



รัฐประสบความสำเร็จในการสื่อสารแบบยุคดิจิทัล

Alcatel-Lucent Enterprise มอบการสื่อสารแบบยุคดิจิทัลที่ยืดหยุ่น ปลอดภัย และใช้งานง่ายสำหรับการใช้งานของประชาชนยุคดิจิทัล เมืองอัจฉริยะ และความปลอดภัยของสาธารณะ

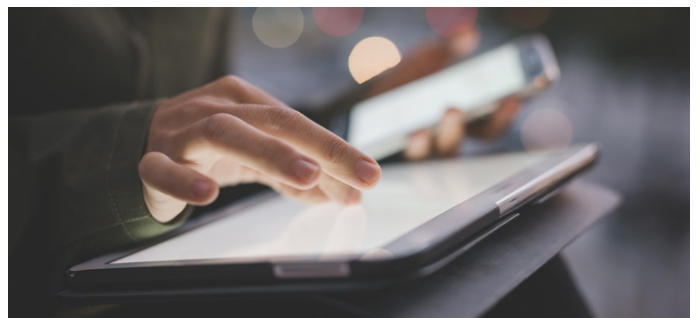


องค์กรสหประชาชาติคาดการณ์ว่า 68% ของประชากรโลกจะอาศัยอยู่ในเขตเมืองภายในปี 2050 เป็นเพราะ

สถาบันต่างๆ ของรัฐจึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการบริการและองค์กรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ในขณะที่ต้องคำนึงถึงกฎหมาย ข้อบังคับสาธารณะ และข้อจำกัดด้านงบประมาณ

ประชาชนต้องการอาศัยในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และเพราะเป็นประชาชนในยุคที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากที่สุด พวกเขาจึงคาดหวังว่าบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐจะมีความเรียบง่ายและระดับการตอบกลับเทียบเท่ากับภาคเอกชน เหมือนที่พวกเขาได้รับเมื่ออยู่บ้านหรือที่ทำงาน ประชาชนเองยังต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่รัฐที่มาจากการเลือกตั้งได้ง่ายขึ้นและเชื่อมโยงกับกระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมและเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น หรือเพียงแค่ได้รับแจ้งเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนที่แตกต่างกัน ระบบนิเวศของรัฐบาลจึงจำเป็นต้องร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ผู้ทำงานร่วมกันในสำนักงานบริการสาธารณะ ตลอดจน "หุ้นส่วน" ภาครัฐ/เอกชน และบริการมอบหมายให้ผู้จัดหาบริการหลายเจ้าดูแล ทุกฝ่ายที่พูดถึงมานี้ ซึ่งรวมถึงโปรไฟล์ที่มากมายของแต่ละฝ่าย จำเป็นต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ



องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) แนะนำให้มีการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานจากการใช้แนวทางที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวทางที่ขับเคลื่อนโดยประชาชนแทน (ประชาชนและธุรกิจจะกำหนดความต้องการร่วมกับรัฐบาล)

รัฐจะต้องมีโซลูชันที่เปิดรับระบบนิเวศและนวัตกรรมใหม่ๆ จึงจะทำได้ตามเป้าหมายนี้ได้

Alcatel-Lucent Enterprise สามารถช่วยคุณในทุกขั้นตอนซึ่งเป็นการปกป้องการลงทุนและช่วยสร้างอนาคตด้วยการสนับสนุนจากตัวแทนและประชาชน

เอกสารผลิตภัณฑ์

รัฐประสบความสำเร็จในการสื่อสารแบบยุคดิจิทัล

Alcatel-Lucent
Enterprise



โอกาส

- บริการดิจิทัลยุคใหม่
- ความปลอดภัยและความมั่นคงของประชาชน
- ประสิทธิภาพของกระบวนการระดับโลก
- ความน่าเชื่อถือและการใช้ชีวิตแบบ "อัจฉริยะ"

ความท้าทาย

- ความเรียบง่าย
- ความสามารถในการปรับขนาด
- ความปลอดภัยทางไซเบอร์
- ประหยัดค่าใช้จ่าย



การใช้งานของประชาชนยุคดิจิทัล

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังจากประชาชน รัฐยุคใหม่จึงต้องเปลี่ยนแปลงบริการที่ประชาชนได้รับและเพิ่มการมีส่วนร่วม โดยต้อง

- ให้บริการออนไลน์แบบ e-Government หรือรัฐอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนและลดระบบราชการแบบเดิมๆ
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพิ่มการเชื่อมต่อทางสังคม และเร่งให้เกิดประชาธิปไตยแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นภายในชุมชน
- ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและขยายความเป็นหนึ่งเดียวของชุมชนผ่านบริการทุกช่องทาง



สร้างการเชื่อมโยงทางสังคมที่แข็งแกร่งกับประชาชน:

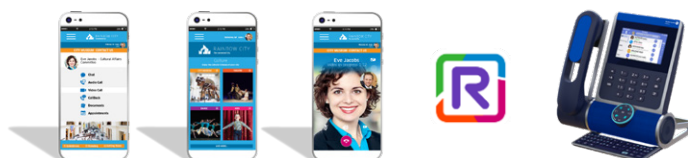
- สร้างแชทบอทเพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้เวลาเปิดทำการของพิพิธภัณฑ์และช่วยบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่
- ช่วยเหลือประชาชนในชีวิตประจำวันและให้ข้อมูลที่ดูแลเรื่องนั้นๆ ติดต่อประชาชนเพื่อแก้ปัญหา
- ให้ข้อมูลเมื่อบริการหยุดชะงักหรือเปลี่ยนแปลง
- จัดหาระบบนัดหมายแบบดิจิทัลบนพอร์ทัลของรัฐและการเตือนความจำ

Alcatel-Lucent Enterprise นำเสนอโซลูชัน "การต้อนรับ" ที่หลากหลาย ตั้งแต่การต้อนรับด้วยเสียงแบบดั้งเดิมไปจนถึงการมีส่วนร่วมกับผู้ติดต่อทางระบบดิจิทัลยุคใหม่ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ รวมไปถึง

- การต้อนรับด้วยเสียงแบบดั้งเดิม: ระบบตอบรับอัตโนมัติ, IVR, ศูนย์ติดต่อ
- การมีส่วนร่วมของประชาชนยุคดิจิทัล: ในช่องทางใดก็ได้ (IM, เสียง, วิดีโอ) และบนทุกอุปกรณ์
- การใช้ BOT และปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเสริมบริการของมนุษย์และให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงได้ทุกที่

โซลูชันสถานที่ทำงานดิจิทัลสำหรับบริการสาธารณะเพื่อให้พนักงานของรัฐทำงานสะดวกขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

- โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ และโทรศัพท์มือถือ (DECT, VoWifi) ที่ปรับให้เข้ากับโปรไฟล์ตัวแทน รองรับการทำงานทางไกล
- การสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบครบวงจรด้วย [Rainbow™](#) จาก Alcatel-Lucent Enterprise สำหรับการทำงานร่วมกันในระบบนิเวศของรัฐบาลแบบครบวงจร
- API เพื่อนำมาผนวกใช้กับแอปพลิเคชันทางธุรกิจสำหรับกระบวนการทางธุรกิจที่อำนวยความสะดวกต่อการสื่อสาร (Communications Enabled Business Process - CEBP)
- การจัดการการต่อสายการโทรฉุกเฉินและลำดับความสำคัญด้วยการยกระดับไปสู่การประชุมเพื่อจัดการกับวิกฤต



เอกสารผลิตภัณฑ์

รัฐประสบความสำเร็จในการสื่อสารแบบยุคดิจิทัล

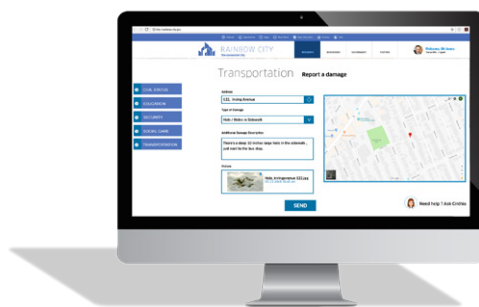


เมืองอัจฉริยะ

จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นและเมืองที่ขยายตัวขึ้นทำให้ผู้นำชุมชนต้องทบทวนว่าจะจัดระเบียบเมืองอย่างไร นอกจากนี้ การแพร่กระจายของ Internet of Things (IoT) และการนำ AI มาใช้ยังทำให้ยังต้องเข้าใจว่าการทำให้เป็นดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่สามารถช่วยให้เกิดเชื่อมต่อถึงกัน มีความทันสมัย และปลอดภัยได้อย่างไร



- แจ้งประชาชนเกี่ยวกับสภาพอากาศที่รุนแรงและสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ปลอดภัย
- ให้ประชาชนรายงานปัญหาในเมืองได้เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น
- การตรวจสอบสภาพแวดล้อมด้วยระบบกล้องและเซ็นเซอร์สำหรับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบริการภาคสนาม
- จัดหาโทรศัพท์ IP ที่ปรับให้เหมาะกับผู้สูงอายุ เพื่อให้เข้าถึงบริการของรัฐได้



Alcatel-Lucent Enterprise ช่วยให้เมืองและดินแดนที่เชื่อมต่อกันทันสมัยและน่าสนใจ โดย:

- ใช้เทคโนโลยีแบบมาตรฐานและแบบเปิดเพื่อนำมาใช้ระบบนิเวศทั่วโลกได้อย่างง่ายดาย
- ช่วยในการเปลี่ยนไปใช้ระบบคลาวด์และมอบโมเดลคลาวด์ที่ยืดหยุ่นเพื่อลดความซับซ้อนในการปรับใช้นวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพ และควบคุมต้นทุน
- เชื่อมต่อทุกอย่าง ผู้คน วัตถุ (IoT) กระบวนการ และแอปพลิเคชัน (AI, บิ๊กดาต้า) เพื่อให้เกิดบริการเมืองอัจฉริยะที่เป็นนวัตกรรมใหม่
- ให้การสื่อสารที่มีความพร้อมใช้งานสูงภายในศูนย์ควบคุมการดำเนินงานของเมืองอัจฉริยะ (OCC) พร้อม API มาตรฐานเพื่อใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชัน OCC

เอกสารผลิตภัณฑ์

รัฐประสบความสำเร็จในการสื่อสารแบบยุคดิจิทัล



ความปลอดภัยสาธารณะ

นอกเหนือจากการปรับปรุงเวลาตอบกลับการโทรฉุกเฉินแต่ละสายแล้ว การแปลงเป็นดิจิทัลยังสามารถปรับปรุงความปลอดภัยโดยรวมผ่านการผสานรวม IoT และ AI สร้างความตระหนักรู้ตามบริบท และลดเวลาในการตอบกลับเรื่องฉุกเฉิน



- ตรวจสอบว่าทีมที่ต้องเข้าไปดูแลปัญหาอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องและมีข้อมูลประกอบสถานการณ์เพียงพอ
- ระบุป้ายทะเบียนในบัญชีดำและแจ้งศูนย์ควบคุม
- ควบคุมไฟถนนในเมืองเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของทีมฉุกเฉิน
- แจ้งคำสั่งปิดหรืออพยพบุคคลในอาคารหรือในวิทยาเขต



Alcatel-Lucent Enterprise มี

- **พอร์ตโฟลิโอสำหรับการต่อสายฉุกเฉิน:** ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ศูนย์ติดต่อ และระบบติดต่อทางวิทยุ
- **API** เพิ่มรูปแบบเพื่อนำไปใช้กับแอปพลิเคชันและกระบวนการของจุดความปลอดภัยสาธารณะ
- **บริการแจ้งเตือนแบบ Edge** เพื่อจัดการสัญญาณกริกเกอร์ที่ได้รับจาก IoT และรวมเข้ากับเวิร์กโฟลว์ตามสถานการณ์ของ Rainbow
- **ความพร้อมใช้งานสูงและสถาปัตยกรรมที่ยืดหยุ่น** ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสื่อจะปลอดภัย ในขณะที่ยากขึ้นที่ป้องกันอนาคตและคุ้มค่าด้วยการทำงานที่เรียบง่ายอีกด้วย
- **แพลตฟอร์มการทำงานร่วมกัน** เพื่อให้ประชาชนและตัวแทนสามารถรายงานปัญหาเร่งการตอบกลับ และประสานงานการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- โซลูชันสำหรับ **การแจ้งเตือนมวลชน** โดยใช้โทรศัพท์ตั้งโต๊ะในอาคารสาธารณะ แอปพลิเคชันมือถือ ประกาศสาธารณะ หรือป้ายโฆษณาของเมือง