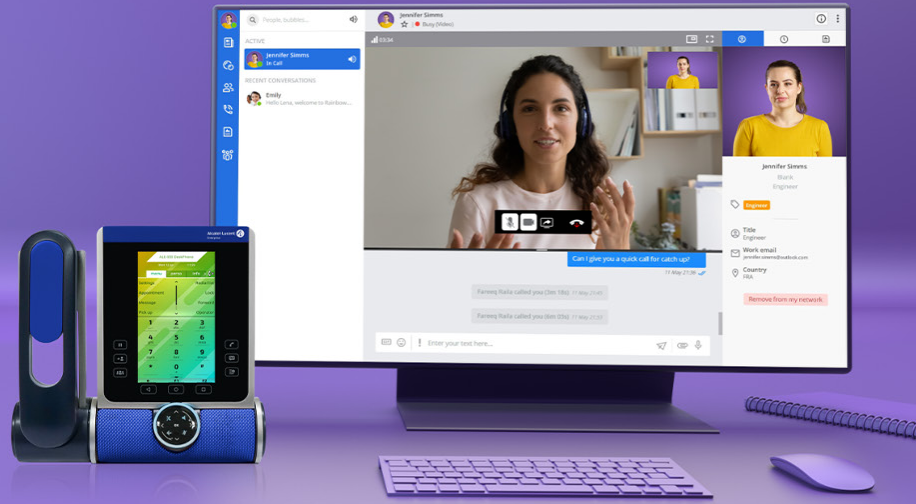


이것이 바로 퍼플 입니다

퍼플로 디지털 작업 공간을
현실로 만드십시오.



Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Purple로 마이그레이션해야 하는 이유

커뮤니케이션 시스템을 업데이트하고 하이브리드 작업을 강화 하십시오.

하이브리드 작업은 많은 조직에서 점점 더 보편화되고 있습니다. 직원들은 더 이상 매일 사무실에 함께 있지 않습니다. 조직 내 커뮤니케이션은 응집력과 팀 성과를 위한 초석이 되고 있습니다.

장기적으로 하이브리드 작업을 구현하는 간단하고 저렴한 방법이 있습니다. 이를 위해서는 모든 비즈니스 도구를 통합하는 단일 통신 인프라로 비즈니스를 연결해야 합니다. Alcatel-Lucent Enterprise는 다음을 권장합니다.

- 현장 직원과 원격 근무 직원 간의 사일로를 피하기 위해 서로 다른 비즈니스에서 일하는 모든 직원 간의 커뮤니케이션 연속성을 보장합니다. 각 프로필에 맞는 커뮤니케이션 도구를 제안하려면 비즈니스 요구 사항을 확인해야 합니다. 사용자 채택이 강화되고 더 효율적인 고객 상호 작용이 가능해 집니다.
- 특히 고객과의 보다 빠른 정보 교환을 위해 비디오, 인스턴트 메시징, 화면 공유, 인공 지능 및 지원 커뮤니케이션과 같은 새로운 커뮤니케이션 채널을 제공합니다. 이러한 채널은 비즈니스 요구 사항에 따라 선택해야 합니다.
- 커뮤니케이션 시스템을 보호 및 자동화하여 서비스 가용성을 극대화하고 일상적인 관리를 절약하여 새로운 비즈니스 요구 사항에 집중할 수 있습니다.

수천 개의 기업과 공공 부문 조직이 Alcatel-Lucent Enterprise에 의존하여 하이브리드 작업과 디지털 혁신을 촉진합니다.

하이브리드 작업이란?

하이브리드 근무는 직원이 일주일에 며칠 또는 필요에 따라 재택근무를 할 수 있는 기회를 제공합니다. 많은 직원들이 이 새로운 작업 방식을 즐깁니다. 관리자의 최대 86%가 동의합니다. 이것은 조직의 전반적인 매력도에 중요한 요소입니다.

그러나 하이브리드 작업은 팀 결속력을 개발하고 개인의 동기를 보장하기 위해 새로운 관리 관행과 새로운 커뮤니케이션 도구가 필요합니다.



하이브리드 작업: 어디서부터 시작해야 할까요?

대부분의 조직에서 직원이 새로운 도구를 채택하는 것은 중요한 요소입니다. ALE는 조직의 비즈니스 프로필, 사용하는 도구 및 하이브리드 작업과 관련된 새로운 요구 사항을 식별하기 위해 감사를 수행할 것을 권장합니다.



하이브리드 업무 시대의 업무용 전화기

업무용 전화기는 고음질과 통신에 최적화된 인체공학적인 설계로 원활한 통신이 가능합니다. 스피커 모드는 하루 종일 헤드셋을 착용하는 피로를 덜어줍니다. 유연한 오픈 플로어 계획을 위해 공유 오피스 모드를 사용할 수 있습니다. 많은 원격 근무자들은 집에서도 인터넷 박스에 연결하여 사용합니다. 3D 사운드와 360° 녹음으로 허들룸의 회의에 적용할 수 있어 회의실의 모든 참가자가 자신의 목소리를 들을 수 있습니다!

ALE 솔루션은 직원의 작업에 맞게 조정된 커뮤니케이션 및 협업 도구를 제공하여 직원이 도구를 더 많이 사용하도록 하고 응답하지 않는 콜 수를 상당히 줄일 수 있습니다.

- 모든 직원은 사무실 내부 또는 외부에서 동일한 통신 서비스를 사용하여 모든 위치에서 원활한 통화 연속성을 보장 받습니다. 이러한 연속성은 통신 서버를 [Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise](#)에 연결하여 모빌리티 서비스를 구현함으로써 달성됩니다. WebRTC 표준은 보안을 보장합니다.
- 컴퓨터나 스마트폰으로 재택근무 및 통신을 하거나 사무실에서 전화로 커뮤니케이션할 때 직원은 하나의 비즈니스 번호를 사용합니다. 휴대전화나 [Rainbow Business 스마트폰](#) 애플리케이션에서 쉽게 연락할 수 있습니다.
- 자주 의사 소통하는 직원은 상호 작용과 상호 이해를 촉진하기 위해 초광대역 3D Symphonic HD 사운드를 제공하는 차세대 ALE DeskPhone의 이점을 누릴 수 있습니다. 이 전화기는 재택 근무하는 직원도 안전하게 사용할 수 있습니다.

- 기술 및 현장 직원, 의료 제공자, 보안 요원과 같은 일선의 근무자들은 종종 견고하고 청소하기 쉬운 무선 핸드셋 또는 스마트폰 앱을 사용합니다. 워크스테이션에 따라 공유 핸드셋 대신 개별 [DECT](#) 또는 [WLAN 핸드셋](#)을 직원에게 제공하여 비즈니스 번호를 유지하면서 장애물이 없는 작업을 용이하게 합니다.
- 정보 교환, 팀워크 및 프로젝트 관리를 용이하게 하기 위해 Rainbow Enterprise와 같은 협업 응용 프로그램을 사용하여 화상 통화 및 보안 그룹 메시징에 대한 액세스를 허용합니다. Rainbow는 공동 작업자가 온라인인지, 회의 중인지 또는 빠른 채팅이 가능한지를 나타냅니다. Microsoft® Teams를 사용하는 사용자는 Rainbow 커넥터를 통해 Teams 내에서 전화를 걸 수 있습니다.

비즈니스 성과 향상을 위한 커뮤니케이션 채널

ALE는 모든 직원에게 통합된 통화 관리 경험을 제공하고 요청에 빠르고 정확하게 응답할 수 있는 새로운 커뮤니케이션 채널을 추가하여 비즈니스 성과를 개선하는 데 도움이 됩니다.

- 자동 교환 및 음성 인식으로 더 빠르게 연결하세요. 통화를 적절한 사람에게 더 쉽게 라우팅합니다. 비용을 최적화 하십시오. [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#)는 팀이 매우 간단한 그래픽 인터페이스에서 구성할 수 있는 중앙 집중식 다중 사이트 솔루션입니다.
- 커뮤니케이션을 체계적으로 기록하거나 워크스테이션에서 온디맨드 방식으로 기록하여 품질 정책에 맞춰 고객 상호 작용을 개선합니다. 녹음은 분쟁이 발생한 경우 또는 직원 코칭 세션에서 사실적 지원을 제공할 수 있습니다.
- 어디서나 고객 상호 작용 전문가와 쉽게 연결할 수 있습니다. 직원은 집에서 일할 때 전화 또는 스마트폰에서 모든 통신 서비스에 액세스할 수 있습니다.
- SFDC, Microsoft Dynamics 또는 ServiceNow와 같은 CRM/티케팅 애플리케이션에서 직접 통신하여 고객 문제 해결률을 개선합니다. CRM 애플리케이션의 고객 데이터 자동 표시는 각 통화에 대해 제공되는 전화 수신 및 서비스를 향상시킵니다.
- 방문자가 인스턴트 메시징을 사용하여 전문가로부터 실시간 정보를 얻을 수 있도록 하여 웹 사이트 상호 작용 개선
- 직원들에게 전화, 이메일, 메시징 및 소셜 네트워크를 사용하여 모든 고객 상호 작용에 대한 360° 보기를 제공하여 고객 참여를 개선합니다.
- 엔터프라이즈 또는 클라우드의 개방형 개발 환경을 통해 상담원 기술 또는 발신자 프로필과 같은 비즈니스 요구 사항에 맞게 통신 라우팅을 조정하십시오.



ALE 하이브리드 클라우드란?

ALE는 클라우드 시장에 고유한 무중단 접근 방식을 제공합니다. "하이브리드 클라우드"를 사용하면 고객 관계의 핵심인 현재 통신 시스템을 클라우드에 연결하고 주문형 방식으로 제공되는 혁신적인 서비스와 새로운 통신 채널을 풍부하게 사용할 수 있습니다.



안전하고 자동화된 커뮤니케이션으로 민첩성 확보

통신 시스템을 업데이트하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기본 통신 암호화를 사용하여 사이버 공격에 대한 방어를 강화하고 고객 신용카드 번호, 환자 데이터 및 독점 정보와 같은 민감한 통신 및 데이터를 보호합니다.
- 유럽 규정: GDPR(일반 데이터 보호 규정)을 준수하면서 데이터 보호 개선
- 라이선스를 추가하기만 하면 시스템을 SIP 액세스 공급자에 연결하여 비용을 최적화할 수 있습니다. PSTN 종료를 예상하면 구독을 재협상할 수 있습니다.
- 디지털, IP, SIP, DECT, WLAN과 같은 네트워크에 관계없이 모든 사이트에 대해 단일 시스템으로 단순화할 수 있는 안정적인 현장 통신 시스템의 이점
- 단일 웹 포털에서 시스템을 관리하거나 일상적인 작업을 로컬 관리자에게 위임하여 유지 관리 비용 절감
- 관리 및 감독 작업을 정보 시스템에 통합하여 예방 유지 관리를 통해 현재 관리를 자동화하고 서비스 품질을 향상시킵니다.
- API 및 로우 코드 워크플로 개발 환경을 사용하여 비즈니스 요구 사항에 따라 매치메이킹 프로세스를 자동화하고 커스터마이징합니다.

오늘 ALE 담당자와 미팅을 요청 하십시오! 하이브리드 작업에 대한 개인화된 접근 방식은 성과를 개선하고 비즈니스 커뮤니케이션을 조직의 자산으로 전환할 수 있습니다.

ALE 고객: 귀하를 위한 것은 무엇입니까?

ALE 고객이고 소프트웨어 보증 계약에 가입한 경우 최신 소프트웨어 버전에 무료로 액세스할 수 있습니다.

이 소프트웨어 버전은 다음을 포함한 하이브리드 클라우드 서비스에 대한 액세스를 제공합니다.

- 어디서든 소통하고 협업하는 Rainbow
- ALE Connect는 인공 지능과 이메일, 웹 채팅 및 소셜 네트워크에 대한 360° 보기를 통해 ALE 콜 센터를 확장합니다.
- 간편한 소프트웨어 및 라이선스 업그레이드를 위한 Cloud Connect

하이브리드 클라우드를 사용하면 솔루션을 활용하고 강화하여 하이브리드 작업 및 고객 관계 성과를 달성할 수 있습니다. ALE의 전문가가 귀하가 원할 때 언제든지, 우리가 다른 고객에게 어떻게 끊임없이 완벽한 변환을 지원 했는지 보여 줍니다.



전문가 코너: 하이브리드 클라우드로 혁신 개선

하이브리드 클라우드: 최대 서비스 수준용

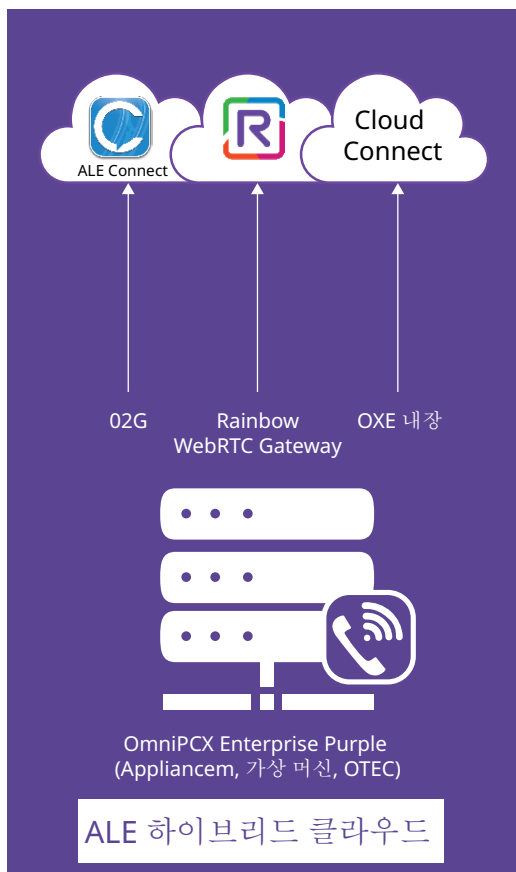
Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple (OXE Purple)을 사용하면 시스템의 확장성을 높이고 Rainbow, SaaS 비즈니스 통합 및 옴니채널 고객 관계와의 하이브리드 작업에 개방적입니다.

다음 표는 연결되지 않은 서버 기반 솔루션, ALE 하이브리드 클라우드 및 일반 클라우드 솔루션을 비교한 것입니다.

	서버	ALE 하이브리드 클라우드	클라우드
SaaS 연결 옵션	아니요	예	공급업체에 따라 다름
옴니채널 및 SI 통합을 통한 성능 향상	제한된	예	종종 다른 클라우드 솔루션이 필요함
하이브리드 작업: 비디오, 모빌리티, 컨퍼런싱	제한된	예 (Rainbow 하이브리드)	예
업데이트	커뮤니케이션 시스템을 업데이트하면 다음을 수행할 수 있습니다.	도움을 줄 수 있습니다 (Cloud Connect 사용)	즉각적인
관리 도구	현신적인	다중 (웹 + 동기화)	통합 (웹)
+/- 확장성	제한된	예(클라우드 서비스)	예
전화 및 라이선스 유지	예	예	아니요
온사이트에서 번호, 관리 및 라우팅 비즈니스 규칙, 중복성을 유지	예	예	아니요
온프레미스 연결 및 통합 옵션	중요한	중요한	낮은



간편한 소프트웨어 및 라이선스 업그레이드를 위한 Cloud Connect



다음 세 단계를 권장합니다.

1. 프라이빗 클라우드로 네트워크를 최적화 하십시오.

OmniPCX Enterprise Purple을 사용하여 통신 서버를 중앙 집중화하고 가상화하면 모든 사이트에서 균일한 사용자 및 관리자 서비스 수준을 제공합니다. 중앙 집중식 SIP 트렁크 구독으로 비용 절감이 실현됩니다. 구독 기반 제품의 아웃소싱과 유연성을 원하는 고객은 OTEC을 선택하여 파트너가 호스팅하는 사용자별, 월별 기준으로 OmniPCX Enterprise Purple을 사용해야 합니다.

2. 비즈니스를 위한 새로운 서비스를 배포합니다.

OmniPCX Enterprise Purple을 기본 클라이언트로 클라우드에 연결하거나 가상 머신을 추가하여 새로운 하이브리드 작업, CRM 통합 또는 옴니채널 고객 관계 서비스에 중단 없이 액세스할 수 있습니다: [Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway](#) (O2G) 또는 Rainbow WebRTC Gateway.

3. 커뮤니케이션을 비즈니스 프로세스에 통합 합니다.

SaaS와의 통합은 Rainbow Communication Platform as a Service API 및 워크플로를 통해 유연하게 진행 됩니다. 온프레미스 에코시스템과의 통합은 O2G API 및 [Alcatel-Lucent VNA\(Visual Notification Assistant\)](#) 워크플로를 통해 촉진됩니다.

ALE 하이브리드 클라우드 진화

다음 표는 통신 서버 버전에 따라 주요 새 기능을 식별합니다.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Releases	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x
모든 디지털 업무공간의 직원에게 포괄적인 경험 제공					
하이브리드 작업					
Rainbow WebRTC Gateway를 사용하여 모든 기기에서 전화를 걸고 사무실 직원을 원격 근무자와 연결합니다.					+ HA, 9K 확장성
Rainbow 화상회의 및 보안 그룹 채팅으로 공동작업 개선					+ 최대 49개의 비디오 스트림
재택근무; 보안 VPN 연결이 가능한 업무용 전화의 이점					+ ALE DeskPhones
3D Symphonic HD 오디오, WLAN 지원 ALE DeskPhone을 사용하여 간편하게 통화					+ ALE DeskPhones
일선 작업자					
회사 내 Microsoft Teams 사용자와 일선 작업자를 연결합니다.					+ 팀 커넥터
일선 작업자에게 역할 핸드셋 대신 개별 핸드셋 제공					+ IP DECT 암호화
청소가 쉽고 견고한 DECT 핸드셋으로 모바일 현장 작업자 연결					+ IP DECT 암호화
최상의 보호를 위해 혼자 일하는 작업자에게 알람 기능이 있는 핸드셋 제공				+WLAN	+ ATEX DECT 베이스 스테이션
엔터프라이즈 성능 및 고객 서비스 경험 향상					
우수한 통화 관리					
사람과의 상호작용을 위해 4059EE 전화 교환 콘솔을 사용하여 전문적인 인사말을 받고 전화를 걸 수 있습니다.					+ Rainbow 사용자 검색
자동화된 가상 전화 교환원 및 자연어 처리를 사용하여 인사말 및 통화 라우팅 자동화					+ 라우팅 진단
품질 및 규제를 위해 OmniPCX Record Suite를 사용하여 음성 및 영상 상호작용을 녹음합니다.					+ 용량 증가
데이터 사용					
IP 데스크톱 소프트웨어를 사용하는 원격 상담원으로 고객 서비스 유연성 향상					+ VDI에 최적화
Rainbow CRM 커넥터를 사용하여 CRM 애플리케이션의 전화 통화 관리					+ Zoho CRM
모든 채널 사용					
첫 번째 문의 해결 방법 개선: 상담원은 ALE Connect를 통해 모든 채널을 360° 볼 수 있습니다.					+ 하이브리드 클라우드: OTCC-SE
음성, 이메일, 웹 채팅, Facebook Messenger, Twitter와 같은 방식으로 고객에게 연결					+ ALE Connect
원활한 변환 옵션으로 결과 기반 IT 지원					
프라이빗 클라우드 민첩성					
가상화된 소프트웨어 및 프라이빗 클라우드를 통해 모든 사이트에서 쉽게 표준화된 환경 제공					+ 20,000개의 장치 확장성
하이브리드 디지털, IP, SIP, WLAN, DECT를 사용하여 전체 인력을 자신이 선택한 기기에 연결					+ 하이브리드 TDM/IP 전화
SIP 표준 프로토콜을 사용하여 모든 사무실 및 재택 사용자 연결					+ 15k SIP, ALE 스마트폰
OmniVista 8770 NMS 웹 기반 클라이언트를 사용하여 어디에서나 작업을 중앙 집중화하고 위임합니다.					+ VoIP 성능

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Releases	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x
SaaS 유연성					
가상화 친화적인 기본 암호화 를 사용하여 LAN/WAN을 통한 보안 통신				■	■ + IP-DECT, + Rainbow
자동화					
OpenTouch Enterprise Cloud Communications as a Service 를 사용하여 필요에 맞게 커뮤니케이션을 신속하게 조정		■	■	■	■ + VPN 없는 SIP 소프트폰
O2G API 를 사용하여 운영을 자동화하여 비용을 절감하고 예방 유지보수를 수행합니다.			■	■	■ + 간소화된 라이선스
O2G API 및 VNA 로우 코드 워크플로 를 사용하여 통화 라우팅, 대기열 및 그룹웨어 자동화				■	■ + RSI 콜 루틴 API

[Alcatel-Lucent Enterprise 담당자에게 문의](#)