



Přínosy řešení pro komunikaci v digitálním věku pro veřejnou správu

Společnost Alcatel-Lucent Enterprise poskytuje flexibilní, zabezpečená a vysoce dostupná řešení pro komunikaci v digitálním věku pro občany, propojená města a orgány zajišťující veřejnou bezpečnost.

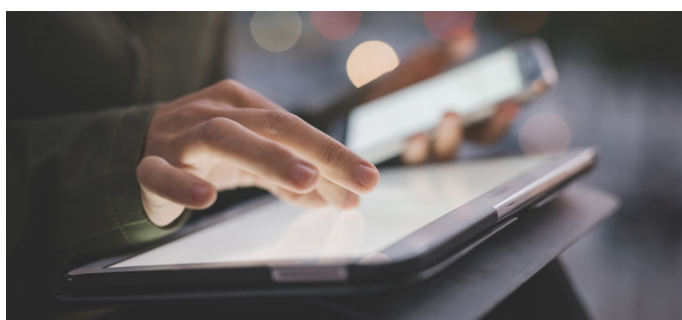


Organizace OSN uvádí, že podle odhadů bude do roku 2050 žít 68 % světové populace ve městech.

Veřejné instituce musí přizpůsobit své služby a organizace tak, aby odpovídaly očekáváním občanů. Přitom však musí současně zohledňovat legislativu, veřejné předpisy a rozpočtová omezení.

Občané chtějí žít v bezpečném prostředí a v rámci hyperpropojeného světa očekávají od veřejných elektronických služeb stejnou úroveň jednoduchosti a rychlosti, jako je tomu v případě spotřebitelských služeb doma nebo v kanceláři. Chtějí mít také blíže k voleným zástupcům a zapojit se do participativních a demokratických rozhodovacích procesů nebo být jednoduše informováni o událostech, ke kterým může v každodenním životě docházet.

Aby bylo možné uspokojit rozmanité potřeby různorodé veřejnosti, musí státní ekosystémy spolupracovat s různými subjekty, zástupci úřadů veřejných služeb i „partnery“ z veřejného a soukromého sektoru a delegovat služby na různé dodavatele. Všechny tyto týmy a jejich různé profily musí spolupracovat, aby byla zajištěna spokojenost občanů.



Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) doporučuje zásadní přechod od přístupů zaměřených na občany k přístupům řízeným občany (občané a podniky formulují a určují své potřeby ve spolupráci s veřejnou správou).

K dosažení těchto cílů jsou nezbytná řešení otevřená ekosystému a inovacím.

Společnost Alcatel-Lucent Enterprise vás může doprovázet na vaší cestě při postupném přechodu na řešení, která chrání vaše investice a pomáhají vám připravit se na budoucnost s podporou zástupců a občanů.

List řešení

Přínosy řešení pro komunikaci v digitálním věku pro veřejnou správu



Příležitosti

- Inovativní digitální služby
- Bezpečnost a ochrana občanů
- Globální efektivita procesů
- Atraktivita a chytré bydlení

Výzvy

- Jednoduchost
- Škálovatelnost
- Kybernetická bezpečnost
- Nákladová efektivita



Digitální prostředí pro občany

Aby propojená veřejná správa dokázala splnit očekávání občanů, musí transformovat služby pro občany a zvýšit jejich zapojení. Je nutné:

- Poskytovat občanům efektivní online služby elektronické veřejné správy a omezit byrokracii.
- Podporovat zapojení občanů, zvýšit sociální propojení a urychlit elektronickou demokracii prostřednictvím lepší komunikace mezi komunitami a uvnitř komunit.
- Snižovat digitální propast a zvyšovat zapojení komunit prostřednictvím služeb v rámci všech kanálů.



Vytvoření silného sociálního spojení s občany:

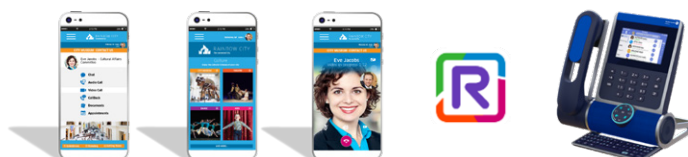
- Vytvořte chatboty, kteří turistům poskytnou podrobnosti o otevírací době muzea a pomohou s informacemi o poloze.
- Pomáhejte občanům v jejich každodenním životě a spojte je se správným týmem pro řešení problémů.
- Poskytujte informace o přerušeních nebo změnách služeb.
- Poskytujte možnost digitálních schůzek na portálu veřejné správy a zasílejte upozornění na nepřečtená oznámení.

Společnost Alcatel-Lucent Enterprise nabízí celou řadu řešení pro přivítání, od **tradičního hlasového přivítání** až po **inovativní digitální zapojení hostů**, která reagují na potřeby občanů a optimalizují efektivitu veřejných služeb, včetně:

- **Tradičního hlasového přivítání:** automatická spojovatelka, IVR, kontaktní centra
- **Digitálního zapojení občanů:** v rámci libovolného kanálu (IM, hlas, video) a na jakémkoli zařízení
- **Integrace robotů a umělé inteligence (AI)** coby doplňku k lidským službám umožňujícího poskytování nepřetržitých elektronických služeb 24/7 na kterémkoli místě

Digitální řešení pro pracoviště poskytující veřejné služby zjednodušují každodenní činnosti zaměstnanců zahrnující:

- Řadu softwarových telefonů, stolních telefonů a mobilních telefonů (DECT, VoWiFi) přizpůsobených profilům operátorů a podporujících práci na dálku
- Sjednocenou komunikaci a spolupráci pomocí řešení [Rainbow™ od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise](#) umožňujícího komplexní spolupráci v rámci veřejné správy
- Rozhraní API pro integraci do podnikových aplikací pro podnikové procesy využívající komunikaci (CEBP)
- Správa směrování nouzových a prioritních hovorů s eskalací na krizové konference



List řešení

Přínosy řešení pro komunikaci v digitálním věku pro veřejnou správu

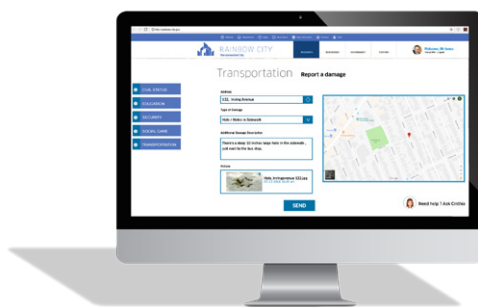


Propojená města

Nárůst počtu obyvatel a urbanizace vedly k tomu, že vedoucí představitelé obcí přehodnocují způsob organizace měst. Rozšiřování internetu věcí (IoT) a zavádění umělé inteligence navíc urychlují potřebu pochopit, jak digitalizace a nové technologie mohou městům pomoci stát se propojenými, chytrými a bezpečnými.



- Informujte občany o extrémních povětrnostních podmínkách a opatřeních, která musí přijmout, aby zůstali v bezpečí.
- Umožněte občanům nahlásit problém ve městě a vytvořit tak bezpečnější prostředí.
- Monitorujte prostředí pomocí kamer a senzorů a identifikujte potřebu opravy nebo údržby.
- Poskytněte starším lidem přizpůsobené IP telefony umožňující přístup k městským službám.



Společnost Alcatel-Lucent Enterprise pomáhá propojeným městům a územím stát se chytrými a atraktivními prostřednictvím:

- Používání standardních a otevřených technologií pro snadnou integraci do globálního ekosystému
- Pomoci při přechodu do cloudu a poskytování flexibilních cloudových modelů, které zjednodušují zavádění inovací, zvyšují efektivitu a udržují náklady pod kontrolou
- Propojení všech prvků jako například lidí, objektů (IoT), procesů a aplikací (umělá inteligence, roboti) za účelem umožnění inovativních služeb chytrých měst
- Poskytování vysoce dostupné komunikace v rámci řídicích center provozu chytrých měst (OCC) se standardními rozhraními API pro integraci do aplikací OCC

List řešení

Přínosy řešení pro komunikaci v digitálním věku pro veřejnou správu



Veřejná bezpečnost

Kromě zlepšení individuální doby reakce na tísňová volání může digitalizace rovněž zlepšit celkovou bezpečnost prostřednictvím integrace internetu věcí a umělé inteligence, jež poskytuje lepší povědomí o situaci a zkracuje dobu reakce v případech mimořádných událostí.



- Zajistěte, aby měl dispečink k dispozici potřebné informace o situaci.
- Identifikujte registrační značky na černé listině a informujte dispečink.
- Ovládejte městské pouliční osvětlení tak, aby záchranným posádkám usnadňovalo zásah.
- Informujte o příkazu k uzavření prostor nebo evakuaci osob v budově nebo venkovním areálu.



Společnost Alcatel-Lucent Enterprise poskytuje:

- **Portfolio pro směrování tísňových hovorů:** automatické spojovatelky, kontaktní centra a dispečerské konzole
- Kompletní řadu **rozhraní API** pro integraci do aplikací a procesů přístupových bodů v rámci veřejné bezpečnosti
- **Služby oznámení v rámci řešení Rainbow Edge** umožňující zpracování akivačních událostí přijatých z IoT a jejich integraci do pracovních postupů založených na scénářích v řešení Rainbow
- **Vysoce dostupnou a odolnou architekturu** zajišťující ochranu dat a médií, která je díky jednoduššímu provozu nákladově efektivní a připravená na budoucnost
- **Platformu pro spolupráci** umožňující občanům a operátorům hlásit problémy, urychlit schopnost reakce a koordinovat činnosti v době mimořádných událostí
- Řešení pro **hromadné oznamování** pomocí stolních telefonů ve veřejných budovách, mobilních aplikací, veřejných oznámení nebo městských billboardů

www.al-enterprise.com Název a logo Alcatel-Lucent jsou ochranné známky společnosti Nokia užívané společností ALE na základě licence. Chcete-li získat informace o dalších ochranných známkách používaných partnery společnosti ALE Holding, navštivte adresu: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Ostatní ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků. Uvedené informace mohou být změněny bez předchozího upozornění. Společnost ALE Holding ani její partneři nenesou žádnou odpovědnost za případné nepřesnosti obsažené v těchto informacích.
© Autorská práva 2022 ALE International, ALE USA Inc. Všechna práva vyhrazena ve všech zemích. DID22011901CZ (červenec 2022)