



Aproveche las comunicaciones en tiempo real para obtener dividendos digitales y resultados empresariales tangibles.

En la actualidad, las empresas aprovechan la flexibilidad y la innovación que ofrecen las aplicaciones y los servicios en la nube, para hacer frente a nuevos retos como **la ciberseguridad, el control del presupuesto, la sostenibilidad, la responsabilidad corporativa y la aceleración de la transformación digital**. Sin embargo, los retos pueden presentar nuevas oportunidades.

Las soluciones de [Digital Age Communications](#) de Alcatel-Lucent Enterprise ayudan a las empresas a afrontar los retos actuales, beneficiarse de la transformación digital y tener un impacto positivo, así como obtener dividendos digitales y resultados empresariales tangibles en tres áreas críticas: **excelencia operativa, experiencia del cliente y experiencia del empleado**.

1 Los retos mundiales obligan a las organizaciones a centrarse en las siguientes prioridades para alcanzar la siguiente fase de excelencia operativa.

Automatización



Como es improbable que aumenten los presupuestos, los responsables de TI deben considerar tácticas y soluciones para reducir costes mediante la automatización.

Ciberseguridad



A medida que los ciberataques siguen aumentando, las empresas deben invertir en soluciones que protejan sus activos clave, garanticen la resiliencia y les permitan hacer frente a las leyes reguladoras en constante cambio.

Control del presupuesto



El cambio a modelos OpEx debe acelerarse para permitir previsibilidad, flexibilidad y control. Los grandes modelos de pago único que no pueden ampliarse en función de las necesidades y las condiciones ya no son viables.



Además, la tecnología tendrá un papel cada vez más importante en la **sostenibilidad medioambiental**, ayudando en áreas fundamentales tales como la **reducción de energía, la gestión de residuos y la economía circular**.



2 Experiencia del cliente: desde la gestión de la relación con el cliente a la gestión de la satisfacción del cliente

- **Omnicanalidad:** aunque el espectro de canales sigue siendo más o menos el mismo desde hace unos años, persiste el reto de crear coherencia entre todos los canales. Esto incluye la capacidad de procesar la información independientemente de su soporte original, borrando las particularidades ligadas a su origen para permitir conversaciones fluidas y eficaces.
- **Autoservicio:** se trata de una nueva y emocionante fase del autoservicio, impulsada por los robots y el reconocimiento de voz. El ámbito de "responsabilidades" se ha ido ampliando a medida que se hacen más inteligentes, y también permiten a las organizaciones replantearse el equilibrio entre el servicio asistido y el autoservicio.
- **Análisis de sentimientos:** hoy sabemos cómo extraer un sentimiento, más allá de la información bruta, ya sea en correos electrónicos o en llamadas de voz. Esta información puede ser beneficiosa para gestionar las relaciones, incluida la evaluación de las respuestas positivas, negativas o neutras, y puede proporcionar información para ayudar en las ventas o anticipar el riesgo de pérdida de clientes.

3 Experiencia del empleado: dar forma a un nuevo y atractivo lugar de trabajo digital para fomentar la innovación y atraer talento

Los lugares de trabajo digitales y las estrategias de transformación digital son tan importantes para los candidatos como los salarios. A medida que la retribución y la conciliación de la vida laboral y familiar adquieren la misma importancia, los esfuerzos por ofrecer una **experiencia excepcional a los empleados** se están convirtiendo rápidamente en un factor de diferenciación competitivo y decisivo para la motivación, la productividad y el compromiso.

Aprovechar el poder de las comunicaciones puede ayudar a convertir dos retos importantes en grandes ventajas competitivas. Estas incluyen:

- Crear un lugar de trabajo digital atractivo, en el que todos puedan trabajar desde cualquier lugar con potentes herramientas de colaboración, que satisfagan y superen las expectativas de los empleados.
- Capacitar a los empleados proporcionándoles la información adecuada en el momento oportuno, conectando personas, aplicaciones y objetos inteligentes en tiempo real.

Todo lo anterior es esencial para **atraer y retener el talento** ávido de un lugar de trabajo energético y creativo.

Para saber más sobre cómo aprovechar las comunicaciones en tiempo real para obtener dividendos digitales y resultados empresariales tangibles, descargue nuestro libro electrónico o visite nuestra página web.