



Dampak Positif bagi Pemerintah dari Komunikasi Era Digital

ALE menghadirkan Komunikasi Era Digital yang fleksibel, aman, dan selalu tersedia untuk memaksimalkan pengalaman warga secara digital, kota yang terhubung, dan keamanan publik.

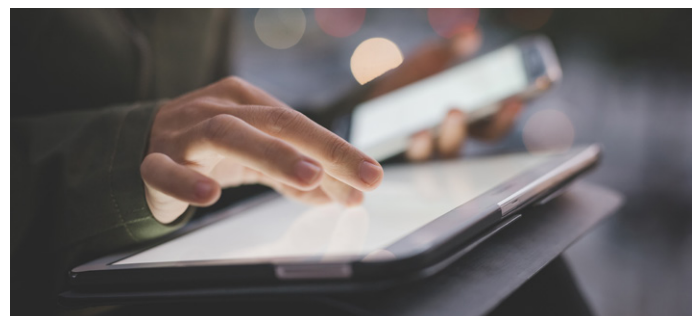


Menurut PBB, 68% dari populasi dunia diproyeksikan akan tinggal di daerah perkotaan pada tahun 2050.

Institusi publik perlu menyesuaikan layanan dan organisasi mereka untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, dan dengan tetap mempertimbangkan undang-undang, peraturan publik, dan keterbatasan anggaran.

Masyarakat ingin hidup di lingkungan yang aman dan terlindungi. Sebagai masyarakat yang senantiasa terhubung, mereka mengharapkan tingkat kemudahan dan respon dari layanan elektronik publik yang sama baiknya seperti yang mereka dapatkan dari layanan pribadi, baik di rumah maupun di kantor. Mereka juga ingin lebih dekat dengan pejabat terpilih dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang partisipatif dan demokratis, atau sekadar mendapat informasi tentang kejadian yang mungkin terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Untuk mengatasi beragam kebutuhan masyarakat, ekosistem pemerintah perlu berkolaborasi dengan entitas yang berbeda, termasuk kolaborator kantor layanan publik, serta mitra publik/swasta dan memercayakan layanan kepada penyedia layanan yang berbeda. Semua tim ini, dengan berbagai bidang keahlian mereka, perlu berkolaborasi untuk memastikan kepuasan masyarakat.



The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) merekomendasikan perubahan mendasar dari pendekatan yang berpusat pada masyarakat ke pendekatan yang digerakkan oleh masyarakat (warga negara dan bisnis merumuskan dan menentukan kebutuhan mereka dalam kemitraan dengan pemerintah).

Untuk mencapai tujuan ini, solusi yang memberikan ruang untuk ekosistem dan inovasi menjadi hal yang wajib.

Alcatel-Lucent Enterprise dapat membantu setiap tahapan proses yang melindungi investasi Anda dan membantu Anda membangun masa depan yang didukung oleh agen dan masyarakat.

Lembar solusi

Dampak Positif bagi Pemerintah dari Komunikasi Era Digital

Alcatel-Lucent 
Enterprise

Peluang

- Layanan digital yang inovatif
- Keamanan dan keselamatan masyarakat
- Efisiensi proses global
- Daya tarik dan hidup cerdas

Tantangan

- Kemudahan
- Skalabilitas
- Keamanan cyber
- Efisiensi biaya



Pengalaman Warga secara Digital

Untuk menjawab tuntutan masyarakat, pemerintah yang terhubung harus mengubah layanan masyarakat dan menumbuhkan keterlibatan. Pemerintah perlu:

- Memberikan layanan e-government online yang efektif kepada masyarakat dan mempersingkat proses birokrasi
- Mendukung keterlibatan masyarakat, meningkatkan hubungan sosial, dan mempercepat e-demokrasi melalui peningkatan komunikasi antar dan di dalam komunitas
- Mengurangi kesenjangan digital dan menumbuhkan inklusivitas komunitas melalui layanan di semua lini



Menciptakan hubungan sosial yang kuat dengan masyarakat:

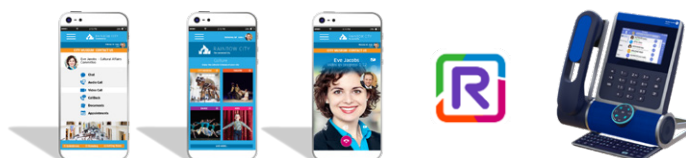
- Menciptakan chatbot untuk menyediakan informasi waktu operasional museum dan informasi lokasi kepada wisatawan
- Membantu warga dalam kehidupan sehari-hari mereka dan menghubungkan mereka dengan tim yang tepat untuk pemecahan masalah
- Memberikan informasi tentang gangguan atau perubahan layanan
- Menyediakan jadwal pertemuan digital di portal pemerintah dan notifikasi pengingat

Alcatel-Lucent Enterprise menyediakan berbagai fitur Penyambutan, mulai dari **sambutan suara** hingga **sambutan digital yang interaktif dan inovatif**, untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan mengoptimalkan efisiensi layanan publik, termasuk:

- **Sambutan suara sederhana:** Mesin penjawab otomatis, IVR, contact center
- **Sambutan digital yang interaktif:** Di saluran apa pun (IM, suara, video) dan di perangkat apa pun
- **Integrasi BOT dan Kecerdasan Buatan (AI)** untuk melengkapi layanan manusia dan menawarkan layanan elektronik 24/7 di mana pun

Solusi layanan tempat kerja digital publik untuk menyederhanakan aktivitas sehari-hari karyawan meliputi:

- Serangkaian aplikasi telepon, telepon meja, dan telepon genggam (DECT, VoWifi) yang disesuaikan dengan kebutuhan agen, serta mendukung kerja jarak jauh
- Komunikasi dan kolaborasi terpadu dengan [Rainbow™ oleh Alcatel-Lucent Enterprise](#) menciptakan kolaborasi ekosistem pemerintah yang menyeluruh
- API untuk diintegrasikan dalam aplikasi bisnis untuk Aktivasi Komunikasi untuk Proses Bisnis (CEBP)
- Pengaturan panggilan prioritas dan darurat, hingga mampu menjangkau tim penanggulangan bencana



Lembar solusi

Dampak Positif bagi Pemerintah dari Komunikasi Era Digital

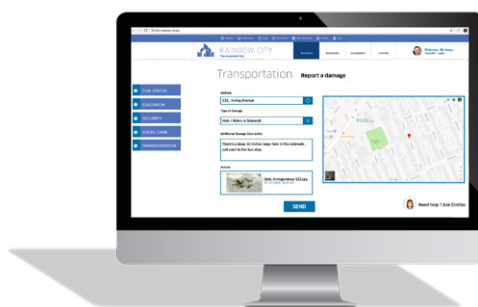


Kota yang Terhubung

Peningkatan populasi dan urbanisasi telah mendorong para pemimpin masyarakat untuk memikirkan kembali cara terbaik mengatur kota. Selain itu, penyebaran Internet of Things (IoT) dan penggunaan AI mempercepat kebutuhan untuk memahami bagaimana digitalisasi dan teknologi baru dapat membantu pemerintah menjadi lebih terhubung, pintar, dan aman.



- Memberikan informasi kepada masyarakat tentang kondisi cuaca ekstrem dan tindakan yang harus mereka ambil demi keselamatan
- Memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah yang terjadi di kota untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman
- Pemantauan lingkungan dengan kamera dan sensor untuk pemeliharaan dan perbaikan layanan di lapangan
- Menyediakan telepon dengan IP khusus bagi kelompok usia lanjut untuk mengakses layanan kota



Alcatel-Lucent Enterprise membantu kota dan wilayah yang terhubung menjadi lebih pintar dan menarik, dengan:

- Menggunakan teknologi terstandar dan terbuka agar dapat berintegrasi dengan mudah ke dalam ekosistem global
- Membantu transisi ke cloud dan menyediakan model cloud yang fleksibel untuk menyederhanakan tahapan inovasi, meningkatkan efisiensi, dan mengendalikan biaya
- Menghubungkan segalanya, orang, objek (IoT), proses, dan aplikasi (AI, Bot), untuk mewujudkan layanan kota pintar yang inovatif
- Memastikan ketersediaan komunikasi dalam pusat kendali operasi kota pintar (OCC), dengan API standar untuk diintegrasikan dalam aplikasi OCC

Lembar solusi

Dampak Positif bagi Pemerintah dari Komunikasi Era Digital

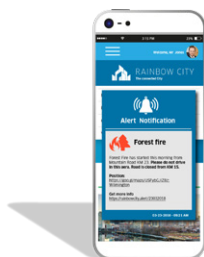


Keamanan publik

Selain mempercepat waktu respons panggilan darurat individu, digitalisasi juga dapat meningkatkan keamanan melalui integrasi IoT dan AI, memberikan kesadaran yang sesuai dan mempercepat respon pada saat darurat.



- Memastikan pengiriman panggilan diposisikan dengan baik dengan informasi yang sesuai
- Mengidentifikasi plat nomor kendaraan yang masuk daftar hitam dan memberi tahu pusat kendali
- Mengontrol lampu lalu lintas untuk memfasilitasi kebutuhan tim darurat
- Mengumumkan perintah lock-down atau evakuasi untuk orang-orang di gedung atau di kampus



Alcatel-Lucent Enterprise menyediakan:

- **Portofolio untuk pengaturan panggilan darurat:** Petugas otomatis, contact center, dan penggabungan pengiriman
- Rangkaian lengkap **API** untuk diintegrasikan dalam aplikasi dan proses Titik Akses Keamanan Publik
- **Layanan pemberitahuan awal** untuk menangani pemicu yang diterima dari IoT dan diintegrasikan ke dalam alur kerja berbasis skenario Rainbow
- **Arsitektur yang senantiasa siap dan tangguh**, memastikan perlindungan data dan media, sekaligus kompatibel untuk masa depan dan hemat biaya dengan operasi yang disederhanakan
- **Platform kolaborasi** untuk memungkinkan masyarakat dan agen melaporkan masalah, mempercepat respon, dan mengoordinasikan tindakan pada saat darurat
- Solusi untuk **pengumuman massal** menggunakan telepon meja gedung publik, aplikasi seluler, pengumuman publik, atau papan reklame kota

