



Récolter des dividendes et des bénéfices tangibles grâce aux communications temps réel

Aujourd'hui, les entreprises peuvent exploiter la flexibilité et l'innovation offertes par les applications et les services dans le cloud pour relever de nouveaux défis, notamment la **cybersécurité, le contrôle budgétaire, le développement durable, la responsabilité sociétale et l'accélération de la transformation numérique**. Ces défis peuvent cependant présenter de nouvelles opportunités.

Les solutions de [communications de l'ère numérique](#) d'Alcatel-Lucent Enterprise aident les entreprises à répondre aux défis actuels, pour récolter les dividendes de leur transformation numérique, créant un impact positif dans trois domaines essentiels : **l'excellence opérationnelle, l'expérience client et l'expérience employé**.

1 Les défis mondiaux amènent les organisations à se concentrer sur les priorités suivantes pour atteindre la prochaine étape de l'excellence opérationnelle.



L'automatisation de l'IT

L'augmentation des budgets étant peu probable, les responsables IT doivent envisager des tactiques et des solutions pour réduire les coûts grâce à l'automatisation.



La cybersécurité

Face à la multiplication des cyberattaques, les entreprises doivent investir dans des solutions qui protègent leurs actifs clés, garantissent leur résilience et leur permettent de faire face à l'évolution constante des réglementations.



L'optimisation budgétaire

Le passage aux modèles OpEx doit être accéléré pour permettre la prévisibilité, la flexibilité et le contrôle. Les grands modèles de paiement unique qui ne peuvent pas être adaptés en fonction des besoins et des conditions sont dépassés.



De plus, la technologie jouera un rôle de plus en plus important dans le **développement durable**, en contribuant aux efforts dans des domaines essentiels tels que **la réduction de la consommation d'énergie, la gestion des déchets et l'économie circulaire**.



2 L'expérience client : de la gestion de la relation client à la gestion de la satisfaction client

- **Interactions omnicanales :** si l'éventail des canaux est resté plus ou moins le même depuis quelques années, il s'agit de créer une cohérence entre tous les canaux. Ceci couvre la capacité à traiter l'information indépendamment de son support, en gommant les particularités liées à son origine pour permettre des conversations fluides et efficaces.
- **Les outils en libre-service :** il s'agit d'une nouvelle phase passionnante du libre-service, alimentée par les robots vocaux et la reconnaissance vocale. Non seulement leur "périmètre de responsabilités" s'est étendu, mais de plus, ils permettent aux organisations de repenser l'équilibre entre libre-service et service assisté par agent.
- **L'analyse des sentiments :** aujourd'hui, il est possible d'extraire un sentiment, au-delà de l'information brute, que ce soit dans des emails ou des appels voix. Ces informations peuvent être utiles dans la gestion de la relation client, notamment pour évaluer les réponses positives, négatives ou neutres, et déterminantes pour faciliter les ventes ou anticiper un risque de perte du client.

3 L'expérience employé : un nouvel espace de travail numérique attractif pour favoriser l'innovation et attirer les talents

L'espace de travail numérique et les stratégies de transformation numérique relèvent maintenant de la même importance que le salaire pour les candidats. Puisque la rémunération et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée sont au même niveau, une **expérience employé** exceptionnelle devient un facteur de différenciation et un élément essentiel de la motivation, de la productivité et de l'engagement des employés.

En utilisant la puissance des communications, les entreprises peuvent transformer deux défis importants en avantages concurrentiels majeurs :

- Créer un espace de travail numérique attractif, où chacun peut travailler en tout lieu grâce à des outils de collaboration efficaces, qui répondent aux attentes des employés et même les dépassent
- Autonomiser les employés en leur fournissant les bonnes informations au bon moment, en connectant les personnes, les applications et les objets intelligents en temps réel

Ces éléments sont essentiels pour **attirer et retenir les talents** recherchant un lieu de travail énergisant et créatif.

Pour découvrir comment tirer parti des communications pour récolter des bénéfices tangibles, téléchargez notre eBook ou visitez notre page web.