חמ"ל 360



חמ"ל 360 · מלונות

חוברת הדרכה למחלקת הביטחון

הקונסול, אמי, אפליקציית השטח והגדרות המערכת: **מה עושים ואיך**, מהדיווח הראשון בקשר ועד סגירת האירוע.

קב"ט · מוקדן · מאבטח · מנהל המערכת

צילומי הקונסול נלקחו מסביבת "מלון פיילוט" ב-22.10.2026, וצילומי מכשיר הקשר והטלפון ב-23.10.2026 (מוצגים בתוך איור של המכשיר). אצלכם המסכים עשויים להיראות מעט שונה, לפי המודולים והמחלקות שהופעלו. נתונים של לקוחות אחרים טושטשו.

ALPHA POC
alpha-poc.co.il

גרסת חוברת 1.1 · 23 באוקטובר 2026

תוכן עניינים

לפני שמתחילים 3

איך זה עובד במלון: מהקשר ועד הסגירה 3

מושגים 3

חלק א — המוקד בקונסול הראשי 4

1. היכרות עם מסך הקונסול 5
2. מחלקות, קבוצות וערוצי קשר 6
3. פתיחת פנייה ידנית 7
4. הקלטות ותמלול 8
5. אירוע ביטחון, שלב אחר שלב 8

חלק ב — אמי, המוקדנית הממוחשבת 10

1. איך מדווחים לאמי בקשר 11
2. מה אמי עושה עם הדיווח 12
3. אמי לפי מחלקה: מתי היא מדברת ואיפה 13

חלק ג — המאבטח באפליקציה 14

1. קשר: לדבר, להקשיב, להחליף ערוץ 15
2. אירועים במכשיר 17
3. מצוקה (SOS) והודעות מוקד 18

חלק ד — הגדרות המערכת 19

1. הגדרות ארגון מתוך הקונסול 20
2. קונסול הניהול: הארגון והחשבונות 21
3. חברים: הגדרות לכל מכשיר 22
4. קבוצות וערוצי קשר 24
5. מאפייני ארגון: מודולים ואמי 25
6. פעולות אוטומטיות ודרגות סיכון 26

נספח — כרטיס קשר למאבטח 28

לפני שמתחילים

החוברת מיועדת לצוות הביטחון של המלון: לקב"ט ולמוקדן שיושבים מול הקונסול, למאבטחים בשטח עם מכשיר קשר או טלפון, ולמי שמנהל את ההגדרות. אין צורך לקרוא אותה מההתחלה עד הסוף. מאבטח צריך בעיקר את חלק ב ואת כרטיס הקשר שבסוף. מוקדן צריך את חלקים א ו-ב. מנהל המערכת צריך את חלק ד.

איך זה עובד במלון: מהקשר ועד הסגירה

1 · דיווח
מאבטח, פקיד קבלה או עובד אחזקה אומר בקשר: "מוקד, קטטה בלובי".

←

2 · אמי
מבינה מה קרה ואיפה, ופותחת אירוע במחלקה הנכונה.

←

3 · הכרזה
בערוץ הביטחון בלבד: "צוות ביטחון, לובי: אלימות".

←

4 · מעקב
האירוע מופיע בקונסול, באפליקציה ובלוח monday של המלון.

←

5 · סגירה
"מוקד, האירוע בלובי טופל". אמי סוגרת, והאירוע עובר לתחקירים.

המוקדן רואה הכול על המסך ונכנס לתמונה רק כשצריך: לשלוח עוד כוח, לתקן פרטים, או לפתוח אירוע כשהדיווח הגיע בטלפון.

מחלקה שומעת רק את הקריאות שלה
כל קריאה מוכרזת רק בערוץ של המחלקה שאליה היא שייכת. אנשי הניקיון לא שומעים קטטה בלובי, והמאבטחים לא שומעים על נורה שרופה בחדר 412. הודעות כלליות לכל המלון יוצאות בערוץ `תפעולי`.

מושגים

מושג	מה זה
קונסול (המוקד)	המסך הראשי במחשב המוקד: מפה, קבוצות, אירועים, קשר. כתובת: civil.alpha-poc.co.il.
קונסול ניהול (manage)	מסך ההגדרות: מכשירים, ערוצים, מודולים, אמי. כתובת: civil.alpha-poc.co.il/manage.html.
אמי	המוקדנית הממוחשבת. מאזינה לערוצי הקשר, פותחת אירועים, מכריזה וסוגרת. בקשר היא משדרת בשם "מוקד Ai".
מחלקה / קבוצה	ביטחון, אחזקה, ניקיון, תפעולי, פיקוד, חירום. לכל מחלקה יש קבוצת מכשירים וערוץ קשר משלה.
ערוץ	רשת הקשר (PTT). ערוץ הביטחון במערכת נקרא `ביטחון` (בשם הטכני sec).
פנייה / אירוע	כל דיווח שנפתח במערכת. יש לו מספר, מחלקה, מיקום, סטטוס ויומן.
חבר	מכשיר או משתמש בארגון: מכשיר קשר, טלפון, טאבלט או עמדת קונסול.
מקרה רפואי	אדם שנפגע או חש ברע. המילה "חירום" שמורה לאירוע רב-נפגעים.

חלק

א

המוקד בקונסול הראשי

מה רואים על המסך, איך מדברים בקשר עם כל מחלקה, איך פותחים פנייה ואיך מנהלים אירוע ביטחון עד הסגירה.

בחלק זה

1 היכרות עם מסך הקונסול

2 מחלקות, קבוצות וערוצי קשר

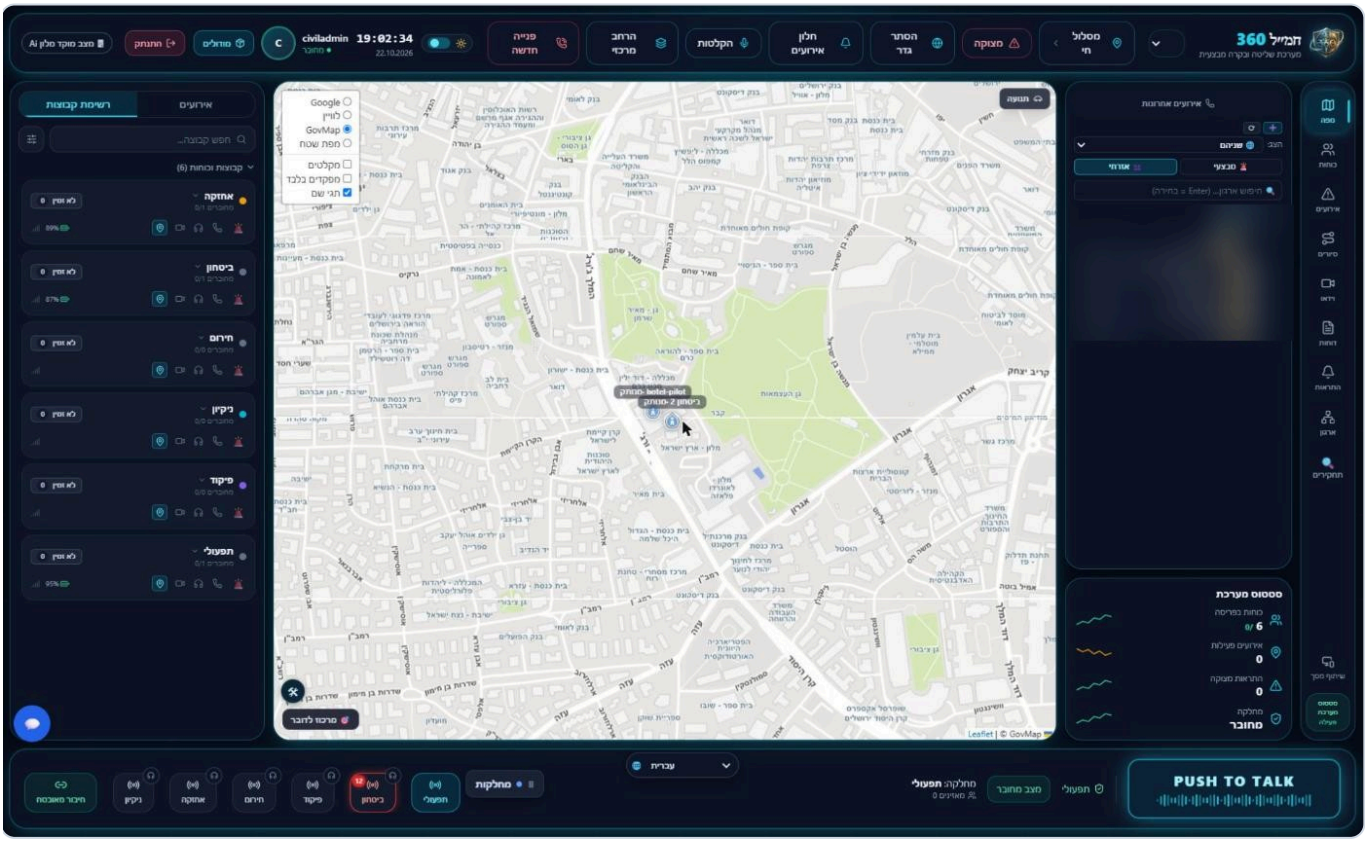
3 פתיחת פנייה ידנית

4 הקלטות ותמלול

5 אירוע ביטחון, שלב אחר שלב

1 היכרות עם מסך הקונסול

נכנסים לכתובת **civil.alpha-poc.co.il** עם שם המשתמש והסיסמה של המוקד. המסך מחולק לחמישה אזורים.



◆ המסך הראשי של הקונסול במלון פיילוט. (עץ הארגונים בצד ימין טושטש.)

אזור	מה יש בו
שורה עליונה	`פנייה חדשה` (פרק 3), `הקלטות` (פרק 4), `חלון אירועים`, `מצוקה`, `מסלול חי`, `הסתר גדר`, `מודולים` ו- `התנתק`. בקצה השמאלי מופיע החיווי `מצב מוקד מלון Ai`, שמראה שאמי עובדת במצב מלון.
עמודה שמאלית	שתי לשוניות: `רשימת קבוצות` (המחלקות והמכשירים שלהן, פרק 2) ו- `אירועים` (האירועים הפתוחים).
מרכז	המפה. סמן לכל מכשיר שמדווח מיקום, ונקודה לכל אירוע. אירוע בתוך המבנה ממוקם לפי המכשיר של המדווח, והמיקום המילולי (חדר, לובי, קומה) מופיע בכרטיס האירוע.
עמודה ימנית	אירועים אחרונים וסטטוס המערכת: כוחות בפריסה, אירועים פעילים, התראות מצוקה. בקצה תפריט הניווט: מפה, כוחות, אירועים, סיורים, וידאו, דוחות, התראות, ארגון ותחקירים.
שורה תחתונה	כפתורי הערוצים של המחלקות, בורר שפה ולחצן הדיבור הגדול `PUSH TO TALK`.

מה רואה המוקדן כשאמי פותחת אירוע

האירוע קופץ לרשימת האירועים ולמפה, וההכרזה של אמי נשמעת בערוץ המחלקה. אין צורך לאשר או ללחוץ. המוקדן נכנס לאירוע רק אם צריך להוסיף, לתקן או לשגר.

2 מחלקות, קבוצות וערוצי קשר



רשימת הקבוצות. הקבוצה "ביטחון" פתוחה ומציגה את המכשיר "ביטחון 1".

רשימת הקבוצות

בעמודה השמאלית מופיעה כל מחלקה של המלון ככרטיס: **אחזקה, ביטחון, חירום, ניקיון, פיקוד ותפעולי**. בכרטיס רואים כמה מכשירים מחוברים מתוך הקבוצה, ושורת כפתורים לפעולות על הקבוצה.

לחיצה על החץ שליד שם הקבוצה פותחת את רשימת המכשירים שלה: שם, סוללה ומצב החיבור. כך יודעים בתוך שנייה מי מהמאבטחים באוויר.

ערוצי הקשר בתחתית המסך

לכל מחלקה יש כפתור ערוץ בשורה התחתונה. הכפתור המודגש הוא הערוץ שבו המוקדן משדר כרגע (ליד לחצן הדיבור כתוב `מחלקה: תפעולי`). לחיצה על כפתור של מחלקה אחרת מעבירה אליה את הדיבור.

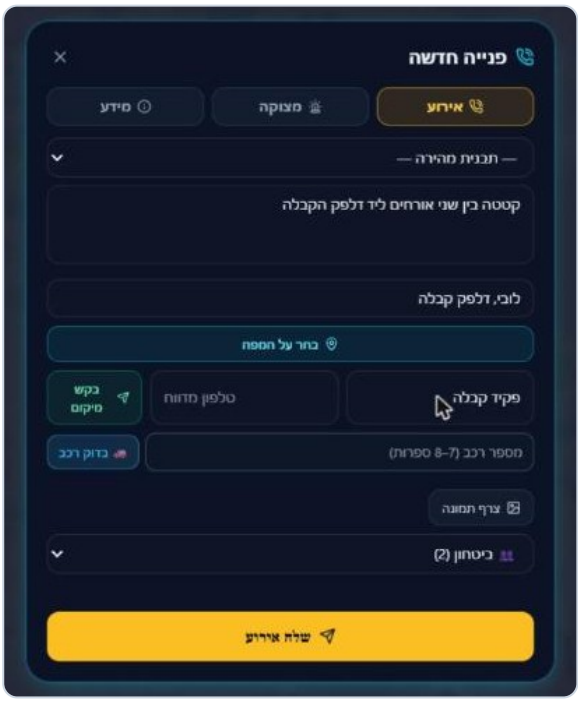
1. בוחרים את ערוץ `ביטחון` בשורה התחתונה.
2. לוחצים ומחזיקים את `PUSH TO TALK`.
3. מדברים, ומשחררים בסוף המשפט.

ערוץ	שם טכני	מי שומע
תפעולי	operational	ערוץ ברירת המחדל וערוץ ההודעות הכלליות של המלון.
ביטחון	sec	המאבטחים והקב"ט. כאן נשמעות קריאות הביטחון.
פיקוד	dept-command	הקב"ט הראשי ובעלי תפקידים.
חירום	emergency	אירוע רב-נפגעים או פינוי.

אחזקה	maintenance	אנשי האחזקה. תקלות בחדרים ובמערכות.
ניקיון	cleaning	משק בית וניקיון.

3 פתיחת פנייה ידנית

רוב הדיווחים מגיעים בקשר, ואמי פותחת אותם בעצמה. פנייה ידנית פותחים כשהדיווח הגיע בטלפון, ממצלמה או מאורח שניגש לדלפק.



◆ טופס "פנייה חדשה" מלא: קטטה ליד דלפק הקבלה, נשלח לקבוצת ביטחון.

1. לוחצים **פנייה חדשה** בשורה העליונה. בוחרים את סוג הפנייה: **אירוע**, **מצוקה** או **מידע**.
2. אפשר לבחור **תבנית מהירה** (פריצה לרכוש, אירוע אלימות, אדם פצוע, חשד לחפץ חשוד, שריפה ועוד) או לכתוב את התיאור בעצמכם.
3. במיקום כותבים את המקום במלון: "לובי, דלפק קבלה", "חדר 412", "חדר אוכל". אפשר גם **בחר על המפה**.
4. פרטי המדווח: שם וטלפון. **בקש מיקום** שולח לטלפון של המדווח קישור לשיתוף מיקום.
5. אם מעורב רכב, מקלידים מספר ולוחצים **בדוק רכב**. אפשר לצרף תמונה.
6. בוחרים את קבוצת היעד. המספר בסוגריים, למשל **ביטחון (2)**, הוא מספר המכשירים בקבוצה.
7. לוחצים **שלח אירוע**.

● מה קורה אחרי "שלח אירוע"

אמי מכריזה את הפנייה בערוץ של הקבוצה שנבחרה בלבד, למשל: "מוקד לביטחון. קטטה בין שני אורחים, לובי, דלפק קבלה". המכשירים של הקבוצה מקבלים את האירוע ברשימת האירועים שלהם.

● מספר חדר מספיק

כותבים "חדר 412" ולא כתובת רחוב. המערכת יודעת שחדר 412 נמצא בקומה 4 (מאה חדרים לכל קומה; חדרים 1–99 בקומת הקרקע). אל תוסיפו את שם העיר או הרחוב: מיקום בתוך המלון לא נשלח לחיפוש כתובת.

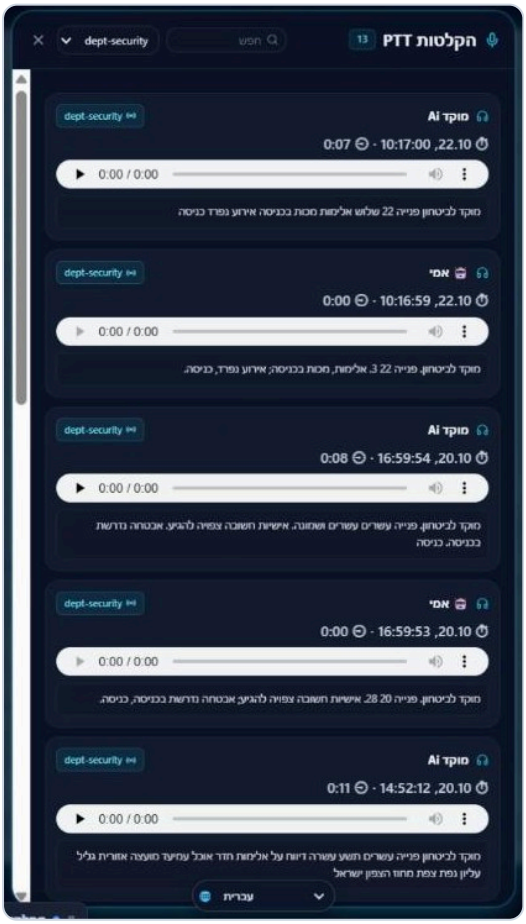
4 הקלטות ותמלול

כל שידור בקשר נשמר עם תמלול: של המאבטחים, של המוקדן ושל אמי. לוחצים **הקלטות** בשורה העליונה.

- **סינון לפי ערוץ** בראש החלון. כדי לראות רק את הביטחון בוחרים **dept-security**.
- **חיפוש** לפי מילה מהתמלול: "חדר 412", "קטטה", "חבילה".
- בכל הקלטה: מי שידר, תאריך ושעה, אורך, נגן ותמלול מלא.
- **"מוקד Ai"** הוא הקול של אמי. כך בודקים בדיוק מה היא הכריזה ולמי.

שימוש בתחקיר

אחרי אירוע ביטחון כדאי לעבור על ההקלטות לפי הסדר: מי דיווח, מתי אמי הכריזה, מי ענה ומתי. מחפשים לפי המקום או לפי שעת האירוע.



חלון "הקלטות PTT" מסונן לערוץ ביטחון: שידורי המדווחים ("אמי") והכרזות "מוקד Ai".

5 אירוע ביטחון, שלב אחר שלב

דוגמה: בשעה 22:40 פקיד הקבלה מדווח בקשר על קטטה בין שני אורחים בכניסה למלון.

שלב	מה קורה	מה עושה המוקדן / הקב"ט
1	הפקיד משדר: "מוקד, יש מכות בכניסה".	שום דבר. אמי מטפלת.
2	אמי פותחת אירוע ביטחון ומכריזה בערוץ ביטחון: "צוות ביטחון, כניסה: אלימות".	רואה את האירוע במפה וברשימה. בודק שהמיקום נכון.
3	מאבטח עונה: "ביטחון 1, קיבלתי, בדרך".	אם אף אחד לא עונה תוך דקה, משדר בעצמו בערוץ ביטחון או מתקשר לקב"ט.

4	מדווח נוסף משדר: "מוקד, קטטה בכניסה".	שום דבר. אמי לא פותחת אירוע שני: היא אומרת שהאירוע כבר פתוח ומטופל.
5	המאבטח מעדכן: "מוקד, עדכון: שני אורחים, אחד פצוע קל בפנים".	בודק את העדכון ביומן האירוע. אם יש פצוע, שוקל מקרה רפואי נפרד או הזמנת מד"א.
6	המאבטח: "מוקד, האירוע בכניסה טופל, אפשר לסגור".	אמי סוגרת. אם צריך, המוקדן מוסיף סיכום בכרטיס לפני הסגירה.

מתי המוקדן חייב להתערב

- אף מאבטח לא אישר שהוא בדרך.
- יש נשק, פצוע קשה או סכנה לאורחים: מזעיקים משטרה או מד"א בטלפון ומעדכנים את הקב"ט. אמי לא מתקשרת לגורמי חוץ.
- אמי פתחה אירוע במחלקה הלא נכונה, או במיקום שגוי: מתקנים בכרטיס האירוע.

אחרי האירוע

אירוע שנסגר עובר ל**תחקירים** בתפריט הימני. שם רואים את היומן המלא ואת הזמנים של כל שלב. דוחות תקופתיים (כמה אירועים, באיזה מחלקה, זמני תגובה) נמצאים ב**דוחות**.

כל אירוע של המלון נכנס גם ללוח ה-monday של המלון, לקבוצה של המחלקה (ביטחון, אחזקה, ניקיון וכו'), עם המיקום והמדווח. סגירה במערכת מעדכנת את הפריט ב-monday.

חלק

ב

אמי, המוקדנית המומחשבת

איך מדברים איתה בקשר, מה היא עושה עם כל דיווח, ואיפה היא מכריזה. החלק החשוב ביותר למאבטחים ולכל מי שמחזיק מכשיר.

בחלק זה

1 איך מדווחים לאמי בקשר

2 מה אמי עושה עם הדיווח

3 אמי לפי מחלקה

6 איך מדווחים לאמי בקשר

הכלל: מתחילים במילה "מוקד"

אמי מאזינה לערוץ כל הזמן, אבל מגיבה רק לשידור שמתחיל במילה **"מוקד"**. בלי המילה הזאת היא מניחה שאתם מדברים עם מישהו אחר. גם "אמי" לבדה לא מעירה אותה.

מאבטח "מוקד, קטטה בין שני אורחים בבר של הלובי."

בשידור אחד אומרים **מה קרה** ו**איפה**. זה כל מה שהיא צריכה כדי לפתוח אירוע. במלון אין צורך להזדהות או לומר שם יחידה: אמי יודעת מאיזה מכשיר שידרתם.

איך אומרים את המיקום

אומרים	אמי מבינה
"חדר 412"	קומה 4, חדר 412. לא שואלת באיזה מלון או רחוב.
"לובי", "קבלה", "חדר אוכל", "בר", "ספא", "בריכה"	המקום במלון כפי שנאמר.
"חניון", "מגרש טניס", "רחבת הכניסה"	מקום בחוץ. הסמן על המפה לפי המכשיר של המדווח.
"קומה 3, ליד המעליות"	נרשם כמו שנאמר.

"בכניסה" ו"בכניסה לחדר האוכל" הם שני מקומות שונים

אמי בודקת אם כבר פתוח אירוע מאותו סוג באותו מקום בדיוק. לכן חשוב לומר את המקום המלא. "כניסה" לבד נחשבת לכניסה הראשית של המלון.

מה עוד אפשר לבקש

אומרים (מתחילים ב"מוקד")	מה קורה
"עדכון: החשוד ברח לכיוון החניון"	העדכון נכנס ליומן של האירוע הפתוח.
"האירוע בלובי טופל, אפשר לסגור"	אמי סוגרת את האירוע. כשפתוחים כמה אירועים, חשוב לומר את המקום.
"אורח התמוטט ליד הבריכה"	אמי פותחת מקרה רפואי. את מד"א מזמינים בטלפון.

מה לא לעשות

- **לא לדחוס שלושה דברים בשידור אחד.** אירוע אחד בכל שידור.
- **לא להתווכח עם אמי בקשר.** טעתה? המוקדן מתקן בקונסול.
- **לא ללחוץ על לחצן הדיבור בלי לדבר.** שידור שקט לא נקלט ולא נחשב לשום דבר.
- **לא לסמוך עליה להזמין משטרה או מד"א.** אמי לא מתקשרת לגורמי חוץ. את זה עושים המוקדן או הקב"ט.

7 מה אמי עושה עם הדיווח

1. מסווגת למחלקה

לפי מה שנאמר, אמי מחליטה לאיזו מחלקה האירוע שייך:

מחלקה	דוגמאות לדיווח
ביטחון	מכות, קטטה, אלימות, פריצה לחדר, גניבה, אדם חשוד, חפץ חשוד.
אחזקה	נזילה, מזגן לא עובד, טלוויזיה לא נדלקת, מעלית תקועה, הצפה.
ניקיון	שפך בלובי, חדר שצריך ניקיון, פח מלא.
מקרה רפואי	אורח נפל, חש ברע, התעלף.

2. מכריזה בשפה אחידה

בהכרזה לצוות הביטחון אמי מתחילה בשם הקטגוריה, ולא במילים של המדווח. מי שדיווח "מכות" או "יש פה קטטה" ישמע הכרזה על **אלימות**. כך המאבטחים שומעים תמיד את אותן מילים ומבינים מיד במה מדובר.

הדיווח בקשר	ההכרזה בערוץ ביטחון
"מוקד, מכות בכניסה"	"צוות ביטחון, כניסה: אלימות."
"מוקד, אדם נדקר ליד הבר"	"צוות ביטחון, בר: אלימות, אדם נדקר."
"מוקד, פרצו לחדר 305"	"צוות ביטחון, חדר 305: פריצה."

הניסוח המדויק משתנה מעט, אבל המבנה קבוע: מי מתבקש, איפה, מה קרה. פרט שמוסיף מידע (כמו "אדם נדקר") נאמר אחרי הקטגוריה. מילה נרדפת בלבד ("מכות", "קטטה") לא חוזרת.

3. לא פותחת אירוע כפול

כשכמה אנשים מדווחים על אותה קטטה, אמי לא פותחת אירוע לכל דיווח. אם כבר פתוח אירוע **מאותו סוג ובאותו מקום**, היא עונה שהאירוע כבר פתוח ומטופל, גם אם המדווח מתעקש שזה אירוע אחר.

אירוע ממחלקה אחרת באותו מקום אינו כפילות. נזילה בכניסה וקטטה בכניסה הם שני אירועים נפרדים, וכל אחד יוכרז במחלקה שלו.

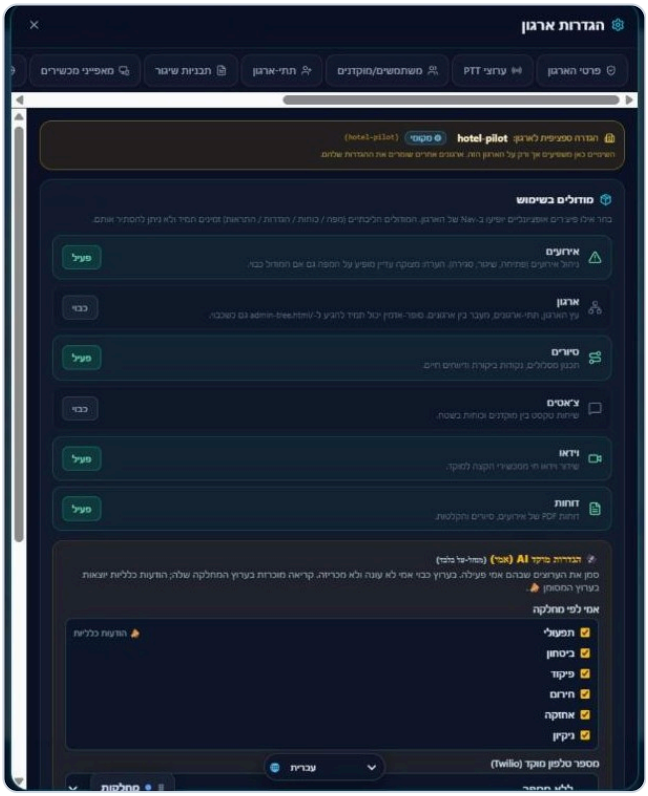
> **כשאמי שואלת "זה אותו אירוע?"**
> אם יש אירוע מאותה מחלקה בקרבת מקום אבל לא באותו מקום בדיוק, אמי תשאל אם זה אותו אירוע. עונים בקצרה: "אותו אירוע" או "אירוע נפרד, בחדר 210".

4. רושמת, ומעדכנת את monday

האירוע נשמר עם המיקום, המדווח, המחלקה והשעה, ונכנס ללוח ה-monday של המלון בקבוצה של המחלקה. כל עדכון וכל סגירה בקשר מתעדכנים גם שם.

8 אמי לפי מחלקה: מתי היא מדברת ואיפה

לכל ערוץ במלון יש מצב משלו: אמי **מאזינה ועונה** בו, או **כבויה** בו. בערוץ כבוי אמי לא עונה לשום שידור וגם לא מכריזה, כולל הכרזות על קריאות של המחלקה הזאת.



הגדרות ארגון בקונסול: מודולים, וכרטיס "אמי לפי מחלקה" עם תיבת סימון לכל ערוץ.

איפה רואים את זה

בקונסול: `ארגון` ← `הגדרות ארגון` ← `מודולים`, בכרטיס **אמי לפי מחלקה**. בקונסול הניהול: `מאפייני ארגון`, בכרטיס "מוקד AI (אמי)" (פרק 16).

כרגע במלון פיילוט אמי פעילה בכל ששת הערוצים. הסימן 📣 ליד **תפעולי** מציין שזה הערוץ של ההודעות הכלליות.

> **שינוי דרך Alpha**
> התיבות מסומנות "(מנהל-על בלבד)". מנהל המלון רואה את המצב אבל לא יכול לשנות אותו. כדי לכבות או להדליק את אמי בערוץ, פונים לתמיכה של Alpha.

> **לפני שמכבים ערוץ**
> כיבוי ערוץ ביטחון אומר שקריאות ביטחון לא יוכרזו בכלל, ואין גיבוי בערוץ אחר. המוקדן יצטרך להכריז בעצמו.

חלק

ג

המאבטח באפליקציה

הקשר, האירועים ולחצן המצוקה, במכשיר שבידי המאבטח.

בחלק זה

1 קשר: לדבר, להקשיב, להחליף ערוץ

2 אירועים במכשיר

3 מצוקה (SOS) והודעות מוקד

9 קשר: לדבר, להקשיב, להחליף ערוץ

במלון פיילוט המאבטח מחזיק **מכשיר קשר** (E980) עם מסך קטן ומקשים פיזיים. יש גם **טלפון** (F400) עם אפליקציית Dispatch360, והוא מתואר בסוף כל פרק. שני המכשירים נמצאים על אותם ערוצים ושומעים אותו דבר.



◆ המסך הראשי של מכשיר הקשר: כרטיס הערוץ ("ביטחון", מלון פיילוט) עם ההודעה האחרונה מהמוקד, כרטיס הדובר, מי נמצא בערוץ, ושורת הכפתורים למטה.

◆ מה רואים על המסך

- **כרטיס הערוץ**: שם הערוץ הנוכחי ושם הארגון. התג בפינה אומר מה קורה עכשיו: `פעיל` כשהערוץ שקט, `משדר` כשאתם מדברים, `הערוץ תפוס` כשמישהו אחר משדר ואתם לוחצים, ו`מצוקה` כשהמכשיר שלח התרעה (פרק 11). מתחת לשם הערוץ מופיעה ההודעה האחרונה מהמוקד.
- **כרטיס הדובר**: בשקט כתוב "ממתין · אין שידור". כשמישהו מדבר מופיעים שמו, "שידור נכנס" ושעון השידור. כשאתם מדברים כתוב "אתה".
- **בערוץ**: מי נמצא עכשיו באותו ערוץ וכמה הם "על הקשר". כשיש אירועים פתוחים לקבוצה שלכם, הכרטיס הזה הופך לרשימת **אירועים** (פרק 10).

◆ לדבר

לוחצים ומחזיקים את **מקש הדיבור** הפיזי של המכשיר, מחכים לצליל, מדברים ומשחררים. אם מישהו אחר משדר באותו רגע, התג מראה `הערוץ תפוס`, ומחכים שיסיים.

◆ להחליף ערוץ

לוחצים על שם הערוץ במסך, או על מקשי הערוץ של המכשיר: הלחיצה הראשונה פותחת את רשימת הערוצים, כל לחיצה נוספת מדלגת לערוץ הבא, ו**אישור** בוחר. הערוץ הנוכחי מסומן בנקודה. מאבטח נשאר בערוץ **ביטחון** כל המשמרת, כדי לשמוע את ההכרזות של אמי.



◆ רשימת הערוצים במכשיר הקשר. הנקודה מסמנת את הערוץ הנוכחי; מקשי הערוץ מדלגים ואישור בוחר.

שורת הכפתורים

- **אנשי קשר**: שיחה פרטית עם מכשיר אחד במלון, בלי שכל הערוץ ישמע. בוחרים שם מהרשימה; כפתור `סיום שיחה` מחזיר לערוץ.
- **שידור אחרון**: משמיע שוב את השידור האחרון שנקלט. לחיצה ארוכה פותחת את רשימת השידורים האחרונים בערוץ.
- **סריקה**: האזנה ברקע לערוצים נוספים בלי לעזוב את ביטחון; כשהיא פועלת הכפתור מראה `מאזין`. לחיצה ארוכה בוחרת לאילו ערוצים מאזינים.
- **מפה**: מפת הכוחות, עם המיקום של מכשירי המלון שמדווחים מיקום.

> **בלילה המכשירים שקטים יותר**
> במלון פיילוט מוגדרת השתקת צלילים בין 23:00 ל-07:00: צפצופי תחילת וסוף שידור כבויים, כדי לא להעיר אורחים במסדרונות. הדיבור עצמו נשמע כרגיל (פרק 17).

ובטלפון

בטלפון מדברים בלחיצה ממושכת על כפתור המיקרופון `קשר` בפינה התחתונה. בראש המסך רואים "מחובר", את ההודעה האחרונה מהמוקד ואת שם הערוץ. הכפתור `CH` משמש להחלפת ערוץ, וכפתור `▶ שידור אחרון` משמיע שוב את השידור האחרון. בשורה התחתונה: `SOS`, `מפה`, `קריאות` ו`קשר`.



הטלפון (F400) עם Dispatch360: למעלה שם המכשיר ומצב החיבור, ההודעה האחרונה מהמוקד ושם הערוץ; למטה כפתור המיקרופון "קשר" וכפתור SOS.

10 אירועים במכשיר



הכרטיס התחתון הפך ל"אירועים · 1 פתוחים": שורה לכל אירוע עם השעה והתיאור.



אחרי לחיצה על השורה: כרטיס "משימה" עם תיאור האירוע, מפה קטנה ("מפת האירוע · לחץ") וכפתור "סיום".

כשהמוקד שולח אירוע לקבוצה שלכם, הכרטיס התחתון במכשיר הקשר הופך ל **אירועים** ומראה כמה פתוחים. לכל אירוע שורה: שעה, מספר ותיאור, והערוץ שלו אם יש לו ערוץ משלו.

1. לוחצים על שורת האירוע כדי לקחת אותו. הכרטיס הופך ל **משימה** עם תיאור האירוע ומפה קטנה; לחיצה על המפה פותחת אותה במסך מלא.
2. אם לאירוע יש ערוץ משלו, המסך מציג **ערוץ אירוע** במקום הערוץ הרגיל, כדי שכל מי שבאירוע ידבר באותו מקום.
3. כשהאירוע טופל אומרים בקשר: "מוקד, האירוע ב... טופל, אפשר לסגור" (פרק 7). הכפתור **סיום** מסיים את המשימה במכשיר ומחזיר לרשימה; הסגירה עצמה נעשית במוקד.

כשאין אירועים לקבוצה, הכרטיס חוזר להראות "בערוץ" (מי נמצא בערוץ).

ובטלפון

בטלפון האירועים הפתוחים מופיעים בלשונית **קריאות** (הכפתור בשורה התחתונה). כרטיס הקריאה מראה את המספר והתיאור, את המקום (לחיצה עליו פותחת מפה), שדה **הערות לאירוע** שנשמר אוטומטית ונשלח למוקד עם **שלח**, את רשימת **המוזמנים** לאירוע ומצבם, ותמונות שהמוקד צירף. כשאין קריאות, במסך הראשי כתוב "ממתינים לקריאה".

מפת הכוחות

הכפתור **מפה** במכשיר הקשר פותח את מפת הכוחות: המיקום של מכשירי המלון שמדווחים מיקום. גם אירוע שנלקח מוצג על מפה כזאת.



לשונית "קריאות" בטלפון: כרטיס הקריאה עם התיאור, המקום, הערות, המוזמנים ותמונות מהמוקד.



מפת הכוחות במכשיר הקשר (כפתור "מפה").

11 מצוקה (SOS) והודעות מוקד



חלון "הודעות מהמוקד" במכשיר הקשר: ההודעות לפי שעה ושולח, החדשה למעלה. "סגור" מחזיר למסך הראשי.

מצוקה

במכשיר הקשר מחזיקים את **מקש המצוקה** הייעודי של המכשיר כשנייה וחצי. לחיצה קצרה לא משגרת, כדי למנוע טעויות. המסך הופך ל`מצוקה · התרעת מצוקה למוקד`, כתוב "שולח התרעה למוקד...", ואחרי שהמוקד קיבל: "ההתרעה התקבלה במוקד". במוקד נפתח אירוע מצוקה אדום על המפה עם המיקום שלכם. לחיצה ארוכה נוספת על מקש המצוקה מבטלת את מצב המצוקה **במכשיר בלבד**: האירוע במוקד נשאר פתוח עד שהמוקדן סוגר אותו.

בטלפון לוחצים ומחזיקים את הכפתור האדום `SOS` כשתי שניות; גם כאן לחיצה קצרה לא משגרת.

הודעה מהמוקד

הודעה חדשה מהמוקד מצפצפת ונפתחת בחלון `הודעות מהמוקד` על כל המסך, עם כל ההודעות האחרונות. `סגור` (או מקש האישור) מחזיר למסך הראשי, וההודעה האחרונה נשארת כתובה בכרטיס הערוץ; לחיצה עליה פותחת את החלון שוב. הודעת **חירום** מהמוקד משמיעה צליל ארוך ורטט, גם בשעות שבהן הצפצופים מושתקים. במכשיר הקשר אין כפתור אישור: אם המוקד מבקש אישור, עונים בקשר "קיבלתי".

חלק

ז

הגדרות המערכת

למנהל המערכת במלון: מכשירים, ערוצים, מודולים, אמי ופעולות אוטומטיות. חלק מההגדרות פתוחות למנהל המלון, וחלק משנים דרך Alpha.

בחלק זה

1 הגדרות ארגון מתוך הקונסול

2 קונסול הניהול: הארגון והחשבונות

3 חברים: הגדרות לכל מכשיר

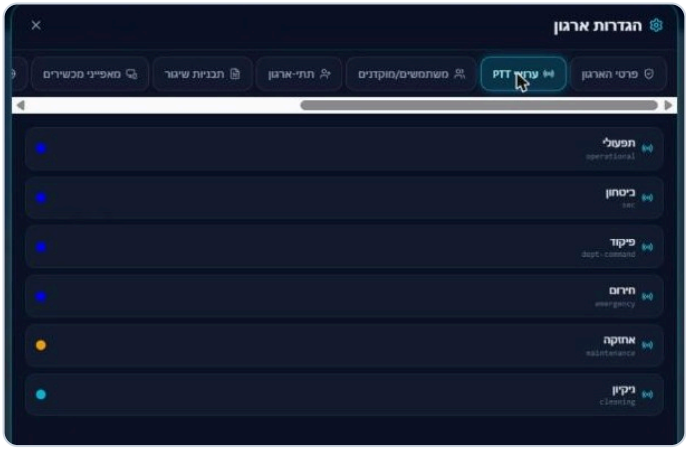
4 קבוצות וערוצי קשר

5 מאפייני ארגון: מודולים ואמי

6 פעולות אוטומטיות ודרגות סיכון

12 הגדרות ארגון מתוך הקונסול

בקונסול הראשי: `ארגון` בתפריט הימני ← `הגדרות ארגון`. נפתח חלון עם לשוניות:



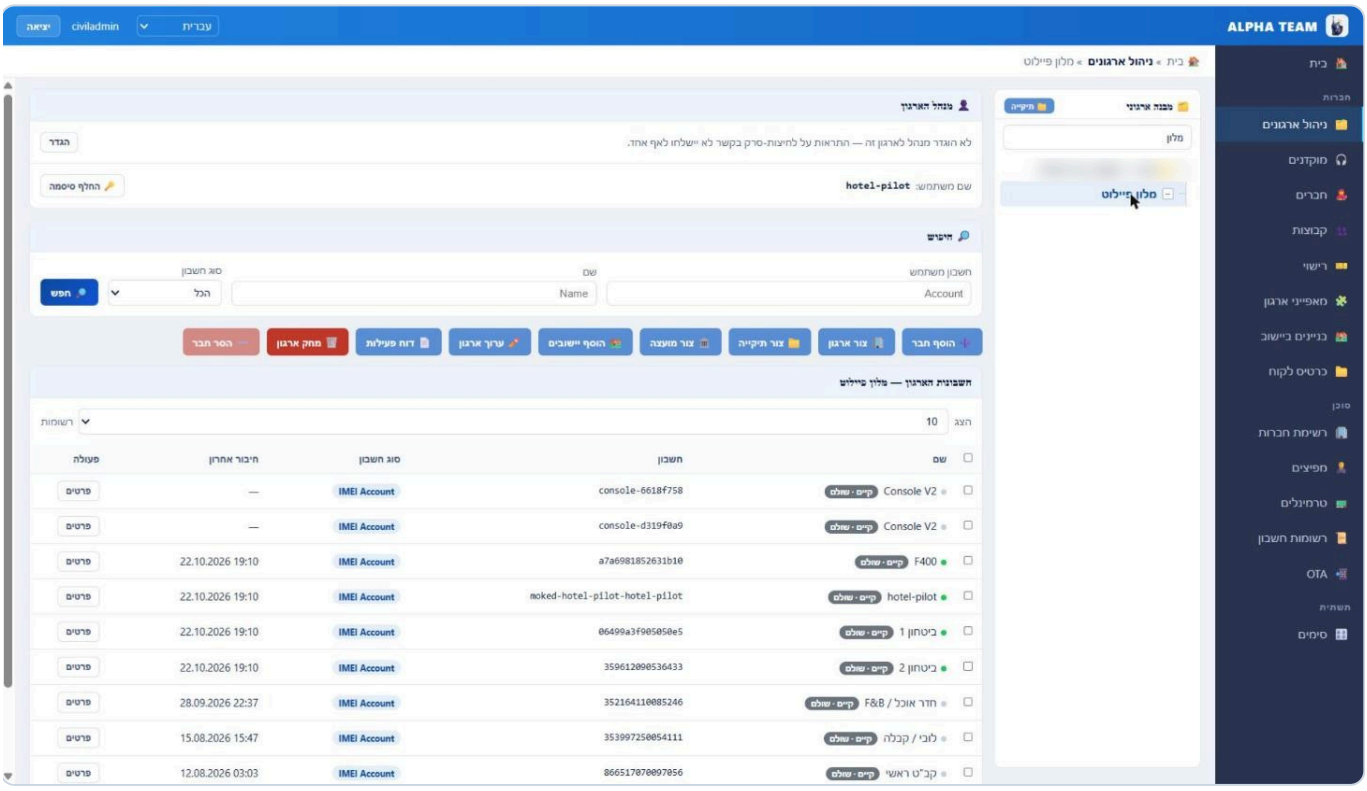
◆ לשונית "ערוצי PTT": ששת הערוצים של המלון, כל אחד עם השם הטכני שלו.

לשונית	מה יש בה
פרטי הארגון	שם, מיקום, פרטי קשר.
ערוצי PTT	רשימת הערוצים.
משתמשים/מוקדנים	מי נכנס לקונסול.
תבניות שיגור	התבניות המהירות בטופס פנייה חדשה.
מאפייני מכשירים	הגדרות לכל מכשיר.
גדר גיאוגרפית	תחום המלון על המפה.
מודולים	מה פעיל, ואמי לפי מחלקה (פרק 8).

יש גם לשוניות תתי-ארגון, חיבור ואבטחה, תצוגה והעדפות ונותני שירות.

13 קונסול הניהול: הארגון והחשבונות

קונסול הניהול נמצא בכתובת **civil.alpha-poc.co.il/manage.html**. בצילומים כאן מופיע תפריט מלא של Alpha; למנהל המלון התפריט קצר יותר ומציג רק את הארגון שלו.



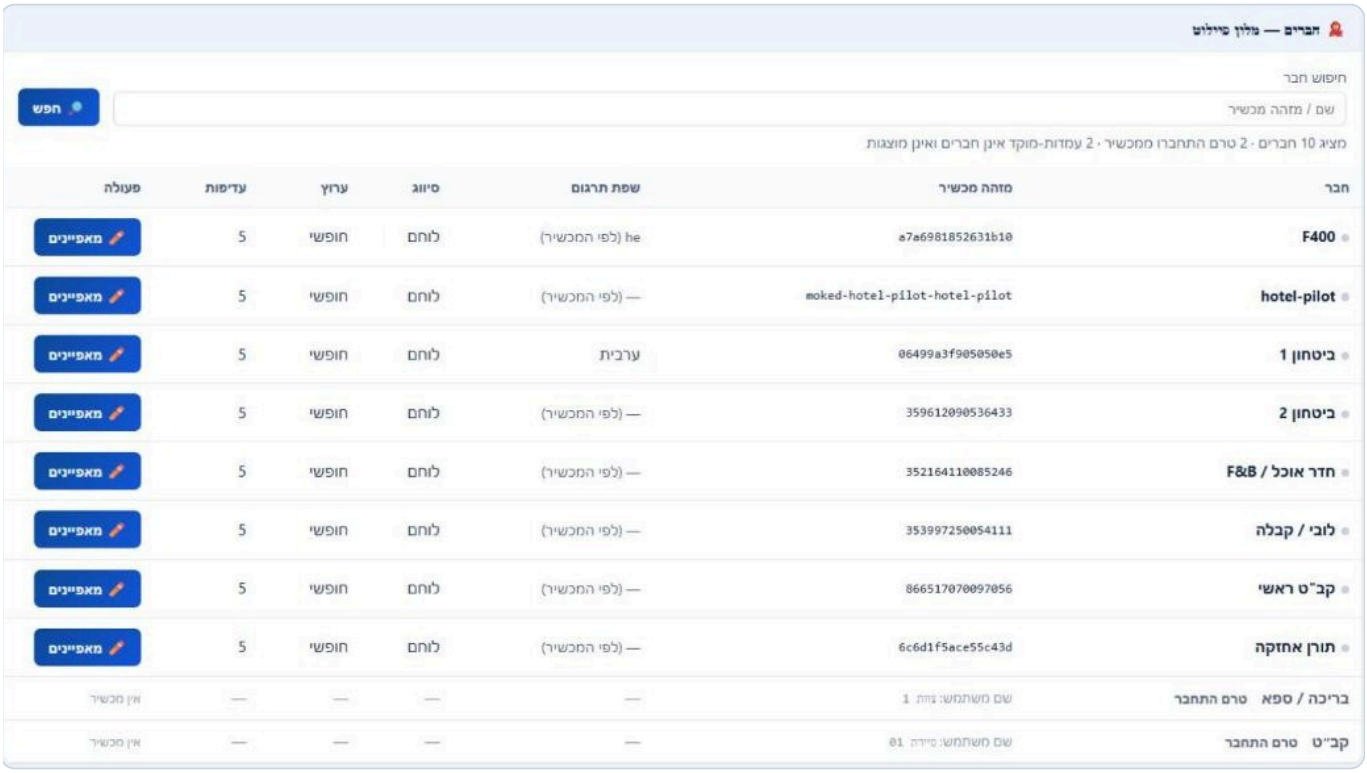
◆ "ניהול ארגונים" ← מלון פיילוט: מנהל הארגון, כפתורי הפעולה ורשימת החשבונות (המכשירים) של המלון.

- **מנהל הארגון**: בראש העמוד. כאן מגדירים מי מקבל התראה כשמכשיר לוחץ על לחצן הדיבור שוב ושוב בלי לדבר (לחיצות סרק). **החלף סיסמה** מחליף את סיסמת מנהל הארגון.
- **חשבונות הארגון**: כל מכשיר ועמדת קונסול, עם מזהה המכשיר והחיבור האחרון. חיבור ישן מאוד (למשל לפני חודשיים) מעיד על מכשיר שלא בשימוש.
- **דוח פעילות** מפיק דוח שימוש לארגון.

● למלא את מנהל הארגון

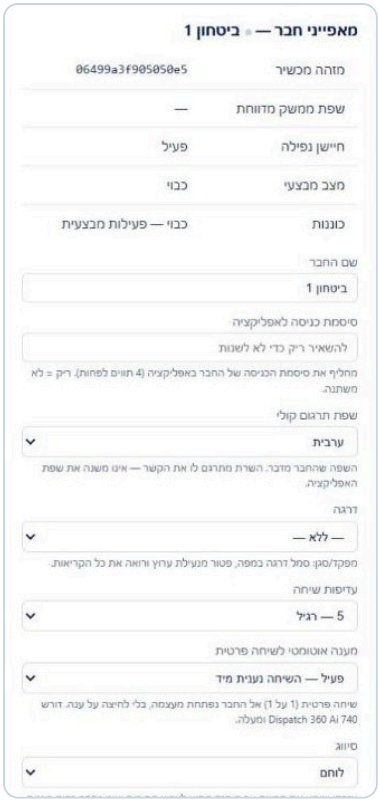
אם מופיעה ההודעה "לא הוגדר מנהל לארגון זה", התראות על לחיצות סרק לא יגיעו לאף אחד. לוחצים **הגדר** ומזינים את הקב"ט הראשי.

14 חברים: הגדרות לכל מכשיר

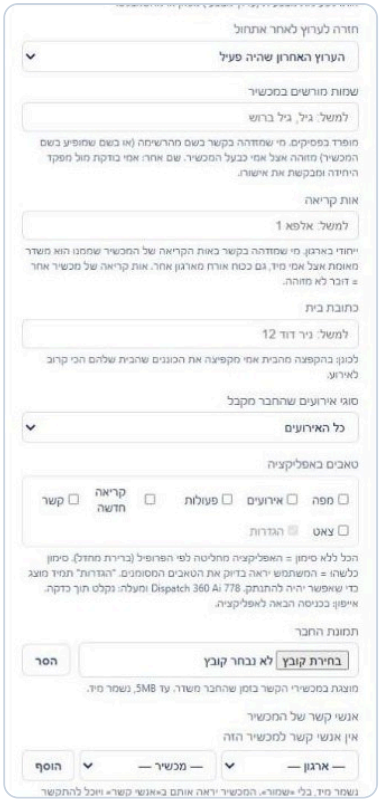


◆ "חברים": כל מכשירי המלון. "טרם התחבר" מסמן משתמש שהוגדר אבל עוד לא נכנס מאף מכשיר.

לוחצים **מאפיינים** ליד מכשיר כדי לפתוח את ההגדרות שלו.



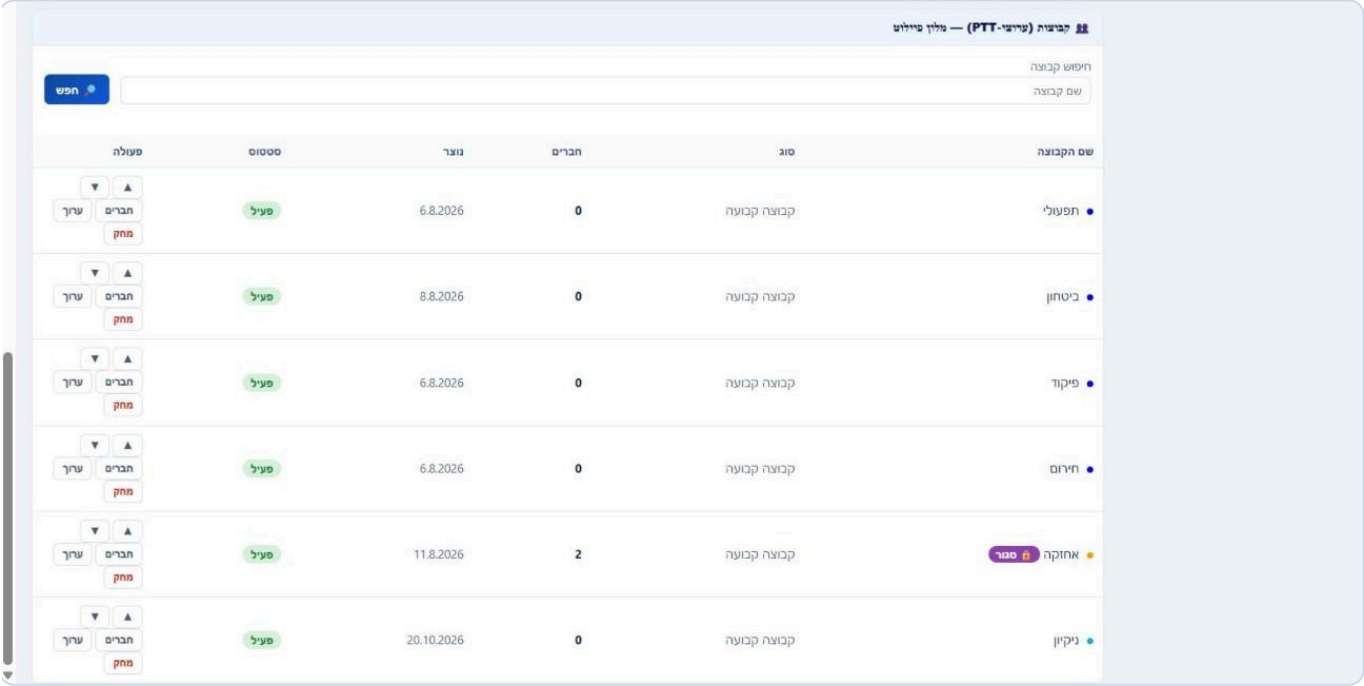
🔶 מאפייני חבר: שם, סיסמה, שפת תרגום, עדיפות.



🔶 המשך: שמות מורשים, אות קריאה, טאבים באפליקציה.

שדה	למה זה חשוב במלון
שם החבר	השם שאמי ושהמוקד רואים. כדאי שם תפקיד: "ביטחון 1", "לובי / קבלה".
סיסמת כניסה	משנים רק כשצריך. ריק = לא משתנה.
שפת תרגום קולי	לעובד שמדבר ערבית, רוסית או אמהרית: הקשר מתורגם לו לשפה שלו.
נעילת ערוץ	מאבטח שצריך להישאר בערוץ ביטחון: נועלים.
חזרה לערוץ לאחר אתחול	לאיזה ערוץ המכשיר חוזר אחרי הדלקה.
שמות מורשים / אות קריאה	השמות שבהם מותר להזדהות מהמכשיר.
סוגי אירועים שהחבר מקבל	למשל רק אירועי ביטחון.
טאבים באפליקציה	אילו לשוניות המאבטח רואה. בלי סימון = לפי ברירת המחדל.

15 קבוצות וערוצי קשר

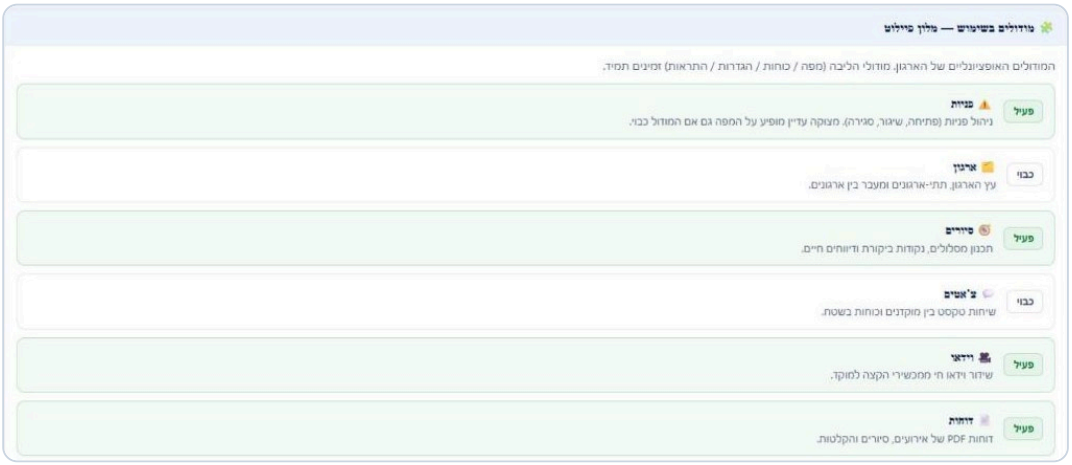


🔶 "קבוצות": ערוצי הקשר של המלון. אחזקה מסומן "סגור" ופתוח רק לשני המכשירים שלו.

- ערוך משנה שם וצבע. חברים מציג מי בערוץ. החיצים ▲▼ קובעים את הסדר ברשימת הערוצים במכשיר.
- **ערוץ סגור**: רק החברים שלו שומעים ומשדרים בו. ערוץ פתוח: כל מכשירי המלון יכולים להיכנס.
- **ערוץ ברירת מחדל** (בראש העמוד): הערוץ שמכשיר חדש נכנס אליו. במלון פיילוט: תפעולי.

> **מאבטח חדש**
> אחרי שמגדירים לו חשבון (פרק 13), מוסיפים את המכשיר לקבוצה "ביטחון" ומוודאים שהוא נמצא בערוץ ביטחון. אם הערוץ סגור, מוסיפים אותו גם לחברי הערוץ בכפתור חברים.

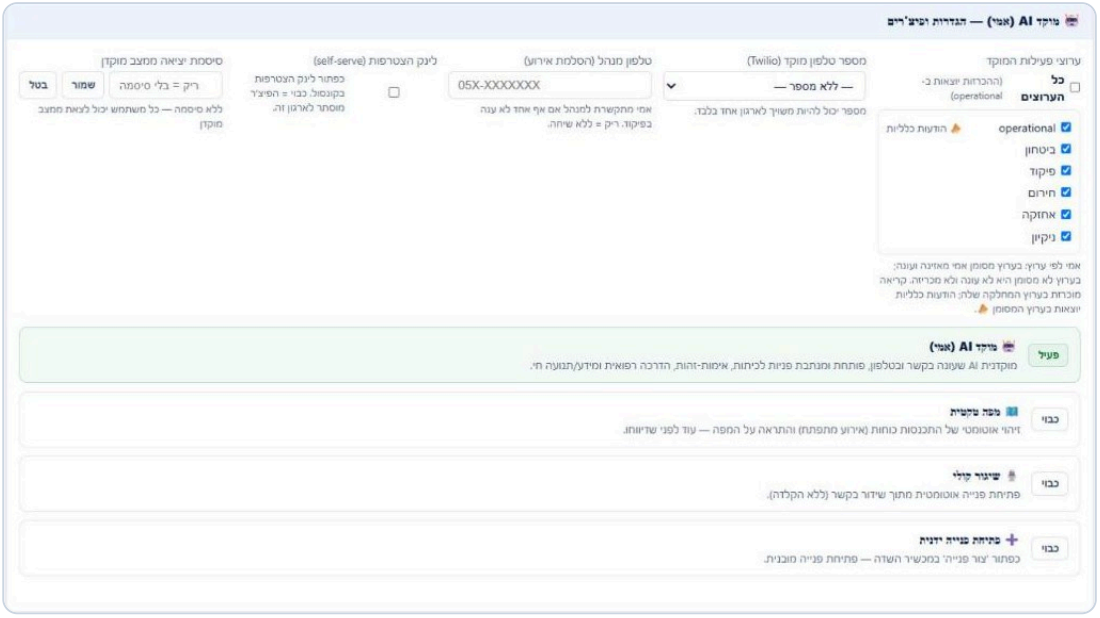
16 מאפייני ארגון: מודולים ואמי



◆ "מאפייני ארגון": המודולים של המלון. ירוק = פעיל.

במלון פיילוט פעילים כרגע: פניות, סיורים, וידאו, דוחות, חלון אירועים, תחקירים, הודעת מוקד (פופאפ), סטטוסי אירוע מותאמים ו-API ציבורי (בשביל monday). כבויים: צ'אטים, הקלטה, תרגום, גיאופנס ועובד בודד. הפעלה או כיבוי של מודול נעשים דרך Alpha.

◆ כרטיס "מוקד AI (אמי)"



◆ הגדרות אמי: הערוצים שבהם היא פעילה, טלפון מנהל להסלמה, וסיסמת יציאה ממצב מוקדן.

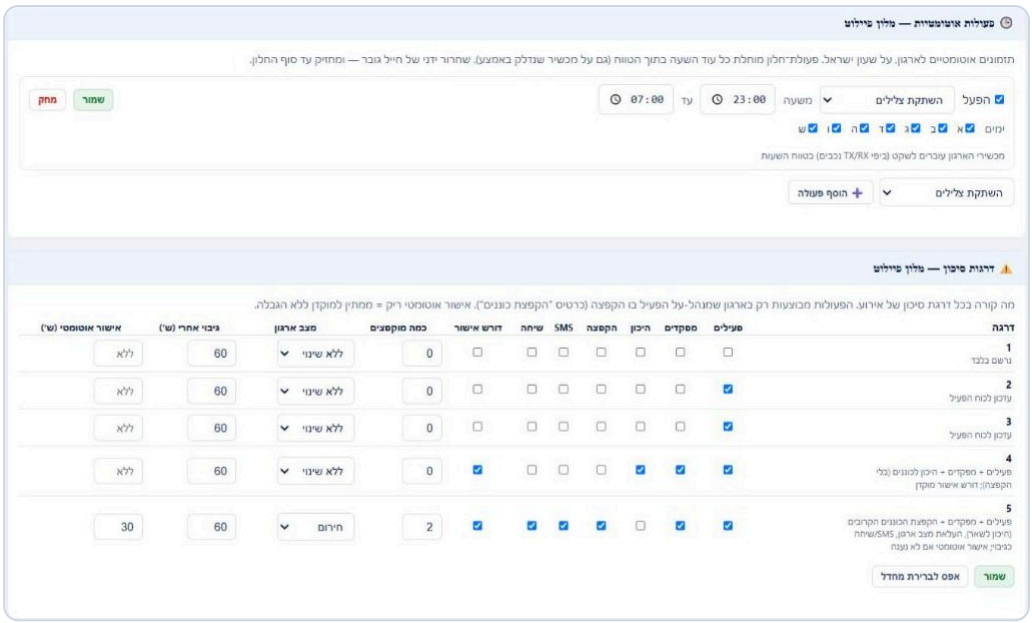
הגדרה	מה היא עושה
ערוצי פעילות המוקד	תיבה לכל ערוץ: מסומן = אמי מאזינה ומכריזה בו; לא מסומן = כבויה בו (פרק 8).

טלפון מנהל (הסלמת אירוע)	אם אף אחד לא ענה לקריאה בערוץ פיקוד, אמי מתקשרת למספר הזה. ריק = אין שיחה.
מספר טלפון מוקד	קו טלפון שבו אמי עונה לשיחות. מוגדר על ידי Alpha.
סיסמת יציאה ממצב מוקדן	מונעת מעובד לצאת ממסך המוקד בעמדה משותפת.

מומלץ למלא: טלפון מנהל

כרגע השדה ריק במלון פיילוט, ולכן אמי לא תתקשר לאיש כשאין מענה. מזינים את הנייד של הקב"ט הראשי.

17 פעולות אוטומטיות ודרגות סיכון



פעולות אוטומטיות (למעלה) ודרגות סיכון 1–5 (למטה).

פעולות אוטומטיות

פעולה שרצה בשעות ובימים קבועים. במלון פיילוט מוגדרת **השתקת צלילים** מ-23:00 עד 07:00 בכל ימות השבוע. אפשרויות נוספות ברשימה: מצב כוננות, סימון מכשירים נטושים, התראה על אירוע שפתוח זמן רב מדי וסגירת קריאות פתוחות. בוחרים פעולה, לוחצים `הוסף פעולה`, קובעים שעות וימים ולוחצים `שמור`.

דרגות סיכון

לכל אירוע אפשר לקבוע דרגת סיכון מ-1 עד 5. הטבלה קובעת מה קורה בכל דרגה:

דרגה	מה קורה (כפי שמוגדר במלון פיילוט)
1	נרשם בלבד.
3–2	עדכון לכוח הפעיל.
4	הפעילים והמפקדים מקבלים עדכון, הכוננים בהיכון. דורש אישור מוקדן.
5	בנוסף: הקפצת שני הכוננים הקרובים ב-SMS ובשיחה, ומעבר הארגון למצב חירום. אם המוקדן לא אישר תוך 30 שניות, הדרגה מאושרת אוטומטית.

הקפצת כוננים עדיין לא פעילה

עדיין לא הוגדרו כוננים במלון פיילוט, והשרת במצב ניסוי: הודעות SMS ושיחות נרשמות אבל לא נשלחות. לפני שסומכים על דרגה 5 צריך להגדיר את הכוננים (שם, טלפון, מכשיר) ולבקש מ-Alpha להפעיל את ההקפצה.

נספח — כרטיס קשר למאבטח

להדפיס, לגזור ולתת לכל מאבטח ולכל עובד שמחזיק מכשיר.

כרטיס קשר · חמ"ל 360 · ביטחון

1	מתחילים תמיד במילה	**"מוקד"** .
2	בשידור אחד:	**מה קרה + איפה** . "מוקד, קטטה בבר של הלובי."
3	מיקום =	**מספר חדר או שם מקום** . "חדר 412" · "חדר אוכל" · "כניסה ראשית" · "חניון"
4	יוצאים לאירוע:	"ביטחון 1, קיבלתי, בדרך."
5	עדכון:	"מוקד, עדכון: החשוד ברח לחניון."
6	סיום:	"מוקד, האירוע בלובי טופל, אפשר לסגור."
7	אמי אמרה שהאירוע כבר פתוח? הוא מטופל. לא פותחים שוב.	
!	נשק, פצוע קשה, סכנה לאורחים:	**משטרה 100 · מד"א 101** , ומיד לקב"ט. אמי לא מזמינה גורמי חוץ.
!	סכנה אישית: להחזיק את	**מקש המצוקה** (בקשר כשנייה וחצי, בטלפון כשתי שניות) עד שהמסך מראה "מצוקה".



חמ"ל 360 · ביטחון מלונות

חוברת הדרכה למחלקת הביטחון

ALPHA POC

alpha-poc.co.il

גרסת חוברת 1.1 · 23.10.2026 · alpha-poc.co.il