



Administracja publiczna wygrywa dzięki Digital Age Communications

Alcatel-Lucent Enterprise zapewnia elastyczną, bezpieczną i wysoce dostępną komunikację w erze cyfrowej, oferując cyfrowe doświadczenia obywatelom, połączonym miastom i bezpieczeństwo publiczne.

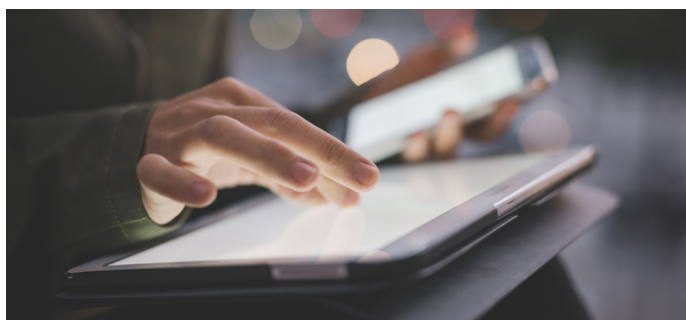


Według szacunków ONZ do 2050 r. 68% światowej populacji będzie mieszkać na obszarach miejskich.

Instytucje publiczne muszą dostosować swoje usługi i organizacje do oczekiwań obywateli, mając na uwadze prawodawstwo, regulacje publiczne i ograniczenia budżetowe.

Obywatele chcą żyć w bezpieczeństwie, a jako obywatele z hiperłączami oczekują tego samego poziomu prostoty i reakcji od publicznych e-usług, jakie uzyskują w przypadku usług na poziomie konsumenckim, w domu lub w biurze. Chcą również być bliżej wybieranych urzędników oraz łączyć się z partycypacyjnymi i demokratycznymi procesami podejmowania decyzji lub po prostu otrzymywać powiadomienia o zdarzeniach, które mogą mieć miejsce w codziennym życiu.

Aby sprostać różnym potrzebom zróżnicowanego społeczeństwa, ekosystemy rządowe muszą współpracować z wieloma podmiotami, współpracownikami urzędów usług publicznych, a także „partnerami” publiczno-prywatnymi i delegować usługi do różnych dostawców. Wszystkie te zespoły, a także ich różne profile, muszą współpracować, aby zapewnić zadowolenie obywateli.



Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) zaleca fundamentalne przejście od podejścia zorientowanego na obywatela do podejścia napędzanego przez obywatela (obywatela i przedsiębiorstwa formułujące oraz określające swoje potrzeby we współpracy z organami rządowymi).

Aby osiągnąć te cele, konieczne są rozwiązania otwarte na ekosystem i innowacje.

Alcatel-Lucent Enterprise może towarzyszyć Ci krok po kroku w procesie, który chroni Twoje inwestycje i pomaga budować przyszłość przy wsparciu specjalistów i obywateli.



Możliwości

- Innowacyjne usługi cyfrowe
- Bezpieczeństwo obywateli
- Globalna wydajność procesów
- Atrakcyjność i inteligentne życie

Wyzwania

- Prostota
- Skalowalność
- Bezpieczeństwo cybernetyczne
- Opłacalność



Doświadczenie obywateli cyfrowych

Aby sprostać oczekiwaniom obywateli, połączone organy rządowe muszą przekształcić usługi obywatelskie i zwiększyć zaangażowanie. W tym celu muszą:

- Zapewnić obywatelom skuteczne usługi e-administracji online i ograniczyć biurokrację
- Wspierać zaangażowanie obywateli, zwiększać więzi społeczne i przyspieszać e-demokrację dzięki lepszej komunikacji między społecznościami i wewnątrz nich
- Zmniejszyć przepaść cyfrową i zwiększyć integrację społeczności dzięki usługom na wszystkich kanałach



Stworzyć silną więź społeczną z obywatelami:

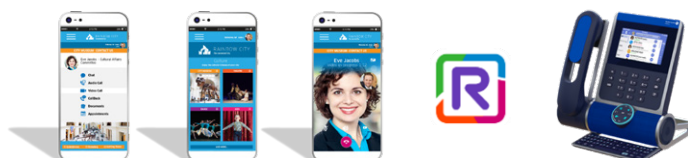
- Tworzyć chatboty, aby informować turystów o godzinach otwarcia muzeów i pomagać w uzyskiwaniu informacji o lokalizacji
- Pomagać obywatelom w ich codziennym życiu i połączyć ich z odpowiednim zespołem, aby rozwiązywać problemy
- Podawać informacje o przerwach lub zmianach w działaniu usług
- Zapewnić możliwość cyfrowego spotkania na portalu rządowym i przypomnienia o powiadomieniach

Alcatel-Lucent Enterprise oferuje różnorodne rozwiązania powitalne, od **tradycyjnego powitania głosowego** po **innowacyjne cyfrowe angażowanie gości**, aby odpowiadać na oczekiwania obywateli i optymalizować wydajność usług publicznych, w tym:

- **Tradycyjne powitanie głosowe:** Zautomatyzowani asystenci, IVR, centra kontaktowe
- **Zaangażowanie obywateli cyfrowych:** Na dowolnym kanale (komunikator, głos, wideo) i dowolnym urządzeniu
- **Integracja BOTów i sztucznej inteligencji (AI)** w celu uzupełnienia usług dla ludzi i zaoferowania e-Usług 24 godz./dobę 7 dni w tygodniu w dowolnym miejscu

Rozwiązania cyfrowego miejsca pracy w usługach publicznych, które upraszczają codzienne czynności pracowników, obejmują:

- Gamę telefonów typu softphone, telefonów stacjonarnych i telefonów komórkowych (DECT, VoWifi) dostosowanych do profili specjalistów, obsługujących pracę zdalną
- Ujednoliconą komunikację i współpracę z [Rainbow™ firmy Alcatel-Lucent Enterprise](#) w celu zapewnienia kompleksowej współpracy ekosystemu rządowego
- Interfejsy API do integracji z aplikacjami biznesowymi dla procesów biznesowych z obsługą komunikacji (CEBP)
- Zarządzanie routingiem połączeń alarmowych i priorytetowych, z eskalacją do konferencji kryzysowych



Arkusz informacyjny

Administracja publiczna wygrywa dzięki Digital Age Communications

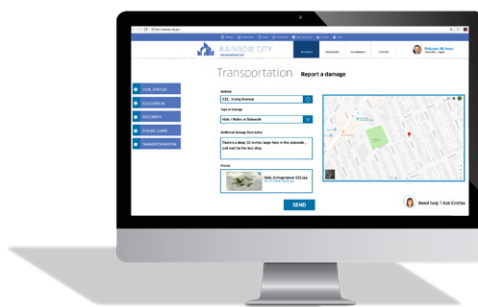


Połączone miasta

Wzrost liczby ludności i urbanizacja doprowadził do tego, że liderzy społeczności na nowo zastanawiają się, jak zorganizowane są miasta. Ponadto rozprzestrzenianie się Internetu rzeczy (IoT) i przyjęcie sztucznej inteligencji przyspieszają potrzebę zrozumienia, w jaki sposób cyfryzacja i nowe technologie mogą pomóc im stać się połączonymi, inteligentnymi i bezpiecznymi.



- Poinformuj obywateli o ekstremalnych warunkach pogodowych i działaniach, które muszą podjąć, aby zachować bezpieczeństwo
- Umożliwienie obywatelom zgłaszania problemów w mieście, aby stworzyć bezpieczniejsze środowisko
- Monitorowanie otoczenia za pomocą wyzwalaczy kamer i czujników w celu konserwacji i napraw serwisowych
- Zapewnij osobom starszym spersonalizowane telefony IP umożliwiające dostęp do usług miejskich



Alcatel-Lucent Enterprise pomaga połączonym miastom i terytoriom stać się inteligentnymi i atrakcyjnymi poprzez:

- Korzystanie ze standardowych i otwartych technologii w celu łatwej integracji z globalnym ekosystemem
- Pomoc w przejściu do chmury i dostarczanie elastycznych modeli chmury w celu uproszczenia wdrażania innowacji, zwiększenia wydajności i kontroli kosztów
- Łączenie wszystkiego, ludzi, obiektów (IoT), procesów i aplikacji (AI, boty), aby umożliwić innowacyjne usługi smart city
- Zapewnienie komunikacji o wysokiej dostępności w centrach kontroli operacji inteligentnych miast (OCC) ze standardowymi interfejsami API do integracji z aplikacjami OCC

Arkusz informacyjny

Administracja publiczna wygrywa dzięki Digital Age Communications



Bezpieczeństwo publiczne

Oprócz skrócenia czasu reakcji na indywidualne połączenia alarmowe, cyfryzacja może również poprawić ogólne bezpieczeństwo dzięki integracji IoT i sztucznej inteligencji, zapewniając świadomość kontekstową i skracając czas reakcji na alarmy.



- Zapewnienie, że wysyłanie połączeń jest dobrze umiejscowione dzięki informacjom kontekstowym
- Umieszczenie tablic rejestracyjnych na czarnej liście i poinformowanie centrum kontroli
- Kontrolę miejskiego oświetlenia ulicznego, w celu ułatwienia interwencji ekip ratowniczych
- Powiadamianie o nakazach zamknięcia lub ewakuacji osób z budynku lub terenu kampusu



Alcatel-Lucent Enterprise zapewnia:

- **Portfolio do routingu połączeń alarmowych:** Zautomatyzowana obsługa, centra kontaktowe i konsola dyspozytorska
- Pełen zakres **interfejsów API** do integracji z aplikacjami i procesami Public Safety Access Point
- **Usługi powiadomień brzegowych** do obsługi wyzwalaczy otrzymanych z IoT i integracji z przepływem pracy opartym na scenariuszach Rainbow
- **Wysoka dostępność i elastyczna architektura**, zapewniająca ochronę danych i nośników, a jednocześnie przyszłościowa i oszczędna dzięki uproszczonym operacjom
- **Platforma współpracy** umożliwiająca obywatelom i specjalistom zgłaszanie problemów, przyspieszanie reakcji i koordynowanie działań w sytuacjach kryzysowych
- Rozwiązania do **masowych powiadomień** za pomocą telefonów stacjonarnych w budynkach użyteczności publicznej, aplikacji mobilnych, komunikatów publicznych czy miejskich billboardów