

# Oszczędniej, efektywniej i bliżej obywatela

## Rozwiązania Zintegrowanej Komunikacji dla Urzędów

MARCIN RUSEWICZ

**Mimo całego postępu technologicznego – popularyzacji internetu czy łączności za pomocą SMS – nadal główną formą komunikacji jest głos i związana z nim łączność telefoniczna.**

Obecnie może być ona, i często bywa, realizowana na różne sposoby: tradycyjnie poprzez stacjonarną sieć telefoniczną, bezprzewodową sieć telefonii komórkowej, z wykorzystaniem sieci komputerowych (VoIP). Dlatego tak ważne jest, aby nowoczesne rozwiązania nie tylko dawały dostęp i łączyły w jednym miejscu różne formy komunikacji, ale także umożliwiały każdą z tych form realizować za pomocą różnych technologii. Coraz częściej sam telefon już nam nie wystarcza, sięgamy po e-mail, chat lub SMS, bo jest szybciej lub prościej, a komunikację głosową realizujemy z wykorzystaniem internetu (VoIP) bo tak jest taniej. Korzystanie z tak różnych form kontaktu może prowadzić do chaosu zwłaszcza tam, gdzie odbywa się to za pomocą narzędzi, które nie są ze sobą związane. Jeśli człowiek ma do dyspozycji: telefon stacjonarny, komórkowy, telefon IP; do tego równocześnie odbiera e-maile, korzysta z chatu i np. Skype, to może tracić połączenia, jeżeli będą one pojawiać się równolegle. Dlatego, by móc zarządzać różnymi drogami komunikacji i nad nimi panować, musimy stosować systemy, które będą je porządkować.

Rozwiązania Zintegrowanej Komunikacji (ZK) należą do tych systemów łączności, które integrują w ramach jednej aplikacji (jednego panelu użytkownika) różne formy komunikacji. Obecnie jest to głównie komunikacja głosowa (telefoniczna), multimedialna (video + głos), tekstowa: e-mail, faks, SMS, Instant Messaging (popularnie

zwany czatem lub gadu-gadu). Przykładem takich systemów są takie aplikacje, jak: Gadu-Gadu, Skype, Windows Messenger.

Kluczowym czynnikiem, dla którego warto rozważyć wdrożenie systemu Zintegrowanej Komunikacji jest fakt, że poprzez uporządkowanie różnych dróg kontaktu z urzędem, system ten optymalizuje procesy operacyjne, jakie zachodzą w urzędzie. W szczególności poprawie ulegają wszystkie te elementy procesów, które mają związek z komunikacją wewnątrz i na zewnątrz urzędu. Co za tym idzie przyspieszają

procesy podejmowania decyzji oraz procesy informowania obywateli i klientów urzędu.

Optymalizacja procesów operacyjnych urzędu związana z wdrożeniem systemów ZK będzie miała również związek z likwidacją ograniczeń geograficznych w komunikacji wewnątrz urzędu. Systemy ZK zapewnią równie skuteczny kontakt z pracownikiem oddziału urzędu położonego na drugim końcu kraju, jak i pracownikiem przebywającym w pokoju obok.

Ujednoczenie sposobów komunikowania wewnątrz urzędu, przy jednoczes-



nym stosowaniu różnych form i kanałów komunikacji sprawi, że znacznie szybciej będzie można uzyskać dostęp do właściwego urzędnika o właściwej porze w celu podjęcia najlepszej decyzji. Warto tu zaznaczyć, że systemy ZK będą w stanie spełnić te wymagania, minimalizując jednocześnie koszty realizacji takiego kontaktu (połączenia).

System Zintegrowanej Komunikacji to nie tylko zarządzanie połączeniami zestawianymi przez pracowników urzędu. To także automatyzacja wielu procesów. System ZK może bowiem automatycznie zmieniać przekierowania wywołań przychodzących tak, aby kierować je do właściwych pracowników – tych, którzy dzięki posiadanemu doświadczeniu, wiedzy lub kompetencji będą w stanie obsłużyć interesanta w sposób odpowiadający jego potrzebom. Przekierowania mogą następować na podstawie danych podawanych przez obywateli lub automatycznie pozyskiwanych z baz danych systemów informatycznych działających w urzędzie. W ten sposób poprzez kierowanie połączeń do pracownika najmniej obciążonego pracą lub którego specjalizacja i kompetencje będą odpowiadać deklarowanemu tematowi rozmowy czy podanemu numerowi sprawy można zdecydowanie poprawić organizację pracy jednostki administracyjnej. Dzięki temu inni pracownicy będą mogli więcej czasu poświęcić na realizację przydzielonych im zadań bez uszczerbku na jakości obsługi obywateli.

System ZK może także sam automatycznie udzielać wielu informacji klientom urzędu, podając im informacje o aktualnym statusie załatwianej sprawy, przewidywanym czasie jej załatwienia, czy po prostu przedstawiając instrukcje dotyczące sposobu przygotowania dokumentów wymaganych do złożenia w urzędzie.

System ZK obsługuje różne formy komunikacji. Poprzez wprowadzanie do obiegu faksów w formie elektronicznej, e-maili oraz poprzez automatyczne wysyłanie korespondencji faksowej do adresatów indywidualnych oraz grupowych, taki system może stanowić również punkt wejścia oraz wyjścia dla systemów typu workflow.

Wdrożenie systemu ZK stworzy lepsze możliwości komunikacji i zwiększy dostępność urzędu dla wszystkich obywateli, a przede wszystkim dla osób cho-

rych i niepełnosprawnych. Osoby, które z jakiegokolwiek powodu mają problemy z poruszaniem, łatwiej będą mogły załatwić wiele spraw poprzez zdalny kontakt z urzędem. Osoby mieszkające w odległych rejonach lub po prostu zapracowane również będą miały ułatwiony dostęp do urzędników, dzięki czemu szybciej będą mogły załatwić swoje sprawy w urzędzie. Inne poza głosowe formy komunikacji są bardzo przydatne także przy obsłudze osób głuchoniemych lub niemych. Wykorzystując komunikację multimedialną (wideo), urząd będzie mógł obsłużyć takie osoby zdalnie z wykorzystaniem tłumacza języka migowego.

Wdrożenie systemów ZK wymaga ich integracji z istniejącą infrastrukturą informatyczną urzędu – w szczególności z systemami (aplikacjami) informatycznymi urzędu, bazami danych oraz bazami katalogowymi, pocztą elektroniczną i łączami telefonicznymi. Równocześnie będą one obsługiwać różnego typu terminale użytkowników: od prostych telefonów analogowych po zaawansowane aplikacje integrujące różne funkcje w jednym oknie programu, od telefonów stacjonarnych do przenośnych urządzeń typu smartphone czy PDA.

Przykładem rozwiązania bazującego na internecie i integrującego różne formy komunikacji może być system TeltriX IP. Jest to aplikacja serwerowa instalowana na dedykowanej platformie, która realizuje funkcje systemu ZK z wykorzystaniem otwartych standardów komunikacji, takich jak SIP czy XML. Dzięki temu TeltriX IP może być wdrożony na dowolnej infrastrukturze IP przy jednoczesnych niskich kosztach samego systemu. System ten łączy w sobie prostotę obsługi z zaawansowaną funkcjonalnością i elastycznością. Jego szczególną cechą jest łatwość instalacji na nowym stanowisku pracy. Interfejs użytkownika jest realizowany poprzez dowolną przeglądarkę www, która łączy się z serwerem za pomocą szyfrowanej sesji https.

Takie rozwiązanie zapewnia dostęp do systemu dla każdego użytkownika z dowolnego miejsca w urzędzie. Jednocześnie

nie całkowicie odciąża administratora systemu od konieczności instalowania tego oprogramowania na każdym nowym komputerze. Po zalogowaniu się do systemu, każdy z użytkowników dostaje się do swojego panelu konfiguracyjnego, który umożliwia mu między innymi: ustawienie połączeń oraz sposobu obsługi wszystkich dostępnych form komunikacji z uwzględnieniem kalendarza, dostęp do rejestru wszystkich połączeń i komunikatów włącznie z treścią rozmów, dostęp do otrzymanych na indywidualnym koncie faksów oraz dostęp do wiadomości na poczcie głosowej.

Konfiguracja systemu czy zmiana ustawień jest prosta. Intuicyjny, graficzny kreator ułatwia dostosowanie systemu do indywidualnych potrzeb i co ważniejsze może to zrobić każdy użytkownik samodzielnie, gdyż nie jest potrzebna żadna specjalistyczna wiedza. Użytkownik może np. ustawiać parametry czy zapraszać innych użytkowników do telekonferencji. Administrator systemu ma również uproszczone zadanie. Pomijając już fakt większej samodzielności poszczególnych użytkowników, również zadania osoby zarządzającej całym systemem są mniej pracochłonne. Administrator, logując się do swojego panelu administracyjnego, uzyskuje dostęp do dającego wiele możliwości graficznego narzędzia. Za jego pomocą może nie tylko zarządzać parametrami kont użytkowników, ale również budować schematy obsługi wywołań, zarówno przychodzących, jak i wychodzących oraz w prosty sposób dokonywać ustawień i zmian w konfiguracji.

Podsumowując, korzyści wynikające z inwestycji w zintegrowane rozwiązania komunikacyjne mają kilka wymiarów. Pierwszym z nich jest możliwość uzyskania oszczędności wynikających z obniżenia kosztów telekomunikacyjnych. Po drugie, systemy zintegrowane pozwalają na optymalizację procesów i podniesienie efektywności pracy urzędników. Dzięki temu urząd i urzędnicy stają się bardziej dostępni dla obywateli. ■

#### MARCIN RUSEWICZ

Absolwent Politechniki Warszawskiej Wydziału Elektroniki i Technik Informatycznych, a także podyplomowych studiów z zakresu prowadzenia projektów informatycznych na Politechnice Warszawskiej. Od początku swojej kariery zawodowej związany z firmą MCX Systems, obecnie na stanowisku senior product manager. Jest odpowiedzialny za współpracę z globalnym koncernem telekomunikacyjnym Aastra (dawniej MATRA) oraz rozwój produktów Unified Communications.



Fot. MCX Systems