

Emergency Communications reforms in Slovenia

Grigorij KRUPENKO - Senior Application Development Consultant

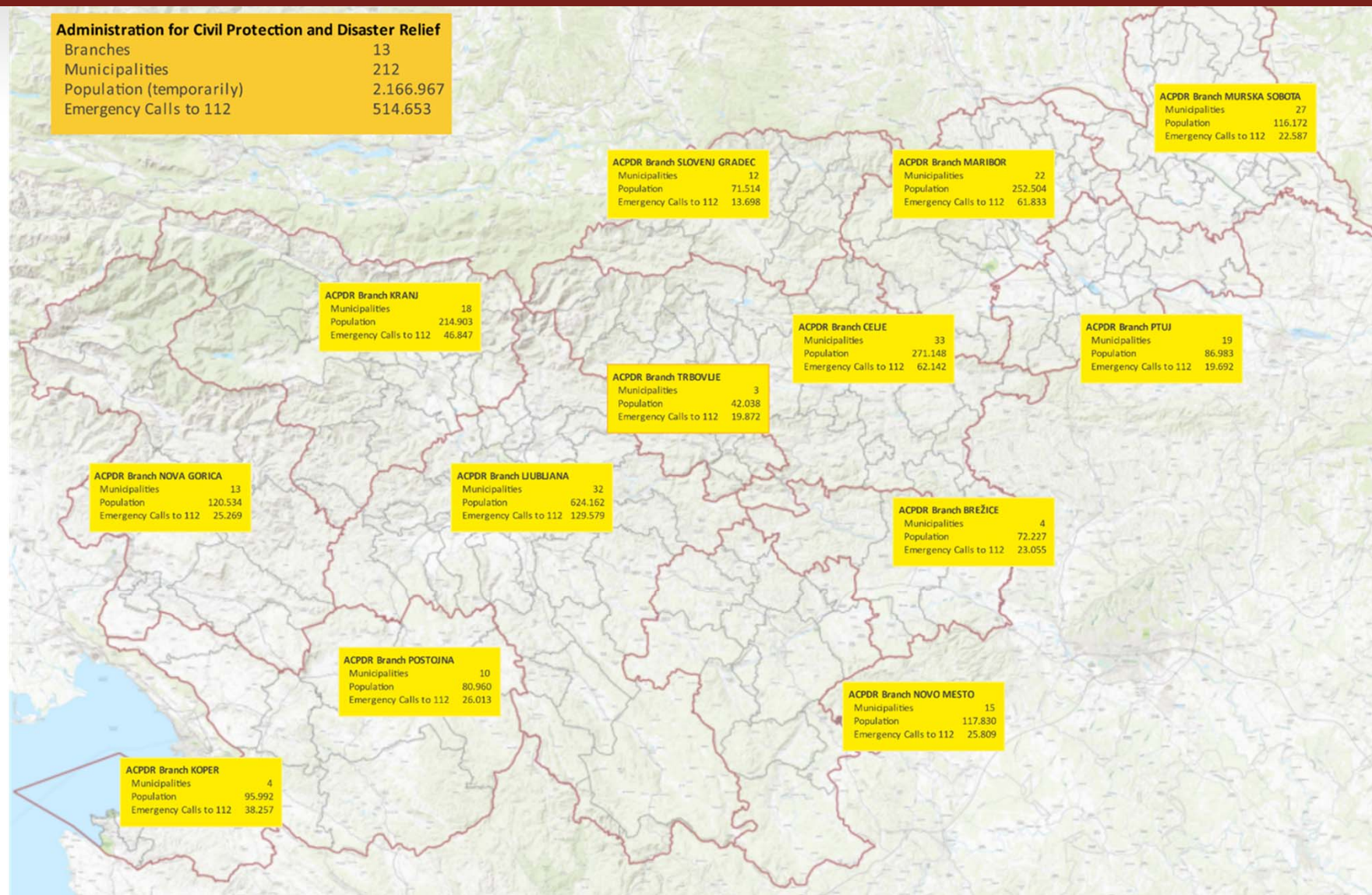


Content of the presentation

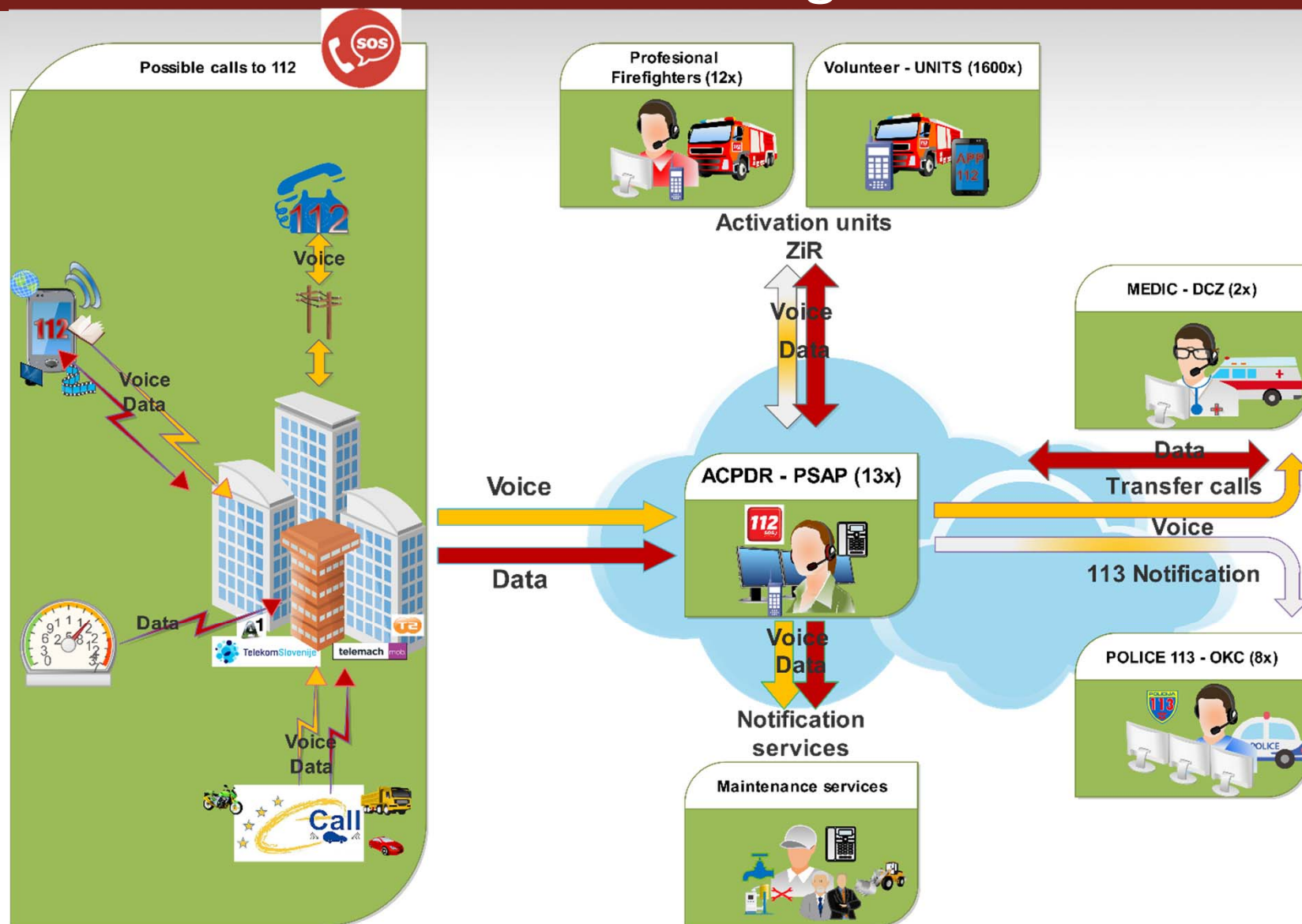
- Basic information about 112 in Slovenia
- Call handling
- Quality of service
- Developing web application (webPLK, SPIN, GIS)
- Near future reforms
- Questions



Basic information about 112 in Slovenia (2020)



Call handling



Quality of service - statklic.sos112.si

UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE ZA ZAŠČITO IN REŠEVANJE Dohodni klici Odhodni klici Kakovost storitve eKlic SMS AML Pozivniki Drugo

UFSZF

Pregled števila dohodnih klicev za obdobje 01.01.2020 - 31.12.2020 (primerjava z obdobjem 01.01.2019 - 31.12.2019)

Poročila

REGIJA: Vse regije* ČASOVNO OBDOBJE: 01.01.2020 - 31.12.2020 PRIMERJAJ Z OBDOBJEM: 01.01.2019 - 31.12.2019 Potrdi

KLICI NA 112



Število klicev na številko 112

454.789



4,79% več glede na primerjalno obdobje

ODGOVORJENI KLICI

Število odgovorjenih klicev



452.502



4,38% več glede na primerjalno obdobje

Odstotek odgovorjenih klicev

87.92%



1,10% več glede na primerjalno obdobje

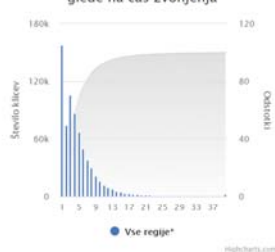
Povprečni odzivni čas

4.0 s



4,31% manj glede na primerjalno obdobje

Grafični prikaz odgovorjenih klicev glede na čas zvonjenja



VSI DOHODNI KLICI

Število vseh dohodnih klicev



514.653



3,24% več glede na primerjalno obdobje

Število kličočih



310.573



3,56% več glede na primerjalno obdobje

NEODGOVORJENI KLICI

Število neodgovorjenih klicev



62.151



4,36% manj glede na primerjalno obdobje

Odstotek neodgovorjenih klicev

12.08%



7,36% manj glede na primerjalno obdobje

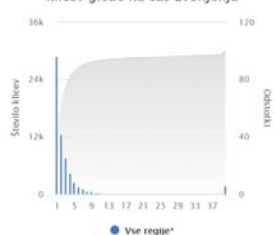
unanswered average response time

3.6 s



3,61% manj glede na primerjalno obdobje

Grafični prikaz neodgovorjenih klicev glede na čas zvonjenja



KLICI PO URAH

Največje število klicev v eni uri

733



20,99% manj glede na primerjalno obdobje

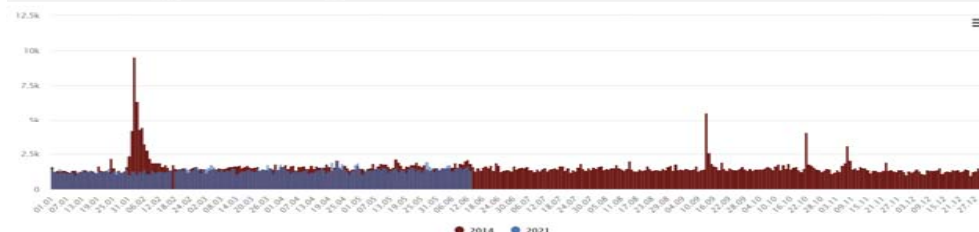
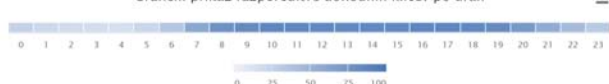
Največje število kličočih v eni uri

415



17,82% manj glede na primerjalno obdobje

Grafični prikaz razporeditve dohodnih klicev po urah



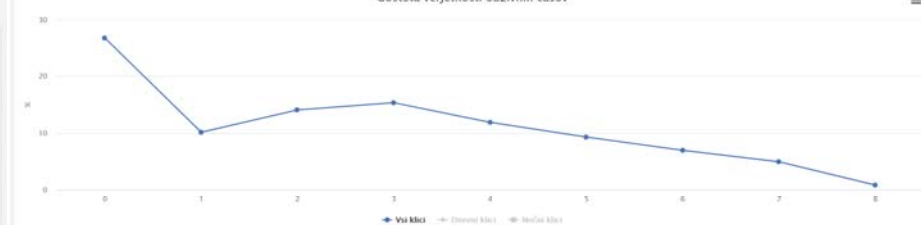
Kakovost storitve - 112

Poročila

REGIJA: Ljubljana ČASOVNO OBDOBJE: 01.01.2020 - 31.12.2020 Potrdi

Gostota verjetnosti odzivnih časov

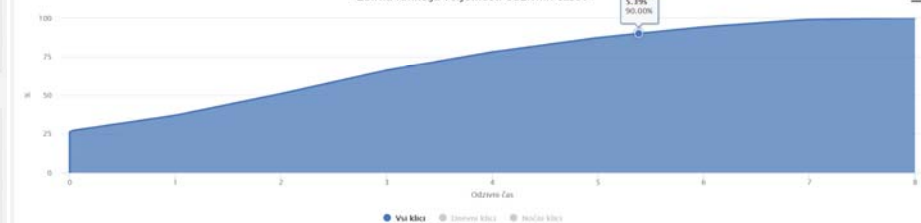
Gostota verjetnosti odzivnih časov



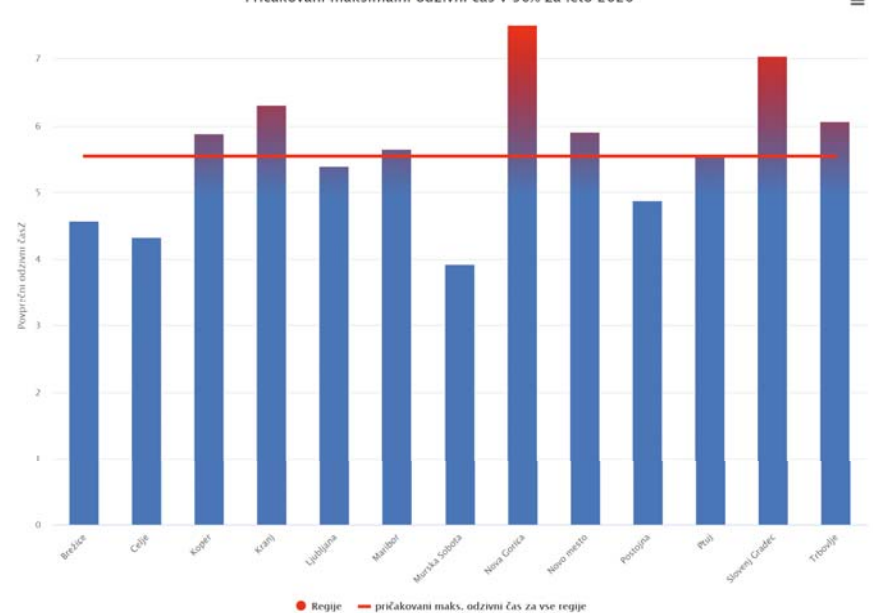
Maks %

Zbirna funkcija verjetnosti odzivnih časov

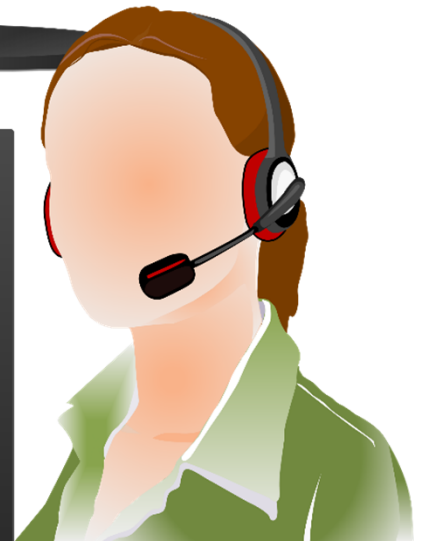
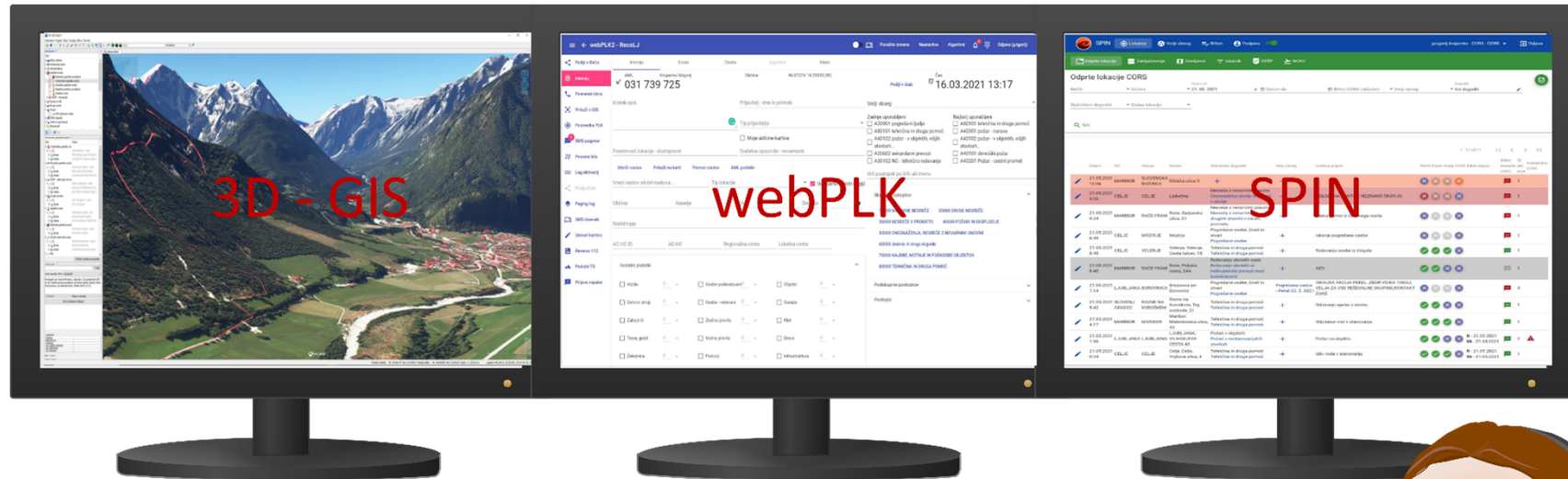
Zbirna funkcija verjetnosti odzivnih časov



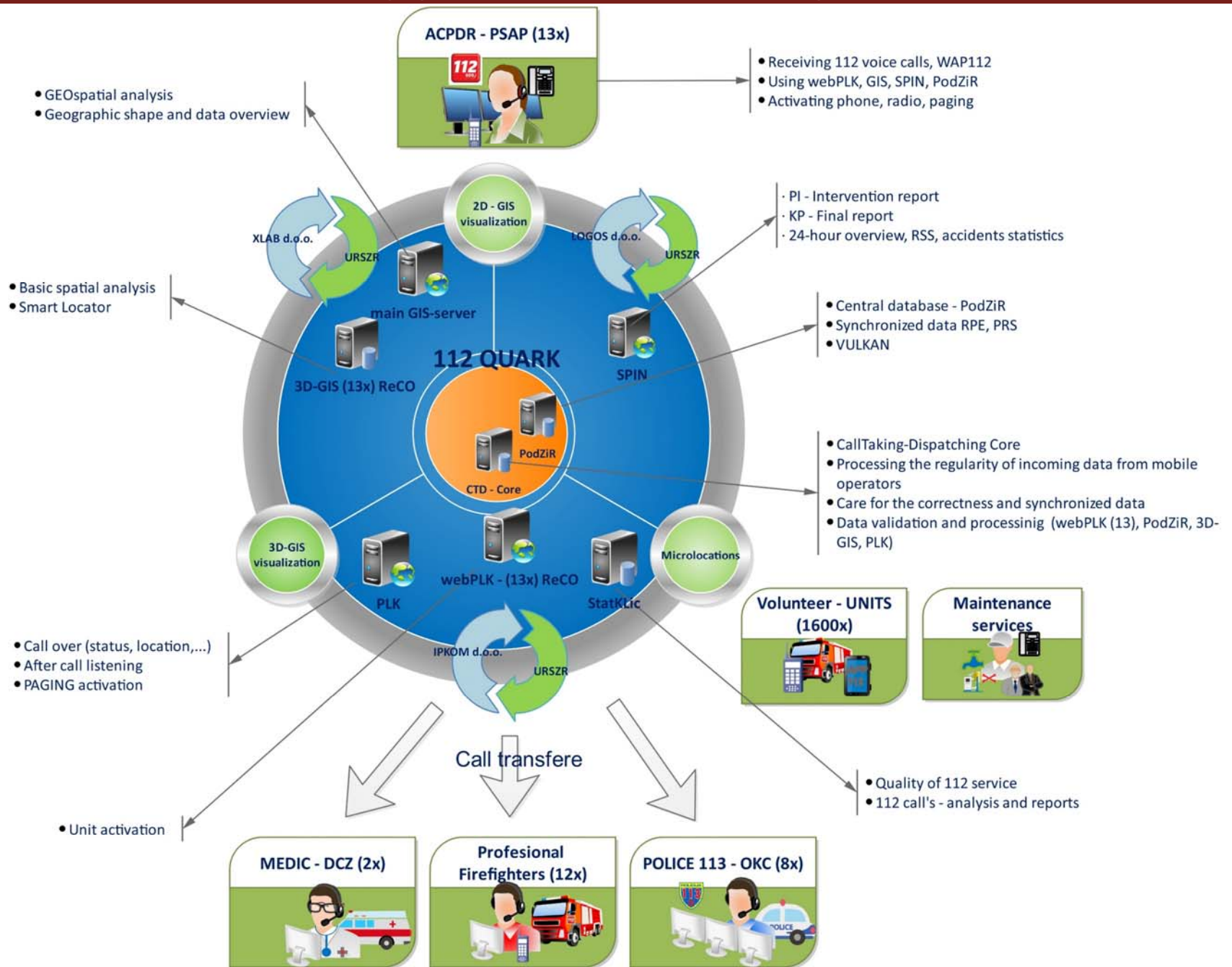
Pričakovani maksimalni odzivni čas v 90% za leto 2020



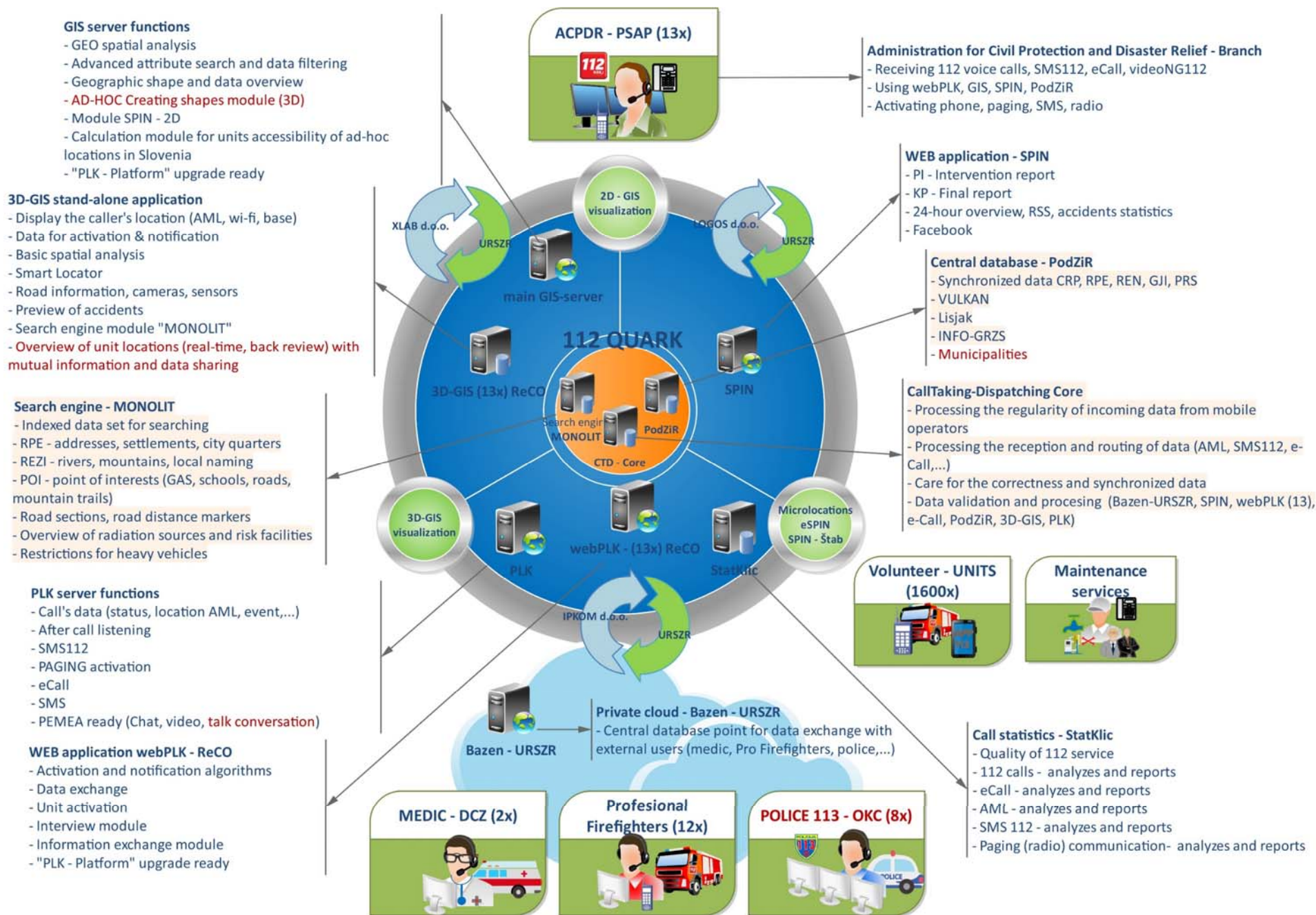
Main applications in ACPDR Branch 112



Overview of applications 112 - year 2010



Overview of applications 112 - year 2021

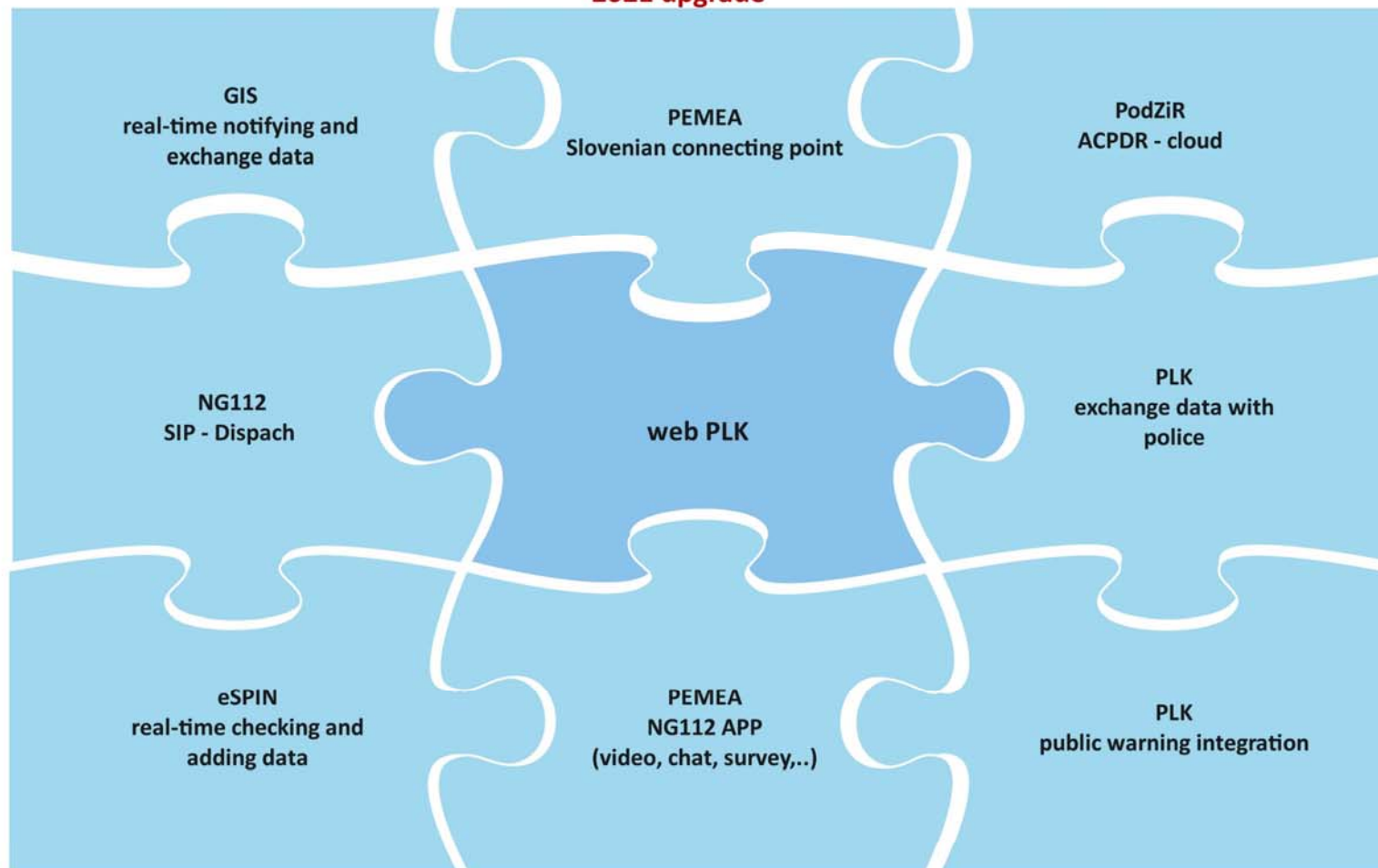


Near future reforms

The year 2023 - Estimated deadline for the introduction of the SIP protocol
(voice calls, video conferencing, messaging, media distribution,...)

Planned upgrade in **2022**: Implementation of "Public warning platform ACPDR"

2021 upgrade



Some facts for the end

Smartphones are now 1000x more powerful than the best computers 15 years ago.

– Did we take advantage of that?

The advertising industry knows your location down to 10m.

– Do we have the same data?

There are many 112 applications in online stores.

Do we know which APP is right for us?

Do we know which APP is trustworthy for us?

We have apps installed on smartphones that we never need.

Shall we know how to use 112 APP then?

Shall my 112 APP work abroad?

In APP you can enter personal data.

Do we know the minimum set of useful data?

Can medic abroad access my personal data?

The phone's operating system can delete long-unused applications.

Can be 112 APP treated differently?

Q&A panel

If you have any question, please do not hesitate to contact us.



Boštjan Tavčar

Ask Boštjan about the development and adoption of information and communications systems in Slovenia

bostjan.tavcar@urszr.si



Grigorij Krupenko

Ask Grigorij about 112 apps, PSAP's (and ask Grigorij if you do not know who to ask)

grigorij.krupenko@urszr.si