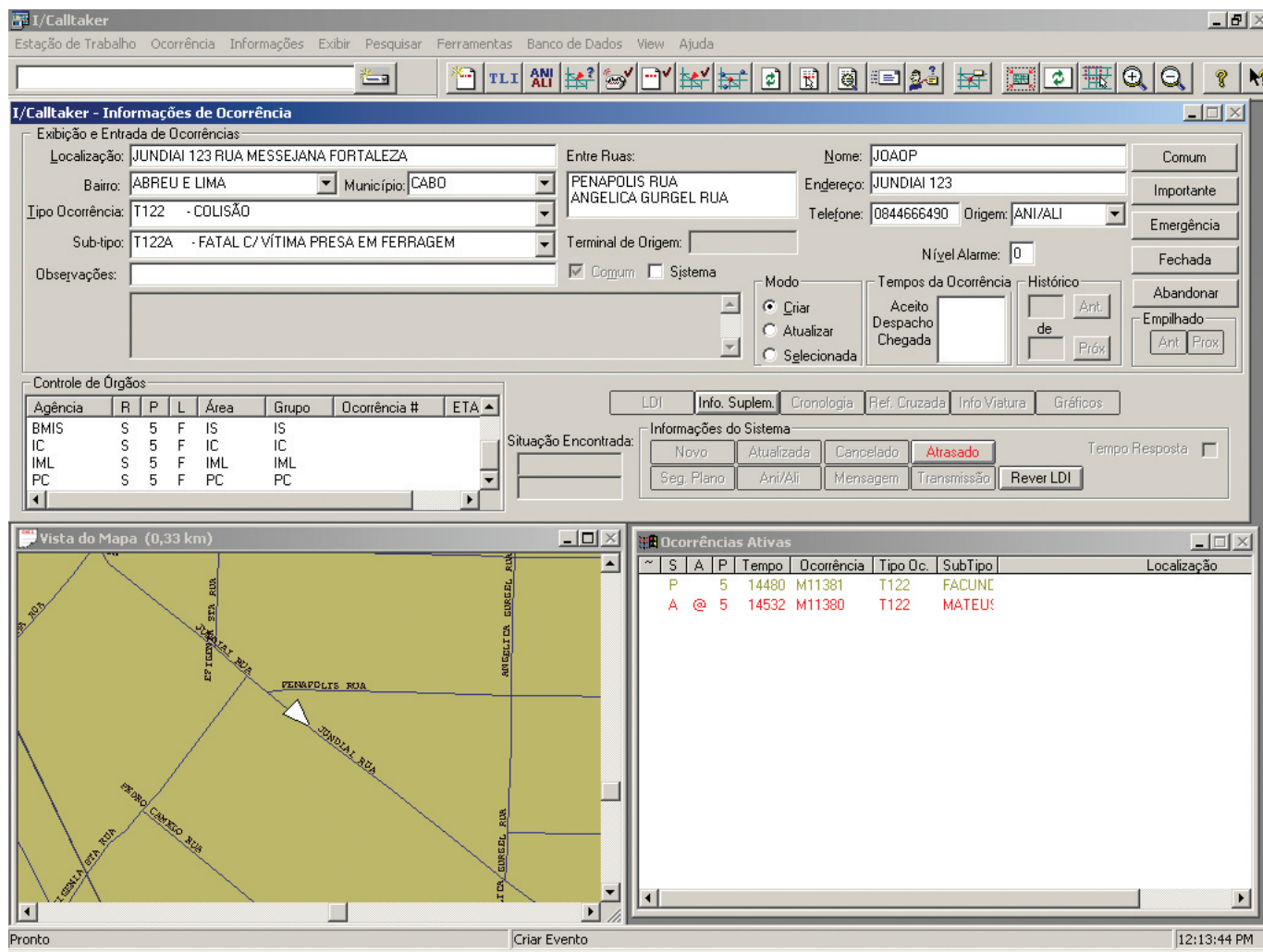


# I/caltaker

SISGRAPH

respostas rápidas às chamadas de emergência



Um componente essencial que completa o sistema I/CAD é o I/Calltaker. O I/Calltaker realiza eficientemente o atendimento de chamadas e incidentes, de forma detalhada e em toda a área de despacho referente à segurança pública. Ele automatiza a maioria das tarefas associadas ao atendimento, acelerando as respostas às chamadas de emergência.

## solução completa

O I/Calltaker faz parte do completo sistema de gerenciamento de despacho da Intergraph Public Safety. Um banco de dados Oracle ou MS SQL Server armazena informações como endereços, históricos do incidente, nível de risco da área do incidente e opções de rota a serem usadas pelo I/CAD. Os órgãos de segurança pública podem modificar vários componentes do banco de dados do I/CAD, bem como a interface gráfica do usuário, proporcionando flexibilidade às chamadas de emergência.

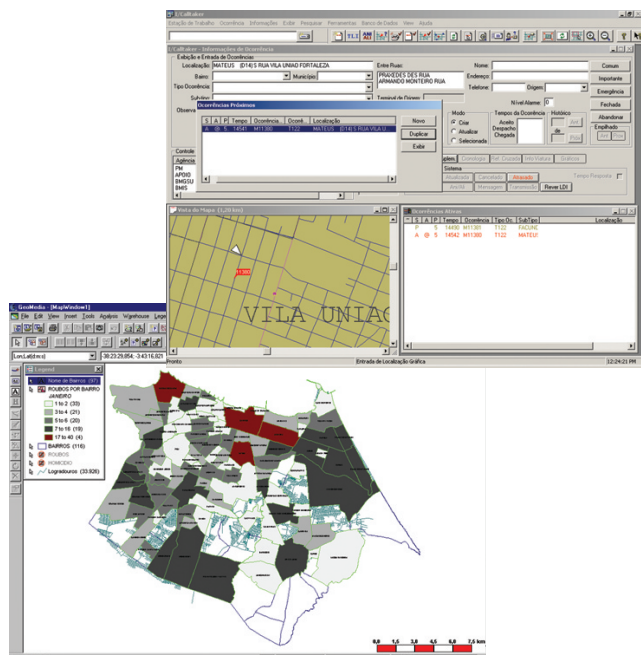
## processamento da chamada

Quando uma chamada é feita para um atendente, o I/Calltaker automatiza o processo, minimizando os erros. Em centros de comunicação que englobam vários órgãos, cada um pode definir formulários específicos para inserir e registrar suas informações. O I/Calltaker mostra ao operador qual informação registrar. O ANI/ALI (identificação automática de chamada/localização automática de chamada) fornece informações do telefone da pessoa que está ligando, podendo preencher automaticamente no formulário do I/Calltaker dados como endereço da chamada, nome do proprietário e tipo de telefone, apontando a localização no mapa. Após validar a localização e tipo de ocorrência, o atendente envia automaticamente essas informações ao despachador (software I/Dispatcher). O atendente, então, pode coletar mais informações sobre a ocorrência, visto que os próximos dados inseridos no I/Calltaker pelo atendente serão visualizados pelo despachador (I/Dispatcher). A integração do I/Calltaker e do I/Dispatcher num incidente criado e aceito só termina quando a ocorrência for finalizada.

## funções incluídas no i/caltaker:

- Processamento da Localização da Ocorrência

A localização pode ser registrada no sistema I/CAD de várias maneiras tais como: endereços específicos, cruzamento de ruas e nome de lugares conhecidos ou comuns. Pode ser feito também graficamente usando o mouse para identificar um ponto no mapa ou utilizando o ANI/ALI (identificação automática de chamada/localização automática de chamada). Quando uma localidade é verificada, o I/CAD dá um "zoom" na região da localidade no mapa e coloca uma indicação (bandeira) na área relatada. Quando o sistema não reconhece o endereço de uma localidade, ele apresenta uma lista de possibilidades que se assemelham com a rua digitada. Se a localização da ocorrência é registrada de forma insuficiente para uma identificação, uma lista de opções é mostrada. A verificação de chamada também fornecerá ao atendente informação sobre a jurisdição ou área responsável pelo atendimento.



- Tipos de Ocorrência

Os tipos de ocorrência variam de acordo com a área de atendimento e órgão. O I/CAD permite a cada órgão definir os tipos de ocorrência com códigos e abreviações de nome. Um atendente experiente pode digitar o código; um atendente menos experiente pode, num toque de botão, abrir uma lista pull-down e escolher a opção desejada. O tipo de ocorrência irá fornecer ao atendente informações quanto à prioridade e tipo de resposta do órgão (polícia, bombeiros, emergência médica, etc), e também fornecerá valiosas informações a serem usadas pelo despachador.

- Inserção de Observações

Os atendentes podem inserir observações específicas associadas ao evento. Esta característica é importante em situações em que as unidades devem encontrar-se. Os atendentes também podem acessar formulários suplementares customizados para inserir informações de veículos, suspeitos ou estado de pacientes, que poderão ser consultadas pelo despachador e até mesmo enviadas a um hospital através de fax.

- Localidade de Interesse

Quando um atendente insere uma nova ocorrência, o sistema inicia uma checagem da localidade através da funcionalidade LOI (Localidade de Interesse). O LOI checa o banco de dados do I/CAD automaticamente, verificando toda a área ao redor da vizinhança da ocorrência a procura de eventos anteriores tais como: dados de materiais nocivos, históricos médicos e dados importantes de ocorrências antigas (histórico, informações suplementares, tempos de unidades). Qualquer operador que visualizar a ocorrência após o LOI estar completo, pode simplesmente apertar um botão que toda informação necessária poderá ser acessada através de um simples clique no botão do mouse.

- Compartilhamento de Informações

Através da variedade de ferramentas oferecidas no pacote do I/CAD, o atendente pode compartilhar informações com despachantes, supervisores e unidades de campo. Transmissões de mensagens, bloqueio de rua, posição de hospitais, atualização de dados em tempo real e outras funcionalidades podem ser utilizadas.

- Melhoria na performance do atendente

O atendente pode tornar seu trabalho mais rápido através da utilização dos seguintes mecanismos:

- Detecção de Ocorrência em Duplicidade

Na criação de uma nova ocorrência o sistema verifica automaticamente se já existe outra ocorrendo na "vizinhança". O atendente pode associar a informação recebida à ocorrência existente ou criar uma nova.

- Registro de trotes e informações

No nível do atendente, o cancelamento de ocorrências serve para registrar chamadas de trote ou de informação ao público. Todas as informações inseridas tais como localização e tipo de ocorrência, tempo de atendimento e motivo do cancelamento, entre outros, são registrados no banco de dados do sistema I/CAD.

- Capacidade do processo de múltiplas chamadas

O I/Caltaker permite ao atendente anotar informações parciais de uma chamada de baixa prioridade, colocá-la em fila de espera como pendente e responder outra chamada de alta prioridade. O despachante não enxerga a chamada até que o atendente a envie. Essa funcionalidade evita que o atendente precise repetir algumas informações de uma ligação, no caso de aparecer outra com maior urgência de atendimento, ou então seja obrigado a finalizar o preenchimento das informações mínimas requisitadas para a criação de um ocorrência para poder atender outra ligação. As ligações em espera (empilhadas) são monitoradas pelo sistema I/CAD e o atendente é alertado da existência de ligações pendentes.

- Exibição de mapas interativos

Atendentes podem ter um mapa exibido na tela do computador que mostra a área de cobertura e todos os locais onde estão ocorrendo os incidentes. Esses também são automaticamente indicados na tela assim que o atendente insere o local. Várias formas de mapas podem ser selecionadas e exibidas em diferentes janelas.

**Entre em contato conosco e saiba como podemos auxiliá-lo em sua aplicação.**



www.sisgraph.com.br  
mkt@sisgraph.com.br  
rua estados unidos 116  
01427 000 são paulo sp  
tel [55 11] 3889 2000  
fax [55 11] 3887 7763