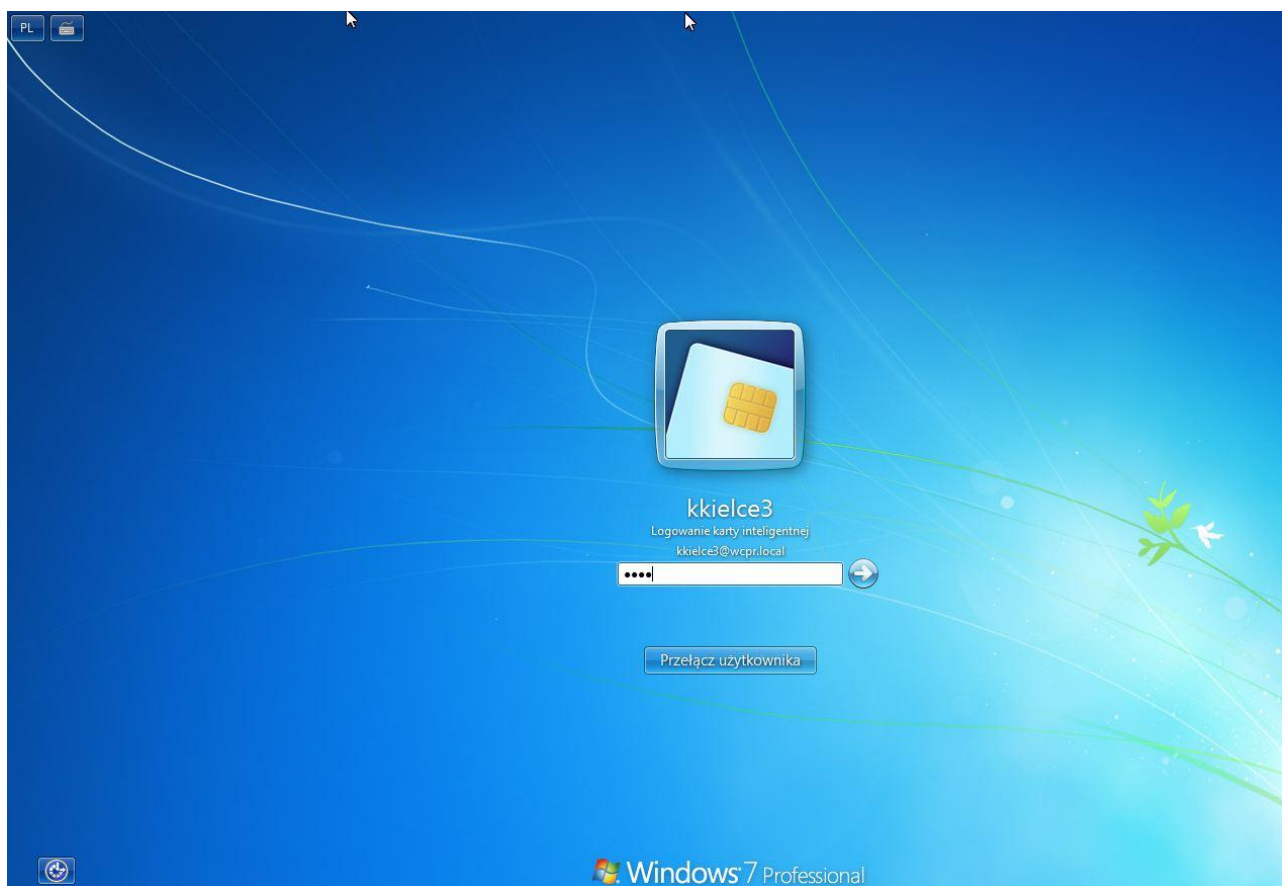
Z poziomu aplikacji systemu dostępna jest pomoc wywoływana z menu „Pomoc” lub pomoc kontekstowa uruchamiana klawiszem F1 (w kontekście aktualnej formatki aplikacji). Pomoc jest prezentowana w formie dokumentu PDF otwieranego w domyślnej przeglądarce zainstalowanej na stanowisku.

3. Operacje podstawowe

3.1. Logowanie do systemu

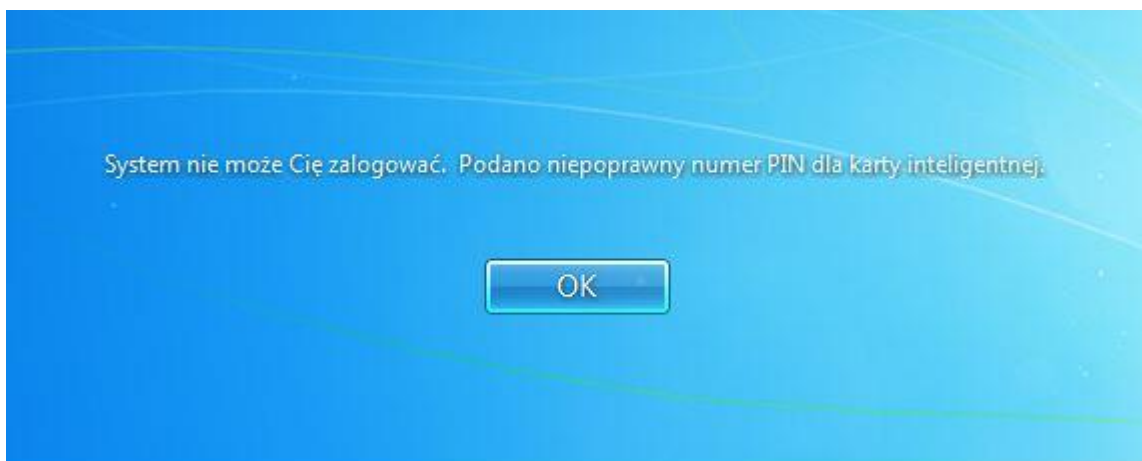
Przy prawidłowej konfiguracji systemu logowanie do systemu SI WCPR jest zintegrowane z logowaniem do domeny. Każdy użytkownik posiada kartę mikroprocesorową z certyfikatem poświadczającym jego tożsamość.

Aby załogować się do systemu umieść kartę w czytniku., a następnie podaj PIN i naciśnij Enter. Po zatwierdzeniu – jeśli PIN jest poprawny – zostaniesz załogowany w systemie a aplikacja zostanie automatycznie uruchomiona.

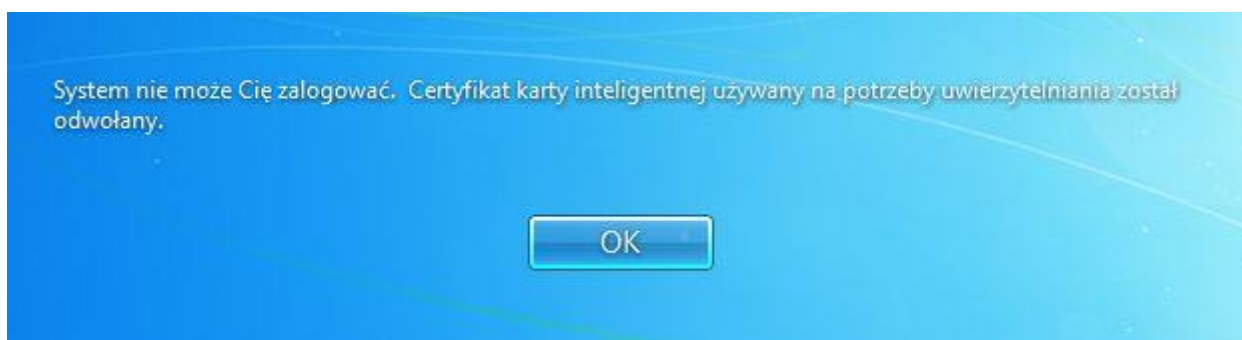


3-1 Logowanie do systemu

Zalogowanie nie powiedzie się w przypadku podania złego PIN lub, gdy karta jest nieważna (nieważny certyfikat lub jego brak) – system poprosi o ponowne podanie PIN-u lub użycie karty z ważnym certyfikatem:



3-2 Logowanie do systemu - niepoprawny PIN



3-3 Logowanie do systemu - nieważny certyfikat

3.2. Blokowanie stanowiska

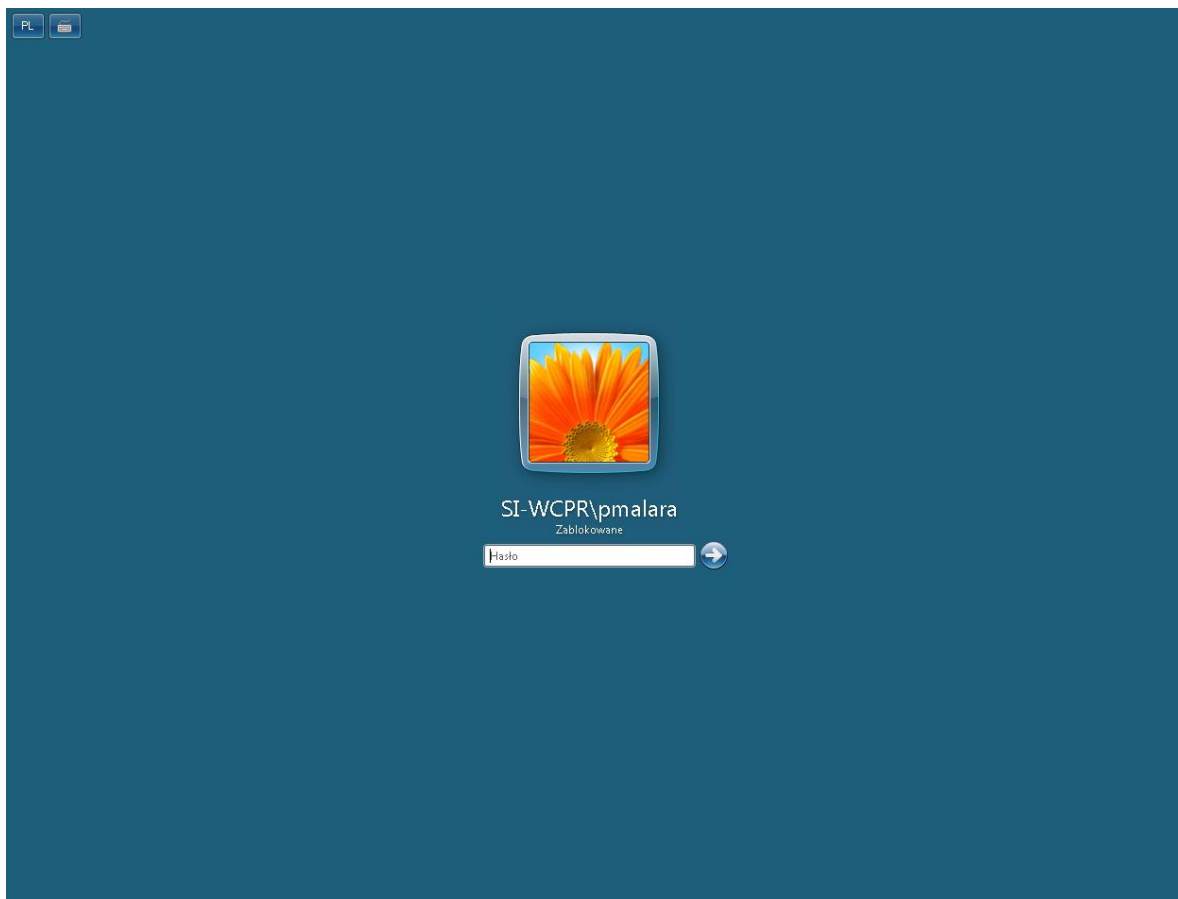
Posiadasz możliwość zablokowania stanowiska bez konieczności zamykania aplikacji tak, aby żadna nieuprawniona osoba nie miała do niej dostępu.

- Zablokuj stanowisko w dowolny z poniższych sposobów:

 Połączenie z OK: Aktywne  Połączenie z PZŁ: Aktywne  Stan stanowiska : Stanowisko w czasie przerwy

- wybierz ikonę  z paska narzędzi,
- wybierz z menu głównego opcję *System >> Zablokuj stanowisko i rozpocznij przerwę w pracy*,
- wciśnij jednocześnie kombinację klawiszy: „L” + klawisz z ikoną systemu Windows.

Po zablokowaniu stanowiska, zostaniesz wykluczony z kolejki operatorów gotowych do przyjmowania nowych zgłoszeń. Twój status zostaje ustawiony, jako *Stanowisko w czasie przerwy*. System wyświetli okno logowania.



3-4 Blokowanie - stanowisko zablokowane

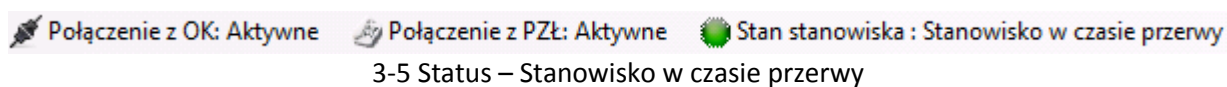
Aby odblokować stanowisko podaj PIN. Po odblokowaniu stanowisko pozostanie w stanie przerwy.

Wskazówka:

Wyjęcie karty w trakcie blokady stanowiska nie kończy przerwy Operatora.

3.3. Przerwy w pracy

Po zalogowaniu do systemu Twój status ustawiony jest na *Stanowisko w czasie przerwy* – w tym stanie nie możesz przyjmować zgłoszeń:



3-5 Status – Stanowisko w czasie przerwy

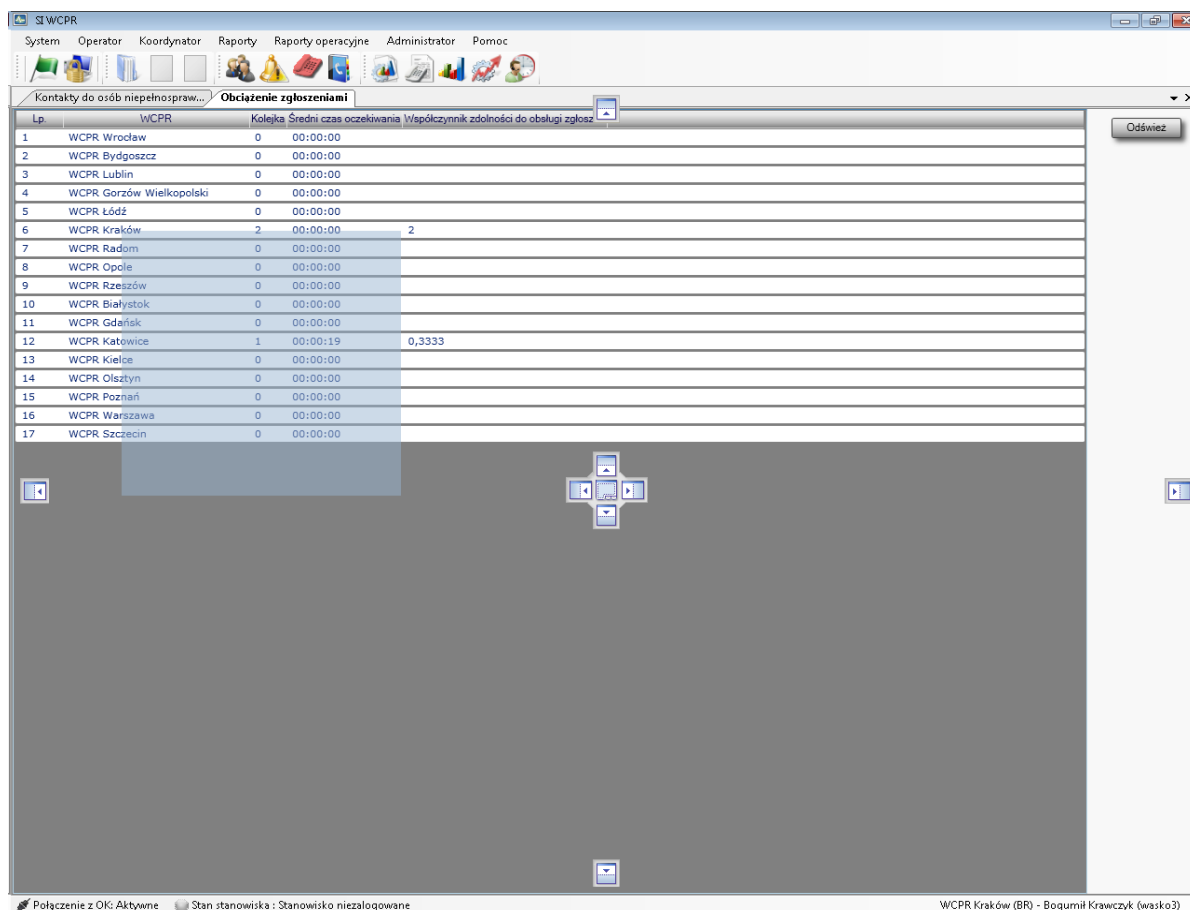
- Aby przejść do stanu gotowości do przyjmowania zgłoszeń naciśnij ikonę  - status zostanie zmieniony na *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń*, a ikona  zostanie zastąpiona ikoną  - teraz możesz przyjmować zgłoszenia.

Wskazówka:

Czas pracy oraz przerwy podczas pracy są odnotowywane i prezentowane w raporcie operacyjnym.

3.4. Domyślne ustawienia graficzne użytkownika

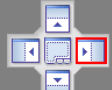
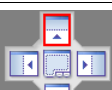
Masz możliwość zmiany ustawienia okien w aplikacji. Aby tego dokonać, naciśnij lewy przycisk myszy na pasku z nazwą danego okna, a następnie przeciągnij kursor (cały czas z wciśniętym lewym przyciskiem myszy).



3-6 Domyślne ustawienia graficzne użytkownika

Na krawędziach oraz po środku pojawią się wówczas ikony. Po przeciągnięciu kursora na daną ikonę okno zostaje ustawione na odpowiedniej pozycji.

Ikona	Położenie ikony	Efekt zmian
	lewa krawędź głównego okna	„przykleja” okno do lewej krawędzi głównego okna aplikacji
	prawa krawędź głównego okna	„przykleja” okno do prawej krawędzi głównego okna aplikacji

Ikona	Położenie ikony	Efekt zmian
	górną krawędź głównego okna, pod paskiem narzędzi	„przykleja” okno do górnej krawędzi głównego okna aplikacji, pod paskiem narzędzi
	dolną krawędź głównego okna	„przykleja” okno do dolnej krawędzi głównego okna aplikacji
	środek obszaru okna	„przykleja” okno do lewej krawędzi okna, na którym się znajduje
	środek obszaru okna	„przykleja” okno do prawej krawędzi okna, na którym się znajduje
	środek obszaru okna	„przykleja” okno do górnej krawędzi okna, na którym się znajduje
	środek obszaru okna	„przykleja” okno do dolnej krawędzi okna, na którym się znajduje
	środek obszaru okna	ustawia okno, jako kolejną zakładkę w obszarze okna
	środek wolnej przestrzeni	wypełnia wolną przestrzeń

Po ustawieniu okien, jeśli użytkownik chce, aby taki układ został zapamiętany, można wybrać menu „System” -> „Profil użytkownika” -> „Zapisz ustawienia”. Po ponownym zalogowaniu na dowolnym stanowisku pracy i otwarciu zapisanych okien, pojawią się one w zapisanym wcześniej układzie.

Wskazówka:

Automatycznie podczas wylogowania się z Aplikacji, system zapamiętuje ustawienia

Jeśli chcesz wrócić do domyślnego układu okien, powinien wybrać z menu opcję System -> Profil użytkownika -> Domyślne ustawienia.

3.5. Wylogowanie się z systemu

Jeżeli chcesz wylogować się z systemu naciśnij przycisk  w prawym górnym rogu aplikacji lub wyjmij kartę z czytnika – zostaniesz wylogowany z systemu po uprzednim zamknięciu aplikacji.

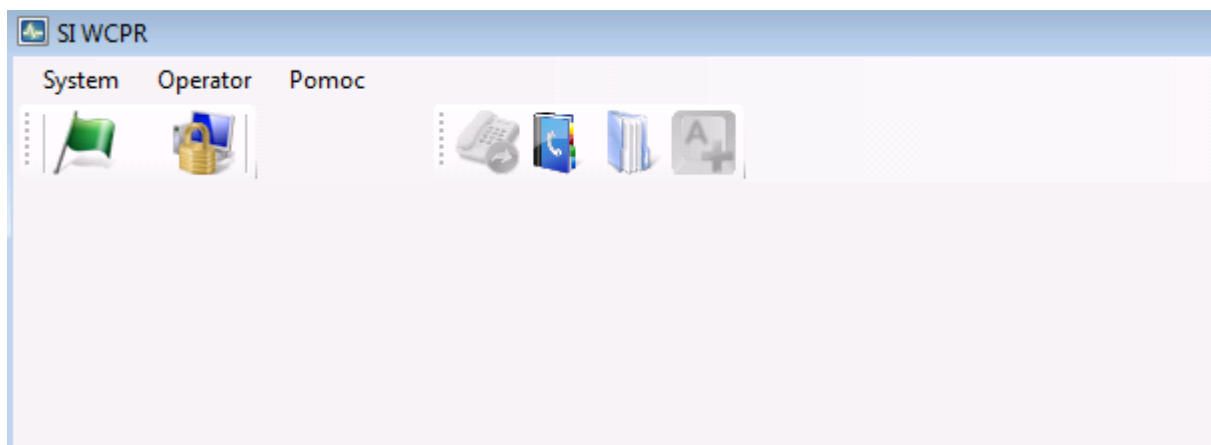
System wyświetli okno logowania.

4. Zadania operatorskie

4.1. Przyjęcie i obsługa zgłoszenia

4.1.1. Obsługa rozmowy ze zgłaszającym

- Zaloguj się na konto Operatora. Użytkownik o uprawnieniach operatora po zalogowaniu widzi następujące okno aplikacji:



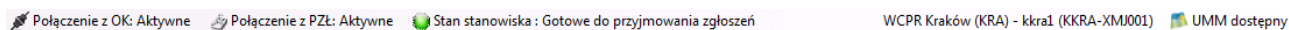
4-1 Okno główne - Operator

- Po zalogowaniu upewnij się, że stanowisko jest w stanie *Stanowisko w czasie przerwy* natomiast połączenie z OK. ma wartość „Aktywne”.

Uwaga:

Jeżeli Połączenie z OK. jest nieaktywne, a Stan stanowiska ma wartość różną od *Stanowisko w czasie przerwy* lub *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń* skontaktuj się z Administratorem systemu.

- Przełącz stan na *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń* – kliknij myszą na ikonę  - dolna część okna aplikacji wyglądała następująco:



4-2 Przyjęcie zgłoszenia - *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń*

- Oczekaj chwilę, do momentu, kiedy konsola DGT ustawi się w kolejce (w prawym górnym rogu ikona

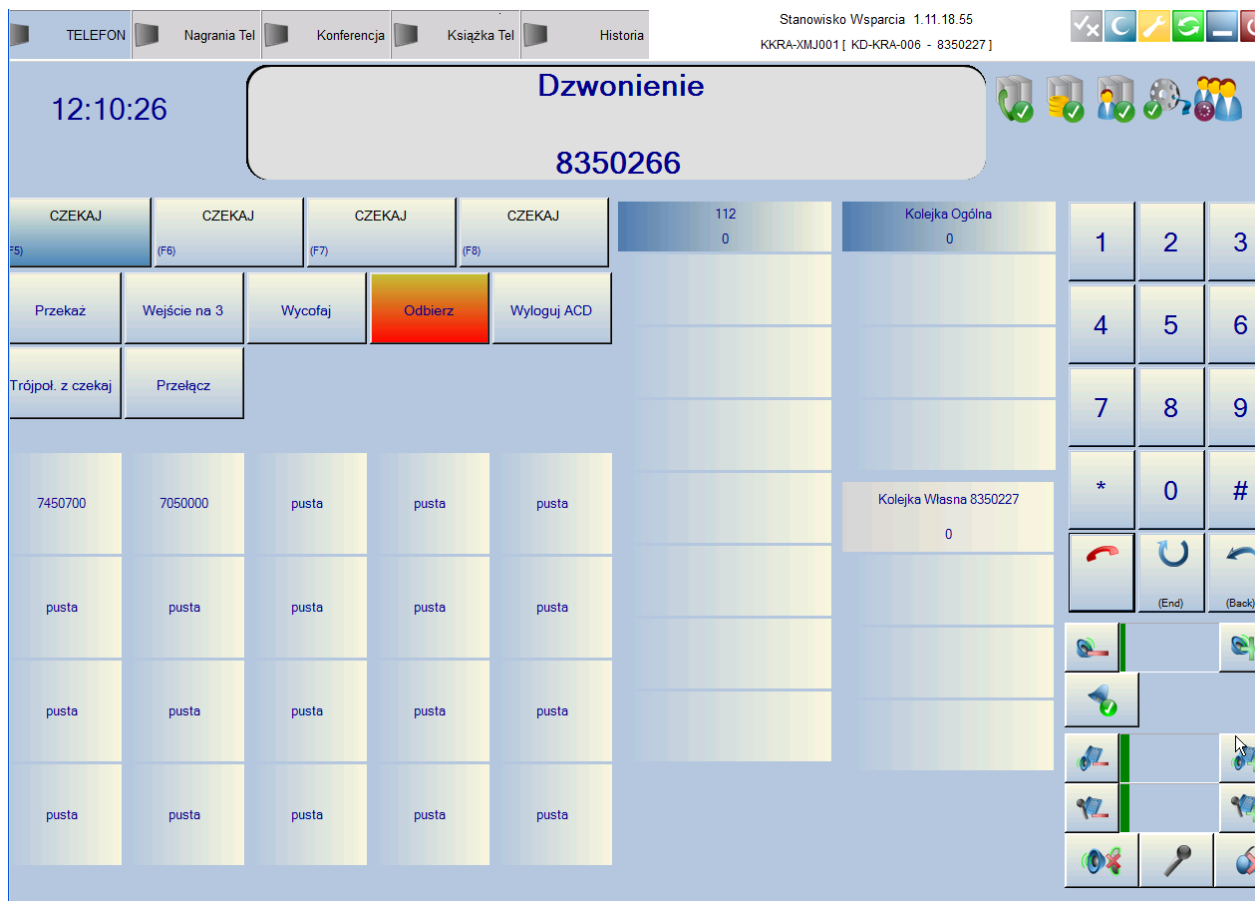


zostanie zastąpiona ikoną



).

- Odbierz połączenie na konsoli DGT – naciśnij przycisk  na konsoli DGT (tylko dla połączeń głosowych):



4-3 Odebranie połączenia na konsoli DGT

W oknie SIWCPR automatycznie zostanie otwarte okno Zgłoszenia:

UWAGA:

Jeżeli obsługujesz zgłoszenie bezgłosowe obsługa zgłoszenia rozpoczyna się od tego miejsca.

Wokół bloków reprezentujących zwinięte sekcje formatki przyjęcia zgłoszenia obejmujących pola wypełnione nieprawidłowo wyświetlana jest czerwona ramka informująca o konieczności uzupełnienia pól zawartych w danej sekcji.

4-4 Przyjęcie zgłoszenia przez Operatora - okno zgłoszenie

Stan stanowiska zmieni się na *Stanowisko w trakcie obsługi zgłoszenia w trakcie rozmowy*

lub *Stanowisko w trakcie obsługi zgłoszenia,*

przycisk stanie się nieaktywny.

W oknie zgłoszenia zostają automatycznie uzupełnione informacje:

- o Numer telefonu, z którego przychodzi zgłoszenie (lub źródło zgłoszenia bezgłosowego – mail, SMS, Fax),
- o Numer zgłoszenia,
- o Godzina i data przyjęcia zgłoszenia,
- o Godzina i data rozpoczęcia obsługi zgłoszenia
- o Operator przyjmujący,
- o Typ.

4-5 Przyjęcie zgłoszenia - informacje uzupełniane automatycznie

- Lokalizacja osoby dzwoniącej:

4-6 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja osoby dzwoniącej

- Uzupełnij pozostałe informacje dotyczące zgłoszenia:
 - Lokalizacja zdarzenia (dokładne zasady uzupełniania i wyszukiwania lokalizacji są w 4.1.1.1 Lokalizacja miejsca zdarzenia oraz informacje o osobie zgłaszającej – uzupełnianie):

4-7 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - miejscowość

- Województwo – jest domyślnie wypełniane zgodnie z lokalizacją Ośrodka Regionalnego, do którego przyszło zgłoszenie. W przypadku dalszego przekierowania zgłoszenia do innego WCPR, treść arkusza zgłoszenia nie jest powtórnie modyfikowana. W przypadku stwierdzenia w toku obsługi zgłoszenia nieprawidłowego określenia województwa, operator ma możliwość wprowadzenia korekty za pomocą mechanizmów edycji arkusza zgłoszenia. (W przypadku zgłoszeń pozagłosowych województwo jest określane na podstawie przypisania miejsca obsługi osoby niepełnosprawnej zapisanego w konfiguracji Systemu.)
- Powiat – pole uzupełniane jest za pomocą słownika,
- Miejscowość – pole uzupełniane jest za pomocą słownika. Wybierz z listy odpowiednią miejscowość myszą (kliknięcie lewym przyciskiem myszy). Po wprowadzeniu miejscowości automatycznie zostaną uzupełnione pola Gmina, Powiat (jeśli nie został wybrany), Dzielnica:

Lokalizacja zdarzenia

Powiat: Gdańsk (powiat) Miejsowość: Gdańsk (miasto) Ulica: akcjał Nr domu: Nr lokalu: Piętro:

Województwo: pomorskie (wojew.) Gmina: Gdańsk (gmina miejsk.) Dzielnica:

Informacje dodatkowe

Szczegóły zdarzenia

4-8 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - ulica

- Ulica – pole uzupełniane za pomocą słownika (jak w przypadku miejscowości),.
- Nr domu – pole uzupełniane z klawiatury,
- Nr lokalu – pole uzupełniane z klawiatury
- Piętro – pole uzupełniane z klawiatury

Wskazówka:

Jeżeli pomyliłeś się podczas wprowadzania adresu użyj przycisku „Wyczyść” - usuwa zawartość całej sekcji „Lokalizacja zdarzenia.

Jeżeli adres lokalizacji zdarzenia jest taki sam jak adres osoby zgłaszającej, to możesz go skopiować do sekcji „Informacje o osobie zgłaszającej” używając przycisku „Kopiuć”.

Jeżeli chcesz sprawdzić lokalizację zdarzenia na mapie użyj przycisku „Pokaż na mapie”.

o Informacje dodatkowe:

- Numer drogi – pole uzupełniane z klawiatury
- Kilometr drogi – pole uzupełniane z klawiatury
- Dł. Geograficzna – pole uzupełniane z klawiatury
- Szer. Geograficzna – pole uzupełniane z klawiatury
- Obiekt – pole wybierane z listy. Po naciśnięciu przycisku  zostanie otwarte okno obiektów lokalizacji:

Obiekty lokalizacji miejsca zdarzenia

Lp.	Nazwa kontaktu:	Ulica	Nr domu	Nr lokalu	Miejscowość:	Województwo	Telefon
1	Gdańsk - Akcyjowa - budka	Akcyjowa (ulica)	6		Gdańsk (miasto)	pomorskie (województwo)	
2	Gdańsk - Akcyjowa - przychodnia	Akcyjowa (ulica)	12		Gdańsk (miasto)	pomorskie (województwo)	

Ilość wierszy: 10

Wszystkie Zatwierdź Anuluj

4-9 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - obiekt

Listę obiektów można zawęzić podając parametry filtrowania:

- o Nazwa kontaktu
- o Ulica (nazwa) – filtrowanie wg tekstu
- o Miejscowość (nazwa) – filtrowanie wg tekstu
- o Nr telefonu

- o Lokalizacja – filtrowanie przy użyciu słowników adresowych

Wskazówka: Okno filtrowania wywoływane jest przyciskiem  - więcej na temat filtrowania znajdziesz 2.5 Filtrowanie.

Po wywołaniu listy – lista automatycznie jest filtrowana wg adresu wprowadzonego na zgłoszeniu w sekcji „Lokalizacja zdarzenia”

- Wybierz obiekt z listy (lewym przyciskiem myszy) i naciśnij przycisk „Zatwierdź” – system wyświetli pytanie „Czy należy przyjąć wszystkie dane lokalizacji obiektu jako dane lokalizacji miejsca zdarzenia?” – jeżeli odpowiesz „Tak” pole „Obiekt” oraz pola sekcji „Lokalizacja zdarzenia” zostaną uzupełnione.

Wskazówka: Jeżeli wybierzesz „Nie” – system uzupełni tylko pole „Obiekt”.

Lokalizacja zdarzenia

Powiat	Gdańsk (powiat) ▼	Miejscowość	Gdańsk (miasto) ▼	Ulica	Akacyjowa (ulica) ▼	Nr domu		Nr lokalu		Piętro	
Województwo	pomorskie (wojew) ▼	Gmina	Gdańsk (gmina miejsk) ▼	Dzielnica		Wyczyść		Kopiuj		Pokaż na mapie	

^ **Informacje dodatkowe**

Numer drogi		Kilometr drogi		Dł. geogr.		Szer. geogr.	
Obiekt Gdańsk - Akacyjowa - przychodnia							



4-10 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - obiekt

- Uzupełnij szczegóły zdarzenia:
 - o Kategoria – pole może być uzupełnione za pomocą słownika, lub wartość można wybrać analogicznie do sposobu wprowadzania Miejscowości – wprowadź fragment nazwy kategorii – system podpowie wszystkie Kategorie/Kategorie->Podkategorie spełniające podane kryteria filtrowania.
 - o Podkategoria – uzupełniana za pomocą słownika - zawartość słownika „Podkategoria” zależna jest od wartości wybranej w polu „Kategoria”.
 - o Priorytet zgłoszenia – uzupełniany automatycznie na podstawie wybranej Kategorii/Podkategorii (jeżeli Administrator systemu określił dla nich domyślny priorytet). Możesz go zmodyfikować wybierając dowolną wartość ze słownika.
 - o Opis – pole tekstowe.

4-11 Przyjęcie zgłoszenia - szczegóły zdarzenia

Aby wybrać wartość ze słownika wskaż pozycję kursorem myszy (pozycja zostanie podświetlona na żółto) i wybierz ją (kliknięcie lewym przyciskiem myszy):

- Wskaż służby - po wybraniu kategorii oraz podkategorii system automatycznie podpowie służby, które są skojarzone z wprowadzoną kategorią i lokalizacją:

4-12 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby

Wskazówka:

Wskazanie Kategorii/Podkategorii – powoduje oznaczenie służb, do których powinno zostać przekazane zdarzenie (Służby zostają oznaczone niebieską obwódką). Wskazanie adresu w sekcji „Lokalizacja zdarzenia” powoduje automatyczne wstawienie konkretnej jednostki.

Użytkownik ma możliwość wskazania dodatkowych służb wybierając je ze słownika. Lista jednostek na liście ograniczona jest do obsługujących wskazaną lokalizację zdarzenia:

4-13 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – wskazanie dodatkowych służb

- Wskaż wiodącą służbę (do momentu zaznaczenia służby wiodącej wszystkie tytuły służb oznaczone są czerwoną obwódką):

4-14 Przyjęcie zgłoszenia – możliwość uruchomienia dodatkowych czynności

- Wybierz służby pomocnicze, które należy skierować do zdarzenia. Po naciśnięciu przycisku  w sekcji „Służby Pomocnicze” zostanie otwarte okno służb pomocniczych:

Lp.	Nazwa służby	Typ służby	Ulica	Nr domu	Nr lokalu	F
1	SAR Gdynia Morska Służba Poszukiwania i Ratownictwa	SAR Morska Służba Poszukiwania i Ratownictwa	10			Gdyn
2	WCZK Gdańsk	WCZK	21	27		Gdań
3	A1 Autostrada AmberONE	AUTOSTRADA				Gdań
4	Drogi Krajowe Obwodnica Trójmiejska S6 22 GDDKIA	DK Drogi Krajowe				Gdań
5	j.angielski Renata Checińska	j.angielski				Pozn
6	j.angielski Zuzanna Lukosek	j.angielski				Pozn
7	j.włoski Francesco Acqasanta	j.włoski				Pozn
8	j.włoski Ewelina Dziedzic	j.włoski				Pozn
9	j.hiszpański Alina Wiącek	j.hiszpański				Pozn
10	j.francuski Dawid Roszcypła	j.francuski				Pozn

4-15 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – służby pomocnicze

Listę służb można zawęzić podając parametry filtrowania:

- Nazwa kontaktu
- Typ służby
- Ulica (nazwa)
- Miejscowość (nazwa)
- Nr telefonu
- Lokalizacja – filtrowanie przy użyciu słowników adresowych

Wskazówka: Okno filtrowania wywoływane jest przyciskiem  - więcej na temat filtrowania znajdziesz 2.5 Filtrowanie.

- Wybierz służbę z listy (lewym przyciskiem myszy) i naciśnij przycisk „Zatwierdź” – pole „Służba pomocnicza” zostanie uzupełnione:

4-16 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – służby pomocnicze

Wskazówka: Możesz dodać wiele służb, po każdym wybraniu służby system dodaje nową linię na wprowadzenie kolejnej.

- Jeżeli na liście „Służby pomocnicze” nie ma wymaganej służby możesz ją dodać wpisując nazwę w polu „Wpisz nazwę służby. Następnie kliknij przycisk „Dodaj nową służbę”. Naciśnij przycisk „Tak” - nowo dodana służba pojawi się na liście w oknie „Służby pomocnicze.” Wybierz służbę z listy (lewym przyciskiem myszy) i naciśnij przycisk „Zatwierdź” – kolejne pole „Służba pomocnicza” zostanie uzupełnione wprowadzonymi danymi.

4-17 Przyjęcie zgłoszenia - dodawanie służb pomocniczych

4-18 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – kolejna służba pomocnicza

- Uzupełnij informacje o osobie zgłaszającej – dane adresowe wprowadzane są podobnie jak w sekcji „Lokalizacja zdarzenia”. Jeśli dane adresowe są identycznie jak lokalizacja zdarzenia, to można je automatycznie uzupełnić klikając przycisk „Kopiuj” w sekcji „Lokalizacja zdarzenia”.

Informacje o osobie zgłaszającej

Wzywający		ZRM/PRM ☐ Państwowa Straż Pożarna ☐ Policja ☐		☐ ośrodkowe	
Imię		Nazwisko		Nr kontaktowy	
Miejscowość	Gdańsk (miasto)	Ulica	Akacjowa (ulica)	Dzielnica	
Gmina	Gdańsk (gmina miejska)	Powiat	Gdańsk (powiat)	Województwo	pomorskie (województwo)
Informacje dodatkowe		Nr domu: Nr lokalu: Dł. geogr.: Szer. geogr.: Wyczyść Pokaż na mapie			

4-19 Przyjęcie zgłoszenia - Informacje o osobie zgłaszającej

Wskazówka: Zaznaczenie wzywającego „Inne służby” powoduje wymrożenie opcji „Pogotowie Ratunkowe/ Straż Pożarna/ Policja”.

Uzupełnione w ten sposób zgłoszenie możesz:

- Przekazać zdarzenie do SWD – patrz rozdział 4.1.2.1 Przekazanie zdarzenia.
- Przekazać zdarzenie do SWD wraz z rozmową – patrz rozdział 4.1.2.2 Przekazanie zdarzenie do SWD i przekierowanie rozmowy.
- Przekazać zdarzenie z rozmową do SWD z zapowiedzią - 4.1.2.3 Przekazanie zdarzenia do SWD – zapowiedź.
- Przekazać zdarzenie z rozmową do SWD bez zapowiedzi – 4.1.2.4 Przekazanie zdarzenia do SWD – bez zapowiedzi.
- Przekazać rozmowę do służb ratunkowych z zapowiedzią – 4.1.3.1 Przekazanie rozmowy do służb ratunkowych – trójpołączenie z zapowiedzią.
- Przekazać rozmowę do służb ratunkowych bez zapowiedzi – 4.1.2.4 Przekazanie zdarzenia do SWD – bez zapowiedzi.
- Zapisać bez przekazania - opcja „Zapisz (F6)” zapisuje zmiany wprowadzone w oknie „Zgłoszenie”.
- Oznaczyć zgłoszenie, jako fałszywe – po naciśnięciu przycisku „Zgłoszenie fałszywe (F2)” – zgłoszenie zostanie zapisane, jako fałszywe a okno zgłoszenia zostanie zamknięte. Zgłoszenie fałszywe na Liście Zgłoszeń/ zdarzeń jest oznaczone na żółto.
- Dodać do istniejącego zdarzenia (przycisk „Dodaj do istniejącego (Alt+I)”) – patrz rozdział 4.1.4 Zdarzenia podobne – kojarzenie dodatkowych zgłoszeń z istniejącymi zdarzeniami.
- Przekazać do innego operatora WCPR (przycisk „Przełącz do innego Operatora”) - 4.1.5. Przekazanie połączeń alarmowych do innych Operatorów WCPR.

Ponadto dla zgłoszenia dostępne są operacje:

- Historia (przycisk „Historia (Alt+H)”) – wyświetlenie historii zgłoszenia – patrz rozdział 4.1.13 Obsługa historii zgłoszeń/ zdarzeń.
- Oryginalna treść zgłoszenia (przycisk „Oryginalna treść zgłoszenia (Shift+Alt+O)”) – odtworzenie/ wyświetlenie treści zgłoszenia – patrz rozdział 4.1.12 Odsłuch/ odczyt ,
- Zamknij (przycisk „Zamknij (F9)”) – zamyka okno zgłoszenia .Zgłoszenie jest uznane za nieobsłużone i powraca do kolejki (na liście zgłoszeń/zdarzeń jest oznaczone kolorem zielonym i nie można go otworzyć podwójnym kliknięciem) - Takie zgłoszenie zostanie otwarte w aplikacji Operatora, który przejdzie do stanu *Gotowy do przyjmowania zgłoszeń*.

Szczegółowe informacje na temat wymienionych funkcjonalności zamieszczono w kolejnych rozdziałach instrukcji.

4.1.1.1. Lokalizacja miejsca zdarzenia oraz informacje o osobie zgłaszającej – uzupełnianie

W polach wyszukiwania lokalizacji miejsca zdarzenia oraz informacji o osobie zgłaszającej wprowadzenie fragmentu nazwy powoduje wyszukanie pasujących jednostek lokalizacji (stosownie do rodzaju jednostki wyszukiwanych w danym polu) na podstawie dopasowania dowolnego fragmentu nazwy do podanego wzorca. Wynikiem wyszukiwania jest lista wyboru jednostek pasujących uszeregowanych alfabetycznie.

Funkcje wyszukiwania danych adresowych lokalizacji miejsca zdarzenia oraz lokalizacji zgłaszającego realizują wyszukiwanie nazw zawierających dowolne (w tym polskie) znaki narodowe po wprowadzeniu w ciągu wyszukiwania nazw ze znakami zastępczymi alfabetu łacińskiego.

W funkcjach wyszukiwania danych adresowych lokalizacji miejsca zdarzenia oraz lokalizacji zgłaszającego lista województw prezentowana jest bez konieczności wprowadzania ciągu wyszukiwania. Lista odpowiedzi nazw województw sortowana jest alfabetycznie. Możliwe jest wyszukiwanie województwa przez podanie fragmentu jego nazwy

W funkcjach wyszukiwania danych adresowych lokalizacji miejsca zdarzenia oraz lokalizacji zgłaszającego lista powiatów prezentowana jest bez konieczności wprowadzania ciągu wyszukiwania, o ile wcześniej wybrane zostało województwo lub po wprowadzeniu jednego znaku nazwy (w takim przypadku jest to pierwsza litera nazwy powiatu). Lista powiatów sortowana jest alfabetycznie ze wskazaniem województwa, w obrębie którego dany powiat się znajduje. Po wprowadzeniu co najmniej dwóch znaków nazwy powiatu wyszukiwanie jest realizowane według kryterium dowolnego fragmentu nazwy.

W funkcjach wyszukiwania danych adresowych lokalizacji miejsca zdarzenia oraz lokalizacji zgłaszającego lista gmin prezentowana jest bez konieczności wprowadzania ciągu wyszukiwania, o ile wcześniej wybrany został powiat lub po wprowadzeniu jednego znaku nazwy (w takim przypadku jest to pierwsza litera nazwy gminy), jeśli wybrano województwo. Lista gmin sortowana jest alfabetycznie ze wskazaniem województwa i powiatu, w obrębie których dany powiat się znajduje. Po wprowadzeniu co najmniej dwóch znaków nazwy gminy wyszukiwanie jest realizowane według kryterium dowolnego fragmentu nazwy.

W funkcjach wyszukiwania danych adresowych lokalizacji miejsca zdarzenia oraz lokalizacji zgłaszającego lista miejscowości prezentowana jest bez konieczności wprowadzania ciągu wyszukiwania, o ile wcześniej wybrany został powiat lub gmina. Lista miejscowości sortowana jest alfabetycznie ze wskazaniem województwa, powiatu i gminy.

Jeśli w miejscowości wskazanej w sekcji lokalizacji miejsca zdarzenia lub informacji o osobie zgłaszającej nie ma ulic (miejscowość jest wsią), to lista odpowiedzi zawiera pojedynczy wpis „<miejscowość nie posiada ulic>”. W przypadku wybrania tego wpisu pole nazwy ulicy zostanie wyczyszczone.

W przypadku, gdy wprowadzony co najmniej trzyznakowy ciąg nazwy ulicy nie zostanie odnaleziony dla podanego adresu określonego z dokładnością do miejscowości, lista odpowiedzi nazw ulic zostanie wypełniona nazwami ulic pasujących do wzorca, znajdujących się na terenie innych, niż podane, miast tej

samej gminy. Każdy element listy, poza nazwą ulicy zawiera nazwę miejscowości podaną w nawiasach. Pierwszym elementem listy jest „<brak ulic o pasującej nazwie>”. Jej wybranie nie powoduje żadnej reakcji. Wybranie jednej z pozostałych pozycji spowoduje wybranie ulicy oraz zmianę wyboru miejscowości stosownie do wartości podanej na liście.

Dla zgłoszeń przychodzących do WCPR, w arkuszu zgłoszenia pole Województwo w sekcji lokalizacji miejsca zdarzenia jest domyślnie wypełniane zgodnie z lokalizacją Ośrodka Regionalnego, do którego przyszło zgłoszenie. W przypadku dalszego przekierowania zgłoszenia do innego WCPR, treść arkusza zgłoszenia nie jest powtórnie modyfikowana. W przypadku stwierdzenia w toku obsługi zgłoszenia nieprawidłowego określenia województwa, operator ma możliwość wprowadzenia korekty za pomocą mechanizmów edycji arkusza zgłoszenia. W przypadku zgłoszeń pozagłosowych województwo określane jest na podstawie przypisania miejsca obsługi osoby niepełnosprawnej zapisanego w konfiguracji Systemu.

Mechanizm wyszukiwania ulic pozwala na wyszukiwanie wg nazwy rodzajowej obiektu (rondo, skwer, plac itp.) dla obiektów, które posiadają tego rodzaju wyróżniki typu w danych bazy referencyjnej EMUiA. Analogiczna modyfikacja dotyczy formatki edycji zdarzenia.

W przypadku wskazania (z listy odpowiedzi bazy Teryt/EMUiA) adresu jedynie do poziomu powiatu lub gminy (bez wskazania miejscowości), wprowadzenie ciągu (min. 3 znaki) wyszukiwania nazwy ulicy spowoduje wyszukanie nazwy we wszystkich miejscowościach powiatu (powiat ziemski) lub wszystkich dzielnicach/delegaturach (powiat grodzki). Jeśli określona zostanie gmina, to wyniki wyszukiwania zawężone są do tej właśnie gminy. Jeśli gmina nie jest określona, wyszukanie dotyczy całego powiatu. Odpowiedzi na liście ulic zawierają dodatkowe wskazanie nazwy gminy i miejscowości, w której dana ulica jest zlokalizowana. Zatwierdzenie wyboru ulicy spowoduje uzupełnienie wszystkich pól określonych wyborem (gmina, miejscowość, ulica). Mechanizm powyższy nie jest stosowany w przypadku, gdy adres zostanie określony z dokładnością do miejscowości włącznie.

4.1.1.2. Przyjęcie zgłoszenia pozagłosowego

Jeżeli do systemu zostanie dostarczone zgłoszenie pozagłosową (czyli z wykorzystaniem sms, fax, e-mail, eCall), zostanie ono wyświetlone na ekranie użytkownika, który jest zalogowany w systemie i jest w gotowości do przyjmowania zgłoszeń. Formatka zgłoszenia pojawia się na ekranie oraz jednocześnie uruchamiana jest sygnalizacja dźwiękowa. Obsługa zgłoszenia pozagłosowego jest analogiczna do obsługi zgłoszenia przyjętego w sposób głosowy.

W momencie przyjścia do systemu zgłoszenia pozagłosowego, której jest uprawnione, następuje automatyczne dołączenie do zgłoszenia informacji o osobie niepełnosprawnej oraz opiece osoby niepełnosprawnej poprzez zapisanie w polu opisu osoby zgłaszającej następującej informacji:

- imię i nazwisko osoby zgłaszającej (niepełnosprawnej),
- Dane adresowe osoby niepełnosprawnej prezentowane są w przypadku, gdy zostały one określone,
- Treść notatki/komentarza zdefiniowana dla osoby niepełnosprawnej,
- Numer telefonu potwierdzenia odebrania zgłoszenia, jeśli został on podany,
- Numer telefonu kontaktowego, jeśli został on podany,
- Uprawniony numer zgłoszeń SMS,

- o Uprawniony numer zgłoszeń FAX,
- o Uprawniony adres email zgłoszenia pozagłosowego.

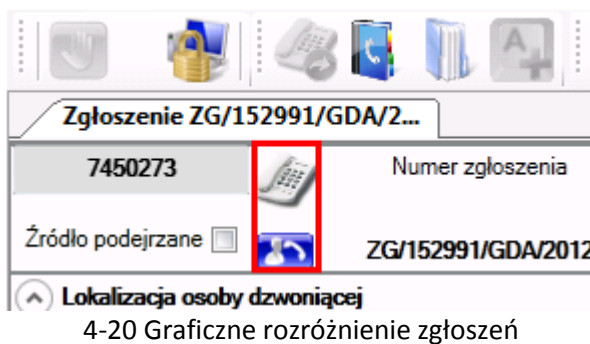
Wskazówka: w przypadku osób posiadających uprawnienie jedynie do przekazywania zgłoszeń niemych, powyższe informacje nt kontaktu zwrotnego nie są podawane.

Dane osoby kontaktowej wypełniane są następująco:

- o Imię i nazwisko opiekuna osoby niepełnosprawnej,
- o Dane adresowe opiekuna,
- o Telefon i email kontaktowy do opiekuna.

4.1.1.3. Specjalne oznaczenia różnicujące zgłoszenia

W celu zróżnicowania zgłoszeń wg stanu ich obsługi, w formatce zgłoszenia znajdują się oznaczenia graficzne umożliwiające rozróżnienie zgłoszeń. Na arkuszu zgłoszenia prezentowana jest ikona rodzaju zgłoszenia, a pod nią ikona aktualnego stanu zgłoszenia:



Ikona rodzaju zgłoszenia określa rodzaj zgłoszenia prezentowanego w oknie głosowe/sms/email/fax/ecall. Tabela poniżej przedstawia ikony stanu zgłoszenia.

Ikona	Oznaczenie
	Zgłoszenie telefoniczne
	Zgłoszenie SMS
	Zgłoszenie FAX
	Zgłoszenie Email
	Zgłoszenie eCall
	Zgłoszenie przekazane z SWD

Wskazówka: Kliknięcie na ikonę telefonu (jeśli mamy do czynienia ze zgłoszeniami głosowymi) uruchamia funkcję połączenia wychodzącego w kontekście zgłoszenia, które jest otwarte. Numer abonenta wywoływanego to numer osoby dzwoniącej zapisany w zgłoszeniu. Przed wykonaniem operacji użytkownik musi zatwierdzić wykonanie połączenia (pytanie „Czy chcesz teraz wykonać połączenie do osoby zgłaszającej? Połączenie zostanie zarejestrowane w kontekście obsługi zgłoszenia.”).

Poniżej ikony rodzaju zgłoszenia umieszczona jest ikona stanu zgłoszenia. Każdy stan zgłoszenia wizualizowany jest jedną z ikon przedstawionych w poniżej tabeli.

Stan zgłoszenia	Ikona
Zgłoszenie w trybie awaryjnego odstawienia na kolejkę	
Zgłoszenie w trakcie przekazania zdarzenia do SWD	
Zgłoszenie w trakcie obsługi (zestawianie połączenia wychodzącego)	
Zgłoszenie w trakcie obsługi (połączenie wychodzące)	
Zgłoszenie w trakcie obsługi	
Zgłoszenie w trakcie kolejkowania	
Zgłoszenie w kolejce oczekujące na obsługę	
Zgłoszenie przyjęte do systemu	
Zgłoszenie przydzielone do stanowiska, które jest offline	
Zgłoszenie przydzielone do stanowiska	
Zgłoszenie przekazane do SWD	
Zgłoszenie pozagłosowe odrzucone przez SWD	
Zgłoszenie podobne, zakończone bez zdarzenia	
Zgłoszenie odstawione do kolejki	
Zgłoszenie odrzucone (brak uprawnień zgłaszającego)	
Zgłoszenie obsłużone (zakończona obsługa zdarzenia)	
Zgłoszenie bezzasadne (zakończzone bez zdarzenia)	
Zgłoszenie anulowane przez zgłaszającego (rozłączenie przed rozpoczęciem obsługi)	

Wskazówka: Po najechaniu kursorem na ikonę stanu zgłoszenia prezentowana jest informacja dodatkowa dotycząca stanu zgłoszenia w zakresie:

- Zgłoszenie (jego numer)
- Rodzaj zgłoszenia (nazwa rodzaju zgłoszenia: telefon/fax/sms/email/ecall)
- Stan (nazwa stanu obecnego zgłoszenia)
- Przyjście zgłoszenia (data i czas przyjścia zgłoszenia do systemu)
- Rozpoczęcie obsługi (data i czas rozpoczęcia obsługi zgłoszenia)
- Czas oczekiwania na obsługę (czas oczekiwania na obsługę zgłoszenia)
- Czas trwania obsługi (czas trwania obsługi zgłoszenia)

- Obsługiwany przez (imię i nazwisko, stacja operatora obsługującego)
- WCPR macierzysty (WCPR, do którego pierwotnie przyszło zgłoszenie)
- Edycja dozwolona (informacja TAK/NIE świadcząca o tym, czy możliwa jest edycja zgłoszenia)

4.1.2. Przekazanie zdarzenia do SWD

W wyniku przekazania zgłoszenia do SWD tworzone jest zdarzenie, które następnie przekazywane jest do Dyspozytora/ Dyspozytorów wskazanych służb.

4.1.2.1. Przekazanie zdarzenia

- W celu przekazania zgłoszenia (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) wybierz z bocznego menu opcję „Wyślij (F3)”.

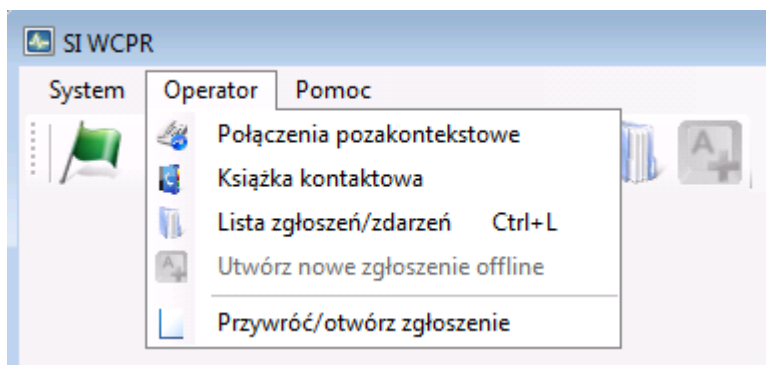
4-21 Przekazanie zdarzenia do SWD - Wyślij

Po naciśnięciu przycisku okno zgłoszenia zostanie zamknięte.

UWAGA:

Jeżeli nie uzupełniłeś wszystkich wymaganych pól (pola te oznaczone są czerwoną obwódką) wówczas przycisk „Wyślij” jest nieaktywny. Uzupełnij wszystkie wymagane pola, aby go uaktywnić.

Dla zgłoszenia zostało otwarte zdarzenie, które możesz zobaczyć na liście zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne -> Operator -> Lista zgłoszeń/zdarzeń):



4-22 Lista zgłoszeń/zdarzeń

Na liście zgłoszeń/ zdarzeń dla zgłoszenia zostało utworzone zdarzenie, dla którego w kolumnach „Służby” zaprezentowane są statusy zdarzenia w odpowiednich służbach, do których przekazano zgłoszenie:

Lista zgłoszeń/zdarzeń										
Przyjście zgłoszenia od		2012-11-26 08:14:19	do		Z ostatniej godziny		Z ostatnich 24 godzin	<Filtr>		
Typ	Id	Id (offline)	Źródło zgłoszenia	Przyjście zgłoszenia	Rozpoczęcie obsł. zgłosze	Miejscowość	Ulica	Województwo	Służby ZRM/PRM	
Zgłoszenie	ZG/153007/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-26 09:06:58	2012-11-26 09:07:05	Gdańsk	Akacjowa (ulica)	pomorskie		
Zdarzenie	ZD/14/KRA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-26 09:06:58	2012-11-26 09:07:05	Gdańsk	Akacjowa (ulica)	pomorskie	Dostarczone do SWD	

4-23 Przekazanie zdarzenie do SWD - prezentacja statusów

- Przejdź do stanowiska Dyspozytorskiego, gdzie w trakcie wykonywania operacji przekazania uruchomiona była aplikacja dyspozytorska – okno zdarzenia jest otwarte:

Zdarzenie
ZD/14/KRA/2012

Podjąć zdarzenie
Oryginalna treść zgłoszenia
Odrzuć zdarzenie
Zamknij zdarzenie
Dołącz służbę
Zażądaj ponownego otwarcia
Przełącz zdarzenie
Zamknij jako duplikat
Zamknij jako bezpodstawne
Cofnij zmiany
Zapisz zmiany
Zapisz zmiany i zamknij okno
Zamknij okno

4-24 Przekazanie zdarzenia do SWD - zdarzenie w aplikacji Dyspozytorskiej

- Naciśnij przycisk „Podjąć zdarzenie” i przejdź do stanowiska, gdzie zalogowany jest Operator – status zdarzenia dla służby został zmieniony na „Obsługiwane”:

Lista zgłoszeń/zdarzeń									
Przyjście zgłoszenia od		2012-11-26 08:19:56	do			Z ostatniej godziny		Z ostatnich 24 godzin	
Typ	Id	Id (offline)	Źródło zgłoszenia	Przyjście zgłoszenia	Rozpoczęcie obsł. zgłoszenia	Miejscowość	Ulica	Województwo	Służby ZRM/PRM
Zgłoszenie	ZG/153007/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-26 09:06:58	2012-11-26 09:07:05	Gdańsk	Akacyjowa (ulica)	pomorskie	
Zdarzenie	ZD/14/KRA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-26 09:06:58	2012-11-26 09:07:05	Gdańsk	Akacyjowa (ulica)	pomorskie	Obsługiwane

4-25 Przekazanie zdarzenia do SWD - zdarzenie obsługiwane

4.1.2.2. Przekazanie zdarzenie do SWD i przekierowanie rozmowy

Uwaga: Jeżeli chcesz przekazać zdarzenie z rozmową, rozmowa nie może zostać przerwana przez Zgłaszającego lub Operatora do czasu utworzenia zdarzenia.

- W celu przekazania zgłoszenia z rozmową (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) z poziomu okna zgłoszenia naciśnij ikonę symbolizującą aparat telefoniczny (przycisk znajduje się na tym samym poziomie, co wybrana służba).

4-26 Przekazanie zdarzenia do SWD - wskazane służby

- Z rozwiniętego menu wybierz opcję „Przełącz zdarzenie i przekieruj rozmowę” - System przełączy zdarzenie wraz z rozmową do wskazanej służby ratunkowej, a następnie przejdzie z trybu edycji zgłoszenia do trybu edycji zdarzenia.

4-27 Przekazanie zdarzenia do SWD - opcja „Przełącz zdarzenie i przekieruj rozmowę”

- Przejdź do stanowiska Dyspozytorskiego, gdzie w trakcie wykonywania operacji przekazania uruchomiona jest aplikacja dyspozytorska –Dyspozytor SWD odbiera połączenie na konsoli DGT – naciśnij przycisk



- Zgłaszający nawiązuje połączenie z Dyspozytorem.
- Na stanowisku gdzie jest uruchomiona aplikacja dyspozytorska automatycznie zostało otwarte okno z przekazanym zdarzeniem.

4-28 Przekazanie zdarzenia do SWD - zdarzenie w aplikacji Dyspozytorskiej

4.1.2.3. Przekazanie zdarzenia do SWD – zapowiedź

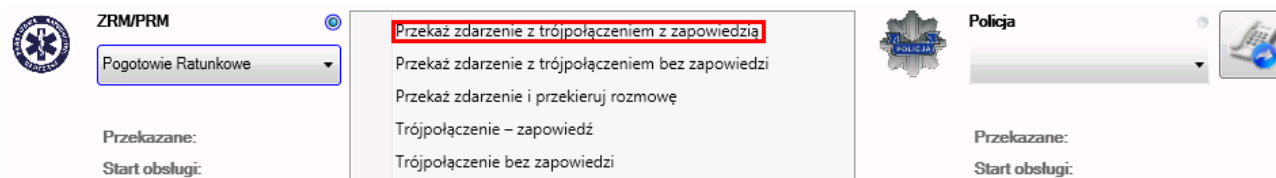
UWAGA:

Jeżeli chcesz przekazać zdarzenie z rozmową, rozmowa nie może zostać przerwana przez Zgłaszającego lub Operatora do czasu utworzenia zdarzenia.

- W celu przekazania zgłoszenia z rozmową (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) z poziomu okna zgłoszenia naciśnij ikonę symbolizującą aparat telefoniczny (przycisk znajduje się na tym samym poziomie, co wybrana służba).

4-29 Przekazanie zdarzenia do SWD - wskazane służby

- Z rozwiniętego menu wybierz opcję „Przełącz zdarzenie z trójpołączeniem z zapowiedzią” – System prześle zdarzenie wraz z rozmową do służb ratunkowych, a następnie przejdzie z trybu edycji zgłoszenia do trybu edycji zdarzenia.

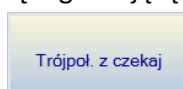


4-30 Przekazanie zdarzenia do SWD - opcja „Przełącz zdarzenie z trójpołączeniem z zapowiedzią”

- Osoba zgłaszająca zdarzenie usłyszy automatyczną zapowiedź: „Proszę czekać będzie rozmowa”.
- Przejdź do stanowiska Dyspozytorskiego, gdzie w trakcie wykonywania operacji przekazania uruchomiona jest aplikacja dyspozytorska –Dyspozytor SWD odbiera połączenie na konsoli DGT – naciśnij przycisk



- Operator nawiązuje połączenie z Dyspozytorem służb ratunkowych.
- W dowolnym momencie Operator włącza osobę Zgłaszającą zdarzenie do konferencji trójstronnej



poprzez naciśnięcie przycisku „Trójpoł. Z czekaj” z poziomu konsoli dyspozytorskiej.

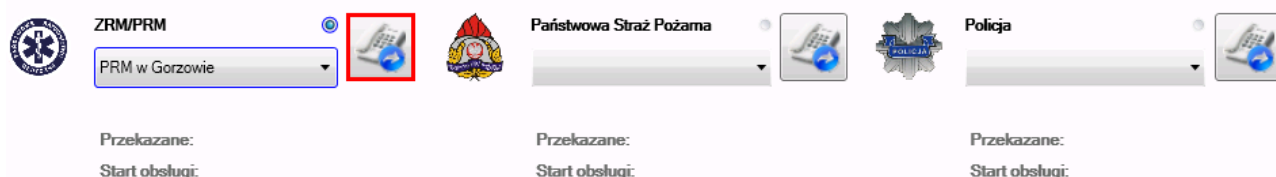
- System utworzy trójpołączenie pomiędzy Zgłaszającym, Operatorem, a Dyspozytorem służb ratunkowych.
- Operator rozłącza się w dowolnym momencie poprzez naciśnięcie przycisku „Przełącz” z poziomu konsoli dyspozytorskiej.
- Rozmowa jest nadal kontynuowana przez Dyspozytora służb ratunkowych i osobę Zgłaszającą.
- Na stanowisku gdzie jest uruchomiona aplikacja dyspozytorska automatycznie zostało otwarte okno z przekazanym zdarzeniem.

4.1.2.4. Przekazanie zdarzenia do SWD – bez zapowiedzi

UWAGA:

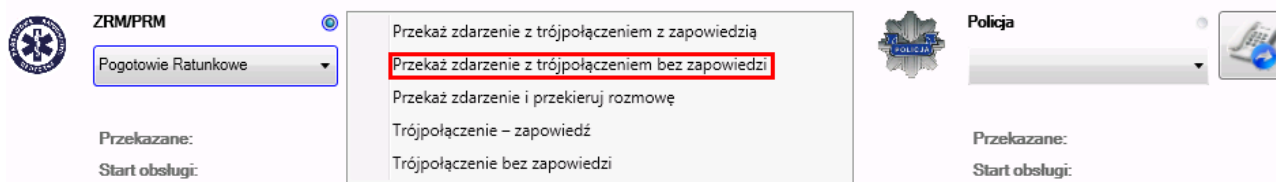
Jeżeli chcesz przekazać zdarzenie z rozmową, rozmowa nie może zostać przerwana przez Zgłaszającego lub Operatora do czasu utworzenia zdarzenia.

- W celu przekazania zgłoszenia z rozmową (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) z poziomu okna zgłoszenia naciśnij ikonę symbolizującą aparat telefoniczny (przycisk znajduje się na tym samym poziomie, co wybrana służba).



4-31 Przekazanie zdarzenia do SWD - wskazane służby

- Z rozwiniętego menu wybierz opcję „Przełącz zdarzenie z trójpołączeniem bez zapowiedzi” – System prześle zdarzenie wraz z rozmową do służb ratunkowych, a następnie przejdzie z trybu edycji zgłoszenia do trybu edycji zdarzenia.



4-32 Przekazanie zdarzenia do SWD - opcja „Przekazanie zdarzenia z trójpołączeniem bez zapowiedzi”

- Przejdź do stanowiska Dyspozytorskiego, gdzie w trakcie wykonywania operacji przekazania uruchomiona jest aplikacja dyspozytorska –Dyspozytor SWD odbiera połączenie na konsoli DGT – naciśnij przycisk

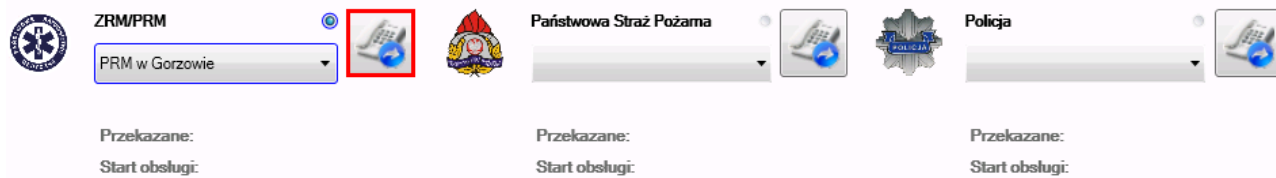


- System utworzy trójpołączenie pomiędzy Zgłaszającym, Operatorem, a Dyspozytorem służb ratunkowych.
- Na stanowisku gdzie jest uruchomiona aplikacja dyspozytorska automatycznie zostało otwarte okno z przekazanym zdarzeniem.

4.1.3. Przekazanie rozmowy do służb ratunkowych – trójpołączenia

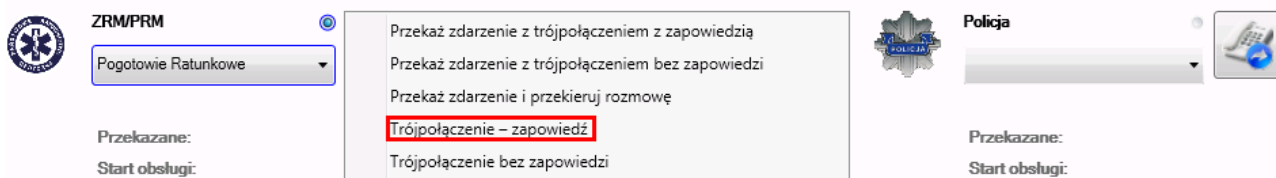
4.1.3.1. Przekazanie rozmowy do służb ratunkowych – trójpołączenie z zapowiedzią

- W celu przekazania rozmowy z zapowiedzią do służb ratunkowych (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) z poziomu okna zgłoszenia naciśnij ikonę symbolizującą aparat telefoniczny (przycisk znajduje się na tym samym poziomie, co wybrana służba).



4-33 Przekazanie rozmowy do SWD - wskazane służby

- Z rozwiniętego menu wybierz opcję „Trójpołączenie – zapowiedź” – System prześle rozmowę do służb ratunkowych – formatka zgłoszenia nadal jest widoczna u Operatora.



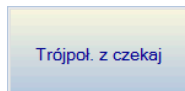
4-34 Przekazanie rozmowy do SWD - opcja „Trójpołączenie – zapowiedź”

- Osoba zgłaszająca zdarzenie usłyszy automatyczną zapowiedź: „Proszę czekać będzie rozmowa”.

- Przejdź do stanowiska Dyspozytorskiego, gdzie w trakcie wykonywania operacji przekazania uruchomiona jest aplikacja dyspozytorska –Dyspozytor SWD odbiera połączenie na konsoli DGT – naciśnij przycisk



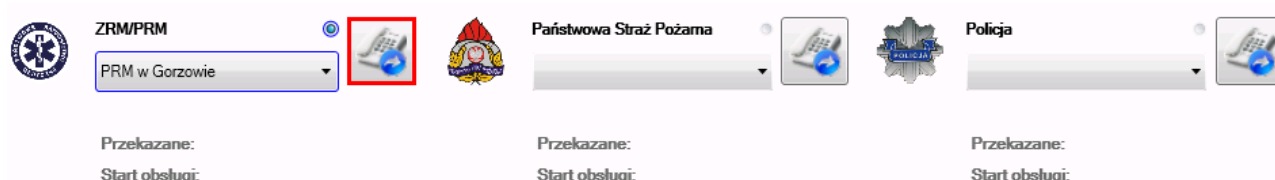
- Operator nawiązuje połączenie z Dyspozytorem służb ratunkowych.
- W dowolnym momencie Operator włącza osobę Zgłaszającą zdarzenie do konferencji trójstronnej



- poprzez naciśnięcie przycisku „Trójpoł. Z czekaj” z poziomu konsoli dyspozytorskiej.
- System utworzy trójpołączenie pomiędzy Zgłaszającym, Operatorem, a Dyspozytorem służb ratunkowych.
 - Operator rozłącza się w dowolnym momencie poprzez naciśnięcie przycisku „Przełącz” z poziomu konsoli dyspozytorskiej.
 - Rozmowa jest nadal kontynuowana przez Dyspozytora służb ratunkowych i osobę Zgłaszającą.
 - Operator może:
 - Skłasyfikować zgłoszenie jako fałszywe – „Zgłoszenie fałszywe (F2)”,
 - Przekazać zdarzenie do SWD – „Wyślij (F3)”,
 - Przekazać zgłoszenie do innego Operatora – „Przełącz do innego Operatora”,
 - Dodać zgłoszenie do istniejącego zdarzenia – „Dodaj do istniejącego (Alt+I)”,
 - Zapisać zgłoszenie – „Zapisz (F6)”,
 - Zamknąć zgłoszenie – „Zamknij (F9)”.

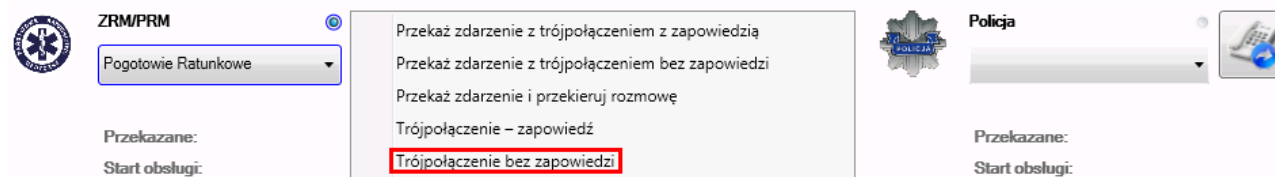
4.1.3.2. Przekazanie rozmowy do służb ratunkowych – trójpołączenie bez zapowiedzi

- W celu przekazania rozmowy bez zapowiedzi do służb ratunkowych (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) z poziomu okna zgłoszenia naciśnij ikonę symbolizującą aparat telefoniczny (przycisk znajduje się na tym samym poziomie, co wybrana służba).



4-35 Przekazanie rozmowy do SWD - wskazane służby

- Z rozwiniętego menu wybierz opcję „Trójpołączenie bez zapowiedzi” – System prześle rozmowę do służb ratunkowych – formatka zgłoszenia nadal jest widoczna u Operatora.



4-36 Przekazanie rozmowy do SWD - opcja „Trójpołączenie bez zapowiedzi”

- Przejdź do stanowiska Dyspozytorskiego, gdzie w trakcie wykonywania operacji przekazania uruchomiona jest aplikacja dyspozytorska –Dyspozytor SWD odbiera połączenie na konsoli DGT – naciśnij przycisk



- System utworzy trójpoleczenie pomiędzy Zgłaszającym, Operatorem, a Dyspozytorem służb ratunkowych.
- Operator rozłącza się w dowolnym momencie poprzez naciśnięcie przycisku „Przełącz” z poziomu konsoli dyspozytorskiej.
- Rozmowa jest nadal kontynuowana przez Dyspozytora służb ratunkowych i osobę Zgłaszającą.
- Operator może:
 - Sklasyfikować zgłoszenie jako fałszywe – „Zgłoszenie fałszywe (F2)”,
 - Przekazać zdarzenie do SWD – „Wyślij (F3)”,
 - Przekazać zgłoszenie do innego Operatora – „Przełącz do innego Operatora”,
 - Dodać zgłoszenie do istniejącego zdarzenia – „Dodaj do istniejącego (Alt+I)”,
 - Zapisać zgłoszenie – „Zapisz (F6)”,
 - Zamknąć zgłoszenie – „Zamknij (F9)”.

4.1.4. Zdarzenia podobne – kojarzenie dodatkowych zgłoszeń z istniejącymi zdarzeniami

- Przyjmowane zgłoszenie można dodać do istniejącego już zdarzenia (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia). Po uzupełnieniu danych adresowych, Kategorii zdarzenia w dolnej części zgłoszenia, w sekcji „Zdarzenia podobne” zostaje wyświetlona lista zdarzeń:
 - pochodzących z tego samego numeru telefonu lub tego samego adresu e-mail, co przyjmowane zgłoszenie,
 - które zostały zarejestrowane dla tych samych danych adresowych,
 - których obszary przebywania osób zgłaszających pokrywają się,
 - które zostały zarejestrowane z klasyfikacją identyczną do klasyfikacji przyjmowanego zgłoszenia,
 - które zostały utworzone w systemie do 24 godzin przed momentem przyjmowania danego zgłoszenia,
 - ustawionych w kolejności malejącej zgodności danych zdarzeń i zgłoszenia.

Zgłoszenie ZG/152997/GDA/2...

7450273	Numer zgłoszenia	Zdarzenie powiązane	Data i godzina przyjęcia zgłoszenia	Data i godzina rozpoczęcia obsługi zgłoszenia	Operator przyjmujący	PLI	Typ
Źródło podejrzane	ZG/152997/GDA/2012	<brak>	2012-11-22 15:11:38	2012-11-22 15:11:46	Krakow Koordynator		Wiadomość głosowa

Lokalizacja osoby dzwoniącej

Lokalizacja zdarzenia

Powiat: Kraków (powiat) | Miejscowość: Kraków (miasto) | Ulica: | Nr domu: | Nr lokalu: | Piętro: |
Województwo: małopolskie (województwo) | Gmina: Kraków (gmina miejska) | Dzielnica: | Wyczyść | Kopiuj | Pokaż na mapie

Informacje dodatkowe

Szczegóły zdarzenia

Kategoria: Ból głowy | Opis: opis

Służby pomocnicze

ZRM/PRM: Krakowskie Pogotowie Ratunkowe | Państwowa Straż Pożarna: Dyspozytornia PSP Kraków | Policja: SWD POL

Przekazane: Start obsługi:

Lista podobnych

Zdarzenia podobne

Lp.	Zdarzenia	Adres	Kategoria	WCPR Obsługujący	Status		
					ZRM/PRM	PSP	Policja
1	ZD/5/KRA/2012	Gdańsk	Ból	WCPR Kraków	Dostarczone do SWD		
2	ZD/4/KRA/2012	Kraków	Kradzież	WCPR Kraków	Dostarczone do SWD		

4-37 Zdarzenia podobne – adres zdarzenia

- Wskaż zdarzenie na liście (zostanie podświetlone na niebiesko) i naciśnij przycisk „Dodaj do istniejącego (Alt+I)”:

The screenshot shows the SI WCPR application window. The main area displays details for a report (Zgłoszenie ZG/152997/GDA/2012). The right sidebar contains a list of actions, with 'Dodaj do istniejącego (Alt+I)' highlighted by a red rectangle. Other actions include 'Pokaż opcje mapy (F12)', 'Historia (Alt+H)', 'Zgłoszenie fałszywe (F2)', 'Oryginalna treść zgłoszenia (Shift+Alt+O)', 'Wyslij (F3)', 'Przełącz do innego Operatora', 'Dołącz tłumacza do konferencji trójstronnej', 'Zapisz (F6)', and 'Zamknij (F9)'.

4-38 Zdarzenia podobne - dodaj do istniejącego

System wyświetli pytanie:

The dialog box is titled 'Dodawanie do istniejącego zdarzenia'. It contains a question mark icon and the text: 'Czy na pewno chcesz dodać to zgłoszenie do istniejącego zdarzenia? Ta operacja zamknie zgłoszenie oraz wypełni kategorię i podkategorię, o ile nie są wypełnione, danymi ze zdarzenia.' At the bottom, there are two buttons: 'Tak' and 'Nie'.

4-39 Zdarzenia podobne - dodaj do istniejącego - potwierdzenie

- Wybierz opcję „Tak – okno zgłoszenia zostanie zamknięte.
- Przejdź do Listy Zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne - > Operator -> Lista zgłoszeń/zdarzeń) i kliknij dwukrotnie na zdarzeniu, do którego dodałeś zgłoszenie – w dolnej części okna na liście zgłoszeń podpiętych do zdarzenia jest wyświetlone zgłoszenie, które przed chwilą podpiąłeś.

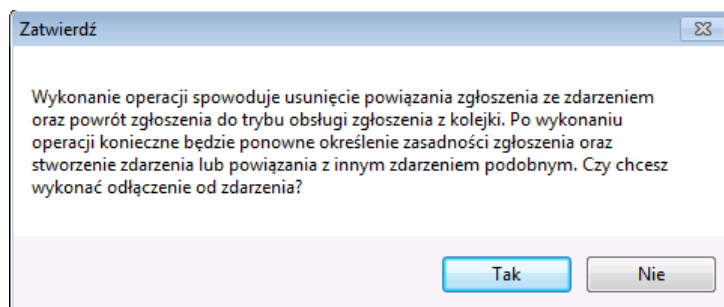
Lista podobnych							
Zgłoszenia powiązane ze zdarzeniem							
Lp.	Zgłoszenia	Adres	Kategoria	WCPR Obsługujący	Status		
					ZRM/PRM	PSP	Policja
1	ZG/83/KRA/2012	Kraków	Kradzież	WCPR Kraków	Dostarczone do SWD		
2	ZG/152997/GDA/2012	Kraków	Ból	WCPR Kraków	Dostarczone do SWD		

4-40 Zdarzenia podobne - zgłoszenie podpięte pod zdarzenie

4.1.4.1. Odłączenie zgłoszenia od zdarzenia

Aby odłączyć zgłoszenie od zdarzenia przejdź do Listy Zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne - > Operator - > Lista zgłoszeń/zdarzeń) i kliknij dwukrotnie na zgłoszeniu, które jest podpięte do zdarzenia – w dolnej części zgłoszenia, w sekcji „Zdarzenia podobne” zostaje wyświetlona lista zdarzeń. Wskaż zdarzenie na liście (zostanie podświetlone na niebiesko) i naciśnij przycisk „Odłącz od zdarzenia”.

System wyświetli pytanie:



4-41 Zgłoszenia podpięte pod zdarzenie - odłącz od zdarzenia - potwierdzenie

Wybierz opcję „Tak” – okno potwierdzenia zostanie zamknięte. Zgłoszenie zostało odłączone od zdarzenia.

4.1.5. Przekazanie połączeń alarmowych do innych Operatorów WCPR

- Przyjmowane zgłoszenie można przekazać do innego operatora WCPR (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia). Aby przekazać zgłoszenie z poziomu okna zgłoszenia naciśnij przycisk „Przełącz do innego Operatora”:

SI WCPR

System Operator Koordynator Raporty Raporty operacyjne Administrator Pomoc

Zgłoszenie ZG/153004/GDA/2...

7450274 Numer zgłoszenia ZG/153004/GDA/2012 Zdarzenie powiązane <brak> Data i godzina przyjęcia zgłoszenia 2012-11-23 12:41:36 Data i godzina rozpoczęcia obsługi zgłoszenia 2012-11-23 12:41:42 Operator przyjmujący Kraków Koordynator PLI Wiadomość głosowa

Źródło podajzone

Dł. geogr. 21.5205417222599 Szer. geogr. 51.8701214345387 Prawdopodobieństwo lok. 95 Pokaż na mapie

Lokalizacja zdarzenia

Powiat Gdańsk (powiat) Mijszcwość Gdańsk (miasto) Ulica Nr domu Nr lokalu Piętro
Województwo pomorskie (województwo) Gmina Gdańsk (gmina miejska) Dzielnica Wyślij Kopiaj Pokaż na mapie

Informacje dodatkowe

Numer drogi Kilometr drogi Dł. geogr. Szer. geogr. Obiekt

Szczegóły zdarzenia

Kategoria Opis
Ból

Lista podobnych

Lp.	Zdarzenia	Adres	Kategoria	WCPR Obsługujący	Status
					ZRM/PRM PSP Policia
1	ZD/9/KRA/2012	Gdańsk, 3 Brygady Szczerbca (ulica)	Ból	WCPR Kraków	Dostarczone do SMD
2	ZD/11/KRA/2012	Falowie 3 Brygady Szczerbca (ulica)	Ból	WCPR Kraków	Dostarczone do SMD
3	ZD/18/KRA/2012	Falowiec Belkowska (ulica)	Ból	WCPR Kraków	Dostarczone do SMD
4	ZD/7/KRA/2012	Gdańsk, Belkowska (ulica)	Ból	WCPR Kraków	Obsługwane

Połączenie z OK: Aktywne Połączenie z PZL: Aktywne Stan stanowiska: W trakcie obsługi zgłoszenia WCPR Kraków (KRA) - koordynator (KKRA-DQT204) UMM dostępny

4-42 Przekazanie połączenia do innego Operatora

Zostanie otwarte okno „Przekazanie połączenia”. Połączenie może być przekazane do:

- o Grupy językowej - grupy osób znających konkretny język.
- o WCPR-u – konkretnego ośrodka
- o Operatora – konkretnego operatora spośród tych, którzy znajdują się w kolejce (Status stanowiska = *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń*)

Lp.	Język
1	Albański
2	Angielski
3	Białoruski
4	Bośniacki
5	Bułgarski
6	Chorwacki
7	Czeski

Lp.	WCPR Obsługujący
1	WCPR Kraków

Lp.	Nazwisko i Imię	Język	WCPR
1	Krakow Operator1	Albański	WCPR Kra

4-43 Przekazanie połączenia

- Wybierz z listy język, którym powinien władać Operator (lewym przyciskiem myszy) i naciśnij przycisk „Wybierz”. Okno zgłoszenia zostanie zamknięte, zgłoszenie zostanie przekierowane do Operatora należącego do wskazanej grupy językowej i mającego status *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń*.
- Wybierz z listy Ośrodek, do którego chcesz przekazać zgłoszenie (lewym przyciskiem myszy) i naciśnij przycisk „Wybierz”. Okno zgłoszenia zostanie zamknięte, zgłoszenie zostanie przekierowane do Operatora należącego do wskazanego ośrodka i mającego status *Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń*.
- Wybierz z listy Operatora, do którego chcesz przekazać zgłoszenie (lewym przyciskiem myszy) i naciśnij przycisk „Wybierz”. Okno zgłoszenia zostanie zamknięte, zgłoszenie zostanie przekierowane do wybranego Operatora.

4.1.6. Zgłoszenie numeru telefonu, jako podejrzany

W trakcie przyjmowania zgłoszenia (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) możesz oznaczyć numer telefonu, z którego pochodzi zgłoszenie, jako podejrzany.

W trakcie przyjmowania zgłoszenia zaznacz pole „Źródło podejrzane”. Zostanie wyświetlone okno „Zgłaszanie numeru podejrzanego” z uzupełnionym numerem telefonu (przepisanym z okna zgłoszenia). Wprowadź uzasadnienie podejrzenia do pola „Powód”. Naciśnij przycisk „Zapisz” – system poprosi o potwierdzenie zamiaru zgłoszenia numeru jako podejrzany. Naciśnij przycisk „Tak” – system zamknie okno „Zgłoszenie podejrzane” i powróci do okna nowego zgłoszenia. Numer telefonu zostanie dopisany do listy numerów zgłoszonych, jako podejrzane.

4-44 Zgłoszenie numeru jako podejrzany

Uwaga: Dopóki numer nie zostanie oznaczony przez Koordynatora, jako podejrzany – nie będzie zaznaczany na kolejnych zgłoszeniach, jako podejrzany

4.1.7. Filtrowanie listy zgłoszeń/ zdarzeń

Po wywołaniu na liście prezentowane są zgłoszenia i zdarzenia z ostatniej godziny – takie wartości filtrujące wprowadzone są w polach „Przedział czasowy”. Jeżeli chcesz zmienić przedział czasowy wykonać jedną z poniższych operacji:

- Naciśnij przycisk „z ostatnich 24 godzin” – na liście zostaną wyświetlone wyłącznie zgłoszenia/ zdarzenia które zostały przyjęte (zgłoszenie)/ utworzone (zdarzenia) w ciągu ostatniej doby. Przycisk pozostaje podświetlony.

Lista zgłoszeń/zdarzeń

Przyjęcie zgłoszenia od 2012-11-16 10:29:27 do Z ostatniej godziny Z ostatnich 24 godzin <Filtr>

Typ	Id	Id (offline)	Źródło zgłoszenia	Przyjęcie zgłoszenia	Rozpoczęcie obsł. zgłoszenia	Miejscowość	Ulica	Województwo
Zgłoszenie	ZG/152986/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 13:10:39	2012-11-16 13:09:52			pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152985/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 13:09:03	2012-11-16 13:09:10			pomorskie
Zdarzenie	ZD/30691/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 13:09:03	2012-11-16 13:09:10			pomorskie
Zdarzenie	ZD/30690/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:46:52	2012-11-16 12:47:00	kasi	kropeczki	pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152984/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:46:52	2012-11-16 12:47:00	kasi	kropeczki	pomorskie
Zdarzenie	ZD/30689/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:30:10	2012-11-16 12:30:11	Gdańsk		pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152983/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:30:10	2012-11-16 12:30:11	Gdańsk		pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152982/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:25:56	2012-11-16 12:26:30	kasi	mai	pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152981/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:23:23				pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152980/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:16:47	2012-11-16 12:17:20			pomorskie

<< < 2/4 > >> Ilość wierszy: 10

4-45 Lista zgłoszeń/ zdarzeń - z ostatnich 24 godzin

- Naciśnij przycisk „ z ostatniej godziny” – na liście zostaną wyświetlone wyłącznie zgłoszenia/ zdarzenia które zostały przyjęte (zgłoszenie)/ utworzone (zdarzenia) w ciągu ostatniej godziny. Przycisk pozostaje podświetlony.

Lista zgłoszeń/zdarzeń

Przyjęcie zgłoszenia od 2012-11-16 12:15:27 do Z ostatniej godziny Z ostatnich 24 godzin <Filtr>

Typ	Id	Id (offline)	Źródło zgłoszenia	Przyjęcie zgłoszenia	Rozpoczęcie obsł. zgłoszenia	Miejscowość	Ulica	Województwo
Zgłoszenie	ZG/152986/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 13:10:39	2012-11-16 13:09:52			pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152985/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 13:09:03	2012-11-16 13:09:10			pomorskie
Zdarzenie	ZD/30691/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 13:09:03	2012-11-16 13:09:10			pomorskie
Zdarzenie	ZD/30690/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:46:52	2012-11-16 12:47:00	kasi	kropeczki	pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152984/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:46:52	2012-11-16 12:47:00	kasi	kropeczki	pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152983/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:30:10	2012-11-16 12:30:11	Gdańsk		pomorskie
Zdarzenie	ZD/30689/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:30:10	2012-11-16 12:30:11	Gdańsk		pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152982/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:25:56	2012-11-16 12:26:30	kasi	mai	pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152981/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:23:23				pomorskie
Zgłoszenie	ZG/152980/GDA/2012		Wiadomość głosowa	2012-11-16 12:16:47	2012-11-16 12:17:20			pomorskie

<< < 1/1 > >> Ilość wierszy: 10

4-46 Lista zgłoszeń/ zdarzeń - z ostatniej godziny

Wybierz dowolne z kryteriów dostępnych w polu <Filtr> - rozwiń słownik i wybierz dowolny z poniższych filtrów:

- Wszystkie – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli wszystkie zgłoszenia i zdarzenia do których Operator posiada uprawnienia. W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.
- Zgłoszenia moje – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli wyłącznie zgłoszenia przyjęte przez zalogowanego Operatora oraz przyjęte przez Operatora, a następnie przekazane do innych WCPR, bądź operatorów.
- Zdarzenia moje - system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli wyłącznie zdarzenia utworzone przez zalogowanego operatora. W przypadku Operatora z przypisaną rolą

Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.

- Zgłoszenia fałszywe – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli tylko zgłoszenia, które zostały zakwalifikowane, jako zgłoszenia fałszywe (oznaczone są kolorem żółtym). W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.
- Zdarzenia zakończone – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli tylko i wyłącznie zdarzenia zakończone (zamknięte, przekazane lub odrzucone przez wszystkie służby przydzielone). W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.
- Zdarzenia realizowane - system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli tylko i wyłącznie zdarzenia realizowane (przekazane do lub w trakcie obsługi przez przynajmniej jedną służbę przydzieloną do zdarzenia, w kolumnie „Służby” wartość różną od „Zakończony” lub „Odrzucony”). W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.
- ZdarzeniaPolicja – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli tylko i wyłącznie zdarzenia przydzielone do Policji i nie wyświetli zdarzeń, które nie były przydzielone do Policji. W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.
- ZdarzeniaZRM/PRM – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli tylko i wyłącznie zdarzenia przydzielone do ZRM/PRM i nie wyświetli zdarzeń, które nie były przydzielone do ZRM/PRM. W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.
- ZdarzeniaPSP – system na liście zgłoszeń i zdarzeń wyświetli tylko i wyłącznie zdarzenia przydzielone do PSP i nie wyświetli zdarzeń, które nie były przydzielone do PSP. W przypadku Operatora z przypisaną rolą Koordynatora, lista zgłoszeń/zdarzeń prezentuje dane pochodzące ze wszystkich WCPR. W przeciwnym przypadku dane ograniczone są do WCPR macierzystego dla danego Operatora.

Naciśnięcie przycisku filtrowania –  – spowoduje otwarcie okna „Zdefiniuj filtr”. Aktywowanie filtru dla danej cechy następuje po zaznaczeniu pola wyboru. Wyłączenie filtru następuje przez odznaczenie pola wyboru. Naciśnięcie przycisku „Szukaj” spowoduje, że system odświeży zawartość listy, wyświetli wyłącznie pozycje spełniające podane kryteria wyszukiwania. Kolejność prezentacji rekordów jest zgodna z zadaniem przez użytkownika porządkiem. Przy ponownym otwarciu listy parametry wyświetlania,

filtrowania i sortowania danych zostaną odtworzone. Aby zamknąć okno filtru należy nacisnąć przycisk „Zamknij” - system powróci do listy zgłoszeń/zdarzeń.

Uwaga: Wymienione sposoby filtrowania dodawane są do kryteriów ostawionych w oknie filtrowania - dostępnym po naciśnięciu przycisku . Przykładowo, jeżeli wybrałeś kryterium – z ostatniej godziny a następnie kryterium zgłoszenia – wówczas lista zawiera wszystkie zgłoszenia przyjęte w ciągu ostatniej godziny.

4.1.8. Aktualizacja zgłoszenia

Dla zapisanych w systemie zgłoszeń, możesz wykonać modyfikację danych.

Wskazówka:

Aktualizacja zgłoszenia odbywa się na tych samych zasadach jak wprowadzanie danych zgłoszenia – zostały one opisane szczegółowo w rozdziale 4.1.1 Obsługa rozmowy ze zgłaszającym. Poniżej zostanie opisana operacja aktualizacji danych zdarzenia.

- Otwórz Listę zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne - > Operator -> Lista zgłoszeń/ zdarzeń).
- Dwukrotnie kliknij lewym przyciskiem myszy na zgłoszeniu. Okno zgłoszenia jest udostępnione w trybie podglądu (wszystkie pola są zablokowane) – dla zgłoszenia aktywny jest przycisk „Edytuj” lub „Odłącz od zdarzenia”.
- W przypadku zgłoszenia oczekującego na obsługę (zgłoszenie oznaczone kolorem zielonym) nie jest możliwa edycja.

4-47 Zgłoszenie oczekujące na obsługę - brak możliwości edycji

- Dla zgłoszenia nowego, dla zgłoszenia fałszywego. Naciśnij przycisk „Edytuj” – system wyświetla komunikat: „Wykonanie operacji spowoduje przejęcie zgłoszenia do obsługi. Czy chcesz podjąć obsługę tego zgłoszenia?”. Naciśnij przycisk „Tak”. System udostępnia pola zgłoszenia do edycji.

- Dla zgłoszenia podpiętego do zdarzenia. Naciśnij przycisk „Edytuj” – zostanie
- Dla zgłoszenia, dla którego jest już utworzone zdarzenie. Naciśnij przycisk „Edytuj” – system wyświetla komunikat „Zgłoszenia z wygenerowanym zdarzeniem nie można edytować. Czy otworzyć okno zdarzenia?. Jeżeli odpowiesz „Tak” – system udostępni do edycji okno zdarzenia.
- Dla zgłoszenia połączonego ze zdarzeniem nie jest możliwa edycja. Naciśnij przycisk „Odłącz od zdarzenia”. Zatwierdzenie komunikatu powoduje usunięcie powiązania zgłoszenia ze zdarzeniem i rozpoczęcie edycji zgłoszenia.

Uwaga: Jeżeli chcesz, aby poprawione zgłoszenie pozostało podpięte pod to samo zdarzenie – powinieneś ponownie wykonać operację „Dodaj do istniejącego”. W przeciwnym razie – po naciśnięciu przycisków Zapisz/ Zamknij – zgłoszenie takie powróci do kolejki.

W ramach edycji zgłoszenia możliwe jest:

- wprowadzenie zmian do zgłoszenia,
- zapisania zgłoszenia jako fałszywe (przycisk F2),
- stworzenie nowego (niezależnego od poprzedniego) zdarzenia,
- przekazania do innego Operatora (przycisk Przekaż do innego Operatora),
- powiązania zgłoszenia z innym zdarzeniem (przycisk Dodaj do istniejącego Alt+I),
- ponownego powiązania zgłoszenia z dotychczasowym zdarzeniem (przez ponowne wskazanie tego samego zdarzenia na liście podobnych i wywołanie funkcji powiązania).

Wszystkie wprowadzone zmiany zostają zapisane w historii zgłoszenia/zdarzenia.

4.1.9. Aktualizacja zdarzenia

Dla zapisanych w systemie zdarzeń możesz wykonać modyfikację danych.

- Otwórz Listę zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne -> Operator -> Lista zgłoszeń/ zdarzeń).
- Dwukrotnie kliknij lewym przyciskiem myszy na zdarzeniu:
 - Okno zdarzenia jest od razu udostępnione do edycji.

Zdarzenie ZD/4/KRA/2012

Numer zdarzenia: 8350266
Data i godzina przyjęcia zgłoszenia: 2012-11-22 12:55:47
Operator przyjmujący: Krakow Koordynator
PLI: ☒
Typ: Zdarzenie

Źródło podejrzane: ☐

Powiat: Kraków (powiat) | Miejsowość: Kraków (miasto) | Ulica:
Województwo: małopolskie (woje) | Gmina: Kraków (gmina miejsk) | Dzielnica:
Nr domu: | Nr lokalu: | Piętro:
Wyczyść | Kopiuj | Pokaż na mapie

Informacje dodatkowe

Szczegóły zdarzenia

Kategoria: Kradzież
Opis: Zgłoszenie od osoby głuchoniemej
dział sztuki/przedmiotów o wartości historycznej
Inny:

Podwójne kliknięcie w pole Opis spowoduje wyświetlenie okna jego edycji.

ZRM/PRM: | Państwowa Straż Pożarna: | Policja: SWD POL
Dostarczone do SWD

Lista podobnych

Zgłoszenia powiązane ze zdarzeniem

Lp.	Zgłoszenia	Adres	Kategoria	WCPR Obsługujący	Status
1	ZG/83/KRA/2012	Kraków	Kradzież	WCPR Kraków	Dostarczone do SWD

4-48 Aktualizacja zdarzenia

- Wprowadź modyfikacje w dowolnych polach zdarzenia.

Uwaga: Nie możesz zmienić służby, do której zdarzenie zostało już przekazane (są one wymrożone – patrz rysunek powyżej). Możesz uzupełnić dodatkowe służby, do których chcesz przekazać zdarzenie.

Nie możesz usunąć/wyczyścić lokalizacji miejsca zdarzenia korzystając z przycisku „Wyczyść” – przycisk jest nieaktywny.

- Zmień istniejącą kategorię na np. „Pożar. Pozostałe obiekty – do 2 kondygnacji”. Dołącz służbę PSP – pole „Opis” jest teraz polem wymaganym. Kliknij w nim dwukrotnie. Zostanie otwarte nowe okno „Opis”, w którym wprowadź aktualizację i naciśnij przycisk „Aktualizuj opis”. Dodany opis zostanie zapisany.

Uwaga: w przypadku dołączenia służby PSP do zdarzenia obligatoryjne jest wypełnienie pola „Opis” przed zapisaniem zmian w zdarzeniu. Interfejs wymiany danych SIWCPR-SWD po stronie SI WCPR odrzuca żądania aktualizacji zdarzenia lub dodania zdarzenia SWD, jeśli w obsługę zdarzenia włączona jest PSP lub Policja, a pole opisu zdarzenia (Description) nie jest wypełnione (lub zostanie pominięte).

4-49 Aktualizacja zdarzenia – dołączone służby PSP - pole „Opis” polem wymagany

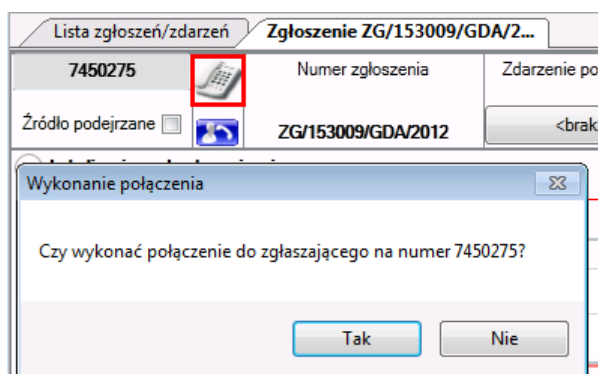
- Naciśnij przycisk „Historia (Alt+H)” – wyświetlone zostanie okno prezentujące zmiany dokonane w zdarzeniu (patrz 4.1.13 Obsługa historii zgłoszeń/ zdarzeń).
- Naciśnij przycisk „Zapisz (F6)” – wprowadzone zmiany zostaną zapisane oraz przekazane do służb, przez które zdarzenie jest obsługiwane, oraz do służb, które zostały uzupełnione w trakcie aktualizacji.
- Naciśnij przycisk „Zamknij (F9)” – okno „Zdarzenie” zostanie zamknięte, po odświeżeniu Zgłoszeń/ Zdarzeń zostanie zaktualizowana o wprowadzone zmiany.

4.1.10. Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej

Podczas edycji zgłoszenia/zdarzenia można wykonać operację oddzwonienia do osoby zgłaszającej.

4.1.10.1. Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej z poziomu zgłoszenia

- Otwórz Listę zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne -> Operator -> Lista zgłoszeń/ zdarzeń).
- Dwukrotnie kliknij lewym przyciskiem myszy na zgłoszeniu fałszywym (zgłoszenie oznaczone kolorem żółtym). Okno zgłoszenia jest udostępnione w trybie podglądu (wszystkie pola są zablokowane).
- Naciśnij aktywny przycisk „Edytuj”.
- Kliknij w ikonę symbolizującą źródło zgłoszenia alarmowego, ikona znajduje się w górnej części okna - system wyświetli komunikat.

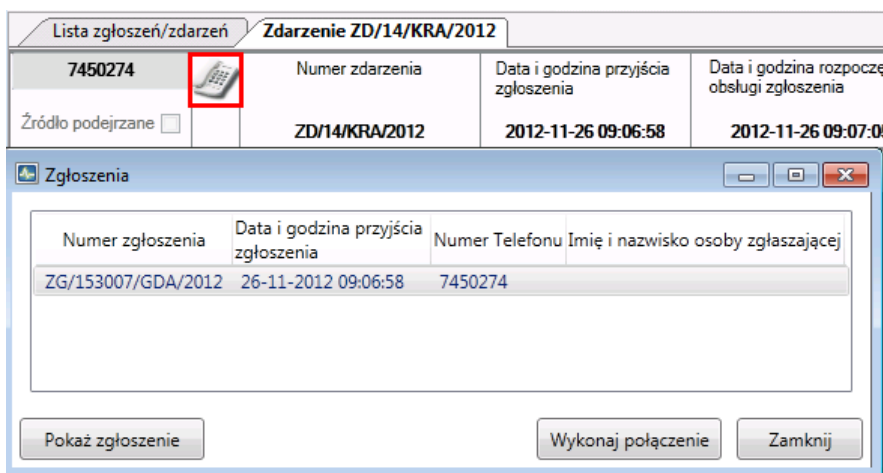


4-50 Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej z poziomu zgłoszenia - komunikat

- Potwierdź komunikat poprzez wybranie opcji „Tak”. Na konsoli dyspozytorskiej zostaje zaprezentowany napis „Wybieranie”.
- Osoba zgłaszająca odbiera rozmowę. Zostaje nawiązane połączenie do osoby zgłaszającej. W wyniku nawiązania połączenia do osoby zgłaszającej, stanowisko zostaje wyłączone z kolejki alarmowej (fioletowe kółko na konsoli dyspozytorskiej).

4.1.10.2. Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej z poziomu zdarzenia

- Otwórz Listę zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne -> Operator -> Lista zgłoszeń/ zdarzeń).
- Dwukrotnie kliknij lewym przyciskiem myszy na zdarzeniu. Okno zdarzenia jest od razu udostępnione do edycji.
- Kliknij w ikonę symbolizującą źródło zgłoszenia alarmowego, ikona znajduje się w górnej części okna - system wyświetli komunikat.

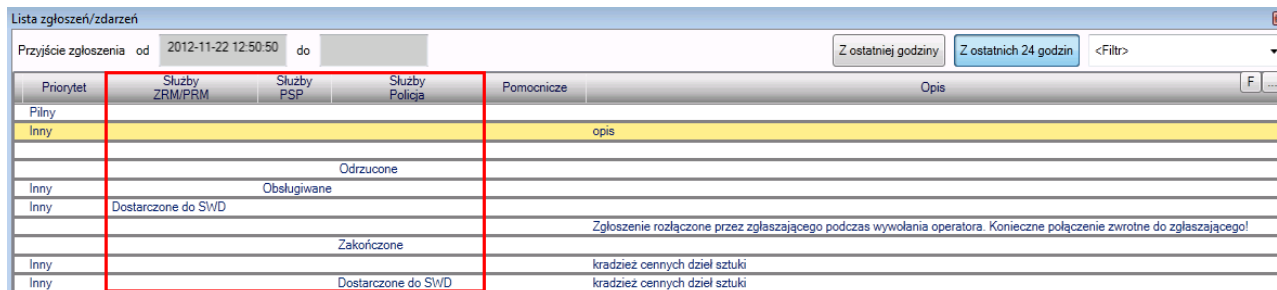


4-51 Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej z poziomu zdarzenia - komunikat

- Potwierdź komunikat poprzez wybranie opcji „Tak”. Na konsoli dyspozytorskiej zostaje zaprezentowany napis „Wybieranie”.
- Osoba zgłaszająca odbiera rozmowę. Zostaje nawiązane połączenie do osoby zgłaszającej. W wyniku nawiązania połączenia do osoby zgłaszającej, stanowisko zostaje wyłączone z kolejki alarmowej (fioletowe kółko na konsoli dyspozytorskiej).

4.1.11. Monitorowanie stanu realizacji zdarzenia

Dla zapisanych w systemie zdarzeń możesz śledzić stany ich realizacji – wszystkie modyfikacje zgłoszenia, oraz zmiana statusów wykonywana przez Dyspozytorów służb zostają przekazywane do SIWCPR, a zawartość Listy Zgłoszeń/ Zdarzeń jest na bieżąco aktualizowana.



Priorytet	Służby ZRM/PRM	Służby PSP	Służby Policja	Pomocnicze	Opis
Pilny					
Inny					opis
					Odrzucone
Inny					Obsługiwane
Inny					Dostarczone do SWD
					Zgłoszenie rozłączone przez zgłaszającego podczas wywołania operatora. Konieczne połączenie zwrotne do zgłaszającego!
					Zakończony
Inny					kradzież cennych dzieł sztuki
Inny					Dostarczone do SWD
					kradzież cennych dzieł sztuki

4-52 Monitorowanie stanu realizacji zdarzenia

4.1.12. Odsłuch/ odczyt oryginalnej treści zgłoszenia

Dla zapisanych w systemie zgłoszeń można wykonać ponowny odsłuch/odczyt treści zgłoszenia (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia). Aby dokonać odsłuchu/ odczytu treści zgłoszenia:

- Przejdź do Listy zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne -> Operator -> Lista zgłoszeń/zdarzeń) – zostanie wyświetlone okno „Lista zgłoszeń/zdarzeń”.
- Kliknij dwukrotnie na zgłoszeniu, którego treść chcesz odtworzyć – zostanie otwarte okno „Zgłoszenie”.
- Z poziomu okna zgłoszenia naciśnij przycisk „Oryginalna treść zgłoszenia”:

Lp.	Zdarzenia	Adres	Kategoria	WCPR Obsług
1	ZD/399/KRA/2011	Ból		WCPR Kraków
2	ZD/393/KRA/2011	Zabójstwo		WCPR Kraków
3	ZD/389/KRA/2011	Włączony system alarmowy		WCPR Kraków

4-53 Oryginalna treść zgłoszenia

- o Dla zgłoszenia głosowego zostanie otwarte okno odtwarzacza pliku dźwiękowego w którym można wielokrotnie odsłuchać nagranie zgłoszenia.
- o Dla zgłoszenia bezgłosowego zostanie otwarte okno zawierające treść zgłoszenia.

4.1.13. Obsługa historii zgłoszeń/ zdarzeń

Dla każdej operacji wykonywanej w systemie na zgłoszeniu/ zdarzeniu dokonywany jest wpis w historii zgłoszenia/ zdarzenia, informujący o czasie i rodzaju zmiany oraz o jej autorze (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia). Aby wyświetlić okno historii zgłoszenia/zdarzenia:

- Przejdź do Listy zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne - > Operator -> Lista zgłoszeń/zdarzeń) – zostanie wyświetlone okno „Lista zgłoszeń/zdarzeń”.
- Kliknij dwukrotnie na zgłoszeniu/ zdarzeniu, którego historię chcesz zobaczyć – zostanie otwarte okno „Zgłoszenie”/ „Zdarzenie”.
- Z poziomu okna zgłoszenia/ zdarzenia naciśnij przycisk „Historia” - zostanie otwarte okno „Historia”:

Historia: ZG/152990/GDA/2012

Lp.	Modyfikujący	Data i godzina	Szczegóły	Jednostka
1	System	16-11-2012 14:00:16	Utworzenie zgłoszenia	WCPR Gdańsk
2	System	16-11-2012 14:00:16	Kierowanie zgłoszenia	WCPR Gdańsk
3	Kasia Cz	16-11-2012 14:00:39	Pobranie danych zgłoszenia	WCPR Gdańsk
4	System	16-11-2012 14:00:39	Przydzielenie zgłoszenia na stanowisko	WCPR Gdańsk
5	Kasia Cz	16-11-2012 14:00:41	Podjęcie zgłoszenia przez operatora	WCPR Gdańsk
6	Kasia Cz	16-11-2012 14:00:41	Pobranie danych zgłoszenia	WCPR Gdańsk
7	Kasia Cz	16-11-2012 14:02:19	Prezentacja lokalizacji	WCPR Gdańsk
8	Kasia Cz	16-11-2012 14:02:35	Aktualizacja zgłoszenia	WCPR Gdańsk
9	Kasia Cz	16-11-2012 14:02:38	Pobranie danych zgłoszenia	WCPR Gdańsk
10	Kasia Cz	16-11-2012 14:04:14	Pobranie danych zgłoszenia	WCPR Gdańsk

1/2 Zamknij

4-54 Historia zgłoszenia

Historia: ZD/30688/GDA/2012

Lp.	Modyfikujący	Data i godzina	Szczegóły	Jednostka
1	Kasia Cz	16-11-2012 10:58:19	Utworzenie zdarzenia	WCPR Gdańsk
2	Kasia Cz	16-11-2012 10:58:20	Aktualizacja zdarzenia	WCPR Gdańsk
3	Kasia Cz	16-11-2012 10:58:27	Aktualizacja zdarzenia	WCPR Gdańsk
4	Kasia Cz	16-11-2012 10:58:28	Aktualizacja zdarzenia	WCPR Gdańsk
5	Kasia Cz	16-11-2012 11:00:47	Podjęcie zgłoszenia	WCPR Gdańsk
6	Kasia Cz	16-11-2012 11:01:32	Odpicie zgłoszenia	WCPR Gdańsk
7	Kasia Cz	16-11-2012 11:02:03	Podjęcie zgłoszenia	WCPR Gdańsk

1/1 Zamknij

4-55 Historia zdarzenia

Dwukrotne kliknięcie w wiersz historii spowoduje wyświetlenie okna ze szczegółami zmian dokonanych przez użytkownika.

Szczegóły

Imię Kasia
Nazwisko Cz
Jednostka WCPR Gdańsk
Kod stacji SD-GDA-014

Lp.	Nazwa pola	Szczegóły
1	Zmiany w służbach	
	Typ służby:	Policja
	Status:	Dostarczone do SWD
	Data przekazania:	2012-11-16 10:58:27
	Czy zdarzenie przekazano ręcznie:	Tak

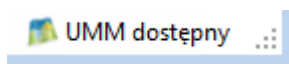
4-56 Historia zdarzenia – szczegóły zmiany

Naciśnij przycisk „Zamknij” – okno historii zostanie zamknięte.

4.1.14. Uniwersalny Moduł Mapowy

Uniwersalny Moduł Mapowy jest uruchamiany w momencie zalogowania użytkownika przy użyciu karty bądź z wykorzystaniem indywidualnego hasła dostępu. Wyciągnięcie karty z czytnika lub ręczne wylogowanie użytkownika z aplikacji powoduje zamknięcie przeglądarki Modułu Mapowego.

W przypadku niepowodzenia inicjalizacji Modułu Mapowego użytkownik zostanie poinformowany o problemie. W przypadku niepowodzenia inicjalizacji modułu mapowego, ponowienie próby inicjalizacji jest wykonywane przy każdym kolejnym otwarciu formatki zgłoszenia lub zdarzenia na stanowisku (niezależnie, czy otwarcie następuje na żądanie serwera, czy po wybraniu z listy zgłoszeń/zdarzeń). W przypadku kolejnych niepowodzeń komunikat nie jest już ponownie wyświetlany. Jeśli kolejna próba inicjalizacji powiedzie się, to formatka zacznie udostępniać funkcje prezentacji lokalizacji na mapie („odszarzenie” przycisków „Pokaż na mapie” oraz „Pokaż opcje mapy”).



4-57 Uruchomiony Moduł Mapowy - komunikat w prawym, dolnym rogu aplikacji

Wskazówki:

W przypadku ponownego otwarcia zgłoszenia z poziomu listy zgłoszeń/zdarzeń prezentacja lokalizacji nie następuje automatycznie po otwarciu formatki zgłoszenia/zdarzenia, a dopiero po wybraniu przez użytkownika przycisku „Pokaż na mapie”.

W przypadku, gdy w aplikacji otwartych jest jednocześnie wiele okien (zakładek) zdarzeń lub zdarzeń z poziomu listy zgłoszeń i zdarzeń, przechodzenie pomiędzy poszczególnymi zakładkami nie powoduje automatycznej zmiany prezentacji lokalizacji w Module Mapowym.

Realizacja czynności przeglądarki mapowej nie blokuje funkcjonalności SI WCPR (działanie asynchroniczne) - Operator w trakcie oczekiwania na „przygotowanie” prezentacji lokalizacji miejsca zdarzenia w przeglądarce mapowej może wykonywać inne działania w SI WCPR – przełączać się po otwartych zdarzeniach.

4.1.14.1. Prezentacja lokalizacji osoby zgłaszającej wprost z danych PLI CBD

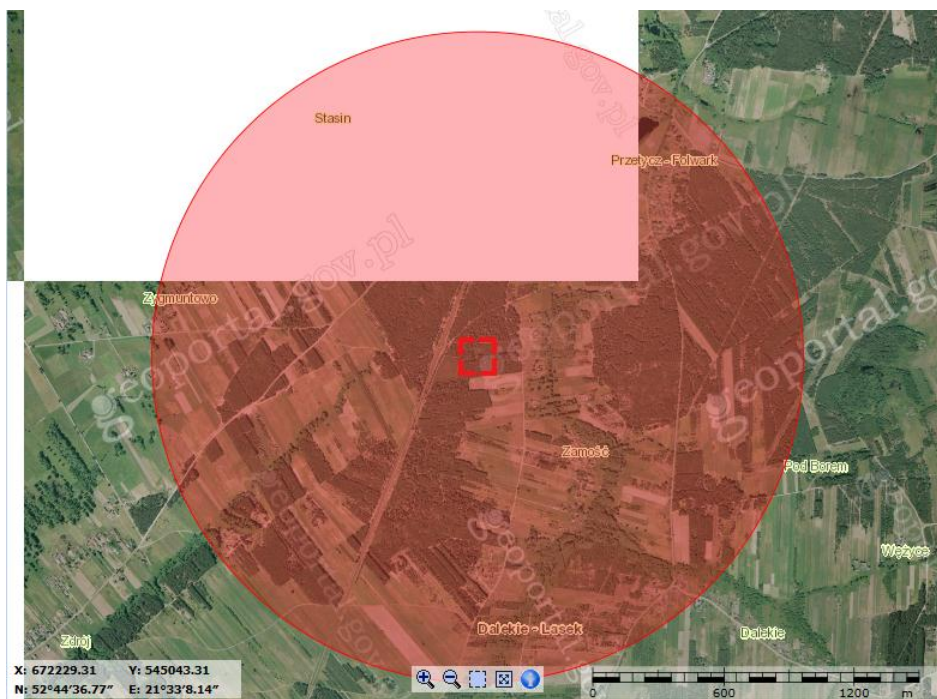
Podczas otwarcia formatki nowego zgłoszenia (lub zgłoszenia przekazanego będącego w trakcie obsługi) system automatycznie uzupełnia dane dotyczące miejsca przebywania osoby dzwoniącej – dane uzyskane z PLI CBD.

▲ Lokalizacja osoby dzwoniącej

Nazwa abonenta	Kod pocztowy	Szczegóły lokalizacji
Dane adresowe		
Dł. geogr. 21,529909	Szer. geogr. 52,729636	Prawdopodobieństwo lok. 59
Pokaż na mapie		

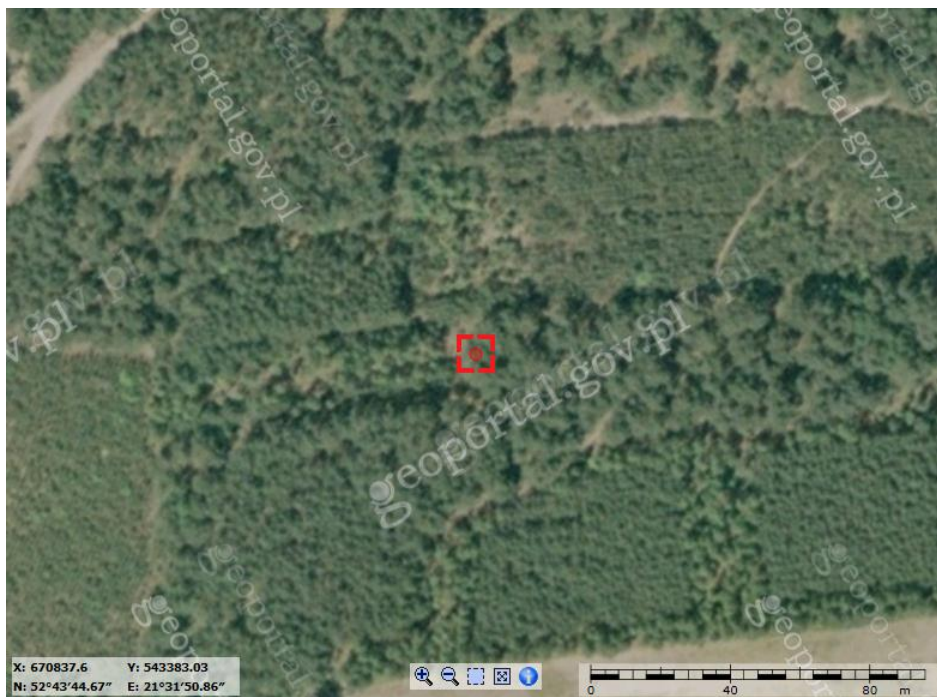
4-58 Automatyczna prezentacja lokalizacji osoby zgłaszającej

- Naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwinięte zostanie menu kontekstowe. W zależności od wybranej opcji:
 - „Pokaż kształt obszaru PLI (CTRL + NUM-7)” – zaprezentowanie na mapie lokalizacji osoby dzwoniącej w postaci obszaru przebywania, jeśli informacja taka została dostarczona z PLI CBD



4-59 Lokalizacja osoby dzwoniącej w postaci obszaru przebywania

- „Pokaż środek obszaru PLI (CTRL + NUM-8)” – zaprezentowanie na mapie lokalizacji osoby dzwoniącej w postaci środkowego obszaru przebywania, jeśli informacja o obszarze przebywania została dostarczona z PLI CBD. Punkt środkowy obszaru wyznaczany jest w SI WCPR poprzez uśrednienie współrzędnych punktów charakterystycznych obszaru. Z tego względu w szczególnych przypadkach punkt ten może znajdować się poza polem obszaru wskazywanego przez PLI CBD.



4-60 Lokalizacja osoby dzwoniącej w postaci środkowego obszaru przebywania

Uwaga: w przypadku niepowodzenie inicjalizacji Modułu Mapowego i/lub braku komunikacja z usługą geokodowania lub braku danych w sekcji „Lokalizacja osoby dzwoniącej” przycisk „Pokaż na mapie” jest nieaktywny.

- Naciśnij przycisk „Pokaż opcje mapy (F12)” – otwiera się formatka poprzez, którą możesz modyfikować ustawienia parametrów adresowych dla prezentacji mapowych.

4-61 Opcje mapy

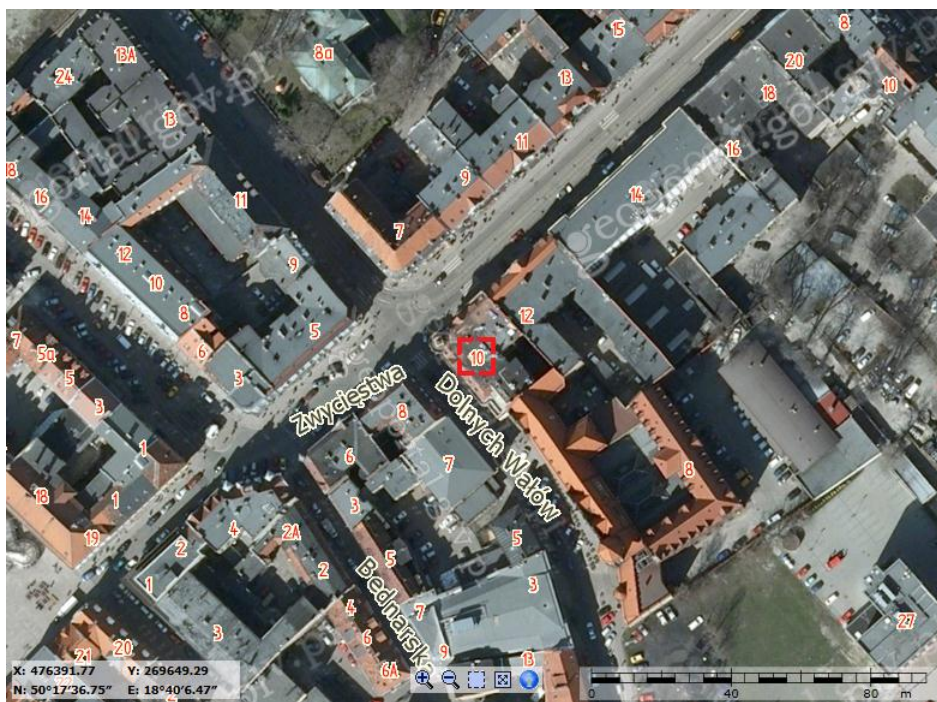
4.1.14.2. Prezentacja lokalizacji miejsca zdarzenia

W trakcie przyjmowania zgłoszenia (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) można prezentować lokalizację miejsca zdarzenia.

- w sekcji „Lokalizacja zdarzenia” naciśnij „Wyczyść” – zostaną wyczyszczone wszystkie wartości w polach słownikowych. Przycisk „Pokaż na mapie” jest nieaktywny.

4-62 Brak lokalizacji zdarzenia – przycisk „Pokaż na mapie” nieaktywny

- Uzupełnij lokalizację zdarzenia do powiatu – przycisk „Pokaż na mapie” jest aktywny.
- Naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zdarzenia wg adresu (CTRL + NUM-4)”. Na mapie nie zostanie wskazana żadna lokalizacja ze względu na niekompletny adres. Pojawi się czerwona ramka wokół przycisku „Pokaż na mapie”.
- Wprowadź dokładny adres zdarzenia. Naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zdarzenia wg adresu (CTRL + NUM-4)”. Na mapie prezentowany jest adres, a na formatce uzupełniane są współrzędne zdarzenia.



4-63 Lokalizacja zdarzenia wg adresu

Lokalizacja zdarzenia

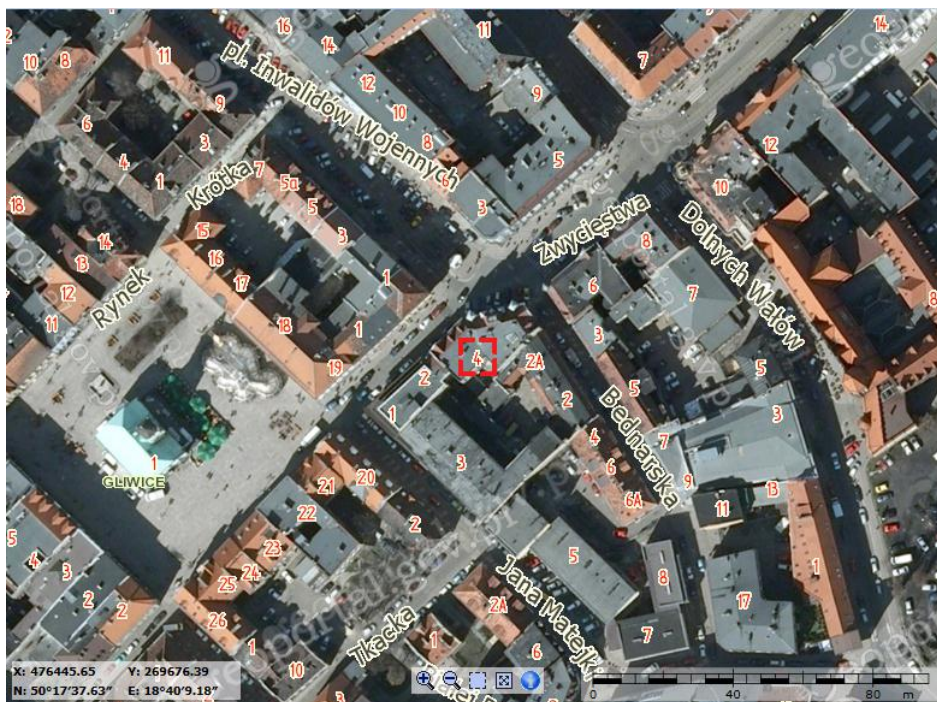
Powiat	Gliwice (powiat) ▼	Miejscowość	Gliwice (miasto) ▼	Ulica	Zwycięstwa (ulica) ▼	Nr domu	10	Nr lokalu		Piętro	
Województwo	śląskie (województwo) ▼	Gmina	Gliwice (gmina miejska) ▼	Dzielnica		Wyczyść		Kopiuje		Pokaż na mapie	

Informacje dodatkowe

Numer drogi		Kilometr drogi		Dł. geogr.	18,6679	Szer. geogr.	50,2946
--------------------	--	-----------------------	--	-------------------	---------	---------------------	---------

4-64 Lokalizacja zdarzenia – po wskazaniu na mapie uzupełniane są współrzędne

- W sekcji „Informacje dodatkowe” wprowadź długość geograficzną - 18,66693968 oraz szerokość geograficzną - 50,2942129 (współrzędne inne jak powyżej) lokalizacji zdarzenia i naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zdarzenia wg współrzędnych (CTRL + NUM-5)”. Na mapie prezentowana jest lokalizacja zdarzenia według wprowadzonych współrzędnych.

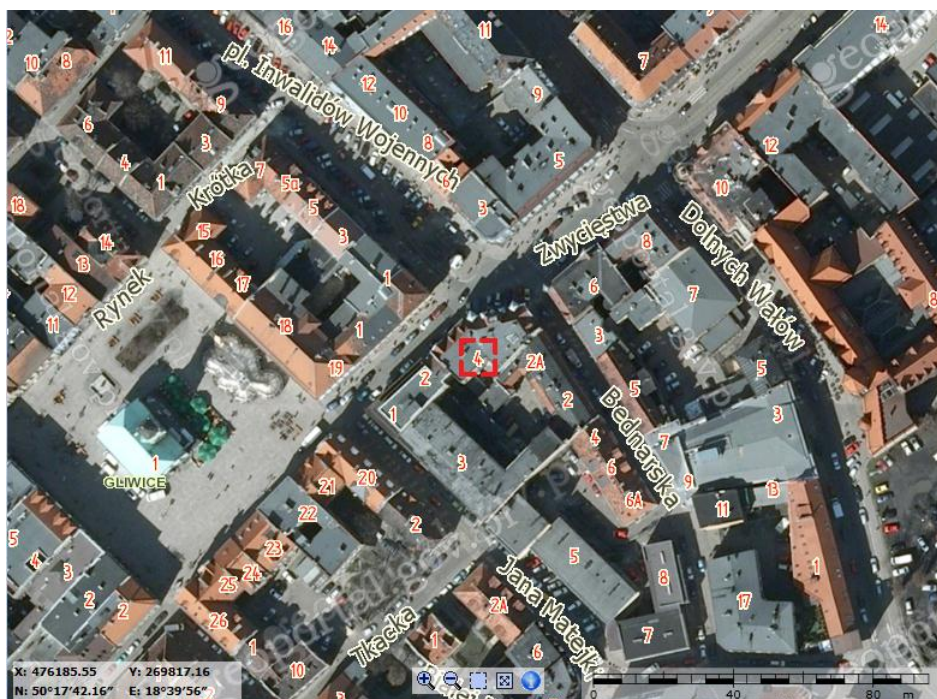


4-65 Lokalizacja zdarzenia wg współrzędnych

4.1.14.3. Prezentacja lokalizacji osoby zgłaszającej

W trakcie przyjmowania zgłoszenia (sposób przyjęcia i uzupełnienia zgłoszenia został opisany w rozdziale 4.1 Przyjęcie i obsługa zgłoszenia) można prezentować lokalizację miejsca zdarzenia.

- w sekcji „Informacje o osobie zgłaszającej” wprowadź dokładny adres osoby zgłaszającej. Naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zgłaszającego wg adresu (CTRL + NUM-1)”. Na mapie prezentowana jest lokalizacja osoby zgłaszającej według wprowadzonego adresu, a na formatce uzupełniane są współrzędne lokalizacji zgłaszającego.



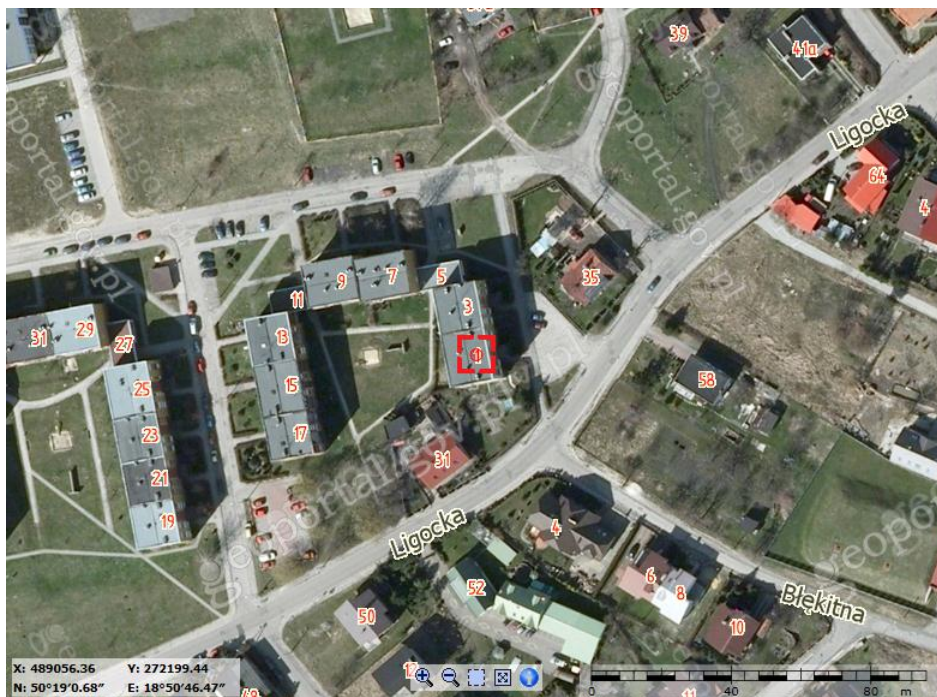
4-66 Lokalizacja zgłaszającego wg adresu

Informacje o osobie zgłaszającej

Wzywający		ZRM/PRM ☐ Państwowa Straż Pożarna ☐ Policja ☐		omocnicze ☐	
Imię		Nazwisko		Nr kontaktowy	
Miejscowość	Gliwice (miasto)	Ulica	Zwycięstwa (ulica)	Dzielnica	
Gmina	Gliwice (gmina miejska)	Powiat	Gliwice (powiat)	Województwo	śląskie (województwo)
				Nr domu	4
				Nr lokalu	
				Dł. geogr.	18,666
				Szer. geogr.	50,294
				Wyczyść Pokaż na mapie	

4-67 Lokalizacja zgłaszającego – po wskazaniu na mapie uzupełniane są współrzędne

- Wprowadź długość geograficzną - 18,69160538 oraz szerokości geograficzną - 50,31785522 (współrzędne inne jak powyżej) i naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zgłaszającego wg współrzędnych (CTRL + NUM-2)”. Na mapie prezentowana jest lokalizacja osoby zgłaszającej według wprowadzonych współrzędnych.



4-68 Lokalizacja zgłaszającego wg współrzędnych

4.1.14.4. Aktualizacja współrzędnych geograficznych w zdarzeniu

- Otwórz Listę zgłoszeń/ zdarzeń (Menu główne -> Operator -> Lista zgłoszeń/ zdarzeń).
- Dwukrotnie kliknij lewym przyciskiem myszy na zdarzeniu. Okno zdarzenia jest od razu udostępnione do edycji.
- W sekcji „Lokalizacja zdarzenia” naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zdarzenia wg współrzędnych (CTRL + NUM-5)”. Na mapie prezentowana jest lokalizacja zdarzenia według współrzędnych.
- Wprowadź długość geograficzną - 18,66537443 oraz szerokości geograficzną - 50,29358604 (współrzędne inne jak powyżej) i naciśnij przycisk „Pokaż na mapie” – rozwijane jest menu kontekstowe. Zaznacz opcję „Pokaż lokalizację zdarzenia wg współrzędnych (CTRL + NUM-5)”. Po zatwierdzeniu komunikatu, na mapie prezentowana jest lokalizacja zdarzenia według nowych współrzędnych.

4.2. Książka kontaktowa

Książka kontaktowa umożliwia przeglądanie zdefiniowanych w systemie kontaktów typu: opiekun zgłaszającego lub obiekt.

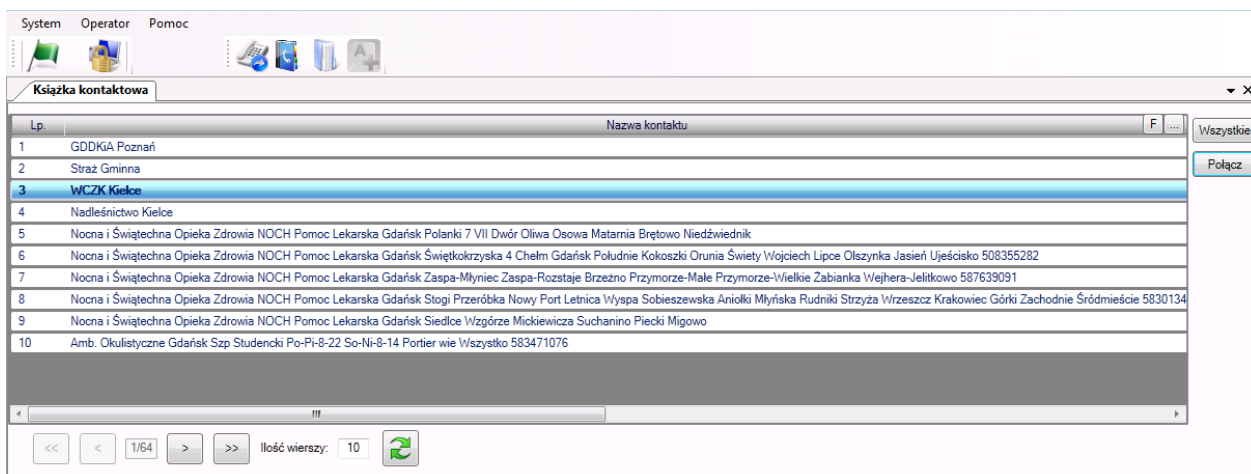
Uruchomienie „Książki kontaktowej” następuje po wykonaniu następujących operacji:

- Z menu głównego wybierz opcję menu Operator → Książka kontaktowa lub



- naciśnij ikonę na pasku narzędzi lub

Zostanie wyświetlone okno „Zarządzanie książką kontaktową”.



4-69 Operator – Książka kontaktowa

Aby połączyć się telefonicznie z wybranym kontaktem wskaż kontakt na liście „Książka kontaktowa”, a następnie kliknij w przycisk „Połącz”. Jeżeli kontakt nie posiada zdefiniowanego numeru telefonu zostanie wyświetlony komunikat „Brak numeru telefonu”.

5. Wprowadzenie - budowa konsoli dyspozytorskiej DGT 5810-10

Konsole radiowo-telefoniczna z ekranem dotykowym powstały w celu podniesienia komfortu obsługi i ułatwienia pracy użytkownika.

Duży panel LCD, intuicyjna obsługa klawiszy (dotknięcie ekranu w miejscu związanym z wykonywaną operacją) oraz elastyczna konfiguracja powodują że użytkowanie konsoli staje się proste i przyjazne.

Aplikacja konsoli radiowo-telefonicznej służy pomocą w zarządzaniu ruchem telefonicznym i radiowym na stanowisku obsługi.

Terminal stanowi zintegrowane urządzenie składające się z komputera z ekranem dotykowym. Rozwiązanie techniczne umożliwia regulację kąta nachylenia ekranu dotykowego, w celu dostosowania się do wymogów klienta.

W obudowie znajdują się elementy regulujące i funkcjonalne, stanowiące podstawowe wyposażenie stanowiska.

W skład stanowiska operatorskiego wchodzi:

- terminal użytkownika (TU)
- wyposażenie dodatkowe.

Wyposażenie dodatkowe opcjonalne (uzależnione od zamówienia) stanowiska operatorskiego stanowią:

- Bezprzewodowy zestaw mikrofonowo-słuchawkowy
- Zestaw słuchawkowy - mikrotelefon

Po zainstalowaniu narzędzi i aplikacji należy uruchomić aplikację i przy pierwszym uruchomieniu przeprowadzić konfigurację Pulpitu. Operacje te wykonywane są przez Serwis DGT.

Po wykonaniu konfiguracji konsola jest gotowa do pracy.

Konsola posiada następujące wyposażenie:

- Kolorowy ekran dotykowy o przekątnej 19".
- Zestaw głośnomówiący.
- Mechanizm umożliwiający regulację kąta nachylenia ekranu w zakresie 5-35 stopni od pionu.
- Mechanizm umożliwiający regulację wysokości w zakresie w 15-90 mm od płaszczyzny blatu na którym stoi stanowisko.
- Gniazdo do podłączenia do sieci ETHERNET.
- Złącze serwisowe USB.
- Gniazdo podłączenia zewnętrznego mikrofonu.

Konsola dyspozytorska

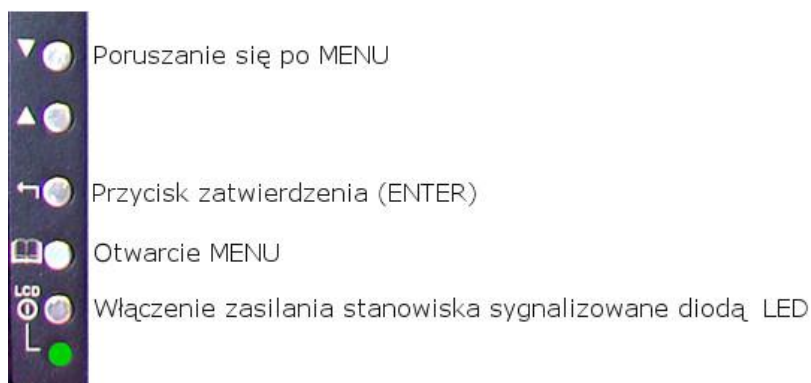


5-1 Złącza sygnałowe i przyciski funkcyjne - wersja I



5-2 Złącza sygnałowe, włącznik zasilania elementy sygnalizacyjne

Przyciski obsługi menu ekranu





G3, G4, G6, USB2, USB4 – gniazda nieużywane.

G1 – gniazdo do podłączenia Zestawu nagłownego

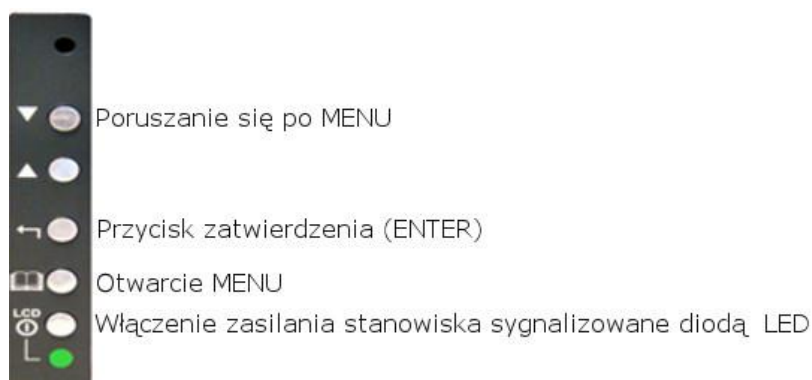
G2 – gniazdo do podłączenia Zestawu słuchawkowego - mikrotelefon

G5 – port Ethernet

Złącza sygnałowe i przyciski funkcyjne – wersja II



5-3 Przyciski obsługi menu ekranu i złącza sygnałowe



Złącza dla urządzeń zewnętrznych

G1, G2, G5, USB2, USB3, USB4 oraz gniazda Jack – w tym wykonaniu nieużywane.

G3 – Zestaw nagłowny

G4 – Zestaw słuchawkowy

G6 – Trzy wejścia dwustanowe (piny 1-2, 3-4, 5-6) np. PTT, PTM czy tangenta nożna

G7 – Trzy wejścia dwustanowe (piny 1-2, 3-4, 5-6) np. PTT, PTM czy tangenta nożna

G8 – Ethernet

Do zasilania konsoli służy zewnętrzny zasilacz 230V AC/12V DC



Wyposażenie dodatkowe opcjonalne (uzależnione od zamówienia)



Bezprzewodowy zestaw mikrofonowo-słuchawkowy



Zestaw słuchawkowy



Łącznik nożny z PTT

5.1. Przygotowanie do pracy/wyłączenie konsoli.

1. Przed podłączeniem konsoli sprawdzić czy kabel zasilający zasilacza nie jest uszkodzony.
2. Przed podłączeniem przewodu zasilania do gniazdka należy upewnić się, że monitor został wyłączony oraz sprawdzić czy wszystkie kable są podłączone prawidłowo.
3. Sprawdzić czy napięcie sieci zasilającej jest zgodne z napięciem znamionowym zasilacza konsoli (230V AC).
4. Ustawić monitor w pozycji pracy i podłączyć do niego przewód zasilający z zasilacza sieciowego.
5. Podłączyć przewód zasilający zasilacza do gniazdka sieciowego.
6. Nacisnąć włącznik konsoli - powinna się zaświecić zielona dioda L2 w pobliżu włącznika.
7. Po załadowaniu systemu uruchomić aplikację obsługującą konsolę.
8. Wyłączanie konsoli może nastąpić po prawidłowym zamknięciu systemu:
 - a) zamknąć aplikację obsługującą konsolę,
 - b) zamknąć system przez użycie funkcji „Start/Zamknij”,
 - c) wyłączyć włącznik sieciowy konsoli dyspozytorskiej.

UWAGA !!!

NIEDOPUSZCZALNE JEST WYŁĄCZANIE KONSOLI WŁĄCZNIKIEM SIECIOWYM PRZED ZAMKNIĘCIEM APLIKACJI I SYSTEMU.

5.2. Zasady bezpieczeństwa

Konsola dyspozytorska została zaprojektowana i wykonana tak, aby była bezpieczna w użytkowaniu.

Aby uniknąć porażenia elektrycznego należy przestrzegać zwykłych zasad obsługi urządzeń elektrycznych zasilanych napięciem sieci 230V AC ze szczególnym uwzględnieniem następujących :

1. Nie umieszczać na obudowie konsoli żadnych pojemników z płynami.
2. Nie zakrywać szczelin wentylacyjnych.
3. Nie wkładać w szczeliny wentylacyjne żadnych przewodzących i innych materiałów.
4. Nie należy samodzielnie rozmontowywać obudowy.
5. Nie eksploatować konsoli w pomieszczeniach narażonych na gromadzenie się kurzu.
6. Nie eksploatować konsoli w pomieszczeniach, w których występują opary żrące.
7. Nie eksploatować konsoli w miejscach bezpośrednio nasłonecznionych.
8. Nie eksploatować konsoli w pomieszczeniach w których wilgotność względna przekracza 80%.
9. Nie eksploatować konsoli w pomieszczeniach w których temperatura jest wyższa od +40stC lub jest niższa od +5st C.
10. Przed rozpoczęciem czyszczenia monitora należy zamknąć system, wyłączyć konsolę, odłączyć kabel zasilający z gniazdka 230V.
11. Podczas pracy z ekranem dotykowym nie używać żadnych ostrych przedmiotów – do pracy powinno się używać opuszków palców.
12. Wszystkie kable powinny być podłączone w odpowiednie gniazda, wtyczka i gniazdo powinno do siebie „pasować” nie należy umieszczać wtyków w gniazdach do których nie pasują.

5.3. Regulacja ustawienia Konsoli Dyspozytorskiej

Regulacja kąta nachylenia Konsoli wykonywana jest za pomocą regulowanego wspornika z tyłu obudowy. Wspornik można odchylać od obudowy i zwiększać jego długość.

Za pomocą tych operacji można ustawić kąt nachylenia.

UWAGA !!!

ZE WZGLĘDÓW NA BEZPIECZEŃSTWO I MOŻLIWOŚĆ USZKODZENIA PULPITU W CZASIE REGULACJI KĄTA NACHYLENIA EKRANU NALEŻY CAŁY CZAS PRZYTRZYMYWAĆ PULPIT.

Kolejność ustawienia kąta nachylenia ekranu:

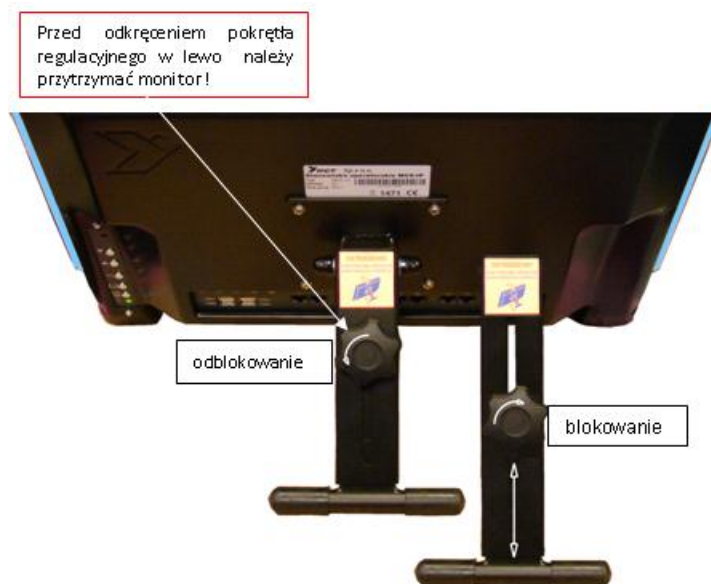
1. Przytrzymując od góry pulpit odkręcić pokrętło blokujące „P” w lewo.
2. Odchylić wspornik o odpowiedni kąt.
3. Wysunąć wspornik na odpowiednią długość.
4. Zablokować wspornik dokręcając pokrętło blokujące „P” w prawo.

Kolejność ustawienia wysokości ekranu:

1. Przytrzymując pulpit oprzeć go na boku.
2. Cały czas przytrzymując pulpit odkręcić obie nóżki „N” na potrzebną długość.
3. Postawić monitor w pozycji pracy.
4. W razie potrzeby ponowić ustawienie kąta ustawienia ekranu.



5-4 Ustawienie kąta nachylenia i wysokości Konsoli Dyspozytorskiej



5-5 Ustawienie kąta nachylenia i wysokości Konsoli Dyspozytorskiej

5.4. Konserwacja

Konserwacja i czyszczenie konsoli powinna się odbywać po jej wyłączeniu z sieci (należy także wyłączyć zasilacz z gniazda sieci 230V).

1. Dopuszczalne jest używanie specjalnej antystatycznej lekko wilgotnej chusteczki stosowanej do czyszczenia szkła optycznych.
2. Do czyszczenia monitora nie należy stosować żadnych rozpuszczalników, takich jak alkohol, benzyna ekstrakcyjna, benzen, izopryl itp, ponieważ spowoduje to zniszczenie powierzchni ekranu i uszkodzi funkcje przełączania dotykowego.
3. Zabronione jest także używanie do czyszczenia papieru ściernego oraz tkaniny czy gąbki, które mogłyby zarysować powierzchnię ekranu bądź obudowy.
4. Zabronione jest także używanie do czyszczenia sprężonego powietrza.

5.5. Rozwiązywanie problemów

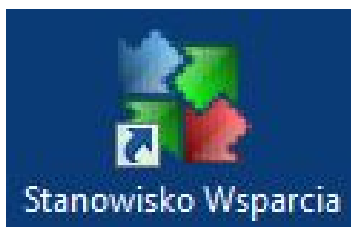
Jeżeli po podłączeniu poprawnie wszystkich kabli i przewodów Konsola nie działa należy sprawdzić:

5. Czy w sieci zasilającej jest napięcie 230V AC.
6. Czy kabel sieciowy zasilacza nie jest uszkodzony i jest podłączony do sieci.
7. Sprawdzić czy wtyk zasilacza (12V DC) zasilający konsolę jest podłączony do odpowiedniego gniazda na tylnej ścianie obudowy.
8. Sprawdzić czy włącznik konsoli jest załączony – powinna świecić zielona dioda L2.
9. Jeżeli wszystkie wcześniejsze sprawdzenia potwierdzają prawidłowość podłączenia należy sprawdzić czy ekran dotykowy nie jest w stanie „wygaszacza ekranu”.

6. Aplikacja Konsoli Dyspozytorskiej

6.1. Uruchomienie aplikacji

Uruchomienie aplikacji odbywa się automatycznie po kliknięciu ikony skrótu(rys. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**).

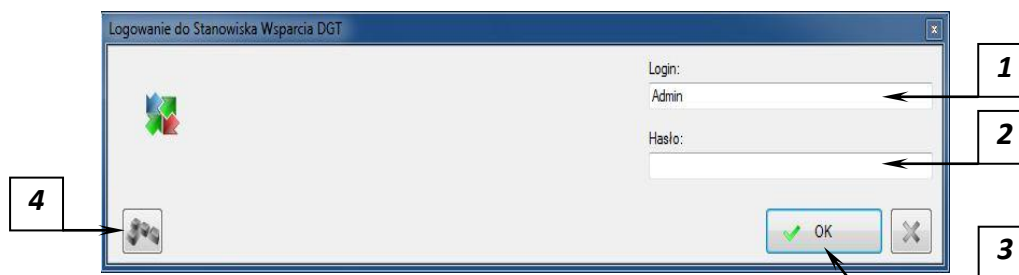


6-1 Uruchomienie aplikacji

Po uruchomieniu aplikacji zostaje wyświetlony ekran *Logowanie do Aplikacji Konsoli DGT* (rys.6-2 **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**).

Logowanie do programu wymaga znajomości **Loginu i Hasła**.

Po rozpoczęciu pracy Użytkownik powinien korzystając z pomocy serwisu zmienić domyślne **Login i Hasło** na własne.



6-2 Logowanie do Aplikacji Konsoli DGT.

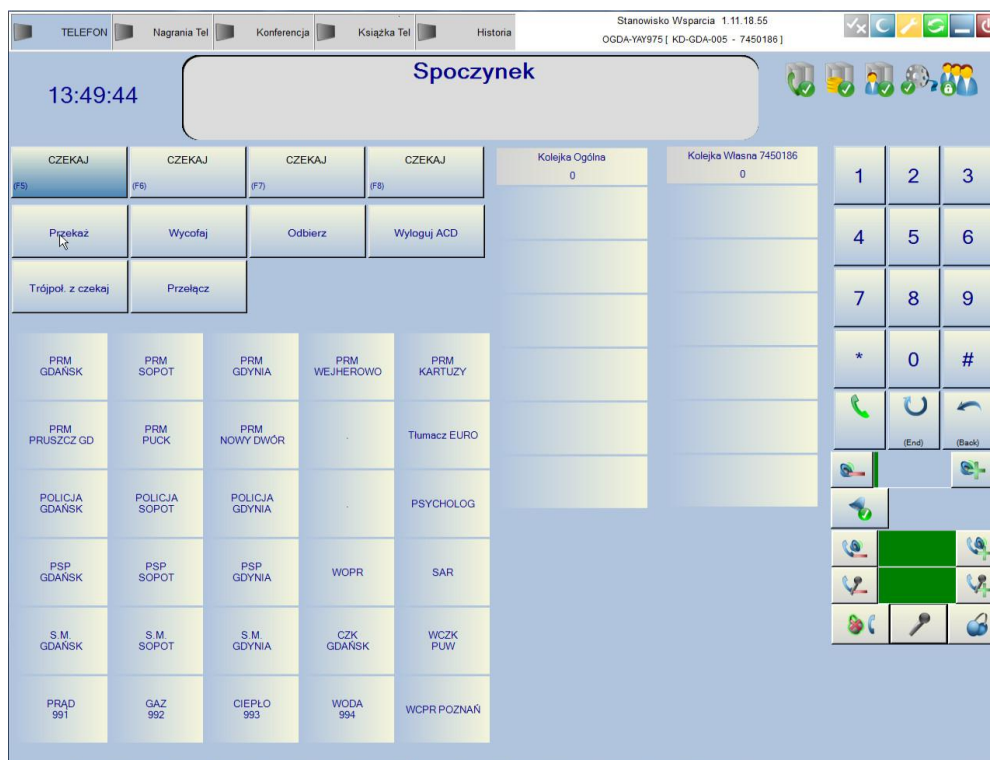
Po naciśnięciu na przycisku (4), wyświetlona zostanie klawiatura ekranowa (Rys **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**).

Login i hasło można wpisać wybierając kolejne znaki za pomocą myszki lub tradycyjnej klawiatury komputerowej, która jest w dalszym ciągu aktywna. Zakończenie logowania to naciśnięcie przycisku OK. (3).



6-3 Klawiatura ekranowa przy logowaniu

Po zalogowaniu pojawi się standardowe okno, którego elementy umożliwiają podstawowe działania, tzn. nawiązanie lub odebranie korespondencji telefonicznej lub radiowej – rys.6-4.



6-4 Standardowe okno aplikacji

6.2. Panel sterujący

W prawym górnym rogu ekranu standardowego, znajdują się przyciski panelu sterującego, które umożliwiają zmianę trybu pracy aplikacji:



6-5 Przyciski panelu sterującego

6.2.1. Wylogowanie – Logowanie



Po wciśnięciu tego przycisku następuje wylogowanie bieżącego użytkownika, na ekranie pojawia się ponownie pojawia się okno logowania (rys. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**).

6.2.2. Konfiguracja aplikacji



Użycie tego przycisku powoduje przejście aplikacji w tryb edycji, gdzie można przeprowadzić konfigurację wybranych funkcji aplikacji, oraz konfigurację interfejsu użytkownika dostosowując go do indywidualnych wymagań.

Możliwość zdefiniowania kilku ekranów, z których każdy będzie realizował inne funkcje, np.

- obsługę ruchu telefonicznego,
- odsłuch zarejestrowanej rozmowy,
- obsługa książki telefonicznej,
- obsługę historii połączeń telefonicznych,

6.2.3. Zerowanie stanu aplikacji



Przycisk ten umożliwia czyszczenie stanu kolejek połączeń przychodzących oraz przycisków [Czekaj] w sytuacji, gdy z nieokreślonych powodów kolejki lub przyciski Czekaj pokazują nieaktualne połączenia. Uwaga! Przed użyciem tego przycisku, należy upewnić się, że na kolejkach i przyciskach [Czekaj] nie ma aktualnych połączeń.

6.2.4. Minimalizacja ekranu



Aplikacja minimalizuje się do pozycji na pasku zadań systemu operacyjnego.

6.2.5. Zakończenie pracy z Aplikacją



Zamknienie aplikacji.

6.2.6. Przełączenie trybu pracy dzień / noc

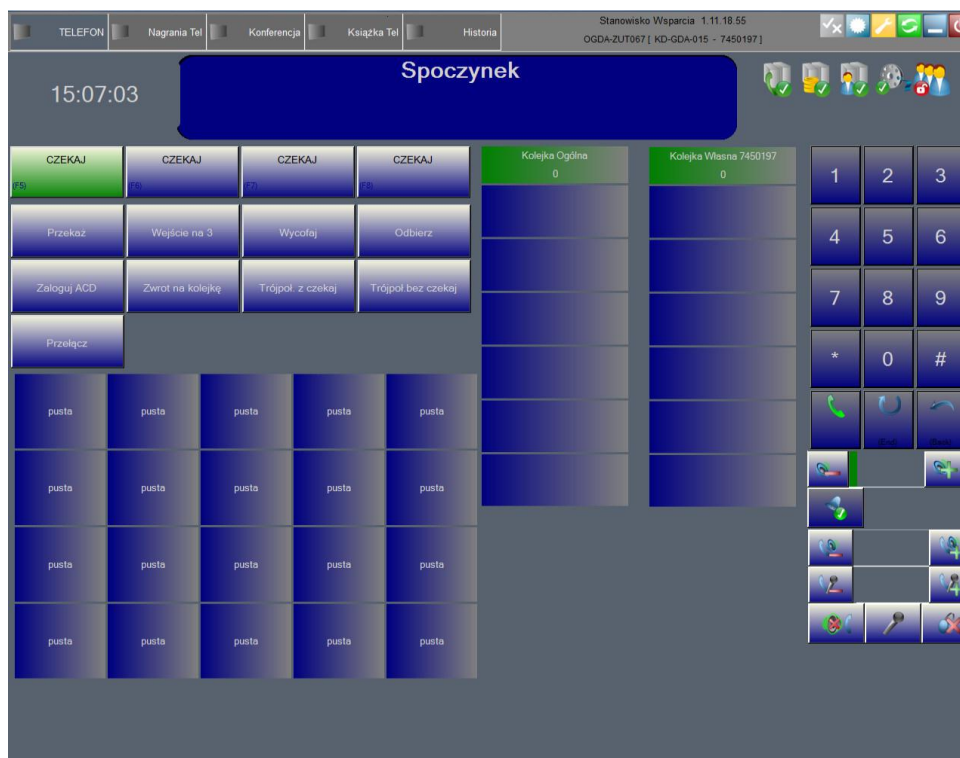


po wciśnięciu tego przycisku aplikacja przejdzie do trybu nocnego, w którym to trybie zmienione są barwy ekranu. Jednocześnie zmienia się ikona przycisku.



Ikona umożliwiającą przejście aplikacji do pracy w trybie dziennym.





6-6 Okno aplikacji w trybie nocnym.

6.2.7. Panel techniczny



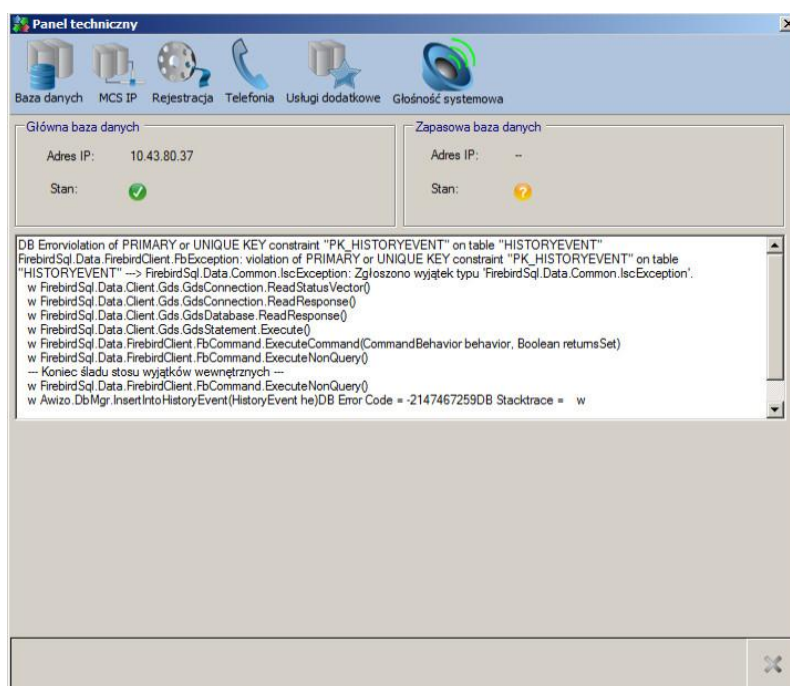
Aktywacja panelu technicznego.

Panel techniczny odzwierciedla bieżący stan aplikacji i współpracy z systemem DGT oraz umożliwia konfigurację głośności dla danego stanowiska.

Poniżej sposób prezentacji danych dla przykładowej aranżacji systemu:

- Baza danych - stan połączenia z Serwerem Zarządzania, na którym znajduje się baza danych o konfiguracji profili użytkowników,
- MCS IP - stan połączenia z domeną,
- Rejestracja - stan połączenia z systemem rejestracji,
- Telefonía - stan połączenia agenta z serwerem telekomunikacyjnym,
- Usługi dodatkowe - stan połączenia z Serwerem Usług Dodatkowych,
- Głośność systemowa - panel regulacji urządzeń do odtwarzania i nagrywania.

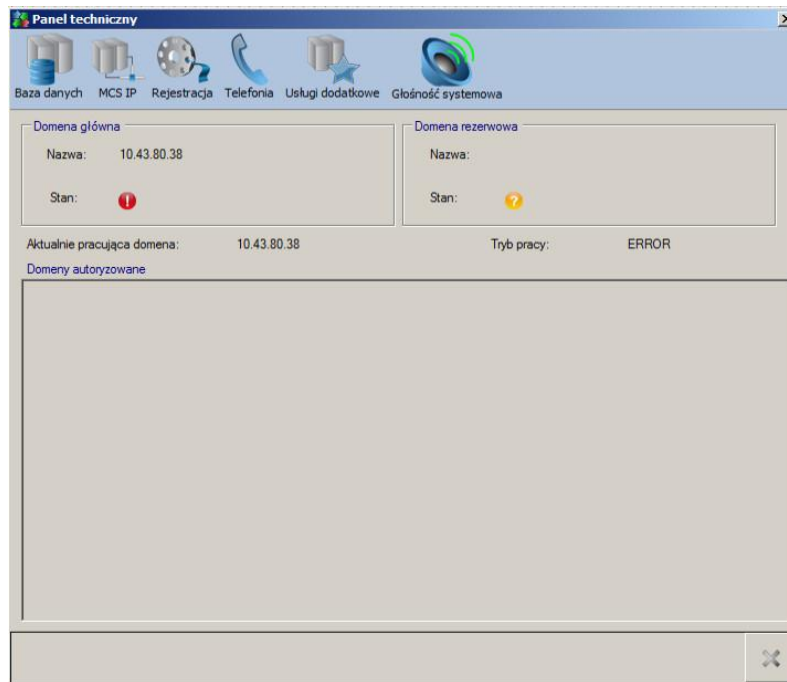
6.2.7.1. Baza danych



6-7 Stan połączenia z bazą danych

W oknie prezentowany jest aktualny stan połączenia z serwerem, na którym znajduje się między innymi baza danych zawierająca informacje o konfiguracji profili użytkowników systemu, historia połączeń, lokalna książka telefoniczna (jeżeli jest wykorzystywana w systemie)

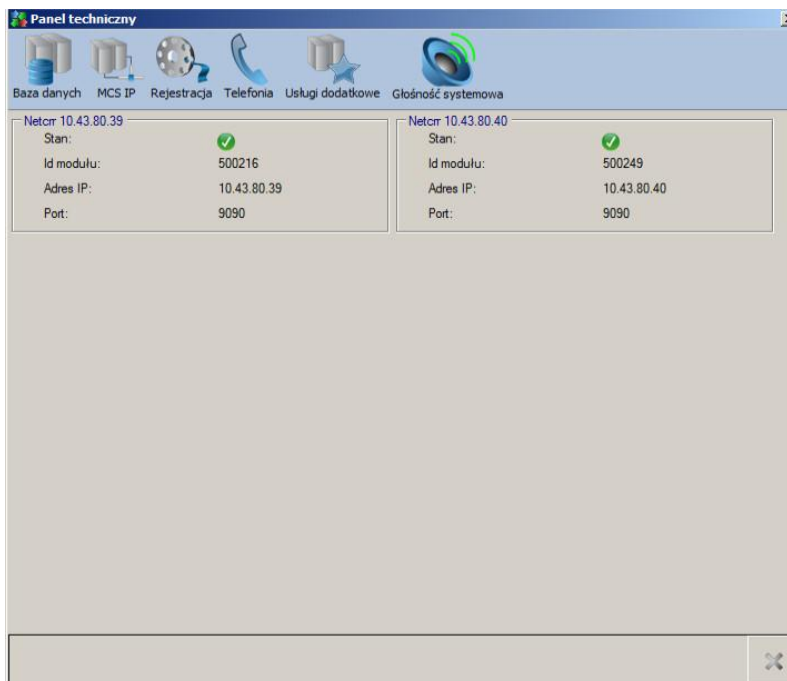
6.2.7.2. MCS IP



6-8 Stan połączenia z domeną

W oknie prezentowany jest stan połączenia z serwerem sygnalizacji, do którego aplikacja loguje się automatycznie.

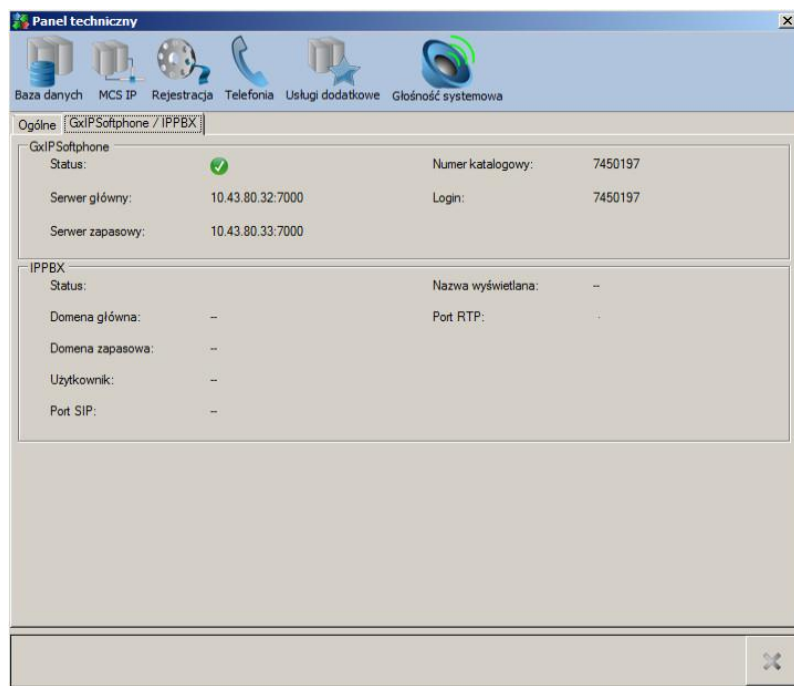
6.2.7.3. Rejestracja



6-9 Stan połączenia z systemem rejestracji

W oknie prezentowany jest stan połączenia z systemem rejestracji korespondencji, w szczególności bezpośredni dostęp do urządzenia rejestrującego głównego jak i rezerwowego.

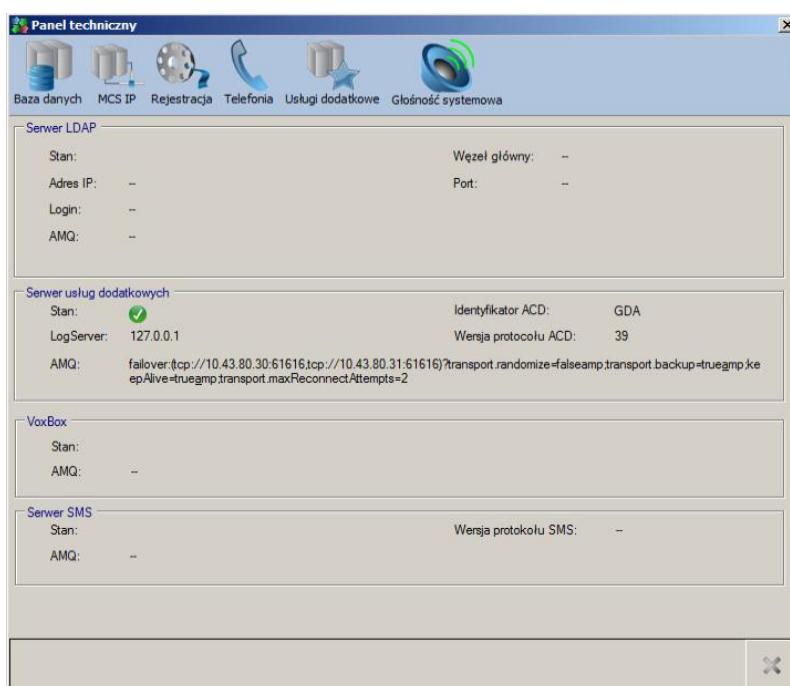
6.2.7.4. Telefonia



6-10 Stan połączenia z PZł

W oknie prezentowany jest stan połączenia z serwerem telekomunikacyjnym odpowiedzialnym za zestawianie i prowadzenie korespondencji telefonicznej.

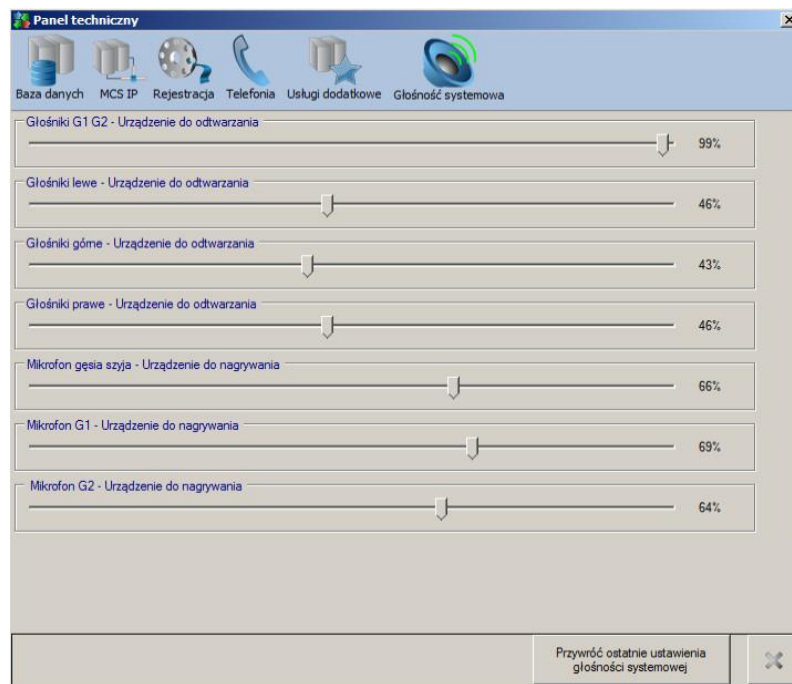
6.2.7.5. Usługi dodatkowe



6-11 Stan połączenia z SUD

W oknie prezentowany jest stan połączenia z podsystemami między innymi odpowiedzialnymi za automatyczną dystrybucję połączeń na kolejki alarmowe, serwerem sms, inne. Prezentacja stanów połączenia z poszczególnymi podsystemami zależy od konfiguracji.

6.2.7.6. Głośność systemowa



6-12 Panel regulacji głośności

W oknie tym możliwa jest regulacja ustawień głośności urządzeń poszczególnych torów akustycznych, zgodnie z ich opisem.

7. Podstawowe Elementy Funkcjonalne

Aplikacja pozwala na przygotowanie dla jednego użytkownika wielu ekranów ułatwiających wykonywanie wybranych czynności łączeniowych i innych. W każdej chwili można wybrać ten ekran, który pozwoli na najbardziej wygodne, ergonomiczne wykonanie potrzebnych czynności.

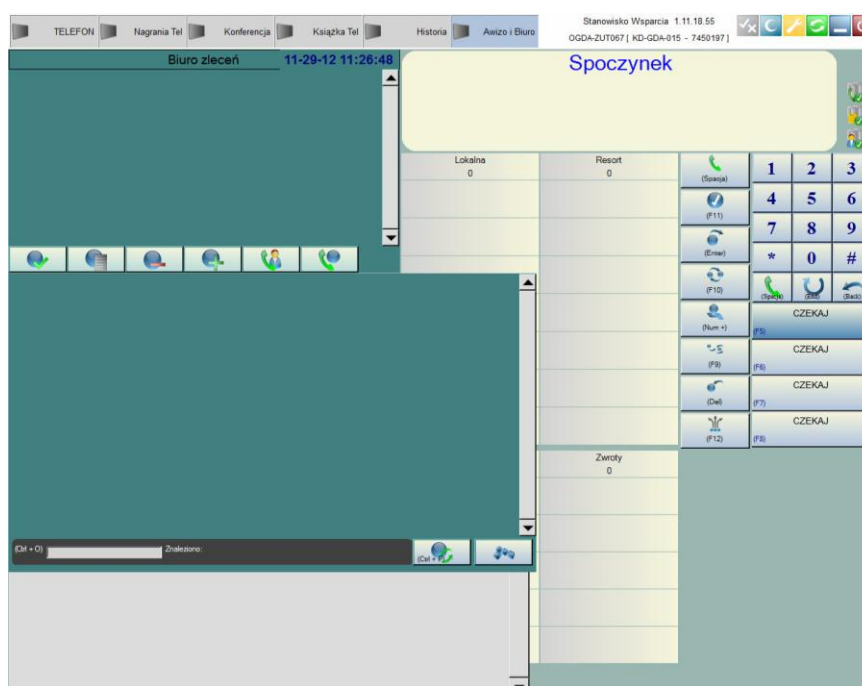
Ekran dedykowany danemu użytkownikowi zawiera wszystkie elementy potrzebne do obsługi abonentów na stanowisku, a rozmieszczenie elementów funkcjonalnych jest zgodne z życzeniami (przyzwyczajeniami) osoby obsługującej.

Każda z „kontrolerek” na pulpicie może być tak edytowana (przygotowana), aby wielkością, miejscem umieszczenia na ekranie oraz kolorem pozwalała na najbardziej wygodną i pozbawioną błędów pracę.

Aplikacja zawiera kilka ekranów „wbudowanych” to znaczy przygotowanych do wykonywania pewnych wybranych rodzajów prac.

Lista ekranów wbudowanych:

- Awizo i Biuro (prezentowany na poniższym rysunku rys.7-1),
- Awizo Ruch,
- Ekran Bazowy,
- Konferencje,
- Koordynator.



7-1 Przykładowy wbudowany ekran

Każdy z ekranów wbudowanych można dodatkowo dopasować do swoich potrzeb wykorzystując tryb edycji.

7.1. Skróty klawiszowe

Większość zdefiniowanych w aplikacji kontrollek/przycisków posiada przypisane skróty klawiszowe umożliwiające pracę bez użycia myszki komputerowej (oprócz możliwości zaznaczenia przycisku na ekranie dotykowym), o ile do konsoli podłączona jest standardowa klawiatura komputerowa.

Do konfiguracji skrótów służy zaprojektowany formularz (rys.7-2) dostępny w trybie edycji aplikacji *menu >> ustawienia>> klawisze skrótów*.

Wł / Wyl	Nazwa	Opis skrótu	ALT	Ctrl	Klawisz skrótu
☒	Kontrola głośności	Przycisk 'Głośniej aktywny głośnik'	☐	☒	Num +
☒	Panel funkcyjny	Przycisk 'Ofens'	☐	☐	Num +
☒	Historia zdarzeń	Włączenie kopiowania listy (Historia zdarzeń)	☐	☐	-
☒	Książka telefoniczna	Przejdź do książki telefonicznej	☐	☒	K
☒	Kontrola głośności	Przycisk 'Wycisz'	☐	☒	Z
☒	Książka telefoniczna	Przycisk 'Dodaj nowe dziesięcie' [Książka telefoniczna]	☐	☒	X
☒	Panel funkcyjny	Przycisk 'Wejście na 3'	☐	☐	F9
☒	Kontrola głośności	Przycisk 'Przełącz głośnik'	☐	☒	V
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Usuń kontakt z listy konferencyjnej'	☐	☒	U
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Przełącz konferencje'	☐	☒	T
☒	Panel funkcyjny	Przycisk 'Zakończ konferencje'	☐	☐	S
☒	Panel funkcyjny	Przycisk 'Przechwyd'	☐	☒	R
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Połącz/Rozłącz'	☐	☒	Q
☒	Książka telefoniczna	Włączenie kopiowania listy (Książka telefoniczna)	☐	☐	-
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Edytuj listę konferencyjną'	☐	☐	N
☒	Kontrola głośności	Przycisk 'Ciszej aktywny mikrofon'	☐	☒	Num -
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Dodaj listę konferencyjną'	☐	☐	L
☒	Kontrola głośności	Przycisk 'Głośniej aktywny mikrofon'	☐	☒	Num +
☒	Książka telefoniczna	Przycisk 'Dodaj do konferencji'	☐	☐	J
☒	Panel funkcyjny	Przycisk 'Dołącz'	☐	☒	I
☒	Historia zdarzeń	Przejdź do historii zdarzeń	☐	☒	H
☒	Kontrola głośności dzwoniących	Przycisk 'Włącz/Wyłącz dzwonek'	☐	☒	G
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Udziel/zabierz głos'	☐	☒	G
☒	Kontrola głośności dzwoniących	Przycisk 'Ciszej głośnik'	☐	☒	D
☒	Lista konferencyjna	Przycisk 'Dodaj kontakt do listy konferencyjnej'	☐	☒	D
☒	Historia zdarzeń	Dodaj do książki telefonicznej	☐	☒	B

7-2 Formularz do konfiguracji skrótów

Opis skrótu klawisza jest prezentowany w dolnej części każdego przycisku.

7.2. Panel klawiatury

Panel klawiatury służy do wybierania numeru telefonu i nawiązania albo rozłączenia połączenia z abonentem. Ponadto posiada funkcję powtórzenia ostatnio wybranego numeru telefonu oraz cofnięcia ostatnio wpisanych cyfr. Wprowadzony numer abonenta jest wybierany po naciśnięciu przycisku **Zadzwoń**.



7-3 Panel klawiatury.

Korzystanie z panelu klawiatury:

- Aby wybrać numer telefonu, należy wprowadzić żądane cyfry z klawiatury. Wybierane cyfry są wyświetlane na panelu LCD.
- Aby połączyć się z wybranym numerem, należy po jego wybraniu, posłużyć się skrótem klawiszowym *[Spacja]* lub wybrać klawisz funkcyjny **Zadzwoń**. W trakcie nawiązywania połączenia oraz rozmowy kolor słuchawki zmienia się na czerwony.
- Aby przerwać prowadzoną rozmowę lub wybieranie numeru należy posłużyć się skrótem klawiszowym *[Spacja]* lub wybrać klawisz funkcyjny **Rozłącz**. Po rozłączeniu rozmowy kolor słuchawki zmienia się ponownie na zielony.
- Aby powtórzyć próbę nawiązania połączenia z ostatnio wybranym numerem, należy posłużyć się skrótem klawiszowym *[End]* lub wybrać klawisz funkcyjny **Powtórz**.
- Aby cofnąć niepoprawnie wprowadzone cyfry numeru telefonu, należy posłużyć się skrótem klawiszowym *[Backspace]* lub wybrać klawisz funkcyjny **Cofnij**.

7.2.1. Przycisk Zadzwoń/Rozłącz

Przycisk służy do wykonywania lub rozłączania połączenia telefonicznego.

Są wyróżnione dwa stany:

- spoczynku – kolor słuchawki zielony,
- aktywny - kolor słuchawki czerwony.



Zadzwoń



Rozłącz

Przycisk **Zadzwoń/Rozłącz** poza Panelem Klawiatury jest umieszczany także innych panelach, na których pełni funkcję zależną od kontekstu.

Jeśli aktywny jest panel:

1. Książka telefoniczna, przycisk **Zadzwoń** służy do wykonania połączenia do aktualnie wybranego abonenta w książce. Jeśli telefonistka prowadzi aktualnie rozmowę z innym abonentem wówczas jest ona automatycznie „holdowana” na pierwszym klawiszu *[Czekaj]*,

po czym wykonywane jest połączenie do wykazanego w książce abonenta. Jeśli operator aktualnie prowadzi rozmowę z wybranym w książce abonentem to przycisk **Rozłącz** rozłącza połączenie (rozmowę).

2. Historia zdarzeń, przycisk **Zadzwoń** służy do wykonania połączenia na numer pobrany z aktualnie zaznaczonego zdarzenia. Jeśli operator prowadzi aktualnie rozmowę z innym abonentem wówczas jest ona automatycznie zawieszana na pierwszym klawiszu [Czekaj], po czym wykonywane jest połączenie pod wskazany w zdarzeniu numer telefonu. Jeśli operator aktualnie prowadzi rozmowę z abonentem wybranym ze zdarzenia to przycisk **Rozłącz** rozłącza połączenie (rozmowę).

7.2.2. Przycisk Powtórz



Przycisk służy do ponawiania próby nawiązania połączenia z wcześniej wybranym numerem. Aby wykonać ponowne połączenie, należy posłużyć się skrótem klawiszowym [End] lub wybrać klawisz funkcyjny.

7.2.3. Przycisk Cofnij



Przycisk służy do cofania niepoprawnie wprowadzonych cyfr numeru telefonu. Aby poprawić numer, należy posłużyć się skrótem klawiszowym [Backspace] lub wybrać klawisz funkcyjny.

7.3. Panel funkcyjny

Panel funkcyjny służy do wykonywania operacji na połączeniach. Składa się on z szeregu przycisków, których występowanie uzależnione jest od konfiguracji profilu. Instrukcja zawiera opis standardowych przycisków, wykorzystywanych do pracy z konsolą.



7-4 Panel funkcyjny

Wygląd panelu funkcyjnego przedstawia powyższy rysunek (rys.7-4). Wymiary klawiszy oraz ich rozmieszczenie mogą być zmienione w trybie edycji. Na każdym klawiszu [w nawiasach] zawarta informacja o skrócie klawiszowym realizującym daną operację, pod warunkiem zaznaczenia, w trybie edycji, opcji *Skróty klawiszowe widoczne*. Nie wszystkie klawisze panelu funkcyjnego muszą być widoczne na ekranie –

zależy to od konfiguracji stanowiska. Dodatkowe opcje wymagają odpowiednia konfiguracją łącza operatora.

Na panelu funkcyjnym operatora znajdują się standardowe przyciski:



7-5 Standardowy Panel funkcyjny

7.3.1. Przycisk przekazania połączenia



Funkcjonalność opcji służy do przekazania aktualnego połączenia. Aby przekazać rozmowę, należy wybrać numer dożądanego abonenta (nawiązane połączenie zostanie zawieszone na klawiszu [Czekaj]), a następnie użyć klawisza skrótu lub klawisza funkcyjnego **Przekaż**. Zwieszone połączenie zostanie przekazane dożądanego abonenta. Przekazanie nastąpi również bez oczekiwania na zgłoszenie dożądanego abonenta.

7.3.2. Przycisk przekazania połączenia ze zwrotem:



Funkcjonalność tej opcji jest podobna do samego przekazania (pkt.7.3.1). Różnica polega na tym, iż po zakończeniu rozmowy (nie połączenia) abonenta z osobą przekazaną jest on przekierowywany na kolejkę zwrotów, jeżeli takie zostały zdefiniowane w systemie.

UWAGA

Przekazanie połączenia ze zwrotem „nie działa” w przypadku przekazania połączenia bez oczekiwania na zgłoszenie abonenta do którego połączenie jest przekazywane.

7.3.3. Przycisk Oferowania połączenia



Funkcja ta umożliwia, oferowanie przekazania połączenia abonentowi będącemu w trakcie rozmowy (abonent zajęty).

Jeśli żądany abonent:

- ma włączoną usługę *CallWaiting* - podczas próby połączenia otrzymamy sygnał wywoływania, a abonent zostanie poinformowany, poprzez krótkie sygnały dźwiękowe, o nadchodzącej próbie połączenia. W tym wypadku nie musimy, czekać na zakończenie połączenia i możemy przekazać rozmowę, będzie ona podjęta automatycznie po zakończeniu rozmowy przez abonenta.
- ma wyłączoną usługę *CallWaiting* jeżeli nie - sygnału zajętości. Aby poinformować abonenta o chęci połączenia, należy użyć klawisza **Oferuj**. Abonent zostanie poinformowany, poprzez krótkie sygnały dźwiękowe, o nadchodzącej próbie połączenia. Po zakończonej przez niego rozmowie i zestawionej z operatorem, można przekazać połączenie.

7.3.4. Przycisk wejścia na trzeciego:



Funkcja ta umożliwia dołączenie się operatorowi do aktualnej rozmowy dwóch abonentów. Aby wykonać tę funkcję, najpierw trzeba zadzwonić do wybranego abonenta, a następnie użyć klawisza skrótu lub klawisza funkcyjnego **Wejścia na 3**. Operacja ta powiedzie się tylko wtedy, gdy dany abonent znajduje się w tym samym module lub w module tzw. „z sieciowanym” co terminal operatora oraz gdy łącze od naszego modułu do modułu abonenta pracuje z protokołem QSIG.

7.3.5. Przycisk Wycofaj



Funkcja ta umożliwia zakończenie połączenia w funkcji *Wejścia na trzeciego* oraz zwykłego połączenia z abonentem. Aby zakończyć połączenie następnie użyć klawisza skrótu lub klawisza funkcyjnego **Wycofaj**.

7.3.6. Przycisk Odbierz



Funkcja umożliwia odebranie połączenia tylko i wyłącznie z kolejki alarmowej ACD, na którą system przydziela połączenia w sposób automatyczny. Aby odebrać połączenie z kolejki ACD, należy użyć klawisza skrótu lub klawisza funkcyjnego **Odbierz**.

7.3.7. Przycisk Zaloguj do ACD



Funkcja umożliwia zalogowanie do kolejki ACD. Zalogowany operator ma możliwość odbierania połączeń wpadających na kolejki alarmowe. Aby zalogować się do kolejki ACD, należy użyć klawisza skrótu lub przytrzymać klawisz funkcyjny **Zaloguj do ACD**. Po zalogowaniu się do kolejki stan ikon się zmienia na poniższe.



Wylogowanie następuje analogicznie do powyższej operacji.

7.3.8. Przycisk Zwrot na kolejkę



Funkcja umożliwia przekazanie odebranego połączenia z powrotem na kolejkę, z której przyszło wywołanie za pomocą przycisku klawisza skrótu lub klawisza funkcyjnego **Zwrot na kolejkę**.

7.3.9. Przycisk Trójpłączenie z czekaj



Funkcja umożliwia realizowanie trójpłączenia pomiędzy abonentem zgłaszającym zdarzenie, operatorem przyjmującym oraz innym operatorem, z którym zachodzi konieczność konsultacji.

W trakcie rozmowy ze zgłaszającym zdarzenie, operator przyjmujący *zawiesza połączenie* z rozmówcą za pomocą klawisza [Czekaj] (*musi to być pierwszy klawisz*). Następnie zestawia połączenie z innym operatorem. Jeżeli zachodzi potrzeba wspólnej konsultacji, wciska klawisz funkcyjny **Trójpł. z czekaj** zestawiając połączenie pomiędzy operatorem przyjmującym, operatorem konsultującym oraz wcześniej zawieszonym abonentem zgłaszającym zdarzenie.

7.3.10. Przycisk Trójpłączenie bez czekaj



Funkcja umożliwia realizowanie trójpłączenia pomiędzy abonentem zgłaszającym zdarzenie, operatorem przyjmującym oraz innym operatorem, z którym zachodzi konieczność konsultacji. W trakcie realizacji tej funkcji operator jest cały czas w kontakcie głosowym z zgłaszającym, nie ma etapu zawieszania rozmowy na przycisku [Czekaj].

W trakcie rozmowy ze zgłaszającym zdarzenie, operator przyjmujący, jeżeli zachodzi potrzeba konsultacji z innym operatorem, wciska klawisz skrótu lub klawisz funkcyjny **Trójpł. bez czekaj** zestawiając połączenie pomiędzy operatorem przyjmującym, operatorem konsultującym oraz abonentem zgłaszającym zdarzenie, będąc cały czas w trakcie rozmowy z abonentem zgłaszającym.

7.3.11. Przycisk Przełącz



Funkcja umożliwia przełączanie rozmowy pomiędzy abonentem zgłaszającym zdarzenie, operatorem przyjmującym oraz innym operatorem, z którym zachodzi konieczność konsultacji.

W trakcie rozmowy ze zgłaszającym zdarzenie, operator przyjmujący *zawiesza połączenie* z rozmówcą za pomocą klawisza [Czekaj] (*musi to być pierwszy klawisz*). Następnie zestawia połączenie z innym operatorem. Operator przyjmujący zdarzenie może, za pomocą klawisza skrótu lub klawisza funkcyjnego **Przełącz**, wielokrotnie przełączać rozmowę pomiędzy abonentem zgłaszającym zlecenie, a operatorem konsultującym.

7.4. Panel Zegara

Panel zegara jest kontrolką graficzną prezentującą operatorowi aktualną datę i czas. Wyświetlany czas jest używany do zapisu danych do biura zleceń, historii zdarzeń i innych elementów aplikacji wsparcia. Panel pokazuje aktualną datę i czas w formacie cyfrowym.

10 września 2009,
czwartek 13:39:44

7-6 Panel zegara.

W trybie edycji można skonfigurować format wyświetlanego czasu.

7.5. Blokada pulpitu stanowiska

Funkcja Blokada pulpitu służy do takiej zmiany działania aplikacji wsparcia, aby rozmowy przychodzące na kolejki nie były kierowane do Stanowiska. W przypadku, gdy obsługa stanowiska chwilowo opuszcza stanowisko pracy powinna zablokować swój terminal wykorzystując do tego celu właśnie funkcję blokady pulpitu.



7-7 Klawisz blokady pulpitu – blokada wyłączona/włączona

7.6. Ikony stanu Aplikacji

Jest to zespół ikon stanu informujący o bieżącym stanie pracy aplikacji i prawidłowości połączeń z bazą danych, jednostką centralną, systemem rejestracji i serwerem LDAP, stan zalogowania do kolejki ACD.



7-8 Ikony stanu aplikacji

7.6.1. Stan połączenia z serwerem telekomunikacyjnym



7-9 Stan połączenia z Jednostką Centralną – prawidłowy/w trakcie wymiany informacji/brak połączenia

Ikona prezentuje aktualny stan połączenia z serwerem telekomunikacyjnym i może wskazywać odpowiednio trzy różne stany przedstawione na rysunku (rys.7-9): poprawne połączenie, stan nieznanym, brak połączenia

7.6.2. Stan połączenia z bazą danych



7-10 Stan połączenia z Bazą Danych – prawidłowy/w trakcie wymiany informacji/brak połączenia

Ikona prezentuje aktualny stan połączenia z bazą danych konfiguracyjnych i może wskazywać odpowiednio trzy różne stany przedstawione na rysunku (rys.7-10): poprawne połączenie, stan nieznany, brak połączenia

7.6.3. Stan połączenia z serwerem LDAP



7-11 Stan połączenia z serwerem LDAP – prawidłowy/w trakcie wymiany informacji/brak połączenia

Ikona prezentuje aktualny stan połączenia z serwerem usług dodatkowych i może wskazywać odpowiednio trzy różne stany przedstawione na rysunku (rys.7-11): poprawne połączenie, stan nieznany, brak połączenia

7.6.4. Stan połączenia z systemem rejestracji



7-12 Stan połączenia z rejestratorem rozmów

Ikona prezentuje aktualny stan połączenia z rejestratorem rozmów i może wskazywać odpowiednio trzy różne stany przedstawione na rysunku (rys.7-12): poprawne połączenie, stan nieznany, brak połączenia. Brak połączenia będzie prezentowany gdy co najmniej jeden z śledzonych rejestratorów będzie nieosiągalny, nawet jeżeli kolejny pracuje poprawnie.

7.6.5. Stan zalogowania do kolejki ACD



7-13 Stan kolejki alarmowej

Ikona prezentuje aktualny stan połączenia stanowiska operatora do kolejki alarmowej do której system automatycznie przydziela połączenia operatorom. Poszczególne stany oznaczają:

	stanowisko zalogowane do kolejki alarmowej ACD – tylko i wyłącznie w tym stanie system automatycznie, według określonych algorytmów, przydziela wywołania alarmowe na stanowisko operatora do obsługi zgłoszenia
	stanowisko wylogowane z kolejki alarmowej ACD – w tym stanie stanowisko jest wyłączone z obsługi zgłoszeń alarmowych trafiających do systemu, system na takie stanowisko nie kieruje wywołań alarmowych
	stanowisko w stanie obsługi zgłoszenia lub przerwy technicznej – ikona ta prezentowana jest w stanie dowolnej aktywnej rozmowy na stanowisku, po zakończeniu rozmowy przez czas określony

	w konfiguracji (tzw. przerwa techniczna), po zakończeniu rozmowy z kolejki alarmowej do czasu zamknięcia zgłoszenia w aplikacji WASKO; w stanie tym system nie kieruje wywołań z kolejki alarmowej na stanowisko
	stanowisko karnie wylogowane z kolejki alarmowej ACD – stan ten pojawia się, gdy operator zalogowany do kolejki alarmowej ACD z nieznanых przyczyn nie odebrał połączenia, które system skierował na stanowisko do obsługi; system na takie stanowisko nie kieruje kolejnych wywołań alarmowych
	stan awarii – stanowisko nie ma komunikacji z systemem przydzielającym automatycznie zgłoszenia; Stan ten należy bezwzględnie zgłosić administratorowi systemu
	stan nieznan - Stan ten należy bezwzględnie zgłosić administratorowi systemu

7.6.6. Panel LCD

Panel LCD wyświetla podstawowe informacje o stanie terminala użytkownika. Pokazują się na nim informacje o aktualnym stanie komutacyjnym stanowiska, stany alarmowe (blokady łącza), informacje wybiercze, informacje o numerze wywołującym i inne.

7.6.7. Prezentacja stanów terminala.

W przypadku, gdy opis stanu nie mieści się na panelu czcionka jest automatycznie zmniejszana w ten sposób, aby był widoczny pełny opis (dostępny także tryb przewijania, w którym czcionka nie jest zmniejszana tylko tekst jest przewijany na całej dostępnej szerokości panelu LCD). Stan terminala prezentowany jest na środku panelu LCD.

Możliwe są następujące stany:

- Wybieranie,
- Dzwonienie,
- Zwarcie na linii,
- Brak napięcia,
- Blokada operatorska,
- Rozmowa,
- Rozłączenie,
- Spoczynek,
- Stan nieznan.

Rozmowa 00:12 Palikot Piotr 789 Pracownik biura pokój nr. 3	Rozmowa 00:06 Palikot Piotr 789	Rozmowa 00:10 Palikot Piotr Telefonistka 789 430
---	--	---

7-14 Panel LCD Stan „Rozmowa” – opis poniżej

W przypadku wystąpienia błędu podczas komunikacji z centralą w polu stanu terminala wyświetlany jest również opis błędu.

7.6.8. Prezentacji uczestników rozmowy.

Panel LCD może prezentować:

Tylko korespondenta telefonistkę/dyspozytora (wówczas cały panel jest wykorzystany na Stronę A i B rozmowy (strona A znajduje się zawsze po stronie lewej, natomiast strona B po prawej stronie panelu LCD)

Abonent jest prezentowany poprzez:

- Numer telefonu,
- Imię i nazwisko (jeśli abonent jest wpisany do książki telefonicznej),
- Opis (jeśli jest zaznaczona opcja „opis abonentów widoczny” oraz jeśli abonent wpisany jest do książki telefonicznej).

7.6.9. Prezentacja numeru

Prezentacji aktualnie wybieranych cyfr podczas wybierania numeru telefonu.

7.7. Panel Etykiety

Panel etykiety jest kontrolką prezentującą tekst wstawiony przez użytkownika.

Może służyć jako opis dodanych kontrolkek, dzięki czemu ekran staje się bardziej przejrzysty.



7-15 . Przykładowy panel etykiety

7.8. Panel Audio

Kontrolka **Panel Audio** służy do regulacji głośności mikrofonu oraz głośnika dla aktywnego toru akustycznego. Celem wywołania panelu, należy przejść do trybu edycji następnie wybrać zakładkę *Dodaj kontrolkę >> Telefon >> Panel audio*



7-16 Panel audio.

Kontrolka umożliwia również:

- przełączanie pomiędzy głośnikiem a słuchawką telefonu/zestawem nagłównym,
- włączenie/wyłączenie dzwonka dla kolejek i gorących linii,
- wyciszenie głośnika.

Regulacja wzmocnienia mikrofonu jest możliwa tylko wówczas, gdy terminal jest w stanie spoczynku. Natomiast regulacja głośności głośnika dotyczy aktywnego toru akustycznego i może być regulowana tylko wtedy, gdy terminal jest w stanie rozmowy.

Tory akustyczne:

- słuchawka telefonu,
- zestaw nagłówny,
- zestaw głośnomówiący.

7.9. Dzwonek

7.9.1. Panel Ustawień Dzwonka

Kontrolka **Panel Ustawień Dzwonka** służy do regulacji głośności dzwonienia lub całkowitego jego wyciszenia. Celem wywołania panelu, należy przejść do trybu edycji następnie wybrać zakładkę *Dodaj kontrolkę >> Funkcyjny >> Panel ustawień dzwonka*.



7-17 Panel audio.

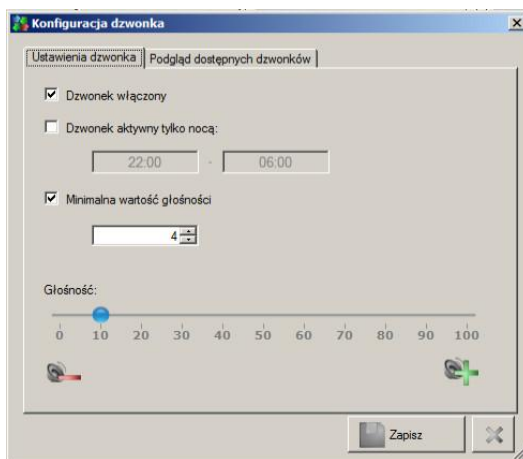
Przyciskami   można regulować poziom głośności dzwonka na stanowisku, natomiast przyciskiem  można całkowicie wyciszyć dzwonek.

7.9.2. Konfiguracja dzwonka

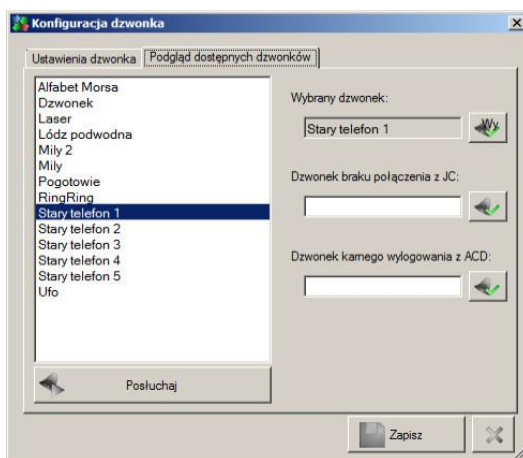
Sygnalizacja dźwiękowa „nowego połączenia” jest konfigurowalna dla każdej telefonistki oddzielnie. Elementy konfigurowalne to:

- Dzwonek włączony/wyłączony,
- Dzwonek aktywny tylko w zadanych godzinach (np. tylko w godzinach nocnych od 22:00 do 06:00),
- Wybór jednego z dostępnych dzwoneków lub własny (format wav),
- Poziom głośność dzwonka.

Aby ustawić parametry dzwonka należy przejść do trybu edycji następnie wybrać zakładkę *Ustawienia >> Dzwonki*. Parametry dzwonka należy ustawić korzystając z poniższych ekranów (rys.7-18 oraz rys.7-19)



7-18 Konfiguracja dzwonka – Ustawienia dzwonka



7-19 Konfiguracja dzwonka – Dostępne dzwonki

7.10. Panel Kolejek

Panele kolejek wyświetlają listę połączeń oczekujących na odbiór przez operatora. Połączenia są na ekranie szeregowane pionowo od dołu do góry.

Każde połączenie oczekujące jest opisane przez:

- numer telefonu osoby dzwoniącej na kolejkę,
- opis - Imię i nazwisko osoby dzwoniącej na kolejkę (jeśli ta osoba istnieje w książce telefonicznej),
- priorytet połączenia (1-3, prezentowane jako !!!),
- czas oczekiwania na połączenie w formacie minuty/sekundy (opcjonalnie).



7-20 Przykładowy panel kolejki

Jeśli opis połączenia oczekującego w kolejce nie mieści się wizualnie na kontrolce kolejki, wówczas czcionka jest automatycznie dostosowana do odpowiedniego rozmiaru. Każda kolejka może mieć różną ilość wyświetlanych połączeń oczekujących, które są prezentowane na panelu graficznym kolejki.

Mimo to, jeśli na kolejce liczba połączeń oczekujących będzie większa od liczby zaprojektowanej, wówczas kontrolka kolejki automatycznie dopasuje rozmiar wizualizacji każdego połączenia oczekującego tak, aby zmieścić wszystkie połączenia.

Jeśli liczba tych połączeń będzie na tyle duża, że pokazanie ich wszystkich będzie wizualnie niemożliwe, wówczas pokazane będą te połączenia, które pojawiły się pierwsze lub posiadały wyższy priorytet od pozostałych. Liczba wszystkich połączeń zawsze prezentowana jest w oknie tytułu kolejki.

Połączenie priorytetowe są zawsze ważniejsze niż połączenia zwykłe. Kolejki posiadają wbudowany mechanizm powodujący automatyczne przeseregowanie połączeń oczekujących w ten sposób, aby połączenia o wyższym priorytecie były odebrane przez telefonistkę przed połączeniami o niższym priorytecie.

Kolejki mogą być następujących typów (w zależności od konfiguracji):

- Lokalna
- Miejska
- Resortowa
- Zwrotów
- Holdowa
- EACD
- Alarmowa

Przychodząca rozmowa kierowana jest na kolejkę według informacji otrzymanej z centrali (oprócz kolejki zwrotów). Każda rozmowa posiada informację o sieci, do której należy. Jeśli abonent posiada łącze w module, w którym jest również operator, domyślnie ma ustawiony znacznik sieci lokalnej.

Jeśli chcemy by dany abonent prezentował się na kolejce resortowej, Administrator odpowiednio zaznaczy to w Konfiguracyjnej Bazie Danych - KBDed.

Jeżeli dzwoniący abonent znajduje się w innym module, przypisaną ma w centrali sieć miejską.

Więcej informacji może udzielić Serwis DGT.

Kolejki zwrotów rozpoznawane są programowo. Każde stanowisko telefonistki „pamięta” jakie rozmowy zostały odebrane przez nie i jeśli przychodząca rozmowa zostanie rozpoznana jako już odebrana wcześniej, prezentowana jest na kolejce zwrotów. Taka rozmowa nie będzie prezentowana na żadnym innym stanowisku tylko na tym, na którym wcześniej była odebrana.

Kolejka *holdowa* służy do obsługi ruchu przyjsiowego do dyspozytora, ruch ten nie jest kierowany bezpośrednio na klawisze gorących linii. Kolejka *holdowa* wykorzystywana jest zazwyczaj w systemach dyspozytorskich.

7.10.1. Odbiór połączenia z kolejki

Odbiór połączenia z kolejki można wykonać poprzez:

- Użycie klawisza skrótu przypisanego do konkretnej kolejki (np. „F2”),
- Kliknięcie myszką na przycisk wybranego połączenia w kolejce (w ten sposób dyspozytor może odebrać dowolne połączenie z kolejki niezależnie od priorytetów połączeń, jeśli zajdzie taka potrzeba).

7.10.2. Sygnalizacja przychodzącego połączenia na kolejkę

Ponieważ aplikacja może składać się z kilku ekranów, może zaistnieć sytuacja, kiedy dyspozytor „pracuje” na ekranie, na którym nie ma paneli kolejek a przyszło połączenie „na kolejkę”, które należy obsłużyć. Wówczas dyspozytor jest informowany o połączeniu poprzez miganie na czerwono przycisku ekranu, na którym znajduje się panel kolejek. Prezentuje to poniższy rysunek (rys.7-21).



7-21 Menu główne Aplikacji.

Dzięki temu może przeglądać np. historię połączeń bez obawy, że na jakiejś kolejce oczekuje na odebranie połączenie. Ponadto podczas gdy wszystkie *kolejki są puste* (nie ma żadnego połączenia oczekującego na odebranie) i pojawi się nowe połączenie na jednej z kolejek, uruchamiany jest dzwonek „nowego połączenia”.

7.11. Panel Parkowania Połączeń

Panel parkowania jest jednym z podstawowych elementów Stanowiska. Służy on do „zawieszania” aktualnie trwających rozmów które prowadzi telefonistka i w dowolnym czasie ich „odwieszania”. Jest również wykorzystywany do przekazywania rozmów.

Panel posiada 4 klawisze funkcyjne do parkowania połączeń „CZEKAJ” w tym jeden z nich klawisz pierwszy (wyróżniony) jest nazywany klawiszem specjalnym i posiada dodatkową funkcję.

Na każdym przycisku po zawieszeniu połączenia wyświetlane są następujące informacje:

- Numer telefonu
- Identyfikacja abonenta (imię, nazwisko) – jeśli abonent znajduje się w książce telefonicznej
- Skrót klawisza z klawiatury (np. F6)



7-22 Panel parkowania połączeń w oknie standardowym

7.12. Książka telefoniczna

7.12.1. Panel Książki Telefonicznej

Aktualne dane z książki telefonicznej pobierane są podczas uruchomienia stanowiska wsparcia. Jednocześnie cała zawartość książki kopiowana jest do lokalnej bazy danych (baza danych aplikacji). Podczas gdy wykorzystywana jest kopia książki z lokalnej bazy danych operacje modyfikacji (dodawanie/usuwanie/edycja) wpisów są niedostępne aż do momentu naprawy serwera (serwer jest podstawowym i jedynym miejscem przechowywania danych, a kopia w lokalnej bazie służy aby zapewnić ciągłość pracy telefonistek m.in. obsługi biura zleceń).

Aplikacja może również zostać uruchomiona w trybie bez udziału serwera (korzystając tylko z lokalnej bazy danych). Jest to tryb, który można w porozumieniu z serwisem aktywować podczas uruchamiania aplikacji

Możliwa jest wówczas modyfikacja (dodawanie/usuwanie/edycja) wpisów, która odbywa się w lokalnej bazie danych.

Ponowne uruchomienie w trybie pracy z serwerem spowoduje zastąpienie książki adresowej lokalnej książką pobraną z serwera.

Każdy użytkownik w książce telefonicznej może posiadać następujące atrybuty:

- Identyfikator (atrybut wymagany),
- Nazwisko (atrybut wymagany),
- Imię (atrybut wymagany),
- Typ telefonu (atrybut wymagany),
- Numer telefonu (atrybut wymagany),
- Nazwa Firmy,
- Opis,
- Informację czy może wykonywać zlecenia prywatne.

Książka adresowa w aplikacji może pomieścić do ok. 10 000 użytkowników.

Identyfikator	Typ książki	Nazwisko	Imię	Numer telefonu	Typ telefonu	Opis	Firma	Zamówienie prywatnych
		konsola 3		8350227	stacjonarny			✓
		konsola 4		8350163	stacjonarny			✓
		konsola 2		7450029	stacjonarny			✓
		straz miejska		986	stacjonarny	straz miejska		✓
		pogotowie		991	stacjonarny			✗
		konsola 1		7450266	stacjonarny			✓

7-23 Książka telefoniczna – panel główny

Dostępne operacje to:

- Sortowanie, realizowane jest poprzez kliknięcie myszką (lub dotyk) na nagłówek wybranej kolumny.
- Wyszukiwanie, które realizowane jest poprzez wpisanie dowolnego łańcucha znaków. Wyszukiwanie dotyczy wszystkich kolumn w tabeli książki telefonicznej.
- Dodawanie wpisów do książki lokalnej, realizowane jest poprzez podanie atrybutów użytkownika w specjalnie do tego celu przygotowanym oknie dialogowym.
- Dodawanie numerów telefonu dla użytkownika, realizowane jest poprzez podanie numeru telefonu (każdy użytkownik może posiadać 10 numerów telefonów, każdy innego typu).
- Edycja wpisów książki lokalnej, realizowana jest poprzez edycję każdego atrybutu opisującego użytkownika.
- Usuwanie wpisów z książki lokalnej (nie można usuwać wpisów z książki globalnej)

- Wykonanie połączenia do wybranego użytkownika z książki.
- Dodanie użytkownika do konferencji (pokaże się lista ze zdefiniowanymi listami konferencyjnymi, kliknięcie na listę spowoduje dodanie użytkownika do tej listy).

7.12.2. Klawisze funkcyjne Książki Telefonicznej

Aby uprościć i przyspieszyć obsługę książki, najczęściej wykonywanym operacjom można przyporządkować skróty klawiszowe za pomocą formularza opisanego w pkt.7.1. Poniżej na rysunku (rys. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**) przedstawiono ikony ze standardowym przyporządkowaniem skrótów.

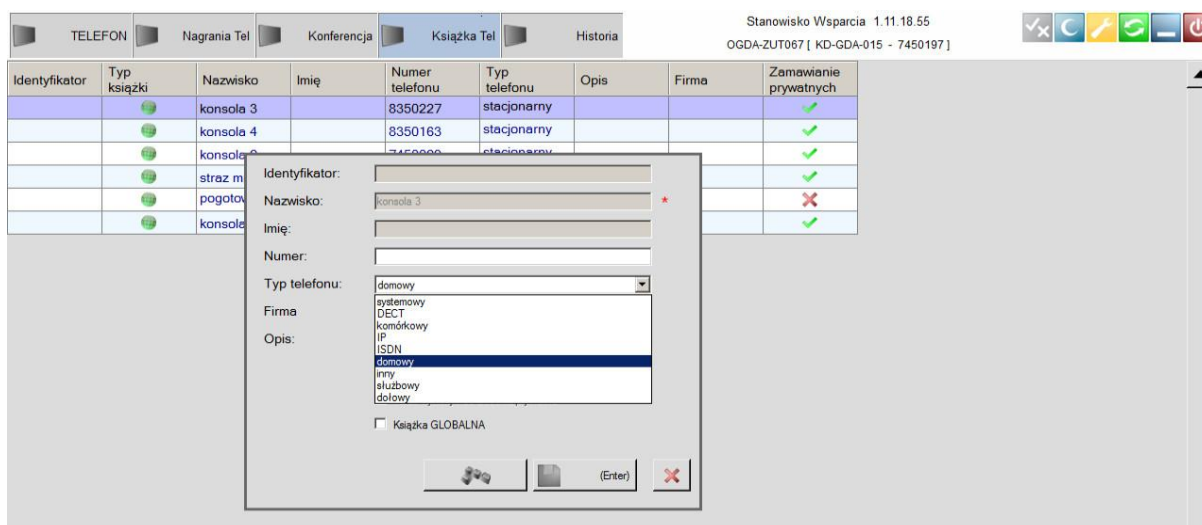


7-24 Książka telefoniczna – klawisze funkcyjne

7.12.3. Dodaj inny numer telefonu użytkownika

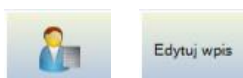


Aby dodać dodatkowy numer telefonu dla istniejącego wpisu w książce telefonicznej, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Każdy użytkownik może posiadać do 10 numerów telefonów.



7-25 Książka telefoniczna – dodawanie informacji

7.12.3.1. Edytowanie istniejącego wpisu w lokalnej książce telefonicznej.



Aby zmienić lub poprawić wpis w książce lokalnej można wybrać skrót klawiszowy lub klawisz funkcyjny.

TELEFON | Nagrania Tel | Konferencja | **Książka Tel** | Historia

Stanowisko Wsparcia 1.11.18.55
OGDA-ZUT067 | KD-GDA-015 - 7450197

Identyfikator	Typ książki	Nazwisko	Imię	Numer telefonu	Typ telefonu	Opis	Firma	Zamawianie prywatnych
		konsola 3		8350227	stacjonarny			✓
		konsola 4		8350163	stacjonarny			✓
		konsola 2		7450029	stacjonarny			✓
		straz miejska		986	stacjonarny	straz miejska		✓
		pogotowie		991	stacjonarny			✗
		konsola 1		7450266	stacjonarny			✓

Identyfikator:

Nazwisko:

Imię:

Numer:

Typ telefonu:

Firma:

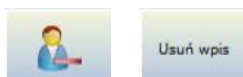
Opis:

☒ Może wykonywać zlecenia prywatne

☒ Książka GLOBALNA

7-26 Książka telefoniczna – edycja informacji

7.12.3.2. Usuwanie wpisu w lokalnej książce telefonicznej.



Aby usunąć wpis z książki lokalnej można użyć skrótu lub klawisza funkcyjnego. Usunięcie wpisu, należy dodatkowo potwierdzić. Usunięcie wpisu z książki globalnej nie jest możliwe.

TELEFON | Nagrania Tel | Konferencja | **Książka Tel** | Historia

Stanowisko Wsparcia 1.11.18.55
OGDA-ZUT067 | KD-GDA-015 - 7450197

Identyfikator	Typ książki	Nazwisko	Imię	Numer telefonu	Typ telefonu	Opis	Firma	Zamawianie prywatnych
		konsola 3		8350227	stacjonarny			✓
		konsola 4		8350163	stacjonarny			✓
		konsola 2		7450029	stacjonarny			✓
		straz miejska		986	stacjonarny	straz miejska		✓
		pogotowie		991	stacjonarny			✗
		konsola 1		7450266	stacjonarny			✓

Stanowisko Wsparcia

?

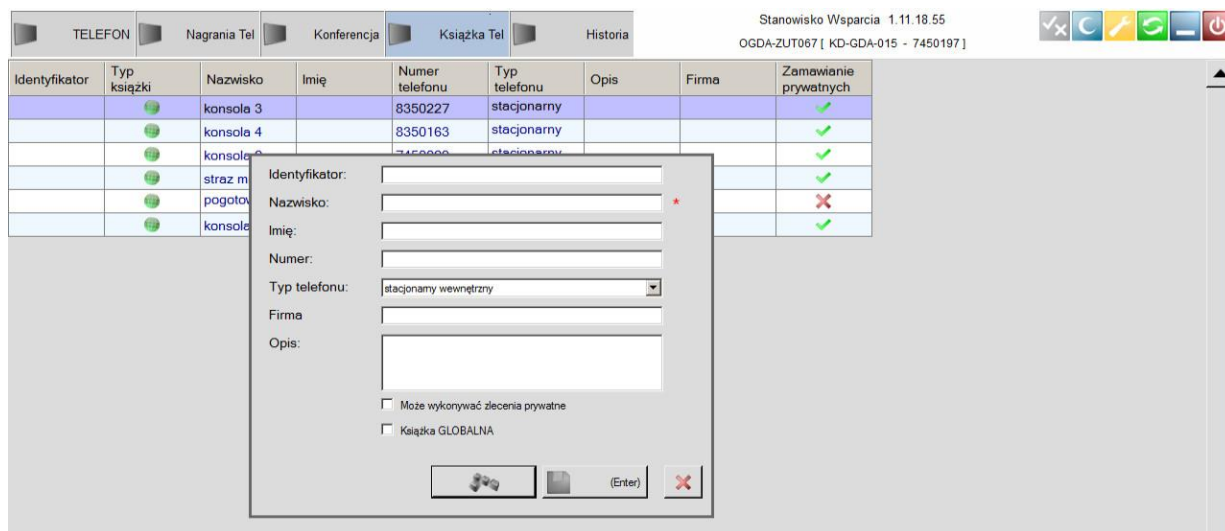
Czy na pewno chcesz usunąć wpis z książki telefonicznej (konsola 3, 8350227)

7-27 Książka telefoniczna – usuwanie wpisu

7.12.3.3. Dodawanie wpisu w lokalnej książce telefonicznej.



Aby dodać wpis należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie dodania wpisu spowoduje wyświetlenie formularza, do którego należy wpisać wszystkie wymagane oraz ew. dodatkowe atrybuty i zatwierdzić klawiszem [Enter].



7-28 Książka telefoniczna – dodawanie wpisu

7.12.3.4. Wykonaj połączenie do wybranego użytkownika z książki telefonicznej.



Aby zrealizować połączenie do wybranego użytkownika z książki należy wybrać w książce jego numer (wiersz w tabeli) i nacisnąć przycisk .

7.12.4. Praca z książką telefoniczną

- Aby aktywować książkę należy wybrać ekran, na którym znajduje się panel książki telefonicznej i kliknąć myszką w wybranym miejscu panelu. Innym sposobem jest skorzystanie ze skrótu klawiszowego (**Ctrl+K**) podczas pracy na dowolnym ekranie. Skorzystanie ze skrótu ustawi kursor w polu wyszukiwania.
- Aby wyszukać określony wpis w książce należy posłużyć się skrótem klawiszowym (**Ctrl+K**) lub ustawić kursor w polu wyszukiwania a następnie wpisać szukany ciąg znaków. Wyszukiwanie dotyczy wszystkich kolumn w tabeli książki telefonicznej. Aby wyświetlić wszystkie wpisy książki, należy wyczyścić pole wyszukiwania. Każda zmiana poszukiwanego ciągu powoduje aktualizację prezentacji wpisów w oknie książki.



7-29 Książka telefoniczna – wyszukiwanie wpisów

- Aby przeszukać ręcznie zawartość tabeli wpisów, można posłużyć się klawiszami: 'strzałka w górę', 'strzałka w dół', 'strona do góry', 'strona a dół', które służą do nawigacji po tabeli odpowiednio o jeden wiersz w górę/w dół, o stronę do góry/w dół.
- Naciśnięcie jednego z następujących klawiszy: *litery*, *cyfry*, *#*, *+*, *-*, *[backspace]* podczas gdy aktywna jest tabela książki powoduje przejście do pola edycji i wyszukiwania.
- Naciśnięcie strzałki w *górę/w dół* lub klawiszy *[PgUp]/[PgDown]* podczas gdy aktywne jest pole wyszukiwania powoduje automatyczne przejście do tabeli książki.
- Aby posortować wpisy wg określonej kategorii należy kliknąć myszką na nagłówek wybranej kolumny.

Identyfikator	Typ książki	Nazwisko	Imię	Numer telefonu	Typ telefonu	Opis	Firma	Zamawianie prywatnych
		konsola 2		7450029	stacjonarny			✓
		konsola 1		7450266	stacjonarny			✓
		konsola 4		8350163	stacjonarny			✓
		konsola 3		8350227	stacjonarny			✓
		straz miejska		986	stacjonarny	straz mejska		✓
		pogotowie		991	stacjonarny			✗

7-30 Książka telefoniczna – sortowanie wpisów

- Klawisz: '**ESC**' służy do opuszczenia książki telefonicznej.

8. Gorące linie

Gorące linie umożliwiają śledzenie wybranych abonentów zdefiniowanych w bazie danych centrali (Konfiguracyjna Baza Danych - KBD) oraz umożliwiają szybkie wykonanie akcji połączenia, rozłączenia związanej z gorącą linią.

Z pojęciem gorącej linii związane są następujące elementy:

- Identyfikator (określany w dokumencie jako ID).
- Nazwa (nazwisko/lokalizacja/dowolny opis – nazwa określająca jednoznacznie gorącą linię prezentowaną użytkownikowi Pulpitu).
- Numer telefonu (numer przypisany w bazie KBD do danego identyfikatora linii).

Dodawanie/usuwanie/modyfikacja gorących linii wykonywana jest za pomocą edytora KBD i polega ona na wpisaniu identyfikatora oraz skojarzonego z nim numeru telefonu lub adresu fizycznego linii. Taka lista identyfikatorów i numerów telefonów jest definiowana dla konkretnego terminala (w sensie linii telefonicznej). Liczba możliwych do zdefiniowania gorących linii dla terminala zależy od typu (możliwości) terminala.

8.1. Zasada działania i możliwości gorących linii

Działanie gorących linii można opisać w następujących punktach:

- 1) Jeśli telefonistka nie wykonuje żadnych operacji za pomocą aplikacji, kliknięcie na gorącą linię powoduje dzwonienie na *gorącą linię* (nie dzwonimy pod konkretny numer tylko na *wyposażenie* zdefiniowane w bazie KBD dla tej linii).
- 2) Jeśli telefonistka rozmawia z *gorącą linią* (rozmowa własna) kliknięcie na tą gorącą linię powoduje przerwanie połączenia z *gorącą linią*.
- 3) Jeśli telefonistka rozmawia z innym abonentem, kliknięcie na gorącą linię powoduje akcję *jaką skonfigurowano* wcześniej w aplikacji, może to być:
 - automatyczne zawieszenie aktualnej rozmowy (na pierwszym wolnym holdzie) i wykonanie dzwonienia na *gorącą linię*,
 - rozłączenie aktualnej rozmowy i wykonanie dzwonienia na *gorącą linię*, lub brak reakcji.
- 4) Gorące linie na bieżąco przedstawiają swój stan telefonistce za pomocą kolorów tła *gorących linii*. Kolory można dowolnie konfigurować. Dla każdego koloru dostępna jest także opcja migania, do wyboru: miganie szybkie, miganie wolne, brak.

Gorące linie umożliwiają śledzenie stanu łączy wybranych abonentów lub innych urządzeń, zdefiniowanych w bazie danych centrali (KBD) oraz umożliwiają szybkie wykonanie akcji połączenia, rozłączenia związanej z gorącą linią.

(Ctrl+0) GL1 HLD-6332	(Ctrl+1) GL2 ab CB 6110	(Ctrl+2) GL3 ab CB 6111	(Ctrl+3) GL4 ab CB 6112	(Ctrl+4) GL5 ab CB 6113	(Ctrl+20) GL21 SL22 6031	(Ctrl+21) GL22 ab Up0- 114.04 900	(Ctrl+22) GL23 ab Up0- 114.06 910	(Ctrl+23) GL24 ab Up0- 114.06 911	(Ctrl+24) GL25
(Ctrl+5) GL6 ab CB 6114	(Ctrl+6) GL7 ab CB 6120	(Ctrl+7) GL8 ab CB 6121	(Ctrl+8) GL9 ab CB 6122	(Ctrl+9) GL10 ab CB 6123	(Ctrl+25) GL26	(Ctrl+26) GL27	(Ctrl+27) GL28	(Ctrl+28) GL29	(Ctrl+29) GL30
(Ctrl+10) GL11 ab CB 6124	(Ctrl+11) GL12 ab CB 6130	(Ctrl+12) GL13 ab CB 6131	(Ctrl+13) GL14 ab CB 6132	(Ctrl+14) GL15 ab Up0 6133	(Ctrl+30) GL31 HLD-b13 6333	(Ctrl+31) GL32	(Ctrl+32) GL33	(Ctrl+33) GL34 Nr skr. 770.441 341	(Ctrl+34) GL35 Nr skr. 770.667.7112
(Ctrl+15) GL16 ab CB 6134	(Ctrl+16) GL17 ab Up0 6314	(Ctrl+17) GL18 ab Up0 6316	(Ctrl+18) GL19 ab Up0 6334	(Ctrl+19) GL20 ab Up0 6336	(Ctrl+35) GL36 Nr wyb. 664.441120	(Ctrl+36) GL37 Nr wyb. 667.7110	(Ctrl+37) GL38 Nr wyb. 441121	(Ctrl+38) GL39 Nr wyb. 7111	(Ctrl+39) GL40

8-1 Panel gorących linii.

8.2. Zasada działania mechanizmu dzwonków dla kolejek o gorących linii

Dla każdej gorącej linii oraz kolejki można określić typ dzwonka nadejścia połączenia oraz zachowanie (poprzez określenie wagi).

Wagi dzwonków są następujące:

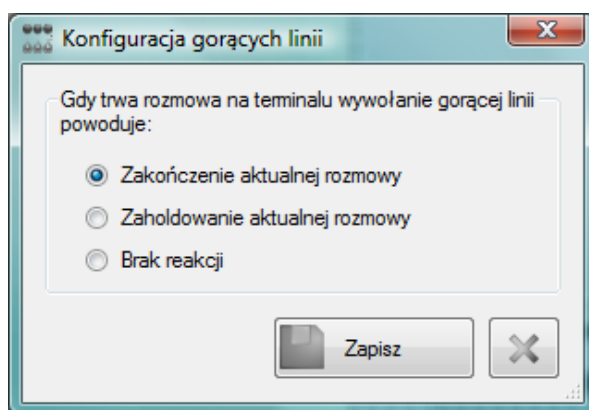
- waga 0 (brak dzwonka),
- waga 1,2,3 (dzwoni gdy spoczynek),
- waga 4,5,6,7,8,9 (dzwoni gdy spoczynek lub rozmowa).

Im waga dzwonka jest wyższa tym ma on większy priorytet.

Przykładowo, jeśli na kolejce lub na gorącej linii pojawi się wołanie do pulpitu lub do dyspozytora z wagą o wartości 2 - wówczas zacznie dzwonić dzwonek dla tej kolejki/gorącej linii.

Pojawienie się wołania na innej kolejce/gorącej linii która ma wagę wyższą (np. 3) spowoduje zatrzymanie dzwonka dla kolejki/gorącej linii posiadającej wagę 2 i uruchomienie dzwonka dla kolejki/gorącej linii z wagą 3.

Wołania z kolejek/gorących linii posiadających wagi większe niż 3 powodują uaktywnienie dzwonka nawet jeśli telefonistka/dyspozytor aktualnie rozmawia.



8-2 Konfiguracja Gorących Linii

8.3. Opis konfiguracji gorących linii

Wizualizacja gorących linii może być dowolnie konfigurowana, aby dostosować wygląd do potrzeb użytkownika. Konfigurację wykonujemy przechodząc do stanu edycji aplikacji i klikając prawym przyciskiem myszki w dowolne miejsce kontrolki gorących linii.

Konfigurowalne są następujące elementy:

- Rozmiar przycisku (domyślna wartość:, min. wartość:, maks. wartość:).
- Kolor przycisku-spoczynek (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku-łącze aktywne (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku- blokada (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku- wywołanie od pulpitu (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku- wywołanie od GL (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku- wywołanie do pulpitu (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku- rozmowa (domyślna wartość:).
- Kolor przycisku- rozmowa własna (domyślna wartość:).
- Kolory rozszerzone: (domyślnie niedostępne):
 - kolor przycisku-alarm (domyślna wartość:);
 - kolor przycisku- kor. alarmowa z pulpitem (domyślna wartość:);
 - kolor przycisku- kor. alarmowa z GL (domyślna wartość:);
 - kolor przycisku-rozgłaszanie (domyślna wartość:).
- Czcionka (domyślna wartość: Microsoft Sans Serif, rozmiar 10).
- Ramka (włączona/wyłączona).
- Kolor napisu (domyślna wartość: czarny).
- Kolor tła (domyślna wartość: - w zależności od ustawionej skórki).
- Ilość gorących linii (domyślna wartość: , min. wartość: , maks. wartość : 300).
- Ilość przycisków w rzędzie (domyślna wartość:, min. wartość: 1, maks. Wartość- ilość przycisków na kontrolce).
- Odstęp między przyciskami (domyślna wartość: 3 , min. wartość: 1, maks. wartość: 5).
- Klikając prawym przyciskiem myszki na wybraną gorącą linię możemy ją konfigurować poprzez wybór z menu opcji „Konfiguruj gorącą linię”. Wówczas możemy:
 - Nadać gorącej linii nazwę. Nazwa może składać się z maksymalnie 48 znaków. Nazwa jest przypisywana do wybranego identyfikatora linii (ID). Nazwa jest wyświetlana na środku przycisku gorącej linii. Jeśli nie mieści się w jednej linii jest automatycznie dzielona na kilka linii wykorzystując całe miejsce na przycisku gorącej linii.
 - Nadać/zmienić identyfikator gorącej linii. Aplikacja umożliwia zdefiniowanie dowolnego identyfikatora dla gorącej linii (umożliwia to przygotowania projektu na komputerach, które nie są aktualnie podłączone do centrali). Lista gorących linii zdefiniowanych w bazie danych KBD dla terminala, z którego aktualnie korzysta aplikacja jest dostępna na liście rozwijanego pola ID. Wybór z listy powoduje automatyczne wpisanie odpowiedniego identyfikatora, numeru telefonu który został przypisany do tego identyfikatora gorącej linii z bazy KBD.
 - Nadać numer telefonu gorącej linii. Numer telefonu może składać się z maksymalnie 32 cyfr. Można podać dowolny numer telefonu lub wybrać jeden z listy numerów zdefiniowanych dla aktualnie podłączonego terminala. Wybór numeru telefonu z listy powoduje zmianę identyfikatora na taki, który został zdefiniowany w bazie KBD dla tego numeru. Aplikacja operuje tylko i wyłącznie na ID

gorącej linii podczas wykonywania połączeń/ rozłączania połączeń z „gorącą linią”. Numer telefonu służy tylko celom informacyjnym – łatwiej posługiwać się numerem telefonu bądź nazwą gorącej linii niż ID „gorącej linii”.

- Aby zapisać konfigurację gorącej linii należy nacisnąć przycisk „Zatwierdź”. Przy pomocy przycisków „Następny” oraz „Poprzedni” można przechodzić do konfiguracji następnej oraz poprzedniej gorącej linii.
- Skróty klawiszowe dostępne na oknie do konfiguracji gorących linii są następujące:
 - Przejście do konfiguracji kolejnej gorącej linii:
 - Przycisk „Następny”: <PageUp>
 - Przejście do konfiguracji poprzedniej gorącej linii:
 - Przycisk „Poprzedni”: <PageDown>
 - Wyjście z konfiguracji gorących linii:
 - Przycisk „Zakończ”: <ESC>
 - Zapisanie zmian:
 - Przycisk „Zatwierdź”: <Enter>

9. Panel Historii Zdarzeń

Panel historii zdarzeń służy do przeglądania historii pracy telefonistki. Przechowuje zdarzenia w ostatnich 90 dni pracy (parametr ten jest konfigurowany i może zostać zmieniony jeśli zachodzi taka potrzeba). Po upływie tego czasu zdarzenia zostaną automatycznie usunięte (lub opcjonalnie zdarzenia mogą zostać automatycznie zarchiwizowane np. do pliku *txt* lub *xml*, jeśli zachodzi taka potrzeba).

Konto	Typ zdarzenia	Numer telefonu	Imię i nazwisko	Data i czas	Kolejka	Czas w kolejce	Numer przekierowania	Czas rozmowy
OGDA-ZUT067		7450273		2012-11-29 13:16:54	Kolejka Własna	9s		
OGDA-ZUT067		7450273		2012-11-29 13:16:51	Kolejka Własna	32s		12s
OGDA-ZUT067		7450273		2012-11-29 10:39:34	Kolejka Własna	12s		
OGDA-ZUT067		8350999		2012-11-28 13:22:08				1min 10s

9-1 Panel historii zdarzeń

9.1. Połączenia nieodebrane (z kolejki), które opisane jest następującymi atrybutami:

- Nazwa konta telefonistki
- Numer telefonu
- Data i czas przyścia połączenia na kolejkę
- Typ kolejki
- Czas w kolejce

9.2. Połączenia wykonane, które opisane jest następującymi atrybutami:

- Nazwa konta telefonistki
- Numer telefonu na które połączenie jest wykonane
- Data i czas rozpoczęcia wykonania połączenia
- Czas rozmowy

9.3. Połączenie odebrane (z kolejki), które opisane jest następującymi atrybutami:

- Nazwa konta telefonistki
- Numer telefonu
- Data i czas odebrania rozmowy z kolejki
- Typ kolejki
- Czas w kolejce (czas jaki minął od momentu przyścia połączenia na kolejkę do momentu odebrania połączenia)
- Numer przekierowania połączenia (jeśli połączenie odebrane z kolejki było przekierowane wówczas jest to numer, na który telefonistka przekierowała połączenie)
- Czas rozmowy
Zdarzenia na panelu można:
- Filtrować – służy do tego pole tekstowe to którego dostęp jest możliwy poprzez skrót klawiszowy. Telefonistka może wprowadzić dowolny ciąg znaków, który będzie na bieżąco służył jako filtr do wyszukiwania zdarzeń. Obok pola do wprowadzania filtra znajduje się pole informacyjne przedstawiające ilość widocznych aktualnie zdarzeń zgodnych z wprowadzonym kluczem .
- Sortować – sortowanie wykonuje się poprzez kliknięcie myszką na nagłówek kolumny wg której ma wykonać się sortowanie.

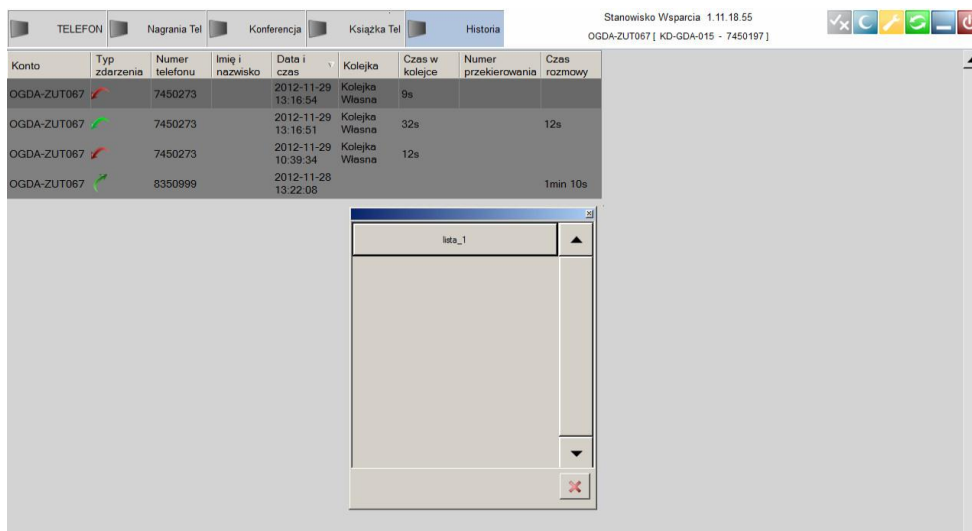
Panel historii zdarzeń może być wykorzystany do oddzwaniania (dla zdarzeń połączeń nieodebranych i odebranych) lub ponownego dzwonienia (dla zdarzeń połączeń wykonanych). Zasady oddzwaniania zależą od konkretnej instalacji i do ich utworzenia służy *menadżer prefiksów* dostępny w trybie edycji aplikacji.

9.4. Klawisze funkcyjne Historii Zdarzeń

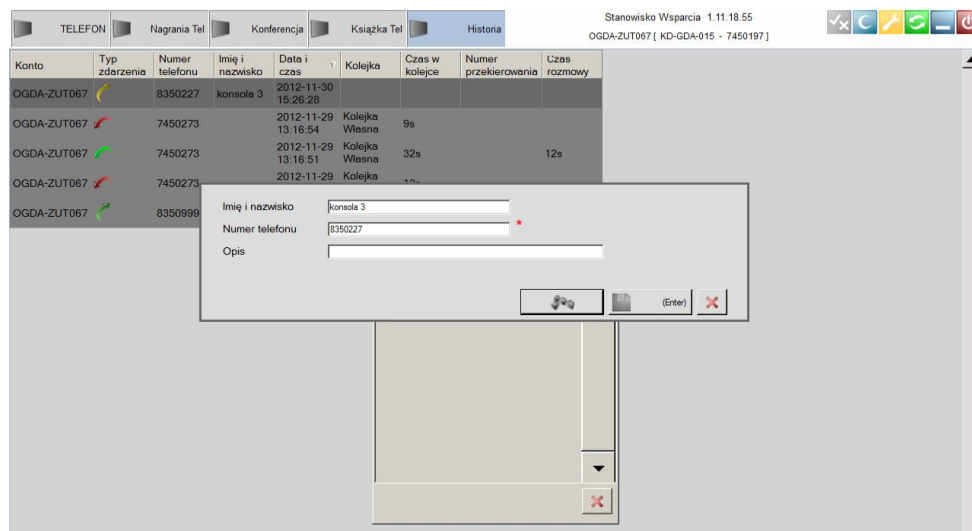
9.4.1. Dodawanie do konferencji



Funkcja umożliwia dodanie numeru abonenta z listy *Historii Zdarzeń* do konferencji (warunkiem jest założenie / istnienie co najmniej jednej zdefiniowanej listy konferencyjnej). Aby dodać do listy konferencyjnej, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie dodania wpisu spowoduje wyświetlenie spisu zdefiniowanych list konferencyjnych, z którego należy wybrać odpowiednią listę. Następnie zostanie wyświetlony formularz gdzie można ew. zmienić lub uzupełnić dane abonenta i zatwierdzić klawiszem *[Enter]*.



9-2 Historia zdarzeń – dodawanie do konferencji / wybór listy

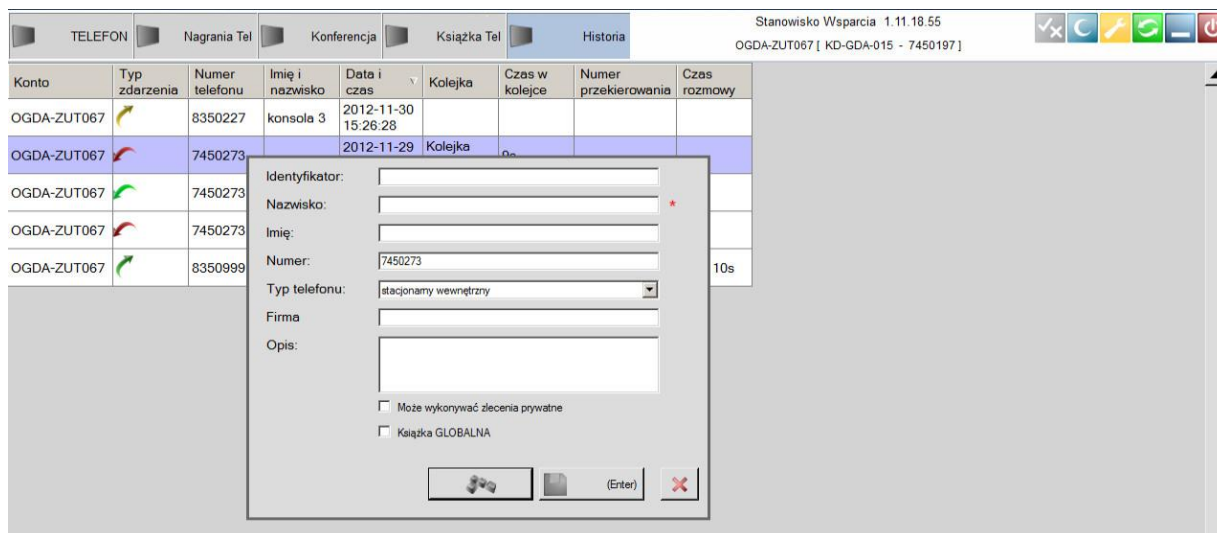


9-3 Historia zdarzeń – dodawanie do konferencji / edycja danych

9.4.2. Dodawanie do książki telefonicznej



Funkcja umożliwia dodanie numeru abonenta z listy *Historii Zdarzeń* do *Książki Telefonicznej*. Aby dodać do *Książki Telefonicznej*, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie dodania wpisu spowoduje wyświetlenie formularza do edycji danych abonenta i zatwierdzić klawiszem [Enter].



9-4 Historia zdarzeń – dodawanie do książki telefonicznej

9.4.3. Wykonanie połączenia do numeru listy

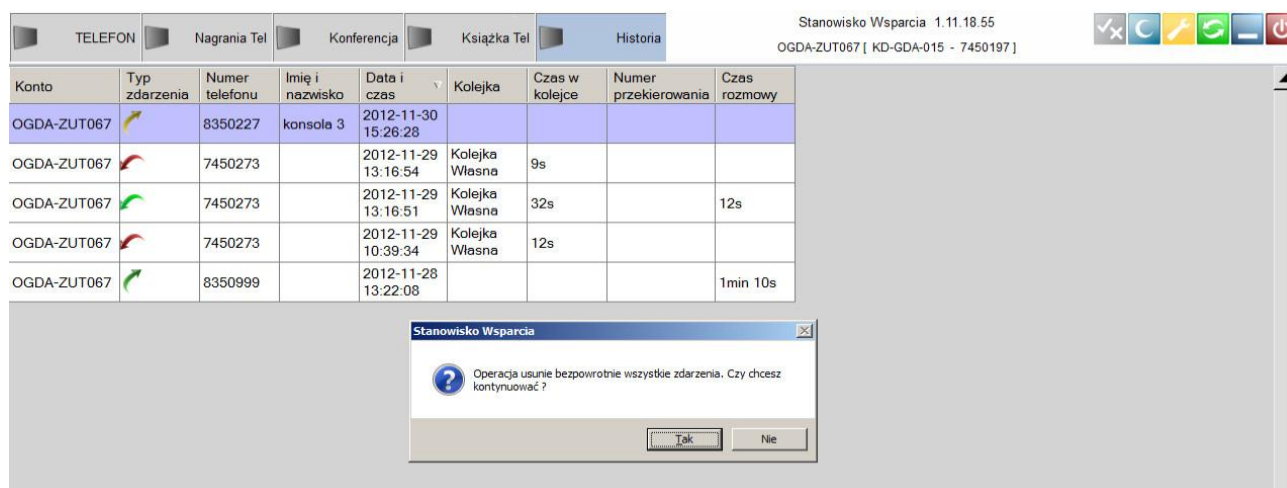


Funkcja umożliwia wykonanie połączenia do abonenta z listy *Historii Zdarzeń*. Aby wykonać połączenie, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny.

9.4.4. Usuwanie historii



Funkcja umożliwia usunięcie listy zdarzeń z *Historii Zdarzeń*. Jest to operacja bezpowrotna. Aby wykonać połączenie, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny, a następnie potwierdzić oczekiwana operację.



9-5 Historia zdarzeń – usuwanie historii

Uwaga! Ekrany pokazane w instrukcji są ekranami poglądowymi i mogą się różnić od aktualnie ustawionej konfiguracji na konkretnym Stanowisku Operatorskim (SO).

10. Odsłuchiwanie nagrań

Wszystkie zdarzenia podczas pracy dyspozytorów są rejestrowane przez System Rejestracji DGT. Na poszczególnych stanowiskach SO dyspozytor ma możliwość odtworzenia zdarzeń za pomocą rejestratora.

Konto	Czas rozpoczęcia	Czas zakończenia	Czas nagrania	Opis	Numer nagrania	Id kanału	Abonent A: Numer	Abonent B: Numer	Abonent C: IP	Abonent C: MAC	Abonent C: Numer	Id modułu
OGDA-ZUT06	2012-11-28 13:22:08	2012-11-28 13:23:19	00:01:11		1	67109120	7450197	8350999			8350999	500216
OGDA-ZUT06	2012-11-28 13:22:08	2012-11-28 13:23:19	00:01:11		1	67109120	7450197	8350999			8350999	500249
OGDA-ZUT06	2012-11-29 13:16:51	2012-11-29 13:16:54	00:00:03		1	67109376	7450273	7450197			7450197	500249
OGDA-ZUT06	2012-11-29 13:16:51	2012-11-29 13:16:54	00:00:03		1	67109376	7450273	7450197			7450197	500216

Znaleziono: 4

Odsłuchaj Zmień opis Klawiatura

10-1 Odsłuch nagrań – panel główny

W tabeli zostaną zapisane wszystkie parametry rozmowy na danym SO, np:

- Czas nagrania.
- Długość nagrania.
- Opis.
- Identyfikator nagrania
- Numery zarejestrowanych abonentów.

W przypadku dużej ilości nagrań istnieje możliwość sortowania.

10.1.1. Odsłuch z rejestratora

10.1.1.1. Odsłuchiwanie nagrań



Funkcja umożliwia odtworzenie wybranego nagrania rozmowy. Aby odtworzyć nagranie, należy po zaznaczeniu odpowiedniego nagrania posłużyć się klawiszem funkcyjnym. Polecenie odsłuchu wywołuje na ekranie odtwarzacz, z możliwością obsługi nagrania:

- ustawienie głośności,
- ustawienie szybkości odtwarzania,
- wyszukiwanie odpowiedniego fragmentu,
- zatrzymanie,
- zakończenie odtwarzania,
- zakończenie pracy odtwarzacza.

Stanowisko Wsparcia 1.11.18.55
OGDA-ZUT067 [KD-GDA-015 - 7450197]

Odsłuch z rejestratora

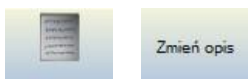
Konto	Czas rozpoczęcia	Czas zakończenia	Czas nagrania	Opis	Numer nagrania	Id kanału	Abonent A: Numer	Abonent B: Numer	Abonent C: IP	Abonent C: MAC	Abonent C: Numer	Id modułu
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:23:30	2012-12-04 12:59:44	00:36:14		11	67109120	7450197	87152			87152	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:23:30	2012-12-04 12:59:44	00:36:14		11	67109120	7450197	87152			87152	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:21:43	2012-12-04 12:23:20	00:01:37		10	67109120	7450197	87151			87151	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:21:43	2012-12-04 12:23:20	00:01:37		10	67109120	7450197	87151			87151	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:19:32	2012-12-04 12:21:37	00:02:05		9	67109120	7450197	87150			87150	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:19:32	2012-12-04 12:21:37	00:02:05								87150	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:37:38	2012-12-04 12:19:29	00:41:51								87149	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:37:38	2012-12-04 12:19:29	00:41:51								87149	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:19:06	2012-12-04 11:21:29	00:02:23								87148	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:19:06	2012-12-04 11:21:29	00:02:23								87148	500249

Znaleziono: 120

Odtwarzanie | 00:06:27 | 00:36:15

10-2 Odsłuch nagrań – odtwarzanie nagrania

10.1.2. Dodanie / zmiana opisu nagrania



Funkcja umożliwia wprowadzenie lub zmianę opisu wybranego nagrania rozmowy. Aby dodać/zmienić opis nagrania, należy po zaznaczeniu wybranego nagrania, posłużyć się klawiszem funkcyjnym.

TELEFON Nagrania Tel Konferencja Książka Tel Historia

Stanowisko Wsparcia 1.11.18.55
OGDA-ZUT067 [KD-GDA-015 - 7450197]

Odsłuch z rejestratora

Konto	Czas rozpoczęcia	Czas zakończenia	Czas nagrania	Opis	Numer nagrania	Id kanału	Abonent A: Numer	Abonent B: Numer	Abonent C: IP	Abonent C: MAC	Abonent C: Numer	Id modułu
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:23:30	2012-12-04 12:59:44	00:36:14		11	67109120	7450197	87152			87152	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:23:30	2012-12-04 12:59:44	00:36:14		11	67109120	7450197	87152			87152	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:21:43	2012-12-04 12:23:20	00:01:37		10	67109120	7450197	87151			87151	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:21:43	2012-12-04 12:23:20	00:01:37		10	67109120	7450197	87151			87151	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:19:32	2012-12-04 12:21:37	00:02:05		9	67109120	7450197	87150			87150	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 12:19:32	2012-12-04 12:21:37	00:02:05		9	67109120	7450197	87150			87150	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:37:38	2012-12-04 12:19:29	00:41:51		8	67109120	7450197	87149			87149	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:37:38	2012-12-04 12:19:29	00:41:51								87149	500249
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:19:06	2012-12-04 11:21:29	00:02:23								87148	500216
OGDA-ZUT06	2012-12-04 11:19:06	2012-12-04 11:21:29	00:02:23								87148	500249

Znaleziono: 120

Opis nagrania:

Odsłuchaj Zmień opis Klawiatura

Odsłuch oryginalnej treści zgłoszenia

10-3 Odsłuch nagrań – zmiana opisu

10.1.3. Odsłuch oryginalnej treści zgłoszenia

W miejscu *Odsłuch oryginalnej treści zgłoszenia* pojawi się nagranie po wykonaniu operacji opisanej w pkt.4.1.12.

Odsłuchanie nagrania następuje analogicznie do pkt.10.1.1.1, z tą różnicą, iż nie można już go modyfikować poprzez dodanie opisu nagrania.

Uwaga!

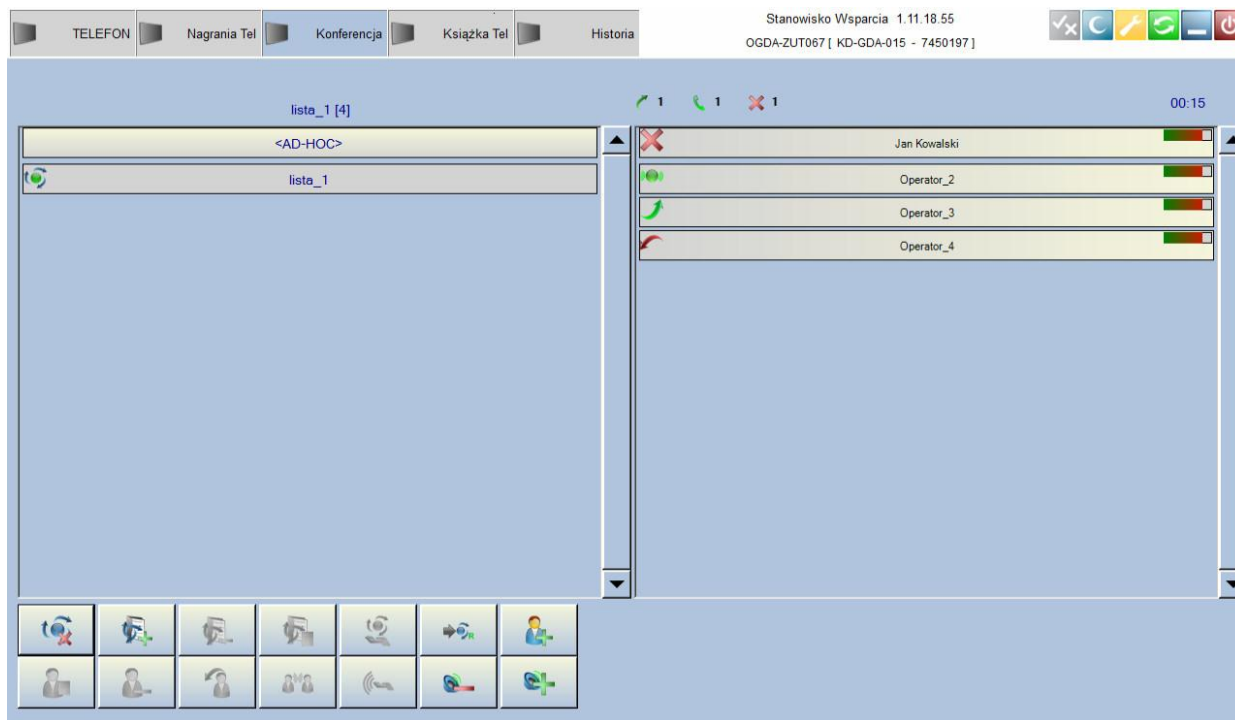
Układ tabel z rejestrem zdarzeń jest projektowany przez Administratora systemu, Rys. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. nie odwzorowuje rzeczywistych warunków.

11. Konferencje

Panel służący do realizacji połączeń w trybie konferencyjnym.

Podzielony jest na dwie części

- **Lewą** - w lewej części panelu znajdują się zdefiniowane listy telekonferencyjne,
 - **Prawą** - W prawej części panelu znajdują się abonenci przydzieleni do danej listy telekonferencyjnej.
- Poniżej prezentowany jest przykładowy panel konferencji.



Na liście uczestników prezentowane są jednocześnie stany w jakim znajdują się uczestnicy konferencji, po zestawieniu konferencji stany te są aktualizowane, dzięki czemu organizator ma informację, kto został już dołączony, kto rozłączył się, kto jeszcze nie odebrał wywołania. Można również sterować głosem uczestników, przechodzić w stan konsultacji z wybranym uczestnikiem oraz regulować głośność rozmówcy. Znaczenie poszczególnych stanów zostało opisane w rozdziale 1.11.7.

11.1. Klawisze funkcyjne Konferencji



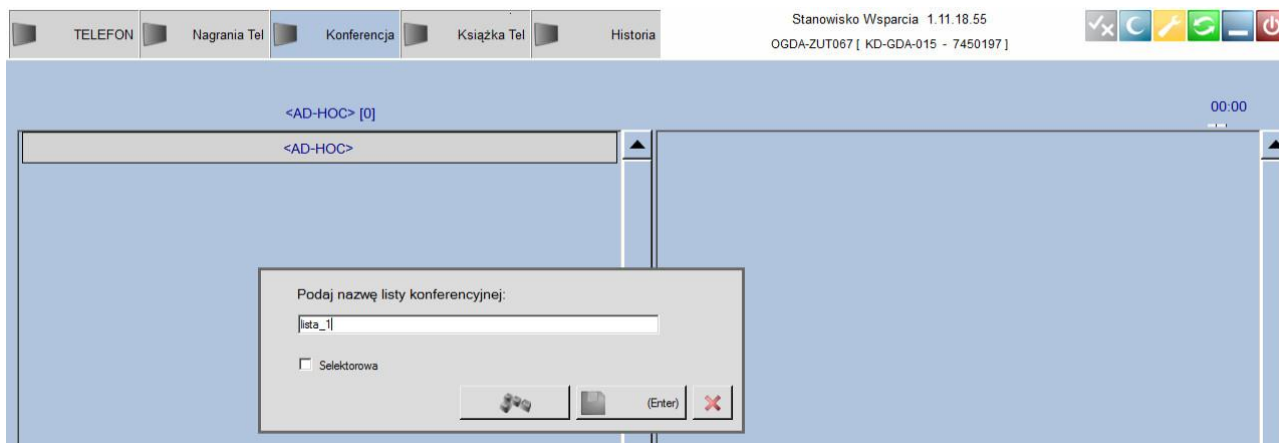
11-1 Konferencje – klawisze standardowe

11.1.1. Dodawanie listy konferencyjnej

11.1.1.1. Dodawanie listy konferencyjnej – zwykłej



Funkcja umożliwia zbudowanie listy konferencyjnej. Aby utworzyć listę, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie dodania listy spowoduje wyświetlenie formularza do wprowadzenia nazwy listy. Operację należy zatwierdzić klawiszem *[Enter]*.



11-2 Konferencje – dodawanie listy

11.1.1.2. Dodawanie listy konferencyjnej - selektorowej

Lista selektorowa jest specyficznym rodzajem połączenia konferencyjnego, w którym po zestawieniu połączenia, dyspozytor w pełni steruje jego przebiegiem np. poprzez udzielanie / zabieranie głosu użytkownikom konferencji.

Dodawanie listy konferencyjnej selektorowej odbywa się analogicznie do pkt.11.1.1.1. Dodając nową listę selektorową należy zaznaczyć opcję *selektorowa* (patrz rys.11-2). Po utworzeniu listy selektorowej z prawej strony listy, zostanie umieszczona dodatkowa ikona.



11-3 Konferencje – prezentacja listy selektorowej

11.1.2. Funkcja Edytuj listę

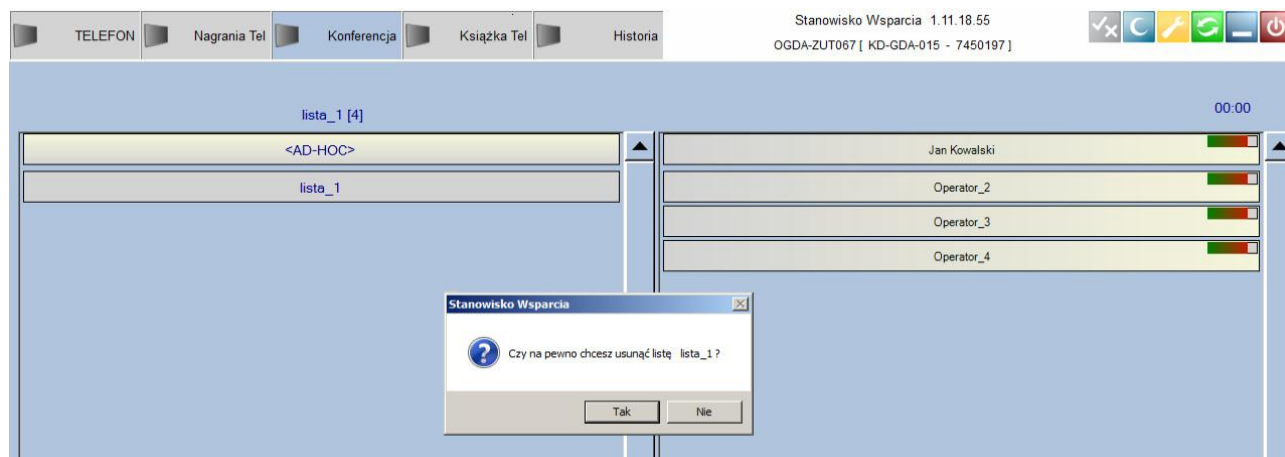


Funkcja umożliwia edytowanie nazwy listy konferencyjnej. Aby edytować wybraną listę, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie edycji listy spowoduje wyświetlenie formularza do edycji nazwy listy. Operację należy zatwierdzić klawiszem *[Enter]*.

11.1.3. Funkcja Usuń listę

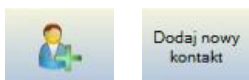


Funkcja umożliwia usuwanie listy konferencyjnej. Aby usunąć listę konferencyjną, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny, a następnie potwierdzić operację usunięcia.

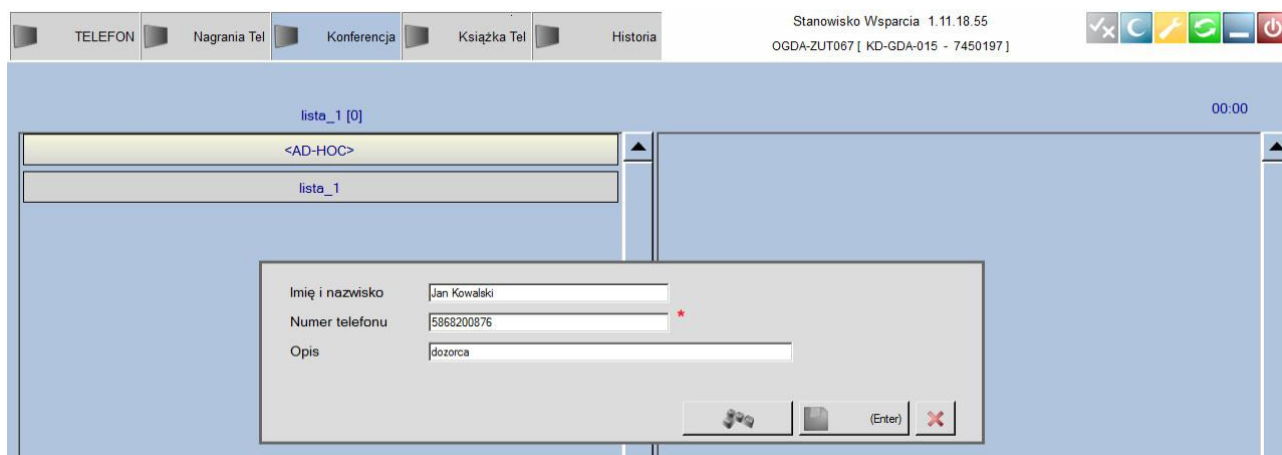


11-4 Konferencje – usuwanie listy

11.1.4. Dodawanie kontaktu do listy konferencyjnej



Funkcja umożliwia dodawanie kontaktu do zdefiniowanej listy konferencyjnej. Aby dodać nowego abonenta, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie dodania nowego kontaktu spowoduje wyświetlenie formularza do wprowadzania danych abonenta (wymagane pole – *Numer telefonu*). Operację należy zatwierdzić klawiszem [Enter].



11-5 Konferencje – dodawanie kontaktu do listy

11.1.4.1. Dodawanie kontaktu do listy konferencyjnej – selektorowej

Dodawanie kontaktu do listy selektorowej odbywa się analogicznie do pkt.11.1.4.

Przy dodawaniu kontaktu mamy do wyboru dwie opcje:

- **Dołącz po uruchomieniu z głosem** – po zestawieniu konferencji abonent będzie mógł rozpocząć rozmowę bez czekania, na udzielenie głosu przez operatora zarządzającego konferencją.
- **Ma prawo żądania głosu** - po zestawieniu konferencji abonent będzie mógł zgłosić chęć zabrania głosu (rozpoczęcia mówienia).

11-6 Konferencje – dodawanie kontaktu do listy selektorowej

11.1.5. Edytowanie kontaktu na liście konferencyjnej



Funkcja umożliwia edytowanie kontaktu w zdefiniowanej liście konferencyjnej. Aby edytować kontakt, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie edycji kontaktu spowoduje wyświetlenie formularza do zmiany danych abonenta (wymagane pole – *Numer telefonu*). Operację należy zatwierdzić klawiszem [Enter].

11.1.6. Usuwanie kontaktu z listy konferencyjnej

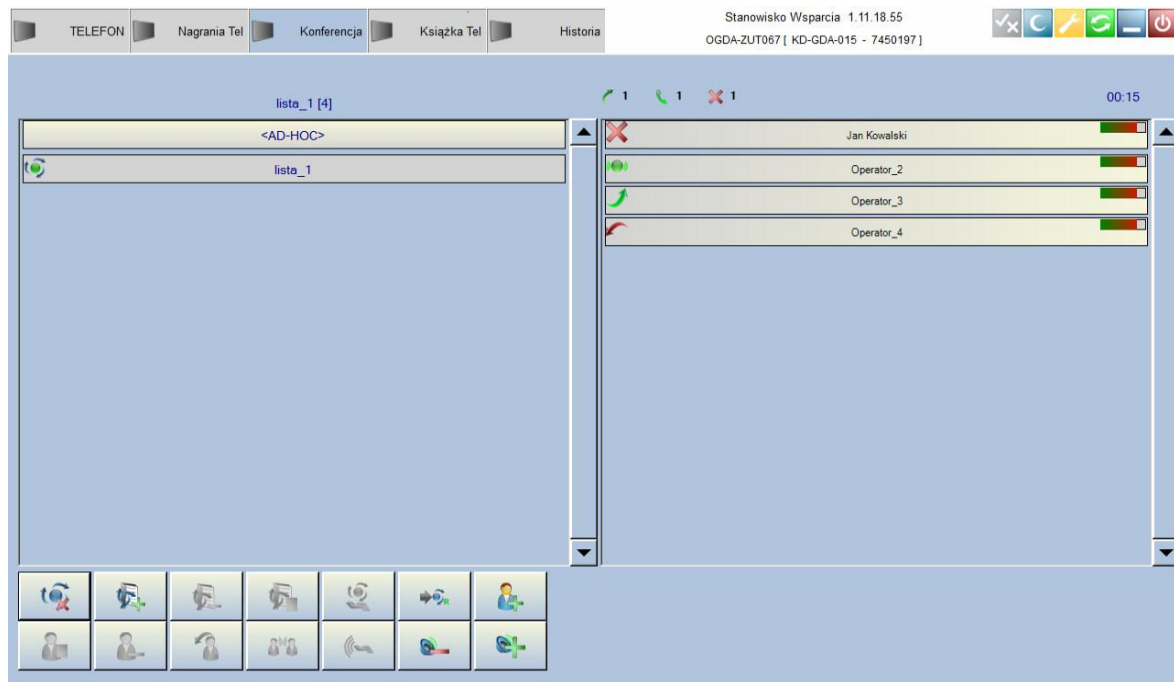


Funkcja umożliwia usuwanie kontaktu ze zdefiniowanej listy konferencyjnej. Aby usunąć kontakt z listy, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny, a następnie potwierdzić operację usunięcia.

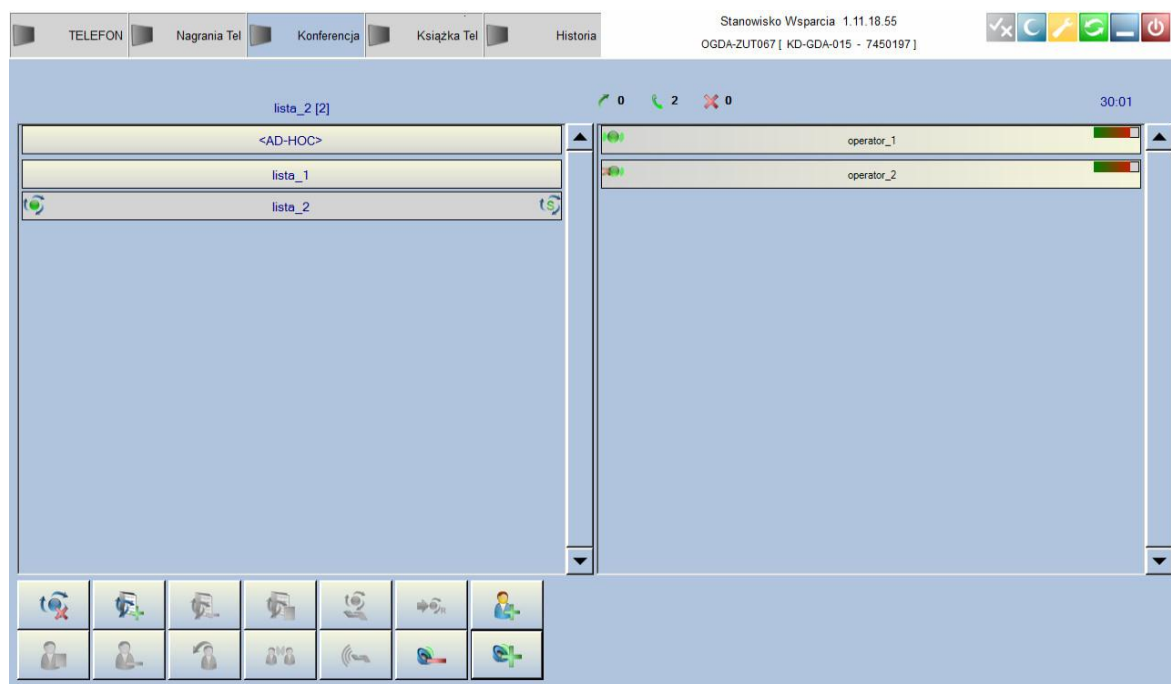
11.1.7. Zestawianie konferencji



Funkcja umożliwia rozpoczęcie konferencji ze zdefiniowanej listy. Aby rozpocząć konferencję, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie uruchamia wywołania do zdefiniowanych abonentów na liście konferencyjnej.



11-7 Konferencje – zestawianie konferencji zwykłej



11-8 Konferencje – zestawianie konferencji selektorowej

Po prawej stronie panelu, na liście kontaktów danej listy konferencji, prezentowane są następujące stany



nieudane połączenie z abonentem



konferencja zwykła - w trakcie połączenia

konferencja selektorowa - w trakcie połączenia z prawem do głosu

-  konferencja selektorowa - w trakcie połączenia bez prawa do głosu
-  w trakcie wywoływania abonenta
-  rozłączenie abonenta (opuszczenie z konferencji)
-  konsultacja z abonentem (patrz pkt.11.1.14)

11.1.8. Kończenie konferencji



Funkcja umożliwia rozpoczęcie zakończenie trwającej konferencji. Aby zakończyć konferencję, należy posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Polecenie kończy zestawioną wcześniej konferencję.

11.1.9. Przekazywanie konferencji



Funkcja umożliwia przekazanie konferencji wybranemu uczestnikowi. Aby przekazać konferencję, należy zaznaczyć uczestnika w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Przekazanie można również wykonać będą w trybie konsultacji.

W zależności od rodzaju abonenta (użytkownik telefonu, operator konsoli) mogą wystąpić następujące akcje:

- **Przekazywanie do abonenta** - w momencie przekazania konferencji, operator zestawiający konferencję zostanie rozłączony, a rozmowa konferencyjna z pozostałymi uczestnikami będzie podtrzymana.
- **Przekazywanie do operatora lokalnie** - w momencie przekazania konferencji do innego lokalnego operatora, operator zestawiający konferencję zostanie rozłączony, rozmowa konferencyjna z pozostałymi uczestnikami będzie podtrzymana, a lista uczestników zostanie przekazana do wskazanego operatora i będzie możliwe dalsze zarządzanie zestawioną konferencją.

11.1.10. Przełączanie na konferencję ręczną



Funkcja umożliwia przełączanie trybu konferencji na konferencję ręczną. Tryb ręczny umożliwia dołączanie abonentów do konferencji po wcześniejszej zgodzie na dołączenie (konsultacja). Aby przełączyć na tryb ręczny konferencji, należy podczas uruchomionej konferencji posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Konferencja zmienia tryb na ręczny.

Włączenie trybu ręcznego, jest możliwe tylko dla konferencji zwykłej.



11-9 Konferencje – prezentacji stanu konferencji w trybie ręcznym

11.1.11. Przełączanie na konferencję automatyczną



Funkcja umożliwia przełączanie z trybu konferencji ręcznej na konferencję automatyczną. Aby przełączyć na tryb automatyczny konferencji, należy podczas uruchomionej konferencji posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Konferencja zmieni tryb ręczny na automatyczny. Abonenci w tym trybie są dołączani do konferencji w sposób automatyczny.

Domyślnie konferencje uruchamiane są w trybie automatycznym.

11.1.12. Dołączanie do konferencji



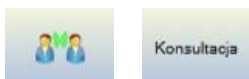
Funkcja umożliwia odłączenie do konferencji wybranego abonenta. Aby dołączyć abonenta, należy zaznaczyć go w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Abonent zostanie dołączony do konferencji.

11.1.13. Odłączanie z konferencji

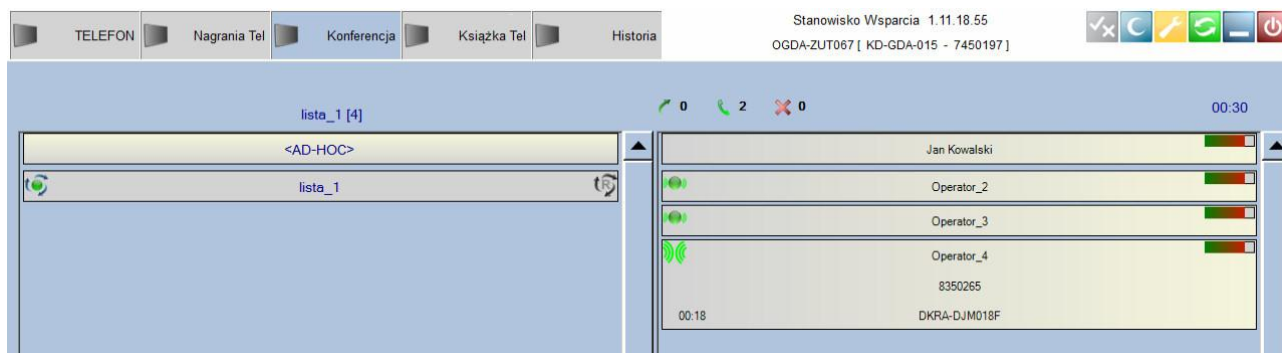


Funkcja umożliwia odłączenie z konferencji wybranego abonenta. Aby rozłączyć abonenta należy zaznaczyć go w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Abonent zostanie odłączony z konferencji.

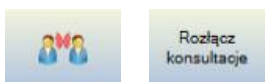
11.1.14. Konsultacja



Funkcja umożliwia wykonanie konsultacji z wybranym abonentem w trakcie zestawionej konferencji. Aby skonsultować się z abonentem, należy zaznaczyć go w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Rozmowa prowadzona przez operatora oraz abonenta w ramach konsultacji nie będzie słyszana przez pozostałych uczestników konferencji.



11-10 Konferencje – konsultacja



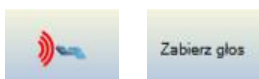
Aby zakończyć konsultacje z abonentem, należy ponownie go zaznaczyć w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Konsultacja zostanie zakończona i wszyscy uczestnicy konferencji będą słyszeć się wzajemnie.

11.1.15. Udzielanie głosu



Funkcja umożliwia udzielenie głosu uczestnikowi w trybie konferencji selektorowej. Aby udzielić głosu, należy zaznaczyć uczestnika w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Uczestnik otrzyma możliwość mówienia i będzie słyszany przez pozostałych uczestników konferencji.

11.1.16. Zabieranie głosu



Funkcja umożliwia zabranie głosu uczestnikowi trybie konferencji selektorowej. Aby zabrać głos, należy zaznaczyć uczestnika w prawym oknie panelu, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny. Uczestnik straci możliwość mówienia i nie będzie słyszany przez pozostałych uczestników konferencji.

11.1.17. Regulacja głośności.



Funkcja umożliwia regulację głośności dla wybranego abonenta w trakcie zestawionej konferencji. Aby ustawić oczekiwany poziom głośności rozmowy, należy w prawym oknie zaznaczyć abonenta, a następnie posłużyć się skrótem klawiszowym lub wybrać klawisz funkcyjny.

12. Spis rysunków

2-1 Pasek narzędzi - podpowiedź	7
2-2 Kalendarz – widok miesiący	8
2-3 Kalendarz – widok miesiący	8
3-1 Logowanie do systemu	14
3-2 Logowanie do systemu - niepoprawny PIN	15
3-3 Logowanie do systemu - nieważny certyfikat	15
3-4 Blokowanie - stanowisko zablokowane	16
3-5 Status – Stanowisko w czasie przerwy	16
3-6 Domyślne ustawienia graficzne użytkownika	17
4-1 Okno główne - Operator	19
4-2 Przyjęcie zgłoszenia - <i>Stanowisko gotowe do przyjmowania zgłoszeń</i>	19
4-3 Odebranie połączenia na konsoli DGT	20
4-4 Przyjęcie zgłoszenia przez Operatora - okno zgłoszenie	21
4-5 Przyjęcie zgłoszenia - informacje uzupełniane automatycznie	21
4-6 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja osoby dzwoniącej	22
4-7 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - miejscowość	22
4-8 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - ulica	23
4-9 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - obiekt	23
4-10 Przyjęcie zgłoszenia - lokalizacja zdarzenia - obiekt	24
4-11 Przyjęcie zgłoszenia - szczegóły zdarzenia	25
4-12 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby	25
4-13 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – wskazanie dodatkowych służb	25
4-14 Przyjęcie zgłoszenia – możliwość uruchomienia dodatkowych czynności	26
4-15 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – służby pomocnicze	26
4-16 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – służby pomocnicze	27
4-17 Przyjęcie zgłoszenia - dodawanie służb pomocniczych	27
4-18 Przyjęcie zgłoszenia - przydzielone służby – kolejna służba pomocnicza	27
4-19 Przyjęcie zgłoszenia - Informacje o osobie zgłaszającej	28
4-20 Graficzne rozróżnienie zgłoszeń	31
4-21 Przekazanie zdarzenia do SWD - Wyślij	33
4-22 Lista zgłoszeń/zdarzeń	34
4-23 Przekazanie zdarzenie do SWD - prezentacja statusów	34
4-24 Przekazanie zdarzenia do SWD - zdarzenie w aplikacji Dyspozytorskiej	34
4-25 Przekazanie zdarzenia do SWD - zdarzenie obsługiwane	35
4-26 Przekazanie zdarzenia do SWD - wskazane służby	35
4-27 Przekazanie zdarzenia do SWD - opcja „Przełącz zdarzenie i przekieruj rozmowę”	35
4-28 Przekazanie zdarzenia do SWD - zdarzenie w aplikacji Dyspozytorskiej	36
4-29 Przekazanie zdarzenia do SWD - wskazane służby	36
4-30 Przekazanie zdarzenia do SWD - opcja „Przełącz zdarzenie z trójpołączeniem z zapowiedzią”	37
4-31 Przekazanie zdarzenia do SWD - wskazane służby	37
4-32 Przekazanie zdarzenia do SWD - opcja „Przełącz zdarzenie z trójpołączeniem bez zapowiedzi”	38
4-33 Przekazanie rozmowy do SWD - wskazane służby	38

4-34 Przekazanie rozmowy do SWD - opcja „Trójpoleczenie – zapowiedź”	38
4-35 Przekazanie rozmowy do SWD - wskazane służby	39
4-36 Przekazanie rozmowy do SWD - opcja „Trójpoleczenie bez zapowiedzi”	39
4-37 Zdarzenia podobne – adres zdarzenia	41
4-38 Zdarzenia podobne - dodaj do istniejącego	42
4-39 Zdarzenia podobne - dodaj do istniejącego - potwierdzenie	42
4-40 Zdarzenia podobne - zgłoszenie podpisane pod zdarzenie	42
4-41 Zgłoszenia podpisane pod zdarzenie - odłącz od zdarzenia - potwierdzenie	43
4-42 Przekazanie połączenia do innego Operatora	44
4-43 Przekazanie połączenia	45
4-44 Zgłoszenie numeru jako podejrzany	46
4-45 Lista zgłoszeń/ zdarzeń - z ostatnich 24 godzin	47
4-46 Lista zgłoszeń/ zdarzeń - z ostatniej godziny	47
4-47 Zgłoszenie oczekujące na obsługę - brak możliwości edycji	49
4-48 Aktualizacja zdarzenia	51
4-49 Aktualizacja zdarzenia – dołączone służby PSP - pole „Opis” polem wymaganym	52
4-50 Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej z poziomu zgłoszenia - komunikat	53
4-51 Nawiązanie połączenia do osoby zgłaszającej z poziomu zdarzenia - komunikat	53
4-52 Monitorowanie stanu realizacji zdarzenia	54
4-53 Oryginalna treść zgłoszenia	55
4-54 Historia zgłoszenia	56
4-55 Historia zdarzenia	56
4-56 Historia zdarzenia – szczegóły zmiany	56
4-57 Uruchomiony Moduł Mapowy - komunikat w prawym, dolnym rogu aplikacji	57
4-58 Automatyczna prezentacja lokalizacji osoby zgłaszającej	58
4-59 Lokalizacja osoby dzwoniącej w postaci obszaru przebywania	58
4-60 Lokalizacja osoby dzwoniącej w postaci środkowego obszaru przebywania	59
4-61 Opcje mapy	60
4-62 Brak lokalizacji zdarzenia – przycisk „Pokaż na mapie” nieaktywny	60
4-63 Lokalizacja zdarzenia wg adresu	61
4-64 Lokalizacja zdarzenia – po wskazaniu na mapie uzupełniane są współrzędne	61
4-65 Lokalizacja zdarzenia wg współrzędnych	62
4-66 Lokalizacja zgłaszającego wg adresu	63
4-67 Lokalizacja zgłaszającego – po wskazaniu na mapie uzupełniane są współrzędne	63
4-68 Lokalizacja zgłaszającego wg współrzędnych	64
4-69 Operator – Książka kontaktowa	65
5-1 Złącza sygnałowe i przyciski funkcyjne - wersja I	67
5-2 Złącza sygnałowe, włącznik zasilania elementy sygnalizacyjne	67
5-3 Przyciski obsługi menu ekranu i złącza sygnałowe	69
5-4 Ustawienie kąta nachylenia i wysokości Konsoli Dyspozytorskiej	72
5-5 Ustawienie kąta nachylenia i wysokości Konsoli Dyspozytorskiej	72
6-1 Uruchomienie aplikacji	74
6-2 Logowanie do Aplikacji Konsoli DGT	74
6-3 Klawiatura ekranowa przy logowaniu	75
6-4 Standardowe okno aplikacji	75
6-5 Przyciski panelu sterującego	76

6-6 Okno aplikacji w trybie nocnym.....	77
6-7 Stan połączenia z bazą danych	78
6-8 Stan połączenia z domeną	79
6-9 Stan połączenia z systemem rejestracji.....	79
6-10 Stan połączenia z PZł	80
6-11 Stan połączenia z SUD	81
6-12 Panel regulacji głośności	82
7-1 Przykładowy wbudowany ekran	83
7-2 Formularz do konfiguracji skrótów	84
7-3 Panel klawiatury.....	85
7-4 Panel funkcyjny	86
7-5 Standardowy Panel funkcyjny.....	87
7-6 Panel zegara.	90
7-7 Klawisz blokady pulpitu – blokada wyłączona/włączona	90
7-8 Ikony stanu aplikacji	90
7-9 Stan połączenia z Jednostką Centralną – prawidłowy/w trakcie wymiany informacji/brak połączenia	90
7-10 Stan połączenia z Bazą Danych – prawidłowy/w trakcie wymiany informacji/brak połączenia	90
7-11 Stan połączenia z serwerem LDAP – prawidłowy/w trakcie wymiany informacji/brak połączenia	91
7-12 Stan połączenia z rejestratorem rozmów	91
7-13 Stan kolejki alarmowej	91
7-14 Panel LCD Stan „Rozmowa” – opis poniżej.....	92
7-15 . Przykładowy panel etykiety	93
7-16 Panel audio.....	93
7-17 Panel audio.....	94
7-18 Konfiguracja dzwonka – Ustawienia dzwonka	95
7-19 Konfiguracja dzwonka – Dostępne dzwonki	95
7-20 Przykładowy panel kolejki	96
7-21 Menu główne Aplikacji.	97
7-22 Panel parkowania połączeń w oknie standardowym	98
7-23 Książka telefoniczna – panel główny	99
7-24 Książka telefoniczna – klawisze funkcyjne	100
7-25 Książka telefoniczna – dodawanie informacji.....	100
7-26 Książka telefoniczna – edycja informacji	101
7-27 Książka telefoniczna – usuwanie wpisu.....	101
7-28 Książka telefoniczna – dodawanie wpisu	102
7-29 Książka telefoniczna – wyszukiwanie wpisów	102
7-30 Książka telefoniczna – sortowanie wpisów	103
8-1 Panel gorących linii.	105
8-2 Konfiguracja Gorących Linii.....	105
9-1 Panel historii zdarzeń.....	108
9-2 Historia zdarzeń – dodawanie do konferencji / wybór listy	110
9-3 Historia zdarzeń – dodawanie do konferencji / edycja danych	110
9-4 Historia zdarzeń – dodawanie do książki telefonicznej	111
9-5 Historia zdarzeń – usuwanie historii	111
10-1 Odsłuch nagrań – panel główny	113
10-2 Odsłuch nagrań – odtwarzanie nagrania	114

10-3 Odsłuch nagrań – zmiana opisu	115
11-1 Konferencje – klawisze standardowe.....	116
11-2 Konferencje – dodawanie listy	117
11-3 Konferencje – prezentacja listy selektorowej.....	117
11-4 Konferencje – usuwanie listy	118
11-5 Konferencje – dodawanie kontaktu do listy	118
11-6 Konferencje – dodawanie kontaktu do listy selektorowej	119
11-7 Konferencje – zestawianie konferencji zwykłej.....	120
11-8 Konferencje – zestawianie konferencji selektorowej	120
11-9 Konferencje – prezentacji stanu konferencji w trybie ręcznym	121
11-10 Konferencje – konsultacja	122