



Guia para a nova forma de trabalho

Janeiro 2021

Visão Geral

A crise de saúde de 2020 criou desafios sem precedentes para os líderes empresariais. Nossa pesquisa on-line forneceu insights sobre como as empresas estão se adaptando ao novo normal de trabalho, bem como identificando suas prioridades de missão crítica para apoiar o teletrabalho e as capacidades de trabalho remoto dentro de suas organizações.

Com base nas primeiras respostas recebidas, criamos este guia para fornecer às empresas as soluções para se adaptarem às novas normas.

1 - Principais prioridades de missão crítica

37% de todas as empresas afirmaram que suas principais prioridades são proteger sua infraestrutura de rede e atualizar seus sistemas de comunicação, ou adotar soluções de comunicação/colaboração baseadas na nuvem para lidar com o trabalho remoto.

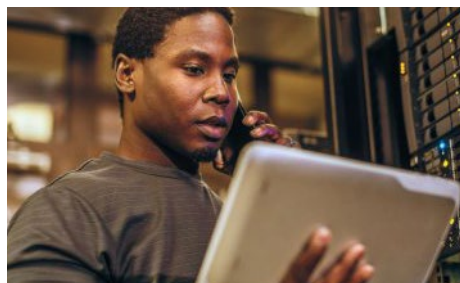
Desde o início da crise, a comunicação de negócios tem se mostrado essencial para muitas organizações. Ela inclui um aumento nas consultas dos clientes que necessitam de informações adicionais, vendas remotas em rápido crescimento, assegurar a continuidade das chamadas entre os funcionários que trabalham remotamente e os que trabalham no escritório, entre outros. Levando tudo isto em conta, bem como os novos e futuros requisitos de continuidade, será necessária uma infraestrutura sólida para proporcionar a experiência digital personalizada que os clientes esperam.

A seguir estão algumas recomendações para ajudar a abordar as principais prioridades de missão crítica das empresas:

Reforce sua infraestrutura de rede

Atualize sua rede para lidar com o aumento do tráfego e prevenir violações de segurança.

À medida que a largura de banda da rede se aproxima da saturação, as organizações precisam preparar suas redes para fornecer largura de banda de alta velocidade e eficiente para suportar tráfego de vídeo e voz sensível à latência, bem como para lidar com o aumento iminente no número e na densidade de clientes.



A explosão dos dispositivos da Internet das Coisas (IoT) nos setores de varejo, saúde e manufatura, entre outros, estão estressando a rede em termos de capacidade, operações e segurança. O provisionamento simplificado, a classificação e visibilidade do dispositivo e a segurança da rede podem ajudar a garantir uma implantação de IoT eficiente e segura.

O aumento dos crimes cibernéticos, incluindo violações de dados e resgates, é uma realidade do nosso tempo. As empresas de hoje exigem um ambiente seguro em todos os níveis de rede para garantir que usuários, dispositivos, IoT e componentes de rede não sejam comprometidos.

Os eventos globais aceleraram a necessidade de focar na evolução das redes e da tecnologia. À medida que a adoção de dispositivos IoT aumenta e as empresas e funcionários caminham para trabalhar on-line, a necessidade de fornecer Wi-Fi eficiente, garantir a disponibilidade de largura de banda e fornecer gerenciamento de rede simples e seguro torna imperativa a atualização da sua rede.



Proteja sua rede com switches multi-gig de alto desempenho [Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6560](#), [Alcatel-Lucent OmniSwitch 6860 \(E e N\) Stackable LAN Switch](#)) e [pontos de acesso Wi-Fi 6 \(Access Points WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess®\)](#) com segurança incorporada.

Modernize seus sistemas de comunicação

Migre seus sistemas de comunicação para as versões mais modernas, para reforçar os recursos multicanais e interagir digitalmente com seus clientes. Quando seu sistema estiver atualizado, os funcionários que trabalham de casa se beneficiarão de todas as funcionalidades de comunicação como se estivessem no escritório. Eles também poderão estar conectados aos colegas com nosso serviço de comunicação e colaboração baseados na nuvem, [Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise](#), que permite interações seguras de áudio e vídeo, conferências, compartilhamento de tela e arquivos, e muito mais.

[Os sistemas de comunicação da ALE](#) conectam-se de forma nativa ao Rainbow Collaboration Cloud Service, para que os usuários possam comunicar-se entre si naturalmente a partir do seu celular, computador, telefone de mesa ou terminal móvel.

Além disso, um contrato de manutenção válido oferece acesso às versões mais recentes do software para garantir que o seu sistema de comunicação esteja sempre atualizado. Assim, você poderá passar tranquilamente por qualquer mudança que possa ocorrer.

Alguns dos nossos clientes estão aproveitando a oportunidade de fazer o upgrade para o modelo de assinatura [Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud](#). Com esta solução, eles recebem todos os benefícios das soluções de comunicação ALE e pagam apenas pelo que utilizam. A cada mês, podem remover ou adicionar opções sob demanda para adaptar suas comunicações às suas necessidades comerciais.

Adotar soluções de comunicação/colaboração baseadas na nuvem para lidar com o trabalho remoto.

As empresas não podem se dar ao luxo de cessar as operações em períodos de volatilidade imprevisível. O Rainbow, a plataforma de comunicação e colaboração da ALE baseada na nuvem, ajuda sua empresa a ultrapassar tempos difíceis fornecendo às suas equipes os serviços que lhes permitem permanecer conectados uns aos outros, aos seus clientes e aos contatos comerciais onde quer que estejam trabalhando.

O Rainbow permite o trabalho remoto com ferramentas seguras de colaboração on-line. Com o Rainbow, você pode:

- Realizar reuniões em vídeo com clientes, parceiros ou colegas, mesmo trabalhando em casa
- Fazer chamadas a partir de qualquer dispositivo (computador, celular, tablet) com áudio e vídeo
- Criar ou participar de reuniões de áudio e vídeo com até 120 participantes e até 12 transmissões de vídeo simultâneas.
- Compartilhar tela e arquivos para interações eficientes
- Agendar seus eventos e convites de calendário com um clique, sem nunca sair do Rainbow



White Paper

Guia para a nova forma de trabalho



Uma solução segura que respeita seus dados

A segurança e a privacidade dos seus dados são de extrema importância. O Rainbow garante que seus dados estejam seguros, sempre armazenando seus dados localmente e vinculando tecnologia e processos para fornecer o mais alto nível de segurança.

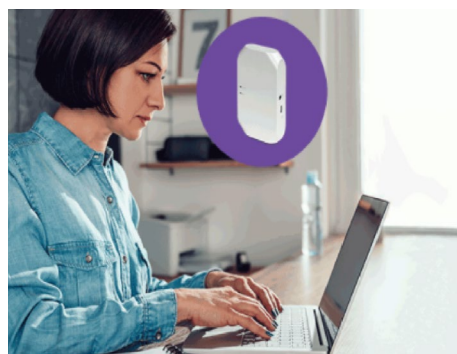
O Rainbow tem as certificações ISO 27001, HDS (certificação de saúde francesa).

Aumente o acesso seguro à rede e aos bancos de dados da sua empresa

- A maioria dos funcionários pode facilmente continuar suas tarefas conectando-se à VPN por meio de um software de acesso remoto. No entanto, os funcionários que trabalham com informações sensíveis e confidenciais precisam de um acesso mais direto e seguro à rede e aos bancos de dados corporativos.
- Estenda sua conexão de rede corporativa segura para locais remotos, como os home-offices dos funcionários, com um ponto de acesso remoto para obter a conectividade e a segurança necessárias.

Por que usar um ponto de acesso remoto?

Um ponto de acesso remoto, como o [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar AP1201H](#), fornece uma conexão segura e automática à sua rede corporativa, incluindo seus aplicativos corporativos e bancos de dados não baseados na nuvem. Outros fornecedores dependem de arquiteturas baseadas em controlador. Nossos [pontos de acesso remoto \(RAPs\)](#) são baseados em uma arquitetura de inteligência distribuída, independente do fornecedor, e oferecem gerenciamento centralizado.



2 - As empresas planejam implementar o trabalho remoto a curto, médio e longo prazo

41% do total das empresas informaram ter um plano de longo prazo para implementar uma solução de trabalho remoto.

É difícil dizer como os negócios vão evoluir quando analisamos a situação atual. Mas, neste momento, esperamos que as empresas reavaliem os seus planos e acelerem a implementação de soluções para teletrabalho. Para que você esteja preparado em qualquer momento, qualquer que seja a situação, oferecemos algumas soluções para manter o desempenho dos seus colaboradores no mais alto nível onde quer que trabalhem - seja em casa, no escritório ou na estrada.

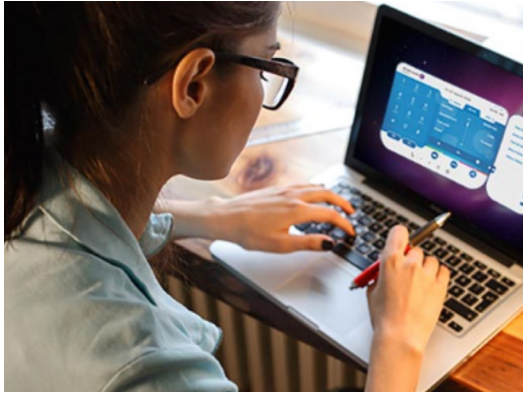
Soluções para se manter conectado aos seus clientes enquanto trabalha remotamente.

[Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone](#)

A ALE fornece aos agentes e representantes de atendimento ao cliente a solução IP Desktop SoftPhone, permitindo manter um nível consistente de atendimento ao cliente enquanto trabalham remotamente. O IP Desktop Softphone oferece todos os recursos de gestão de chamadas do seu telefone de mesa do escritório, direto no seu notebook.

White Paper

Guia para a nova forma de trabalho

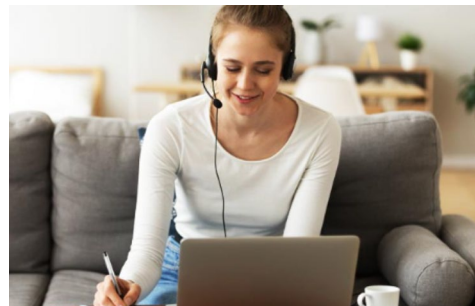


Com o IP Desktop Softphone você se comunica de casa como se estivesse no escritório, além de:

- Aproveitar todos os recursos do Alcatel-Lucent 8068s Premium DeskPhone no seu computador ou notebook
- Acessar o diretório corporativo e conectar-se aos seus grupos de busca diretamente na tela
- Oferecer conversas impactantes com os clientes, através de voz sobre IP (VoIP) de alta qualidade. Combine com o Rainbow, a ferramenta de colaboração ALE, para interações perfeitas.

O IP Desktop Softphone permite que suas equipes permaneçam conectadas aos seus clientes e se beneficiem de:

- Recursos completos de contact center* disponíveis em casa. Gerenciar grandes volumes de chamadas sem a necessidade de treinar seus agentes novamente
- Manter as regras existentes para distribuição e roteamento de chamadas
- Fazer login e logout do seu perfil de agente, como faz normalmente



*Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

A solução é fácil de implantar e não exige hardware adicional para iniciar (recomenda-se apenas o uso de headset). Pode ser implantada remotamente, através do seu departamento de TI - não há necessidade de alterar a configuração do Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition.

Combine com o [Rainbow](#), a ferramenta de colaboração ALE, para interações perfeitas. O aumento do teletrabalho requer a redefinição das comunicações, especialmente com reuniões remotas e o uso de vídeo para se manter conectado. O Rainbow Cloud Service permite mensagens em grupo, comunicações móveis e de mesa, e reuniões de vídeo em um único aplicativo seguro, fácil de usar e com certificação ISO 27001.

Para completar o conjunto de ferramentas do trabalhador remoto, oferecemos telefones profissionais seguros para os funcionários usarem em casa. As comunicações são as mesmas no escritório e em casa, e os números e regras de encaminhamento de chamadas são preservados.

3 - Planos da empresa para manter/aumentar o trabalho remoto

56% do total das empresas preveem um modelo híbrido, com alguns funcionários trabalhando localmente e outros em trabalho remoto.

Algumas funções podem ser adaptadas ao teletrabalho, enquanto outras são difíceis de executar fora das dependências da empresa. É por isso que na ALE oferecemos soluções para empresas que procuram "modelos híbridos" onde os trabalhadores remotos ou no local de trabalho permanecem conectados para continuar a servir os clientes e garantir a continuidade do negócio.

Com a necessidade constante de adaptação, algumas organizações estão buscando mais flexibilidade para implantar facilmente o teletrabalho e novas comunicações sob demanda para atender às necessidades do momento.



O [Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud \(OTEC\)](#), nossa solução de comunicação corporativa baseada na nuvem, oferece a flexibilidade que as organizações precisam: os serviços de comunicação são acessíveis através de uma única licença por usuário e por mês. A empresa só paga pelo que consome, e o número de usuários e opções como softphone e colaboração em vídeo, assim como o atendimento automatizado ao cliente, pode variar de mês para mês para responder rapidamente a qualquer nova demanda.

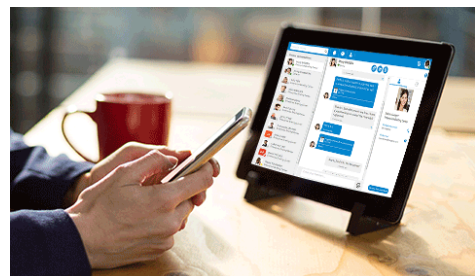
Desenvolvido para empresas de qualquer porte, o OpenTouch Enterprise Cloud transforma digitalmente o seu negócio. É uma solução completa que engloba ferramentas de comunicação, colaboração e contact center, bem como complementos específicos para a indústria hoteleira. Esta solução flexível, segura e abrangente pode ser implantada em uma nuvem privada (externa ou no local), ou em uma instalação sobreposta.

4 - Outros tipos de soluções que as empresas estão avaliando em apoio ao teletrabalho/trabalho remoto

No futuro, 46% do total de entrevistados do setor corporativo buscam avaliar soluções para melhorar suas capacidades de rede, bem como para se comunicar e colaborar.

No início da crise de saúde, as empresas tiveram que tomar decisões rápidas para escolher uma solução de comunicação e colaboração para seus funcionários remotos e locais, além de garantir a continuidade dos negócios. Elas nem sempre puderam dedicar o tempo necessário para selecionar as soluções mais adequadas para garantir a segurança dos seus dados e dos seus clientes. Agora, com o passar dos meses, essas empresas podem olhar para trás e escolher as soluções que melhor atendam às suas necessidades atuais e futuras.

As organizações que já selecionaram uma solução de colaboração diferente do Rainbow ainda podem passar para os nossos serviços profissionais de comunicação e colaboração seguros. Com o Rainbow, seus funcionários remotos e locais contam com recursos de comunicação e colaboração, em tempo real. Eles podem responder facilmente a todas as chamadas e consultas dos clientes - não importa onde estejam.



Os serviços Rainbow Cloud fornecem mensagens em grupo, comunicações móveis e fixas, e reuniões de vídeo em uma única aplicação segura e fácil de usar.

As organizações também podem conectar todos os seus usuários através de tecnologia aberta. Os conectores ALE estão disponíveis para Microsoft Teams® e Google Suite, além de aplicativos corporativos como Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow e ZenDesk.

Escolher a Alcatel-Lucent Enterprise significa optar por comunicações empresariais que podem ser integradas a qualquer aplicativo empresarial ou de colaboração, com conectores nativos da nuvem ou através da integração sob demanda a partir de uma plataforma de programação aberta de "Comunicação como Serviço".