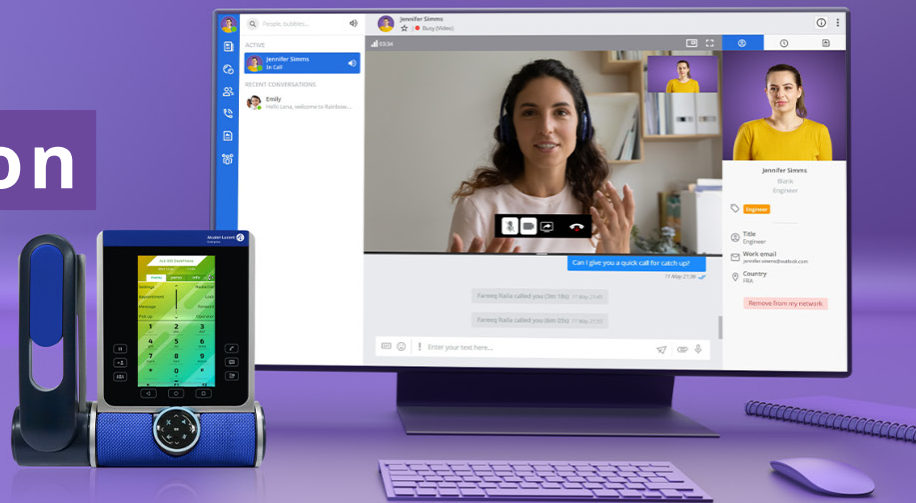


La

transformation

Faites de l'espace de travail numérique une réalité grâce à Purple



Pourquoi migrer vers Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Purple ?

Mettez à jour votre système de communication et dynamisez votre travail hybride

Le travail hybride est en plein essor dans de nombreuses organisations. Les employés ne travaillent plus ensemble au bureau tous les jours. La communication au sein de l'organisation devient une pierre angulaire de la cohésion et de la performance des équipes.

Il existe un moyen simple et peu onéreux de mettre en place le travail hybride à long terme. Il suffit de connecter vos entreprises à l'aide d'une infrastructure de communication unique qui intègre tous vos outils professionnels. Chez Alcatel-Lucent Enterprise, nous recommandons ce qui suit :

- Assurer la continuité des communications entre tous les employés qui travaillent dans différentes entreprises afin d'éviter les silos entre les employés sur site et les télétravailleurs. Il convient d'identifier les besoins des entreprises en vue de proposer des outils de communication adaptés à chaque profil : l'adoption par les utilisateurs sera ainsi renforcée et les interactions avec les clients seront plus efficaces.
- Proposer de nouveaux canaux de communication tels que la vidéo, la messagerie instantanée, le partage d'écran, l'intelligence artificielle et la communication assistée pour un échange d'informations plus rapide, notamment avec les clients. Ces canaux doivent également être choisis en fonction des besoins de l'entreprise.

Qu'est-ce que le travail hybride ?

Le travail hybride permet aux employés de travailler à domicile quelques jours par semaine, ou selon les besoins. De nombreux employés apprécient ce nouveau mode de travail, et jusqu'à 86 % des managers sont d'accord. Il constitue un facteur important de l'attractivité globale de l'organisation.

Le travail hybride nécessitera cependant de nouvelles pratiques managériales et de nouveaux outils de communication pour développer la cohésion des équipes et assurer la motivation des individus.

- Sécuriser et automatiser le système de communication afin d'augmenter la disponibilité du service et d'économiser sur la gestion quotidienne pour se concentrer sur les nouveaux besoins de l'entreprise.

Des milliers d'entreprises et d'organisations du secteur public font confiance à Alcatel-Lucent Enterprise pour faciliter le travail hybride et la transformation numérique.

Brochure

Pourquoi migrer vers OmniPCX Enterprise Purple ?



Le travail hybride : par où commencer ?

Dans la plupart des organisations, l'adoption de nouveaux outils par les employés est un facteur essentiel. ALE recommande de réaliser un audit qui permettra d'identifier les profils d'activité de l'organisation, les outils qu'elle utilise et les nouveaux besoins liés à l'adoption du travail hybride.



Le téléphone professionnel à l'ère du travail hybride

Le téléphone professionnel facilite les communications grâce à un son de haute qualité et à une ergonomie optimisée pour la communication. Le mode haut-parleur atténue la fatigue liée au port d'un casque toute la journée. Un mode de bureau partagé est disponible pour les plans flexibles en open space. De nombreux télétravailleurs l'utilisent également à domicile en le connectant à leur box Internet. Il peut être adapté aux réunions dans les petites salles grâce au son 3D et à l'enregistrement à 360°, de sorte que tous les participants dans la pièce peuvent faire entendre leur voix !

Les solutions ALE fournissent des outils de communication et de collaboration adaptés aux tâches des employés, incitant ainsi ces derniers à les utiliser et réduisant considérablement le nombre d'appels non répondus.

- Tous les employés utilisent le même service de communication, qu'ils soient au bureau ou hors site, afin de garantir la continuité des appels en tout lieu. Cette continuité est possible en connectant le serveur de communication à [Rainbow™ d'Alcatel-Lucent Enterprise](#), ce qui permet d'offrir des services de mobilité. La norme WebRTC garantit la sécurité.
- Qu'ils communiquent depuis un ordinateur ou un smartphone lorsqu'ils sont en télétravail, ou qu'ils utilisent un téléphone au bureau, les employés utilisent un numéro professionnel unique. Ils sont facilement joignables sur leur téléphone ou leur application Rainbow.
- Les employés qui communiquent fréquemment bénéficient de la nouvelle génération d'ALE DeskPhones qui offre un son 3D symphonic HD à très large bande pour faciliter l'interactivité et la compréhension mutuelle. Ces téléphones peuvent être utilisés en toute sécurité par les employés travaillant à domicile.
- Les employés de première ligne - tels que le personnel technique et industriel, les soignants et les agents de sécurité - utilisent souvent des combinés sans fil robustes et faciles à nettoyer, ou une application pour smartphone. Équiper les employés de [combinés DECT](#) ou [WLAN](#) individuels au lieu de combinés partagés en fonction du poste de travail permet de faciliter le travail sans barrière tout en maintenant les numéros professionnels.
- Pour faciliter l'échange d'informations, le travail d'équipe et la gestion de projets, l'utilisation d'une application de collaboration telle que Rainbow permet les visioconférences et l'accès à une messagerie de groupe sécurisée. Rainbow indique si les collaborateurs sont en ligne, en réunion ou disponibles pour un chat rapide. Les utilisateurs de Microsoft® Teams peuvent passer des appels dans Teams grâce à un connecteur Rainbow.

Des canaux de communication pour améliorer les performances de l'entreprise

ALE contribue à améliorer les performances de l'entreprise en offrant une expérience unifiée de gestion des appels à tous les employés et en ajoutant de nouveaux canaux de communication afin de répondre aux demandes de manière rapide et précise.

- Connectez-vous plus rapidement grâce à une opératrice automatique et à la reconnaissance vocale. Achetez plus facilement les appels vers les bons interlocuteurs. Optimisez vos coûts. L'opérateur automatique visuel d'ALE est une solution multi-société centralisée que les équipes peuvent configurer à partir d'une interface graphique très simple.
- Améliorez les interactions avec les clients conformément à votre politique de qualité en enregistrant systématiquement les communications, ou à la demande depuis le poste de travail. Les enregistrements fournissent un support factuel en cas de litige, ou des séances de coaching des employés.
- Facilitez la connexion avec vos experts en interaction avec les clients, où qu'ils soient. Les employés ont accès à tous les services de communication à partir d'un téléphone ou d'un softphone lorsqu'ils télétravaillent.
- Améliorez le taux de résolution des demandes des clients en communiquant directement à partir d'une application CRM/Ticketing telle que SFDC, Microsoft Dynamics ou ServiceNow. L'affichage automatique des données clients dans l'application CRM, pour chaque appel, améliore l'accueil téléphonique et le service fourni.
- Améliorez l'interactivité de votre site web en proposant des informations en temps réel de vos experts à vos visiteurs grâce à la messagerie instantanée.
- Améliorez l'engagement des clients en fournissant à vos employés une vue à 360° de toutes les interactions avec les clients par téléphone, e-mail, messagerie et réseaux sociaux.
- Adaptez le routage des communications aux besoins de votre entreprise, tels que les compétences des agents ou les profils des appelants, grâce à nos environnements de développement ouverts, depuis l'entreprise ou le cloud.



Qu'est-ce que le cloud hybride ALE ?

ALE propose une approche unique et sans perturbation du marché du cloud. Avec un « cloud hybride », votre système de communication actuel - qui se trouve au cœur de votre relation client - peut être connecté au cloud et enrichi de services innovants et de nouveaux canaux de communication disponibles à la demande.



Gagnez en agilité grâce à des communications sécurisées et automatisées

En mettant à jour votre système de communication, vous serez en mesure de :

- Renforcer votre défense contre les cyberattaques et protéger vos communications et données sensibles, telles que les numéros de carte de crédit des clients, les données des patients et les informations confidentielles, grâce au chiffrement natif des communications.
- Améliorer la protection de vos données tout en vous conformant au règlement européen : Règlement général sur la protection des données (RGPD).
- Optimiser vos coûts en connectant votre système aux fournisseurs d'accès SIP par simple ajout de licences. En anticipant la fin du RTC, vous avez la possibilité de renégocier vos abonnements.
- Bénéficier d'un système de communication sur site fiable que vous pouvez simplifier en un système unique pour tous vos sites, quel que soit le réseau : numérique, IP, SIP, DECT, WLAN.
- Économiser sur la maintenance en gérant le système à partir d'un portail web unique ou en déléguant les opérations de routine à des administrateurs locaux.
- Automatiser la gestion courante et augmenter la qualité du service par la maintenance préventive en intégrant les opérations de gestion et de supervision dans votre système d'information.
- Automatiser et personnaliser le processus de mise en relation en fonction des besoins de l'entreprise grâce à nos API et à notre environnement de développement de flux de travail à code réduit.

Demandez un rendez-vous avec un représentant ALE dès aujourd'hui ! Une approche personnalisée du travail hybride peut améliorer les performances et faire de vos communications professionnelles un atout pour votre organisation.

Clients ALE : quels sont les avantages pour vous ?

Si vous êtes un client d'ALE et que vous avez souscrit à notre contrat d'assurance logicielle, vous pouvez accéder gratuitement à la dernière version du logiciel.

Cette version du logiciel permet d'accéder à des services de cloud hybride, notamment :

- Rainbow, pour communiquer et collaborer en tout lieu
- [ALE Connect](#), pour étendre votre centre d'appels d'ALE grâce à l'intelligence artificielle et à une vue à 360° sur les e-mails, le chat en ligne et les réseaux sociaux
- Cloud Connect, pour faciliter les mises à jour des logiciels et des licences

Grâce au cloud hybride, vous pouvez valoriser votre solution et l'enrichir afin de permettre le travail hybride et une relation client performante. Nos experts sont à votre disposition pour vous montrer comment nous avons aidé d'autres clients à effectuer des transformations sans perturbation.

Brochure

Pourquoi migrer vers OmniPCX Enterprise Purple ?



Le coin des experts : améliorez votre transformation grâce au cloud hybride

Cloud hybride : pour un niveau de service optimal

Grâce à [OmniPCX® Enterprise Purple d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) (OXE Purple), votre système est plus évolutif et ouvert au travail hybride avec Rainbow, les intégrations d'entreprises SaaS et les relations clients omnicanal.

Le tableau suivant compare une solution basée sur un serveur non connecté, le cloud hybride d'ALE et une solution cloud générique.

	Serveur non connecté	Cloud hybride d'ALE	Cloud public générique
Options de connectivité SaaS	Non	Oui	En fonction du fournisseur
Des performances accrues grâce à l'intégration de l'omnicanal et de l'intelligence artificielle	Limitées	Oui	Une autre solution de SaaS/cloud est souvent requise
Travail hybride : vidéo, mobilité, conférences	Limité	Oui (Rainbow hybride)	Oui
Mise à jour	À votre rythme	À votre rythme (en utilisant Cloud Connect)	Immédiate
Outils de gestion	Dédiés	Multiple (Web + synchronisation)	Unifiés (Web)
+/- évolutivité	Limitée	Oui (service cloud)	Oui
Téléphones et licences conservés	Oui	Oui	Non
Numéros conservés, règles d'entreprise de gestion et de routage, redondance sur site	Oui	Oui	Non
Options de connectivité et d'intégration sur site	Importantes	Importantes	Faibles

Brochure

Pourquoi migrer vers OmniPCX Enterprise Purple ?



Cloud hybride : la transformation à la carte

Les trois étapes suivantes sont recommandées :

1. Optimiser votre réseau grâce au cloud privé.

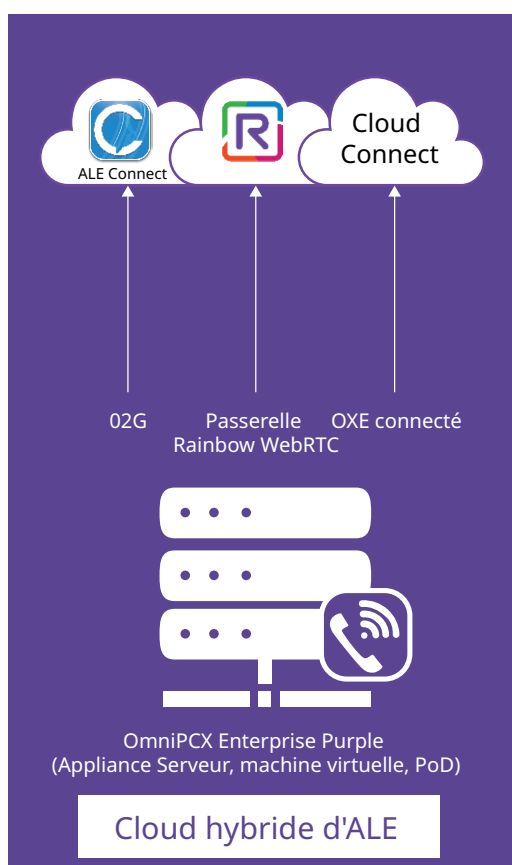
La centralisation et la virtualisation des serveurs de communication avec l'OmniPCX Enterprise Purple permettent d'offrir un niveau de service uniforme aux utilisateurs et aux administrateurs sur tous les sites. Des économies sont réalisées grâce aux abonnements des réseaux SIP centralisés. Les clients souhaitant bénéficier de l'externalisation et de la flexibilité d'une offre par abonnement peuvent choisir [Purple on Demand](#) pour profiter de l'OmniPCX Enterprise Purple facturé par utilisateur et par mois, sur site ou hébergé par un partenaire.

2. Déployer de nouveaux services pour les entreprises.

Il est possible d'accéder à de nouveaux services de travail hybride, d'intégration CRM ou de relation client omnicanal, sans interruption, en connectant l'OmniPCX Enterprise Purple au cloud à l'aide d'un client natif ou en ajoutant des machines virtuelles : [Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway](#) (O2G) ou Rainbow WebRTC Gateway.

3. Intégrer les communications dans les processus métiers.

L'intégration avec SaaS est flexible grâce aux API et aux flux de travail de la plateforme de communication Rainbow (platform as a service). L'intégration avec un écosystème sur site est facilitée par les API O2G et les flux de travail du [Visual Notification Assistant d'ALE](#) (VNA).



Évolution du cloud hybride d'ALE

Le tableau suivant identifie les nouvelles fonctionnalités principales en fonction de la version du serveur de communication.

Versions d'OmniPCX Enterprise d'Alcatel-Lucent Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R101	
Offrir une expérience inclusive à tous les employés du lieu de travail numérique						
Travail hybride						
Appeler depuis tout appareil et connecter le personnel administratif aux télétravailleurs grâce à la passerelle WebRTC Rainbow			■	■	■	+ vue Softphone simplifiée
Améliorer la collaboration grâce aux visioconférences Rainbow et au dialogue de groupe en ligne sécurisé			■	■	■	+ Option Webinaire
Télétravailler et bénéficier d'un téléphone professionnel avec une connectivité à distance sécurisée				■	■	+ Installation Zero-Touch
Appeler facilement grâce au son 3D Symphonic HD , aux ALE DeskPhones compatibles réseau WiFi					■	+ WiFi entreprise et résidentiel
Travailleurs de première ligne						
Connecter les employés de première ligne avec les utilisateurs de Microsoft Teams au sein de l'entreprise				■	■	+ Teams PC et smartphone
Équiper les travailleurs de première ligne avec des combinés individuels au lieu de combinés de rôle				■	■	+ Chiffrement IP DECT
Connecter les travailleurs mobiles sur site grâce à des combinés DECT robustes et faciles à nettoyer				■	■	+ Nouveau combiné DECT 8214
Pour une protection maximale, fournir des combinés dotés de fonctions d'alarme aux travailleurs isolés		■	■	+ WLAN	■	+ Station de base DECT ATEX
Améliorer les performances de l'entreprise et les expériences du service client						
Gestion des appels supérieure						
Obtenir des messages d'accueil professionnels et la distribution des appels grâce à la console d'opérateur 4059EE pour les interactions humaines				■	■	+ Adapté personnes malvoyantes
Automatiser l'accueil et le routage des appels à l'aide de Visual Automated Attendant et du traitement du langage naturel		■	■	■	■	+ Reconnaissance vocale
Utiliser OmniPCX Record Suite pour enregistrer les interactions vocales et vidéo, dans un souci de qualité et de réglementation	■	■	■	■	■	+ Transcription vocale automatique
Utilisation des données						
Améliorer la flexibilité du service client grâce à des agents à distance en utilisant un Desktop Softphone IP			■	■	■	+ Optimisé pour la VDI
Gérer les appels téléphoniques à partir de l'application CRM grâce aux connecteurs CRM Rainbow			■	■	■	+ Salesforce, Microsoft Dynamics etc
Utilisation de tout canal						
Améliorer la résolution au premier contact : les agents disposent d'une vue à 360° de tous les canaux avec ALE Connect					■	+ Assistance IA pour les agents
Adopter le langage des clients : voix, e-mail, discussion web, Facebook Messenger, Twitter					■	+ Omnicanalité

Brochure

Pourquoi migrer vers OmniPCX Enterprise Purple ?

Versions d'OmniPCX Enterprise d'Alcatel-Lucent Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R101	
Permettre une informatique axée sur les résultats grâce à des options de transformation fluide						
Agilité du cloud privé						
Offrir une expérience facile et standardisée sur tous les sites grâce aux logiciels virtualisés et au cloud privé	■	■	■	■	■	+ Cloud privé AWS
Connecter l'ensemble du personnel avec l'appareil de leur choix en utilisant l' hybride numérique, IP, SIP, WLAN, DECT	■	■	■	■	■	+ Nouveau modèle poste ALE-30
Connecter tous les utilisateurs du bureau et télétravailleurs à l'aide du protocole standard SIP		■	■	■	■	+ 15k SIP, ALE Softphone
Centraliser et déléguer les opérations en tout lieu grâce au client Web de l'OmniVista 8770 NMS			■	■	■	+ Performances de la VoIP
Sécurité						
Communications sécurisées sur le réseau LAN/WAN grâce au chiffrement natif adapté à la virtualisation				■	■	+ Téléphone et Softphone SIP
SaaS et Automatisation						
Adapter rapidement les communications à vos besoins avec Purple on Demand					■	+ Transformation d'un OXE existant
Automatiser la gestion, le routage des appels, la mise en file d'attente et le groupware grâce aux API O2G				■	■	+ API d'enregistrement

[Contactez votre représentant Alcatel-Lucent Enterprise](#)