



Os governos ganham com Digital Age Communications

A Alcatel-Lucent Enterprise oferece Comunicações da Era Digital flexíveis, seguras e de alta disponibilidade para as experiências digitais dos cidadãos, cidades conectadas e segurança pública.

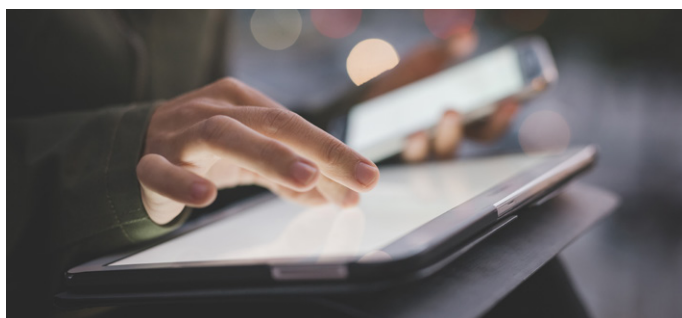


68% da população mundial deverá viver em áreas urbanas até 2050, diz ONU.

As instituições públicas precisam adaptar seus serviços e organizações para atender às expectativas dos cidadãos, tendo em mente a legislação, os regulamentos públicos e as restrições orçamentárias.

Os cidadãos querem viver em um ambiente seguro e protegido e, como cidadãos hiperconectados, esperam o mesmo nível de simplicidade e resposta dos serviços públicos eletrônicos que obtêm com os serviços ao nível do consumidor, em casa ou no escritório. Eles também querem estar mais próximos dos políticos eleitos e se conectar aos processos decisórios participativos e democráticos, ou simplesmente ser notificados de incidentes que possam ocorrer no dia a dia.

Para atender às diversas necessidades de um público variado, os ecossistemas governamentais precisam colaborar com diferentes entidades, colaboradores do serviço público, bem como “parceiros” públicos/privados e delegar serviços a diferentes fornecedores. Todas essas equipes, assim como seus diversos perfis, precisam colaborar para garantir a satisfação do cidadão.



A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) recomenda uma mudança fundamental, de abordagens centradas no cidadão para abordagens orientadas ao cidadão, com cidadãos e empresas formulando e determinando suas necessidades em parceria com os governos.

Para alcançar esses objetivos, são obrigatórias soluções abertas ao ecossistema e à inovação.

A Alcatel-Lucent Enterprise pode acompanhá-lo passo a passo em um processo que protege seus investimentos e o ajuda a construir rumo ao futuro, com o apoio de agentes e cidadãos.

Resumo da solução

Os governos ganham com as Comunicações da era Digital



Oportunidades

- Serviços digitais inovadores
- Segurança e proteção do cidadão
- Eficiência global do processo
- Estilo de vida atraente e inteligente

Desafios

- Simplicidade
- Escalabilidade
- Segurança cibernética
- Eficiência de custos



Experiência Digital do Cidadão

- Para atender às expectativas dos cidadãos, os governos conectados devem transformar os serviços aos cidadãos e aumentar o envolvimento. Eles precisam:
- Fornecer aos cidadãos serviços de governo digital online e eficazes, e reduzir a burocracia
- Apoiar o envolvimento dos cidadãos, aumentar a conexão social e acelerar a e-democracia por meio do aumento das comunicações dentro das comunidades e entre elas
- Reduzir a exclusão digital e aumentar a inclusão da comunidade por meio de serviços em todos os canais

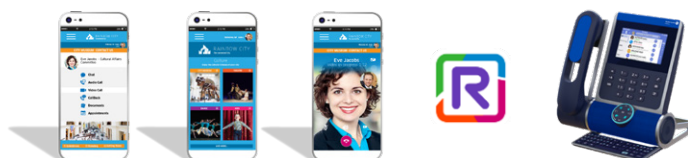


- Criar um forte vínculo social com os cidadãos:
- Criar chatbots para fornecer aos turistas o horário de funcionamento dos museus e ajudar com informações de localização
- Ajudar os cidadãos em suas vidas diárias e conectá-los com a equipe certa para resolver os problemas
- Fornecer informações sobre interrupções ou alterações de serviço
- Fornecer recursos de agendamento digital no portal do governo, lembretes e notificações

- A Alcatel-Lucent Enterprise oferece uma variedade de soluções de atendimento, desde as **tradicionais boas-vindas por voz** ao **inovador engajamento digital de visitantes**, para atender às expectativas dos cidadãos e otimizar a eficiência do serviço público, incluindo:
- **Atendimento tradicional por voz:** Atendentes automatizados, IVR, contact center
- **Engajamento digital do cidadão:** Em qualquer canal (IM, voz, vídeo) e em qualquer dispositivo
- **Integração de BOTs e Inteligência Artificial (IA)** para complementar os serviços humanos e oferecer serviços eletrônicos 24 horas por dia, 7 dias por semana, em qualquer lugar

As soluções para o ambiente de trabalho digital no serviço público, para simplificar as atividades diárias dos funcionários, incluem:

- Uma gama de softphones, deskphones e aparelhos móveis (DECT, VoWifi) adaptados aos perfis dos agentes, apoiando o trabalho remoto
- Comunicações unificadas e colaboração com o [Rainbow™](#), da Alcatel-Lucent Enterprise, para colaboração de ponta a ponta no ecossistema do governo
- APIs para integração aos aplicativos de negócios, para os processos de negócios habilitados para comunicações (CEBP)
- Gerenciamento do encaminhamento das chamadas de emergência e prioritárias, com evolução para conferência de crise



Resumo da solução

Os governos ganham com as Comunicações da era Digital



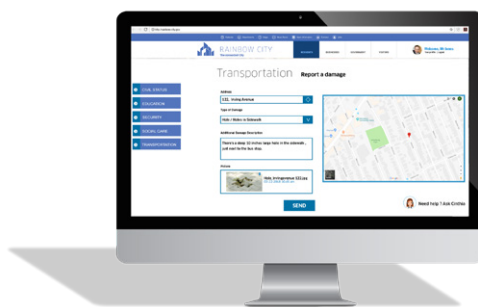
Cidades conectadas

O aumento da população e da urbanização levou os líderes comunitários a repensar a forma como as cidades são organizadas. Além disso, a disseminação da Internet das Coisas (IoT) e a adoção da IA aceleram a necessidade de entender como a digitalização e as novas tecnologias podem ajudá-los a se tornarem conectados, inteligentes e seguros.



Informar os cidadãos sobre condições climáticas extremas e as ações que devem tomar para se manterem seguros

- Permitir que os cidadãos relatem um problema na cidade para criar um ambiente mais seguro
- Monitoramento de ambiente com acionadores de câmera e sensor para manutenção e reparos de serviço de campo
- Fornecer aos idosos telefones IP personalizados, permitindo o acesso aos serviços municipais



A Alcatel-Lucent Enterprise ajuda cidades conectadas a se tornarem inteligentes e atraentes, ao:

- Usar tecnologias padrão e abertas para integrar-se facilmente em um ecossistema global
- Ajudar na transição para a nuvem, fornecendo modelos de nuvem flexíveis para simplificar a adoção da inovação, aumentar a eficiência e controlar os custos
- Conectar tudo, pessoas, objetos (IoT), processos e aplicativos (IA, Bots), para habilitar serviços inovadores de cidades inteligentes
- Fornecer comunicações de alta disponibilidade nos centros de controle de operações das cidades inteligentes (OCC), com APIs padrão para integração em aplicativos OCC

Resumo da solução

Os governos ganham com as Comunicações da era Digital



Segurança pública

- Além de melhorar os tempos de resposta das chamadas de emergência individuais, a digitalização também pode melhorar a segurança geral por meio da integração de IoT e IA, fornecendo conscientização contextual e diminuindo o tempo de resposta de emergência.



Garantir que o despacho de chamadas esteja bem posicionado, com informações contextuais

- Identificar as placas com registro na lista negra e informar o centro de controle
- Controlar a iluminação pública da cidade para facilitar as intervenções da equipe de emergência



A Alcatel-Lucent Enterprise oferece:

- **Um portfólio para o encaminhamento de chamadas de emergência:** Atendentes automatizados, contact centers e console de despacho
- Uma gama completa de **APIs** para integração aos aplicativos e processos dos Access Point (Ponto de Acesso) da Segurança Pública
- **Serviços de notificação de borda** para lidar com os acionadores recebidos de IoTs, e integrá-los ao fluxo de trabalho do Rainbow com base no cenário apresentado
- **Arquitetura resiliente e de alta disponibilidade** pronta para o futuro, econômica e com operações simplificadas, garantindo proteção de dados e mídias
- Uma **plataforma de colaboração** para permitir que cidadãos e agentes relatem problemas, acelerem a capacidade de resposta e coordenem as ações nos momentos de emergência
- Soluções para **notificações em massa** usando deskphones de prédios públicos, aplicativos móveis, anúncios públicos ou outdoors da cidade