



Cisco Remote Expert Smart Solution for Government Services

Ein innovativer und smarter Weg Regierungen und Bürger zu verbinden

Markus Wissmann
Sales Leader EMEAR
Smart + Connected Communities

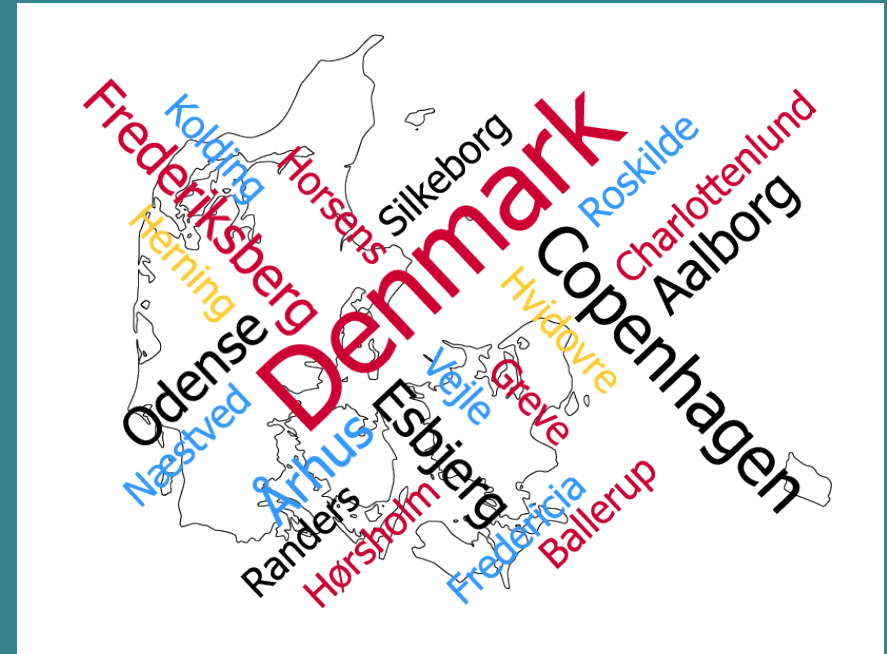
Case Study: Guldborgsund “Wie hat alles angefangen?”



GULDBORGSTAD

HERAUSFORDERUNG

- Guldborgsund; süd-östlich von Copenhagen in Dänemark, sechs Gemeinden, über 900 km²
- Mit Bürgern verbunden bleiben und in ihrer lokalen Umgebung präsent sein
- Ressourcen managen, Ausgaben einschränken und fachliche Kompetenz erhalten
- Längere Öffnungszeiten mit weniger Personal, bei gleichbleibender Qualität der Dienste in allen sechs Gebieten
- Befragung und Mitwirkung der Bürger in einer frühen Phase des Lösungsentwurfs, wissend das Konferenzen "gekapert" werden können



Case Study: Guldborgsund

“Wie hat alles angefangen?”



GULDBORGSUND

DIE LÖSUNG

- Verfügbare Fachkompetenz für alle Bürger in verschiedenen lokalen Servicezentren, ohne Schließung der Zentren
- Erhaltenes Niveau der Dienste, mit reduzierter Mitarbeiterzahl und reduzierten Transportkosten
- Bevölkerung ist begeistert von der Qualität der Dienste und wie sie angeboten werden
- Effizientes, wiederholbares Modell für alle 98 Gemeinden in Dänemark, überall in Europa oder überall in der Welt



Case Study: Guldborgsund

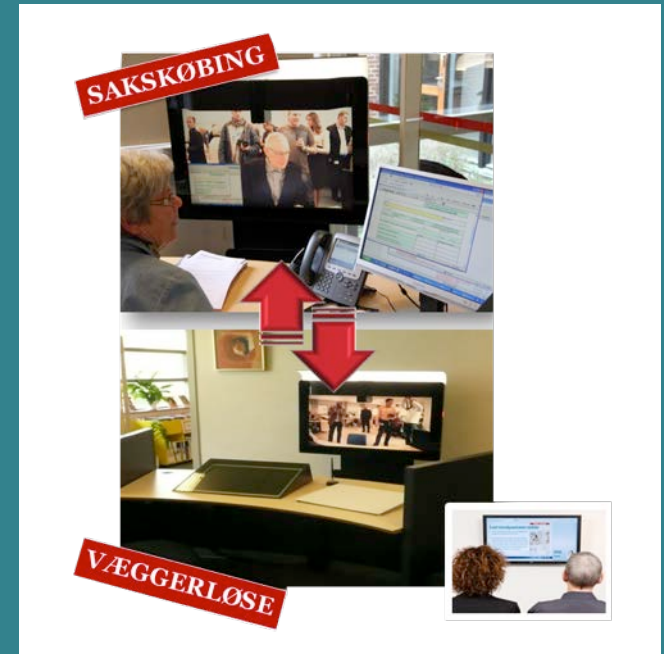
“Wie hat alles angefangen?”



GULDBORGSUND

RESULTATE

- Fünf entfernte Servicezentren, bedienen 63.000 Bürger
- Die Lösung basiert auf Cisco Remote Expert Government Services
- Cisco TelePresence für eine eingehende 1:1 Kommunikation mit Bürgern von einem zentralen Ort
- Dokumentfreigabe und -Druck aus der Ferne
- Integration mit Physical Security und Queue Management Kamera um Experten zu benachrichtigen



Remote Expert Government Services Überblick Kiosk

Vorkonfigurierte Lösung

- Cisco TelePresence unit (mit HD Lautsprecher und Mikro)
- Cisco Remote Expert Manager
- Cisco Interactive Experience Client
- Drucker
- HD Documenten Kamera
- Touchscreen display
- ADA/DDA compliant*
- KIOSK kann mit persönlichen Logo´s versehen werden
- Komplett vorkonfiguriert mit Strom, Licht, Klimaanlage, Netzwerktechnik etc
- Drei verschiedene Modelle verfügbar



Überlick Lösung

Ermöglicht Bürgern den entfernten Zugang zu einem Portfolio von Regierungsdiensten durch eine hochqualitative, hochauflösende Video- und Stimmübertragung

- Einfach zu nutzende und zu startende Sitzungen
- Identifiziert, lokalisiert, und verbindet den Bürger mit Experten für spezifische Dienste
- Liefert eine fesselnde und eingehende Interaktion
- Erlaubt Experten eine vollständige Dienstleistung durchzuführen, einschließlich Dokumentfreigabe und -Druck
- Ermöglicht Bürgern eine persönliche Erfahrung, erhält währenddessen die vollständige Vertraulichkeit
- Schafft einen zentralen, virtuellen Pool von Experten, maximiert die Effektivität und die vollständige Anwendung des verfügbaren Wissens

Ermöglicht höhere Zufriedenheit der Bürger, bei geringeren Kosten, mit besserer Nutzung von Regierungs-Ressourcen und -Diensten



Seite des Beamten/ Experten



Beratung

- Kabine aktiviert die Sitzung
- 1:1 Kommunikation mit dem Bürger
- Experte kontrolliert Kamera und Drucker
- Dokumente können geteilt werden
- Zugang zur Historie des Bürger



Cisco TelePresence screen

helps enable instant connection and interaction with citizen through high-quality voice and high-definition video



Picture-in-picture (PIP) technology

allows expert to see the document using either the TelePresence screen or the citizen's actual view

Zukünftig auch in Hamburg

- Zugang Bürgerkiosk im Alstertaler Einkaufszentrum
- Bürgerkiosk hat eine direkte Verbindung zum Bezirksamt Wandsbek
- Grobkonzept bereits erstellt
- Phase 1: Abwicklung der Kita Gutscheine
- Phase 2: Definition weiterer Bürgerdienstleistungen



Case Study: City of Nice



Thank you.

