



# Não corra riscos com seu sistema de comunicação — atualize agora!

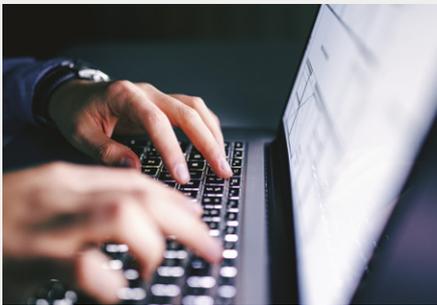
## Por que é essencial manter seu sistema atualizado?

À medida que o cenário do mercado evolui, organizações como a sua precisam se adaptar constantemente para permanecerem competitivas, fazer as escolhas certas de investimento e garantir a sustentabilidade a longo prazo. A capitalização dos ativos existentes pode ser uma estratégia eficaz, especialmente em uma área tão crucial quanto as comunicações.

Ter um sistema de comunicação de última geração aumenta a segurança, melhora a eficiência e garante a conformidade. A tecnologia atualizada protege contra ameaças cibernéticas, otimiza as operações de TI e facilita as comunicações em tempo real. Também permite maior escalabilidade, o que promove um ambiente de trabalho mais produtivo e mantém a confiança do cliente por meio de processamento de dados seguro e confiável.

## Quais são os riscos de um sistema desatualizado?

As chamadas telefônicas são fundamentais para as suas atividades diárias. Um sistema de comunicação desatualizado pode colocar sua organização em risco, prejudicando seus negócios.



### Cibersegurança

- Violações de segurança
- Ataques zero-day
- Risco à confidencialidade e privacidade dos dados



### Obsolescência

- Escassez de fornecimento de hardware
- Problemas de compatibilidade cruzada
- Fim do suporte do fornecedor



### Manutenção

- Falta de experiência
- Custos de manutenção
- Hora de reagir

**Modernize seu sistema de comunicação para reduzir esses riscos e obter vantagens competitivas, como maior eficiência dos colaboradores, maior satisfação dos clientes e operações de TI mais ágeis.**



## Como a modernização do seu sistema de comunicação pode melhorar a eficiência dos funcionários, a satisfação do cliente e a agilidade das operações de TI?

Ao modernizar seu sistema de comunicação, você capitaliza seus investimentos anteriores e, ao mesmo tempo, introduz novos hábitos de trabalho e tecnologias, como a nuvem e a inteligência artificial, que podem ajudar a obter os seguintes benefícios:

1. **Aumentar a eficiência dos seus funcionários:** Adoção de padrões de trabalho modernos (como trabalho remoto), continuidade das comunicações entre todos os funcionários que trabalham em diferentes empresas para evitar brechas entre funcionários presenciais e remotos, ferramentas de comunicação adaptadas para cada perfil de usuário
2. **Enriquecer a conversa com seus clientes:** Novos canais de comunicação, como vídeo e mensagens instantâneas, integração com seus aplicativos de CRM, comunicação assistida por IA para troca mais rápida de informações com os clientes, automação com chatbot e voicebot de acordo com as necessidades do negócio
3. **Ganhar agilidade em suas operações de TI:** Gerenciamento seguro e automatizado do seu sistema de comunicação, disponibilidade de serviço maximizada, economia em tarefas de gerenciamento do dia a dia para focar em novas necessidades de negócios, sistema de comunicação local conectado aos serviços de nuvem da Alcatel-Lucent Enterprise em um modelo híbrido

## A ALE está envolvida na modernização de organizações públicas e privadas de todos os tamanhos. Aqui estão alguns exemplos de nosso compromisso com o sucesso de nossos clientes:

- Uma empresa especializada em manuseio de gás na Alemanha modernizou seu sistema telefônico para melhorar a comunicação interna entre os colaboradores e o atendimento aos clientes. [História completa aqui.](#)
- Uma empresa francesa especializada na distribuição de eletrodomésticos otimizou o atendimento ao cliente com um aplicativo completo de contact center omnicanal para lidar com chamadas telefônicas, e-mails, web chat e mídias sociais. [História completa aqui.](#)
- O departamento de TI de uma autoridade local em um país europeu está aproveitando a modernização de seu sistema de comunicação para oferecer novos serviços acessíveis a partir de uma nuvem segura, hospedada em um data center local. [História completa aqui.](#)

### Resumo da Solução

Saiba mais sobre “Motivos para atualizar seu sistema de comunicação”



## 1. Aumente a eficiência dos seus funcionários

Os últimos lançamentos de produtos de comunicação da ALE são adaptados às novas necessidades dos funcionários. Eles são fáceis de adotar e usar, fornecem interfaces de usuário modernas e proporcionam ganhos de produtividade em diversas situações:

### Trabalhar de qualquer lugar

Todos os funcionários usam os mesmos serviços de comunicação, dentro ou fora do escritório, para garantir a continuidade perfeita das chamadas. Isso é alcançado conectando o sistema de comunicação existente aos serviços baseados em nuvem do [Rainbow™](#), da [Alcatel-Lucent Enterprise](#) e estendendo suas capacidades com conectividade segura baseada no padrão WebRTC.

### Mobilidade e número de telefone único

Seja trabalhando à distância e se comunicando por meio de um smartphone, ou no escritório com um telefone ou computador com um aplicativo de softphone, os funcionários podem ser facilmente contatados usando um único número comercial.

### Telefones comerciais

Os funcionários que se comunicam com frequência se beneficiam da nova geração de [DeskPhones ALE](#), que oferece som 3D Symphonic HD de banda super larga para facilitar a interatividade e o entendimento mútuo. Estes telefones também podem ser usados com segurança pelos funcionários que trabalham em casa.

### Funcionários da linha de frente

Equipes técnicas/industriais, prestadores de cuidados e agentes de segurança geralmente usam aparelhos sem fio robustos e fáceis de limpar, ou um aplicativo para smartphone. Equipar os funcionários com telefones [DECT](#) ou [WLAN](#) individuais em vez de telefones compartilhados de acordo com a estação de trabalho facilita o trabalho sem barreiras, mantendo os números corporativos.

### Colaboração em equipe

O Rainbow, da ALE, facilita a troca de informações, o trabalho em equipe e o gerenciamento de projetos. Permite chamadas de vídeo e acesso a mensagens de grupo seguras, indicando se os colaboradores estão online, em uma reunião ou disponíveis para um bate-papo rápido. Quem usa o Microsoft Teams pode fazer chamadas dentro do Teams por meio de um conector Rainbow dedicado.



## Telefones corporativos no ambiente de trabalho digital

A nova geração de telefones empresariais facilita as comunicações, graças ao som de alta qualidade, conectividade Bluetooth e ergonomia otimizada para comunicações confortáveis. O alto-falante alivia a fadiga de usar um fone de ouvido o dia todo. O modo de escritório compartilhado está disponível para plantas flexíveis em piso aberto. Muitos trabalhadores remotos também o utilizam em casa, conectando-o à sua caixa de internet Wi-Fi. Pode ser adaptado para reuniões nas salas virtuais (huddle rooms) devido ao som 3D e gravação 360° para que todos os participantes da sala possam ser ouvidos.

### Resumo da Solução

Saiba mais sobre “Motivos para atualizar seu sistema de comunicação”



## 2. Enriqueça a conversa com seus clientes

Os lançamentos mais recentes das soluções de atendimento ao cliente da ALE melhoram o desempenho dos negócios ao fornecer uma experiência unificada para todas as suas equipes de back office e front office, e também ao adicionar novos canais de comunicação para responder de forma rápida e precisa às solicitações dos clientes.

### Atendimento Automático

Conecte-se mais rapidamente através de um atendente automatizado e do reconhecimento de voz. Encaminhe chamadas facilmente, para as pessoas certas. Otimize seus custos. O [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant \(VAA\)](#) é uma solução centralizada e multi-site, que as equipes podem configurar a partir de uma interface gráfica muito simples.

### Gravação de chamadas

Melhore as interações com os clientes conforme sua política de qualidade, registrando as comunicações sistematicamente ou sob demanda na estação de trabalho. O [Alcatel-Lucent OmniPCX Record Suite](#) gera gravações e transcrições de voz que fornecem suporte em caso de alguma disputa ou sessões de treinamento de funcionários.

### Agente de contact center remoto

Facilite a conexão com seus especialistas de interação com o cliente, de qualquer lugar. Os funcionários têm acesso a todos os serviços de comunicação a partir de um telefone ou softphone quando em trabalho remoto.

### Integração de CRM

Aumente a taxa de resolução das solicitações dos clientes, comunicando-se diretamente com um aplicativo de CRM ou de emissão de tíquetes, como o Salesforce, o Microsoft Dynamics ou o ServiceNow. A exibição automática dos dados do cliente no aplicativo CRM, a cada chamada, melhora a recepção telefônica e o atendimento prestado.

### Converse pelo chat no seu website de e-commerce

Melhore a interatividade do seu site, permitindo que os visitantes obtenham informações de seus especialistas, em tempo real, usando mensagens instantâneas. Integre chatbots para automação.

### Conversa omnicanal

Melhore o engajamento dos clientes com o [ALE Connect](#), oferecendo aos seus funcionários uma visão de 360° de todas as interações com os clientes por telefone, e-mail, mensagens e mídias sociais.

### Abertura de APIs

Adapte o encaminhamento de chamadas às necessidades da sua empresa, como habilidades do agente ou perfis do chamador, com nossos ambientes de desenvolvimento abertos para sistemas locais ou aplicativos SaaS na nuvem.

#### Resumo da Solução

Saiba mais sobre "Motivos para atualizar seu sistema de comunicação"



### 3. Ganhe agilidade nas suas operações de TI

Ao passar para a versão mais recente, você pode garantir sucesso a longo prazo com um sistema de comunicação confiável, seguro e atualizado. Ele maximizará a disponibilidade do serviço e o libertará de tarefas rotineiras de gerenciamento por meio da automação, permitindo que você se concentre em novas necessidades comerciais. Suas equipes de TI podem aproveitar novas oportunidades em virtualização e conectividade em nuvem para otimizar a infraestrutura e padronizar redes IP.

Você verá benefícios imediatos nas seguintes áreas:

#### **Cibersegurança**

Defesa mais robusta contra ataques cibernéticos e proteção de suas comunicações e dados confidenciais, como números de cartões de crédito de clientes, dados de pacientes e informações proprietárias, graças ao novo recurso de criptografia nativa.

#### **Conformidade**

Proteção de dados aprimorada, em conformidade com as regulamentações europeias: Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), Segurança de Redes e Informações (NIS 2) e Lei de Resiliência Cibernética (CRA).

#### **Redução de custos de comunicação**

Otimização dos seus custos, aproveitando o provedor de acesso SIP local que você escolher.

#### **Manutenção**

Um único portal web para administrar e delegar operações de rotina aos administradores locais. Automação de tarefas rotineiras de gerenciamento e personalização de acordo com as necessidades da empresa com APIs e nosso ambiente de desenvolvimento low-code workflow.

#### **Conectividade**

Uma infraestrutura local de comunicação confiável, conectando a todos os seus sites independentemente da infraestrutura de rede: digital, IP, SIP, DECT ou WLAN; conectividade de nuvem híbrida para ampliar os recursos do sistema de comunicação local com novos serviços.

### **Conectividade de nuvem híbrida**

O sistema de comunicação implantado localmente pode ser conectado a serviços baseados em nuvem para ampliar suas capacidades, seja na área de mobilidade, colaboração, integração com aplicativos de negócios como CRM, relacionamento omnicanal com o cliente, ou gerenciamento remoto. O controle de chamadas permanece local, enquanto os recursos da nuvem são usados para meios de comunicação menos críticos (como mensagens instantâneas, vídeo etc.).

#### **Resumo da Solução**

Saiba mais sobre “Motivos para atualizar seu sistema de comunicação”



## Que desenvolvimentos o sistema de comunicação ALE proporciona?

A tabela a seguir identifica os principais novos recursos, com base na versão do produto [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple).

Lançamentos OmniPCX Enterprise Communication Server		2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2025 R101.1
<b>Garanta a eficiência dos funcionários com um ambiente de trabalho digital, em qualquer lugar</b>						
<b>Trabalho híbrido:</b>	Ligue de qualquer dispositivo e conecte a equipe do escritório a funcionários remotos, com o <b>Rainbow WebRTC Gateway</b>		■	■	■	+ Suporte ao codec OPUS
	Melhore a colaboração com <b>videoconferência e chat seguro do Rainbow</b>		■	■	■	+ Recurso de webinar
	Trabalhe em casa e faça chamadas usando um <b>telefone comercial com conectividade remota segura</b>			■	■	+ Telefones SIP para controle remoto
	Faça chamadas com facilidade usando o áudio 3D Symphonic HD, AudioHub e Wi-Fi pronto para <b>ALE DeskPhones Enterprise</b>			■	■	+ Pronto para Rainbow Hub
<b>Funcionários da linha de frente:</b>	Conecte os funcionários da linha de frente com os <b>usuários do Microsoft Teams</b> na empresa			■	■	+ Grupos de supervisão
	Equipe os trabalhadores da linha de frente com <b>celulares e fones de ouvido</b> disponíveis em qualquer lugar on-site			■	■	+ Novo ALE headset DECT
	Conecte os funcionários móveis on-site usando <b>aparelhos DECT robustos e fáceis de limpar</b>			■	■	+ DECT pronto para nuvem
	Proteja os <b>trabalhadores isolados</b> usando aparelhos com recursos de alarme	■	■	+ WLAN	■	+ Alarme de cobertura DECT
<b>Melhore a satisfação do cliente com uma experiência verdadeiramente digital</b>						
<b>Gerenciamento de chamadas superior:</b>	Atendimento e distribuição profissional das chamadas, usando o <b>console de atendimento 4059EE</b> para interações humanas			■	■	+ SSO do Rainbow
	Automatize o atendimento e o roteamento de chamadas usando o <b>Visual Automated Attendant</b> e o processamento de linguagem natural	■	■	■	■	+ Segurança otimizada
	Grave voz e vídeo de todas as interações para temas de qualidade e conformidade, com o <b>OmniPCX Record Suite</b>	■	■	■	■	+ Suporte ao Microsoft AZURE
<b>Uso de dados:</b>	Aumente a flexibilidade do atendimento ao cliente com agentes remotos, usando o <b>ALE SoftPhone</b>				■	+ Monitoramento CSTA
	Gerencie chamadas telefônicas a partir da aplicação CRM usando <b>conectores CRM Rainbow</b>		■	■	■	+ SuiteCRM e JADU
<b>Usando qualquer canal:</b>	Aumente a resolução logo no primeiro contato: para agentes, visão 360° de todos os canais com o <b>ALE Connect</b>				■	+ Estatísticas unificadas
	Conecte-se com os clientes do jeito que eles desejam: <b>voz, e-mail, web chat, Facebook Messenger, X/Twitter</b>				■	+ Integração com chatbot

### Resumo da Solução

Saiba mais sobre “Motivos para atualizar seu sistema de comunicação”



Lançamentos OmniPCX Enterprise Communication Server		2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2025 R101.1
Habilite a TI baseada em resultados, com opções para uma transformação tranquila						
<b>Agilidade na nuvem:</b>	Otimize a infraestrutura com <b>software virtualizado e nuvem privada</b>	■	■	■	■	+ AWS e Proxmox
	Conecte qualquer dispositivo, aplicativo ou sistema externo usando <b>SIP, IP, Digital, WLAN, DECT</b>	■	■	■	■	+ SIP DECT para terceiros
	Confie em padrões para garantir sustentabilidade e interoperabilidade usando o <b>protocolo SIP</b>	■	■	■	■	+ ALE DeskPhones Essential
	Centralize e delegue operações de qualquer lugar usando a ferramenta baseada na web <b>OmniVista 8770 NMS</b>		■	■	■	+ SIP Device manager ALE-30
<b>Segurança:</b>	Comunicações seguras por LAN/WAN usando <b>criptografia nativa</b> e amigável à virtualização			■	■	+ SRTP com AES-256
<b>Flexibilidade SaaS:</b>	Adicione flexibilidade e comunicações como um serviço com o modelo de assinatura <b>Purple on Demand</b>				■	+ Transforme OXE em PoD
<b>Automação:</b>	Automação de configuração baseada em nuvem e assistida por IA com <b>Unified Management Center</b>					+ Novo UMC 1.0

## Por onde você começa?

É fundamental tomar medidas para reduzir os riscos inerentes a um sistema de comunicação antigo: segurança cibernética, obsolescência de hardware e software e manutenção.

Caso você esteja coberto por um contrato de suporte anual ou plurianual que inclua a atualização do seu sistema de comunicação, terá acesso gratuito às versões mais recentes dos softwares dos produtos ALE, incluindo patches de segurança para corrigir eventuais vulnerabilidades identificadas pela nossa equipe de monitoramento cibernético. Verifique com o provedor de serviços da sua solução de comunicação quais as recomendações adequadas à sua situação.

**Entre em contato com um representante da ALE para saber mais sobre como a modernização do seu sistema de comunicação e os últimos desenvolvimentos em nossos produtos podem ajudar você a transformar seu negócio.**