



Améliorer l'expérience employé à l'ère des communications numériques

L'environnement économique et social incertain d'aujourd'hui continue de poser des défis aux entreprises, notamment la concurrence pour le recrutement de talents, les nouvelles attentes des employés en matière d'organisation de leur travail et l'évolution rapide des exigences des clients.

Pour prospérer dans cette nouvelle phase, les entreprises doivent **créer un espace de travail numérique hybride**, dans lequel l'employé reste connecté et capable d'offrir une expérience client de premier ordre, essentielle à la viabilité et à la croissance de l'activité.

Elles doivent équiper leur personnel - qui s'attend désormais à travailler de partout - de **nouvelles technologies, de terminaux, d'applications et d'outils** pour l'aider à être plus performant et favoriser son engagement.

L'amélioration de l'expérience, de la motivation et de la satisfaction des employés se traduira nécessairement par une **plus grande satisfaction des clients** et de **meilleurs résultats pour l'entreprise**.

1 Créer un espace de travail numérique attractif : grâce à des services de communication et de collaboration dans le cloud pour améliorer l'expérience employé

Chaque entreprise étant unique, Alcatel-Lucent Enterprise a développé des solutions pour répondre à vos besoins d'espace de travail numérique. Nos services de communication et de collaboration cloud couvrent les appels audio et vidéo, le chat, le partage d'écran, les présentations par webinar et les vidéoconférences, entre autres.

Nous aidons les entreprises à améliorer leur expérience employé grâce à un portefeuille complet de systèmes, d'applications et de terminaux de communication (tels que des téléphones, des softphones, des combinés mobiles et des casques), permettant ainsi de créer un espace de travail numérique flexible, grâce à des options uniques de modèle cloud « à la carte » de solutions hybrides, sur site ou entièrement dans le cloud.



2 **Autonomiser le personnel en l'équipant d'applications et terminaux adéquats**

Pour être attractif, l'espace de travail doit fournir les moyens et les outils appropriés pour permettre aux employés d'accroître leur engagement, leur productivité et leur motivation, et de se surpasser pour l'équipe et l'entreprise. Pour ce faire, l'espace de travail doit inclure :

- Un ensemble adapté d'équipements professionnels et sécurisés, d'applications faciles à utiliser et de terminaux audio de haute qualité.
- La possibilité d'accéder à la bonne information lorsqu'ils en ont besoin.
- La participation active des employés à la stratégie globale de service client.

Grâce à la capacité des solutions ALE à fournir des informations contextuelles au sein des applications et processus métier, les entreprises peuvent garder leur personnel connecté, motivé et engagé, tout en offrant l'expérience supérieure que les clients d'aujourd'hui exigent.

Offrir un espace de travail numérique moderne devrait être une priorité pour tous les chefs d'entreprise qui souhaitent attirer et retenir des talents, de plus en plus à la recherche d'environnements de travail flexibles, distants ou hybrides. En plus de l'espace de travail, les employés ont besoin d'une expérience numérique efficace. L'espace de travail numérique est donc un élément essentiel qui peut avoir un impact positif sur la motivation, la productivité et l'engagement des employés, ainsi que sur la qualité de l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Et avoir des employés heureux, c'est bon pour l'activité de l'entreprise.

Pour découvrir comment Alcatel-Lucent Enterprise peut aider à améliorer l'expérience de vos employés sur leur lieu de travail, téléchargez notre eBook ou consultez notre site.

