

SKK

System Krizové Komunikace

SKK byl vytvořen za účelem řešení hromadného vyrozumění členů krizových štábů, definovaných účastníků a dalších osob, které musejí být aktivně informovány o probíhající krizové situaci.

Primárním komunikačním kanálem je hlasové volání. Systém dokáže v jednu chvíli svolávat a hlasově informovat skupiny vybraných kontaktů. Jako potvrzení, že adresát informaci obdržel, je možné požadovat dodatečné akce (typu "potvrzení", "ověření", "přebrání velení" atd.). Informace o tom, jestli byl konkrétní adresát obvolán, jestli přijetí informace potvrdil atd., jsou samozřejmě logovány a je možné je kdykoli průběžně zkontrolovat v přehledném reportu.

V současné době se zpravidla pro automatické informování členů krizových štábů, pracovních skupin atd. využívá především forma zaslání SMS zprávy. Tento způsob informování s sebou však přináší mnoho zásadních nevýhod. Zejména to jsou:

- ▶ nejistota doručení - i přesto, že je k dispozici "doručenka", nelze garantovat, že daný příjemce si zprávu skutečně přečetl a že tedy bude v požadovaném čase reagovat. Adresát nemusí příchod SMS slyšet, protože je v automobilu, spí atd.,
- ▶ nelze sledovat žádné časy, z kterých lze sestavit statistiku reakce,
- ▶ v případě nedostupnosti adresáta nemožnost okamžité reakce.

I z těchto uvedených důvodů jsou tak často SMS automatické zprávy doplňovány manuálním obvoláváním (zvolený pracovník kontaktuje klíčové osoby jednoho po druhém postupným ručním voláním). Pro případ nastalé krizové situace je však tento způsob naprosto nevyhovující. Velmi těžko si lze představit, že v



krátkém časovém horizontu je možné „ručně“ obvolat požadovaný objem účastníků krizového řízení a dalších zúčastněných. K manuálnímu obvolávání jsou třeba „papírové“ seznamy, jenž mohou být daleko mimo dosah. Obvoláváním je navíc ztracen drahocenný čas (zejména s ohledem na možná neúspěšná a tím opakovaná volání).

Systém SKK tento kritický problém řeší za Vás, ve velké míře eliminuje možné selhání lidského faktoru a nabízí ještě daleko více. Díky automatickému obvolávání určených osob je tak možné soustředit se na skutečné řešení aktuální situace. Systém SKK nejen vyřeší složitý úkol svolání všech osob, ale zároveň funguje jako dokonalý asistent při vyhodnocování celé situace.

Dalšími komunikačními kanály, které SKK také plnohodnotně obsluhuje, jsou SMS a emaily. Ty mohou sloužit k zaslání dodatečných informací o vzniklé situaci, případně k informování v nekritických momentech.

Samozřejmostí jsou i pokročilé reportovací funkce o prováděných scénářích, včetně automatického sestavování statistik. Vždy tak budete mít detailní přístup k historii a snadno identifikujete čas a důvod „nedovolání se“.

► **Efektivní obvolávání.**

System dokáže po všech systémových linkách provádět nezávislé paralelní obvolávání definovaných osob (skupin). Skupiny adresátů mohou obsahovat až řádově stovky osob.

► **Potvrzení vyslechnutí hlášení.**

SKK dokáže rozpoznat zda volaná strana telefon zvedla. Na základě této informace okamžitě spustí přehrání definované hlášky. Aby se maximálně omezila možnost prodlení či pozdějších sporů, může být (v závislosti na nastavení) volaný po vyslechnutí zprávy požádán o potvrzení zadáním PINu a namluvení potvrzovací hlášky. Teprve poté je tato osoba označena jako úspěšně obvolaná a takto i zapsaná do databáze.

► **Vytváření scénářů.**

K dispozici je pokročilá možnost vytváření krizových scénářů, kde lze využít nejen přednastavené hlášky. Hláška se může skládat z jednoduché zprávy, ale může být vytvořena i jako spojení několika informačních částí, lze vkládat čísla i okamžitě namluvené texty. Samozřejmostí je ovládání scénářů také zavoláním do systému, tedy po telefonu

► **Modul jazykové syntézy.**

Variantně může být **SKK** vybaveno i syntézou řeči - potom stačí požadované hlášení pouze napsat a systém toto "přeříká" v hlasové formě.

► **Implementace SMS.**

Jako další komunikační kanál je k dispozici i SMS komunikace. Je možné pouze odeslat informační zprávu, nebo pomocí SMS informovat o tom, že si má dotyčná osoba „zavolat“ na uvedené číslo a po zadání PINu si přehrát hlášku (informaci). Je to vhodné pro případ, že mezi členy krizového štábu jsou osoby, které nemusejí být informovány okamžitě (např. v noci), ale stačí, aby se k informaci dostaly později. Stejně tak lze požadovat zpětnou SMS. V případě požadavku lze samozřejmě sledovat i doručenkou. **SKK** dokáže také monitorovat definované časové intervaly. Po uplynutí tohoto intervalu lze zprávy v případě

neobdržení doručenkou nebo zpětné SMS požadovat za nedoručené.

Pro odesílání lze používat datové moduly nebo přímé propojení na SMS konektor operátora (webová služba, HTTP GET,POST)

► **Editace skupin osob.**

Je možné vytvořit neomezené množství uživatelských skupin typu „záchranář“, „hasič“, apod. Do každé skupiny lze vložit libovolný počet telefonních čísel. Součástí dat může být i jméno, adresa a další informace, které mohou být praktické zvláště při prohledávání v kontaktech, případně při reportingu.

► **Možnost vazby na zákaznickou databázi.**

System je připraven pro integraci s databázovou strukturou zákazníka (pro získávání seznamu pracovních směn, aktuálních informací, nových krizových scénářů atd.). **SKK** podporuje drtivou většinu standardů (ORACLE, SQL, atd.). Samozřejmostí je i napojení na Active Directory, LDAP nebo SOAP.

► **Propojení do zákaznických systémů.**

Je možné předávat reportovací data, informace o aktivitě apod. do externích systémů, např. deníky dispečerů.

► **Otevřená možnost customizace systému.**

Ač je **SKK** plně funkčním systémem s veškerou požadovanou funkcionalitou, je zcela otevřen případným požadavkům zákazníka na úpravy funkcionality, či přidání nové funkčnosti. Vývoj a podpora v ČR umožňuje poskytnout maximální zákaznický servis. Samozřejmostí je možnost servisního zabezpečení 7x24x365.

► **Může sloužit i jako krizová informační linka.**

► **Mezi významné zákazníky, kteří tento systém provozují patří ČEPS, Jaderná elektrárna Temelín a Dukovany**