

Nadere uitwerking Chatfunctie 112App

Chatfunctie

- Een chatgesprek dient (vooralsnog) uitsluitend door een Centralist te kunnen worden geïnitieerd.
- De chatfunctie dient door middel van één eenvoudige handeling door een Centralist te kunnen worden gestart en gestopt.
Vraag: Welke handeling in GMS kan een Centralist doen voor het starten en stoppen van een chatgesprek.
- Elk individueel chatbericht dient te worden voorzien van een tijdstempel wanneer het bericht is verzonden. Deze tijdstempel dient voor de ontvangende partij te worden toegevoegd aan het chatbericht.
Vraag: Moet er in het bericht dat aan de ontvangende partij wordt gepresenteerd ook een tijdstempel van ontvangst worden opgenomen? Aandachtspunt hierbij is welke tijdsbron wordt gehanteerd.
- De tijdsduur tussen het verzenden van een chatbericht (door de Gebruiker) en het ontvangen ervan (door de Centralist) dient aan de Centralist te worden getoond.
Hoe kan dit getoond worden in GMS?
- Het dient bij het gebruik van de chatfunctie over een mobiele dataverbinding mogelijk te zijn om aan de Gebruiker te tonen dat de Centralist aan het typen is.
Vraag: Ondersteund GMS het versturen van informatie dat de centralist aan het typen is?
- Het dient bij het gebruik van de chatfunctie over een mobiele dataverbinding mogelijk te zijn om aan de Centralist te tonen dat de Gebruiker aan het typen is.
Vraag: Ondersteund GMS het ontvangen en tonen van informatie dat de Gebruiker aan het typen is?
- Het dient bij het gebruik van de chatfunctie (ongeacht datakanaal) mogelijk te zijn om aan de Gebruiker te tonen dat de Centralist het bericht ontvangen en gelezen heeft.
Vraag: Hoe kan dit in GMS worden gerealiseerd?
- Het dient bij het gebruik van de chatfunctie (ongeacht datakanaal) mogelijk te zijn om aan de Centralist te tonen dat de Gebruiker het bericht ontvangen en gelezen heeft.
Vraag: Hoe kan dit getoond worden in GMS?
- De chatfunctie (via het mobiele data kanaal) en de spraakfunctie dienen gelijktijdig te kunnen werken
Vraag: Geld dit ook voor chatfunctie (via SMS)? Dit kan volgens mij niet.
- Chats dienen geheel of gedeeltelijk met andere meldkamerdisciplines te kunnen worden gedeeld.
Vraag: Ondersteund GMS dit?
- Chats dienen chronologisch (in de tijdvolgorde van verzending) aan de Gebruiker en Centralist te worden getoond.
Vraag: Bij gebruik van SMS is de juiste volgorde van ontvangst niet gegarandeerd.. Hoe maak je het systeem hier robuust voor? Wellicht gebruik van berichtnummering?
-

Vertaalfunctie

- Een Gebruiker moet in de 112App zijn moedertaal kunnen aangeven door middel van een keuzelijst.
- Een Gebruiker moet in de 112 App kunnen aangeven of hij een communicatieve beperking heeft (keuze ja/nee)
- De vertaalfunctie dient alle talen uit de keuzelijst te ondersteunen

- Voor de Centralist moet de moedertaal en de keuze 'communicatieve beperking ja/nee' direct zichtbaar zijn.
Vraag: waar kan dit in GMS getoond worden?
- De vertaalfunctie dient uitsluitend door een Centralist te kunnen worden geactiveerd en is default ingesteld op de door de Gebruiker opgegeven moedertaal.
Vraag: hoe wordt de taalkeuze kenbaar gemaakt aan de vertaalfunctie?
- De vertaalfunctie dient door middel van één eenvoudige handeling van de Centralist te kunnen worden gestart en gestopt.
Vraag: Welke handeling in GMS kan een Centralist doen voor het starten en stoppen van de vertaalfunctie?
- De Centralist dient de taal waarin vertaald wordt te kunnen aanpassen in elke willekeurige taal uit de keuzelijst.
Vraag: Welke handeling in GMS kan een Centralist doen voor het selecteren van een taal uit een keuzelijst?
Vraag: Hoe wordt gewaarborgd dat er één centrale taal keuzelijst is?
- De vertaalfunctie dient alle ingevoerde tekst per woord en/of regel te vertalen.
- Indien de vertaalfunctie actief is, dienen zowel de Nederlandse tekst als de vertaalde tekst naar de Gebruiker te worden gestuurd. Beide teksten moeten voor de Gebruiker visueel te onderscheiden zijn.
- Indien de vertaalfunctie actief is, dienen zowel de Nederlandse tekst als de vertaalde tekst naar de Centralist te worden gestuurd. Beide teksten moeten voor de Centralist visueel te onderscheiden zijn.

SMS communicatiekanaal als back-up

- De verbinding tussen 112App en Backend verloopt default via een mobiele dataverbinding. Indien de kwaliteit van deze verbinding slecht wordt, schakelt het systeem automatisch over op een dataverbinding via SMS.
Vraag: Wat moet er gebeuren als de kwaliteit van het datacommunicatiekanaal zich hersteld?
Terugschakelen van SMS naar mobile data?
Vraag: Hoe wordt een 'slechte data verbinding' gekwalificeerd?
Vraag: Moet een Centralist ook handmatig kunnen schakelen tussen data en SMS?
- Voor Gebruiker en Centralist blijven alle chat functionaliteiten bij overschakelen tussen datakanalen onveranderd.
- De overschakeling tussen mobiele data en SMS dient naadloos te gebeuren, zonder verlies van informatie
Vraag: Hoe kunnen we garanderen dat er geen tekst verloren gaat als er wordt geschakeld tussen beide datakanalen?
- Voor de Gebruiker moet het zichtbaar zijn welk actueel datakanaal gebruikt wordt (mobiele data of SMS)
Hoe moet dit in de 112App getoond worden? Via een icoon?
- Voor de Centralist moet het zichtbaar zijn welk actueel datakanaal gebruikt wordt (mobiele data of SMS)
Vraag: waar kan dit in GMS getoond worden?
-

Gebruik van iconen

- De Gebruiker dient een aantal iconen te kunnen selecteren waaraan een voorgeprogrammeerde tekst is gekoppeld. Door de betreffende icoon te selecteren wordt de voorgeprogrammeerde tekst als chat verwerkt (inclusief vertaalfunctie) en naar de Centralist verstuurd.

- In de 112App dienen de iconen per discipline (POL, BRW, AMB) visueel te onderscheiden zijn.

Gebruik van snelteksten

- De Centralist dient door een eenvoudige handeling een voorgeprogrammeerde 'sneltekst' te kunnen selecteren. Door de betreffende sneltekst te selecteren wordt deze als chat verwerkt (inclusief vertaalfunctie) en naar de Gebruiker verstuurd.
Vraag: Welke handeling in GMS kan een Centralist doen om een sneltekst te kunnen selecteren.
- Het dient mogelijk te zijn om per discipline (POL, BRW, AMB) een keuzelijst met snelteksten te onderhouden.

Koppeling met triage systemen zoals ProQA

- Een Ambulance Centralist dient door een eenvoudige handeling een ProQA-vraag (in SMS-format) te kunnen selecteren. Door de betreffende ProQA vraag te selecteren wordt deze als chat verwerkt (inclusief vertaalfunctie) en naar de Gebruiker verstuurd.
Vraag: Welke koppeling is hiervoor nodig tussen GMS en ProQA?
Vraag: Welke handeling in GMS kan een Centralist doen om een ProQA-vraag te kunnen selecteren.
- De Ambulance Centralist dient door een eenvoudige handeling een ontvangen ProQA-antwoord te kunnen selecteren en deze door te sturen naar ProQA.
Vraag: Welke handeling in GMS kan een Centralist doen om een ProQA-antwoord door te kunnen sturen naar ProQA.