

INTEGROVANÝ IP KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM PRO MĚSTSKOU POLICII BRNO

[Případová studie]

Představení činnosti Městské policie Brno



Městská policie Brno byla zřízena v rámci samostatné působnosti Statutárního města Brna v roce 1992, aby plnila úkoly při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku a další dle zákona o obecní policii.

Městská policie přispívá především k ochraně a bezpečnosti osob a majetku, dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití, obecně

závazných vyhlášek a nařízení obce, na provoz na pozemních komunikacích a na dodržování čistoty na veřejných prostranstvích. Podílí se také na prevenci kriminality, v rámci působnosti obce odhaluje přestupky a poskytuje ministerstvu vnitra údaje o obecní policii za účelem jejich statistického zpracování.

Jednotliví strážníci i vedení policie usilují o to, aby se Brňané a návštěvníci moravské metropole cítili ve městě bezpečně, a aby tento pocit co nejlépe korespondoval se skutečností.

Organizace služby strážníků

Po stránce organizační má městská policie rozdělené území Brna na osm revírů, z nichž každý v sobě zahrnuje jednu či více městských částí. Služebny městské policie jsou umístěny i mimo území města, ve Vranově a Lelekovicích a některé mají nepřetržitý provoz. Specializované policejní jednotky, jako dopravní, pořádková, pořádková či psovodů, mají celoměstskou působnost. Při plnění úkolů policie úzce spolupracuje se složkami záchranného systému i dalšími partnery.



Městská policie Brno sídlí ve dvou hlavních a asi 15 místních služebnách. Na ulici Křenová a Štefánikova sídlí ředitelství a operační středisko s dispečery, kteří zajišťují nepřetržitý chod tísňové linky 156, vyřizují podněty občanů a potřebné hovory přepojují na místní služebny. Samotní strážníci pracují ve služebnách rozmístěných po celém území města, příp. v jeho okolí. Provádějí hlídkové služby a služby s územní odpovědností, při kterých mají na starosti své konkrétní teritorium. Podněty občanů vyřizují také přímo v budovách jednotlivých služeben.

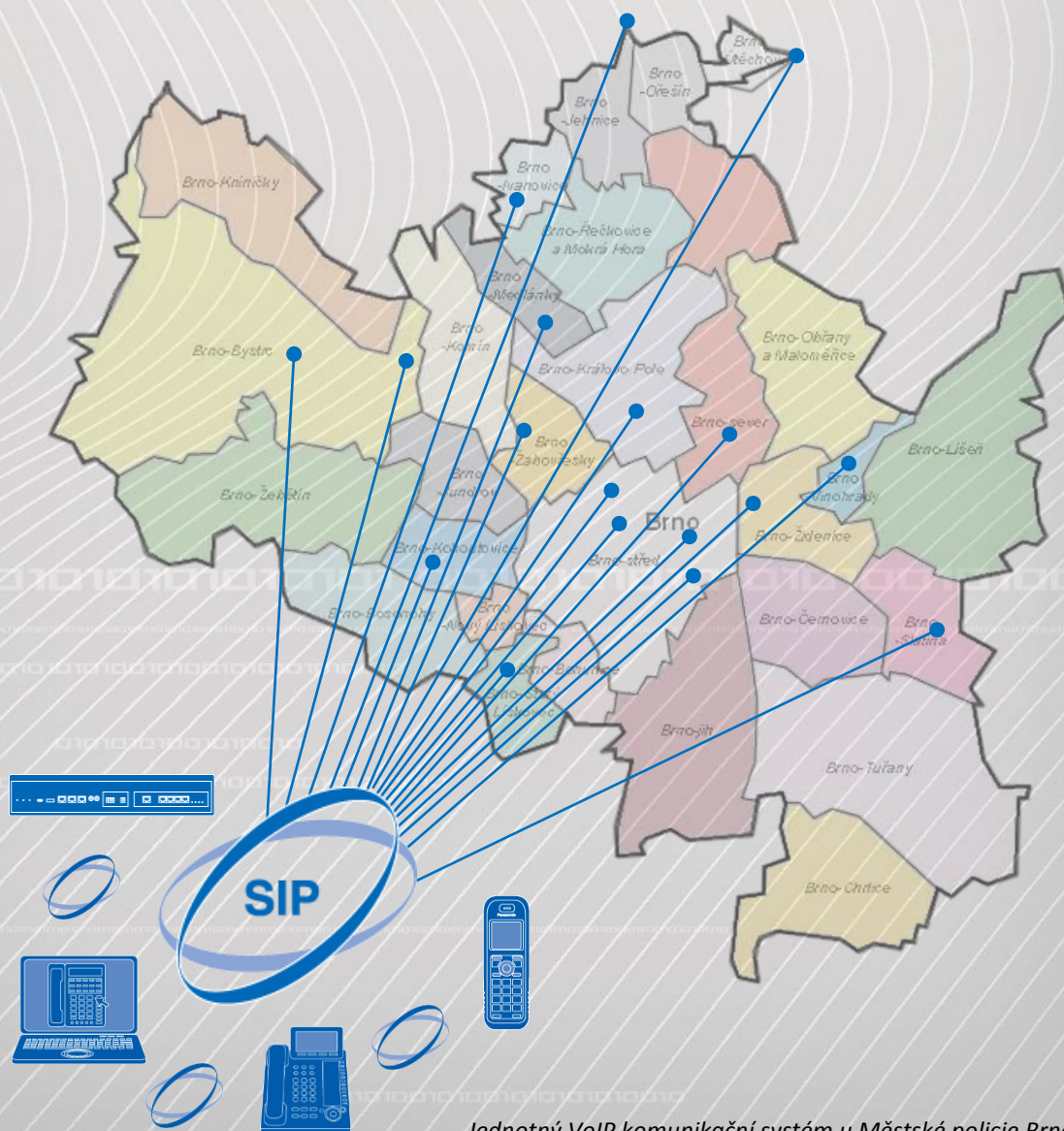
5 funkcionalit pro Městskou policii Brno:

1. Sloučení vzdálených služeben do jediného komunikačního celku

U Městské policie Brno slouží přibližně 500 strážníků sídlících v asi 15 služebnách rozmístěných v jednotlivých městských částech. Hlídkující strážníci se často pohybují v terénu a nejsou vždy k zastížení na pevné lince v budově služebny.

Dříve byly na jednotlivých služebnách umístěny samostatné telefonní ústředny od různých výrobců bez možnosti vzájemného propojení a spolupráce. Tento systém neumožňoval dostatečnou flexibilitu a komfort pro komunikaci s občany i mezi strážníky navzájem. Hovory mezi služebnami byly navíc zpoplatněny.

STAND komunikační řešení pomocí systému IP pobočkových telefonních ústředěn a SIP telefonů Panasonic, rozmístěných na jednotlivých služebnách, umožnilo propojit vzdálené lokality do funkčního celku (viz obrázek níže). Celý systém se chová jako jediná telefonní ústředna. Příchozí hovory lze mezi služebnami snadno přepojovat a směřovat. Jsou-li, například, na některé z místních služeben všichni strážníci aktuálně na obchůzce, mohou být tamější hovory vyřizovány centrálou Štefánikova. Všechny příchozí hovory od občanů a partnerů tak lze kvalitně obslužit. Veškerá volání i přepojování hovorů mezi jednotlivými lokalitami je zdarma.



Jednotný VoIP komunikační systém u Městské policie Brno

2. Automatické zobrazování informací o volajícím na PC dispečera



Ilustrační foto dohledového centra MP Brno. Zdroj: MP Brno.

Do komunikačního systému městské policie je integrována služba *INFO 35*. Tuto službu poskytuje komunikační operátor a díky *STAND* zakázkové úpravě mají nyní policisté na dispečinku k dispozici údaje o volajícím ve formě automaticky se zobrazujícího informačního okna na monitoru jejich PC. Okamžitě zde vidí telefonní číslo, jméno a adresu volajícího. Mohou tak hovory rychle a efektivně obsluhovat, přepojovat do místních služeben či na konkrétního policistu vykonávajícího službu v potřebné lokalitě.

3. Integrace vysílaček a mobilních telefonů a efektivní směrování hovorů

Strážníci sloužící na místních služebnách často vykonávají hlídkovou službu v terénu. Každý hlídkující strážník s sebou nosí krátkovlnnou vysílačku a mobilní telefon, přičemž obě zařízení jsou integrována do komunikačního systému. V rámci služby *Poznej svého strážníka* (která nabízí občanům možnost kontaktovat dle území přímo „svého“ policistu) tak žádný hovor nezůstane nevyřízený, i když je strážník právě na pochůzce.

Každý strážník má přidělené osobní telefonní číslo, na kterém jej občan může zastihnout, ať už strážník sedí v kanceláři nebo je v terénu. Strážník, který z kanceláře odchází, má možnost snadno přesměrovat své příchozí hovory ze stolního telefonu na svůj mobilní telefon. Komunikační systém lze operativně nastavit také tak, aby hovory pro hlídkujícího policisty zvonily u kolegů nebo přímo na centrále Štefánikova, odkud je lze případně přepojit na vysílačku či mobil hlídkujícího strážníka. Strážník v terénu může také z vysílačky či mobilního telefonu vytáčet venkovní telefonní čísla nebo například přepojovat příchozí hovory na některého ze svých kolegů, vše v rámci IP komunikačního systému. Zdarma mohou strážníci z mobilního telefonu komunikovat i se svými kolegy.



4. Non-stop provoz kontaktního místa



Městská policie provozuje na Vyškovské ulici ve Slatině kontaktní místo s non-stop provozem, které může být bezpečným útočištěm pro lidi v nesnázích.

Díky integraci IP hlásky do systému telefonních ústředen, může ohrožená osoba kdykoliv stisknout zvonek u vstupu, což spustí výstražný signál na operačním středisku Štefánikova a strážníci mohou obratem na dálku otevřít dveře. Ohrožená osoba se schová v zabezpečeném prostoru za tvrzeným sklem. Na místo poté okamžitě vyrazí nejbližší hlídka.

5. CTI funkce

Vedle integrace služby *INFO 35* a zobrazování informačního okna s údaji o volajícím, mohou strážníci i civilní zaměstnanci městské policie využívat řadu dalších *CTI funkcí*, které komunikační systém umožňuje na základě integrace hlasu a dat v jejich PC a potřebné informace mohou dále ukládat a mezi sebou sdílet v informačním systému *ANTS Fusio*.

Nahrávání hovorů: Strážníci městské policie mohou všechny hovory snadno nahrávat. Pořízené nahrávky slouží pro zpětnou analýzu podnětů od občanů a předávání informací o případech mezi kolegy. Nahrávky lze v systému archivovat a ukládat ke konkrétním případům.

Seznam telefonních čísel a snadné vytáčení: Uživatelé komunikačního systému mají k dispozici telefonní seznam, kam lze snadno přidávat nové kontakty a sdílet je s kolegy, mohou zde kontakt lehce vyhledat, přidat poznámky, označit zlomyslná volání, naplánovat hovory a potřebný kontakt z aplikace přímo vytočit, stejně tak hovor přijmou či zavěsit.

The screenshot shows the ANTS Fusio software interface. The main window displays a table of call logs with columns for 'Datum a čas', 'Pobočka/kupce', 'Uživatel', 'Číslo protistrany', 'Přepje protistrany', 'Směr', 'Typ', and 'Délka hovoru'. Below the table, there is a 'Přehled hovorů' section showing a call flow diagram with nodes like '60258349' and '104'. At the bottom, there is a detailed view of a call with columns for 'Datum a čas', 'Číslo přib./ik.', 'Pobočka/kupce', 'Směr hovoru', 'Typ hovoru', 'Číslo protistrany', 'Linka', 'MSTU/L', 'Délka vyzvánění', 'Délka hovoru', and 'Úspěch'.

Historie a statistika hovorů: Systém ANTS Fusio umožňuje zobrazit uživatelům přehled všech volání, upozornit na zmeškané hovory či statisticky vyhodnotit telefonní provoz v celé organizaci. Na základě uživatelských práv poskytuje přehledně zpracované statistiky o hovorech včetně grafického vyhodnocení. Soupis hovorů lze detailně filtrovat dle dispečera, typu hovoru, pracovní doby, délky vyzvánění, apod. a také podrobně zobrazovat průběh hovorů včetně všech přepojení.

Co městská policie oceňuje nejvíce?

- ✓ Integrace vzdálených služeb do jednoho celku
- ✓ Snadné předávání hovorů mezi služebnami i strážníky
- ✓ Vnitřní volání zdarma
- ✓ Zvýšený komfort občanů při komunikaci s městskou policií
- ✓ Informace o volajícím automaticky na PC dispečera
- ✓ 1 telefonní číslo pro komunikaci s občany i kolegy na službě i v terénu
- ✓ Efektivní a rychlé odbavení všech hovorů
- ✓ Možnost zpětné analýzy na základě nahrávek hovorů
- ✓ Statistické vyhodnocení telefonního provozu
- ✓ Sdílený telefonní seznam a snadné vytáčení přímo z PC

STAND
MEZI VÁMI A TECHNIKOU

**Komunikace
& Dokumenty**

STAND CZ spol. s r. o.
OLOMOUCKÁ 7/9
618 00 BRNO

TEL.: +420 544 503 100
GSM: +420 777 735 100
FAX: +420 544 503 119
MAIL: STAND@STAND.CZ
WEB: WWW.STAND.CZ



800 400 486
VOLEJTE ZDARMA