

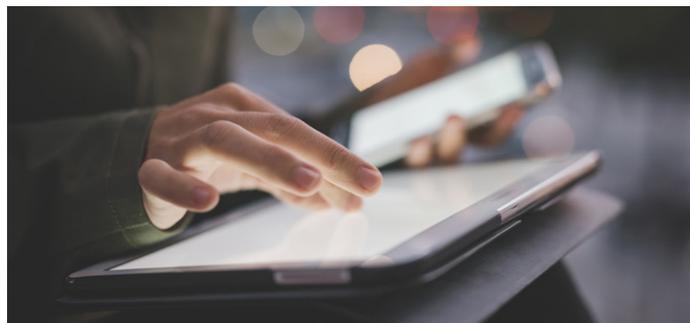


Les communications de l'ère numérique au service du secteur public

Alcatel-Lucent Enterprise fournit des communications de l'ère numérique flexibles, sécurisées et hautement disponibles pour l'expérience numérique des citoyens, les villes connectées et la sécurité publique.

Les institutions publiques doivent adapter leurs services et leurs organisations pour répondre aux attentes des citoyens, tout en tenant compte de la législation, des réglementations publiques et des contraintes budgétaires.

Les citoyens veulent vivre dans un environnement sûr et sécurisé et, en tant que citoyens hyperconnectés, ils attendent des services publics en ligne le même niveau de simplicité et de réactivité que celui offert par les services destinés aux consommateurs, à la maison ou au bureau. Ils veulent également être plus proches des élus et contribuer aux processus de décision participatifs et démocratiques, ou simplement être informés des incidents qui peuvent survenir dans la vie quotidienne.



L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) recommande de passer d'une approche centrée sur le citoyen à une approche pilotée par le citoyen (les citoyens et les entreprises formulent et déterminent leurs besoins en partenariat avec les gouvernements).

Pour répondre aux besoins variés d'un public diversifié, les écosystèmes publics doivent collaborer avec différentes entités, les agents dans les bureaux et les « partenaires » publics/privés, mais aussi déléguer des services à divers fournisseurs. Toutes ces équipes doivent collaborer pour garantir la satisfaction des citoyens.



Selon les Nations unies, 68 % de la population mondiale devrait vivre dans des zones urbaines d'ici 2050.

Pour atteindre ces objectifs, des solutions ouvertes sur l'écosystème et à l'innovation sont indispensables.

Alcatel-Lucent Enterprise peut vous accompagner dans un processus pas-à-pas qui protège vos investissements et vous aide à construire l'avenir, avec le soutien des agents et des citoyens.

Fiche solution

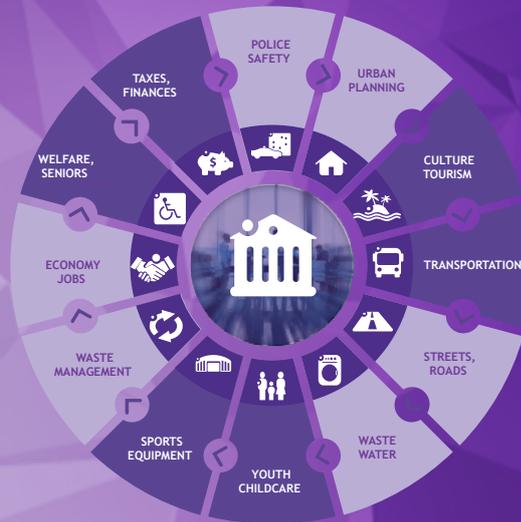
Les communications de l'ère numérique au service des gouvernements

Opportunités

- Services numériques innovants
- Sûreté et sécurité des citoyens
- Efficacité globale des processus
- Attractivité et mieux-vivre

Défis

- Simplicité
- Évolutivité
- Cybersécurité
- Rentabilité



Expérience numérique des citoyens

Pour répondre aux attentes des citoyens, les gouvernements connectés doivent transformer les services offerts et accroître l'engagement. Ils doivent :

- Fournir des services administratifs en ligne efficaces aux citoyens et réduire la bureaucratie
- Soutenir l'engagement des citoyens, consolider les liens sociaux et renforcer la démocratie électronique en améliorant les communications entre les communautés et au sein de celles-ci
- Réduire la fracture numérique et renforcer l'intégration des différentes communautés grâce à des services multicanal



Créer un lien social fort avec les citoyens :

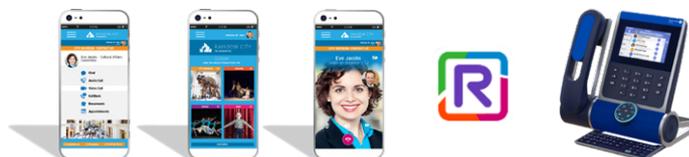
- Créer des chatbots pour fournir aux touristes les heures d'ouverture des musées et les aider à se repérer
- Aider les citoyens dans leur vie quotidienne et les mettre en relation avec la bonne équipe pour résoudre les problèmes
- Fournir des informations sur les perturbations ou les modifications de services
- Proposer la prise de rendez-vous en ligne sur le portail du gouvernement et des rappels de notification

Alcatel-Lucent Enterprise fournit une variété de solutions d'accueil, de **l'accueil vocal traditionnel** à **l'engagement numérique innovant des clients**, pour répondre aux attentes et optimiser l'efficacité des services publics, notamment :

- **Accueil vocal traditionnel** : opérateurs automatiques, RVI, centres de contact
- **Engagement numérique des citoyens** : sur tous les canaux (messagerie instantanée, voix, vidéo) et sur tous les appareils
- **Intégration des BOT et de l'intelligence artificielle (IA)** pour compléter les services humains et offrir des services en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en tout lieu

Découvrez les différentes solutions pour les lieux de travail numériques du service public visant à simplifier le quotidien des agents :

- Une gamme de softphones, de téléphones de bureau et de combinés mobiles (DECT, VoWifi) adaptés aux profils des agents, permettant de travailler à distance
- Des communications et une collaboration unifiées avec [Rainbow™](#) d'[Alcatel-Lucent Enterprise](#) pour une coopération de bout en bout de l'écosystème gouvernemental
- Des API à intégrer dans les applications d'entreprise pour les procédés opérationnels basés sur les communications (CEBP)
- Gestion de l'acheminement des appels d'urgence et prioritaires, avec transmission à la réunion de crise



Fiche solution

Les communications de l'ère numérique au service des gouvernements

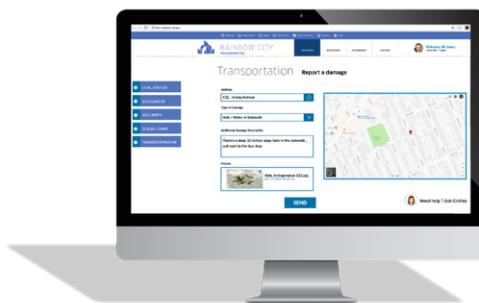


Villes connectées

L'augmentation de la population et de l'urbanisation a conduit les responsables des collectivités à repenser l'organisation des villes. En outre, la prolifération de l'Internet des objets (IoT) et l'adoption de l'IA accélèrent la nécessité de comprendre comment la numérisation et les nouvelles technologies peuvent aider les collectivités à devenir connectées, intelligentes et sûres.



- Informer les citoyens des conditions météorologiques extrêmes et des mesures qu'ils doivent prendre pour rester en sécurité
- Permettre aux citoyens de signaler un problème dans la ville afin de contribuer à un environnement plus sûr
- Surveiller l'environnement à l'aide de caméras et de capteurs pour l'entretien et les réparations sur le terrain
- Fournir aux personnes âgées des téléphones adaptés permettant d'accéder aux services municipaux



Alcatel-Lucent Enterprise aide les villes et les territoires connectés à devenir intelligents et attractifs, en :

- Utilisant des technologies standard et ouvertes qui s'intègrent facilement dans un écosystème mondial
- Contribuant à la transition vers le cloud et en fournissant des modèles de cloud flexibles pour simplifier l'adoption de l'innovation, accroître l'efficacité et maîtriser les coûts
- Connectant tout, les personnes, les objets (IoT), les processus et les applications (IA, bots), pour offrir des services municipaux innovants et intelligents
- Fournissant des communications à haute disponibilité dans les centres de contrôle des opérations des villes intelligentes, avec des API standard à intégrer dans les applications de ces centres

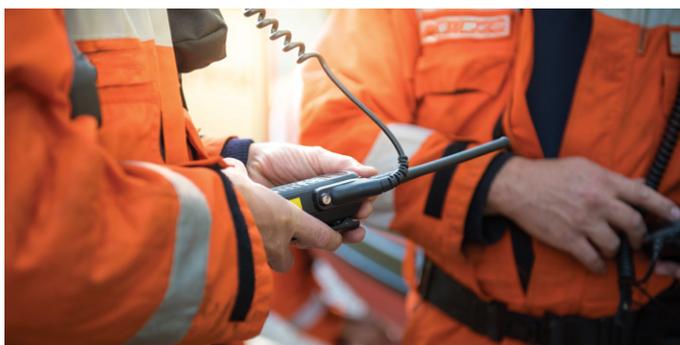
Fiche solution

Les communications de l'ère numérique au service des gouvernements

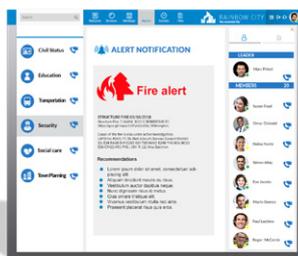


Sécurité publique

En plus d'améliorer les délais de réponse aux appels d'urgence des particuliers, la numérisation peut également améliorer la sécurité globale grâce à l'intégration de l'IoT et de l'IA, en fournissant une connaissance contextuelle et en diminuant les délais de réponse aux urgences.



- S'assurer que les centres de traitement d'appels d'urgence disposent d'informations contextuelles
- Identifier les plaques d'immatriculation figurant sur la liste noire et informer le centre de contrôle
- Contrôler les lampadaires de la ville pour faciliter les interventions d'urgence



Caractéristiques des produits Alcatel-Lucent Enterprise :

- **Portefeuille pour le routage des appels d'urgence** : opérateurs automatiques, centres de contact et console de répartition
- Gamme complète **d'API** à intégrer dans les applications et les processus de sécurité publique
- **Services de notification** pour traiter les déclenchements reçus des dispositifs IoT et les intégrer dans le flux de travail basé sur les scénarios Rainbow
- **Architecture résiliente et à haute disponibilité**, assurant la protection des données et des supports, tout en garantissant la pérennité et la rentabilité grâce à des opérations simplifiées
- **Plateforme de collaboration** permettant aux citoyens et aux agents de signaler des problèmes, d'améliorer la réactivité et de coordonner les actions en cas d'urgence
- Solutions pour les **notifications de masse** à l'aide des téléphones de bureau de bâtiments publics, d'applications mobiles, d'annonces publiques ou de panneaux d'affichage municipaux