



Dịch vụ công dân trong thời đại của Hợp Tác và Di Động Giải Pháp Chính Quyền Địa Phương

*Đoàn Bình
Avaya Vietnam – Indochina*

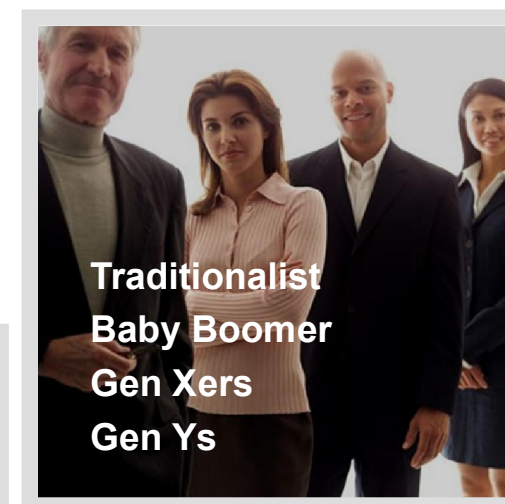
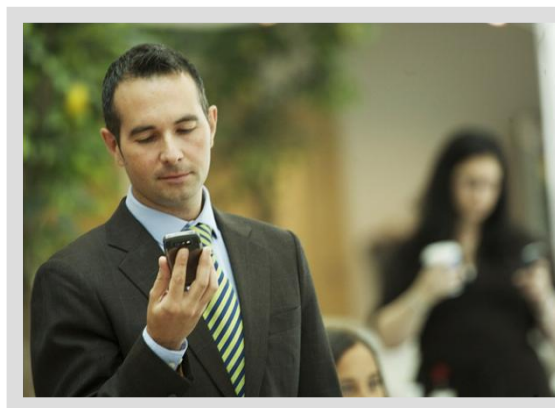
Chương trình

- ▶ Các xu hướng & chiến lược thông tin truyền thông (ICT) quốc gia
- ▶ Các giải pháp Avaya cho chính phủ
- ▶ Các triển khai điển hình
- ▶ Tổng kết

Các xu hướng và chiến lược thông tin truyền thông (ICT) quốc gia

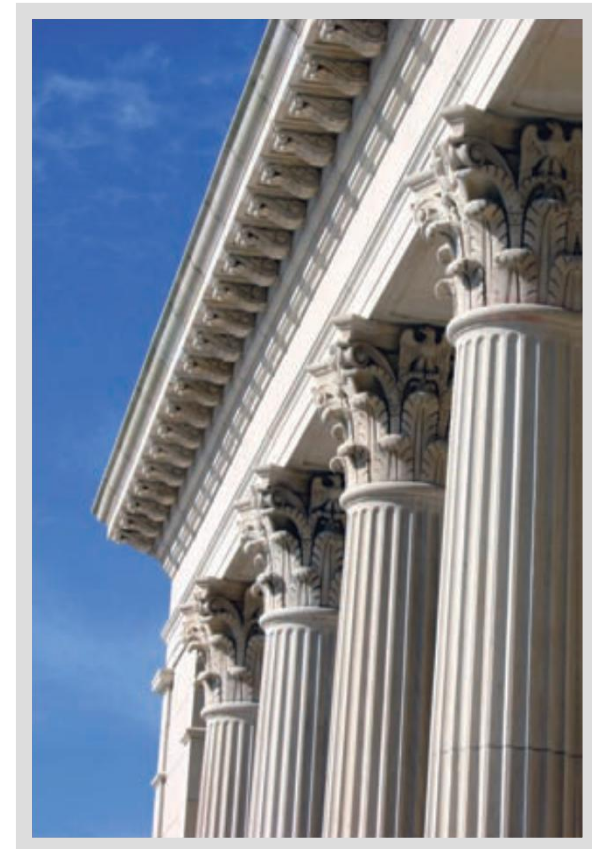
Xu hướng

- ▶ Cơ cấu, đặc điểm dân cư đang thay đổi
- ▶ Chính phủ điện tử
- ▶ Mạng xã hội
- ▶ Di động



Các “thách thức” đang thôi thúc Chính phủ phải đổi mới

- ▶ Thống nhất và ảo hóa CNTT
- ▶ Cộng tác và chia sẻ dịch vụ
- ▶ Năng suất cung cấp dịch vụ và hiệu quả hoạt động
- ▶ Giảm chi phí, quản lý dịch vụ, BYOD (mang thiết bị điện tử cá nhân đến nơi làm việc), điện toán đám mây, quản lý thu mua



Các Giải pháp Avaya dành cho Chính Phủ



1. Dịch vụ công dân

2. Năng suất và sự sẵn sàng của cán bộ nhà nước

3. Các kết quả về an toàn công cộng

4. Một chính phủ luôn luôn sẵn sàng

Các giải pháp Avaya dành cho CP

1. Dịch vụ công dân

Sử dụng các
kênh truyền
thông

Tiếp nhận cuộc
gọi vào và chủ
động gọi ra để
giảm thời gian
chờ của người
gọi, giảm chi phí,
cải thiện hiệu
năng cơ quan CP

Truy cập 24 X 7

Mở rộng dịch vụ
đến các vùng
chưa được phục
vụ nhờ việc tiếp
dân thông qua
hội nghị truyền
hình

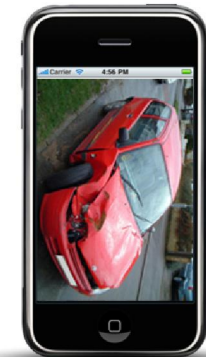
**Các giải pháp Trung tâm
liên lạc Avaya**

**Các giải pháp Hội nghị
truyền hình Avaya**

Các giải pháp Trung Tâm Liên Lạc Avaya

▶ Trung Tâm Liên Lạc Avaya Aura®

- ▶ Máy tính làm việc của cán bộ được đồng nhất
 - ▶ Tích hợp mạng xã hội
 - ▶ Tính năng giao tiếp truyền hình
- ## ▶ Hệ thống tương tác trả lời tự động
- ▶ Tích hợp ứng dụng di động
 - ▶ Chủ động tiếp cận với người dân



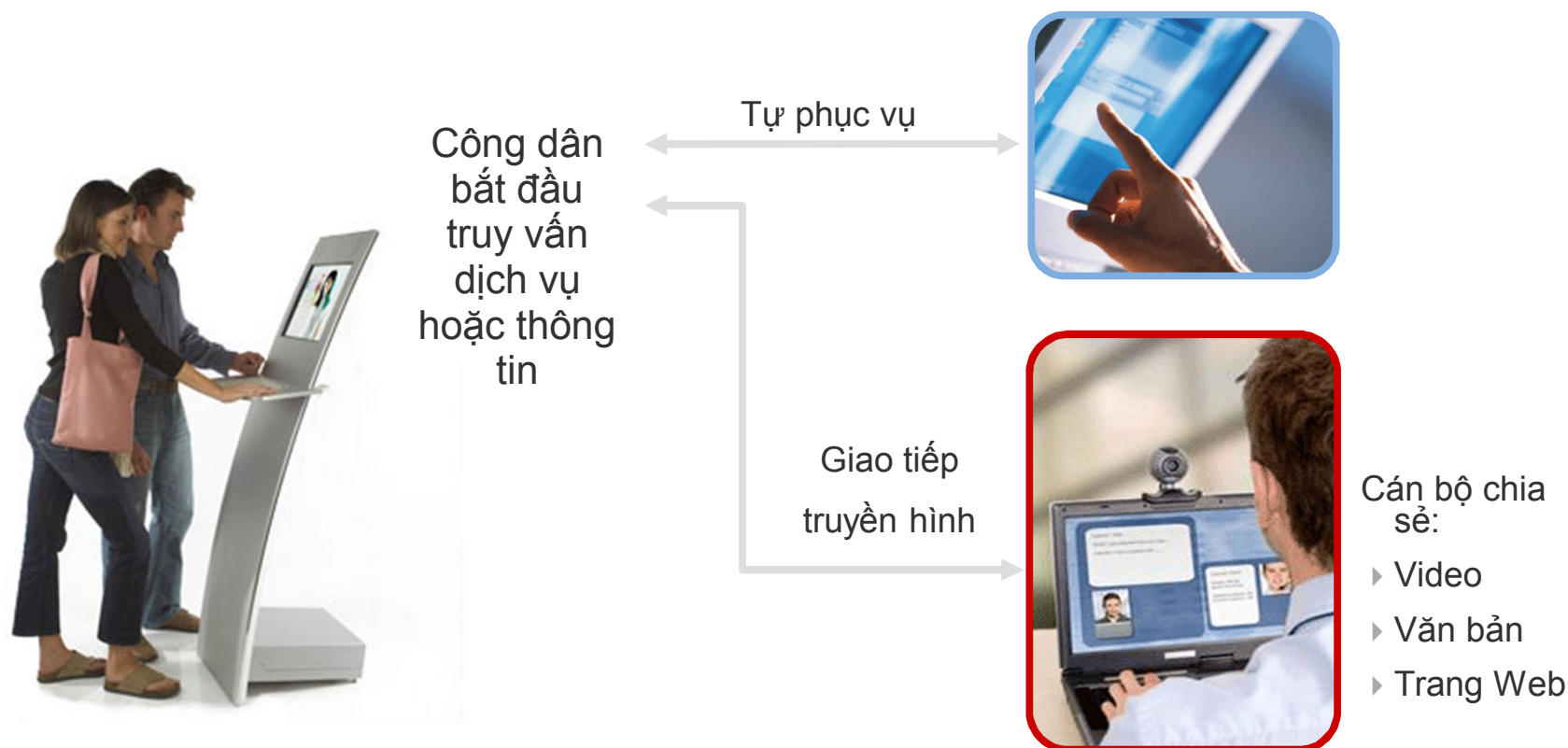
Các ứng dụng tự phục vụ Avaya dành cho CP

Các lĩnh vực của CP	Ứng dụng
Tổng thể	• Thông tin về giờ làm việc và chỉ dẫn đường • Thông báo về các dịch vụ công • Các dịch vụ cấp Quận, Huyện hay thấp hơn. • Nhắc nhở thanh toán, giải đáp thắc mắc • Bộ phận trợ giúp hướng dẫn cán bộ • Bầu cử
Công tác công	• Giấy phép, thực thi quy định, thanh toán và nhắc nhở thanh toán
Dịch vụ con người	• Thông tin và giới thiệu, đăng ký • Đường dây nóng (bạo lực gia đình, bảo vệ trẻ em, gia đình) • Truyền thông và hợp tác giữa các cán bộ hoạt động tại hiện trường
Y Tế	• Kiểm tra (lịch trình, nhắc nhở, thanh toán), • Đường dây nóng y tế • Nhắc nhở cuộc hẹn
Công viên và dịch vụ giải trí công cộng	• Thông tin về giờ giấc hoạt động, tham gia chương trình / thanh toán, đặt chỗ, thông tin về các sự kiện
An Ninh Công Cộng Và Tư Pháp	• 9-1-1, nhiệm vụ bồi thẩm, thông báo khẩn cấp

Dịch vụ Công Dân trên nền tảng video

RADVISION®
an Avaya company

- ▶ Video hướng dẫn sử dụng và giải trí trong khi chờ
- ▶ Tương tác truyền hình



2. Năng suất và sự sẵn sàng của Cán Bộ

Cải thiện sự cộng tác để tăng tốc độ chia sẻ thông tin và ra quyết định

Truy cập và tương tác không giới hạn, BYOD

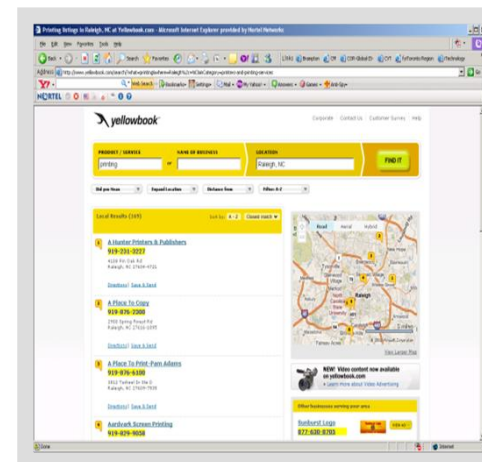
Giải pháp Truyền thông hợp nhất Avaya (Avaya UC)

AvayaLive™ Engage

Các quy trình làm việc của CP được hỗ trợ bởi truyền thông

Môi trường truyền thông linh hoạt

- ▶ **Nền tảng phần mềm** linh hoạt cho phép truyền thông hợp nhất (UC) các giải pháp từ nhiều nhà cung cấp và các ứng dụng quy trình làm việc được hỗ trợ bởi truyền thông.
- ▶ Bổ sung thêm khả năng truyền thông hợp nhất cho các trang web nội bộ và bên ngoài của Chính phủ
- ▶ **Bộ các ứng dụng** cho phép Chính phủ nhanh chóng đạt được các lợi ích nhãn tiền nhờ được hỗ trợ bởi truyền thông.



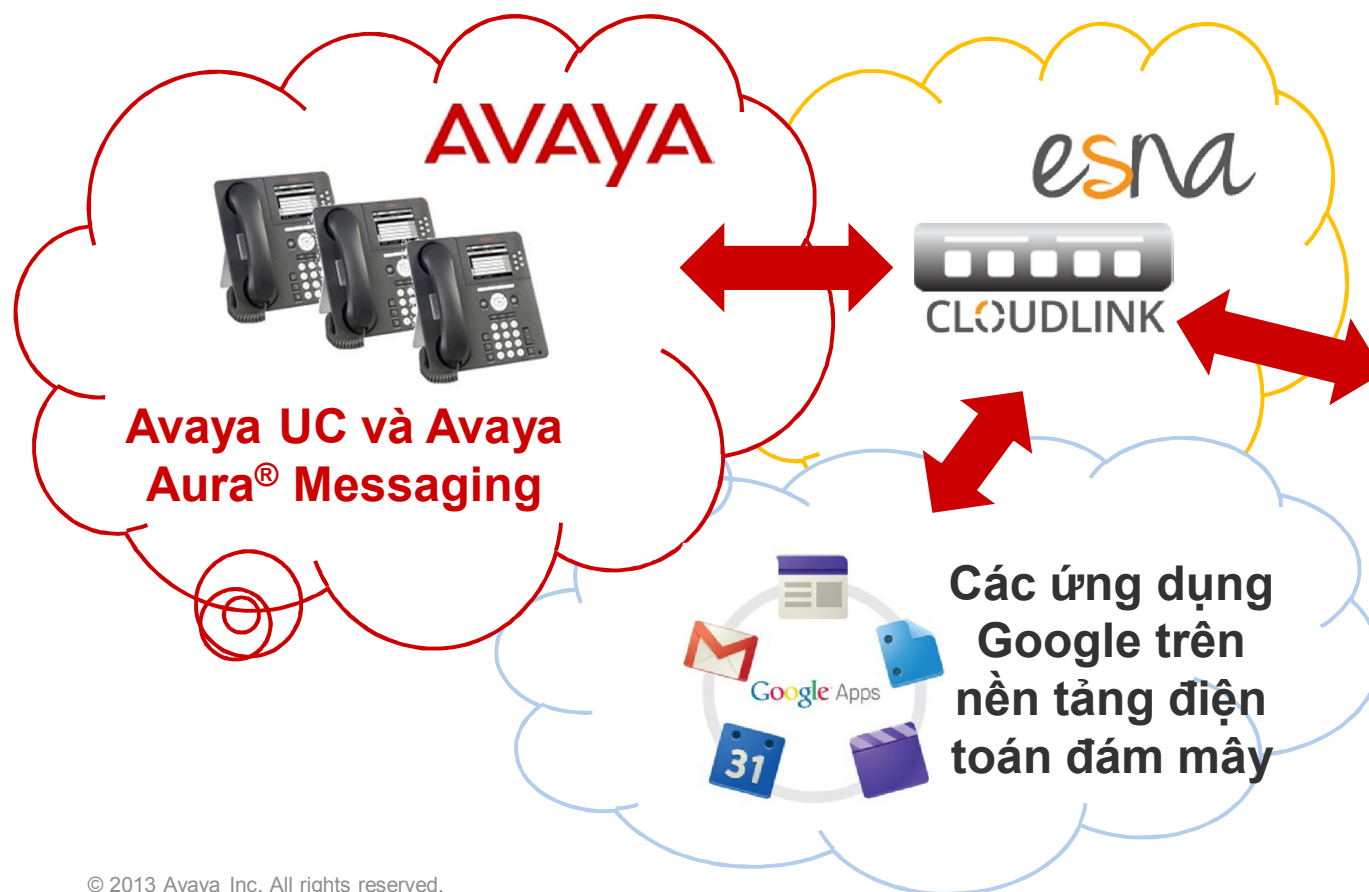
Truyền thông hợp nhất và điện toán đám mây

Tích hợp các ứng dụng email/lịch dựa trên đám mây vào Truyền Thông Hợp Nhất Avaya (Avaya UC)

Điều khiển cuộc gọi và tin nhắn thoại

Thiết bị người dùng cuối

Truy cập qua máy tính bàn và thiết bị di động



AvayaLive Engage™

Môi trường Web phong phú cho cộng tác CP, chia sẻ thông tin và dịch vụ

- ▶ Chia sẻ thông tin công tác trong môi trường thực tại ảo 3D
- ▶ Giảm chi phí đi lại, cải thiện dịch vụ công dân và cộng tác
- ▶ Chính phủ với sự phát triển xanh



Thử ngay: <http://avayalive.com/WaStore/Default.aspx>
Xem video: http://www.youtube.com/watch?v=pP_ZVLQflpA

Nâng cao hiệu quả hoạt động và dịch vụ

- ▶ Mang thiết bị cá nhân đi làm (BYOD)
- ▶ Hệ thống mạng luôn sẵn sàng với hiệu suất cao
- ▶ Sử dụng năng lượng hiệu quả

Giải pháp mạng Avaya

- ▶ 40% Hiệu quả hơn về năng lượng
- ▶ 20X Hiệu năng cao hơn
- ▶ TCO giảm hơn 50%

AVAYA 9600 PHONES



USE 40% to 60% LESS ENERGY*

*Performance Independently Verified

3. Giải pháp về an toàn công cộng

Giải pháp 9-1-1 thể hệ mới
để cải thiện các đáp ứng
khẩn cấp

Thông báo sự kiện và trường
hợp khẩn cấp để tăng cường
khả năng chuẩn bị khẩn cấp/
đối phó với khủng hoảng

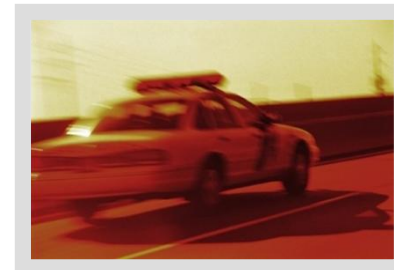
**Các giải pháp an
toàn công cộng
Avaya**

**Các giải pháp
thông báo
Avaya**

**Các giải pháp
Trung Tâm Liên
Hệ Avaya**

Tăng cường an toàn và an ninh công cộng

- ▶ Xử lý các cuộc gọi 9-1-1 PSAP (Public Safety Answering Point)
- ▶ 9-1-1 thể hệ mới
- ▶ Quản lý khủng hoảng
- ▶ Truyền thông vô tuyến (radio) tương thích đa kênh



Các trường hợp về Giải pháp quản lý khủng hoảng Avaya

Cộng tác

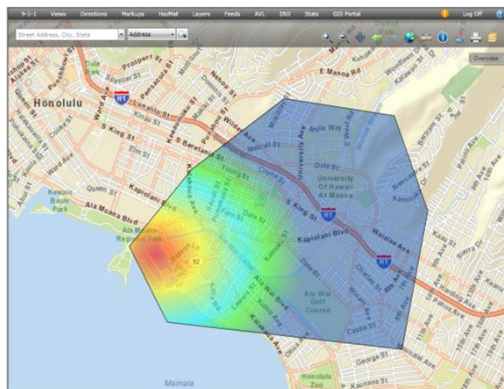


Truyền thông đa phương tiện cho Trung tâm liên lạc khẩn cấp

- Chia sẻ thông tin
- Hội nghị chủ động
- Cộng tác qua thoại, video, và máy tính để bàn
- Kết nối người dùng trong phòng War Room với các trung tâm chỉ huy khác và người sử dụng từ xa
- Tích hợp với NG911, thông báo, các nguồn thông tin đường dây nóng

© 2013 Avaya Inc. All rights reserved.

Thông báo



Thông báo đa phương tiện đại chúng cho công chúng và cho người có trách nhiệm xử lý

- Giải pháp thông báo bằng thoại, tin nhắn SMS, MMS, Email để loan truyền thông tin qua tin nhắn thoại và chữ, hình ảnh và video
- Các thông báo cụ thể cho các khu vực địa lý cụ thể
- Các kịch bản định trước hoặc các thông điệp theo tình hình

Bối cảnh



Điểm thu thập thông tin đa kênh và đường dây nóng cho lực lượng phản ứng và công dân

- Điểm thu thập thông tin về bối cảnh sự cố
- Quản lý thông tin từ lực lượng phản ứng và công chúng
- Nhanh chóng triển khai đường dây nóng kết nối cuộc gọi trình bày sự cố cụ thể cho điện thoại viên
- Quản lý luồng thông tin từ hiện trường đến EOC
- Khai thác các phương tiện truyền thông xã hội về tình hình tại chỗ

4. Một chính phủ luôn luôn sẵn sàng

Giảm chi phí
truyền thông và
mạng

Nâng cao hiệu
quả hoạt động

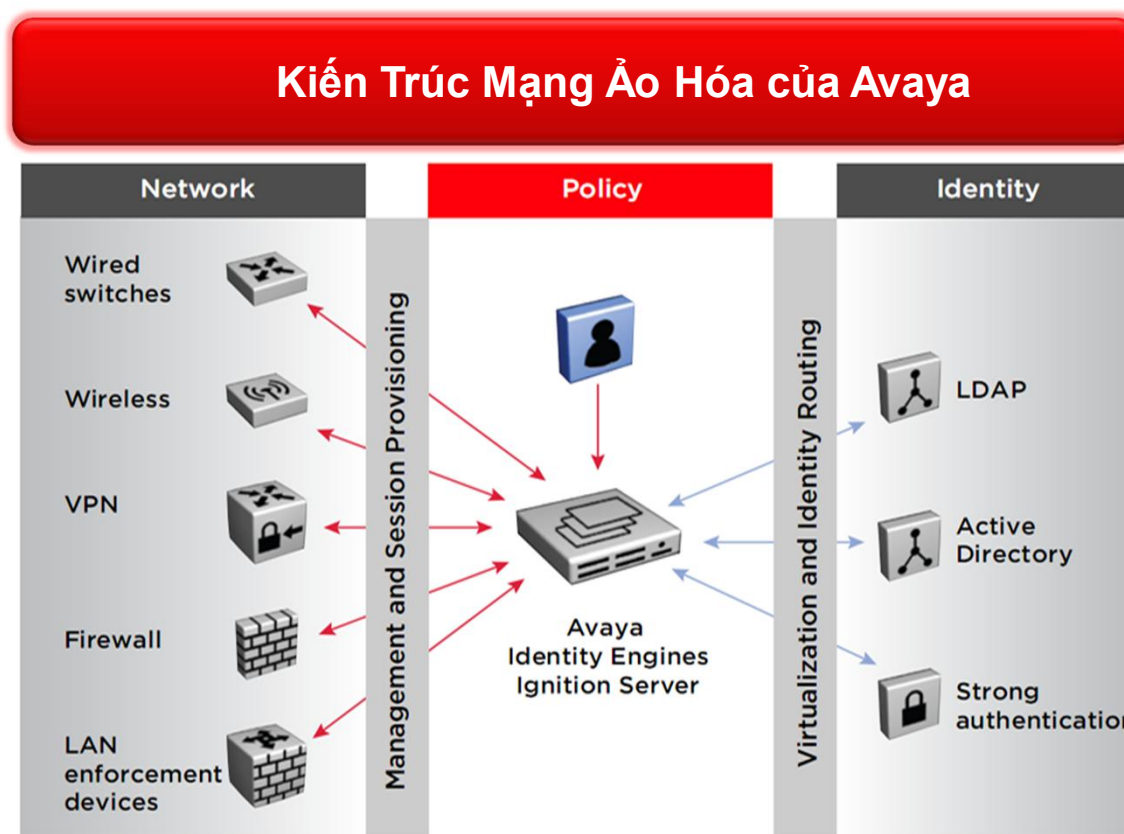
Trải nghiệm Luôn
Sẵn Sàng nhất
quán và hiệu quả
cho công dân và
cán bộ

**Giải pháp Truyền thông
hợp nhất Avaya**

Giải pháp mạng Avaya

Cơ sở hạ tầng mạng Avaya cho BYOD

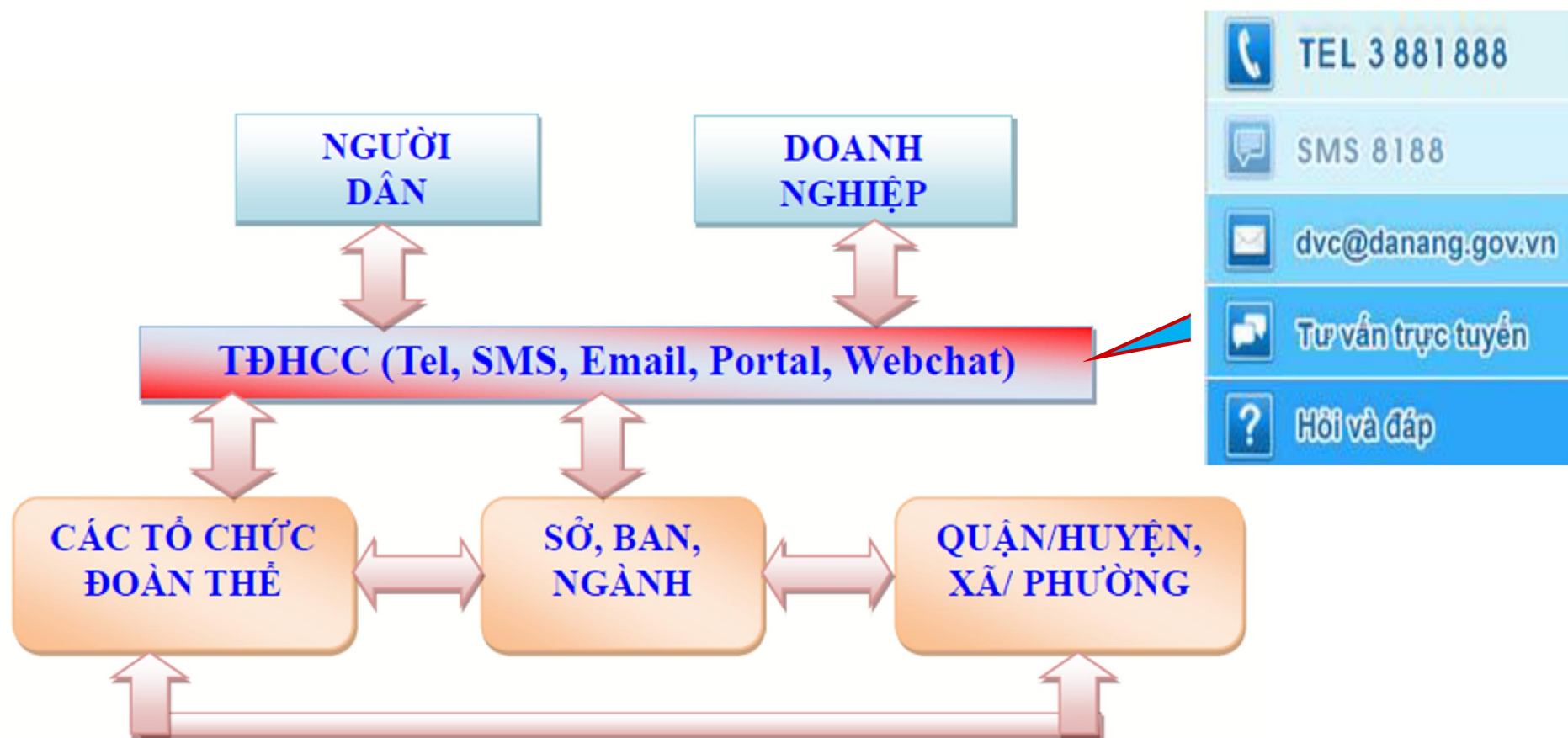
Cung cấp giải pháp hoàn chỉnh với độ tin cậy cao, tập trung hóa và ảo hóa ứng dụng cùng với chính sách kiểm soát truy cập tập trung theo vai trò người dùng



www.avaya.com/usa/portfolios/networking

Các triển khai điển hình

Triển khai tổng đài hành chính công tại TP Đà Nẵng



Hệ thống hội nghị truyền hình giữa VPCP và Bộ/Ban/Ngành, giữa VPQH với HĐND các tỉnh

- ▶ Hệ thống hội nghị truyền hình họp giao ban trực tuyến dành cho Thủ Tướng và các Bộ/Ban/Ngành
 - Kết nối VPCP với 63 Tỉnh/Thành và các Bộ/Ban/Ngành.
 - Quy mô kết nối hơn 80 điểm cầu truyền hình
- ▶ Hệ thống hội nghị truyền hình giao ban trực tuyến giữa VPQH và HĐND các Tỉnh
 - Quy mô kết nối hơn 70 điểm cầu truyền hình
- ▶ Chủ đầu tư: Cục Bưu Điện Trung Ương - CPT

Tổng kết

Vị thế hàng đầu thế giới của Avaya

#1 về thoại doanh nghiệp & trung tâm liên lạc; dịch vụ không gián đoạn về Video & Mạng dữ liệu

Dẫn đầu thị phần ở nhiều hạng mục*

	#1 Avaya	#2	Thị phần
Truyền thông thống nhất	25%	Cisco	23%
Trung tâm liên hệ	39%	Alcatel-Lucent	17%
Cổng IVR/Voice	15%	Genesys	14.5%
Tin nhắn	29%	Cisco	22%
Hệ thống điện thoại	24%	Cisco	17%
Bảo trì	11%	Siemens	7%
SME	19%	Siemens	14%



Giải thưởng giải pháp mạng LAN tốt nhất trao bởi công ty nghiên cứu InfoTech

Xếp hạng vững mạnh bởi các chuyên viên phân tích trong ngành

Gartner

Đánh giá Magic Quadrants: Vị thế hàng đầu về UC, Corp Tel, CC và là công ty có tầm nhìn xa về Truy cập hợp nhất trên cơ sở hạ tầng truy cập mạng dây/không dây.



Dẫn đầu về IP Telephony, CC

Current Analysis

Xếp hạng cao về sản phẩm và phân khúc

FROST & SULLIVAN

Đoạt giải thưởng về hội nghị truyền hình - Avaya ADVD & Avaya Flare®



Radvision Công ty hàng đầu về IDC WW Ent Video MarketScape; Avaya dẫn đầu về WW Mobile UC MarketScape và dẫn đầu về UC Voice Infrastructure MarketScape

*Nguồn: Dell'Oro Group 2. Gartner 3. Canalys 4. T3i Group 5. Intellicom Analytics 6. Avaya Quarterly Customer Update on Market success and Operating Strength – Fourth Quarter and Full Year FY2011

© 2013 Avaya Inc. All rights reserved.

Tổng kết

- ▶ Nền tảng cho dịch vụ công dân xuất sắc
- ▶ Nâng cao năng suất và hiệu quả lực lượng lao động
- ▶ Nâng cao hiệu quả hoạt động và dịch vụ
- ▶ Nâng cao an toàn và an ninh công cộng

1. Citizen Service

2. Employee Productivity & Availability

3. Public Safety Outcomes

4. An Always-On Government

The image features the Avaya logo in white, bold, sans-serif capital letters. The 'y' in 'AVAYA' is stylized with a long, thin tail that extends downwards and to the right. Below the logo, the tagline 'The Power of We' is written in a smaller, white, sans-serif font, with a trademark symbol (TM) at the end. The background is a deep red with a subtle, abstract pattern of light, wispy lines and a slight gradient, giving it a dynamic and modern feel.

AVAYA

The Power of We™