



Leitfaden für den neuen Arbeitsalltag

Januar 2021

Einleitung

Die Gesundheitskrise des Jahres 2020 hat Führungskräfte von Unternehmen vor beispiellose Herausforderungen gestellt. Unsere Online-Umfrage hat Einblicke in die Art und Weise gegeben, wie Unternehmen sich an die neue Normalität des Arbeitens anpassen und wo sie die geschäftskritischen Prioritäten zur Unterstützung von Telearbeit und Homeoffice in ihren Organisationen sehen.

Auf der Grundlage der ersten Antworten, die wir erhalten haben, haben wir diesen Leitfaden erstellt, um den Unternehmen Lösungen für die Anpassung an die neue Normalität an die Hand zu geben.

1 - Oberste geschäftskritische Prioritäten

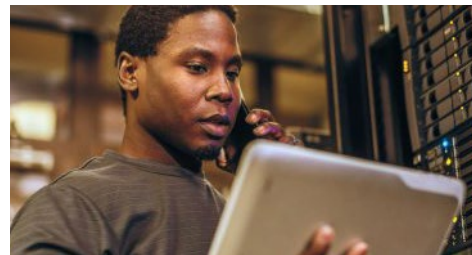
37 Prozent aller Unternehmen gaben an, dass ihre Hauptprioritäten darin bestehen, ihre Netzwerkinfrastruktur zu sichern und ihre Kommunikationssysteme aufzurüsten oder Cloud-basierte Kommunikations-/Kollaborationslösungen im Hinblick auf Telearbeit/Homeoffice einzuführen.

Seit Beginn der Krise hat sich die Geschäftskommunikation für viele Organisationen als entscheidend erwiesen. Dazu gehören u. a. die Zunahme von Kundenanfragen nach zusätzlichen Informationen, der schnell wachsende Remote-Umsatz und die Gewährleistung der Gesprächskontinuität zwischen Mitarbeitern im Homeoffice und jenen im Büro. In Anbetracht all dessen sowie neuer und zukünftiger Anforderungen an die Kontinuität bedarf es einer soliden IT-Infrastruktur, um den Kunden die personalisierte digitale Erfahrung zu bieten, die sie erwarten. Im Folgenden haben wir einige Empfehlungen zusammengetragen, die Unternehmen dabei helfen sollen, ihre obersten geschäftskritischen Prioritäten anzugehen:

Ausbau Ihrer Netzwerk-Infrastruktur

Rüsten Sie Ihr Netzwerk auf, um den zunehmenden Datenverkehr bewältigen und Sicherheitsverletzungen verhindern zu können.

Da sich bei der Netzwerkbandbreite zunehmend eine Überlastung abzeichnet, müssen Organisationen ihre Netzwerke darauf auslegen, schnelle und effiziente Bandbreite zur Verfügung zu stellen, um latenzempfindlichen Video- und Sprachdatenverkehr zu unterstützen und die bevorstehende Zunahme der Anzahl und Dichte von Clients zu ermöglichen.



Die rasante Zunahme von „Internet of Things“-Geräten (IoT, Internet der Dinge) im Einzelhandel, im Gesundheitswesen und in der Fertigung sowie in anderen Bereichen führt zu einer Belastung des Netzwerks in Bezug auf Kapazität, Betrieb und Sicherheit. Eine vereinfachte Bereitstellung und Geräteklassifizierung sowie eine größere Transparenz und Netzwerksicherheit können dazu beitragen, dass eine effiziente und sichere IoT-Bereitstellung gewährleistet ist.

Der Anstieg der Cyberkriminalität, einschließlich Datensicherheitsverletzungen und Ransomware, ist eine Realität unserer Zeit. Heutige Unternehmen benötigen eine sichere Umgebung auf allen Netzwerkebenen, um sicherzustellen, dass Nutzer, Geräte, IoT- und Netzwerkkomponenten nicht gefährdet werden.

Globale Ereignisse haben dazu geführt, dass die Weiterentwicklung von Netzwerken und Technologien dringend in den Fokus gerückt werden muss. Da die Einführung von IoT-Geräten zunimmt und Unternehmen und Mitarbeiter sich online bewegen, macht die Notwendigkeit, effizientes WLAN bereitzustellen, die Bandbreitenverfügbarkeit zu gewährleisten und eine sichere, einfache Netzwerkverwaltung zu ermöglichen, ein Upgrade Ihres Netzwerks unerlässlich.



Sorgen Sie für die Zukunftssicherheit Ihres Netzwerks durch leistungsstarke Multi-Gig-Switches ([Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6560](#), [stapelbarer LAN-Switch Alcatel-Lucent OmniSwitch 6860 \(E und N\)](#)) und [Wi-Fi 6 Access Points \(WLAN-Access-Points der Reihe Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar\)](#) mit integrierter Sicherheit.

Upgrade Ihrer Kommunikationssysteme

Migrieren Sie Ihre Kommunikationssysteme auf die neuesten Versionen, um die Multi-Channel-Funktionen auszubauen und digital mit Ihren Kunden in Kontakt zu treten. Sobald Ihr System auf dem neuesten Stand ist, können Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, von allen Kommunikationsfunktionen profitieren, als wären sie im Büro. Die Kolleginnen und Kollegen können auch über unsere Cloud-basierten Kommunikations- und Kollaborationsdienste der Reihe [Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise](#) in Verbindung bleiben, die sichere Audio- und Video-Interaktionen, Konferenzfunktionen, Bildschirm- und Dateifreigabe und vieles mehr ermöglichen.

[ALE-Kommunikationssysteme](#) werden nativ mit dem Rainbow Collaboration Cloud Service verbunden, sodass die Benutzer problemlos über ihr Handy, ihren Computer, ihr Tischtelefon oder Mobilteil miteinander kommunizieren können.

Darüber hinaus haben Sie mit einem gültigen Wartungsvertrag stets Zugang zu den aktuellen Softwareversionen: So ist sichergestellt, dass Ihr Kommunikationssystem immer auf dem neuesten Stand ist und Sie sich erfolgreich durch eventuell auftretende Änderungen navigieren können.

Einige unserer Kunden nutzen die Gelegenheit zum Upgrade auf das Abonnementmodell [Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud](#). Mit dieser Lösung erhalten Sie alle Vorteile von ALE-Kommunikationslösungen und zahlen nur für das, was Sie nutzen. Jeden Monat lassen sich On-Demand-Optionen entfernen oder hinzufügen, um Ihre Kommunikation auf Ihre Geschäftsanforderungen zuzuschneiden.

Einführung Cloud-basierter Kommunikations-/Kollaborationslösungen für Telearbeit/ Homeoffice

Unternehmen können es sich nicht leisten, in Zeiten unvorhersehbarer Volatilität den Betrieb einzustellen. Rainbow, die Cloud-basierte Kommunikations- und Kollaborationsplattform von ALE, hilft Ihrem Unternehmen in schwierigen Zeiten, indem sie Ihren Teams Dienste zur Verfügung stellt, mit denen sie untereinander, mit Ihren Kunden und mit Geschäftskontakten in Verbindung bleiben können – von wo aus auch immer sie arbeiten.

Rainbow ermöglicht das Arbeiten aus der Ferne mit sicheren Tools für die Online-Zusammenarbeit. Mit Rainbow können Sie:

- Videokonferenzen mit Kunden, Partnern oder Kollegen von zu Hause aus führen
- von jedem Gerät aus (Computer, Mobiltelefon, Tablet) mit Audio und Video telefonieren
- Audio- und Videokonferenzen mit bis zu 120 Teilnehmern und bis zu 12 gleichzeitigen Videostreams veranstalten oder daran teilnehmen
- Bildschirme und Dateien teilen, für effiziente Interaktionen
- Ihre Ereignisse und Termine im Outlook-Kalender mit einem Klick planen, ohne Rainbow zu verlassen.



Whitepaper

Leitfaden für den neuen Arbeitsalltag



Eine sichere Lösung, die Ihre Daten respektiert

Die Sicherheit und der Schutz Ihrer Daten sind von größter Bedeutung. Rainbow sorgt für die Sicherheit Ihrer Daten: Sie werden immer lokal gespeichert und Technologie und Prozesse eng miteinander verknüpft, um ein Höchstmaß an Sicherheit zu gewährleisten.

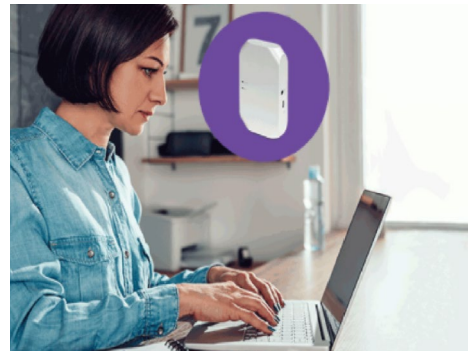
Rainbow ist nach ISO 27001, HDS (französische Gesundheitszertifizierung).

Ausbau des sicheren Zugriffs auf Ihr Unternehmensnetzwerk und Ihre Datenbanken

- Die meisten Mitarbeiter können ihre Aufgaben zu Hause problemlos weiter ausführen, wenn sie sich über die Remote-Zugriffssoftware mit dem VPN verbinden. Mitarbeiter, die mit sensiblen und vertraulichen Informationen umgehen, benötigen jedoch einen direkteren und sichereren Zugriff auf das Netzwerk und die Datenbanken des Unternehmens.
- Erweitern Sie mithilfe eines Remote-Access-Point die sichere Netzwerkverbindung Ihres Unternehmens auf Remote-Standorte wie etwa das Homeoffice eines Mitarbeiters. So erreichen Sie die Konnektivität und Sicherheit, die Sie brauchen.

Warum Sie einen Remote-Access-Point verwenden sollten?

Ein Remote-Access-Point wie der [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar AP1201H](#) bietet Ihnen eine sichere und automatische Verbindung zum Unternehmensnetzwerk. Dies schließt auch Ihre nicht Cloud-basierten Unternehmensanwendungen und Datenbanken mit ein. Andere Anbieter sind von Controller-basierten Architekturen abhängig. Unsere [Remote-Access-Points \(RAPs\)](#) basieren auf einer verteilten intelligenten Architektur. Sie sind anbieterunabhängig und bieten Ihnen eine zentralisierte Orchestrierung und Verwaltung.



2 - Unternehmenspläne zur kurz-, mittel- und langfristigen Umsetzung von Homeoffice/Telearbeit

41 Prozent aller Unternehmen gaben an, einen langfristigen Plan zur Einführung einer Lösung für Homeoffice/Telearbeit zu haben.

Mit Blick auf die heutige Situation ist es schwer zu sagen, wie sich das Geschäft entwickeln wird. Aber zum gegenwärtigen Zeitpunkt gehen wir davon aus, dass Unternehmen ihre Pläne überprüfen und die Umsetzung von Lösungen für Homeoffice/Telearbeit beschleunigen werden. Damit Sie jederzeit und in jeder Situation bereit sind, finden Sie im Folgenden einige Lösungen, um die Leistung Ihrer Mitarbeiter auf höchstem Niveau zu halten, wo auch immer sie arbeiten – zu Hause, im Büro, unterwegs.

Lösungen, um mit den Kunden jederzeit in Kontakt zu bleiben

Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

Mit der IP-Desktop-Softphone-Lösung von Alcatel-Lucent Enterprise können Vertreter und Kundendienstmitarbeiter auch bei der Arbeit im Homeoffice ein konsistentes Niveau des Kundendienstes aufrechterhalten. Das IP-Desktop-Softphone bietet sämtliche Funktionen der Anrufverwaltung, die Sie von Ihrem Tischtelefon im Büro gewohnt sind, auf Ihrem persönlichen Laptop.

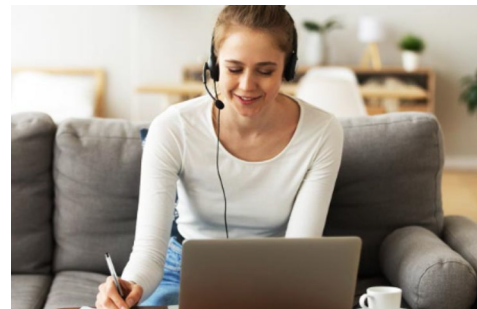


Mit dem IP-Desktop-Softphone können Sie von zu Hause aus genau so kommunizieren, als ob Sie im Büro wären. Außerdem können Sie:

- sämtliche Funktionen des Alcatel-Lucent 8068 Premium DeskPhone am PC oder Laptop nutzen
- vom PC aus auf das Firmenverzeichnis zugreifen oder direkt eine Leitungssuche durchführen
- dank hervorragender „Voice over IP“ (VoIP)-Sprachqualität erfolgreiche Kundengespräche führen. Kombinieren Sie es mit Rainbow, dem ALE-Kollaborationstool, für nahtlose Interaktionen.

Mit dem IP-Desktop-Softphone können Ihre Teams mit Ihren Kunden in Verbindung bleiben und profitieren von:

- umfassenden Contact Center*-Funktionen im Homeoffice – bewältigen Sie große Anrufvolumen ohne zusätzlichen Schulungsaufwand für Ihre Mitarbeiter
- Beibehaltung bestehender Anweisungen zur Anrufverteilung und Weiterleitung
- gewohntem Ein- und Ausloggen im Mitarbeiterprofil.



*Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Die Lösung ist einfach zu implementieren und erfordert keine zusätzliche Hardware für den Start (Headset empfohlen). Sie kann per Fernzugriff über Ihre IT-Abteilung bereitgestellt werden, ohne dass die Konfiguration der Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition geändert werden muss.

Kombinieren Sie sie mit [Rainbow](#), dem ALE-Kollaborationstool, für nahtlose Interaktionen. Zunehmende Telearbeit erfordert eine Neudefinition der Kommunikation, insbesondere mit virtuellen Meetings und dem Einsatz von Video, um in Verbindung zu bleiben. Der Rainbow-Cloud-Service bietet Gruppennachrichten, mobile und Desktop-Kommunikation sowie Videokonferenzen in einer einzigen, benutzerfreundlichen, ISO 27001-zertifizierten sicheren Anwendung.

Zur Vervollständigung der Homeoffice-Ausrüstung stellen wir sichere Geschäftstelefone zur Verfügung, die die Mitarbeiter zu Hause benutzen können. Die Ergonomie der Kommunikation ist im Büro und zu Hause die gleiche, und die Nummern und Anrufweiterleitungsregeln bleiben erhalten.

3 - Unternehmenspläne zur Beibehaltung/Verstärkung von Telearbeit/Homeoffice

56 Prozent aller Unternehmen stellen sich ein Hybridmodell vor, bei dem einige Mitarbeiter im Büro und andere aus dem Homeoffice arbeiten.

Manche Arbeitsfunktionen können an die Telearbeit angepasst werden, während andere außerhalb des Firmengeländes nur schwer zu erfüllen sind. Aus diesem Grund bieten wir bei ALE-Lösungen für Unternehmen an, die sich mit „Hybridmodellen“ befassen, bei denen Mitarbeiter aus der Ferne, im Homeoffice und im Büro in Verbindung bleiben, um Kunden weiterhin zu bedienen und die Geschäftskontinuität zu gewährleisten.

In der Welt von heute ist Anpassungsfähigkeit jederzeit gefragt. So streben einige Organisationen nach mehr Flexibilität, um Telearbeit und neue On-Demand-Kommunikation einfach und bedarfsgerecht einsetzen zu können.



[Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud \(OTEC\)](#), unsere Cloud-basierte Unternehmenskommunikationslösung, bietet die Flexibilität, die Unternehmen benötigen: Kommunikationsdienste sind über eine einzige Lizenz pro Benutzer und Monat zugänglich. Das Unternehmen zahlt nur für das, was es verbraucht; die Anzahl der Benutzer und Optionen wie Softphone und Video-Kollaboration sowie die automatische Kundenbegrüßung können von Monat zu Monat angepasst werden, um schnell auf neue Anforderungen reagieren zu können.

OpenTouch Enterprise Cloud wurde für Unternehmen jeglicher Größe entwickelt und setzt den digitalen Wandel in Ihrem Unternehmen um. Die umfassende Lösung deckt Tools zur Kommunikation, Zusammenarbeit und für das Kontaktcenter ab und bietet zudem spezifische Add-ons für die Hotelbranche. OTEC ist flexibel, sicher und umfassend und kann in einer Private Cloud (lokal und extern) oder als Overlay-Installation bereitgestellt werden.

4 - Andere Lösungsansätze, die Unternehmen zur Unterstützung von Telearbeit/Homeoffice erwägen

In Zukunft wollen 46 Prozent aller Unternehmen, die an unserer Umfrage teilgenommen haben, Lösungen zur Erweiterung ihrer Netzwerkfähigkeiten sowie für die Kommunikation

Zu Beginn der Gesundheitskrise mussten Unternehmen schnelle Entscheidungen treffen, um eine Kommunikations- und Kollaborationslösung für ihre Mitarbeiter im Homeoffice / in Telearbeit und vor Ort auszuwählen und die Geschäftskontinuität zu gewährleisten. Nicht immer hatten sie die nötige Zeit, die am besten geeigneten Lösungen auszuwählen, um die Sicherheit ihrer Daten und der ihrer Kunden zu gewährleisten. Nun, einige Monate später, können sie zurückblicken und Lösungen wählen, die ihren gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen am besten entsprechen.

Organisationen, die sich bereits für eine andere Teamwork-Lösung als Rainbow entschieden haben, können trotzdem noch auf unsere sicheren geschäftlichen Kommunikations- und Kollaborationsdienste umsteigen. Mit Rainbow können Ihre Mitarbeiter von unterwegs, zu Hause und vor Ort im Büro in Echtzeit kommunizieren und zusammenarbeiten. Sie können jeden Anruf und jede Anfrage von Kunden erfolgreich beantworten – unabhängig davon, wo sie sich befinden.



Die Rainbow-Cloud-Services bieten Gruppennachrichten, mobile und Desktop-Kommunikation sowie Videokonferenzen in einer einzigen, benutzerfreundlichen, sicheren Anwendung.

Organisationen können auch alle ihre Nutzer durch offene Technologie miteinander verbinden. ALE-Konnektoren sind für Microsoft Teams® und Google Suite sowie für Geschäftsanwendungen wie Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow und ZenDesk verfügbar.

Mit Alcatel-Lucent Enterprise entscheiden Sie sich für eine Geschäftskommunikation, die in jede Geschäfts- oder Kollaborationsanwendung integriert werden kann: mit nativen Cloud-Konnektoren oder durch On-Demand-Integration über eine offene „Communication as a Service“-Programmierschnittstelle.