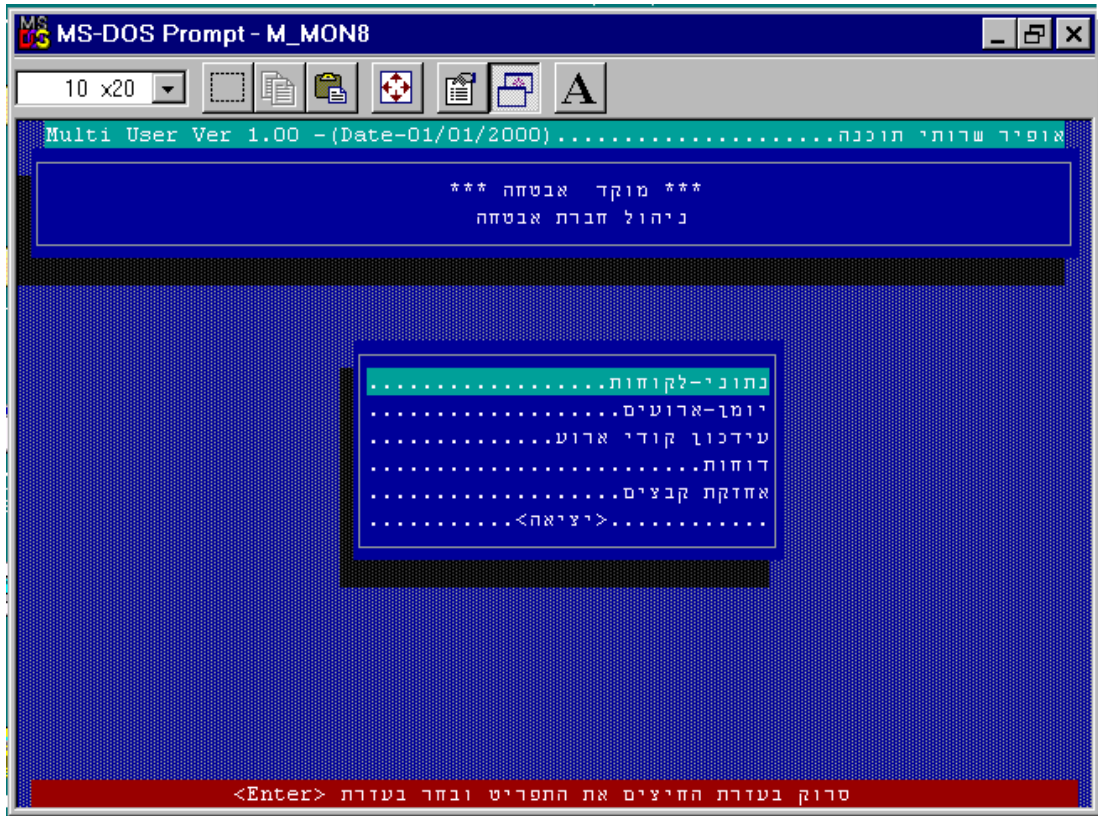


אופיר - שרותי תוכנה
כל פתרונות התוכנה למוקד אבטחה

תוכן	עמוד
תפריט ראשי	2
כרטיס לקוח	3
עריכת לקוח	5
עדכון קודי אירוע	6
יומן אירועים	7
דוחות	10
אחזקת קבצים	11
נספחים	
רשימת אירועים אוטומטים ביומן	14
פרוטוקול קונטאקט אידי	19
בקרת שמירה	23
תקלות כלליות	24
תרשים כללי מוקד מבצעי	26
קודי ארוע אבנט	27
הפעלת זימונית	29
יומן טכנאי	30
אטלס ישראל	31
שיגור הודעות לסלולר	32
מאספת ראשית	33

הסבר תפריטים**לקוחות: מחולק ל- 2 תתי תפריטים**

- א. עדכון
- ב. עריכה

1.א. עדכון לקוח חדש במערכת וכל הפרטים שצריכים לשרת אירוע שוטף או חריג.
 מספר הלקוח מורכב משני חלקים (0 – 0001) מספר הראשון מימין הינו מספר המוקד,
 והמספר השני הינו מספר המנוי.

מספר המוקד יכול להיות מנוי קווי ואו אלחוטי.
 או ישנם מספרי לקוח זהים במפענח א ומפענח ב ההבדל בין הלקוחות הם קידומת
 המוקד.

בכל קבוצת מוקד מספרי המנוי מ 0 – 9999.
 בכרטיס הלקוח המופיע על מסך ישנם מספר שדות להקלדה.

2.א **שדה הקלדה: מוקד + מנוי.**
 לאחר הקלדת מספר מוקד + מנוי ובמידה וזה לקוח חדש הסמן יעבור לשדה אזור מספר
 האזור מסמן צבע רקע ללקוח טבלת הצבעים מ 1 – 9 (הקש- 3F) לעזרה.

א.3 שדה הקלדה: אזור צבע רקע ללקוח.

א.3.1 כאשר אנו מקימים מוקד אנו מסווגים את לקוחותינו לפי מיקומם זה נוח לקבל קריאה מלקוח מסוים ולדעת לפי צבעו מאיזה אזור הקריאה התקבלה. בדרך כלל במוקדים גדולים הסיירים מסיירים באזורים מוגדרים לכן כאשר מגיעות מספר קריאות חירום, לפי צבעם ניתן למסור לסייר את הקריאות השייכות אליו.

א.3.2 במוקדים גדולים במיוחד כאשר מספר הקריאות הינו גדול במיוחד רצוי לחלק את הקריאות של המנויים למספר עמדות עבודה, לכן ישנה תוכנית עזר אשר מנהלת חלוקת יומנים לפי צבע לקוח. (סעיף זה עובד ברשת בלבד).

א.4 שדה הקלדה סיסמא:

בדרך כלל כאשר מגיעה קריאה מלקוח ישנו נוהל התקשרות אשר שואלים את הלקוח על הסיסמא. הסיסמא נקבעת ע"י הלקוח ונותן השירות.

א.5 שדה הקלדה שם:

בו מציינים את שם הלקוח.

א.6 שדה הקלדה טלפון:

הקש את 2 מספרי הטלפונים הראשונים של הלקוח. אם המוקד מחסה מספר אזורי חיוג רצוי לציין את אזור החיוג בפורמט הבא: 09-777888, ואם למוקד יש מערכת כדוגמת יהלום וכדי לבקש קו חוץ צריך להקיש-9, הכנס לשדה את הפורמט הבא: 9-09-777888.

רצוי לדייק הקלדת מספרי הטלפון, תוכנת המוקד תומכת בחיוג ישיר מתוך מסך האירועים לכן מספרי טלפון הנ"ל הם מספרים המחוייגים דרך המודם חיוג.

א.7 שדה הקלדה כתובת:

ציין את כתובת הלקוח.

א.8 שדה הקלדה עיר:

ציין את עיר הלקוח.

א.9 שדה הקלדה מיקוד:

ציין מיקוד הלקוח.

א.10 שדה הקלדה דרכי גישה:

כאשר אתה נמצא עם הסמן בשורה הראשונה הקש מקש 4F יפתח חלון דרכי גישה עם 6 שורות.

א.11 שדה הקלדה בעלי מפתחות:

ציין בעלי מפתחות של אתר הלקוח. את מספרי הטלפון הקלד מימין לשמאל.

12. א. שדה הקלדה הוראות מיוחדות:

ציין הוראות מיוחדות לגבי אותו לקוח לדוגמא: בדוק מסביב, יש כלב בחצר, יש להזעיק בעלים בכל קריאה.

13. א. שדה הקלדה יש להתקשר לפני שליחת סייר:

ציין כ/ל.

14. א. שדה הקלדה אות חיים:

מספר בשעות המציין למחשב לבדוק את הלקוח אם הוא שידר לפחות פעם אחת בזמן שהגדרנו.
אם ציינו מספר שעות 24 ומערכת האזעקה לא שידרה לפחות פעם אחת התחום הזמן הנקבע המחשב יעדכן קובץ אשר יכיל את פרטי הלקוח... ראה דוחות.
"דוח אות חיים במשדרים".

עריכה

ב.1

עריכת לקוחות: אם ברצונך לשנות נתון מסוים אצל לקוח קיים.
בהפעלת תפריט זה תקבל מסך פרטי לקוח עם הלקוח הראשון (שמספרו קטן ביותר לדוגמא: 0 – 0001).
לפי ההוראות למטה ניתן לדפדף בעזרת החצים לקוח לקוח.
אם ברצונך לקפוץ עשרה כרטיסים הקש - pgpdn.
כרטיס אחרון = end.
כרטיס ראשון = Home.
כאשר הנך רוצה לערוך שינויים הקש Enter.
חשוב לציין כדי שהעדכון ייקלט עלייך להקיש – Enter עד לשדה האחרון.

ב.2

מכוון שיש מוקדים שיש להם אלפי לקוחות ורוצים להגיע ללקוח מסוים לא לפי מספר לקוח לכן ישנה אופציית חיפוש.
אופציית חיפוש ברגע הקשת S יפתח תת תפריט חדש לחיפוש לקוחות לפי מספר לקוח, שם, וכתובת. ניתן לציין שאפשר לחפש גם לפי חלק מהשדה.

ב.3 U- חיוג ללקוח.

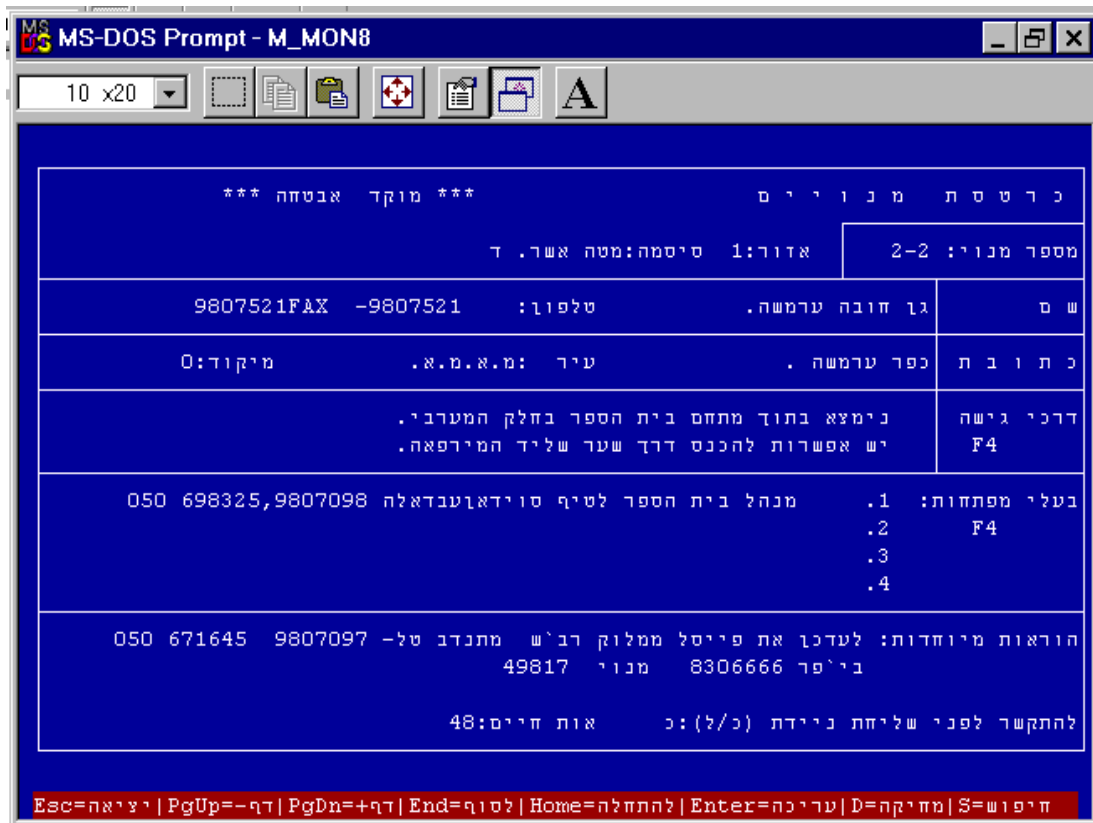
ב.4 M- סימון לקוח בקובץ זמני לצורכי העברה בין מחשב מנהלי למבצעי.

ב.5 D- מחיקת כרטיס לקוח.

ב.6 3F – צבע רקע אזור ללקוח אפשרות בחירת צבע לקבוצת לקוחות. בחלון חירום
ביומן יופיע הלקוחות בצבע הרקע שבחרת נוח למוקדן לשלוח סייר לאזור מסוים בו מופיע מספר קריאות חרום באותו צבע.

עדכון חופשה ללקוח "K" קבע תאריכים לחופשה כל כיבוי יתקבל בחרום.

דוגמא: עריכת לקוח



הסבר מפורט: סעיף 4.ב

- ישנם מוקדים אשר בהם התוכנה אינה עובדת ברשת ובכל זאת רוצים לעדכן לקוחות במחשב אחר ולאחר העדכון להעבירם למוקד המבצעי:
- מעדכנים את הלקוח החדש ואת קודי האירוע במחשב המנהלי.
 - עוברים לעריכת לקוח מגיעים ללקוח שברצונכם להעביר ומקישים "M": יפתח חלון עם 2 אופציות 1. איפוס קובץ העברה.
2. עדכון קובץ העברה.

אם אתם נמצאים בתחילת יום עדכונים רצוי לבצע איפוס כך שמרגע זה כל העדכונים יהיו חדשים.

לאחר מכן הפעל "עדכון קובץ העברה", המחשב יודיע אם הבערה בוצעה.

אם סיימתם את העדכונים החדשים "בקובץ העברה"

- הכניסו דיסקט מפורמט בכונן A
- בתת תפריט לקוחות ישנו תפריט העברת נתונים לכונן "A", הפעילו את התפריט והנתונים החדשים יעברו לדיסקט.
- הוציאו הדיסקט בגמר הפעולה והכניסו הדיסקט למחשב המבצעי.
- במחשב המבצעי עברו לתפריט לקוחות, הקישו קוד כניסה והפעילו תת תפריט בלקוחות "העברת נתונים מכונן A ל C".

עדכון קודי אירוע:**מבנה קודים קבוע**

עליך לעדכן את השבלונה של כל הקודים שאתה משתמש מול יחידות הקצה.
 אם קיימת שבלונה אזי כאשר תעדכן לקוח חדש באופן אוטו תפתח השבלונה לאותו לקוח.
 עדכון ועריכת קודי אירוע לפי לקוח מסוים קוד אירוע מורכב משני תווים מכל סוג אפשרי.

בעדכון קוד האירוע עליך להגדיר

- א. אם האירוע חריג או שוטף.
 - ב. תאור האירוע לדוגמא פריצה.
 - ג. תאור האזור לדוגמא גלאי מחובר לדלת אחורית.
 - ד. צבע את האירוע בצבע המתאים.
 - ה. הגדר את קוד פתיחה וסגירת מערכת ואם זה רלבנטי . 4F
 - ו. אם מעוניין אותך קודי פתיחה וסגירה הקש H לעדכון שעות פתיחה וסגירה.
1. במידה ולקוח סגר את העסק ושכח להפעיל את מערכת האזעקה התוכנה תודיע לך על ידי קוד המורכב מתו ראשון X ותו שני הספרה השנייה של קוד הכיבוי לדוגמא x b ולציין בתיאור שעל המוקדנית לדווח ללקוח על אי הפעלה.
 אם ברצונך שאופציה זו תתבצע הקלד Y דווח מעי כבויה (צד ימין 4F)
- ז. עליך להגדיר את עדיפות בחירום : 0 = שוטף, 1-9 חירום כאשר 1 עדיפות גבוהה.
 - ח. T- עדכון נתונים טכניים ללקוח.
 - ט. **צמד קריאות**: הפעל בעזרת 8F .

כל קריאה ניתן להצמיד קריאה דוגמא :
 לאחר קוד אזעקה בדרך כלל המערכת מנוי שולחת קוד רגיעה תוך פרק זמן של 5 דקות ובמידה ולא המחשב צריך להתריע על אי קבלת רגיעה.

את הדוגמא הזו נתרגם לטבלה קודי האירוע:

NR נעדכן Y (מעוניין בצמד).

CR הקלד קוד הרגיעה.

UR הקלד קוד שהמחשב יודיע על אי הרגיעה.

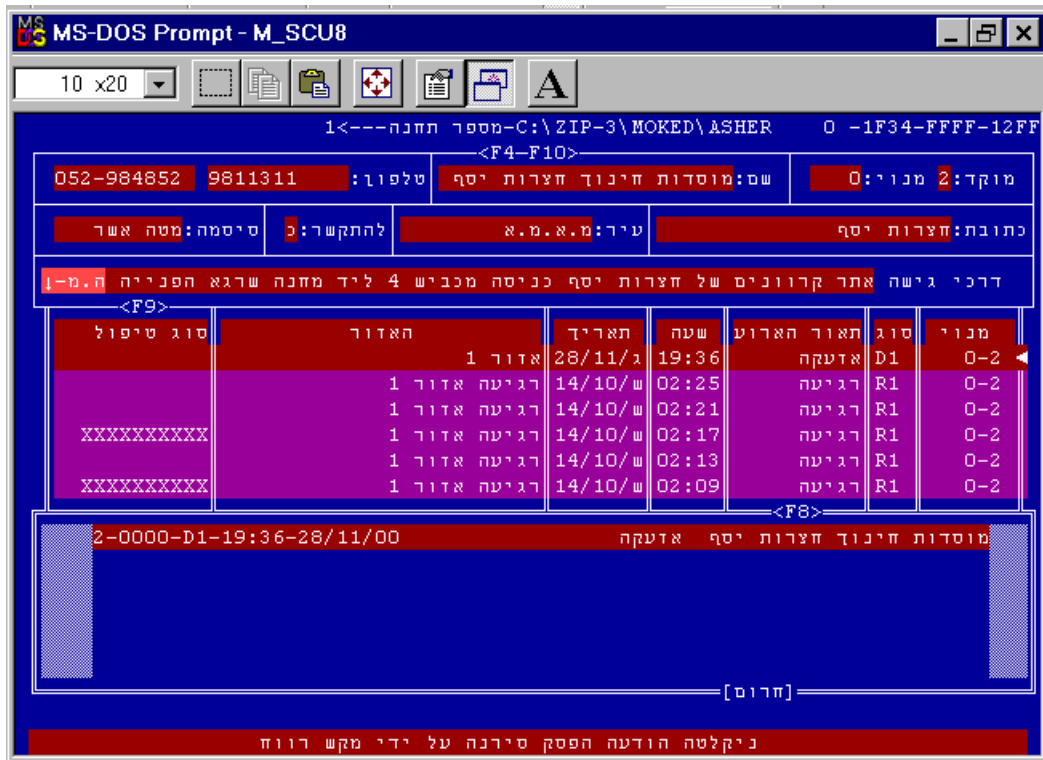
TRS הזמן בדקות שצריך לחכות לקוד הרגיעה.

G בקרת שמירה. (אם קוד האירוע מופעל בבקרת שמירה gurd.exe).

- י. M- ישנה אפשרות להגדיר מנוי מומר – הקוד אירוע הנוכחי יצביע על מנוי חדש.
- P – הצגת טבלת מומרים.
- J עדכון ערב חג וחג מתבצע בעדכון מבנה קודים קבוע.

יומן אירועים:

היומן מורכב ממספר חלונות עבודה:



חלון עליון מכיל פרטי חלקים של הלקוח ניתן להרחיב חלון על ידי הקשת F 10

חלון אמצעי מרכזי מכיל את כל הקריאות כאשר האחרונה מהבהבת וראשונה בטבלה. חלון ימני למטה מכיל את כל הקריאות חירום שהוגדרו על ידי המפעיל שעדיין לא טופלו. F2 - חלון אמצעי למטה מכיל את כל המערכות האזעקה הכבויות.

F7 - חלון שמאלי למטה מכיל את כל הלקוחות אשר עברו את אות החיים המוגדר בקובץ לקוחות.

נוהל קבלת קריאה:

כאשר מתקבלת קריאה, מופעלת סירנה אשר נגיעה קלה בלוח המקשים יפסיק את הסירנה.

1. יוצג פרטי הלקוח בחלון העליון.
2. החלון המרכזי יכיל את קוד האירוע ובתוספת תיאור האירוע ותיאור האזור.
3. במידה וזה אירוע חריג יצטרף לחלון חירום.
4. במידה וזה קוד כיבוי של אותו לקוח זה יוצג בחלון כיבויים.

C - ראה פרטי לקוח לפי מוקד + מנוי.
S - חיפוש לקוח לפי א- ב.

נוהל טיפול באירוע חירום :

הקש 8F עברת לחלון חירום
הקש בעזרת החצים לקריאה שברצונך לטפל.

הקש 4F או 10F לקבלת פרטים כנראה לצלצל ללקוח.

אם ברצונך לבצע טיפול הקש 3F יפתח חלון אמצעי וציין מה ברצונך לבצע.
לידיעתך אי סגירת אירוע או ביטולו יגרום לאירוע להישאר בחלון החירום.

אם טיפלת חלקית באירוע כלומר שלחת סייר ועדיין לא קיבלת מהסייר הגעה
למקום האירוע בחלון החירום יופיע בתוספת +.

ברגע שסיימת לטפל באירוע סימון 3F ביטול האירוע יעלם מהחירום.

כאשר אתה נמצא בחלון המרכזי וברצונך לראות פרטים של לקוח על הקריאה המהבהבת
:

F4 - נתוני לקוח (חלקיים)

F 10 - נתוני לקוח מורחב לחיצה נוספת על 10F תגרום להצגת דרכי גישה מורכבים.

H- שעות פתיחה וסגירה.

T - נתונים טכניים.

R - הצג תמונה בסטנדרט PCX לדוגמא מנוי שמספרו 4-0001 הקובץ יקרא
PCX.40001 כך כמספר הלקוחות כך מספר התמונות.

F 5 - טבלת אירועים רק של לקוח אחד

6F – תנועות אירועים של לקוח לפי תאריך.

PgDn - דף אחורה

PgUp – דף קדימה.

חץ למעלה - שורה אחת למעלה.

חץ למטה - שורה אחת למטה.

P- במקרה של אירוע תקוע בחרום- איפוס קריאה.

פעולות כלליות :

ALT – M הגדר מוקדנית התחלת משמרת.

ALT – N במידה ומשדר משדר ללא הפסקה עקב תקלה עליך לנעול את המשדר למספר דקות שתיקבע ולאחר מכן היומן ימשיל לקבל ממנו קריאות.

כל קוד אירוע מלקוח מסוים יכול להיכנס ליומן פעם אחת כל 3 דקות (ישנם משדרים שמשדרים את אותו קוד 4 – 8 פעמים כדי לא להעמיס את יומן הקריאות וכן לא להטריד את המוקדן).

ALT- S השתקת/ הפעלת סירנה.

במידה והמדפסת מופעלת כל קריאה תודפס.

U- **חיוג** אוטומטי למספרי הטלפון שמופיע בקובץ לקוחות. (חיוג צלילי או פולסים תמיכה שכל סוגי מודמים).

חשוב:

ביומן בצד ימין תופיע שורה אשר תציין את מצב הכניסות הטוריות במחשב, מכוון שאנו עובדים בסביבה רועשת בתדרים יכול להיווצר מצב שבו הרכיב הטורי יתוכנת באופן עצמאי ויגרום לתקשורת לקויה לכן התוכנה בודקת מתקנת וסופרת את מספר הפעמים שקורה אירוע לא תקין.

דוחות:

הפעל תוכנה מנהלי exe.m_mon8 לקבלת דוחות נוספים.

הפעלת תפריט דוחות יופיע לפניך סוגי הדוחות במערכת

עליך לציין אם ברצונך דוחות מיומן עבודה או מקבצי היסטוריה.

במערכת מוקד אשר הקריאות בו רבות ולא ניתן לעזוב את היומן לזמן ממושך,

מערכת הדוחות תוכננה כך שלאחר הגדרת דרישת הדוח ושליחתו להדפסה הדוח

ניטען ל- SPOLER אשר דואג להדפסת הדוח באופן עצמאי.

אחזקת קבצים:

```

MS-DOS Prompt - M_MON8
10 x20
*** מוקד אבטחה ***
טיפוּל בקבצים -- C:\ZIP-3\MOKED\ASHER

גיבוי נתונים פתיחת קובץ יומן חדש
גיבוי נתונים לקוחות+יומן עבודה.
שיחזור קבצים כללי.
קליטת נתונים מהגיבוי האחרון.
איתחול מישתנים.
עידכון הערות.
סימון ארועים שלא יופיעו ביומן.
עידכון מוקדנית.
עידכון סייר.
אירגון כרטיסים בוקר &rent-370
רישום סוגי הקפאות.
נתונים כללים.
זימונית. ביפר איתורית.
<חזרה לתפריט ראשי>.

סריקת התפריט בעזרת החיצים להפעלה הקש <Enter> בשורה המוארת

```

- א. פתיחת יומן חדש והעברת יומן נוכחי להיסטוריה.
כל קובץ עבודה מוגדר לפי מספור של חודש ושנה בו התחילה הפעילות לדוגמא קובץ עבודה בתקנה ראשונה יהיה DBF.93_01_N. כלומר בהפעלת התפריט התוכנה תודיע על קובץ נוכחי ותידרש להקיש את קובץ החדש. אם בצעת לפי כל הכללים קובץ עבודה יועבר לסיפרייה היסטורית ויפתח קובץ עבודה חדש.
- ב. גיבוי כל הנתונים לדיסקטים על ידי BACKUP של מערכת הפעלה.
ג. שיחזור קבצי עבודה.
במקרה של הפסקת חשמל יכול להיווצר נזק באינדקסים של הקבצים לכן כדי לחזור לעבודה תקינה הפעל שיחזור קבצים.
(אם ברצונך לחסוך באיבוד נתונים עליך לחבר מערכת אל- ספק).
- ד. אתחול משתנים:
- מכוון שהתוכנה מקבלת נתונים דרך ערוצי 232RS עליך לבצע אתחול ולקבוע את קצבי העבודה מול המכשירים השונים.
- (הערה: אם ברצונך לשנות שנה את הנתונים והפעל תוכנית M_SCU8.EXE (מחדש).
1. ניתן לשנות תאריך ושעה של המחשב.
- ה. עדכון הערות:
- עדכן את ההערות אשר המוקדן משתמש בהם ביומן העבודה.

- ג. עדכון שמות מוקדן/ית אשר עובדים במוקד. (ביומן הפעלה על ידי ALT-M).
- ז. עדכון שמות סיירים אשר מטפלים באירועים בשטח (הפעלה ביומן 6F -> 9F) או 8F-F3 <-> 6F

ח. נתונים כללים ראה תפריט.

כללי:

כל הפעלת תפריט מלווה בהקשת קוד כניסה, את קודי הכניסה ניתן לשנות בעזרת תוכנה לשינוי קוד כניסה, את קודי הכניסה ניתן לשנות בעזרת תוכנה לשינוי קוד כניסה PASSWORD.EXE אשר נמצאת על דיסקט.

לתוכנת מוקד יש גרסת רשת רב משתמשים

- לכן יש להוסיף תוכנת

גיבוי לקוחות ברשת	BAKMOKED.EXE
חלוקת יומני עבודה לאזורים	BAKARA.EXE
שחזור קבצי היסטוריה	HSTINDEX.EXE
תוכנה טיפול במפות	GRPCX.EXE
תוכנה מוניתור ברשת כולל דוחות נוספים לניהול	M_MON8.EXE
בקרת שמירה	GURD.EXE

- יש להוסיף בקובץ CONFIG.SYS את השורות הבאות:

C:/DOS/DEVICE=HIMEN.SYS
FILES=100
BUFFERS=50
DOS=HIGH

- יש להוסיף בקובץ AUTOEXEC.BAT את השורות הבאות:

C:/DOS/SMARTDRV.EXE /X
C:/DOS/PRINT/D:LPT1
CD/MOKED
SETKEYTO.EXE
M SCU8.EXE
CD/

- במידה והנך עובד בגרסה דוס – b.2 ומעלה בצע הפעלת MEMMAKER לניהול זיכרון. (עליך לשחרר לפחות 540KB)

- זכור לבצע באחזקת קבצים גיבוי יומן ופתיחת יומן חדש.

בצע גיבוי של ספריית מוקד לדיסקטים או לטייפ בחר לעצמך תוכנה לגיבויים.

Attia Moshe

Clipper Programmer
Tel: 08-8541674, 050-305930

אופיר שרותי תוכנה.
שד רוטשילד 17 אשדוד טל : 08-8541674 פלאפון : 050305930

נספח לתוכנת המוקד.

רשימת אירועים אוטומטיים המופעלים ביומן.

1. סינון קריאה זהה שהגיעה באותו זמן.
2. סינון קריאה החוזרת בטווח 3 דקות למעט פתיחה סגירה.
3. צמד קריאה.
4. בקרת שמירה.
5. פתיחה סגירה.
6. חלוקת יומנים לפי מספר תחנה ברשת.
7. הקפאת מטרטרים לזמן קצוב מראש או לצמיתות.
8. אות חיים במשדרים.
9. תקשורת לקויה. (זהה למנוי לא אותר בתוכנה מוקדית)

הסברים :

1.א ישנם משדרים אשר משדרים את אותה קריאה מספר פעמים תלוי במשדר התוכנה יודעת לסנן את הקריאה לקריאה אחת במידה והקריאה נקלטה באותו זמן בדיוק. (הקריאות הללו יסננו אפילו אם הלקוח לא מוגדר).

2.א במידה והלקוח מוגדר וקודי האירוע מוגדרים יתבצע סינון על קריאה חוזרת בטווח ה 3 דקות גם במקרה של שהקריאה מתחלפת, קריאה המוגדרת כפתיחה סגירה הינם קריאות אשר לא מסוננות בשל חשיבות הקריאה האחרונה. לדוגמא : לקוח אשר שיחק עם המפתח מספר פעמים התוכנה צריכה לקבל את כל הקריאות בסדר הנכון ללא סינון כדי לדעת מצב מערכת לצורך מתן מסקנות מאוחרות כגון מע' כבוייה אשר מתריע על מצב שלקוח שכח להפעיל מערכת לפי הזמנים אשר מוזמנים בקובץ הנתונים.

3.א צמד קריאה :

מנגנון חשוב מאוד במוקדי רמה א ובכלל, סיפור המקרה : גנב חדר לעסק שבר את מערכת האזעקה והסתתר, המוקד קיבל קריאת אזעקה ושיגר סייר, הסייר בדק את המקום ודווח על המקום תקין ואז שווא, לאחר שהסייר עזב הגנב המשיך את הפריצה באין מפריע מכון שמערכת האזעקה לא עובדת.

סיפור המקרה : ללקוח מסוים ישנו מקרר שמכיל בשר ששוויו מיליון שקל ידוע שמקרר מפשיר את עצמו תלוי ברמת טמפרטורה, לכן מחברים למערכת אזעקה לגלאי – 1 את הממסר של התרמוסטט במצב שהוא מפשיר המערכת מתריעה על ירידת טמפ' וכאשר המקרר חוזר לפעולה המערכת מתריעה על עליית טמפ', את שני קודי האירוע הללו מגדירים כך שאחרי שאירוע ירידת טמפ' המחשב יבדוק לאחר פרק זמן של למשל 20 דקות ואם לא התחדש פעילות המקרר אז שהתוכנה תייצר אירוע חירום של מקרר לא תקין.

בכדי לכסות על מקרים כאלו ודומים להם. למערכת אזעקה מתקדמת יש לכל אזעקה יש את הרגיעה שצריכה לדווח את רגיעת הסירנות לאחר מספר דקות, ואם לא התקבלה הרגיעה התוכנה תתריע על אי רגיעה.

ישנם מוקדים אשר בנוהלים קריאת אי רגיעה מטופלת כפריצה אמיתית.

את התוכנות הללו אנו מתרגמים לצמד קריאה.

4.4 בקרת שמירה :

יש מוקדים שבדקים נוכחות לחצן שומר באתר מסוים לפי לוח זמנים קבוע מראש, כאשר השומר לא לוחץ על הלחצן המוקד מקבל קריאה אשר מתריעה על כך. הפעלת בקרת שמירה על ידי תוכנת F:/MOKED/GURD.EXE בתוכנה זו מזינים את הזמנים ואת האירועים של בקרת השמירה.

ניתן לנצל תכונה זו לתזכורת למוקדניות לביצוע פעולות מסוימות בזמן.

5.4 פתיחה סגירה :

לכל לקוח המקבל שירות פתיחה סגירה מוקלדים שעות הפתיחה והסגירה בקובץ הנתונים בצורה של מופעל וכבוי. וכן מוגדרים בקודי האירוע את קודי הפתיחה והסגירה וכן אם מקבל שירות פתיחה סגירה ואם הלקוח מעוניין שיפקחו על הפעלת מערכת.

ברגע שקוד כיבוי מגיע (פתיחת עסק) התוכנה בודקת זמנים, אם הלקוח הפסיק פעולת מערכת לפי הזמנים התוכנה תקבל את האירוע בשגרה, ואם הפסקת המערכת התקבלה בזמנים חריג התוכנה תקבל האירוע כ" כיבוי חריג" בחלו החירום והמוקדנית תטפל באירוע לפי הנוהלים במוקד.

התוכנה בודקת בכל שעות היממה את מצב המערכות לפי לוחות הזמנים,

וכאשר מתגלה לקוח אשר אמור היה להפעיל מערכת, התוכנה תתריע על אירוע "מע' כבויה" בחלון החירום אשר ידרוש טיפול לפי נוהלי המוקד.

לידיעה כללית כל האירועים "מע' כבויה" יכנסו לחלון החירום בסוף החלון כלומה במידה ויכנסו אירועי חירום כגון אזעקה ושוד... סדר האירועים בחלון החירום יהיה אזעקות למעלה ו"מע' כבויה" למטה.

6.4 חלוקת יומנים :

לכל לקוח יש צבע אזור, כאשר קריאה נכנסת לחרום צבע הקריאה הוא כצבע רקע הלקוח, הסיבה היא שבמוקדים גדולים אשר שולטים באזורים נרחבים ויש להם מספר סיירים לכל סייר שייך לאזור שונה.

וכן בשל מספר האירועים הרב מפעילים מספר יומנים מבצעים אשר כל יומן אחראי על חלק מאזורים למשל יומן "מספר תחנה – 1" אחראי על לקוחות ברקע צבע 1 6 3 ו יומן תחנה – 2 אחראי על שאר הצבעים, את חלוקת הצבעים ליומנים קובעים בעזרת תוכנה שנמצאת במחיצת
f:/moked/bakara.exe
החלוקה מתבצעת על ידי מנהל המוקד.

המוקדנית התחנה מספר 1 מקבלת רק את הלקוחות שלה ויודעת למסור לסייר רק את האירועים השייכים לצבע המתאים לסיור.

חלוקת הקריאות הנה אוטומטית לחלוטין, כלומר ברגע שהתוכנה מזהה תחנה אחת עובדת אזי כל הקריאות יתקבלו ביומן אחד וברגע שמוקדנית נוספת תפתח יומן נוסף אזי הקריאות ינותבו ליומנים המתאימים באופן אוטומטי.

7. א. הקפאת מטרטר :

עובד במפענח מסוג דסק בלבד.

8. א. אות חיים במשדרים :

בכרטיס הלקוח ישנו שדה אות חיים אשר מוקלד בשעות (ראה כרטיס לקוח בסוף), למשל אם מוקלד ערך של 48 שעות, התוכנה בודקת אם מהקריאה האחרונה של הלקוח עברו 48 שעות אם כן אזי הלקוח הזה יכנס לדוח אות חיים במשדרים (ראה דוחות- דוח אות חיים במשדרים).

מקובל לציין ללקוח עסקי 48 שעות וללקוח בית פרטי כ 180 שעות.

9. א. התוכנה מחוברת באמצעות תקשורת טורית למספר מפענחים המוסרים מידע כל הזמן ללא התראה מראש, במידה והמידע תקין ופרוטוקול בין המפענח למחשב ידוע לתוכנה, כל הקריאות יתקבלו ויתפענחו לקריאות לטיפול.

במידה והפרוטוקול לא תקין התוכנה תייצר מספר מנוי 0 קבוצת מוקד 0 אירוע 00 וזה כדי להתריע למוקדנית על אירוע לא ברור, יש לדווח מיידית למנהל המוקד וכן לבית התוכנה.

יש לפתוח כרטיס לקוח בקבוצת מוקד 0 מנוי 0 ולהגדירו בשם : מפענח וקוד אירוע 00 תיאור ת. לקויה (תקשורת לקויה).

לפני ביצוע הקלדת נתיבי לקוח בתוכנת המוקד:

בכדי להקליד לקוח לתוך מאגר הנתונים צריך להבין במה מוקד מטפל ואת השירותים שהתוכנה מספקת לצורך טיפול נאות בלקוח.

בדרך כלל לפני הקלדת נתוני הלקוח, הטכנאי בשטח מתקין את מערכת האזעקה, מערכת האזעקה יכולה להיות אלחוטית בלבד או קווית בלבד ולפעמים משולבת. בסיום התקנה הטכנאי מבצע בדיקות שטח ושולח אירועים למוקד. בתוכנה אירועים אלו יכנסו ללא הגדרה אלה כמספרים בלבד כלומר אם הלקוח אלחוטי ומחובר למחשב מפענח מסוג RCI-3000 המנוי יקבל קידומת של 1 או 2 תלוי בפרוטוקול התקשורת,

אם הלקוח קווי ומחובר למחשב מפענח קווי מסוג FBI המנוי יקבל קידומת 4 ואם המפענח מסוג ADMECO-685 המנוי יקבל קידומת 5.

במערכת אזעקה אלוטית כמות קודי האירוע הנה מצומצמת (למעט פרוטוקול פימה) והיא כוללת בערך 8 קודי אירוע. בדרך כלל מומלץ לחבר משדר במוקד ולבדוק מה הוא משדר לתוכנה ולקבוע שבלונה ותרשים חיבורים לטכנאי, כלומר אם כניסה 1 במשדר משדרת לתוכנה 1A אז להחליט שזה אזעקה וכן להקליד בארגון מבנה קודים קבוע בקבוצה המתאימה את הקודים המתאימים לאותו סוג משדר.

במערכת אזעקה קווית כמות קודי האירוע גדולה ובדרך כלל מקיפה את כל האפשרויות שמערכת אזעקה מספקת במנוי שמחובר למוקד רמה א, ניתן להגדיר את המפעילים של מערכת האזעקה וכן את מיקום הגלאים, כך שבצורה כזו ניתן לעקוב במדויק אחר הפעילות שמתבצעת אצל הלקוח.

לגבי קודי אירוע פתיחות סגירות: רצוי לבחור קודי אירוע כאשר הספרה השמאלית לא משתנה וההבדל בין מפעיל למפעיל מתבטא בספרה הימנית למשל...

מפעיל 1 – פתיחה - 1N

מפעיל 2 – פתיחה - 2N

מפעיל 1 – סגירה - 1V

מפעיל 2 – סגירה - 2V

כיום המערכות הקוויות שמספקות את המידע המדובר עובדות בפרוטוקולים כגון אמריקאי – 4/2 או קונטקט אי-די,

גם בפרוטוקולים הללו צריך להתקין יחידה אחת במוקד ולבצע בדיקה של קודי האירוע ולהחליט מה מחברים בשטח ואך מגדירים את האירוע במוקד, ולאחר מכן לפתוח שבלונות מתאימות שיהיה קל להקליד את המנוי.

חשוב מאוד

את ההגדרות הללו שהן יקבעו אך המוקד יעבוד ואת השירותים שהוא יספק.

צריך להתבצע על ידי מנהל בשילוב עם טכנאי.

כללי

לידיעתכם במוקדים גדולים אנשי המכירות, הטכנאים, המוקדנים, והמקלידים יושבים בחדרים נפרדים וכולם עובדים במשמרות ויכול להיות גם שלא כולם מכירים את כל האנשים, לכן מהסיבה הזו צריך להיות נוהלים לקבלת מנוי חדש מתהליך המכירה ועד המצב שהלקוח מתחיל לקבל שירותים במוקד.

אנשי המכירות פתחו תיק לקוח לתיק הלקוח המצורף דף קבלה אשר צריך לעבור את מסלול הקבלה.

טכנאי לוקח טופס מחתים את המחסן על הפריטים. מבצע התקנה אצל הלקוח ובודק אם הקריאות מתקבלות במוקד, ומחתים את הלקוח.

התופס מגיע חזרה למוקד לטכנאי הראשי ומבצע תכנות מערכת מרחוק בדיקה מול המוקדנית על אישור קבלת קריאות.
 מסיים פעילות חותם על הטופס ומעבירו למקלידה, לאחר ביצוע הקלדה המקלידה חותמת ומעבירה את הטופס חתום למחלקת מכירות, מחלקת המכירות מתקשרת ללקוח ליזום בדיקה מול המוקד, ואם הכל תקין חותמת על הטופס ומתייקת בתיק לקוח.

נספח תוכנת מוקד פרוטוקול קונטקט אי-די

בפרוטוקול זה נשלח קוד האירוע ע"י שלוש ספרות אשר מתורגמות ל- 2 ספרות בתוכנת המוקד למשל קוד 100 יתורגם לקוד 0A וקוד הגיעה- RG.

שים לב להוראות יצרן בפרוטוקול זה אם ברצונך לקבל קוד מפעיל לכל עובד. בחר את הפקודה המתאימה ביחידת הקצה.

	רפואי	100	A0	RG
	מצוקה	101	A1	RG
ניסיון התקשרות נחשל	תקשורת	102	A2	RG
	אש גלאי אש	110	B0	RG
גלאי עשן	עשן	111	B1	RG
	שריפה	112	B2	RG
מים גולשים	מים	113	B3	RG
	חום	114	B4	RG
	תחנה	115	B5	RG
	נתיב	116	B6	RG

	להבה	117	B7	RG
		118	B8	RG
	מצוקה	120	C0	RG
	אזעקה	121	C1	RG
אזעקה שקטה	אזעקה	122	C2	RG
אזעקת פעמון	אזעקה	123	C3	RG
	אזעקה	130	D0	RG
	אזעקה	131	D1	RG
	אזעקה	132	D2	RG
24 שעות	אזעקה	133	D3	RG
יציאה כניסה	אזעקה	134	D4	RG
מצב יום לילה	אזעקה	135	D5	RG
חיצונית	אזעקה	136	D6	RG
דלת משדר נפתחה	טמפר	137	D7	RG
אזעקה קרובה	אזעקה	138	D8	RG
אזעקה כללית	אזעקה	140	E0	RG
אזור פתוח	אזעקה	141	E1	RG
אזור סגור	אזעקה	142	E2	RG
יחידת הרחבה מקולקלת	אזעקה	143	E3	RG
גלאי דלת משדר	טמפר	144	E4	RG
גלאי דלת יחידת הרחבה	טמפר	145	E5	RG
		150	F0	RG
	גז	151	F1	RG
		152	F2	RG
		153	F3	RG
	קצר מים	154	F4	RG
		155	F5	RG
	יום תקלה	156	F6	RG
רמת גז נמוכה	גז	157	F7	RG
טמפי גבוהה	טמפי	158	F8	RG
טמפי נמוכה	טמפי	159	F9	RG
ירידת לחץ אויר	אויר	161	FA	RG
	אש	200	G0	RG
ירידת לחץ מים	מים	201	G1	RG
	גז CO2	202	G2	RG
	גלאי	203	G3	RG
רמת מים נמוכה	מים	204	G4	RG
משאבה בפעולה	משאבה	205	G5	RG
תקלת משאבה	משאבה	206	G6	RG

	תקלת מע'	300	H0	RG
תקלה מתח רשת	מתח רשת	301	H1	RG
סוללה נמוכה	סוללה	302	H2	RG
תקלה בזיכרון מערכת	זיכרון- 1	303	H3	RG
תקלה בזיכרון מערכת	זיכרון – 2	304	H4	RG
איפוס מערכת	איפוס מע'	305	H5	RG
תכנות מערכת שונה	תכנות	306	H6	RG
תקלה בבדיקה	בדיקה	307	H7	RG
H8-RG-308 מע' נסגרה				
תקלה בבדיקת סוללה	סוללה	309	H9	RG
תקלה בבדיקת ארקה	ארקה	310	HA	RG
	צופר	320	I0	RG
תקלה	פעמון – 1	321	I1	RG
תקלה	פעמון - 2	322	I2	RG
	ממסר אז'	323	I3	RG
	ממסר תקול	324	I4	RG
	אחורי	325	I5	RG
	מע' הקפי	330	J0	RG
	מצב פתוח	331	J1	RG
	מצב קצר	332	J2	RG
תקלה יחידת הרחבה	תקלה	333	J3	RG
תקלה בממסר	ממסר	334	J4	RG
חוסר בנייר	מדפסת	335	J5	RG
מדפסת מקומית בתקלה	מדפסת	336	J6	RG
תקלה בתקשורת	תקשורת	350	K0	RG
תקלה בטל-קו- 1	טל-קו- 1	351	K1	RG
תקלה בטל-קו – 2	טל-קו – 2	352	K2	RG
רדיו רחב פס	רחב פס	353	K3	RG
תקלה בתקשורת	תקשורת	354	K4	RG
תקלה ברדיו	רדיו	355	K5	RG
תקלה בבדיקת מע'	מע'	356	K6	RG
הגנה היקפית	הגנה	370	L0	RG
הגנה היקפית פתוחה	הגנה	371	L1	RG
הגנה היקפית סגורה	הגנה	372	L2	RG
תקלת אש	אש	373	L3	RG
תקלת גלאי	גלאי	380	M0	RG
	תקלה שידור	381	M1	RG
	מד סיבוב	382	M2	RG
	גלאי טמפר	383	M3	RG

	סוללה נמוכה	סוללה	384	M4	RG
		פתיחה	400	N0	RG
	על ידי מפעיל	פתיחה	401	N1	RG
	על ידי קבוצה	פתיחה	402	N2	RG
	אוטומטית	פתיחה	403	N3	RG
		פתיחה	404	N4	RG
		פתיחה	405	N5	RG
		ביטול	406	N6	RG
		דריכה	407	N7	RG
	דריכה מהירה	דריכה	408	N8	RG
	על ידי מפתח	דריכה	409	N9	RG
		שאלתא	411	O1	RG
	תכנות עבר בהצלחה	תכנות	412	O2	RG
	תכנות נכשל	תכנות	413	P0	RG
	הפסקת מערכת	נטרול מע'	414	P1	RG
	הפסקת חיוג	חיוג	415	P2	RG
		אין אישור	421	Q1	RG
		אישור	422	Q2	GR
	ניטרול סירנה	סירנה	520	R0	RG
	נטרול	פעמון- 1	521	R1	RG
	נטרול	פעמון – 2	522	R2	RG
	נטרול	ממסר אז'	523	R3	RG
	נטרול	ממסר תקול	524	R4	RG
	נטרול	ממסר אחורי	525	R5	RG
	נטרול חיוג	חיוג	551	S1	RG
	נטרול משדר	משדר	552	S2	RG
	אזור מנוטרל	אזור	570	T1	RG
	אש מנוטרל	אש	571	T2	RG
	24 מנוטרל	24 שעות	572	T3	RG
			573	T4	RG
	קבוצה מנוטרל	קבוצה	574	T5	RG
	בדיקה ידנית	בדיקה	601	U1	RG
	בדיקה לפי זמן	בדיקה	602	U2	RG
	בדיקות שידור לפי זמן	בדיקה	603	U3	RG
	בדיקה אש	בדיקה אש	604	U4	RG
	דוח מעקב	מעקב	605	U5	RG
	אחרי מצוקה להאזנה	הרם שפופרת	606	U6	RG

		607	U7	RG
--	--	-----	----	----

שם לב קובץ ההמרה מפרוטוקול לתוכנת המוקד הנו..... CONID.INF
ניתן לראותו בעזרת עורך קבצי הטקסט.
הצעה : לא לשנותו ללא יעוץ בית התוכנה.

קודי הארוע בקונטאקט אידי תלוי בקובץ הפענוח CONID.INF קובץ זה מתרגם
את קוד קונטאידי לקוד אירוע בעל 2 ספרות שאת הקוד הזה ניתן לעדכן בטבלת קודי
האירוע.

בקרת שמירה

שם הקובץ: GURD.EXE
מיקום : סיפריה מוקד בדרך כלל C:\MOKED

בהפעלת התוכנה מקבלים טבלה בסדר ימין לשמאל

מספר המנוי שם המנוי קוד האירוע אירוע חדש תדירות משעה עד שעה כל דקות + - דקות

יש להקליד את מספר המנוי (מוקד+מספר) קוד אירוע שזה בדרך כלל לחצן שומר
לבחור את תדירות למשל בכל יום ואז יוצג משעה עד שעה ב XX:XX על ה XX:XX
הראשון יש להקיש ENTER יפתח חלון נוסף שבו יש להגדיר את השעות של כל יום.

אחרי הבדיקה יש לבדוק את הפעילות בעזרת מקש B .

ראה הסברים בשורת הודעות בתוכנה.

30 בספטמבר 1995

אופיר שרותי תוכנה

1. לתפעול נכון של התוכנה בדוק את הקובץ CONFIG.SYS

FILES=100	הגדר קבצים פתוחים
BUFFERS=50	הגדר כמות מחסנית

2. בדוק קובץ AUTOEXEC.BAT

C:/DOS/SMARTDRV.EXE/X	
STARTNET.BAT	תיחול רשת
PRINT/d:LPT1	מנהל הדפסה
SETKEYTO.EXE	מנהל השהיות לתוכנת מוקד
CD/MOKED	
M SCU8	תוכנת המוקד
CD/	

3. קובץ BAKARA.EXE

לכל יומן עבודה יש מספר תחנה ברשת, את מספר תחנה ניתן להגדרה בתפריט אחזקת קבצים נתונים כללים.

מספר תחנה מתקשר לקובץ חירום השייך לכל יומן.

מספר תחנה – 1 שם הקובץ - H1.DBF

מספר תחנה – 2 שם הקובץ - H2.DBF

מספר תחנה – 3 שם הקובץ - H3.DBF

מספר תחנה – 4 שם הקובץ - H4.DBF

בעזרת קובץ BAKARA.EXE ניתן לחלק קריאות לפי צבע רקע של הלקוח, אחרי שקבעת את חלוקת האזורים קובץ BAKARA.EXE סיים תפקידו. מרגע זה היומנים עובדים לפי ההגדרה של חלוקת איזורים, אם יומן אחד עובד כל הקריאות יכנסו אליו (החלוקה לא עובדת), אם היומן השני יכנס לפעולה הקריאות יתחילו להתחלק אוטומטית.

במקרה ויומן אחד עובד ויומן השני נתקע מאיו סיבה הנך חייב להפעיל את היומן התקוע במהירות.....כיצד:

אם מספר היומן – 2, תגיע למחיצת F:/MOKED ומחק קובץ H2.DBF תחל מחדש את המחשב והפעל יומן ברשת.

אם היומנים עובדים והנך משנה חלוקת אזורים בקובץ – BAKARA.EXE בסיום החלוקה צא מהיומנים והפעל יומן חדש.

4. אם במידה והרשת נתקעה מאיזו סיבה והיומן הפסיק לעבוד, הפעל תוכנה בדיסק המקומי, הפעל רשת מחדש הפעל תוכנה ברשת במחשב אחר ובצע שיחזור על קובץ יומן וקובץ חירום.

5. כדי שהדיסק המקומי יהיה מעודכן בקובץ לקוחות עדכוני, הפעל גיבוי למקומי: F:/MOKED/BAKMOKED.EXE בקובץ יעביר את הלקוחות לדיסק המקומי. בגמר הפעילות הפעל תוכנה בדיסק המקומי לבדיקה.

6. בצע גיבוי לקוחות בתדירות גבוהה.

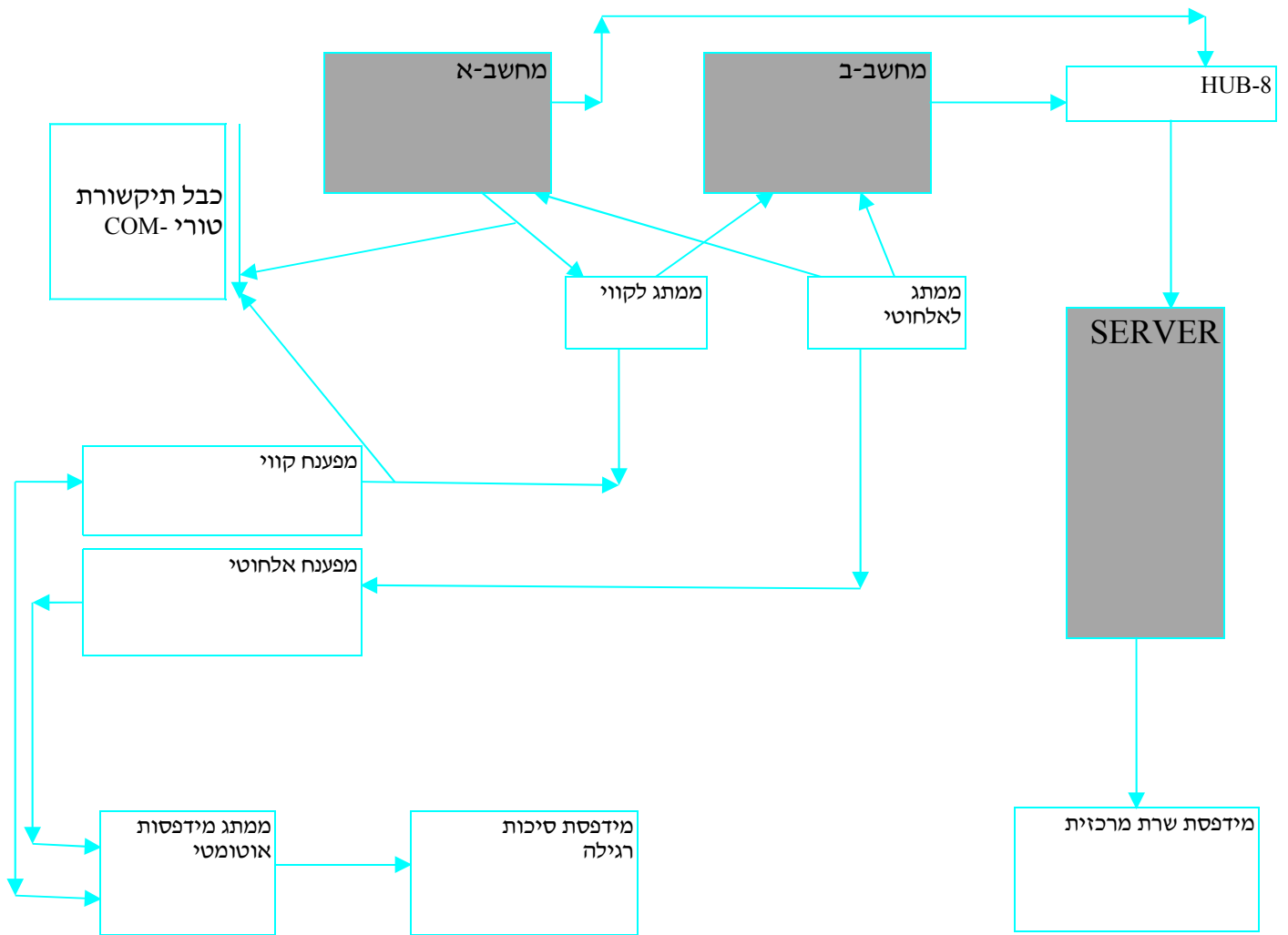
7. חובה לבצע הורדה להיסטוריה כל 1 לחודש.

8. בצע גיבוי קבצי C:/MOKED/*.*.DBF קבצי F:/MOKED/HIST/*.*.DBF לבדיקה. לסליל הקלטה לאחר כל הורדה להיסטוריה.

אופיר - שרותי תוכנה

מען : שד רוטשילד 17.2 אשדוד טלפון : 08-8541-674 פקס-08-866238





תרשים חיבורים כללי

אופיר - שרותי תוכנה

מען : שדרות רוטשילד 17.2 אזור טו אשדוד טלפון : 08-8541-674 פקס: 08-8662388

נספח לאבנט

קודי ארוע אבנט

תקלות מודם קצה מרוחק סוג מידע 40

<u>מספר בקובץ</u>	<u>קוד ארוע</u>	<u>תאור הארוע</u>
36	Ha	<u>סוללה לא תקינה</u>
32	HW	סוללה תקינה
33	HX	נפילת חשמל
32	HW	חשמל תקין
23	HZ	ספק DC חיצוני לא תקין
37	Hb	נפילת חשמל + סוללה
17	HH	נפילת קו
16	HG	קוו תקין
48	Hm	פתיחת מכסה מודם
49	Ho	סגירת מכסה
19	HJ	מודם הועבר למצב BLOCKED
16	HG	מודם הועבר למצב ACTIVE

הודעות מפסקי כניסות ל TNA הרחוק סוג מידע 12

קוד ארוע בתוכנה

D4	כניסה 1- קצר
D5	כניסה 1- נתק
DK	כניסה 2-קצר
DL	כניסה 2- נתק
Da	כניסה 3- קצר
Db	כניסה 3- נתק
Dq	כניסה 4- קצר
Dr	כניסה 4- נתק
D ן	כניסה 5- קצר
D ך	כניסה 5- נתק
D ת	כניסה 6- קצר
D!	כניסה 6- נתק

אופיר - שרותי תוכנה

מען : שד רוטשילד 17.2 אשדוד טלפון : 08-8541-674 פקס-08-866238-

הפעלת זימונית בתוכנת המוקד

ישנה אופציה לשגר את הודעות החרום לחברת ביפר או איתורית.

התפריט אחזקת קבצים ישנו תת תפריט זימונית ובו יש למלא את כל הפרטים הדרושים בשיגור לזימונית.

1. בחברת ביפר יש לקליד מס-הביפר וכן את הסיסמא של המחשב (בחברת ביפר).
יש להקליד את מס הטלפון של מחשב ביפר .

2. בחברת איתורית צריך להקליד את מספר האיתורית בלבד.

3. יש להקליד את איתחול המודם , בדרך כלל ATZ מפעיל את המודם לתצורה המתאימה.

ההודעות שניכנסות לחרום ישגרו לזימונית שמוגדרת באחזקת קבצים-זימונית,

בכרטיס הלקוח במצב עריכה בעזרת מקש B ניתן להגדיר מספר זימונית מתאים ללקוח הניבחר, כך שאם יגיע ארוע חרום ללקוח שהוגדר הארוע ישלח לזימונית המוגדרת בכרטיס הלקוח.

אטיה 050-305930

15 ינואר, 2007

יומן טכנאי :

המוקדנית בדרך כלל מקבלת את רוב התלונות מהלקוחות בשעות המשמרת
ואת התלונות הללו צריך לרשום ולהעביר למחלקת השירות .

לכן ברגע שלקוח מתלונן או מבקש טכנאי , המוקדנית מקישה "ט" ביומן המבצעי
מקלידה את מספרו של הלקוח ולאחר מיכן מופיע הפרטים ואפשרות להקיש את
התלונה.

למחרת בבוקר ניתן לשלוח את יומן הטכנאי לפי יום חודש ושנה. בתפריט דוחות מינהלי

"דוח תקלות לפי תאריך"

אטלס ישראל:

לחברת אטלס ישראל יש תוכנה שניקראת אטלס גארד מיועדת לשמש ככלי התמצאות .
ברגע במגיע ארוע חרום בתוך החלון יש להקיש " A " ואז התוכנה תציג את מיקום הארוע.
וכמובן אם תבצע שאילתה על מנוי מסויים... זה יגרום להצגת מיקום הלקוח על המפה .

הדרישות להפעלת תוכנה זו : חלונות 95 98 2000 XP
רשת מחשבים במוקד

דרישות מערכת :

1. קישור קבוע לאינטרנט, מומלץ מבצע של בזק WOW .
2. רכישת חבילות הודעות מחברת SMS4ALL .
3. תוכנת קישור של אופיר שירותי תוכנה.
(לאחר התקנה יש כפתור קישור לאתר הבית של SMS4ALL יש שם אפשרות לשלוח הודעה לאנשי הקשר)

תכונות תוכנת הקישור :

1. סימון כל הודעה בחרום שתשוגר לפלאפון כללי
2. סימון כל הודעה תשוגר לפלאפון הרשום בכרטיס לקוח.
3. סימון הודעה תשוגר לפי תלות אזור הלקוח (כגון סייר).
4. סימון שמערכות כבויות לא ישודרו למכשירים.
5. סימון שיגור דריכה (בדרך כלל ללקוח עצמו)
6. סימון שיגור נטרול (בדרך כלל ללקוח עצמו)
7. רישום מספרי הפלאפון לכללי, ולאזור.
8. שיגור הודעה לפי מלל חופשי.
9. רישום כמות ההודעות המשודרות.
10. רישום על "תקלות" בהעברת הודעות בקובץ תקלות קובץ המתחדש בתחילת כל חודש.

לאחר חיבור אינטרנט קבוע יש להזמין חבילת הודעות כתובות מ SMS4ALL ולקבל מהם שם משתמש וסיסמא שאותם כמובן יש להקליד בתוכנת הקישור של אופיר שירותי תוכנה.

דוגמא לשימוש במערכת :

1. ישובי קוו התפר מאובטחים על ידי מאבטחים שמסתובבים בישוב המערכת המצוקה או אזעקה
או בקרת הגדר תחובר ישירות למוקד בכרטיס הלקוח האירועים יועברו למאבטח וכמובן המוקדן מקבל את האירוע במקביל.
- מקומות רגישים יש לתת ללקוח לקבל חזרה במכשיר הסלולר את הדריכה והנטרול וכך הלקוח בטוח שהמערכת נדרכה.

מכיוון שהמערכת חדשה ואופיינה על ידי אופיר שירותי תוכנה יש אפשרות לשנות והוסיף פרמטרים שיתנו מענה טוב יותר.

במוקדים קטנים ניתן לחסוך מוקדניות ולהעביר את ההודעות ישירות לסייר

ישנה אפשרות להעביר את ההודעות באמצעות מכשיר המחובר ישירות למחשב (לפרטים יש להתקשר לבית התוכנה)

מאספת קריאות
תאור כללי:

תוכנת "מאספת הקריאות" הינה תוכנת חלונות אשר תפקידה לרכז את כל סוגי המפענחים וסוגי הפרוטוקולים השונים במחשב אחד כך שניתן לראות את כל הקריאות בסדר שהם מגיעות אפילו שהם ממכשירים שונים,

לאחר קבלתם ורישומם בקובץ סידרתי שניתן לראותו כמדפסת לכל דבר, (חוסך את הדפסה בזמן אמת במדפסת סיכות רגילה שהייתה מקובלת) וכמובן את כמויות הנייר שהיה מודפס ללא שימוש אמיתי והגיוני... כי לחפש קריאה בדפי נייר שאורכם קילומטרים זה קצת לא יעיל.

במוקד סטנדרטי שיש בו אלחוטי וקווי שנכנסים למוקד כל מפענח נוסף כגון אבנט או אלחוטי נוסף כבר דורש הרחבת כניסות במחשב המבצעי והמנהלי אשר גורם לסלילת כבלים כפולה מכל מפענח לכל מחשב.

במקרה של מאספת כל המפענחים מתחברים למחשב בודד ומשם יוצא כבל אחד לכל מחשב,

התוכנה אינה דורשת מחשב מיוחד וכן המחשב יכול לבצע עוד פעילויות תחת חלונות למשל

1. תוכנה לקבלת קריאות מחלונות
2. מפת אטלס ישראל
3. מחשב ראשי כשרת ברשת חלונות 95 98 2000 NT

בדרך כלל בוחרים מחשב שלא נוגעים בו משתמשים בפעילות מתמדת

במוקדים גדולים שיש בו מספר רב של מפענחים התוכנה חוסכת סלילת כבלים לכל מחשב מבצעי בנפרד.
המחשבים המבצעים הופכים להיות מחשבים רגילים עם כניסה סריאלית אחת בלבד.