



# Unified. Now.

## Ujednoczona komunikacja w sektorze publicznym

### Współpraca dla dobra publicznego

W przypadku agencji rządowych budżety mogą wzrastać lub maleć zależnie od cykli gospodarczych. Warunki finansowe nie zmieniają jednak wymagań obywateli. Ludzie oczekują, że urzędy utrzymają doskonałą jakość usług — od przetwarzania zezwoleń po utrzymanie bezpieczeństwa publicznego. Tymczasem odpowiedzialność za środowisko stała się obowiązkiem w każdych warunkach ekonomicznych, jako że agencje chcą zmniejszyć ślad węglowy i obniżyć powiązane z nim wydatki na podróże, nieruchomości i energię.

Ujednoczona komunikacja firmy Microsoft® odgrywa ważną rolę, umożliwiając wprowadzenie nowych sposobów pracy zmniejszających koszty świadczenia usług przez urzędy państwowe.

Ujednoczona komunikacja łączy:

- bezpieczną, mobilną pocztę e-mail,
- pocztę głosową,
- kalendarze,
- wiadomości błyskawiczne (IM),
- komunikację głosową (VoIP — którą można zintegrować z systemami PBX agencji),
- konferencje w sieci Web,
- konferencje wideo,
- konferencje audio,
- informacje o obecności.

### Ujednoczona komunikacja firmy Microsoft:

#### Nowy świat pracy w sektorze publicznym

Ujednoczona komunikacja firmy Microsoft zapewnia osobom zatrudnionym w administracji państwowej elastyczność kontaktów ze współpracownikami i dostęp do potrzebnych informacji w dowolnym czasie i miejscu. Pozwala ona urzędnikom współpracować z innymi i wykonywać swoje obowiązki niezależnie od tego, czy pracują w biurze, w domu, w terenie, w tymczasowej przestrzeni biurowej czy w jakiegokolwiek innej lokalizacji z dostępem do Internetu.

Ujednoczona komunikacja łączy telefonię przedsiębiorstw z pocztą e-mail oraz funkcjami obsługi konferencji i wiadomości błyskawicznych. Dzięki informacjom o obecności pracownicy mogą szybko i łatwo znaleźć odpowiednią osobę. Do nawiązania z nią kontaktu wystarczy jedno kliknięcie w ramach używanych na co dzień aplikacji i procesów biznesowych. Ujednoczona komunikacja firmy Microsoft umożliwia szybsze podejmowanie przemyślanych i przedyskutowanych decyzji. Dzięki temu urzędy mogą lepiej służyć obywatelom i ich chronić.



## Służby publiczne i administracja

Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft zapewnia urzędowi państwowemu nową wydajność pracy przy bardzo niskich kosztach dzięki wykorzystaniu istniejących inwestycji w oprogramowanie biurowe i telefonię.

### Świadczenie usług

Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft może poprawić współpracę między urzędami i organizacjami. Zapewnia urzędnikom państwowym jedną skrzynkę na wiadomości głosowe, e-mail i błyskawiczne, a także powiadomienia użytkowników o dostępności i stanie współpracowników dzięki funkcjom rozpoznawania obecności.

Przyspiesza to wspólne działania urzędników państwowych, zarówno w zakresie gromadzenia danych czy rozwiązywania problemów, jak i podawania informacji do wiadomości publicznej — od warunków pogodowych i drogowych po przerwy w świadczeniu usług. Kiedy w pracy zaangażowane są inne urzędy lub firmy z sektora prywatnego, funkcja federacyjna łączy listy kontaktów, tak aby wszyscy uczestnicy mogli szybko się porozumiewać w celu wymiany informacji i szybkiego rozwiązywania problemów.

Podania obywateli o zezwolenia lub licencje mogą być przekazywane dowolnym dogodnym kanałem, w tym przy użyciu formularzy w sieci Web, wiadomości e-mail lub rozmów telefonicznych. Pracownik obsługuje wszystkie podania za pomocą jednej skrzynki odbiorczej, a następnie może użyć technologii ujednoliconej komunikacji, aby szybko znaleźć współpracowników, wymienić informacje i sprawnie przetworzyć żądanie. Ten szybki proces zastępuje przesyłanie kolejnych wiadomości e-mail oraz częste telefony między pracownikami urzędów państwowych. Obywatele mogą być regularnie informowani za pośrednictwem wybranej przez siebie metody komunikacji.

Połączenie ujednoliconej komunikacji z technologiami Web 2.0, takimi jak aplikacje typu „mash-up” i blogi, może znacznie poprawić usługi świadczone na rzecz obywateli.

Rozwiązania firmy Microsoft można także zintegrować z aplikacjami LOB, aby udoskonalić przepływy pracy urzędników.

### Telepraca

Telepraca zazwyczaj umożliwia pracownikom spędzanie całego tygodnia roboczego lub jego części poza biurem — w domu lub gdzie indziej. Firma Microsoft umożliwia telepracę dzięki platformie współpracy obejmującej funkcje udostępniania informacji i rozpoznawania obecności oraz pełną gamę łatwych w obsłudze funkcji komunikacyjnych, w tym konferencji głosowych, wideo i w sieci Web.

Telepraca w sektorze publicznym, która jest możliwa dzięki ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft, zapewnia wiele różnych korzyści:

- zmniejsza potrzebę dojazdów do pracy, co redukuje ślad węglowy;
- zwiększa możliwości zatrzymania pracowników, ułatwiając równowagę życia zawodowego z osobistym dzięki elastycznym godzinom pracy;
- zwiększa produktywność pracowników terenowych, którzy nie muszą już codziennie dojeżdżać do biura;
- zmniejsza koszty transportu oraz utrzymania nieruchomości i innych obiektów;
- poprawia planowanie ciągłości zadań;
- potencjalnie redukuje koszty nieruchomości.

Popularność telepracy rośnie. W Stanach Zjednoczonych agencje federalne są zobligowane do ustanowienia zasad telepracy i umożliwienia jej każdemu uprawnionemu pracownikowi.

Możliwości telepracy są także wykorzystywane podczas rekrutacji do przyciągania młodszych pracowników, którzy znają nowoczesne technologie i oczekują od pracodawcy umów zapewniających elastyczne zasady zatrudnienia. A już wkrótce tacy młodzi ludzie staną się niezbędni w agencjach sektora publicznego. Według amerykańskiej izby obrachunkowej ponad 50 procent wszystkich urzędników federalnych uzyska w ciągu pięciu najbliższych lat prawo do przejścia na emeryturę, a do 2009 r. na emeryturę będzie mogło przejść 70 procent wyższego kierownictwa. Szacuje się, że w krajach rozwiniętych na całym świecie w ciągu 10 najbliższych lat na emeryturę przejdzie od 23 do 50 procent urzędników administracji publicznej.



## Bezpieczeństwo publiczne i narodowe

Wydarzenia ostatniej dekady pokazały, że próbując radzić sobie z kryzysem czy przygotowując się do niego, agencje rządowe muszą ze sobą współpracować w celu osiągnięcia spodziewanych efektów. Aby zachowana była zgodność z zasadami zabezpieczeń i ochrony prywatności, informacje muszą być udostępniane w bezpiecznym środowisku z uprawnieniami opartymi na rolach. W ekstremalnych warunkach sytuacji kryzysowych pracownicy muszą mieć możliwość łatwego nawiązywania kontaktów za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacyjnego.

### Rozeznanie w sytuacji

W każdej sytuacji kryzysowej ważne jest, aby osoba zarządzająca miała dostęp do informacji w czasie rzeczywistym i mogła podejmować trafne decyzje, podczas gdy agencje uczestniczące miały dostęp do wspólnego widoku. Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft umożliwia wielu agencjom wzajemne udostępnianie informacji zebranych w różnych trybach komunikacji, w tym od respondentów na miejscu zdarzenia.

Możliwość federowania list kontaktów między agencjami pozwala na identyfikowanie pracowników w innych regionach administracyjnych, agencjach lub lokalizacjach, którzy mogą przekazać informacje lub pomóc je zebrać. Informacje o obecności umożliwiają natychmiastowe określenie dostępności i, jeśli to konieczne, przekształcenie sesji wiadomości błyskawicznych lub konwersacji głosowej w wideokonferencję. Udostępnianie ekranu pozwala natomiast szybko rozpowszechniać obrazy z radaru, mapy lub zdjęcia z dowolnego miejsca zdarzenia. Poszczególni użytkownicy w terenie mogą komunikować się przy użyciu laptopów i dołączać do konferencji wideo, korzystając z niedrogich kamer internetowych.

### Reagowanie w sytuacji kryzysowej

Aby móc skutecznie i błyskawicznie zareagować na sytuację kryzysową, urzędy państwowe potrzebują możliwości komunikacji przy użyciu najodpowiedniejszej metody. Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft łączy na jednej platformie różne metody komunikacji, w tym radio, systemy telefonii i przesyłania wiadomości. Informacje o lokalizacji i obecności umożliwiają dyspozytorom wysyłanie dostępnych przedstawicieli odpowiednich służb.

Niedrogie, przenośne urządzenie do wideokonferencji firmy Microsoft® — RoundTable™ — umożliwia skonfigurowanie centrum dowodzenia w kilka minut. To główny element bezpiecznego, dostępnego na żądanie rozwiązania konferencyjnego, które umożliwia współpracę w dowolnym czasie i miejscu w celu efektywnego planowania zadań operacyjnych i podejmowania decyzji.

Kolejne nowatorskie rozwiązanie — opracowane przez firmę Twisted Pair, partnera technologicznego firmy Microsoft — łączy ujedniczoną komunikację firmy Microsoft z przenośną radiostacją LMR (Land Mobile Radio). Dyspozytorzy mogą dzięki niemu używać funkcji federacyjnych ujedniczonej komunikacji, aby wyświetlać informacje o obecności i komunikować się z wieloma dyspozytorami z agencji wojskowych, straży pożarnej i policji. Ci z kolei mogą bezpiecznie przekazywać informacje innym zespołom w terenie, nawet jeśli używają innych kanałów i częstotliwości radiowych. Użytkownicy komputerów, telefonów komórkowych i urządzeń PDA mogą porozumiewać się z osobami korzystającymi z radia. Wszystko to rozszerza możliwości reakcji na sytuację kryzysową w regionie, a jednocześnie wykorzystuje wcześniejsze inwestycje w systemy radiowe.

### Gotowość operacyjna

Kluczowe dla skutecznego skoordynowania działań ratunkowych w sytuacji kryzysowej są wcześniejsze szkolenia odpowiednich służb i opracowanie planów reakcji. W dość ograniczonych budżetach nie zawsze jest jednak na nie miejsce. Podróże są kosztowne, zespoły mogą znajdować się w odległych miejscach, a personel na wszelki wypadek musi być dostępny lokalnie. Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft pozwala instruktorom rozszerzyć szkolenia, sesje planowania, symulacje i sprawozdania po wystąpieniu incydentu na personel mobilny dzięki konferencjom audio, wideo i w sieci Web. Organizacje podnoszą stopień przygotowania personelu, oszczędzając czas, pieniądze i materiały.

**Więcej informacji na temat sposobów, w jakie ujedniczona komunikacja firmy Microsoft może pomóc agencjom rządowym osiągnąć większą sprawność działania przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztów obsługi i ochrony obywateli, znajduje się w witrynie [www.microsoft.com/poland/uc](http://www.microsoft.com/poland/uc)**



## Rada okręgu administracyjnego Wakefield

Samorząd lokalny w Wakefield w hrabstwie Yorkshire (Wielka Brytania) wdrożył rozwiązanie ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft w ramach programu transformacji i poprawy usług świadczonych przez 8000 urzędników.

Wakefield zyskało lub zyska dzięki:

- zmniejszeniu liczby budynków administracyjnych z 34 do 6;
- uwolnieniu kapitału w wysokości ponad 7,3 mln GBP dzięki likwidacji niepotrzebnych środków trwałych;
- oszczędnościom z tytułu przychodów wynoszącym ponad 4 mln GBP;
- zmniejszeniu ilości papieru kserograficznego zużywanego w jednym wydziale o 70 procent.

*„Każdego roku praca w domu zaoszczędzi 204 000 km drogi dojazdów do biur, a dzięki temu emisja dwutlenku węgla zmniejszy się o 35 ton rocznie. ... Zaoszczędziliśmy wiele metrów kwadratowych przestrzeni, dzięki czemu nasza działalność jest bardziej zrównoważona”.*

Lee Whitehouse  
kierownik ds. pomocy technicznej

## Pogotowie i straż pożarna w Tayside

Pogotowie i straż pożarna w Tayside świadczy usługi ratownictwa dla 400 000 osób w Szkocji. Szukając systemu poczty głosowej, jego kierownictwo dowiedziało się, że ujednolicona komunikacja firmy Microsoft zapewnia te i inne funkcje przy koszcie poniżej 10 procent ceny innych rozwiązań.

Rozwiązanie firmy Microsoft umożliwiło Tayside:

- zmniejszenie kosztów w porównaniu z tradycyjną telefonią;
- zwiększenie produktywności dzięki funkcjom informowania o obecności;
- federowanie z innymi organizacjami;
- sprawniejsze komunikowanie się z mobilnymi pracownikami.

## Departament Zdrowia stanu Wyoming

Departament Zdrowia stanu Wyoming oferuje usługi medyczne i opieki społecznej na całym obszarze tego dużego stanu. Wielu pracowników stacjonuje w odległych publicznych jednostkach medycznych, a podróżowanie zimą po oblodzonych drogach jest trudne.

Rozwiązanie ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft pozwala departamentowi:

- zwiększyć produktywność i bezpieczeństwo pracowników, którzy nie muszą podróżować;
- zmniejszyć koszty podróży i telefonów;
- podnieść stopień bezpieczeństwa poufnych danych;
- zastąpić wiadomości e-mail interakcjami bezpośrednimi;
- monitorować dostępność współpracowników zdalnych dzięki funkcji informowania o obecności, co zwiększa sprawność komunikacji.

*„Czas, który w tradycyjnym modelu działania pracownicy spędziliby w drodze, mogą poświęcić na wykonywanie zadań i służenie obywatelom stanu Wyoming. Zyskują na tym nasi obywatele, ponieważ oszczędzamy ich pieniądze, a jednocześnie wzrasta efektywność pracy urzędników”.*

Andy Corbin  
dyrektor ds. informatycznych

*„Możemy organizować sesje szkoleniowe tak, aby były odbierane w wielu remizach, a instruktorzy nie muszą jechać dwie czy trzy godziny, aby dotrzeć na miejsce. W efekcie będziemy mogli zapewnić więcej szkoleń, co przyczyni się do podniesienia kompetencji naszych strażaków”.*

Gary Bellfield  
kierownik ds. technologii informatycznych i komunikacyjnych

