



Guía para la nueva normalidad en el trabajo

Enero 2021

Descripción general

La crisis sanitaria de 2020 ha generado desafíos sin precedentes para los líderes empresariales. Nuestra encuesta en línea ha permitido conocer la forma en que las empresas se están adaptando a la nueva normalidad del trabajo, así como a identificar sus prioridades de misión crítica para apoyar las capacidades de teletrabajo y trabajo a distancia dentro de sus organizaciones.

Basándonos en las primeras respuestas recibidas, hemos creado esta guía para proporcionar a las empresas las soluciones para adaptarse a las nuevas normas.

1 - Principales prioridades de misión crítica

El 37 % afirmó que sus principales prioridades son asegurar su infraestructura de red y actualizar sus sistemas de comunicaciones o adoptar soluciones de comunicación/colaboración destinadas a abordar el teletrabajo/trabajo a distancia.

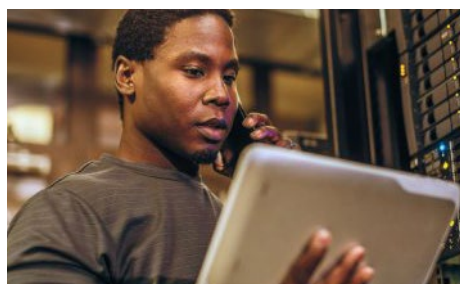
Desde el comienzo de la crisis, las comunicaciones empresariales han demostrado ser fundamentales para muchas organizaciones. Entre ellas cabe citar, entre otras, un aumento de las consultas de los clientes que necesitan información adicional, el rápido crecimiento de la venta a distancia, la garantía de la continuidad de las llamadas entre los empleados que trabajan a distancia y los que trabajan desde la oficina. Teniendo en cuenta todo esto, así como los nuevos y futuros requisitos de continuidad, se necesitará una sólida infraestructura para ofrecer la experiencia digital personalizada que los clientes esperan.

A continuación se presentan algunas recomendaciones para ayudar a abordar las principales prioridades de misión crítica de las empresas:

Fortaleza su infraestructura de red

Actualice su red para manejar los aumentos de tráfico y prevenir las brechas de seguridad.

A medida que el ancho de banda de la red se acerca a la saturación, las organizaciones deben preparar sus redes para ofrecer un ancho de banda eficiente y de alta velocidad que permita el tráfico de vídeo y voz sensible a la latencia, así como el inminente aumento del número y la densidad de clientes.



El aumento de los dispositivos de la Internet de las cosas (IoT) en el comercio minorista, la sanidad y la industria manufacturera, entre otros, están estresando la red en términos de capacidad, operaciones y seguridad. El aprovisionamiento simplificado, la clasificación y visibilidad de los dispositivos y la seguridad de la red pueden ayudar a garantizar una implementación eficiente y segura de la IoT.

El aumento de los delitos cibernéticos, incluyendo las vulneraciones y los secuestros de datos, es una realidad de nuestro tiempo. Hoy en día, las empresas requieren un entorno seguro en todos los niveles de la red para garantizar que los usuarios, los dispositivos, la IoT y los componentes de la red no se vean perjudicados.

Los acontecimientos mundiales han acelerado la necesidad de centrarse en la evolución de las redes y la tecnología. A medida que aumenta la adopción de dispositivos de IoT, y las empresas y los empleados se mueven en línea, la necesidad de ofrecer un Wi-Fi eficiente, garantizar la disponibilidad del ancho de banda y proporcionar una gestión de red segura y sencilla hace que la actualización de la red sea imprescindible.

Información técnica

Guía para la nueva normalidad en el trabajo



Prepare su red para el futuro con conmutadores multi-gig de alto rendimiento ([Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6560](#), [conmutador LAN apilable Alcatel-Lucent OmniSwitch 6860 \[E y N\]](#)) y [puntos de acceso Wi-Fi 6](#) ([puntos de acceso WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar](#)) con seguridad incorporada.

Actualizar los sistemas de comunicaciones

Migre sus sistemas de comunicación a las últimas versiones para reforzar las capacidades multicanal y comprometerse digitalmente con sus clientes. Una vez que su sistema esté actualizado, los empleados que trabajen desde casa se beneficiarán de todas las funciones de comunicación como si estuvieran en la oficina. También pueden mantenerse conectados con sus colegas gracias a nuestros servicios de comunicaciones y colaboración basados en la nube, [Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise](#), que permite interacciones seguras de audio y vídeo, capacidades de conferencia, compartir pantallas y archivos, y mucho más.

[Los sistemas de comunicación de Alcatel-Lucent Enterprise](#) se conectan de forma nativa al servicio de colaboración en la nube Rainbow para que los usuarios puedan comunicarse entre sí de forma natural desde su teléfono móvil, ordenador, teléfono de sobremesa o terminal móvil.

Además, un contrato de mantenimiento válido le proporciona acceso a las últimas versiones de software para garantizar que su sistema de comunicaciones esté siempre actualizado y para que pueda afrontar con éxito cualquier cambio que pueda ocurrir.

Algunos de nuestros clientes están aprovechando la oportunidad de actualizar al modelo de suscripción de [Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud](#). Con esta solución, reciben todos los beneficios de las soluciones de comunicaciones ALE y sólo pagan por lo que usan. Cada mes, pueden eliminar o agregar opciones a demanda para adaptar sus comunicaciones a sus necesidades comerciales.

Adopción de soluciones de comunicación/colaboración basadas en la nube para abordar el teletrabajo/trabajo a distancia

Las empresas no pueden permitirse el lujo de cesar sus operaciones en períodos de volatilidad impredecible. Rainbow, la plataforma de comunicación y colaboración basada en la nube de ALE, ayuda a su empresa a superar los tiempos difíciles proporcionando a sus equipos los servicios que les permiten permanecer conectados entre sí, con sus clientes y con los contactos de negocios, dondequiera que estén trabajando.

Rainbow permite el trabajo remoto con herramientas seguras de colaboración en línea. Con Rainbow puede:

- Realizar videoconferencias con clientes, socios o colegas desde casa
- Llamar desde cualquier dispositivo (ordenador, teléfono móvil, tableta) usando audio y vídeo
- Crear o unirse a videoconferencias y audioconferencias con hasta 120 participantes y hasta 12 secuencias de vídeo simultáneas
- Compartir pantalla y archivos para una interacción eficiente
- Programar sus eventos de Outlook e invitaciones de calendario con un solo clic sin tener que salir de Rainbow.



Información técnica

Guía para la nueva normalidad en el trabajo



Una solución segura que respeta sus datos

La seguridad y la privacidad de sus datos es de suma importancia. Rainbow garantiza la seguridad de sus datos almacenándolos siempre localmente y vinculando estrechamente la tecnología y los procesos para proporcionar el más alto nivel de seguridad.

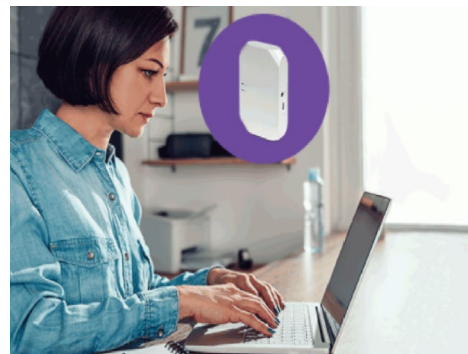
Rainbow dispone de los certificados ISO 27001, HDS (certificado de salud francés).

Aumento del acceso seguro a la red y a las bases de datos de su empresa

- La mayoría de empleados puede seguir trabajando fácilmente conectándose a la VPN (red privada virtual) con un software de acceso remoto. Sin embargo, los empleados que trabajan con información sensible y confidencial necesitan un acceso más directo y seguro a la red y las bases de datos de la empresa.
- Extienda la conexión segura a la red de su empresa a ubicaciones remotas, tales como el despacho de un empleado en su casa, con un punto de acceso remoto que permita obtener la conectividad y la seguridad necesarias.

¿Por qué utilizar un punto de acceso remoto?

Un punto de acceso remoto, como [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar AP1201H](#), ofrece un conexión segura y automática a la red de su empresa, así como a las aplicaciones y bases de datos de la empresa no basadas en la nube. Otros proveedores utilizan arquitecturas basadas en controladoras. Nuestros [puntos de acceso remoto \(RAP\)](#) se basan en una arquitectura de inteligencia distribuida, no dependen de proveedores y ofrecen organización y gestión centralizadas.



2 - Empresas que planean implementar el trabajo a distancia/teletrabajo a corto, medio y largo plazo

El 41% del total de empresas informó de que tenía un plan a largo plazo para implementar una solución de teletrabajo.

Es difícil estimar cómo evolucionarán los negocios al estimar la situación actual. Pero, en la actualidad, esperamos que las empresas revisen sus planes y aceleren la implementación de soluciones de teletrabajo/trabajo a distancia. Para estar listo en cualquier momento, sin importar la situación, a continuación presentamos algunas soluciones para mantener el rendimiento de sus empleados al más alto nivel dondequiera que trabajen: en casa, en la oficina, de viaje.

Soluciones para mantenerse conectado con sus clientes mientras trabaja a distancia

[Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone](#)

ALE proporciona a los agentes y representantes de servicio al cliente la solución de IP Desktop Softphone que les permite mantener un nivel consistente de servicio al cliente mientras trabajan remotamente. La solución IP Desktop Softphone proporciona en su portátil personal todas las funciones de gestión de llamadas de los teléfonos de escritorio de su oficina.

Información técnica

Guía para la nueva normalidad en el trabajo

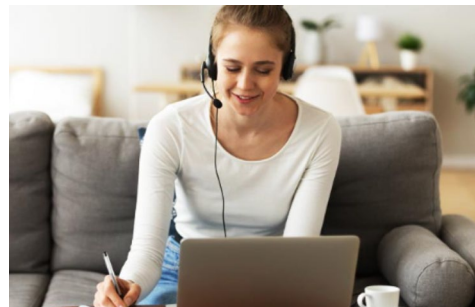


La solución IP Desktop Softphone le permite comunicarse desde casa como si estuviera en la oficina, así como:

- Aprovechar todas las funciones del Alcatel-Lucent 8068s Premium DeskPhone desde su ordenador o portátil
- Acceder al directorio de la empresa y conectarse a sus grupos de extensiones directamente desde su pantalla
- Ofrecer conversaciones impactantes con los clientes a través de voz sobre IP (VoIP) de alta calidad; combínelo con Rainbow, la herramienta de colaboración ALE, para una interacción perfecta.

La solución IP Desktop Softphone permite a sus equipos estar conectados con sus clientes y beneficiarse de lo siguiente:

- Numerosas funcionalidades del centro de contacto* disponibles desde casa; gestione amplios volúmenes de llamadas sin necesidad de volver a formar a sus agentes
- Mantenga la actual distribución de llamadas e instrucciones de enrutamiento
- Entre y salga de su perfil de agente como de costumbre



*Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

La solución es fácil de implementar y no requiere hardware adicional para empezar (se recomienda el uso de auriculares). Su departamento de TI puede implementarla de forma remota sin necesidad de cambiar la configuración de la solución Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition.

Combínelo con [Rainbow](#), la herramienta de colaboración ALE, para una interacción perfecta. El aumento del teletrabajo requiere redefinir las comunicaciones, en particular respecto a las reuniones a distancia y el uso del vídeo para mantenerse conectado. El servicio en la nube Rainbow ofrece mensajería de grupo, comunicaciones móviles y de escritorio, así como videoconferencias en una sola aplicación segura, fácil de usar y con certificación ISO 27001.

Para completar la caja de herramientas del trabajador a distancia, proporcionamos teléfonos profesionales seguros para que los empleados los usen en casa. Las comunicaciones ergonómicas son las mismas en la oficina y en casa; los números y las reglas de enrutamiento de llamadas se conservan.

3 - Empresas que planean mantener/aumentar el teletrabajo/trabajo a distancia

El 56 % del total de empresas prevé un modelo híbrido en el que algunos empleados estarán trabajando en las instalaciones y otros teletrabajando/trabajando a distancia.

Algunas funciones del trabajo pueden adaptarse al teletrabajo, mientras que otras son difíciles de realizar fuera de las instalaciones de la empresa. Por eso, en ALE ofrecemos soluciones para empresas que buscan "modelos híbridos" en los que los empleados que trabajan a distancia, en casa y en las instalaciones permanezcan conectados para seguir atendiendo a los clientes y garantizar la continuidad del negocio.

Información técnica

Guía para la nueva normalidad en el trabajo

Con la necesidad actual de adaptarse constantemente, algunas organizaciones buscan más flexibilidad para implementar con facilidad el teletrabajo y las nuevas comunicaciones a demanda para adaptarse a las necesidades del momento.



[Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud \(OTEC\)](#), nuestra solución de comunicaciones empresariales basada en la nube, ofrece la flexibilidad que las organizaciones necesitan: los servicios de comunicaciones son accesibles a través de una única licencia por usuario, por mes. La empresa sólo paga por lo que consume; por ejemplo, el número de usuarios y las opciones como el softphone y la colaboración en vídeo, así como la acogida automatizada al cliente pueden variar de un mes a otro para responder rápidamente a cualquier nueva demanda.

Diseñada para empresas de cualquier tamaño, OpenTouch Enterprise Cloud transforma digitalmente su negocio. Es una solución completa que abarca herramientas de comunicación, colaboración y centro de contacto, así como complementos específicos para la industria hotelera. Esta solución flexible, segura y completa se puede implementar en una nube privada (fuera o dentro de las instalaciones), o en una instalación superpuesta.

4 - Otros tipos de soluciones que las empresas están evaluando para apoyar el teletrabajo/trabajo a distancia

En el futuro, el 46 % del total de empresas encuestadas está considerando la posibilidad de evaluar soluciones para mejorar sus capacidades de red, así como para comunicarse y colaborar.

Al principio de la crisis sanitaria, las empresas tuvieron que tomar decisiones rápidas para elegir una solución de comunicación y colaboración para sus empleados, tanto aquellos en régimen de teletrabajo/trabajo a distancia como los que trabajan en las instalaciones, y para garantizar la continuidad de la empresa. No siempre pudieron tomarse el tiempo necesario para seleccionar las soluciones más adecuadas para garantizar la seguridad de sus datos y la de sus clientes. Ahora, con el paso de los meses, pueden mirar atrás y elegir las soluciones que mejor se adapten a sus necesidades actuales y futuras.

Las organizaciones que ya han seleccionado una solución de colaboración que no sea Rainbow pueden seguir adelante con nuestros servicios seguros de comunicación y colaboración profesional. Con Rainbow, tanto sus empleados en régimen de teletrabajo y trabajo a distancia como los que trabajan en las instalaciones, tienen la posibilidad de comunicarse y colaborar en tiempo real. Pueden responder con éxito a todas las llamadas y consultas de los clientes, sin importar dónde estén.



Información técnica

Guía para la nueva normalidad en el trabajo

El servicio en la nube Rainbow ofrece mensajería de grupo, comunicaciones móviles y de escritorio, así como videoconferencias en una sola aplicación segura y fácil de usar.

Las organizaciones también pueden conectar a todos sus usuarios a través de la tecnología abierta. Los conectores ALE están disponibles para Microsoft Teams® y Google Suite, así como para aplicaciones de negocios como Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow y ZenDesk.

Elegir Alcatel-Lucent Enterprise significa elegir comunicaciones empresariales que pueden integrarse en cualquier aplicación empresarial o de colaboración con conectores nativos en la nube o mediante la integración a demanda desde una plataforma de programación abierta de “Comunicación como servicio”.