




Nutzen Sie die Echtzeitkommunikation, um digitale Vorteile und greifbare Geschäftsergebnisse zu erzielen.


Heute nutzen Unternehmen die Flexibilität und Innovation, die Cloud-Anwendungen und -Dienste bieten, um neue Herausforderungen wie **Cybersicherheit, Budgetkontrolle, Nachhaltigkeit, Unternehmensverantwortung und Beschleunigung der digitalen Transformation** anzugehen. Herausforderungen können auch neue Chancen bieten.

Die [Digital Age Communications](#) -Lösungen von Alcatel-Lucent Enterprise helfen Unternehmen, die Herausforderungen von heute zu meistern, von der digitalen Transformation zu profitieren und diese positiv zu nutzen, um digitale Vorteile und greifbare Geschäftsergebnisse in drei entscheidenden Bereichen zu erzielen: **operative Exzellenz, Kundenerlebnis und Mitarbeitererlebnis**.

1 Die globalen Herausforderungen zwingen die Unternehmen, sich auf die folgenden Prioritäten zu konzentrieren, um die nächste Stufe der operativen Exzellenz zu erreichen.

Automatisierung 
Da eine Erhöhung der Budgets unwahrscheinlich ist, müssen IT-Leiter Taktiken und Lösungen in Betracht ziehen, um Kosten durch Automatisierung zu senken.

Cybersicherheit 
Angesichts der zunehmenden Zahl von Cyberangriffen müssen Unternehmen in Lösungen investieren, die ihre wichtigsten Investitionen schützen, ihre Widerstandsfähigkeit gewährleisten und sie in die Lage versetzen, die sich ständig ändernden gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen.

Kostenkontrolle 
Die Umstellung auf OpEx-Modelle muss beschleunigt werden, um Vorhersehbarkeit, Flexibilität und Kontrolle zu ermöglichen. Große, einmalige Auszahlungsmodelle, die nicht nach Bedarf und Bedingungen skaliert werden können, sind nicht mehr machbar.



Darüber hinaus wird die Technologie eine immer wichtigere Rolle bei der **ökologischen Nachhaltigkeit** spielen und in Kernbereichen wie **Energieeinsparung, Abfallwirtschaft und Kreislaufwirtschaft** helfen.



2 Kundenerlebnis: Vom Kundenbeziehungs- management zum Kundenzufriedenheits- management

- **Omnichannel:** Während das Spektrum der Kanäle seit einigen Jahren mehr oder weniger gleich geblieben ist, bleibt die Herausforderung bestehen, eine Kohärenz zwischen allen Kanälen herzustellen. Dazu gehört auch die Fähigkeit, Informationen unabhängig von ihrem ursprünglichen Medium zu verarbeiten und die mit ihrem Ursprung verbundenen Besonderheiten aufzuheben, um flüssige und effektive Gespräche zu ermöglichen.
- **Self-Service:** Diese neue, aufregende Phase des Self-Service-Konzepts wird durch Voicebots und Spracherkennung vorangetrieben. Der Umfang ihrer "Zuständigkeiten" hat sich erweitert, da sie intelligenter geworden sind, und ermöglicht es den Unternehmen, das Gleichgewicht zwischen unterstützten Services und Self-Services neu zu überdenken.
- **Stimmungsanalyse:** Heute wissen wir, wie man über die reine Information hinaus eine Stimmung extrahieren kann, sei es in E-Mails oder Telefongesprächen. Diese Informationen können bei der Verwaltung der Beziehung von Nutzen sein, einschließlich der Bewertung positiver, negativer oder neutraler Reaktionen, und sie können Einblicke liefern, die hilfreich beim Verkauf oder zum Erkennen eines Abwanderungsrisikos sein können.

3 Mitarbeitererlebnis: Gestaltung eines neuen, attraktiven digitalen Arbeitsplatzes, um Innovationen zu fördern und Talente anzulocken

Der digitale Arbeitsplatz und Strategien für die digitale Transformation sind für Bewerber ebenso wichtig wie das Gehalt. Da Vergütung und Work-Life-Balance gleichermaßen wichtig werden, werden die Bemühungen um ein außergewöhnliches **Mitarbeitererlebnis** schnell zu einem wettbewerbsentscheidenden Faktor, der sich auf Motivation, Produktivität und Engagement auswirkt.

Die Nutzung der Macht der Kommunikation kann dazu beitragen, zwei bedeutende Herausforderungen in entscheidende Wettbewerbsvorteile zu verwandeln. Hierzu gehören die folgenden Komponenten:

- Schaffung eines attraktiven digitalen Arbeitsplatzes, an dem jeder von überall aus mit leistungsstarken Tools für die Zusammenarbeit arbeiten kann, die die Erwartungen der Mitarbeiter erfüllen und übertreffen
- Unterstützung der Mitarbeiter durch Bereitstellung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit, Verbindung von Menschen, Anwendungen und intelligenten Objekten in Echtzeit

Die oben genannten Punkte sind von entscheidender Bedeutung, **Talente anzuwerben und zu halten**, die sich für einem dynamischen und kreativen Arbeitsplatz interessieren.

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie Echtzeitkommunikation nutzen können, um digitale Vorteile und greifbare Geschäftsergebnisse zu erzielen, laden Sie unser [E-Book](#) herunter oder besuchen Sie [unsere Webseite](#).