

Cisco Remote Expert for Government Services: Serviços de melhor qualidade e mais econômicos para atender a mais cidadãos



Introdução

Em todo o mundo, cada vez mais, o setor público enfrenta restrições de orçamento. Ao mesmo tempo, os cidadãos esperam que a qualidade dos serviços seja mantida ou aprimorada, inclusive no que diz respeito a recomendações e assistência em questões como tributação, aspectos legais, previdência social, benefícios por invalidez e aposentadoria. Apesar de algumas pessoas se sentirem confortáveis para usar as centrais de atendimento e os portais da Web, uma parcela significativa ainda prefere interações presenciais com especialistas. Esse é o caso especialmente daqueles que não cresceram com Internet ou que simplesmente não dispõem de fácil acesso à banda larga.

Valor estratégico

O Cisco® Remote Expert for Government Services permite oferecer o que há de mais moderno em termos de serviços públicos, aproximando o atendimento do cidadão e possibilitando que mais serviços estejam disponíveis por períodos mais longos. Para isso, um portfólio de tecnologias de colaboração e rede foi integrado em uma única solução, que proporciona experiências bastante convenientes ao cidadão, enquanto reduz custos e melhora a eficiência operacional.

Resumo da solução

O Cisco Remote Expert for Government Services combina uma experiência de vídeo interativo a recursos de software de gerenciamento de especialistas remotos. A solução comporta serviços de colaboração em tempo real entre servidores públicos e cidadãos, para promover interações ao vivo em diversos locais do país.

Ao fornecer produtos de vídeo, voz e sistema de mídia digital fáceis de usar, a Cisco possibilita que moradores de áreas remotas tenham acesso a diversos especialistas e serviços localizados nas áreas centrais.

A solução apresenta o conceito de Centro de Serviços Remoto, que pode estar localizado na prefeitura, em um complexo comercial (por exemplo, um shopping center), espaço público (como uma biblioteca) ou imóvel local (por exemplo, agência bancária ou dos correios). No Centro de Serviços Remoto há uma espécie de cápsula, que proporciona uma experiência de vídeo totalmente interativa e confidencial, como se o cidadão e o especialista do serviço público estivessem "cara a cara, na mesma sala de reunião.

Desenvolvida para oferecer um fluxo de trabalho simples e altamente eficaz, a solução funciona da seguinte maneira:

1. O cidadão localiza o Centro de Serviços Remoto mais próximo.
2. A configuração típica inclui também um sistema de fila de espera. O cidadão retira uma senha, senta-se e aguarda até que seja chamado em um painel digital.
3. Ao ser chamado, o cidadão entra em uma cápsula e seleciona um dos ícones de serviço em uma tela.
4. A solução conecta o cidadão ao especialista do serviço público em tempo real, através de uma solução de vídeo.
5. A colaboração é aprimorada pela capacidade de compartilhar documentos, receber impressões, visualizar a tela do especialista, além dos recursos de digitalização de documentos disponibilizados pela solução.

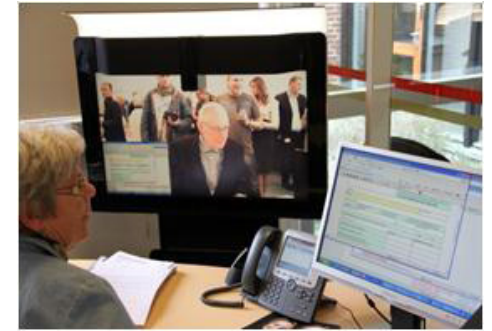
Na Figura 1, mostramos a visualização sob a perspectiva do cidadão e do servidor público, junto com os principais elementos funcionais.

Figura 1. Cisco Remote Expert for Government Services: Experiência do cidadão e do especialista



Visualização do totem elo cidadão

- Privacidade total para o cidadão
- Videoconferência via Cisco TelePresence
- Câmera em HD para screenshots e compartilhamento de documentos
- Tela sensível ao toque para sessões interativas
- Impressora para reproduzir documentos compartilhados pelos especialistas



Visualização do desktop pelo especialista

- Videoconferência via Cisco TelePresence
- Aplicativo de compartilhamento de desktop
- Visualizador de documentos e recurso de screenshot remoto
- Recurso de impressão remota

Casos de uso

A solução Cisco Remote Expert for Government Services pode ser usada em diversos casos, por exemplo:

- Solicitação e renovação de documentos
- Consultas sobre planejamento e registro de terrenos
- Assistência aos cidadãos
- Consultas sobre pensões

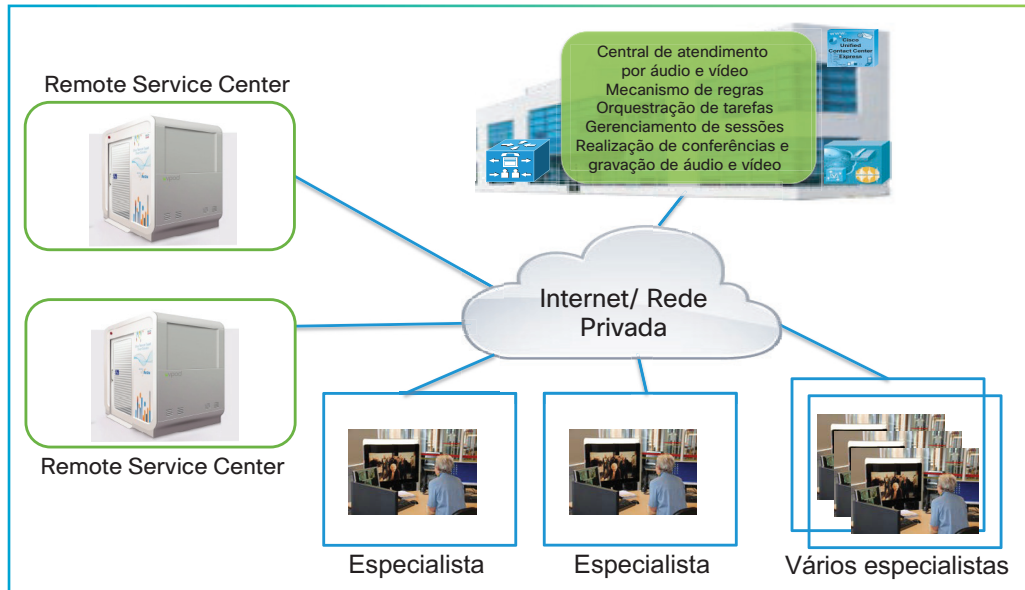
- Dúvidas sobre tributação
- Procedimentos legais, como emissão de mandados digitais para buscas em propriedades

Arquitetura funcional

A arquitetura funcional da solução Cisco Remote Expert for Government Services está demonstrada na Figura 2.



Figura 2. Arquitetura da solução Cisco Remote Expert for Government Services



Componentes técnicos

A solução Cisco Remote Expert for Government Services inclui os seguintes componentes:

- Unidade Cisco TelePresence
- Cisco Remote Expert Manager
- Impressora
- Display sensível ao toque

Desktop do servidor público

- Solução para desktops Cisco TelePresence, que forma um conjunto de aplicações integradas para possibilitar a melhor colaboração entre servidores e cidadãos.

Conectividade

- Cisco Enterprise Network com recursos Medianet, para oferecer uma experiência avançada de vídeo

Data center/Virtualização

- Data center virtualizado Cisco UCS Series, que executa todas as aplicações do Remote Expert for Government Services

Benefícios para o governo

- Modelo mais eficiente de governo
- Melhores níveis de serviço e qualidade
- Colaboração na era digital
- Acesso a locais remotos
- Economia das despesas operacionais e otimização do uso de espaços físicos
- Práticas de trabalho mais sustentáveis

Benefícios para os cidadãos

- Acesso rápido e fácil a serviços e especialistas
- Experiência mais interativa e satisfatória para o cidadão
- Maior possibilidade de escolha e flexibilidade
- Melhoria da qualidade de vida

Cisco Services

A Cisco oferece uma ampla variedade de serviços para contribuir para o sucesso de nossos clientes. Esses programas inovadores ajudá-lo a planejar, desenvolver e gerenciar as implantações do Remote Expert for Government Services, usando uma combinação exclusiva de profissionais, processos, ferramentas e parceiros que resulta em altos níveis de satisfação do cliente. Para conversar com um de nossos especialistas sobre como implementar esta solução, [clique aqui](#) para falar com um de nossos especialistas.

Por que escolher a Cisco?

A Cisco ajuda organizações governamentais a oferecer serviços mais econômicos e de melhor qualidade para atender a mais cidadãos. A arquitetura de sistemas de ponta a porta que comporta a solução Cisco Remote Expert for Government Services reduz riscos e simplifica a implantação com uma infraestrutura comprovada, complementada por serviços, suporte e tecnologias de parceiros do ecossistema.

Gostaria de aumentar a eficiência operacional da sua instituição?

Para conhecer outras soluções Cisco que podem ajudá-lo a aumentar a eficiência operacional da sua instituição e reduzir custos, acesse o site: www.cisco.com.br