**应急险情电话通知系统**

 当前，我国社会经济发展进入新的关键时期。这是一个黄金发展期，也是一个矛盾凸显期， 各种新问题层出不穷，事故灾害、公共卫生和社会安全等领域暴露的问题日益突出。在建设和谐社会的背景下，切实加强突发事件的管理，提高预防和处置突发公共事件的能力，是构建社会主义和谐社会的重要内容，也是全面履行政府职能、提高行政能力的迫切要求。

 方案设计

　 　我公司充分考虑到应急指挥中心的实际工作需要，和应急工作的突发性、时效性以及重要性，以专业的研发力量通过与，针对性的开发出基于fastcall呼 叫中心的应急指挥系统。由于\*\*区应急指挥中心的实际工作需要和应急工作的突发性、时效性，客户提出新的要求，在政府应急子系统呼叫功能须具备如下的功能：

 ★区政府所辖各街道值班室或者群众通过电话报告情况时，在应急指挥中心客户端自动弹出来电显示页面。如果该号码在系统里面有记录，可以显示来电人的姓名地址、单位、所属街道等信息；如果系统没有该号码的历史记录，则可以添加到系统里。

 ★详尽的信息登记系统，可以快速记录事件的类别、等级、具体情况等，还可以记录领导对该事件的处理意见和详细的处理经过和结果。

 ★在值班人员选择了事件的类别、等级后系统根据事先录入的资料，自动弹出相关事件处理的预案，提示值班人员应通知的人员和应调动的部门。

 ★上述录入工作完成后，可直接进入事件报送模块。系统自动将相关的人员和电话号码通过应急管理子系统查询显示出来，应急指挥中心工作人员，勾选好待通知领导好，通过页面的拨打按钮可同时电话通知相关人员，通知的电话内容可以通过应急管理子系统录入的事件内容通过“TTS文本转语音”动态的改变电话内容通知 相关人员；自动拨打次数和拨打间隔时间可以设置，若某待通知人员未接通知电话，系统可以重复拨打，在待通知人员接通电话后，将听到事件的具体内容。

 ★应急指挥中心要求获得每次事件拨打电话是否成功，拨打次数，通话时间，通话内容等作为工作的统计分析资料。

 ★传真功能，向多个终端传真应急事件的情况

 ★可以同时处理多个来电，不会出现电话忙得提示

 ★读取呼叫中心的相关通话统计数据，对应急工作的办理情况进行统计分析

系统功能模块设计

1.来电弹屏，全程录音处理模块

2.事件登记表模块

3.来电基本信息登记，包括保送电话、报送时间、事件发生时间、所属街道、所属单位、事件类别、事件子目录、预警级别，保送人员等。

4.事件记录处理模块，包括事件过程、自动生成参考预案、处理意见、领导指示、办理结果、受理状态等。

5.事件报送模块

6.信息发送模块

7.语音群发模块

8.短信群发模块

9.传真群发模块

10.登记单的查询和统计，包括资料导入和导出、统计功能、报表功能等。

 11.通话记录及统计

 12.坐席分布的多种实现功能。