



Digital Age Communications: ein Gewinn für die öffentliche Hand

Digitale Nutzererfahrung für die Bürger, vernetzte Städte und öffentliche Sicherheit: Alcatel-Lucent Enterprise bietet Digital Age Communications – flexible, sichere und hochverfügbare Kommunikationslösungen für den digitalen Wandel.



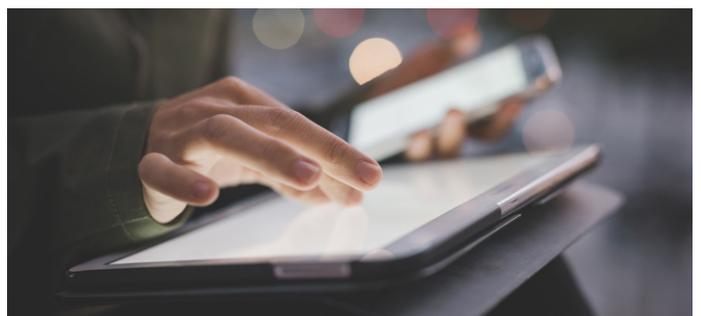
Laut UN werden bis 2050 voraussichtlich 68 % der Weltbevölkerung in städtischen Ballungsgebieten leben.

Öffentliche Einrichtungen müssen ihre Dienstleistungen und Organisation anpassen, um den Erwartungen der Bürger gerecht zu werden. Dabei unterliegen sie Gesetzen, Vorschriften und Haushaltszwängen.

Menschen wollen in einem sicheren Umfeld leben, und als hypervernetzte Bürger erwarten sie von öffentlichen elektronischen Diensten dasselbe Maß an einfacher Verfügbarkeit und unmittelbarer Reaktion wie bei Dienstleistungen im Consumer-Bereich, zu Hause oder im Büro. Auch die Nähe zu ihren gewählten Vertretern ist ihnen wichtig, ebenso wie die Beteiligung an partizipativen und demokratischen Entscheidungsprozessen. Nicht zuletzt geht es

auch darum, einfach nur über Ereignisse des täglichen Lebens informiert zu werden.

Um den vielfältigen Bedürfnissen einer breit gefächerten Öffentlichkeit gerecht zu werden, müssen staatliche Ökosysteme mit verschiedenen Einrichtungen, öffentlichen Stellen und öffentlichen/privaten „Partnern“ kooperieren und Dienstleistungen an verschiedene Anbieter delegieren. Alle diese Teams und ihre verschiedenen Profile müssen im Sinne der Bürger zusammenarbeiten.



Die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) empfiehlt einen grundlegenden Wechsel von bürgerzentrierten Ansätzen dahin, dass die Initiative von den Bürgern ausgeht (Bürger und Unternehmen formulieren und bestimmen ihre Bedürfnisse partnerschaftlich mit den Behörden).

Dazu sind Lösungen unverzichtbar, die offen für Ökosysteme und Innovationen sind.

Alcatel-Lucent Enterprise kann Sie schrittweise durch einen Prozess begleiten, der Ihre Investitionen schützt und Ihnen hilft, mit der Unterstützung von Agenten und Bürgern die Zukunft zu gestalten.

Lösungsdatenblatt

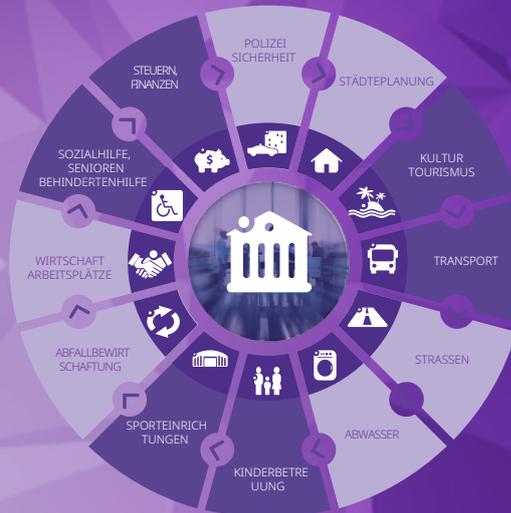
Digital Age Communications: ein Gewinn für die öffentliche Hand

Alcatel·Lucent 
Enterprise

- Innovative digitale Dienste
- Sicherheit und Schutz der Bürger
- Globale Prozesseffizienz
- Attraktivität und intelligentes Wohnen

Herausforderungen

- Einfachheit
- Skalierbarkeit
- Cybersicherheit
- Kosteneffizienz



Digitale Serviceerfahrung für Bürger

Um die Erwartungen zu erfüllen, muss eine vernetzte öffentliche Hand ihre Dienstleistungen für die Bürger umgestalten und für eine stärkere Einbindung und mehr Engagement sorgen. Folgendes ist dafür nötig:

- Effektive elektronische Behördendienste für die Bürger und Abbau von Bürokratie
- Verstärkte Einbindung der Bürger, Förderung sozialer Bindungen und eine beschleunigte Entwicklung hin zur E-Demokratie durch verstärkte Kommunikation zwischen und innerhalb von Gemeinschaften
- Verringerung der digitalen Kluft und stärkere Inklusionsbestrebungen durch Dienste auf allen Kanälen



Schaffung einer starken sozialen Verbindung zu den Bürgern:

- Einrichtung von Chatbots, die Touristen über die Öffnungszeiten von Museen informieren und bei der Suche nach Informationen zum Standort helfen
- Unterstützung der Bürger im täglichen Leben und Herstellen des Kontakts zum richtigen Team für das jeweilige Problem
- Informationen über Unterbrechungen oder die Änderung von Dienstleistungen
- Möglichkeit der digitalen Terminvereinbarung auf Behördenportalen und Erinnerungsbenachrichtigungen

Alcatel-Lucent Enterprise bietet eine Vielzahl von Begrüßungslösungen an, von der **klassischen Telefonansage** bis zum **innovativen digitalen Engagement**, um den Bürgern zu bieten, was sie erwarten, und die Effizienz öffentlicher Dienstleistungen zu optimieren:

- **Klassische Telefonansage:** Automatische Vermittlungssysteme, IVR, Contact Center
- **Digitales Engagement:** Auf jedem Kanal (IM, Voice, Video) und auf jedem Gerät
- **Integration von BOTs und künstlicher Intelligenz (KI)** zur Ergänzung menschlicher Dienstleistungen und für ein Angebot elektronischer Dienste rund um die Uhr und überall

Digitale Arbeitsplatzlösungen im öffentlichen Dienst, die den Arbeitsalltag erleichtern, umfassen:

- Eine Reihe von Soft Phones, Tischtelefonen und Mobilteilen (DECT, VoWifi), die an die Profile der Mitarbeiter angepasst sind und das Arbeiten aus der Distanz unterstützen
- Einheitliche Kommunikation und Zusammenarbeit mit [Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise](#) für eine durchgängige Zusammenarbeit im Behördenumfeld
- APIs zur Integration in geschäftliche Anwendungen für kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse (CEBP)
- Verwaltung der Weiterleitung von Notrufen und prioritären Anrufen, mit Eskalation zur Krisenkonferenz



Lösungsdatenblatt

Digital Age Communications: ein Gewinn für die öffentliche Hand



Vernetzte Städte

Der Bevölkerungszuwachs und die Verstädterung haben Verantwortliche dazu veranlasst, neu über die Organisation von Städten nachzudenken. Mit dem Aufstieg des Internets der Dinge (IoT) und der künstlichen Intelligenz (KI) wird die Frage immer dringlicher, wie die Digitalisierung und neue Technologien dazu beitragen können, dass Städte vernetzt, smart und sicher werden.



- Information der Bürger über extreme Wetterlagen und Maßnahmen, die sie zu ihrem Schutz ergreifen müssen
- Möglichkeit für die Bürger, der Stadt ein Problem zu melden, damit das Umfeld sicherer wird
- Umgebungsüberwachung mit Kamera- und Sensor-Trigger für Wartung und Reparatur im Außendienst
- Ausstattung älterer Menschen mit speziellen IP-Telefonen für den Zugang zu kommunalen Diensten



Alcatel-Lucent Enterprise hilft vernetzten Städten und Gemeinden auf dem Weg, smart und attraktiv zu werden:

- Einsatz standardisierter und offener Technologien für eine einfache Integration in ein globales Ökosystem
- Unterstützung bei der Umstellung auf die Cloud und Bereitstellung flexibler Cloud-Modelle, um die Einführung von Innovationen zu vereinfachen, die Effizienz zu steigern und Kosten zu kontrollieren
- Vernetzung von allem - Menschen, Objekten (IoT), Prozessen und Anwendungen (KI, Bots) - damit innovative Smart-City-Dienste möglich werden
- Bereitstellung einer hochverfügbaren Kommunikation in Leitstellen (OCC) intelligenter Städte, mit Standard-APIs zur Integration in OCC-Anwendungen

Lösungsdatenblatt

Digital Age Communications: ein Gewinn für die öffentliche Hand

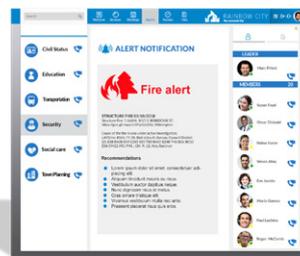


Öffentliche Sicherheit

Durch die Digitalisierung kann sich nicht nur die Reaktionszeit bei einzelnen Notrufen verbessern, sondern auch die Sicherheit insgesamt – mittels Integration von IoT und KI, die kontextbezogenes Wissen schaffen und die Reaktionszeiten im Notfall verkürzen.



- Sicherstellung, dass die Anrufabwicklung mit kontextbezogenen Informationen gut aufgestellt ist
- Identifizierung von Nummernschildern auf der schwarzen Liste und Information an die Leitstelle
- Steuerung der städtischen Straßenbeleuchtung zur Unterstützung bei Notfalleinsätzen
- Benachrichtigung von Personen in einem Gebäude oder auf einem Campus im Fall einer Abriegelung oder Evakuierung



Alcatel-Lucent Enterprise bietet:

- **Ein Portfolio für die Notrufweiterleitung:** Automatische Vermittlungsstellen, Contact Center und Leitstellen
- Ein vollständiges Spektrum von **APIs** zur Integration in Anwendungen und Prozesse von Access Points im Bereich öffentliche Sicherheit
- **Edge-Benachrichtigungsdienste** zur Verarbeitung von Triggern, die von IoT-Geräten erhalten werden, und zur Integration in den szenariobasierten Workflow von Rainbow
- **Eine hochverfügbare und widerstandsfähige Architektur**, die den Schutz von Daten und Medien gewährleistet und gleichzeitig zukunftssicher und kosteneffizient ist und den Betrieb vereinfacht
- Eine **Kollaborationsplattform**, die es Bürgern und Agenten ermöglicht, Probleme zu melden, Reaktionszeiten zu verkürzen und bei Notfällen Maßnahmen zu koordinieren
- Lösungen für **Massenbenachrichtigungen** über Telefone in öffentlichen Gebäuden, mobile Apps, öffentliche Durchsagen oder städtische Anschlagtafeln

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die ALE unter Lizenz verwendet. Mehr über die Marken der Tochtergesellschaften der ALE Holding erfahren Sie auf der folgenden Seite: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Wir behalten uns vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne weitere Ankündigung zu ändern. Weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding sind verantwortlich für die Richtigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen.
© Copyright 2022 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. DID22011901DE (Oktober 2022)