

Jak zwiększyć bezpieczeństwo publiczne?

Contactis Contact Center – nowoczesne narzędzia teleinformatyczne wspierające zarządzanie w sytuacjach kryzysowych

Piotr LEŚNIAK

Współczesne narzędzia teleinformatyczne mogą skutecznie wspierać walkę z zagrożeniami terrorystycznymi. Ujmując rzecz ogólnie wsparcie to jest możliwe w dwóch etapach: gdy zapobiegamy zagrożeniu oraz gdy pojawia się już sytuacja, którą można skwalifikować jako zagrożenie dla ludzi i mienia. W tym pierwszym przypadku mówimy o zaawansowanych systemach pozwalających na profilaktykę przed zagrożeniami oraz o systemach tzw. wczesnego ostrzeżenia. Można zaryzykować stwierdzenie, że z każdym dniem, w wyniku inwestycji i unowocześniania systemów teleinformatycznych ten etap pojawiania się zagrożenia jest pod kontrolą. Natomiast powstaje pytanie czy w pełni wspierane jest zarządzanie drugim etapem. Oczywiście: wszystkie służby, które będą zaangażowane w działanie, gdy pojawi się już sytuacja kryzysowa, posiadają odpowiednie procedury i wykorzystują odpowiednie środki łączności. Wydaje się jednak, że przy zastosowaniu specjalnych narzędzi informatycznych przeprowadzenie procedur może być bardziej efektywne.

Przykładowa sytuacja, postronny świadek informuje o potencjalnym zagrożeniu. Może to wydawać się dziwne, ale taka informacja może zginąć – wśród wielu telefonów odbieranych przez dyspozytora lub też przekazana do właściwych służb, nie jest odpowiednio obsługiwana. Oto przykład:

Niedawno jeden z serwisów internetowych zamieścił informację o incydencie, w którym po zgłoszeniu przez przypadkową osobę faktu o odnalezieniu w parku zwłok, nie podjęto żadnej interwencji przez 5 dni! Zastanawia fakt, że osoba ta zawiadomiła o tym policję dwukrotnie. W artykule nie podano przyczyn tak długiej reakcji służb bezpieczeństwa, wspomniano jedynie o tym, że zgłoszenie to było odebrane przez dyspozytora i przekazane dalej.

Co mogłoby spowodować, że informacja ta nie zginęłaby lub została przekazana do odpowiednich służb? Nowoczesne systemy teleinformatyczne wspomagające pracę dyspozytora, pozwalające na łatwe śledzenie zgłoszeń i dające szczegółową analizę działań, jakie są podejmowane, jak np. rozwiązania z rodziny Contactis firmy Wind Telecom S.A.

Specjalnie na potrzeby służb bezpieczeństwa publicznego działa system Contactis IVR Delation. Platforma pozwala na organizację automatycznego nagrania informacji o zdarzeniach przekazywanych telefonicznie. Pod jednym numerem telefonu można pozostawić informacje na temat wszelkich zdarzeń: włamania, kradzieży samochodu, napadów, awantury itd., lub po prostu podzielić się spostrzeżeniami na temat pracy Policji w miejscu zamieszkania.

Nagrane zgłoszenia są zapisywane w bazie wraz z wybranymi danymi połączenia (np. numerem telefonu). O nagraniu nowego zdarzenia dyspozytora powiadomają migające ikony w sekcji TrayPop ekranu oraz cykliczny, konfigurowalny sygnał dźwiękowy. System umożliwia dyspozytorowi również dodanie komentarza do nagrania, np. charakteryzującego sposób wypowiedzi zgłaszającego (śmieje się, płacze, jest mocno wzburzony) lub miejsce zdarzenia (ulica, dzielnica, park, basen). Po opisaniu zgłoszenia dyspozytor ma możliwość przesłania informacji do odpowiedzialnych za obsługę służb. Informacja ta może być jednocześnie przekazana do kilku jednostek w różnych miejscach: najbliższej miejscowości zdarzenia, jak również do osoby odpowiedzialnej za nadzór nad realizacją tego typu spraw. Policjant po wykonaniu odpowiednich czynności może, poprzez komputer kieszonkowy lub telefon komórkowy, zgłosić zakończenie zadania lub odsłuchać ponownie zgłoszenie w celu sprawdzenia jego szczegółów (np. poznania opisu miejsca zdarzenia). W momencie zgłoszenia wykonania zadania przez patrol informacja o tym jest przesyłana jednocześnie do wszystkich zainteresowanych osób.

Oczywiście system nie działa tylko automatycznie, może on przełączać rozmowę bezpośrednio do dyspozytora po wciśnięciu odpowiedniego klawisza telefonu, bądź automatycznie, w zależności od konfiguracji.

Contactis IVR Delation sprawdza się również w prowadzeniu w przypadku, gdy mamy do czynienia ze zdarzeniem bardziej rozległym, dotyczącym większej liczby osób. Działa on na zasadzie „masowego komunikatora” odtwarzającego automatycznie informacje osobom dzwoniącym, odciążając przy tym dyspozytora, który zamiast odbierać dziesiątki uciążliwych telefonów i mówić za każdym razem to samo, będzie miał czas i możliwość koordynowania działań związanych ze zdarzeniem. Posłużmy się hipotetyczną sytuacją – pożar w pobliskiej elektrowni. Łatwo sobie wyobrazić, jak wiele osób w takiej sytuacji zaczyna dzwonić na numery alarmowe, aby zgłosić, że w ich domu nie ma prądu lub chcą dowiedzieć się kiedy skutki tego wydarzenia będą usunięte lub czy istnieje jakiegokolwiek zagrożenie dla zdrowia lub życia. Dzwonią także, aby sprawdzić, czy Policja, lub odpowiednia służba, wie już o zaistniałej sytuacji i czy reaguje. Inni będą dzwonić po to, aby dowiedzieć się po prostu co się stało. Contactis IVR Delation daje możliwość umieszczenia pełnej dostępnej informacji o tym zdarzeniu oraz uzupełniania jej poprzez zmianę komunikatu jak tylko pojawiają się nowe informacje. Wszystko dzieje się w prosty i nieskomplikowany sposób, może zarządzać tym jedna osoba, np. najlepiej poinformowany dyspozytor – informacje wprowadzane są lub zmieniane z klawiatury komputera.

Liczną grupę dzwoniących stanowią także dziennikarze, którzy pierwsi chcą mieć bieżące informacje. Dla nich system może być wyposażony w możliwość odsłuchiwania informacji prasowych, a nawet przekazywania ich automatycznie poprzez e-mail bądź fax.

Wspomniany powyżej scenariusz wymaga koordynacji wielu służb jednocześnie, a co za tym idzie nadzoru wszystkich działań. To także może (a nawet powinno) być wspierane przez systemy teleinformatyczne, np. przez system rejestracji Audiolog, dedykowany do wykorzystania przez te służby.

System ten to silne narzędzie do rejestracji oraz zarządzania, stworzone specjalnie do obsługi systemów bezpieczeństwa publicznego, głównie dla Policji, Straży Pożarnej oraz Pogotowia Ratunkowego, Ratownictwa medycznego, agencji wywiadu, kontrwywiadu i służb bezpieczeństwa.

System nagrywa dźwięk zarówno z telefonów cyfrowych, jak i analogowych, tradycyjnych oraz trunkingowych systemów radiowych (TETRA), linii i magistrali telefonicznych, telefonów VoIP i ekranów PC. Nagrywa wszystkie połączenia i oznacza je informacjami z radia, systemów ANI/ALI, ICCS lub CAD, które są błyskawicznie dostępne dla osób obsługujących połączenia, dyspozytorów i przełożonych. Daje to lepszy ogłęd sytuacji i pozwala reagować szybciej oraz bardziej skutecznie. Dzięki wbudowanemu systemowi natychmiastowego odtwarzania nagrań z wielu kanałów oraz możliwości korelowania różnych kanałów, możliwe jest odtwarzanie całych scenariuszy działań, a co za tym idzie nadzorowanie pracy wielu jednostek jednocześnie. Audiolog można wykorzystywać również do celów treningowych, gdyż nagrania są archiwizowane i po zdarzeniu można je odtwarzać i oceniać, jakie działania podjęte zostały w zły, a jakie w dobry sposób.

Ciekawą funkcją jest również możliwość odtwarzania nagrań jeszcze w trakcie ich nagrywania, np. dyspozytor może cofnąć nagranie podczas rozmowy i odsłuchać adres zgłoszenia lub nazwisko zgłaszającego.

Reasumując, nowoczesne systemy teleinformatyczne pozwalają na:

- przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach kryzysowych,
- automatyczne i personalne udzielanie informacji,
- rejestrację rozmów i zdarzeń w punktach przyjmowania zgłoszeń oraz w sztabach kryzysowych,
- odtwarzanie danych w celu tworzenia scenariuszy zdarzeń oraz nadzorowania wielu służb jednocześnie. ■

Osoby zainteresowane wspomnianymi systemami zapraszam do dyskusji. Piotr Leśniak e-mail: Piotr.Lesniak@windtelecom.pl, tel. (0-12) 374 11 00.