



Aproveite as comunicações em tempo real para colher dividendos digitais e resultados comerciais tangíveis

Hoje em dia, as empresas estão aproveitando a flexibilidade e a inovação que os aplicativos e serviços em nuvem oferecem, para enfrentar novos desafios, incluindo **segurança cibernética**, controle de orçamento, sustentabilidade, responsabilidade corporativa e **aceleração da transformação digital**. Entretanto, os desafios podem apresentar novas oportunidades.

As soluções de Comunicações da Era Digital da Alcatel-Lucent Enterprise ajudam as empresas a enfrentarem esses desafios, beneficiando-se da transformação digital e causando um impacto positivo, além de fornecerem dividendos digitais e resultados de negócios tangíveis em três áreas decisivas: **excelência operacional, experiência do cliente e experiência do funcionário**.

1 Os desafios globais estão posicionando as organizações para que se concentrem nas seguintes prioridades para oferecer o próximo estágio de excelência operacional.

Automação

Como é improvável que os orçamentos aumentem, os líderes de TI precisam considerar táticas e soluções para reduzir custos por meio da automação.



Segurança cibernética

Com o aumento dos ciberataques, as empresas devem investir em soluções que protejam ativos-chave, garantam resiliência e permitam lidar com leis regulatórias que mudam constantemente.



Controle orçamentário

A mudança para modelos OpEx deve ser acelerada para permitir previsibilidade, flexibilidade e controle. Modelos de pagamento único, que não podem ser dimensionados de acordo com as necessidades e condições, não são mais viáveis.



Além disso, a tecnologia desempenhará um papel cada vez mais importante na **sustentabilidade ambiental**, auxiliando em áreas essenciais, como **redução de energia**, gerenciamento de resíduos e economia circular.



2 Experiência do cliente: De gerenciamento do relacionamento com o cliente a gerenciamento da satisfação do cliente

- **Omnicanal:** Embora o espectro de canais tenha permanecido mais ou menos o mesmo por alguns anos, o desafio de criar coerência entre todos os canais permanece. Isso inclui a capacidade de processar informações independentemente de sua mídia original, apagando as particularidades ligadas à sua origem para permitir conversas fluidas e eficazes.
- **Autoatendimento:** Esta é uma nova fase empolgante do autoatendimento, alimentada por voicebots e reconhecimento de voz. O escopo das "responsabilidades" expandiu à medida que se tornaram mais inteligentes, permitindo também que as organizações reconsiderem o equilíbrio entre atendimento assistido e autoatendimento.
- **Análise de sentimento:** Hoje, sabemos como extrair um sentimento, além das informações brutas, seja em e-mails ou chamadas de voz. Essas informações podem ser benéficas na gestão do relacionamento, incluindo a avaliação de respostas positivas, negativas ou neutras, e podem fornecer insights para auxiliar nas vendas ou antecipar o risco de perda de clientes.

3 Experiência do funcionário: Criar um local de trabalho digital novo e atraente para promover a inovação e atrair talentos

O **local de trabalho digital** e as estratégias de transformação digital são tão críticos para os candidatos quanto os salários. À medida que a compensação e o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal se tornam igualmente importantes, os esforços para fornecer aos funcionários uma **experiência excepcional** estão se tornando rapidamente um diferencial competitivo, essenciais para a motivação, produtividade e engajamento.

Aproveitar o poder das comunicações pode ajudar a transformar dois desafios significativos em grandes vantagens competitivas. Essas incluem:

- Criar um local de trabalho digital atraente, onde todos podem trabalhar de qualquer lugar com ferramentas de colaboração poderosas, que atendem e superam as expectativas dos funcionários
- Capacitar os funcionários, fornecendo as informações certas no momento certo, conectando pessoas, aplicativos e objetos inteligentes em tempo real

Os itens acima são essenciais para **atrair e reter talentos** ávidos por um local de trabalho dinâmico e criativo.

Para saber mais sobre como aproveitar as comunicações em tempo real para colher dividendos digitais e resultados de negócios tangíveis, baixe nosso e-Book ou visite nossa página da web.