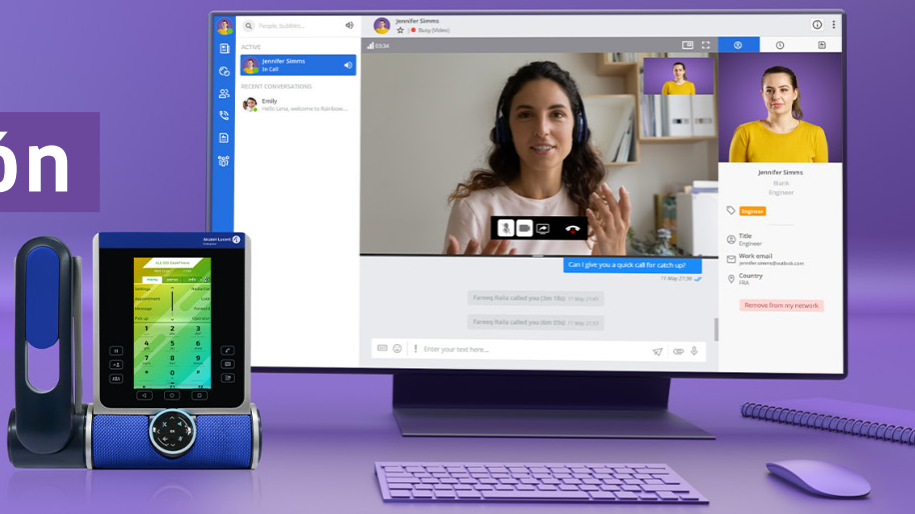
Esto es transformación

Haga realidad el puesto de trabajo digital con Purple



Por qué migrar al servidor de comunicación Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Actualice su sistema de comunicación y potencie su trabajo híbrido

El trabajo híbrido es cada vez más común en muchas organizaciones. Los empleados ya no están juntos en la oficina todos los días. La comunicación dentro de la organización se está convirtiendo en una piedra angular para la cohesión y el rendimiento del equipo.

Existe una forma sencilla y económica de implantar el trabajo híbrido a largo plazo. Requiere conectar sus negocios con una única infraestructura de comunicaciones que integre todas sus herramientas empresariales. En Alcatel-Lucent Enterprise, recomendamos lo siguiente:

Garantizar la continuidad de las comunicaciones entre todos los empleados que trabajan en diferentes empresas para evitar los silos entre los empleados que se encuentran en las instalaciones y los empleados que trabajan a distancia. Identificar las necesidades de las empresas para proponer herramientas de comunicación adaptadas a cada perfil: la adopción por parte de los usuarios se verá reforzada y las interacciones con los clientes serán más eficaces.

Ofrecer nuevos canales de comunicación como el vídeo, la mensajería instantánea, la pantalla compartida, la inteligencia artificial y la comunicación asistida para un intercambio de información más rápido, especialmente con los clientes. Estos canales también deben seleccionarse en función de las necesidades de la empresa.

¿Qué es el trabajo híbrido?

El trabajo híbrido ofrece la posibilidad de que los empleados trabajen desde casa algunos días a la semana, o cuando sea necesario. Muchos empleados agradecen esta nueva forma de trabajar y hasta el 86 % de los directivos están conformes con ello. Este es un factor importante para el atractivo general de la organización.

Sin embargo, el trabajo híbrido requerirá nuevas prácticas de gestión y nuevas herramientas de comunicación para desarrollar la cohesión del equipo y garantizar la motivación individual.

Asegure y automatice el sistema de comunicaciones para maximizar la disponibilidad del servicio y ahorrar en la gestión diaria para centrarse en las nuevas necesidades del negocio.

Miles de empresas y organizaciones del sector público confían en Alcatel-Lucent Enterprise para facilitar el trabajo híbrido y la transformación digital.

Alcatel·Lucent Enterprise

Trabajo híbrido: ¿por dónde empezar?

En la mayoría de las organizaciones, la adopción de nuevas herramientas por parte de los empleados es un factor crítico. ALE recomienda que se realice una auditoría para identificar los perfiles empresariales de la organización, qué herramientas utilizan y cualquier nueva necesidad relacionada con el trabajo híbrido.

El teléfono de empresa en la era del trabajo híbrido

El teléfono de empresa facilita las comunicaciones con un sonido de alta calidad y una ergonomía optimizada para la comunicación. El modo de altavoz alivia el cansancio de llevar un auricular todo el día. Existe una modalidad de oficina compartida para diseños de espacios abiertos flexibles. Muchos teletrabajadores también lo utilizan en casa conectándolo a su caja de Internet. Se puede adaptar a las reuniones en salas para grupos reducidos gracias al sonido 3D y a la grabación en 360º para que todos los participantes en la sala puedan hacerse oír.

Las soluciones Alcatel-Lucent Enterprise proporcionan herramientas de comunicación y colaboración adaptadas a los puestos de trabajo de los empleados, lo que les hace más proclives a utilizar las herramientas y reduce considerablemente el número de llamadas
no contestadas.

- Todos los empleados utilizan el mismo servicio de comunicaciones desde dentro o fuera de la oficina para garantizar la continuidad de las llamadas desde cualquier lugar. Esta continuidad se consigue conectando el servidor de comunicaciones a Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise, habilitando servicios de movilidad. El estándar WebRTC garantiza la seguridad.
- Tanto si está teletrabajando y se comunican desde un ordenador o un smartphone como si están en la oficina con un teléfono, los empleados utilizan un único número de empresa. Son fácilmente localizables en su teléfono o en su aplicación para softphone Rainbow Business.
- Los empleados que se comunican con frecuencia se benefician de la nueva generación de teléfonos de escritorio ALE DeskPhones, que ofrecen un sonido HD sinfónico en 3D de banda ancha para facilitar la interactividad y el entendimiento mutuo. Estos teléfonos pueden ser utilizados de forma segura por los empleados que están trabajando desde casa.
- Los empleados de primera línea, como el personal técnico e industrial, los profesionales de la salud y los guardias de seguridad, suelen utilizar terminales inalámbricos resistentes y fáciles de limpiar, o bien una aplicación de smartphone. Equipar a los empleados con terminales individuales DECT o WLAN, en lugar de terminales compartidos según el puesto de trabajo, facilita el trabajo sin barreras y mantiene los números de la empresa.
- Para facilitar el intercambio de información, el trabajo en equipo y la gestión de proyectos, el uso de una aplicación de colaboración como Rainbow permite realizar videollamadas y acceder a una mensajería de grupo segura. Rainbow indica si los colaboradores están en línea, en una reunión o disponibles para un chat rápido. Aquellos que utilizan Microsoft® Teams pueden hacer llamadas dentro de Teams a través de un conector Rainbow.

Canales de comunicación para mejorar el rendimiento empresarial

ALE ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa ofreciendo una experiencia de gestión de llamadas unificada a todos los empleados y añadiendo nuevos canales de comunicación para responder a las solicitudes con rapidez y precisión.

- Conéctese más rápidamente gracias a una operadora automatizada y al reconocimiento de voz. Enrute con facilidad las llamadas a las personas adecuadas. Optimice sus costes. La operadora automatizada visual de Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant es una solución centralizada multisitio que los equipos pueden configurar desde una interfaz gráfica muy sencilla.
- Mejore las interacciones con los clientes en consonancia con su política de calidad registrando las comunicaciones de forma sistemática o bajo demanda del puesto de trabajo. Las grabaciones proporcionan apoyo fáctico en caso de litigio, o bien durante sesiones de orientación para empleados.
- Facilite la conexión con sus expertos en interacción con el cliente desde cualquier lugar. Los empleados tienen acceso a todos los servicios de comunicación desde un teléfono o softphone cuando trabajan desde casa.
- Mejore la tasa de resolución de solicitudes de los clientes comunicándose directamente desde una aplicación de CRM/ticketing como SFDC, Microsoft Dynamics o ServiceNow. La visualización automática de los datos del cliente en la aplicación CRM, para cada llamada, mejora la recepción telefónica y el servicio prestado.
- Mejore la interactividad de su sitio web permitiendo a los visitantes obtener información en tiempo real de sus expertos mediante mensajería instantánea.
- Mejore el compromiso de los clientes proporcionando a sus empleados una visión de 360° de todas las interacciones con los clientes a través del teléfono, el correo electrónico, la mensajería y las redes sociales.
- Adapte el enrutamiento de las comunicaciones a las necesidades de su empresa, como las habilidades de los agentes o los perfiles de las personas que llaman, con nuestros entornos de desarrollo abiertos, desde la empresa o la nube.

¿Qué es la nube híbrida de Alcagel-Lucent Enterprise?

ALE ofrece un enfoque único y no disruptivo del mercado de la nube. Con una "nube híbrida", su actual sistema de comunicaciones, que es el centro de la relación con sus clientes, puede conectarse a la nube y enriquecerse con servicios innovadores y nuevos canales de comunicación disponibles bajo demanda.

Gane agilidad con comunicaciones seguras y automatizadas

Al actualizar su sistema de comunicaciones:

- Reforzará su defensa contra los ciberataques y protegerá sus comunicaciones y datos sensibles, como los números de las tarjetas de crédito de los clientes, los datos de los pacientes y la información de propiedad, con un cifrado nativo de las comunicaciones.
- Mejorará su protección de datos cumpliendo el reglamento europeo: Reglamento general de protección de datos (RGPD).
- Optimizará sus costes conectando su sistema a los proveedores de acceso SIP simplemente añadiendo licencias. Al anticiparse al final de la PSTN, tiene la oportunidad de renegociar sus suscripciones.
- Se beneficiará de un sistema de comunicaciones in situ fiable que puede simplificar en un único sistema para todas sus instalaciones, independientemente de la red: digital, IP, SIP, DECT, WLAN.
- Ahorrará en mantenimiento gestionando el sistema desde un único portal web o delegando las operaciones rutinarias a los administradores locales.
- Automatizará la gestión actual y aumentará la calidad del servicio mediante el mantenimiento preventivo integrando las operaciones de administración y supervisión en su sistema de información.
- Automatizará y personalizará el proceso de emparejamiento según las necesidades de la empresa con nuestras API y nuestro entorno de desarrollo de flujos de trabajo de poco código.

Solicite hoy mismo una cita con un representante de ALE. Un enfoque personalizado del trabajo híbrido puede mejorar el rendimiento y convertir sus comunicaciones de negocio en un activo para su organización.

Clientes de ALE: ¿qué ventajas le aporta?

Si es cliente de ALE y se ha suscrito a nuestro contrato de garantía de software, puede acceder a la última versión del software de forma gratuita.

Esta versión del software proporciona acceso a los servicios de la nube híbrida, incluyendo:

- Rainbow para comunicarse y colaborar en cualquier lugar
- ALE Connect para ampliar su centro de contacto ALE con inteligencia artificial y una visión de 360° del correo electrónico, el chat web y las redes sociales
- Cloud Connect para facilitar las actualizaciones de software y licencias

La nube híbrida le permite capitalizar su solución y enriquecerla para permitir el trabajo híbrido y el rendimiento de las relaciones con los clientes. Nuestros expertos están a su disposición para demostrar cómo hemos ayudado a otros clientes con transformaciones no disruptivas.

Folleto

Por qué migrar a Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

El rincón de los expertos: mejore su transformación con la nube híbrida

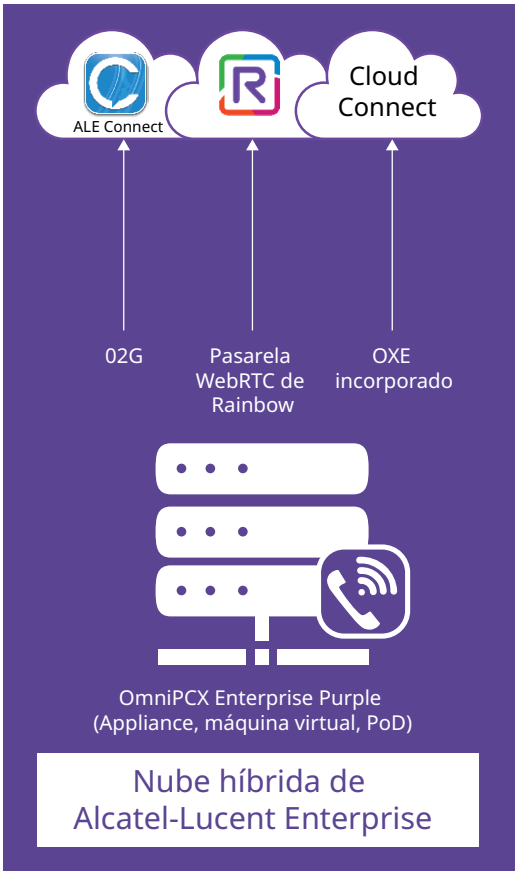
Nube híbrida: para obtener los máximos niveles de servicio

Con Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple (OXE Purple), su sistema es más escalable y está abierto al trabajo híbrido con Rainbow, a las integraciones empresariales SaaS y a las relaciones omnicanal con los clientes.

La siguiente tabla ofrece una comparación entre una solución basada en un servidor no conectado, la solución de nube híbrida de ALE y una solución de nube genérica.

	Basado en servidor no conectado	Nube híbrida de Alcatel-Lucent Enterprise	Nube pública genérica
Opciones de conectividad SaaS	No	Sí	Depende del proveedor
Mayor rendimiento gracias a la integración de omnicanal e IA	Limitado	Sí	A menudo requiere otra solución en la SaaS/nube
Trabajo híbrido: vídeo, movilidad, conferencias	Limitado	Sí (Rainbow híbrido)	Sí
Actualizar	A su ritmo	A su ritmo (utilizando Cloud Connect)	De inmediato
Herramientas de gestión	Dedicadas	Múltiples (web + sincronización)	Unificadas (web)
+/- escalabilidad	Limitado	Sí (servicio en la nube)	Sí
Mantener los teléfonos y las licencias	Sí	Sí	No
Mantener los números, las normas de gestión y enrutamiento del negocio, la redundancia en el sitio	Sí	Sí	No
Opciones de conectividad e integración en las instalaciones	Importante	Importante	Bajo

Nube híbrida: transformación a la carta



Recomendamos tres pasos:

1. Optimice su red con la nube privada

La centralización y virtualización de los servidores de comunicaciones con OmniPCX Enterprise Purple proporciona un nivel de servicio de usuario y administrador uniforme en todos los sitios. El ahorro se consigue con las suscripciones de enlaces SIP centralizadas. Los clientes que deseen la subcontratación y la flexibilidad de una oferta basada en la suscripción deben elegir la oferta Purple on Demand para aprovechar OmniPCX Enterprise Purple por usuario y mes, in situ o alojado por un partner.

2. Despliegue nuevos servicios para la empresa

Se puede acceder a nuevos servicios de trabajo híbrido, de integración de CRM o de relación omnicanal con el cliente, sin interrupciones, conectando OmniPCX Enterprise Purple a la nube con un cliente nativo o añadiendo máquinas virtuales: Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway (O2G) o Rainbow WebRTC Gateway.

3. Integre las comunicaciones en los procesos de negocio

La integración con SaaS es flexible con las API y los flujos de trabajo de la plataforma de comunicación como servicio de Rainbow. La integración con un ecosistema local se facilita mediante las API de O2G.

Evolución de la nube híbrida de Alcatel-Lucent Enterprise

La siguiente tabla identifica las principales novedades en función de la versión del servidor de comunicaciones.

Versión de Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R101	
Ofrecer una experiencia inclusiva a todos los empleados del puesto de trabajo digital						
Trabajo híbrido						
Llamar desde cualquier dispositivo y conectar al personal de la oficina con los empleados que trabajan a distancia con **Rainbow WebRTC Gateway**			■	■	■	+ Vista de Softphone
Mejorar la colaboración con conferencias y chat de grupo seguro en **Rainbow Video**			■	■	■	+ Webinar
Trabajar desde casa; beneficiarse de un teléfono de **empresa con conectividad remoto segura**				■	■	+ Instalación Zero-Touch
Llamar con facilidad usando **audio HD Symphonic en 3D,** teléfonos de escritorio ALE SekPhones habilitados para WLAN					■	+ WiFi para empresas y particulares
Trabajadores de primera línea						
Conectar a los empleados de primera línea con los **usuarios de Microsoft Teams** dentro de la empresa				■	■	+ Teams PC y smartphone
Equipar a los trabajadores de primera línea con **terminales individuales** en lugar de terminales según el rol				■	■	+ Cifrado de DECT IP
Conectar a los trabajadores móviles presentes en las instalaciones con terminales DECT resistentes y fáciles de limpiar				■	■	+ nuevo microteléfono DECT 8214
Para una mayor protección, proporcionar teléfonos con funciones de alarma para **trabajadores en solitario**		■	■	+ WLAN	■	+ Estación base ATEX DECT
Mejorar el rendimiento de la empresa y las experiencias de servicio al cliente						
Excelente gestión de llamadas						
Obtener mensajes de bienvenida profesionales y distribución de llamadas usando la **consola de operadora 4059EE** para interacciones humanas				■	■	+ Usuarios con discapacidad visual
Automatizar el mensaje de bienvenida y el enrutamiento de llamadas mediante la **operadora automatizada visual** y el procesamiento del lenguaje natural		■	■	■	■	+ Reconocimiento automático del habla
Utilizar **OmniPCX Record Suite** para grabar las interacciones de voz y vídeo, por motivos de calidad y legales	■	■	■	■	■	+ Conector de transcripción de voz
Uso de datos						
Mejorar la flexibilidad del servicio de atención al cliente con **agentes remotos** utilizando el IP Desktop Softphone			■	■	■	+ Optimizado para VDI
Gestionar las llamadas telefónicas desde la aplicación CRM con los **conectores Rainbow CRM**			■	■	■	+ Salesforce, Microsoft Dynamics, etc.
Uso de cualquier canal						
Mejorar la resolución del primer contacto: los agentes tienen una visión de 360° de todos los canales con **ALE Connect**					■	+ Asistencia de IA a los agentes
Conectar con los clientes a su manera: **voz, correo electrónico, chat web, Facebook Messenger, Twitter**					■	+ Omnichannel

Versión de Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R101	
Permitir una TI basada en los resultados con opciones de transformación fluidas						
Agilidad de nube privada						
Ofrecer una experiencia sencilla y estandarizada en todos los sitios con el **software virtualizado** y la **nube privada**	■	■	■	■	■	+ Nube privada virtual AWS
Conectar a toda la plantilla a sus dispositivos preferidos mediante **híbrido digital, IP, SIP, WLAN, DECT**	■	■	■	■	■	+ nuevo teléfono de sobremesa ALE-30
Conectar a todos los usuarios que trabajan en la oficina y desde casa mediante el **protocolo estándar SIP**		■	■	■	■	+ 15 000 SIP, ALE Softphone
Centralizar y delegar las operaciones desde cualquier sitio mediante el **cliente basado en web OmniVista 8770 NMS**			■	■	■	+ Rendimiento de VoIP
Seguridad						
Comunicaciones seguras a través de LAN/WAN mediante un **cifrado nativo** compatible con la virtualización,				■	■	+ Teléfonos y softphones SIP
SaaS y automatización						
Añada flexibilidad y comunicaciones como como servicio con **Purple on Demand**					■	+ Transformar el OXE existente
Automatizar las operaciones de gestión, enrutamiento de llamadas, colas y trabajo en grupo con las API de O2G				■	■	+ Grabadora RSI

Póngase en contacto con su representante de Alcatel-Lucent Enterprise

© 2024 ALE International, ALE USA Inc. Todos los derechos reservados en todos los países. El nombre y el logotipo Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que se usan bajo licencia por ALE. Para saber de otras marcas con titularidad exclusiva de ALE, visite www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright. DID21120601ES (Abril de 2024)

Alcatel·Lucent Enterprise