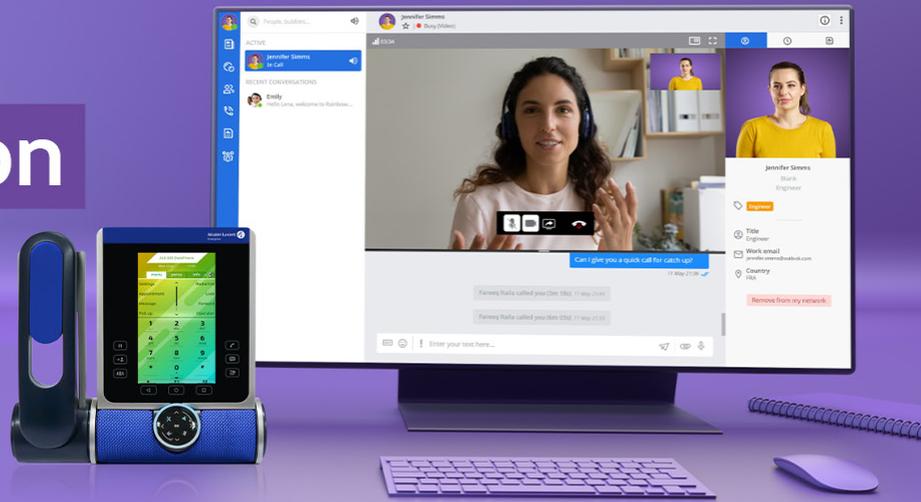


# Das ist

# Transformation

Verwirklichen Sie den digitalen Arbeitsplatz mit Purple



## Gründe für die Migration zu Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Purple

### Aktualisieren Sie Ihr Kommunikationssystem und verleihen Sie Ihrem hybriden Arbeitsmodell einen Schub

Das hybride Arbeitsmodell wird in vielen Unternehmen und Organisationen immer üblicher. Die Mitarbeiter sind nicht mehr jeden Tag gemeinsam im Büro. Die Kommunikation innerhalb des Unternehmens wird zu einer wichtigen Säule für Zusammenhalt und Teamleistung.

Es gibt einen einfachen und kostengünstigen Weg, das hybride Arbeitsmodell langfristig umzusetzen. Dazu müssen Sie Ihre Geschäftsbereiche mit einer einzigen Kommunikationsinfrastruktur vernetzen, in die alle Ihre geschäftlichen Tools integriert sind. Wir von Alcatel-Lucent Enterprise empfehlen Folgendes:

- Sorgen Sie für eine kontinuierliche Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern, die in verschiedenen Geschäftsbereichen arbeiten. Dadurch vermeiden Sie Silos zwischen Mitarbeitern vor Ort und Mitarbeitern an anderen Standorten. Die geschäftlichen Bedürfnisse müssen ermittelt werden, um für jedes Profil geeignete Kommunikationstools vorzuschlagen: Die Nutzerakzeptanz wird erhöht und die Interaktion mit den Kunden wird effizienter.
- Bieten Sie neue Kommunikationskanäle wie Video, Instant Messaging, Bildschirmfreigabe, künstliche Intelligenz und unterstützte Kommunikation für einen schnelleren Informationsaustausch, insbesondere mit Kunden. Auch diese Kanäle sollten nach den Bedürfnissen des Unternehmens ausgewählt werden.

#### Was ist ein hybrides Arbeitsmodell?

Die hybride Arbeitsweise bietet den Mitarbeitern die Möglichkeit, an einigen Tagen in der Woche oder bei Bedarf von zu Hause aus zu arbeiten. Viele Mitarbeiter sind von dieser neuen Arbeitsweise begeistert, und bis zu 86 % der Führungskräfte stimmen dem zu. Dies ist ein wichtiger Faktor für die Gesamtattraktivität eines Unternehmens.

Die hybride Arbeitswelt wird jedoch neue Managementpraktiken und neue Kommunikationsinstrumente erfordern, um den Zusammenhalt der Teams zu fördern und die Mitarbeiter bei der Stange zu halten.

- Schützen und automatisieren Sie das Kommunikationssystem, um die Serviceverfügbarkeit zu maximieren und den täglichen Verwaltungsaufwand zu reduzieren, damit Sie sich auf neue Geschäftsanforderungen konzentrieren können.

Tausende von Unternehmen und Organisationen des öffentlichen Sektors vertrauen beim Umstieg auf eine hybride Arbeitswelt und bei der digitalen Transformation auf Alcatel-Lucent Enterprise.

Flyer

Gründe für die Migration zu Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Alcatel-Lucent   
Enterprise

## Hybride Arbeitswelt: Erste Schritte

In den meisten Unternehmen ist die Akzeptanz neuer Tools durch die Mitarbeiter ein kritischer Faktor. ALE empfiehlt die Durchführung eines Audits, um die Geschäftsprofile des Unternehmens, die von ihm verwendeten Tools und etwaige neue Anforderungen im Zusammenhang mit der Hybridarbeit zu ermitteln.



### Das Geschäftstelefon im Zeitalter der Hybridarbeit

Das Geschäftstelefon erleichtert die Kommunikation mit hochwertigem Klang und einer für die Kommunikation optimierten Ergonomie. Der Lautsprechermodus verringert die Ermüdung, die durch das ganztägige Tragen eines Headsets entsteht. Bei flexiblen Großraumkonzepten sind Gemeinschaftsbüros möglich. Viele Telearbeiter nutzen das Geschäftstelefon auch zu Hause, indem sie es an ihre Internetbox anschließen. Das System kann für Besprechungen in Huddle-Räumen eingestellt werden, und dank des 3D-Sounds und der 360°-Aufnahme sind alle Teilnehmer im Raum gut zu verstehen!

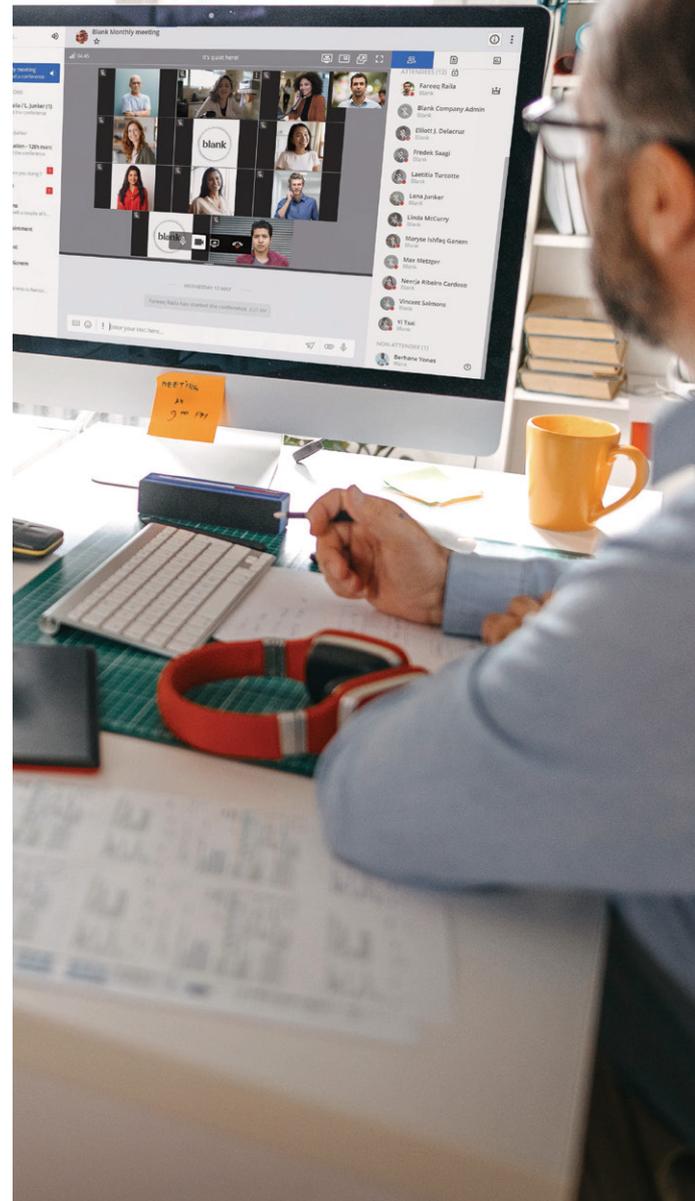
ALE-Lösungen bieten Kommunikations- und Collaboration-Tools, die an die Aufgaben der Mitarbeiter angepasst sind, so dass diese eher bereit sind, die Tools zu nutzen. Darüber hinaus kann damit die Zahl der unbeantworteten Anrufe deutlich reduziert werden.

- Alle Mitarbeiter nutzen denselben Kommunikationsdienst innerhalb und außerhalb des Büros. Dadurch ist eine nahtlose Gesprächskontinuität an jedem Standort gewährleistet. Diese Kontinuität wird durch die Verbindung des Kommunikationsservers mit [Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise](#) erreicht, was Mobilitätsdienste ermöglicht. Der WebRTC-Standard sorgt für die nötige Sicherheit.
- Die Mitarbeiter verwenden immer eine einzige Geschäftsnummer. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Mitarbeiter in Telearbeit arbeiten und über einen Computer oder ein Smartphone kommunizieren oder ob sie im Büro ein Telefon benutzen. Sie sind über ihr Telefon oder über die Anwendung [Rainbow Business Softphone](#) stets problemlos zu erreichen.
- Mitarbeiter, die häufig miteinander kommunizieren, profitieren von der neuen Generation der ALE DeskPhones. Diese Modelle zeichnen sich durch einen Super-Breitband-3D-Symphonic-HD-Sound aus, der die Interaktivität und das gegenseitige Verständnis fördert. Diese Telefone können von Mitarbeitern im Homeoffice gefahrlos genutzt werden.
- Mitarbeiter an vorderster Front – wie z. B. im technischen und industriellen Bereich, Pflegekräfte und Sicherheitspersonal – verwenden häufig robuste, leicht zu reinigende drahtlose Mobilteile oder eine Smartphone-App. Die Ausstattung der Mitarbeiter mit individuellen [DECT-](#) oder [WLAN-Mobilteilen](#) anstelle von gemeinsam genutzten Mobilteilen am Arbeitsplatz erleichtert die barrierefreie Arbeit und ermöglicht die Beibehaltung der geschäftlichen Telefonnummern.
- Zur Erleichterung des Informationsaustauschs, der Teamarbeit und des Projektmanagements ermöglicht eine Collaboration-Anwendung wie Rainbow Enterprise Videoanrufe und den Zugang zu sicheren Gruppennachrichten. Rainbow zeigt an, ob Mitarbeiter online sind, sich in einer Besprechung befinden oder für einen kurzen Chat zur Verfügung stehen. Diejenigen, die Microsoft® Teams verwenden, können über einen Rainbow-Connector Anrufe innerhalb von Teams tätigen.

# Kommunikationskanäle zur Verbesserung der Unternehmensleistung

ALE trägt zur Verbesserung der Unternehmensleistung bei, indem es allen Mitarbeitern eine einheitliche Anrufverwaltung bietet und neue Kommunikationskanäle ermöglicht. Dadurch können Anfragen schnell und präzise beantwortet werden.

- Dank automatischer Vermittlung und Spracherkennung können Sie schneller eine Verbindung herstellen. Vereinfachen Sie die Weiterleitung von Anrufen an den korrekten Ansprechpartner. Optimieren Sie Ihre Kosten. [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#) ist eine zentralisierte, standortübergreifende Lösung, die Teams über eine äußerst unkomplizierte grafische Oberfläche konfigurieren können.
- Verbessern Sie die Interaktion mit Ihren Kunden im Einklang mit Ihrer Qualitätspolitik, indem Sie die Kommunikation systematisch oder bei Bedarf vom Arbeitsplatz aus aufzeichnen. Die Aufzeichnungen bieten eine sachliche Unterstützung im Falle eines Rechtsstreits oder bei Mitarbeiterschulungen.
- Machen Sie es den Menschen leicht, von überall aus mit Ihren Experten für Kundeninteraktion in Kontakt zu treten. Die Mitarbeiter haben Zugang zu allen Kommunikationsdiensten über ein Telefon oder ein Softphone, wenn sie von zu Hause aus arbeiten.
- Verbessern Sie die Problembhebungsquote bei Kundenanfragen, indem Sie direkt aus einer CRM-/ Ticketing-Anwendung wie SFDC, Microsoft Dynamics oder ServiceNow heraus kommunizieren. Die automatische Anzeige der Kundendaten in der CRM-Anwendung bei jedem Anruf verbessert die Telefonannahme und den angebotenen Service.
- Verbessern Sie die Interaktivität Ihrer Webseite, indem Sie Ihren Besuchern die Möglichkeit geben, per Instant Messaging in Echtzeit Informationen von Ihren Experten zu erhalten.
- Stärken Sie die Kundenbindung, indem Sie Ihren Mitarbeitern einen 360°-Blick auf alle Kundeninteraktionen per Telefon, E-Mail, Messaging und über soziale Netzwerke ermöglichen.
- Passen Sie das Routing der Kommunikation an Ihre geschäftlichen Anforderungen an, beispielsweise unter Berücksichtigung der Fachkenntnisse von Mitarbeitern oder Anruferprofilen. Mit unseren offenen Entwicklungsumgebungen, die im Unternehmen oder in der Cloud genutzt werden können, ist dies problemlos möglich.



## Was ist die ALE Hybrid Cloud?

ALE bietet ein einzigartiges unterbrechungsfreies Konzept für den Cloud-Markt. Mit einer „Hybrid Cloud“ kann Ihr derzeitiges Kommunikationssystem – das den Kern Ihrer Kundenbeziehung bildet – mit der Cloud verbunden und mit innovativen Diensten und neuen Kommunikationskanälen angereichert werden, die nach Bedarf und à la carte verfügbar sind.



## Mehr Flexibilität durch sichere, automatisierte Kommunikation

Durch die Aktualisierung Ihres Kommunikationssystems erreichen Sie:

- durch die native Verschlüsselung der Kommunikation eine bessere Abwehr von Cyberangriffen und den Schutz sensibler Kommunikationsvorgänge und Daten, z. B. der Kreditkartennummern von Kunden, Patientendaten und des geistigen Eigentums
- eine Verbesserung der Datensicherheit bei gleichzeitiger Einhaltung europäischer Vorschriften: Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)
- Kostenoptimierung durch die Vernetzung Ihres Systems mit SIP-Zugangsanbietern, damit Lizenzen leichter hinzugefügt werden können. Indem Sie das Ende des PSTN vorwegnehmen, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Abonnements neu auszuhandeln
- ein zuverlässiges Vor-Ort-Kommunikationssystem mit allen Vorteilen, das Sie unabhängig vom Netzwerk zu einem zentralen unkomplizierten System für alle Ihre Standorte bündeln können: Digital, IP, SIP, DECT, WLAN
- eine Einsparung der Wartungskosten, indem Sie das System über ein einziges Webportal verwalten oder Routinetätigkeiten an lokale Administratoren delegieren
- die Automatisierung der laufenden Verwaltung und Steigerung der Servicequalität durch vorbeugende Wartung, indem Sie die Verwaltungs- und Überwachungsvorgänge in Ihr Informationssystem integrieren
- mit unseren APIs und unserer Low-Code-Workflow-Entwicklungsumgebung eine Automatisierung des Zuordnungsprozesses und eine Anpassung an Ihre geschäftlichen Anforderungen

Vereinbaren Sie noch heute einen Termin mit einem ALE-Vertreter! Ein personalisiertes Konzept für die hybride Arbeitswelt kann die Leistung verbessern und Ihre Geschäftskommunikation zu einem Gewinn für Ihr Unternehmen machen.

## ALE-Kunden: Welche Vorteile hat das für Sie?

Wenn Sie ALE-Kunde sind und unseren Software Assurance-Vertrag abgeschlossen haben, können Sie kostenlos auf die neueste Softwareversion zugreifen.

Diese Softwareversion bietet Zugang zu Hybrid Cloud-Diensten, einschließlich:

- Rainbow zur standortunabhängigen Kommunikation und Zusammenarbeit
- ALE Connect zur Erweiterung Ihres ALE-Call-Centers um künstliche Intelligenz und eine 360°-Ansicht von E-Mail, Web-Chat und sozialen Netzwerken
- Cloud Connect für einfache Software- und Lizenz-Upgrades

Die Hybrid Cloud ermöglicht es Ihnen, Ihre Lösung zu nutzen und sie zu erweitern, um eine erfolgreiche hybride Arbeitsweise und Kundenbeziehung zu ermöglichen. Unsere Experten stehen zu Ihrer Verfügung, um Ihnen zu zeigen, wie wir andere Kunden bei störungsfreien Transformationen unterstützt haben.

### Flyer

Gründe für die Migration zu Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple



## Die Expertenecke: Verbessern Sie Ihre Transformation mit der Hybrid Cloud

### Hybrid Cloud: Für maximales Service Level

Mit [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple) ist Ihr System besser skalierbar und offen für hybride Arbeit mit Rainbow, SaaS-Geschäftsintegrationen und Omnichannel-Kundenbeziehungen.

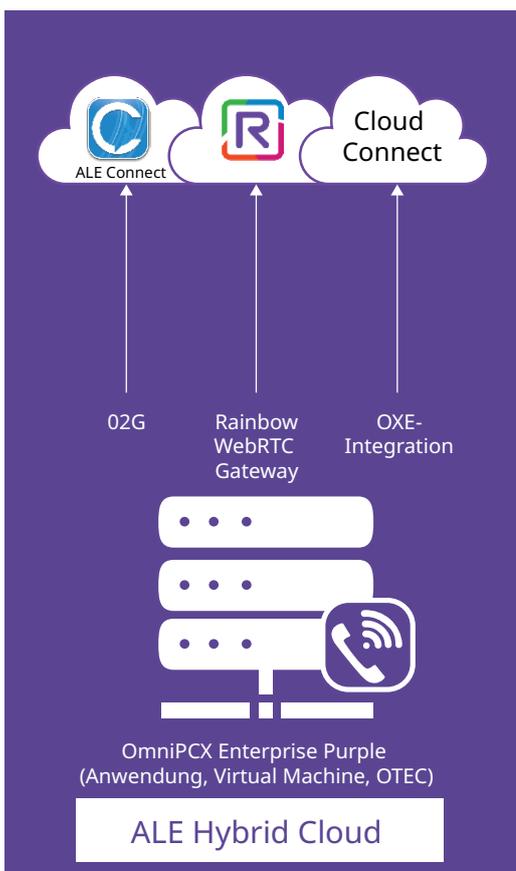
Die folgende Tabelle enthält einen Vergleich zwischen einer nicht vernetzten serverbasierten Lösung, der ALE Hybrid Cloud und einer generischen Cloud-Lösung.

	Server	ALE Hybrid Cloud	Cloud
SaaS-Konnektivitätsoptionen	Nein	Ja	Abhängig vom Anbieter
Erhöhte Leistung durch Omnichannel- und KI-Integration	Begrenzt	Ja	Erfordert oft eine weitere Cloud-Lösung
Hybride Arbeit: Video, Mobilität, Konferenzen	Begrenzt	Ja (Rainbow Hybrid)	Ja
Aktualisierung	In Ihrem eigenen Tempo	In Ihrem eigenen Tempo (über Cloud Connect)	Sofort
Verwaltungstools	Dediziert	Mehrere (Web + Synchronisierung)	Einheitlich (Web)
+/- Skalierbarkeit	Begrenzt	Ja (Cloud-Service)	Ja
Weiternutzung von Telefonen und Lizenzen	Ja	Ja	Nein
Beibehaltung der Nummern, Management- und Routing-Geschäftsregeln, Redundanz vor Ort	Ja	Ja	Nein
Konnektivität und Integrationsmöglichkeiten vor Ort	Wichtig	Wichtig	Gering



## Hybrid Cloud: Transformation à la carte

Wir empfehlen drei Schritte:



### 1. Optimieren Sie Ihr Netzwerk mit einer Privaten Cloud.

Die Zentralisierung und Virtualisierung von Kommunikationsservern mit OmniPCX Enterprise Purple bietet ein einheitliches Service Level für Nutzer und Administratoren an allen Standorten. Mit zentralisierten SIP-Trunking-Abonnements lassen sich Einsparungen erzielen. Kunden, die das Outsourcing und die Flexibilität eines abonnementbasierten Angebots wünschen, sollten sich für OTEC entscheiden, um die Vorteile von OmniPCX Enterprise Purple pro Nutzer und Monat zu nutzen (von einem Partner gehostet).

### 2. Stellen Sie neue Services für die Geschäftstätigkeit bereit.

Auf neue hybride Arbeits-, CRM-Integrations- oder Omnichannel-Kundenbeziehungsservices kann ohne Unterbrechung zugegriffen werden, indem OmniPCX Enterprise Purple mit einem nativen Client mit der Cloud verbunden wird oder indem Virtual Machines hinzugefügt werden: [Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway \(O2G\)](#) oder [Rainbow WebRTC Gateway](#).

### 3. Integrieren Sie die Kommunikation in Geschäftsprozesse.

Die Integration in SaaS ist mit den APIs und Workflows der Rainbow Communication Platform as a Service flexibel möglich. Die Integration in ein On-Premises-Ökosystem wird durch O2G-APIs und Workflows von [Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant \(VNA\)](#) erleichtert.

# Weiterentwicklung von ALE Hybrid Cloud

In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten neuen Funktionen in Abhängigkeit von der Version des Kommunikationservers aufgeführt.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise-Release	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x	
<b>Bieten Sie allen Mitarbeitern am digitalen Arbeitsplatz ein integratives Erlebnis</b>						
<b>Hybrides Arbeitsmodell</b>						
Telefonate von jedem beliebigen Gerät aus und Vernetzung zwischen Büroangestellten und externen Mitarbeitern mit <b>Rainbow WebRTC Gateway</b>			■	■	■	+ Hochverfügbarkeit, Skalierbarkeit (9.000)
Verbesserung der Zusammenarbeit mit <b>Rainbow Videokonferenzen und sicherem Gruppenchat</b>			■	■	■	+ Bis zu 49 Video-Streams
Homeoffice; Vorteile eines <b>Geschäfts Telefons mit sicherer VPN-Verbindung</b>				■	■	+ ALE DeskPhones
Problemloses Telefonieren mit <b>3D Symphonic HD Audio</b> , WLAN-fähige ALE DeskPhones					■	+ ALE DeskPhones
<b>Außendienstmitarbeiter und Front-Line-Mitarbeiter</b>						
Verbindung von Außendienstmitarbeitern und Front-Line-Mitarbeitern mit <b>Microsoft Teams-Nutzern</b> innerhalb des Unternehmens				■	■	+ Teams Connector
Ausstattung der Außendienstmitarbeiter und Front-Line-Mitarbeiter mit <b>individuellen Mobilteilen</b> anstelle von rollenspezifischen Mobilteilen				■	■	+ IP DECT-Verschlüsselung
Ausstattung mobiler Mitarbeiter vor Ort mit leicht zu reinigenden, robusten DECT-Telefonen, damit diese in Verbindung bleiben können				■	■	+ IP DECT-Verschlüsselung
Für bestmöglichen Schutz sollten die Mobilteile von <b>alleine arbeitenden Personen</b> mit Alarmfunktionen ausgestattet sein		■	■	+WLAN	■	+ ATEX DECT-Basisstation
<b>Verbessern Sie die Unternehmensleistung und die Zufriedenheit im Kundenservice</b>						
<b>Hervorragende Anrufverwaltung</b>						
Professionelle Begrüßung und Anrufweiterleitung mit der <b>4059EE Attendant Console</b> für menschliche Interaktionen				■	■	+ Rainbow-Nutzersuche
Automatisierung von Begrüßung und Anrufweiterleitung mit <b>Visual Automated Attendant</b> und natürlicher Sprachverarbeitung		■	■	■	■	+ Routing-Diagnose
Nutzung von <b>OmniPCX Record Suite</b> zur Aufzeichnung von Sprach- und Videointeraktionen, zur Absicherung von Qualitäts- und Rechtsansprüchen	■	■	■	■	■	+ Höhere Kapazität
<b>Verwendung von Daten</b>						
Verbesserung der Flexibilität im Kundenservice mit <b>Remote-Agenten</b> unter Verwendung von IP Desktop Softphones			■	■	■	+ Optimiert für VDI
Verwaltung von Telefonanrufen über die CRM-Anwendung mit <b>Rainbow CRM-Konnektoren</b>			■	■	■	+ Zoho CRM

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise-Release	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x
<b>Verwendung eines beliebigen Kanals</b>					
Verbesserung der Problemlösungsquote beim Erstkontakt: Agenten haben mit <b>ALE Connect</b> eine 360°-Sicht auf alle Kanäle.					■ + Hybrid Cloud: OTCC-SE
Nutzung des vom Kunden bevorzugten Kommunikationskanals: <b>Telefon, E-Mail, Web-Chat, Facebook Messenger, Twitter</b>					■ + ALE Connect
<b>Ermöglichen Sie eine ergebnisorientierte IT mit reibungslosen Transformationsoptionen</b>					
<b>Private Cloud-Agilität</b>					
Einfache, standardisierte Erfahrung über alle Standorte hinweg mit <b>virtualisierter Software und Private Cloud</b>	■	■	■	■	■ + Skalierbarkeit (20.000)
Verbindung der gesamten Belegschaft mit den Geräten ihrer Wahl über <b>hybride Digitalfunktion, IP, SIP, WLAN, DECT</b>	■	■	■	■	■ + Hybride TDM/IP-Telefone
Verbindung aller Mitarbeiter im Büro und Homeoffice über das <b>SIP-Standardprotokoll</b>		■	■	■	■ + 15.000 SIP, ALE Softphone
Zentralisierung und Delegation von Vorgängen von jedem beliebigen Ort aus über den <b>webbasierten OmniVista 8770 NMS-Client</b>			■	■	■ + VoIP-Leistung
<b>SaaS-Flexibilität</b>					
Sichere Kommunikation über LAN/WAN durch virtualisierungsfreundliche, <b>native Verschlüsselung</b>				■	■ + IP-DECT, + Rainbow
<b>Automatisierung</b>					
Schnelle Anpassung der Kommunikation an Ihre Bedürfnisse mit <b>OpenTouch Enterprise Cloud Communications as a Service</b>		■	■	■	■ + VPN-loses SIP-Softphone
Automatisierung des Betriebs, um die Kosten zu senken und eine vorbeugende Wartung mit <b>O2G-APIs</b> durchzuführen			■	■	■ + Vereinfachte Lizenzen
Automatisierung von Anrufweiterleitung, Warteschlangen und Groupware mit O2G-APIs und <b>VNA-Low-Code-Workflows</b>				■	■ + RSI-Anruf Routinen-API

[Wenden Sie sich noch heute an Ihren Alcatel-Lucent Enterprise Ansprechpartner](#)