

Narada na odległość

MIECZYŚLAW T. STARKOWSKI

System wideokonferencyjny nie jest wyłącznie rozwiązaniem technicznym, ale poważnym narzędziem zarządzania organizacją. Umożliwia szybki i dokładny przekaz głosu i obrazu. Pozwala w znacznym stopniu oszczędzać na kosztach podróży. To najbardziej znane, ewidentne korzyści. Ale po pewnym czasie może prowadzić wręcz do zmiany struktury firmy lub instytucji.

Wsektorze publicznym takich rozwiązań używają regionalne centra zarządzania kryzysowego w Republice Czeskiej. W naszym kraju – między innymi Urząd Miasta Krakowa i Ministerstwo Sprawiedliwości. Zakres tych wdrożeń jest zupełnie inny, ale pokazuje to bogactwo zastosowań.

Zdalne spotkania

– Najważniejszy powód wprowadzenia wideokonferencji w naszym urzędzie to oszczędności, jakie daje – mówi Piotr Malcharek, dyrektor Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Krakowa.

Rozwiązanie stosuje się przede wszystkim do organizacji zdalnych spotkań kadry kierowniczej z pracownikami. Biura urzędu miasta są bowiem zlokalizowane w kilkunastu miejscach. A jazda po Krakowie w ciągu dnia oznacza stratę czasu i benzyny.

– Pokonujemy przy tym barierę psychologiczną – wyjaśnia Piotr Malcharek. – Ludzie lubią się spotykać. Ale czasem można (a nawet trzeba) to ograniczać. Uzgadnianie pewnych spraw niejednokrotnie wymaga podejmowania szybkich decyzji, na bieżąco. Przy dużej liczbie zaangażowanych ludzi byłoby to niezwykle kosztowne. A często jest wręcz niemożliwe.

Pierwsze testy wideokonferencji w Urzędzie Miasta Krakowa przeprowadzono w końcu 2008 r. Zgromadzono więc już rozmaite doświadczenia. Ale zgodnie z pierwotnymi założe-



Krzysztof Dobrowolski

niami na dobre system ma być wykorzystywany od połowy tego roku.

Niesłychanie ważne jest to, że rozwiązanie nie tylko ułatwia pracę, ale narzuca też pewną organizację urzędu. Pięć lat temu w urzędzie wprowadzono elektroniczny obieg dokumentów. Przekonanie ludzi do tego rozwiązania zajęło trochę czasu. Przyzwyczaili się i teraz je doceniają. W przypadku wideokonferencji powinno być podobnie. Po pewnym czasie stanie się to naturalne.

– Sukces osiągniemy wtedy, gdy wprowadzimy pełny elektroniczny obieg wszystkich dokumentów – uważa Piotr Malcharek. – Weźmy na przykład pod uwagę zezwolenie na budowę. Żeby je uzyskać, trzeba dostarczyć wiele dokumentów, które załatwia się w kilku wydziałach.

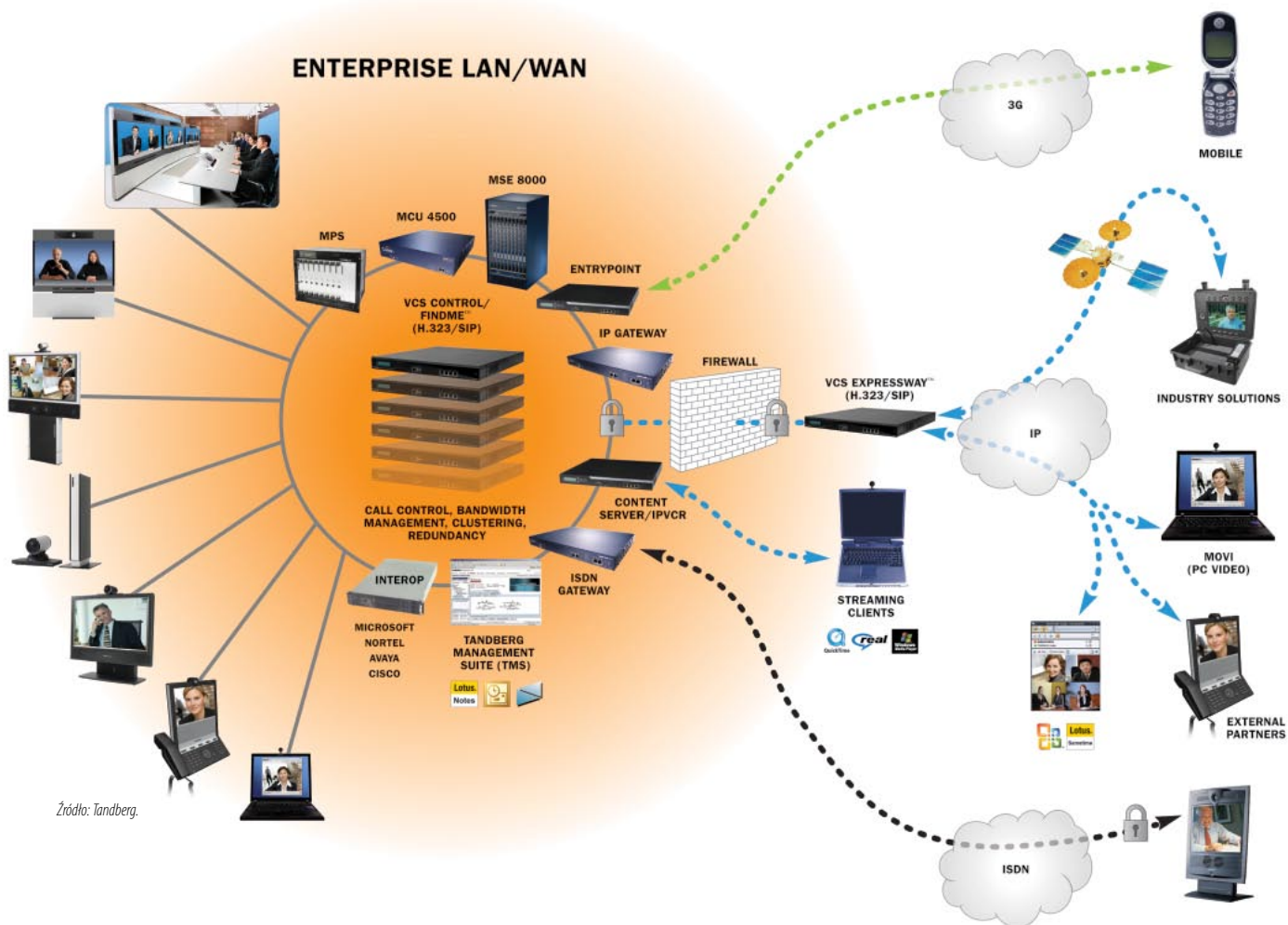
Czas to pieniądz

Na razie dominują jeszcze dokumenty na papierze. Jednak dzięki wideokonferencjom można będzie przyspieszyć ten proces. To ogromna korzyść, bo chodzi przede wszystkim o oszczędność czasu – zarówno urzędników, jak i mieszkańców.

– Potencjalnych klientów pytamy, ile czasu zajmuje im godzinne spotkanie? – mówi Krzysztof Dobrowolski, Country Manager Poland w firmie Tandberg, dostawcy systemów wideokonferencyjnych. – Pierwszą reakcją jest zdziwienie. Później przychodzi refleksja. Wyobraźmy sobie naradę gromadzącą



Piotr Malcharek



Źródło: Tandberg.

dziesięć osób pracujących w różnych dzielnicach. Łącznie z podróżą zabiera to części z nich kilka godzin.

A przecież takie spotkanie trzeba zorganizować z dużym wyprzedzeniem. Przy dziesięciu uczestnikach należy planować nawet kilka tygodni wcześniej. Natomiast do wideokonferencji (czyli bez konieczności wychodzenia z własnego biura) prawie każdemu uda się przygotować z dnia na dzień, a jeśli sprawa jest pilna – nawet tego samego dnia.

Zupełnie inaczej liczy się czas w sytuacji kryzysowej. Jeśli mamy do czynienia z katastrofą budowlaną albo rzeka zalewa miasto i mogą ulec zniszczeniu bezcenne zbiory w muzeum, istotna jest każda minuta. Jeżeli w grę wchodzi zagrożenie ludzkiego życia, czas odgrywa jeszcze ważniejszą rolę. Można powiedzieć, że jest wręcz na wagę życia.

Więcej za mniej

– Dzięki komunikacji wideo można zrobić więcej za mniej – przekonuje Krzysztof Dobrowolski. – Innymi słowy, osiągnąć dużo lepsze rezultaty, angażując znacznie mniejsze zasoby. Chodzi zarówno o środki techniczne, jak i ludzi. Celem działalności nie jest przecież sam wysiłek, ale wykonanie zadania. W tym przypadku w określonym czasie można przekazać ogromną ilość informacji. Odbywa się to bardzo szybko. Efektem są dużo niższe koszty. To podstawowa korzyść. Wystarczy jeden człowiek, by przekazać dokładny obraz tego, co dzieje się w terenie, w odległym miejscu. Pozwala to kie-

rownictwu ocenić skalę zagrożenia. A w związku z tym – skierować odpowiednie siły. Ponadto, korzystać z pomocy wielu fachowców, którzy mogą doradzać, nie wychodząc z biura (a nawet z domu).

Wielkie znaczenie ma też ochrona środowiska. Zmniejszenie liczby podróży – zarówno samochodem, jak i samolotem – oznacza redukcję spalin. W Polsce nie zwraca się na to jeszcze tak dużej uwagi. Natomiast w państwach wysoko rozwiniętych jest to już jeden z priorytetów. Jest duża świadomość tego zagadnienia. Traktuje się je w kategoriach społecznej odpowiedzialności biznesu.

Komunikacja wideo jest przy tym bezpieczna. Rozwiązania te mają wbudowane szyfrowanie w standardach DES (64-bitowy) i AES (128-bitowy). Jest to najwyższy poziom dostępny dla każdego, bez specjalnych certyfikatów.

Efekty, nie koszty

– Nie są przy tym najważniejsze koszty – podkreśla Krzysztof Dobrowolski. – Jeżeli nakłady wynoszą choćby 100 tys. złotych, wiele osób z góry je odrzuca. To bardzo częsty błąd. Takiej pozycji nie powinno się rozpatrywać w oderwaniu. Należy brać pod uwagę konkretne rozwiązania. Czy lepsza jest inwestycja rzędu 100 złotych, która nie ma szans na zwrot? Trzeba mówić o precyzyjnie wyliczonym zwrocie z inwestycji. Bo przecież takie wydatki (a nawet znacznie większe) mogą się zwrócić bardzo szybko.



Fot. www.fotolia.com

System wideokonferencyjny tworzy pięć podstawowych elementów: kamery, mikrofony, ekrany, głośniki, kodeki. Kamera i mikrofon rejestrują obraz i dźwięk w jednej lokalizacji. Kodek przekształca obraz i dźwięk w sygnał cyfrowy kompresowany i wysyłany przez sieć. Po drugiej stronie kodek dekompresuje sygnał, który jest przesyłany do ekranu i głośnika.

Koszty obejmują przede wszystkim zakup sprzętu. Sieci teleinformatycznej raczej nie trzeba liczyć, bo tę – przynajmniej w dużych ośrodkach – prawie wszyscy już mają. Zaś koszty eksploatacji są raczej niewielkie. Obejmują przede wszystkim koszty serwisu.

Od pewnego czasu na świecie mamy zresztą do czynienia z nowym zjawiskiem. Operatorzy oferują sprzedaż usług komunikacji wideo, a nie produktów. Może to być w modelu *managed services*, ewentualnie abonamentu. Tak czy inaczej, usługa stanowi stosunkowo niewielkie obciążenie budżetu.

Z drugiej strony, na ogół liczy się po prostu bieżące koszty podróży służbowych. A przecież w wielu instytucjach zakłada się, że bez uszczerbku dla organizacji można wyeliminować około jedną trzecią tych wydatków. Już to daje zazwyczaj wielkie oszczędności.

Na zamówienie

W Urzędzie Miasta Krakowa połączenie zestawiane jest na konkretne zamówienie. Składa się je mejlem z pewnym wyprzedzeniem. Określa się przede wszystkim lokalizację i liczbę uczestników. Wydział merytoryczny zgłasza zapotrzebowanie do wydziału informatyki, a jego pracownicy w uzgodnionym terminie zestawiają połączenie.

Od strony technicznej w grę wchodzi dwa rozwiązania. Może to być prosta mała kamera zainstalowana przy komputerze, również przy notebooku. Dzięki temu w sesji wideokonferencyjnej mogą też uczestniczyć osoby przebywające poza urzędem, a nawet poza Krakowem (odległość nie gra roli).

Wersja zaawansowana to duży terminal wizyjny, naturalnie także z kamerą.

Obecnie w krakowskim urzędzie są dwa takie duże terminale. Według pierwotnych założeń miało ich być dwanaście. Ale obecnie o rozbudowie systemu mówi się ostrożnie ze względu na ograniczenie wydatków inwestycyjnych.

Do tej pory całe rozwiązanie kosztowało niewiele ponad 100 tys. zł. Zgodnie z założeniami o zwrocie z inwestycji będzie można mówić po trzech latach. Między innymi będą to oszczędności na rachunkach telefonicznych, a także w wydatkach na benzynę i komunikację miejską.

Nie są to jedyne korzyści. Wideokonferencja pozwala znacznie łatwiej zgromadzić dużą grupę ludzi. W ten sposób można załatwić sprawę o wiele szybciej. Ma to ogromne znaczenie. W przypadku większych inwestycji załatwienie zezwolenia na budowę trwa wiele miesięcy, bo odbywa się bardzo dużo spotkań uzgodnieniowych. Innym przykładem może być podejmowanie decyzji o modernizacji drogi. Dzięki połączeniom wideokonferencyjnym urzędnikom łatwiej mieścić się w terminach określonych przepisami.

Wideokonferencje pozwalają także na prowadzenie konsultacji społecznych. Jest to rozwiązanie bardzo wygodne, bo można je zastosować praktycznie w każdym miejscu. Do tej pory organizowano między innymi dyskusje na temat Zakładu Termicznego Utylizacji Odpadów (spalarni śmieci) czy budowy hali sportowej.

Lokalizacja spalarni śmieci budzi naturalnie wielkie emocje. Dlatego krakowski urząd zorganizował okrągły stół na ten temat. Zainteresowanie było ogromne. Całe obrady śledziło kilkuset mieszkańców. A w szczytowym momencie było ich 3,5 tysiąca.

– Ogólnie można powiedzieć, że rozwiązanie to już się przyjęło – podsumowuje Piotr Malcharek. – Początkowo budziło trochę uszczypliwych komentarzy, ale teraz zostało już zaakceptowane. Na pewno nie jest to gadżet. Ludzie zrozumieli, że po prostu ułatwia pracę. ■