



دورة إدارة مراكز اتصالات الطوارئ: استقبال البلاغات والإرسال متعدد الجهات وضمان جودة المكالمات



دورة إدارة مراكز اتصالات الطوارئ: استقبال البلاغات والإرسال متعدد الجهات وضمان جودة المكالمات

مقدمة:

دورة إدارة مراكز اتصالات الطوارئ، بمحاورها في استقبال البلاغات والإرسال متعدد الجهات وضمان جودة المكالمات، دورة تمتد 5 أيام لفرق الإشراف على استقبال البلاغات وتوجيه الوحدات الميدانية وإدارة مراكز الطوارئ الموحدة، وتنتهي بإعداد خطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية لمركز حالة. فالمراكز تعرض الأرواح للخطر حين تتكدس المكالمات دون رد، أو يبقى موقع المتصل غير مؤكد، أو تنتقل البلاغات ببطء بين الشرطة والدفاع المدني والإسعاف، أو لا تراجع التسجيلات. ويشرف المشاركون على موظفي البلاغات أو يديرون تشغيل المراكز، ويتعلمون عبر محاكاة موقوتة مبنية على سجلات المكالمات وطوابع نظام الإرسال والتسجيلات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة لفرق مراكز البلاغات.

أهداف الدورة:

- مقارنة نماذج نقاط الرد وأسلوب معالجة المكالمات على مرحلة واحدة وعلى مرحلتين وواجهات الجهات المستجيبة، وبناء خط أساس للمركز من سجلات مكالماته
- توظيف بيانات ANI و Advanced Mobile Location و الترميز الجغرافي في نظام CAD للتحقق من موقع المتصل قبل الإرسال
- تطبيق بروتوكولات الاستجواب المنظم للمتصل وتعليمات ما قبل الوصول بما يحفظ اتساق معالجة المكالمات بين المناوبات
- تنسيق الإرسال متعدد الجهات عبر توصية الوحدات في نظام CAD ولوحات حالة AVL والتحويل المباشر وتبادل البلاغات بين أنظمة الإرسال
- قياس زمن الرد ومدة معالجة المكالمات وفترة الإرسال وتدقيق تسجيلات المكالمات وفق بطاقات تقييم البروتوكول
- إعداد خطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية بما تتضمنه من التوظيف وتوجيه الفأض وتحويل التشغيل إلى المركز الاحتياطي

الفئة المستهدفة:

- فرق الإشراف على استقبال البلاغات المسؤولة عن أداء الموظفين وجودة استجواب المتصلين في كل مناوبة
- فرق تنسيق الإرسال المسؤولة عن تخصيص وحدات الشرطة والدفاع المدني والإسعاف ومتابعة حالتها
- فرق إدارة المراكز المسؤولة عن مستويات التوظيف والموازنات وأداء الخدمة في مراكز الطوارئ الموحدة
- فرق ضمان الجودة التي تراجع تسجيلات المكالمات وتقيس التقيد بالبروتوكول وتقدم التغذية الراجعة للموظفين
- فرق التقنية والأنظمة التي تشغل نظام CAD والهاتف وبيانات الموقع وربط وحدات التحكم اللاسلكي
- فرق تخطيط الاستمرارية التي تصمم المراكز الاحتياطية وترتيبات استيعاب الفائض وإجراءات الانقطاع

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد مراكز اتصالات الطوارئ ومراجعة الوضع الراهن

- نماذج نقاط الرد الأولية والثانوية وتوجيه المكالمات
- مقارنة معالجة مكالمات الطوارئ على مرحلة واحدة وعلى مرحلتين
- واجهات الشرطة والدفاع المدني والإسعاف داخل المركز
- تحليل حجم المكالمات حسب الساعة واليوم ونوع البلاغ
- مراجعة الوضع الراهن للمركز من سجلات المكالمات وطوابع CAD

اليوم 2: تحديد موقع المتصل وبنية نظام الإرسال وبروتوكولات استقبال البلاغات

- مسار بيانات ANI و ALI من الشبكة إلى وحدة الموظف
- خدمة Advanced Mobile Location وفحص موقع الجهاز المحمول
- نظرة على بنية NENA i3 لاتصالات الطوارئ من الجيل التالي
- إدخال البلاغ في نظام CAD ورموز الأنواع وربط العناوين جغرافيا
- بروتوكولات الاستجواب للمنظم للمتصل وبطاقات تعليمات ما قبل الوصول

اليوم 3: الإرسال متعدد الجهات والتحويلات وتوظيف موظفي البلاغات

- توصية الوحدات في نظام CAD حسب نطاق الاستجابة ومسار الطرق
- متابعة لوحة حالة الوحدات عبر AVL وربط وحدات التحكم اللاسلكي
- إجراءات التحويل المباشر والمكالمة الجماعية بين الجهات المستجيبة
- تبادل رسائل EDXL لمشاركة البلاغات بين أنظمة CAD
- نموذج توظيف قائم على نظرية الطوابير لتغطية مواقع التشغيل

اليوم 4: المكالمات الصعبة وضمان الجودة وجاهزية المركز التشغيلية

- إجراءات التعامل مع المكالمات الصامتة والمنقطعة والكاذبة والمتكررة
- تهدئة المتصل شديد الانفعال وجلسات المراجعة النفسية للموظفين بعد الحوادث الحرجة
- بطاقة تقييم تسجيلات المكالمات وأخذ عينات التقيد بالبروتوكول
- لوحة مؤشرات زمن الرد ومعالجة المكالمات وفترة الإرسال
- تحويل التشغيل إلى المركز الاحتياطي وتوجيه الفائض وتمارين انقطاع الهاتف

اليوم 5: المحاكاة وإعداد خطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية

- محاكاة ذروة مكالمات حادث تصادم متعدد المركبات مع التسليم بين الجهات
- محاكاة انقطاع المركز الرئيس والانتقال إلى الموقع الاحتياطي
- خط أساس مؤشرات مركز الحالة ونتائج مراجعة التسجيلات
- إعادة تصميم التوظيف واستيعاب الفائض في مركز الحالة لأوقات الذروة
- استكمال خطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية

المهارات التي ستكتسبها:

- التحقق من موقع المتصل
- الإشراف على بروتوكولات استجواب المتصل
- تنسيق الإرسال متعدد الجهات
- إدارة بيانات البلاغات في نظام CAD
- مراجعة جودة تسجيلات المكالمات
- نمذجة توظيف موظفي البلاغات
- إعداد تقارير مؤشرات مكالمات الطوارئ
- تخطيط تحويل التشغيل بين المراكز

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية ورفعها إلى مدير المركز وقيادات الجهات الشريكة لاعتمادها
- اتخاذ قرار أي المكالمات تحول وأيها ترسل مباشرة وكم موقع تشغيل تحتاجه كل ساعة من أيام الأسبوع
- تفادي تكبد المكالمات دون رد ومواقع المتصلين غير المؤكدة وتوقف الخدمة عند تعطل المركز الرئيس أو الهاتف
- نقل قائمة الاستجواب وبطاقة تقييم التسجيلات ولوحة المؤشرات المستخدمة في الدورة إلى موظفي البلاغات في الوحدة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية على مدير المركز وقيادات الشرطة والدفاع المدني والإسعاف. وتعتمد الإدارة عليها في إقرار توظيف مواقع التشغيل وتحديد أهداف زمن الرد وفترة الإرسال والاتفاق على قواعد التحويل بين الجهات وتمويل المركز الاحتياطي وترتيبات استيعاب الفائض. وبعد أول تمرين لتحويل التشغيل وأول شهر من مراجعة التسجيلات وفق الخطة، يقارن المركز نتائج المؤشرات ودرجات التقيد بالبروتوكول ونسب المكالمات المنقطعة بخط الأساس، ثم يعدل الإجراءات التي لم تحقق أثراً.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة مراكز اتصالات الطوارئ؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في الإشراف على موظفي استقبال البلاغات أو الإرسال، أو في إدارة مركز طوارئ موحد، مع قدرة على قراءة سجلات البلاغات في نظام CAD. ويساعده إحضار سجلات مكالمات أو تقارير مؤشرات أو نماذج مراجعة تسجيلات، بعد إخفاء البيانات، على تطبيق الطرق في يوم المحاكاة.

بم تختلف دورة إدارة مراكز اتصالات الطوارئ عن دورات خدمات الإسعاف أو قيادة الحوادث؟

تركز هذه الدورة على تشغيل مركز الرد متعدد الجهات نفسه: استقبال البلاغات وموقع المتصل ونظام CAD والتحويلات ومراجعة التسجيلات وجاهزية المركز. أما دورات الإسعاف فتتناول توزيع الأسطول والاستجابة السريعة، ودورات قيادة الحوادث تتناول هياكل القيادة في الموقع ومراكز التنسيق أثناء الحوادث الكبرى.

لماذا تعتمد إدارة مراكز اتصالات الطوارئ على بيانات موقع المتصل مثل ANI و Mobile Locationg Advanced؟

لأن بيانات الموقع تتيح للموظف إرسال الوحدات قبل أن يتمكن المتصل المنفصل من وصف مكانه. ومقارنة مواقع الشبكة وقاعدة البيانات والجهاز ثم تأكيدها شفهيًا تقلل الوحدات الموجهة خطأ والدقائق المهدرة، خاصة في مكالمات الهواتف المحمولة والمكالمات الصامتة.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة مراكز اتصالات الطوارئ؟

يعود المشاركون بخطة أداء مركز اتصالات الطوارئ وجاهزيته التشغيلية، تضم تصميمًا للوحة المؤشرات وبطاقة تقييم لتسجيلات المكالمات وقائمة لاستجابات المتصل ونموذجًا لتوظيف مواقع التشغيل وقائمة تحقق لتحويل التشغيل إلى المركز الاحتياطي، قابلة للتكيف مع مركزه.