



DESCRIÇÃO GERAL DA SOLUÇÃO

COMO GOVERNOS MUNICIPAIS E ESTADUAIS SE TORNAM COMUNIDADES CONECTADAS

Os cidadãos têm expectativas bem claras dos governos municipais e estaduais. De acordo com o estudo Impacto da Rede 2004 do Momentum Research Group, a prioridade dos cidadãos para seus governos não é cortar custos, mas sim aumentar a eficiência e a agilidade dos serviços. Um entrevistado da pesquisa descreveu o caminho para serviços eficazes como "repensar e melhorar a administração interna; aprimorar e aprofundar compromisso com o cidadão e desenvolver uma estratégia participativa". A segunda prioridade dos entrevistados da pesquisa foi a ampliação do alcance dos serviços para incluir mais pessoas e descobrir formas inovadoras de fornecer novos serviços para atender às demandas emergentes. A prioridade final foi cortar custos, mas apenas se isso não comprometesse a satisfação do cidadão.

AS SOLUÇÕES DA CISCO PERMITEM QUE GOVERNOS ESTADUAIS E LOCAIS CUMPRAM SUAS METAS MODIFICANDO SEUS PROCESSOS PARA APROVEITAR AS POSSIBILIDADES OFERECIDAS PELA REDE

Desafio

Com orçamentos enxutos, os governos não podem mais investir dinheiro para melhorar os serviços da forma que os cidadãos exigem. Em vez disso, os governos de todo o mundo estão atendendo às necessidades do cidadão modificando seus processos para aproveitar as possibilidades oferecidas pela rede. Metas específicas incluem:

- Aumentar a segurança do cidadão, protegendo dados privados, agilizando a resposta dos funcionários dos setores de segurança, aumentando a consciência situacional das equipes de emergência e garantindo a continuidade dos serviços do governo em interrupções inesperadas. Trinta por cento dos governos que responderam ao estudo Impacto da Rede 2004 identificaram a segurança como o principal foco da sua rede para os próximos 12 meses.
- Aumentar a eficácia dos serviços, estendendo o seu alcance a mais cidadãos em mais locais, fornecendo novos serviços inovadores ou serviços existentes com maior eficiência e reduzindo custos.
- Promover excelência em educação, enriquecendo o currículo escolar com vídeos interativos em tempo real e vídeos sob demanda, fornecidos através da rede, e aumentando a eficiência de professores e administradores.
- Incentivar o desenvolvimento econômico, tornando a comunidade um local mais atraente para a população viver, trabalhar, estudar e gastar, o que atrai tanto residentes como empresas.

Um estudo anterior, o Impacto da Rede 2003, revelou que as organizações que combinaram investimentos em rede com alterações nos seus processos aumentaram a produtividade no atendimento e suporte ao cliente 400% a 500% a mais do que as organizações que simplesmente investiram em aplicativos de rede. Essas organizações também registraram um aumento de 20% em satisfação do cliente, um aumento de 15% a 20% por cento no auto-atendimento ao cliente e uma diminuição de 25% a 35% em custos operacionais.

Solução

As soluções que possibilitam a criação de comunidades conectadas incluem:

- Infra-estrutura de base da Cisco®. A infra-estrutura de base da Cisco é composta por roteadores, switches, soluções ópticas e armazenamento da Cisco no centro da rede. Com uma infra-estrutura da Cisco, os governos podem expandir o alcance de seus serviços para mais locais e cidadãos, oferecer mais serviços, mais agilidade e facilitar a comunicação entre os órgãos públicos como recomendado pelo Departamento de Segurança Interna dos Estados Unidos.
- Comunicações IP da Cisco. As Comunicações IP da Cisco incluem várias soluções executadas em uma rede IP baseada em padrões, incluindo soluções de telefonia IP, sistemas de mensagens unificadas de voz e e-mail, assistente pessoal ativado por voz, central de contatos do cliente, conferência e vídeo. As Comunicações IP da Cisco ajudam a aumentar a segurança pública, simplificando comunicação em emergências com alertas em tempo real e outros dispositivos, conferência de multimídia e centrais de contatos de colaboração. As Comunicações IP permitem que os governos mantenham a continuidade dos serviços durante uma interrupção com recursos de sobrevivência abrangentes, assim como mobilidade de ramais, o que permite que os funcionários façam o logon em qualquer telefone IP como se fosse o deles. Para melhorar a eficiência dos serviços, os governos podem usar as soluções IPCC da Cisco e as soluções de mensagens unificadas Unity®, assim como soluções de acessibilidade de outros provedores. Escolas, escolas profissionalizantes e universidades podem aperfeiçoar seus currículos, fornecendo vídeos pela rede nas salas de aula e podem melhorar a eficiência de professores e funcionários de escritório com aplicativos simples exibidos no visor do telefone IP da Cisco - para reportar presença dos alunos, por exemplo.

- **Segurança Integrada da Cisco.** As soluções de segurança integrada da Cisco fornecem conectividade segura, proteção contra ameaças e gerenciamento de confiança e identidade. Com uma proteção flexível contra novas ameaças, os governos municipais e estaduais impedem interrupções e podem continuar a fornecer serviços essenciais para a segurança do cidadão. As soluções também protegem os dados do cidadão, um pré-requisito para ele confiar no governo.
- **Soluções de Rede Sem Fio da Cisco.** Os governos aumentam a agilidade das respostas quando permitem que seus funcionários acessem dados e vídeo quando estão em campo servindo ou protegendo os cidadãos. A capacidade de resposta é um requisito fundamental para a segurança pública e também para a eficácia dos serviços. As LANs wireless ajudam escolas e universidades a melhorarem seus ambientes de pesquisa e promoverem a colaboração. Além disso, os governos podem fornecer informações e aplicativos para cidadãos e visitantes em toda a cidade com o objetivo de tornar os serviços à comunidade mais atraentes, incentivar o turismo e os gastos, além de promover o desenvolvimento econômico.

Esses investimentos em tecnologia, combinados a práticas recomendadas, podem trazer resultados tangíveis para a segurança do cidadão, a eficiência dos serviços, a excelência em educação e o desenvolvimento econômico. A seguir, temos algumas das práticas recomendadas reportadas no estudo Impacto da Rede de 2004.

- Automatizar transações repetitivas da central de contatos com Resposta de Voz Interativa (IVR) e integrando sites na Web a centrais de contato
- Obter recursos de análise/extração de dados sofisticados consolidando diversos armazenamentos de dados diferentes através de redes de área de armazenamento (SANs)
- Estender o alcance dos serviços usando LANs wireless e portais
- Aumentar a segurança do cidadão usando técnicas de segurança integrada, como verificação de vírus e sistemas de detecção de invasão automáticos (IDSs)

Benefícios para o Governo.

Muitos governos municipais e estaduais em todo o mundo já se tornaram comunidades conectadas, adotando as soluções Cisco para melhorar a segurança, a eficiência de serviços, a excelência em educação e o desenvolvimento econômico.

- **Melhorar a segurança do cidadão.** Usando uma solução de rede wireless da Cisco, a cidade de Everett, em Washington, aumentou a segurança pública, permitindo que os policiais acessem fotos de fichas criminais, ordens de prisão e outras informações de aplicação de leis dos laptops nos carros da frota policial.
- **Aumentar a eficiência dos serviços.** O Tribunal Metropolitano de Bernalillo, em Albuquerque, no Novo México, melhorou a agilidade e a eficácia de seus processos judiciais utilizando as Comunicações IP da Cisco para conduzir interrogatórios e julgar presos em instalações remotas, reduzindo o tempo e as despesas com transporte e segurança.
- **Excelência em educação.** O sistema de Escolas Públicas de Charles, em Maryland, aprimorou o seu currículo com vídeos interativos em tempo real e vídeos sob demanda. Os professores do distrito também passaram a ter mais tempo em sala de aula com a instalação de telefones IP com visores integrados nas salas, reduzindo o tempo que passavam reportando presenças, procurando informações de alunos e, até mesmo, encomendando suprimentos.
- **Desenvolvimento econômico.** A cidade de Greensboro, Carolina do Norte, ficou mais atraente para o setor de construção comercial e residencial ao otimizar seu processo de aprovação de obras. Estacionando próximo dos diversos pontos de acesso wireless Cisco Aironet® em toda a cidade, os inspetores de obras podem fazer o download de solicitações de aprovação a cada manhã e enviar relatórios a cada noite, sem precisar ir até o escritório, o que acelera o processo de aprovação.

Suporte a Soluções, Produtos, Parceiros ou Ofertas de Serviços

- Infra-estrutura de base da Cisco
- Comunicações IP da Cisco
- Segurança integrada da Cisco
- Rede wireless da Cisco
- Serviços de suporte técnico da Cisco
- Serviços de planejamento, projeto e implementação da Cisco
- Alertas PhoneTop do AAC
- Berbee InformaCast
- IP Blue
- NTS
- Vytec

A Abordagem da Cisco para Conectar Comunidades

A Cisco Systems desenvolve suas soluções para comunidades conectadas visando ajudar seus clientes a conectarem os cidadãos a recursos importantes com o objetivo de melhorar a segurança, os serviços, a educação e o desenvolvimento econômico do cidadão. A finalidade máxima é fazer com que os governos melhorem sua eficácia geral no atendimento aos cidadãos e, ao mesmo tempo, apliquem da melhor forma possível os seus orçamentos. A Cisco oferece, de forma exclusiva:

- Especialização técnica incomparável:
 - Histórico de quase 20 anos como líder do setor de redes
 - Engenheiros certificados Cisco de nível internacional com alta especialização em rede
 - Ampla experiência em projeto, operação, gerenciamento e suporte de rede escaláveis
 - Ampla experiência em implementação de rede no setor público em todo o mundo
 - Uma ampla variedade de especialistas técnicos e engenheiros que entendem às necessidades dos governos, além de padrões e iniciativas importantes.
- Parcerias sem precedentes - A Cisco mantém parcerias com líderes do setor de TI, para ajudar os governos a implementar uma infra-estrutura de rede altamente adaptável, assim como aplicativos inovadores que lhes permitam aproveitar ao máximo seus investimentos em infra-estrutura para atender aos cidadãos.
- Soluções altamente interoperáveis - As soluções de rede líderes do setor baseadas em padrões abertos da Cisco proporcionam uma interoperabilidade incorporável, protegendo e ampliando os investimentos do cliente.

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES

Para mais informações sobre as soluções da Cisco para governos estaduais e municipais, visite www.cisco.com/go/localgov

Ou no Brasil - ligue para IP Contact Center - **0800 702 4726**

Para mais informações sobre serviço e suporte, visite <http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>



PARA MAIORES INFORMAÇÕES

Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

Argentina:

0810-444-CISCO (24726)

Bolivia:

54-11-4132-1100

Paraguay:

54-11-4132-1100

Uruguay:

54-11-4132-1100

www.cisco.com.ar

Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800-702-4726

www.cisco.com/br

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 700 - Bloco 5A - 3o. andar

Città America - Barra da Tijuca

22640-102 Rio de Janeiro - RJ

Tel: 55-21-2483-6300

Fax: 55-21-2483-6399

Brasília

SCN Quadra 05 - Bloco A - 10o. andar - SL 1016

70710-500 Brasília, DF

Tel: 55-61-3424-0200

Fax: 55-61-3424-0222

Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera

Av. Nva. Tajarar 555

Santiago - Chile.

800-52-2000

www.cisco.com/cl

Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

0-1800-915-4303 - ext. 2657.

www.cisco.com/co

Cisco Systems Costa Rica

Parque Empresarial Forum, Edificio C, Segundo Piso

San Jose, Costa Rica.

0800-012-0118 ext 2653

www.cisco.com/cr

Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286, ext. 2653

<http://www.cisco.com/pa>

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832 ext 2695, 6234, 6235

www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

0800 1 24726

www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

268 Ave. Munoz Rivera, Hato Rey Tower Suite 2300

Hato Rey, PR 00918

Puerto Rico.

1800 493 9697 ext 2610.

Bermuda

1-877-841-6599 ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 ext 6214

www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0800-100-4767 - ext 2649

<http://www.cisco.com/ve>



Cisco Systems conta com mais de 200 escritórios em vários países e regiões. Endereços, telefones e números de fax podem ser encontrados em: www.cisco.com/go/offices

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China RPC • Cingapura • Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, EAU • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Holanda • Hong Kong SAR • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Polônia • Portugal • Porto Rico • Reino Unido • República Tcheca • Romênia • Rússia • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco Systems e o logotipo do Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou seus afiliados nos Estados Unidos e em determinados outros países. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0303R)

Impresso nos EUA 9287/03.04