

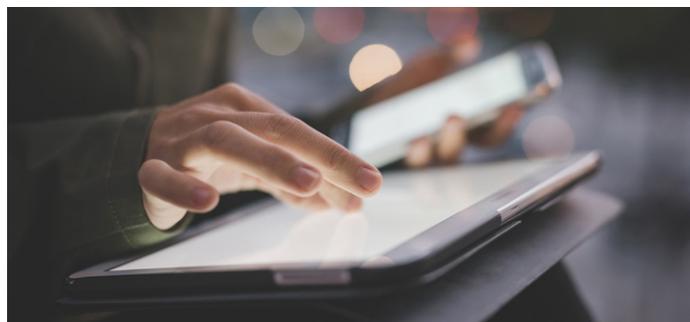


Los Gobiernos y Administraciones ganan con Digital Age Communications

Alcatel-Lucent Enterprise ofrece Digital Age Communications (comunicaciones de la era digital) flexibles, seguras y de alta disponibilidad para las experiencias de los ciudadanos digitales, las ciudades conectadas y la seguridad pública.

Las instituciones públicas tienen que adaptar sus servicios y organizaciones para responder a las expectativas de los ciudadanos, sin olvidar la legislación, la normativa pública y las limitaciones presupuestarias.

Los ciudadanos quieren vivir en un entorno seguro, y como ciudadanos hiperconectados esperan el mismo nivel de simplicidad y respuesta de los servicios electrónicos públicos que obtienen con los servicios a nivel de consumidor, en casa o en la oficina. También quieren estar más cerca de los cargos electos y conectarse a los procesos de toma de decisiones participativos y democráticos, o simplemente ser notificados de los incidentes que puedan ocurrir en el día a día.



La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) recomienda un cambio fundamental de los enfoques centrados en el ciudadano a los enfoques impulsados por el ciudadano (los ciudadanos y las empresas formulan y determinan sus necesidades en colaboración con los Gobiernos).

Para atender las diversas necesidades de un público variado, los ecosistemas gubernamentales han de colaborar con diferentes entidades, oficinas de servicio público colaboradoras, así como "socios" públicos y privados, y delegar servicios en diferentes proveedores. Todos estos equipos y sus distintos perfiles han de colaborar para garantizar la satisfacción de los ciudadanos.



Según la ONU, el 68 % de la población mundial vivirá en zonas urbanas en 2050.

Para alcanzar estos objetivos, es obligatorio contar con soluciones abiertas al ecosistema y a la innovación.

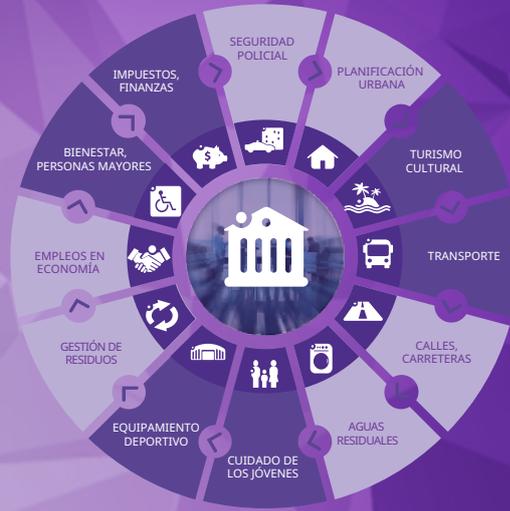
Alcatel-Lucent Enterprise puede acompañarle en un proceso paso a paso que protege sus inversiones y le ayuda a construir hacia el futuro con el apoyo de agentes y ciudadanos.

Oportunidades

- Servicios digitales innovadores
- Seguridad y protección de los ciudadanos
- Eficiencia global de los procesos
- Atractivo y vida inteligente

Retos

- Simplicidad
- Escalabilidad
- Ciberseguridad
- Rentabilidad



Experiencia ciudadana digital

Para responder a las expectativas de los ciudadanos, las Administraciones conectadas deben transformar los servicios al ciudadano y aumentar su compromiso. Tienen que:

- Proporcionar a los ciudadanos servicios eficaces de administración electrónica en línea y reducir la burocracia
- Apoyar el compromiso de los ciudadanos, aumentar la conexión social y acelerar la democracia electrónica mediante el aumento de las comunicaciones entre y dentro de las comunidades
- Reducir la brecha digital y aumentar la inclusión de la comunidad mediante servicios en todos los canales



Crear un fuerte vínculo social con los ciudadanos:

- Crear chatbots para facilitar a los turistas los horarios de apertura de los museos y ayudarles con información sobre su ubicación
- Ayudar a los ciudadanos en su vida cotidiana y ponerlos en contacto con el equipo adecuado para resolver los problemas
- Proporcionar información sobre las interrupciones o cambios en los servicios
- Proporcionar una capacidad de cita digital en el portal gubernamental y recordatorios de notificación

Alcatel-Lucent Enterprise ofrece una variedad de soluciones de bienvenida, desde **la tradicional bienvenida de voz** hasta **la innovadora participación digital de los huéspedes**, para responder a las expectativas de los ciudadanos y optimizar la eficiencia de los servicios públicos, incluido lo siguiente:

- **Bienvenida de voz tradicional:** operadores automáticos, IVR, centros de contacto
- **Participación del ciudadano digital:** en cualquier canal (mensajería instantánea, voz, vídeo) y en cualquier dispositivo
- **Integración de BOT e Inteligencia Artificial (AI)** para complementar los servicios humanos y ofrecer servicios electrónicos 24/7 en cualquier lugar

Las soluciones de puestos de trabajo digitales de los servicios públicos para simplificar las actividades cotidianas de los empleados incluyen:

- Una gama de softphones, teléfonos de sobremesa y terminales móviles (DECT, VoWifi) adaptados a los perfiles de los agentes, que permitan trabajar a distancia
- Comunicaciones unificadas y colaboración con [Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise](#) para una colaboración integral del ecosistema gubernamental
- API para integrar en las aplicaciones empresariales los procesos empresariales habilitados para las comunicaciones (CEBP)
- Gestión del enrutamiento de llamadas de emergencia y prioritarias, con escalada a la conferencia de crisis



Hoja de soluciones

Los Gobiernos y Administraciones ganan con Digital Age

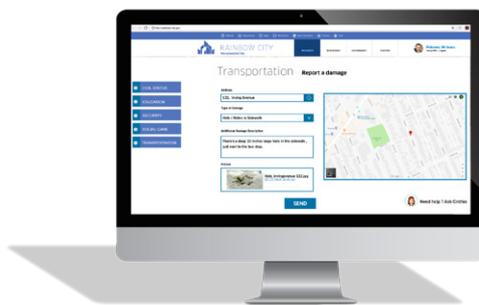


Ciudades conectadas

El aumento de la población y la urbanización han llevado a los dirigentes de las comunidades a replantearse la organización de las ciudades. Además, la difusión del Internet de las cosas (IoT) y la adopción de la IA aceleran la necesidad de entender cómo la digitalización y las nuevas tecnologías pueden ayudarles a estar conectados, ser inteligentes y seguros.



- Informar a los ciudadanos de las condiciones meteorológicas extremas y de las medidas que deben tomar para mantenerse a salvo
- Facilitar que los ciudadanos denuncien un problema en la ciudad para crear un entorno más seguro
- Vigilar el entorno con activadores de cámaras y sensores para el mantenimiento y las reparaciones del servicio de campo
- Proporcionar a los ancianos teléfonos IP personalizados que permitan el acceso a los servicios municipales



Alcatel-Lucent Enterprise ayuda a las ciudades y los territorios conectados a ser inteligentes y atractivos, al:

- Utilizar tecnologías estándar y abiertas para integrarse fácilmente en un ecosistema global
- Ayudar a la transición a la nube y proporcionar modelos de nube flexibles para simplificar la adopción de la innovación, aumentar la eficiencia y controlar los costes
- Conectarlo todo, las personas, los objetos (IoT), los procesos y las aplicaciones (IA, Bots), para permitir servicios innovadores de la ciudad inteligente.
- Proporcionar comunicaciones de alta disponibilidad dentro de los centros de control de operaciones (CCO: operation control centres) de las ciudades inteligentes, con API estándar para integrarse en las aplicaciones de los CCO

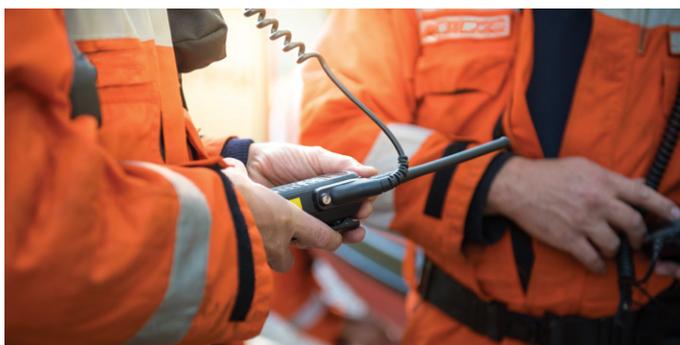
Hoja de soluciones

Los Gobiernos y Administraciones ganan con Digital Age

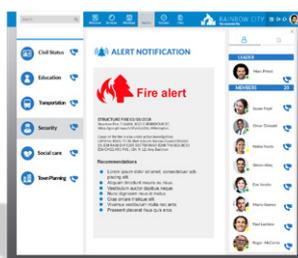


Seguridad pública

Además de mejorar los tiempos de respuesta de las llamadas de emergencia individuales, la digitalización también puede mejorar la seguridad general a través de la integración del IoT y la IA, proporcionando conocimiento contextual y disminuyendo el tiempo de respuesta a las emergencias.



- Garantizar que el despacho de llamadas esté bien posicionado con información contextual
- Identificar las matrículas de la lista negra e informar al centro de control
- Controlar el alumbrado público de la ciudad para facilitar las intervenciones de los equipos de emergencia



Alcatel-Lucent Enterprise ofrece:

- **Un portfolio para el enrutamiento de llamadas de emergencia:** operadores automáticos, centros de contacto y consola de despacho
- Una gama completa de API para integrarse en las aplicaciones y procesos de los Puntos de Acceso de Seguridad Pública
- **Servicios de notificación de borde (edge)** para gestionar los activadores recibidos del IoT e integrarlos en el flujo de trabajo basado en el escenario de Rainbow
- **Arquitectura de alta disponibilidad y resistencia**, que garantiza la protección de los datos y los soportes, a la vez que está preparada para el futuro y es rentable, con operaciones simplificadas
- Una plataforma de colaboración para que los ciudadanos y los agentes puedan informar de los problemas, acelerar la capacidad de respuesta y coordinar las acciones en momentos de emergencia
- Soluciones para **notificaciones masivas** utilizando teléfonos de escritorio de edificios públicos, aplicaciones móviles, anuncios públicos o vallas publicitarias de la ciudad

www.al-enterprise.com/es-es/ El nombre y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que se utilizan bajo licencia por ALE. Para conocer otras marcas registradas utilizadas por las empresas asociadas de ALE Holding, visite: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios. La presente información puede sufrir cambios sin previo aviso. Ni ni ninguna de sus filiales asumen responsabilidad alguna por las posibles inexactitudes del presente contenido. © Copyright 2022 ALE International, ALE USA Inc. Todos los derechos reservados en todos los países. DID22011901ES (Abril de 2022)