

Communications professionnelles: l'atout pour votre transformation digitale

ALE

Where Everything Connects

Les avancées technologiques donnent accès aux données métier depuis un smartphone ou un ordinateur à des collaborateurs de plus en plus mobiles. Pour autant 85% des entreprises¹ considèrent qu'il faut améliorer drastiquement la circulation d'information dans l'entreprise afin de mieux servir les clients. Des milliers d'entreprises font confiance à ALE pour connecter leurs équipes et leurs applications métier afin de mieux servir leurs clients.

ALE leur propose une approche non-disruptive de transformation de leurs communications professionnelles :

- Renforcer la relation-client par téléphone car celle-ci a un impact fort sur la fidélisation et l'expérience client
- Enrichir la mise en relation par téléphone avec une solution de collaboration pour connecter ensemble tous les collaborateurs où qu'ils soient et quel que soit leur outil de travail
- Garantir aux équipes la continuité de service ainsi que la conformité aux exigences réglementaires et technologiques en évolution constante.

ALE propose une approche non-disruptive unique sur le marché² basée sur le « cloud hybride » : votre système de communication actuel qui est au cœur de votre relation client peut être connecté au cloud. Il est alors enrichi par des services cloud innovants consommables à la carte.

Qu'est ce que la transformation digitale ?

La transformation digitale consiste à utiliser la technologie pour améliorer l'expérience de la relation client, augmenter la circulation d'information entre les collaborateurs et accélérer les prises de décision.

Le + ALE

Nos téléphones offrent une ergonomie pensée pour la relation client, un design élégant qui met en avant vos locaux et une qualité audio excellente.

Réussir sa transformation digitale : par où commencer ? Renforcer la relation client

ALE vous aide à améliorer l'expérience de vos clients depuis l'accueil téléphonique jusqu'au poste de travail de vos équipes.

Optez pour une mise en relation rapide et efficace grâce à l'opératrice automatique. Dynamisez votre image de marque avec un accueil professionnel et personnalisable. Routez les appels plus facilement vers les bonnes personnes. Enfin, optimisez vos coûts : l'opératrice automatique d'ALE est une solution centralisée multisite qui est facilement configurable par vos différentes équipes depuis une interface graphique très simple.

Intégrez davantage votre relation client dans votre politique qualité avec l'enregistrement des communications systématique ou à la demande depuis le poste de travail. Vous aurez les métriques et les éléments pour le coaching des collaborateurs dans le cadre d'une amélioration continue.

Vos collaborateurs peuvent compter sur nos téléphones de bureau encore plus lisibles, avec un son HD pour traiter les appels en toute confiance. De plus, nous offrons une simplicité d'utilisation du « desk sharing » : les collaborateurs en bureaux paysagés choisissent un bureau, s'identifient sur le téléphone en libre-service et récupèrent l'accès à l'ensemble de leurs contacts.



1 Wainhouse Research for ALE, 2018
2 Frost & Sullivan Award, 2017

Répondre aux besoins de mobilité et de collaboration

Offrez un poste de travail adapté au contexte de télétravail et de mobilité croissants, et aux équipes distribuées. En connectant votre système de communication au cloud, vos collaborateurs peuvent :

- Utiliser les services de communication et collaboration afin de travailler en équipe. Ils peuvent par exemple appeler facilement en un clic avec leur téléphone tout en partageant leur écran afin d'accélérer la compréhension et la prise de décision autour d'un sujet.
- Former des équipes virtuelles autour d'un projet avec les clients, fournisseurs et collègues grâce aux conférences instantanées en vidéo depuis le web ou depuis son smartphone.
- Trouver rapidement une réponse en contactant un collègue disponible, qui n'est ni en réunion ni au téléphone, et donc libre pour répondre à leurs questions.
- Partager leurs fichiers : le cloud permet de rendre accessible de n'importe où et depuis n'importe quel appareil les fichiers tels que des contrats, devis etc. Les collaborateurs en déplacement ont avec eux tout ce dont ils ont besoin pour leurs rendez-vous client.
- Passer leurs appels professionnels depuis un téléphone professionnel, leur ordinateur, leur smartphone en fonction du lieu où ils sont.



Le + ALE

Les services de collaboration « Rainbow » sont accessibles à la carte, depuis le cloud, sans engagement de durée et comprennent une souscription gratuite incluant l'appel en un clic. Utiliser Rainbow ne nécessite pas de changer ses téléphones ni sa relation client.

Le + ALE

La mise en conformité de vos systèmes de communications est sans impact sur la relation client et les services supplémentaires offerts sont compatibles avec les postes de travail actuels.

Garantir la continuité de service et les conformités réglementaires et technologiques

En mettant votre système de communications à jour, vous allez :

- Renforcer votre défense contre les cyber-attaques et protégez vos communications et données sensibles telles que des numéros de cartes de crédit, des informations brevetées avec du chiffrement natif des communications.
- Améliorer la protection de vos données tout en étant conforme à la réglementation européenne : RGPD.
- Optimiser vos coûts en connectant votre système aux fournisseurs d'accès SIP par simple adjonction de licences. Ainsi, vous anticipez l'arrêt du RTC et vous avez l'opportunité de centraliser vos systèmes et de renégocier vos abonnements.
- Être prêt pour la transformation digitale de vos communications : votre système de communication est prêt à être connecté au cloud Rainbow. Il est alors possible d'intégrer Rainbow avec vos applications métiers ou de relation client.

Contactez votre revendeur Alcatel-Lucent Enterprise pour connaître les différents modes de consommation de nos solutions. Et visitez notre site. <https://www.al-enterprise.com/fr-fr/produits/plateformes/rainbow>