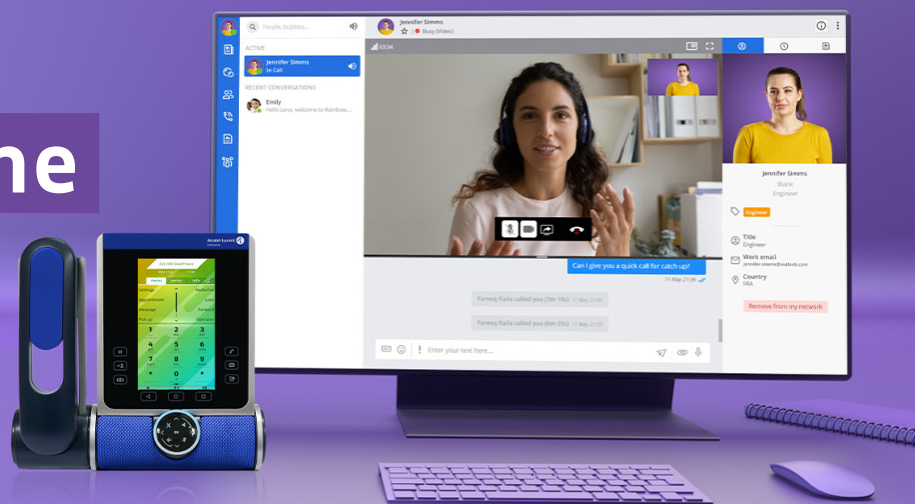


Questa è la trasformazione

Rendi il luogo di lavoro digitale una realtà grazie a OXE Purple



Perché migrare a Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Aggiorna il sistema di comunicazione e incentiva il lavoro ibrido

La modalità di lavoro ibrido sta diventando sempre più comune in molte aziende, i dipendenti non lavorano più tutti i giorni dall'ufficio insieme. Le comunicazioni all'interno delle organizzazioni stanno diventando fondamentali per la coesione e le prestazioni dei team.

C'è un modo semplice ed economico per implementare il lavoro ibrido a lungo termine. Con questa soluzione potrai connettere tutte le sedi della tua azienda a un'unica infrastruttura di comunicazione integrando tutti i gli strumenti aziendali. Noi di Alcatel-Lucent Enterprise raccomandiamo quanto segue:

- Assicurare la continuità delle comunicazioni tra tutti i dipendenti che lavorano nelle diverse sedi aziendali per evitare la costituzione di compartimenti stagni tra chi lavora dall'ufficio e chi lavora da remoto. E' importante identificare le esigenze lavorative per proporre strumenti di comunicazione efficaci per ogni profilo: l'adozione di questi strumenti sarà maggiore e la comunicazione con i clienti più efficiente.
- Offrire nuovi canali di comunicazione come video, messaggistica istantanea, condivisione dello schermo, intelligenza artificiale e comunicazione assistita per garantire uno scambio di informazioni più veloce, soprattutto con i clienti. Questi canali dovrebbero essere scelti anche in base alle esigenze aziendali.

Cos'è il lavoro ibrido?

Il lavoro ibrido consente ai dipendenti di lavorare da casa alcuni giorni alla settimana, o in base alle esigenze. Molti dipendenti apprezzano questo nuovo modo di lavorare, e circa l'86% dei manager è d'accordo. Questo costituisce un fattore importante per l'attrattiva generale dell'organizzazione.

Tuttavia, il lavoro ibrido richiederà nuove pratiche manageriali e nuovi strumenti di comunicazione per sviluppare la coesione del team e garantire la motivazione individuale.

- Proteggere e automatizzare il sistema di comunicazione per massimizzare la disponibilità del servizio e risparmiare sulla gestione quotidiana al fine di concentrarsi sulle nuove esigenze di business.

Migliaia di imprese private e pubbliche si affidano ad Alcatel-Lucent Enterprise per facilitare il lavoro ibrido e la trasformazione digitale.

Lavoro ibrido: da dove cominciare?

Nella maggior parte delle aziende, l'adozione di nuovi strumenti da parte dei dipendenti è un fattore critico. Alcatel-Lucent Enterprise raccomanda di effettuare un audit per identificare i profili di business dell'organizzazione, quali strumenti utilizzano e qualsiasi nuova necessità associata al lavoro ibrido.



Il telefono professionale nell'era del lavoro ibrido

Il telefono professionale facilita le comunicazioni grazie a un suono di alta qualità e all'ergonomia ottimizzata per la comunicazione. La modalità altoparlante allevia la fatica di indossare un auricolare tutto il giorno. In ambienti open-space flessibili è disponibile una modalità d'uso su scrivania condivisa da più utenti. Molti utenti la utilizzano anche a casa per il telelavoro connettendolo alla loro postazione Internet. Adeguato anche per meeting in sale riunioni affollate grazie al suono 3D e alla registrazione a 360°, affinché tutti i partecipanti nella stanza possano far sentire la loro voce!

Alcatel-Lucent Enterprise fornisce soluzioni di comunicazione e collaborazione adeguati a seconda del profilo utente, per rendere i dipendenti più inclini a utilizzare gli strumenti e per ridurre notevolmente il numero di chiamate senza risposta.

- Tutti i dipendenti si servono dello stesso servizio di comunicazione dall'interno o dall'esterno dell'ufficio per garantire continuità delle chiamate in qualsiasi luogo. Questa continuità si ottiene connettendo il server di comunicazione a [Rainbow™ di Alcatel-Lucent Enterprise](#) e, di conseguenza, abilitando i servizi di mobilità. Lo standard WebRTC garantisce sicurezza.
- I dipendenti usano un unico numero aziendale sia quando lavorano da casa e utilizzano il computer o uno smartphone per comunicare, sia quando lavorano in ufficio e utilizzano il telefono fisso aziendale. Sono facilmente raggiungibili al loro telefono o alla loro applicazione [softphone Rainbow Business](#).
- I dipendenti che comunicano frequentemente possono beneficiare della nuova generazione di telefoni professionali Alcatel-Lucent Enterprise, con suono 3D Symphonic HD a banda super larga che facilita l'interattività e la comprensione reciproca. Questi telefoni possono essere usati in modo sicuro dai dipendenti che lavorano da casa.
- Chi lavora in prima linea, come il personale tecnico e industriale, i prestatori di assistenza sanitaria e gli agenti di sorveglianza, spesso usa terminali wireless robusti e facili da pulire, o un'app per smartphone. Dotare i dipendenti di terminali individuali [DECT](#) o [WLAN](#), invece che di terminali condivisi a seconda della postazione di lavoro, consente loro di lavorare da qualsiasi luogo mantenendo i numeri aziendali.
- Per facilitare lo scambio di informazioni, il lavoro in team e la gestione dei progetti, l'utilizzo di un'applicazione di collaborazione come Rainbow Enterprise consente di effettuare videochiamate e di accedere alla messaggistica di gruppo in modo sicuro. Rainbow indica se i collaboratori sono online, in riunione o disponibili per una chat veloce. Chi usa Microsoft® Teams può effettuare chiamate all'interno di Teams attraverso il connettore Rainbow.

Canali di comunicazione per migliorare le performance aziendali

ALE aiuta a migliorare le performance aziendali offrendo un'esperienza di gestione delle chiamate unificata a tutti i dipendenti e a rispondere alle richieste in modo rapido e preciso aggiungendo nuovi canali di comunicazione.

- Connettiti più velocemente grazie a Visual Automated Attendant e il riconoscimento vocale. Indirizza più facilmente le chiamate alle persone giuste. Ottimizza i costi. [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#) è una soluzione centralizzata multisito che i team possono configurare da un'interfaccia grafica molto semplice.
- Migliora le interazioni con i clienti registrando le comunicazioni in modo sistematico o su richiesta dalla postazione di lavoro, in linea con le policy di qualità della tua azienda. Le registrazioni forniscono un supporto basato sui fatti in caso di controversie o di sessioni di formazione dei dipendenti.
- Semplifica la connessione per le interazioni dei clienti con i tuoi esperti da qualsiasi luogo. I dipendenti, quando lavorano da casa, hanno accesso a tutti i servizi di comunicazione da un telefono o softphone.
- Migliora il tasso di risoluzione delle richieste dei clienti comunicando direttamente da un'applicazione CRM / di creazione di ticket come SFDC, Microsoft Dynamics o ServiceNow. La visualizzazione automatica dei dati dei clienti nell'applicazione CRM, per ogni chiamata, migliora la ricezione telefonica e il servizio fornito.
- Migliora l'interattività del tuo sito web consentendo ai visitatori di ottenere informazioni in tempo reale dai tuoi esperti utilizzando la messaggistica istantanea
- Migliora il coinvolgimento dei clienti garantendo ai tuoi dipendenti una visione a 360° di tutte le interazioni con la clientela via telefono, e-mail, messaggistica e social network
- Personalizza il routing delle comunicazioni in base alle tue esigenze di business -come le competenze degli agenti o i profili dei chiamanti- grazie ai i nostri ambienti di sviluppo aperti, dall'azienda o dal cloud



Cos'è il cloud ibrido di ALE?

ALE offre un approccio al mercato del cloud, unico e 'senza interruzioni.' Grazie al "cloud ibrido", il tuo attuale sistema di comunicazione, fondamentale per le relazioni con i clienti, può essere collegato al cloud, e arricchito con servizi innovativi e nuovi canali di comunicazione disponibili su richiesta, su base 'à la carte'.



Ottieni agilità con comunicazioni sicure e automatizzate

Aggiornando il tuo sistema di comunicazione potrai:

- Rafforzare le difese contro gli attacchi informatici e proteggere le tue comunicazioni e i dati sensibili, come i numeri delle carte di credito dei clienti, i dati dei pazienti e le informazioni proprietarie, grazie a soluzioni di comunicazione con crittografia nativa
- Migliorare la protezione dei tuoi dati osservando il regolamento europeo: Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)
- Ottimizzare i costi tramite la connessione del tuo sistema in SIP verso l'operatore telefonico con la semplice aggiunta di licenze. Anticipando il termine della connettività pubblica tradizionale avrai la possibilità di rinegoziare i tuoi abbonamenti.
- Beneficiare di un sistema di comunicazione affidabile, unico per tutte le sedi della tua azienda, indipendentemente dal tipo di rete: digitale, IP, SIP, DECT, WLAN
- Risparmiare sulla manutenzione gestendo il sistema da un unico portale web o delegando le operazioni di routine ad amministratori locali
- Automatizzare la gestione corrente e aumentare la qualità del servizio attraverso la manutenzione preventiva, integrando le operazioni di gestione e supervisione nel tuo sistema informatico
- Automatizzare e personalizzare il processo di matchmaking in base alle esigenze aziendali grazie alle nostre API e il nostro ambiente di sviluppo del flusso di lavoro a uso limitato di codice

Richiedi un appuntamento con un rappresentante ALE oggi stesso! Un approccio personalizzato al lavoro ibrido può migliorare le performance e trasformare le comunicazioni in una risorsa per la tua organizzazione.

Sei un cliente ALE?

Se sei un cliente ALE e hai sottoscritto il nostro contratto di garanzia del software, puoi accedere gratuitamente all'ultima versione del software.

Questa recente versione del software fornisce l'accesso a servizi cloud ibridi, tra cui:

- Rainbow per comunicare e collaborare ovunque
- ALE Connect* per estendere il call center ALE con l'intelligenza artificiale e avere una panoramica a 360° di e-mail, web chat e social network
- Cloud Connect per un facile aggiornamento del software e delle licenze

Il cloud ibrido ti consente di capitalizzare e arricchire la tua soluzione per abilitare il lavoro ibrido e migliorare le performance delle relazioni con i clienti. I nostri esperti sono a tua disposizione per dimostrarti come abbiamo supportato altri clienti nel processo di trasformazione senza creare interruzioni.

*disponibile in alcuni Paesi.

Flyer

Perché migrare a Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple



L'angolo degli esperti: migliora il processo di trasformazione con il cloud ibrido

Cloud ibrido: per ottenere massimi livelli di servizio

Con [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple), il tuo sistema è più scalabile e aperto al lavoro ibrido grazie a Rainbow, integrazioni business SaaS e relazioni multicanale con i clienti.

La tabella seguente fornisce un confronto tra una soluzione basata su server non connessi, il cloud ibrido ALE e una soluzione cloud generica.

	Server	Cloud ibrido ALE	Cloud
Opzioni di connettività SaaS	No	Sì	Dipende dal fornitore
Aumento delle prestazioni attraverso l'integrazione multicanale e l'IA	Limitato	Sì	Spesso richiede un'altra soluzione cloud
Lavoro ibrido: Video, mobilità, conferenze	Limitato	Sì (Rainbow ibrido)	Sì
Aggiornamento	Al tuo ritmo	Al tuo ritmo (usando Cloud Connect)	Immediato
Strumenti di gestione	Dedicato	Multiplo (Web + sincronizzazione)	Unificato (Web)
+/- scalabilità	Limitato	Sì (servizio cloud)	Sì
Mantenimento di telefoni e licenze	Sì	Sì	No
Mantenimento di numeri, gestione e regole aziendali di routing, ridondanza in loco	Sì	Sì	No
Opzioni di connettività e integrazione on-premises	Importante	Importante	Basso



Cloud ibrido: trasformazione à la carte

Raccomandiamo tre passaggi:

1. Ottimizzare la rete con il cloud privato.

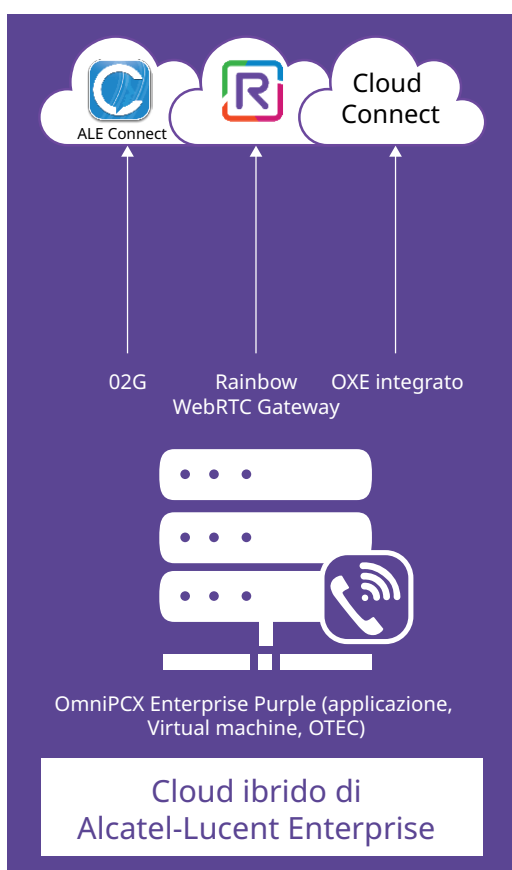
La centralizzazione e la virtualizzazione dei server di comunicazione con OmniPCX Enterprise Purple forniscono un livello di servizio uniforme per utenti e amministratori in tutte le sedi. In questo caso, è possibile risparmiare con abbonamenti centralizzati di trunk SIP. I clienti che desiderano l'outsourcing e la flessibilità di un'offerta basata su abbonamento dovrebbero scegliere OTEC per trarre vantaggio da OmniPCX Enterprise Purple su base utente, mensile, ospitata da un partner.

2. Eseguire il deployment di nuovi servizi per le aziende.

Il nuovo lavoro ibrido, l'integrazione CRM o i servizi di relazione con i clienti multicanale possono essere accessibili, senza interruzione, collegando OmniPCX Enterprise Purple al cloud con un client nativo o aggiungendo macchine virtuali: [Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway](#) (O2G) o Rainbow WebRTC Gateway.

3. Integrare le comunicazioni nei processi di business.

L'integrazione con SaaS è flessibile con le API e i flussi di lavoro di Rainbow Communication Platform as a Service. L'integrazione con un ecosistema on-premises è facilitata dalle API O2G e dai flussi di lavoro di [Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant](#) (VNA).



Evoluzione del cloud ibrido di Alcatel-Lucent Enterprise

La tabella seguente identifica le principali novità in termini di funzionalità sulla base della versione del server di comunicazione.

Release di Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x
Offrire un'esperienza inclusiva a tutti i dipendenti che lavorano nell'ambiente digitale					
Lavoro ibrido					
Chiamare da qualsiasi dispositivo e connettere chi lavora dall'ufficio con chi lavora da remoto con Rainbow WebRTC Gateway			■	■	■ + HA, scalabilità 9K
Migliorare la collaborazione con videoconferenze Rainbow e chat di gruppo sicure			■	■	■ + fino a 49 flussi video
Lavorare da casa; beneficiare di un telefono professionale con connettività VPN sicura				■	■ + DeskPhone ALE
Chiamare con facilità usando l'audio 3D Symphonic HD , DeskPhone ALE abilitati WLAN					■ + DeskPhone ALE
Lavoratori in prima linea					
Connettere chi lavora in prima linea con gli utenti di Microsoft Teams all'interno dell'azienda				■	■ + connettore Teams
Fornire a chi lavora in prima linea terminali individuali invece di terminali di ruolo				■	■ + crittografia IP DECT
Connettere i lavoratori in loco mobili con terminali DECT robusti e facili da pulire				■	■ + crittografia IP DECT
Per la massima protezione, fornire terminali con funzionalità di allarme per lavoratori isolati		■	■	+ WLAN	■ + stazione base DECT ATEX
Migliorare le prestazioni aziendali e le esperienze del servizio clienti					
Gestione chiamate superiore					
Accoglienza professionale e inoltro efficace delle chiamate usando l'Attendant console 4059EE per le interazioni esterne				■	■ + ricerca utenti Rainbow
Automatizzare i saluti e l'instradamento delle chiamate utilizzando Visual Automated Attendant e l'elaborazione del linguaggio naturale		■	■	■	■ + diagnostica dell'instradamento
Utilizzare OmniPCX Record Suite per registrare le interazioni vocali e video, per la qualità e la regolamentazione	■	■	■	■	■ + Funzionalità aumentata
Uso dei dati					
Migliorare la flessibilità del servizio clienti con agenti da remoto utilizzando IP Desktop Softphone			■	■	■ + ottimizzato per VDI
Gestire le telefonate dall'applicazione CRM con i connettori Rainbow CRM			■	■	■ + CRM Zoho
Uso di qualsiasi canale					
Migliorare la risoluzione dei problemi al primo contatto: gli agenti hanno una visione a 360° di tutti i canali grazie a ALE Connect					■ + cloud ibrido: OTCC-SE
Connettersi con i clienti nella modalità che preferiscono: voice, e-mail, web chat, Facebook Messenger, Twitter					■ + ALE Connect

Release di Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x	
Abilitare l'IT basato sui risultati con opzioni di trasformazione fluide						
Agilità del cloud privato						
Offrire una semplice esperienza standardizzata in tutte le sedi con software virtualizzati e cloud privato	■	■	■	■	■	+ scalabilità dei dispositivi 20k
Connettere l'intera forza lavoro ai dispositivi da loro scelti utilizzando ibrido digitale, IP, SIP, WLAN, DECT	■	■	■	■	■	+ telefoni ibridi TDM/IP
Connettere tutti gli utenti che lavorano dall'ufficio e da casa utilizzando il protocollo standard SIP		■	■	■	■	+ 1SIP 5k, softphone ALE
Centralizzare e delegare le operazioni da qualsiasi luogo utilizzando il client basato sul Web OmniVista 8770 NMS			■	■	■	+ prestazioni VoIP
Flessibilità SaaS						
Comunicazioni sicure su LAN/WAN usando la crittografia nativa compatibile con la virtualizzazione				■	■	+ IP-DECT, + Rainbow
Automazione						
Adattare rapidamente le comunicazioni a seconda delle esigenze con OpenTouch Enterprise Cloud communications as a service		■	■	■	■	+ softphone SIP senza VPN
Automatizzare le operazioni per ridurre i costi ed eseguire la manutenzione preventiva con API O2G			■	■	■	+ licenze semplificate
Automatizzare l'instradamento delle chiamate, le code e il groupware con le API O2G e i flussi di lavoro a uso limitato di codice VNA				■	■	+ API per chiamate di routine RSI

[Contatta il tuo rappresentante Alcatel-Lucent Enterprise](#)