

Isso é

transformação

Torne o local de trabalho digital uma realidade, com o Purple



Por que você precisa migrar para o Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Purple

Atualize seu sistema de comunicações e impulsione o trabalho híbrido

O trabalho híbrido está se tornando comum em muitas organizações. Os funcionários já não estão juntos no escritório todos os dias. A comunicação dentro da organização está se tornando a base para a coesão e o desempenho da equipe.

Existe uma maneira simples e barata de implementar o trabalho híbrido a longo prazo. Requer conectar seus negócios com uma única infraestrutura de comunicações que integre todas as suas ferramentas de negócios. Na Alcatel-Lucent Enterprise, recomendamos que você:

- Garanta a continuidade das comunicações entre todos os funcionários que trabalham em diferentes negócios para evitar silos entre funcionários locais e remotos. As necessidades do negócio devem ser identificadas para propor ferramentas de comunicação adaptadas a cada perfil: a adoção do usuário será reforçada e as interações com os clientes serão mais eficientes.
- Ofereça novos canais de comunicação como vídeo, mensagens instantâneas, compartilhamento de tela, inteligência artificial e comunicação assistida para uma troca de informações mais rápida, principalmente com os clientes. Esses canais também devem ser escolhidos de acordo com as necessidades do negócio.

O que é trabalho híbrido?

O trabalho híbrido oferece aos funcionários a oportunidade de trabalhar em casa alguns dias por semana, ou conforme necessário. Muitos funcionários gostam dessa nova maneira de trabalhar, com a aprovação de até 86% dos gerentes. Este é um fator importante na atratividade geral da organização.

O trabalho híbrido, entretanto, exigirá novas práticas gerenciais e novas ferramentas de comunicação para desenvolver a coesão da equipe e garantir a motivação individual.

- Proteja e automatize o sistema de comunicações para maximizar a disponibilidade do serviço e economizar no gerenciamento diário. Concentre-se nas novas necessidades de negócios.

Milhares de empresas e organizações do setor público confiam na Alcatel-Lucent Enterprise para facilitar o trabalho híbrido e a transformação digital.

Folheto

Por que você precisa migrar para o Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Alcatel-Lucent 
Enterprise

Trabalho híbrido: por onde começar?

Na maioria das organizações, a adoção de novas ferramentas pelos funcionários é um fator crítico. A ALE recomenda que seja realizada uma auditoria para identificar os perfis de negócios da organização, quais ferramentas utilizam e quaisquer novas necessidades relacionadas ao trabalho híbrido.



O telefone corporativo na era do trabalho híbrido

O telefone corporativo facilita as comunicações com som de alta qualidade e ergonomia otimizada para a comunicação. O alto-falante alivia a fadiga de usar um fone de ouvido o dia todo. O modo de escritório compartilhado está disponível para plantas flexíveis em piso aberto. Muitos teletrabalhadores usam o telefone também em casa, conectando-o à sua caixa de internet. Pode ser adaptado para reuniões nas salas virtuais (huddle rooms) devido ao som 3D e gravação 360° para que todos os participantes da sala possam ser ouvidos.

As soluções ALE fornecem ferramentas de comunicação e colaboração adaptadas às funções dos funcionários, tornando-os mais propensos a usar as ferramentas e reduzindo consideravelmente o número de chamadas não atendidas.

- Todos os funcionários usam o mesmo serviço de comunicação dentro ou fora do escritório, para garantir a continuidade das chamadas em qualquer local. Essa continuidade é alcançada conectando o servidor de comunicação ao [Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise](#), permitindo serviços de mobilidade. O padrão WebRTC garante segurança.
- Seja em trabalho remoto, comunicando-se a partir de um computador ou smartphone, ou no escritório com um telefone, os funcionários usam um único número comercial. Eles são facilmente acessíveis em seu telefone ou em seu aplicativo [de softphone Rainbow Business](#).
- Os funcionários que se comunicam com frequência se beneficiam da nova geração de DeskPhones ALE, que oferece som 3D Symphonic HD de banda larga para facilitar a interatividade e o entendimento mútuo. Estes telefones podem ser usados com segurança pelos funcionários que trabalham em casa.
- Os funcionários da linha de frente – como equipe técnica e industrial, prestadores de cuidados e guardas de segurança – geralmente usam aparelhos sem fio robustos e fáceis de limpar ou um aplicativo para smartphone. Equipar os funcionários com telefones [DECT](#) ou [WLAN](#) individuais em vez de telefones compartilhados de acordo com a estação de trabalho facilita o trabalho sem barreiras, mantendo os números dos negócios.
- Para facilitar a troca de informações, o trabalho em equipe e o gerenciamento de projetos, o uso de um aplicativo de colaboração como o Rainbow Enterprise permite chamadas de vídeo e acesso a mensagens de grupo seguras. O Rainbow indica se os colaboradores estão online, em reunião ou disponíveis para um bate-papo rápido. Aqueles que utilizam Microsoft® Teams podem fazer chamadas no Teams por meio de um conector Rainbow.

Canais de comunicação para melhorar o desempenho dos negócios

A ALE ajuda a melhorar o desempenho dos negócios, oferecendo uma experiência unificada de gerenciamento de chamadas a todos os funcionários e adicionando novos canais de comunicação para responder às solicitações com rapidez e precisão.

- Conecte-se mais rapidamente com um atendente automatizado e reconhecimento de voz. Encaminhe chamadas facilmente, para as pessoas certas. Otimize seus custos. O [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#) é uma solução multisite centralizada que as equipes podem configurar a partir de uma interface gráfica muito simples.
- Melhore as interações com o cliente alinhadas com sua política de qualidade, gravando comunicações sistematicamente ou quando solicitado pela estação de trabalho. As gravações fornecem suporte factual no caso de uma disputa ou sessões de treinamento de funcionários.
- Facilite a conexão com seus especialistas em interação com o cliente, de qualquer lugar. Os funcionários têm acesso a todos os serviços de comunicação a partir de um telefone ou softphone quando em trabalho remoto.
- Melhore a taxa de resolução de solicitações do cliente comunicando-se diretamente através de um aplicativo de CRM/Ticketing como SFDC, Microsoft Dynamics ou ServiceNow. A exibição automática dos dados do cliente no aplicativo CRM, a cada chamada, melhora a recepção telefônica e o atendimento prestado.
- Melhore a interatividade do seu site, permitindo que os visitantes obtenham informações em tempo real de seus especialistas usando mensagens instantâneas.
- Melhore o engajamento dos clientes dando aos seus funcionários uma visão 360° de todas as interações com os clientes usando telefone, e-mail, mensagens e redes sociais.
- Adapte o roteamento das comunicações às suas necessidades de negócios – como habilidades dos agentes ou perfis dos chamadores – com nossos ambientes de desenvolvimento abertos, na empresa ou da nuvem.



O que é a nuvem híbrida ALE?

A ALE oferece uma abordagem única e não disruptiva para o mercado de nuvem. Com uma “nuvem híbrida”, seu sistema de comunicação atual – que é o centro do relacionamento com o cliente – pode ser conectado à nuvem e enriquecido com serviços inovadores e novos canais de comunicação disponíveis sob demanda, à la carte.



Ganhe agilidade com comunicações seguras e automatizadas

Ao atualizar seu sistema de comunicações, você irá:

- Fortalecer sua defesa contra ataques cibernéticos e proteger suas comunicações e dados confidenciais, como números de cartão de crédito de clientes, dados de pacientes e informações proprietárias, com criptografia de comunicação nativa
- Melhorar a proteção dos seus dados em conformidade com o regulamento europeu: Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR)
- Otimizar os custos conectando seu sistema a provedores de acesso SIP simplesmente adicionando licenças. Ao antecipar o fim da PSTN, você tem a oportunidade de renegociar suas assinaturas.
- Beneficiar-se de um sistema de comunicação local confiável, que você pode simplificar em um único sistema para todos os seus locais independentemente da rede: Digital, IP, SIP, DECT, WLAN
- Economizar com manutenção, gerenciando o sistema a partir de um único portal Web ou delegando operações de rotina a administradores locais
- Automatizar a gestão atual e aumentar a qualidade do serviço por meio da manutenção preventiva, integrando as operações de gestão e supervisão ao seu sistema de informação
- Automatizar e personalizar o processo de matchmaking de acordo com suas necessidades de negócios, com nossas APIs e nosso ambiente de desenvolvimento de fluxo de trabalho low-code

Solicite hoje mesmo uma reunião com um representante da ALE! Uma abordagem personalizada ao trabalho híbrido pode melhorar o desempenho e transformar suas comunicações corporativas em um ativo importante para sua organização.

Cliente ALE: o que você ganha com isso?

Se você é um cliente ALE e assinou nosso contrato de garantia de software, pode acessar a versão mais recente do software gratuitamente.

Esta versão do software fornece acesso a serviços de nuvem híbrida, incluindo:

- Rainbow para se comunicar e colaborar em qualquer lugar
- ALE Connect para ampliar seu Call Center ALE com inteligência artificial e visão 360° em e-mail, web chat e redes sociais
- Cloud Connect para fácil atualização de software e licenças

A nuvem híbrida permite que você aproveite ao máximo sua solução, e a enriqueça para permitir o trabalho híbrido e o melhor desempenho no relacionamento com o cliente. Nossos especialistas estão à sua disposição para demonstrar como ajudamos outros clientes com transformações não disruptivas.

Folheto

Por que você precisa migrar para o Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple



O lugar dos especialistas: melhore sua transformação com a nuvem híbrida

Nuvem híbrida, para níveis máximos de serviço

Com o [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple), seu sistema é mais escalável e aberto ao trabalho híbrido com o Rainbow, a integrações de negócios SaaS e ao relacionamento omnicanal com clientes.

A tabela a seguir fornece a comparação entre uma solução baseada em servidor não conectada, nuvem híbrida ALE e uma solução de nuvem genérica.

	Servidor	Nuvem híbrida ALE	Nuvem
Opções de conectividade SaaS	Não	Sim	Dependente do fornecedor
Maior desempenho por meio da integração omnicanal e de IA	Limitado	Sim	Muitas vezes requer outra solução na nuvem
Trabalho híbrido: vídeo, mobilidade, conferência	Limitado	Sim (Rainbow hybrid)	Sim
Atualização	No seu ritmo	No seu ritmo (usando o Cloud Connect)	Imediato
Ferramentas de gerenciamento	Dedicado	Múltiplos (Web + Sincronização)	Unificado (Web)
+/- Escalabilidade	Limitado	Sim (serviço na nuvem)	Sim
Manter telefones e licenças	Sim	Sim	Não
Manter números, regras corporativas de gerenciamento e roteamento, redundância local	Sim	Sim	Não
Opções de conectividade e integração no local	Importante	Importante	Baixo



Nuvem híbrida: transformação à la carte

Recomenda-se três etapas:

1. Otimizar sua rede com a nuvem privada.

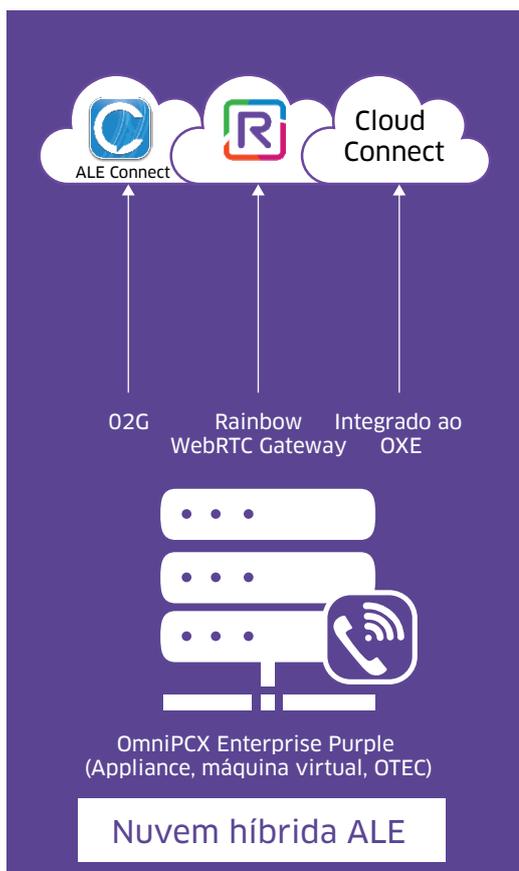
A centralização e a virtualização de servidores de comunicação com o OmniPCX Enterprise Purple oferece um nível de serviço uniforme para usuários e administradores em todas as instalações (sites). A redução de custo resulta das assinaturas centralizadas de SIP Trunking. Os clientes que desejam a terceirização e a flexibilidade de uma oferta baseada em assinatura devem escolher o OTEC para utilizar o OmniPCX Enterprise Purple por usuário, por mês, hospedado por um parceiro.

2. Implantar novos serviços para as empresas.

Novo trabalho híbrido, integração de CRM ou serviços omnicanal de relacionamento com o cliente podem ser utilizados, sem interrupção, conectando o OmniPCX Enterprise Purple à nuvem com um cliente nativo ou adicionando máquinas virtuais: [Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway \(O2G\)](#) ou Rainbow WebRTC Gateway.

3. Integrar as comunicações aos processos de negócios.

A integração com SaaS é flexível, com APIs e fluxos de trabalho do Rainbow Communication Platform as a Service. A integração com um ecossistema local é facilitada por APIs O2G e fluxos de trabalho [Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant \(VNA\)](#).



Evolução da nuvem híbrida ALE

A tabela a seguir identifica os novos recursos principais, com base na versão do servidor de comunicação.

Lançamentos Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x
Ofereça uma experiência inclusiva a todos os funcionários, no ambiente de trabalho digital					
Trabalho híbrido					
Ligue de qualquer dispositivo e conecte a equipe do escritório a funcionários remotos com o Rainbow WebRTC Gateway			■	■	■ + HA, escalabilidade 9K
Melhore a colaboração com videoconferência e chat em um grupo seguro do Rainbow			■	■	■ + Até 49 transmissões de vídeo
Trabalhe em casa, beneficiando-se de um telefone comercial com conectividade VPN segura				■	■ + DeskPhones ALE
Faça chamadas facilmente usando áudio 3D Symphonic HD , DeskPhones ALE habilitados para WLAN					■ + DeskPhones ALE
Funcionários da linha de frente					
Conecte os funcionários da linha de frente com os usuários do Microsoft Teams dentro da empresa				■	■ + Teams Connector
Equipe os funcionários da linha de frente com aparelhos individuais em vez de aparelhos específicos por função				■	■ + Criptografia IP DECT
Conecte os funcionários móveis on-site com aparelhos DECT robustos e fáceis de limpar				■	■ + Criptografia IP DECT
Para maior proteção, ofereça aparelhos com recursos de alarme para os trabalhadores isolados		■	■	+WLAN	■ + Estação Base ATEX DECT
Melhore o desempenho da empresa e as experiências de atendimento ao cliente					
Gerenciamento de chamadas					
Atendimento e distribuição profissional das chamadas, usando o console de atendimento 4059EE para interações humanas				■	■ + Pesquisa de usuários do Rainbow
Automatize o atendimento e o roteamento de chamadas usando o Visual Automated Attendant e o processamento de linguagem natural		■	■	■	■ + Diagnóstico de roteamento
Use o OmniPCX Record Suite para gravar interações de voz e vídeo, para qualidade e regulamentação	■	■	■	■	■ + Capacidade aumentada
Uso de dados					
Melhore a flexibilidade dos serviços ao cliente com agentes remotos usando o IP Desktop Softphone			■	■	■ + Otimizado para VDI
Gerencie chamadas telefônicas a partir da aplicação CRM com conectores CRM Rainbow			■	■	■ + Zoho CRM
Usando qualquer canal					
Melhore a resolução do primeiro contato: os agentes têm uma visão 360° de todos os canais com o ALE Connect					■ + Nuvem híbrida: OTCC-SE
Conecte-se aos clientes do seu jeito: voz, e-mail, chat, web, Facebook Messenger, Twitter					■ + ALE Connect

Folheto

Por que você precisa migrar para o Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Lançamentos Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x
Habilite a TI baseada em resultados, com opções para uma transformação tranquila					
Agilidade na nuvem privada					
Ofereça uma experiência padronizada fácil em todos os sites com software virtualizado e nuvem privada	■	■	■	■	■ + Escalabilidade de dispositivos de 20k
Conecte toda a força de trabalho aos seus dispositivos escolhidos com híbrido digital, IP, SIP, WLAN, DECT	■	■	■	■	■ + Telefones híbridos TDM/IP
Conecte todos os usuários do escritório e de trabalho remoto, usando o protocolo padrão SIP		■	■	■	■ + SIP 15k, Softphone ALE
Centralize e delegue operações de qualquer lugar usando a ferramenta baseado na web OmniVista 8770 NMS			■	■	■ + Desempenho VoIP
Flexibilidade SaaS					
Comunicações seguras em LAN/WAN usando criptografia nativa, de fácil virtualização				■	■ + IP-DECT, + Rainbow
Automação					
Adapte rapidamente as comunicações às suas necessidades, com as comunicações como serviço do OpenTouch Enterprise Cloud		■	■	■	■ + Softphone SIP sem VPN
Automatize as operações para reduzir custos e realizar manutenção preventiva com APIs O2G			■	■	■ + Licenças simplificadas
Automatize o roteamento de chamadas, filas e groupware com APIs O2G e fluxos de trabalho low-code VNA				■	■ + API de rotina de chamada RSI

[Entre em contato com seu representante Alcatel-Lucent Enterprise](#)