



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

*Đoàn Bình
Avaya Vietnam – Indochina*

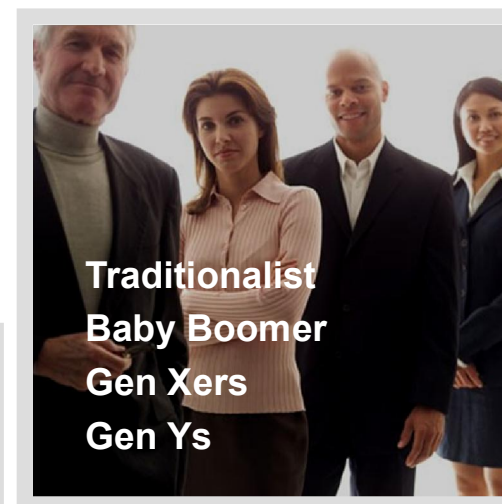
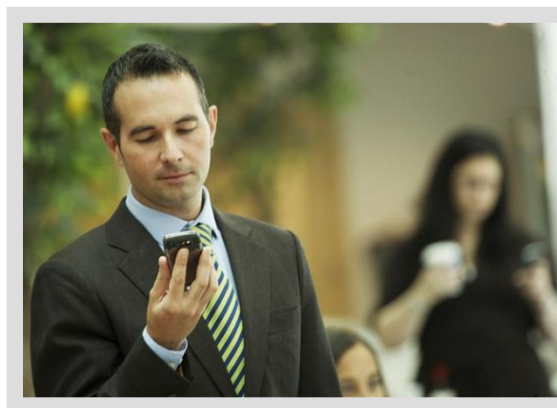
Chương trình

- ▶ 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

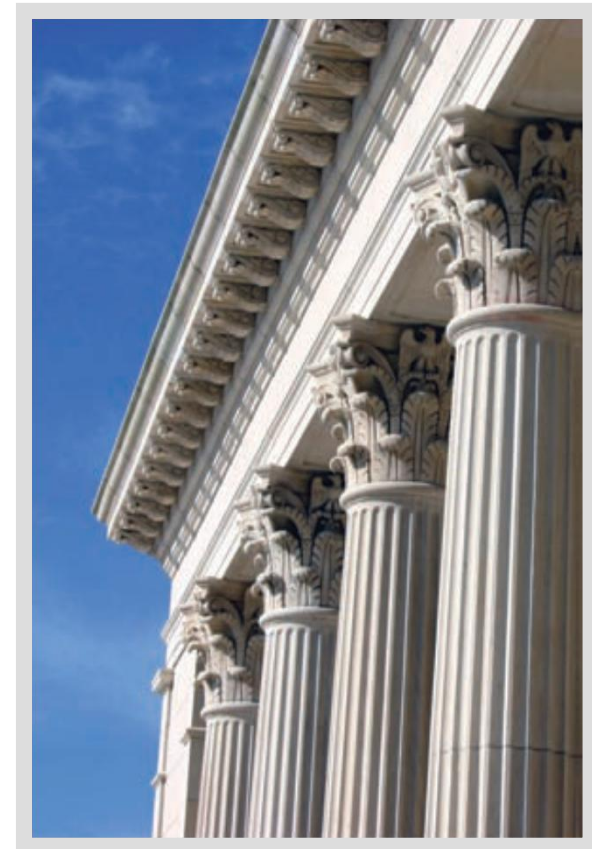
Xu hướng

- ▶ 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

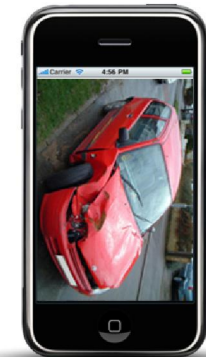
**Các giải pháp Trung tâm
liên lạc Avaya**

**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