



# Digital Age Communication, per una pubblica amministrazione di successo

Alcatel-Lucent Enterprise offre Digital Age Communication, un servizio flessibile, sicuro e ad alta disponibilità per una migliore esperienza digitale dei cittadini, delle città connesse e della sicurezza pubblica.

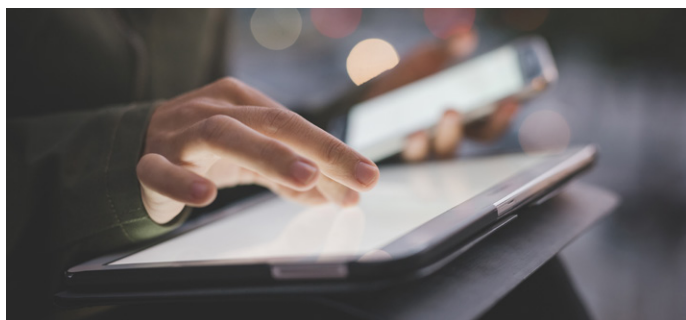


Secondo le Nazioni Unite, entro il 2050 il 68% della popolazione mondiale vivrà in aree urbane.

Le istituzioni pubbliche devono adattare i loro servizi e le loro organizzazioni per rispondere alle aspettative dei cittadini, tenendo conto della legislazione, dei regolamenti pubblici e dei vincoli di bilancio.

I cittadini desiderano vivere in un ambiente sicuro e protetto e, in quanto cittadini iperconnessi, si aspettano dai servizi elettronici pubblici lo stesso livello di semplicità e risposta che ottengono a casa o in ufficio con i servizi per i consumatori. Desiderano anche sentirsi più vicini ai funzionari eletti e partecipare ai processi decisionali partecipativi e democratici, o semplicemente essere avvisati degli eventi che possono verificarsi nella vita quotidiana.

Per rispondere alle diverse esigenze di un pubblico eterogeneo, gli ecosistemi governativi devono collaborare con vari enti, uffici di servizio pubblico, nonché con "partner" pubblici e privati e delegare i servizi a diversi fornitori. Tali team, così come i loro diversi profili, devono collaborare per garantire la soddisfazione dei cittadini.



L'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) raccomanda un cambiamento fondamentale da approcci incentrati sul cittadino ad approcci guidati dal cittadino (cittadini e imprese formulano e determinano le loro esigenze in collaborazione con i governi).

Per raggiungere simili obiettivi, sono assolutamente necessarie soluzioni aperte all'ecosistema e all'innovazione.

Alcatel-Lucent Enterprise può accompagnarti in un processo graduale proteggendo i tuoi investimenti e aiutandoti a crescere verso il futuro con il supporto di agenti e cittadini.

## Solution sheet

Digital Age Communication, per una pubblica amministrazione di successo

**Alcatel-Lucent**  
Enterprise



## Opportunità

- Servizi digitali innovativi
- Sicurezza e protezione del cittadino
- Efficienza globale dei processi
- Attrattiva e smart living

## Sfide

- Semplicità
- Scalabilità
- Sicurezza informatica
- Convenienza



## Esperienza del cittadino digitale

Per rispondere alle aspettative dei cittadini, le pubbliche istituzioni connesse devono trasformare i servizi al cittadino e favorirne un maggiore coinvolgimento. Devono inoltre:

- Fornire ai cittadini servizi di e-government online efficaci e ridurre la burocrazia
- Sostenere il coinvolgimento dei cittadini, aumentare la connessione sociale e accelerare il processo di e-democracy attraverso una maggiore comunicazione tra le comunità e all'interno di esse
- Ridurre il divario digitale e favorire una comunità più inclusiva attraverso servizi da distribuire su tutti i canali



Creare un forte legame sociale con i cittadini:

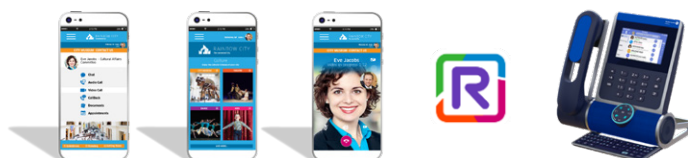
- Creare chatbot che forniscano ai turisti gli orari di apertura dei musei e che li assistano con informazioni relative alla loro ubicazione
- Aiutare i cittadini nella vita quotidiana e metterli in contatto con il team giusto per la risoluzione dei problemi
- Fornire informazioni relative alle interruzioni o alle modifiche dei servizi
- Fornire una funzionalità digitale per prenotare appuntamenti sul portale pubblico e promemoria di notifica

Alcatel-Lucent Enterprise offre una serie di soluzioni di accoglienza, dal benvenuto vocale tradizionale all'innovativo coinvolgimento digitale dei clienti, per rispondere alle aspettative dei cittadini e ottimizzare l'efficienza dei servizi pubblici, tra cui:

- **Benvenuto vocale tradizionale:** Operatori automatici, IVR, contact center
- **Coinvolgimento digitale del cliente:** Su qualsiasi canale (messaggistica istantanea, voce, video) e su qualsiasi dispositivo
- **Integrazione di BOT e Intelligenza Artificiale (IA)** per integrare i servizi umani e offrire ovunque servizi elettronici 24/7

**Le soluzioni per il luogo di lavoro digitale del servizio pubblico** che hanno scopo di semplificare le attività quotidiane dei dipendenti includono:

- Una gamma di softphone, telefoni fissi e terminali mobili (DECT, Wifi) adattati ai profili degli agenti, a supporto del lavoro a distanza
- Unified Communication e Collaboration con [Rainbow™ di Alcatel-Lucent Enterprise](#) per la collaborazione end-to-end dell'ecosistema pubblico
- API per l'integrazione delle applicazioni aziendali per i processi di business abilitati alle comunicazioni (CEBP - Communication Enabled Business Process)
- Gestione dell'instradamento delle chiamate di emergenza e prioritarie, con escalation alle conferenze di crisi



### Solution sheet

Digital Age Communication, per una pubblica amministrazione di successo

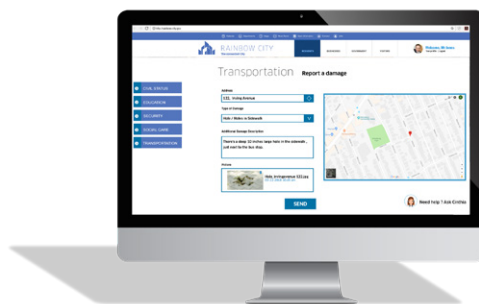


## Città connesse

La crescita in termini di popolazione e urbanizzazione ha portato i leader delle comunità a riorganizzare le città. Inoltre, la diffusione dell'Internet of Things (IoT) e l'adozione dell'Intelligenza Artificiale accelerano la necessità di comprendere come la digitalizzazione e le nuove tecnologie possano aiutare a diventare connessi, intelligenti e sicuri.



- Informare i cittadini in merito a condizioni meteorologiche estreme e alle azioni da intraprendere per mettersi al sicuro
- Consentire ai cittadini di segnalare un problema in città per creare un ambiente più sicuro
- Monitorare l'ambiente con telecamere e sensori per effettuare lavori di manutenzione e di riparazione sul campo
- Fornire agli anziani telefoni IP personalizzati che consentano l'accesso ai servizi comunali



Alcatel-Lucent Enterprise aiuta le città e i territori connessi a diventare intelligenti e interessanti nei seguenti modi:

- Grazie all'utilizzo di tecnologie standard e aperte per integrarsi facilmente in un ecosistema globale
- Favorendo la transizione al cloud e fornendo modelli cloud flessibili per semplificare l'adozione di soluzioni innovative, aumentando l'efficienza e monitorando i costi
- Connettendo persone, cose (IoT), processi e applicazioni (IA, bot), per abilitare servizi smartcity innovativi
- Fornendo soluzioni di comunicazione ad alta disponibilità all'interno dei centri di controllo operativo (OCC) delle smart city, integrando API standard nelle applicazioni OCC

### Solution sheet

Digital Age Communication, per una pubblica amministrazione di successo



## Sicurezza pubblica

- Oltre a migliorare i tempi di risposta alle singole chiamate di emergenza, la digitalizzazione può anche migliorare la sicurezza generale attraverso l'integrazione dell'IoT e dell'IA, fornendo consapevolezza contestuale e riducendo i tempi di risposta nei casi di emergenza.



- Assicurarsi che le chiamate siano ben allocate con informazioni contestuali
- Identificare le targhe nella black list e informare il centro di supervisione al riguardo
- Controllare i lampioni della città per facilitare gli interventi delle squadre di emergenza



Alcatel-Lucent Enterprise fornisce:

- **Un portafoglio per l'instradamento delle chiamate di emergenza:** Assistenti automatici, contact center e dispatch console
- Una gamma completa di **API** da integrare nelle applicazioni e nei processi degli access point di pubblica sicurezza
- **Servizi di notifica edge** per gestire i trigger ricevuti dagli IoT e integrarli nello scenario basato su Rainbow workflow
- **Architettura ad alta disponibilità e resilienza**, per garantire la protezione dei dati e dei media, a prova di futuro ed economicamente conveniente, con operazioni semplificate
- Una **piattaforma di collaborazione** per consentire ai cittadini e agli agenti di segnalare problemi, accelerare i tempi di risposta e coordinare le azioni nei momenti di emergenza
- Soluzioni per le **notifiche di massa** attraverso telefoni fissi degli edifici pubblici, applicazioni mobili, annunci pubblici o cartelloni pubblicitari