



# Руководство по новой нормальности в том, что касается режимов работы

Январь 2021

## Обзор

Кризис в области здравоохранения 2020 года создал беспрецедентные вызовы для руководителей бизнеса. Наш онлайн-опрос позволил получить представление о том, как предприятия адаптируются к новой нормальности в том, что касается способов работы, а также определить критически важные бизнес-приоритеты направления дистанционной/удаленной работы в организациях.

Основываясь на первых полученных нами ответах, мы создали это руководство, чтобы предоставить предприятиям решения для адаптации к новой нормальности.

### 1. Главные критически важные для бизнеса приоритеты

37 процентов всех предприятий заявили, что их главными приоритетами являются обеспечение безопасности сетевой инфраструктуры и модернизация коммуникационных систем или внедрение облачных решений, позволяющих коммуницировать и совместно работать в удаленном/дистанционном режиме.

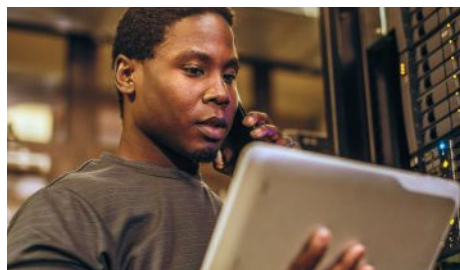
С самого начала кризиса бизнес-коммуникации оказались критически важными для многих организаций. К ним относятся, в частности, увеличение количества запросов клиентов, нуждающихся в дополнительной информации, быстрорастущие удаленные продажи, обеспечение непрерывности соединения между сотрудниками, работающими удаленно, и сотрудниками, работающими из офиса. Принимая во внимание все это, а также новые и будущие требования к непрерывности, понадобится надежная инфраструктура для обеспечения персонализированного цифрового опыта, который ожидают клиенты.

Ниже приведены несколько рекомендаций, которые помогут решить главные критически важные бизнес-приоритеты предприятий:

#### Усилить сетевую инфраструктуру

Обновить сеть, чтобы справляться с увеличением трафика и предотвратить сбои систем безопасности.

Поскольку пропускная способность сетей близка к насыщению, организациям необходимо повысить уровень эффективной пропускной способности сетей для поддержки чувствительного к задержкам видео- и голосового трафика, а также для работы с надвигающимся увеличением числа и плотности клиентов.



Бурный рост использования устройств Интернета вещей (IoT) в розничной торговле, здравоохранении и производстве также оказывает давление на сеть с точки зрения емкости, операций и безопасности. Упрощенная подготовка, классификация и видимость устройств, а также сетевая безопасность помогут обеспечить эффективное и безопасное развертывание Интернета вещей.

Рост киберпреступности, включая утечки данных и программы-вымогатели, — это реальность нашего времени. Сегодняшним предприятиям требуется безопасная среда на всех уровнях сети, чтобы гарантировать безопасность пользователей, устройств, Интернета вещей и сетевых компонентов.

Глобальные события обострили проблему необходимости развития сетей и технологий. С ростом числа новых устройств Интернета вещей, а также с переходом бизнеса и сотрудников в онлайн-режим возрастает и потребность в обеспечении эффективной работы Wi-Fi, повышении пропускной способности сети, а также в безопасном и простом управлении сетью, в связи с чем возникает острая необходимость в модернизации сети.

#### Брошюра

Руководство по новой нормальности в том, что касается режимов работы



Обеспечивайте безопасность своей сети с помощью высокопроизводительных мультигигабитных коммутаторов ([Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6560](#), [Alcatel-Lucent OmniSwitch 6860 \(E и N\) Stackable LAN Switch](#)) и [точек доступа Wi-Fi 6 \(точек доступа WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar\)](#) со встроенной защитой.

### **Модернизируйте коммуникационные системы**

Перевод коммуникационных систем на новейшие технологии позволит увеличить многоканальность и тем самым расширить взаимодействие с клиентами в цифровом формате. После обновления систем сотрудники, работающие из дома, смогут пользоваться всеми коммуникационными функциями, как если бы они были в офисе. Они также могут оставаться на связи с коллегами через наши облачные службы коммуникаций и совместной работы [Rainbow™ от Alcatel-Lucent Enterprise](#), которые обеспечивают безопасное аудио- и видеосоединение, конференц-связь, совместное использование экрана и файлов и многое другое.

[Коммуникационные системы ALE](#) по умолчанию подключаются к облачной службе Rainbow Collaboration Cloud Service, поэтому пользователи могут коммуницировать друг с другом естественным образом со своего мобильного телефона, компьютера, стационарного телефона или мобильного устройства.

Кроме того, в рамках действующего контракта на техническое обслуживание предоставляется доступ к последним версиям программного обеспечения. Это является гарантией обновлений коммуникационной системы, что позволяет с успехом ориентироваться при любых возможных изменениях.

Некоторые наши клиенты пользуются возможностью перейти на подписку [Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud](#). Благодаря этому решению они получили все преимущества ALE и платят только за то, что используют. Каждый месяц они могут удалять или добавлять опции по запросу, чтобы адаптировать коммуникационные системы к потребностям своего бизнеса.

### **Адаптируйте облачные решения для коммуникаций и совместной работы, чтобы поддерживать режим удаленной/дистанционной работы**

Предприятия не могут позволить себе прекратить свою деятельность в периоды непредсказуемой нестабильности. Rainbow, облачная платформа для коммуникаций и совместной работы ALE, помогает бизнесу пережить трудные времена, обеспечивая сотрудников сервисами, которые позволяют им оставаться на связи друг с другом, клиентами и деловыми контактами, где бы они ни работали.



Rainbow поддерживает удаленную работу с помощью безопасных инструментов для совместной работы в Интернете.

С помощью Rainbow вы можете:

- Проводить видеовстречи с клиентами, партнерами или коллегами из дома
- Звонить с любого устройства (компьютер, мобильный телефон, планшет) в аудио- и видеорежимах
- Создавать или присоединяться к аудио- и видеоконференциям с участием до 120 человек и до 12 одновременных видеопотоков
- Совместно использовать экран и файлы для эффективного взаимодействия
- Планировать события в Outlook и работать с приглашениями в календаре одним щелчком мыши, не выходя из Rainbow

#### **Брошюра**

Руководство по новой нормальности в том, что касается режимов работы



### Безопасное решение, обеспечивающее конфиденциальность данных

Безопасность и конфиденциальность данных имеют первостепенное значение. Rainbow гарантирует безопасность данных через локальное хранение данных и объединение технологий и решений для обеспечения высочайшего уровня безопасности.

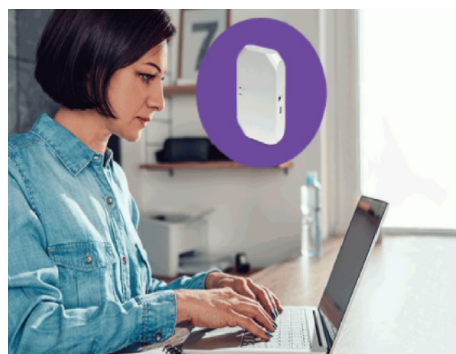
Rainbow имеет сертификаты ISO 27001, HDS (французская медицинская сертификация).

### Расширьте безопасный доступ к сети и базам данных вашей компании

- Большинство сотрудников могут продолжить выполнение обязанностей, просто подключившись к VPN через программу удаленного доступа. Однако сотрудникам, работающим с важной и конфиденциальной информацией, необходим более прямой и защищенный доступ к корпоративной сети и базам данных.
- Расширьте защищенное подключение к корпоративной сети в удаленных местах, например, в домашнем офисе сотрудника, с помощью точки удаленного доступа, обеспечивающей необходимые возможности подключения и безопасности.

### Зачем использовать точку удаленного доступа?

Точка удаленного доступа, например [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar AP1201H](#), обеспечивает защищенное и автоматическое подключение к корпоративной сети, включая корпоративные приложения и базы данных, не относящиеся к облачным. Другие производители зависят от архитектур на основе контроллеров. Наши [точки удаленного доступа \(RAP\)](#) основаны на архитектуре распределенного интеллекта, не зависят от производителя и обеспечивают централизованную оркестровку и управление.



## 2. План предприятий по внедрению модели удаленной/дистанционной работы в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе

41 процент предприятий сообщили, что имеют долгосрочный план по внедрению решения для удаленной/дистанционной работы.

Трудно сказать, как будет развиваться бизнес, когда мы смотрим на ситуацию сегодня. Но в настоящее время мы ожидаем, что предприятия пересмотрят свои планы и ускорят внедрение решений для удаленной/дистанционной работы. Чтобы поддерживать готовность в любое время, независимо от ситуации, ниже приведены некоторые решения, позволяющие поддерживать производительность ваших сотрудников на самом высоком уровне, где бы они ни работали: из дома, в офисе, в дороге.

### Брошюра

Руководство по новой нормальности в том, что касается режимов работы

## Решения, позволяющие оставаться на связи с вашими клиентами при удаленной работе

### Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

ALE предоставляет агентам и представителям службы поддержки клиентов решение IP Desktop SoftPhone, которое позволяет поддерживать постоянный уровень обслуживания клиентов в режиме удаленной работы. Решение IP Desktop Softphone позволяет использовать все функции управления вызовами офисных телефонов на персональном ноутбуке.

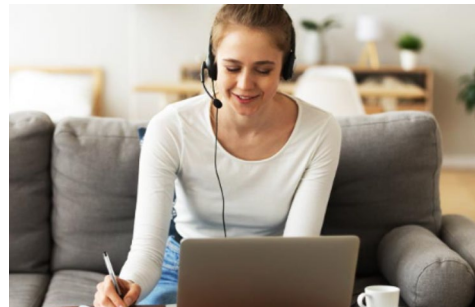


С помощью приложения IP Desktop Softphone вы можете коммуницировать из дома так же, как если бы вы были в офисе. Также вы можете:

- Пользоваться всеми функциями Alcatel-Lucent 8068s Premium DeskPhone с компьютера или ноутбука
- Получать доступ к корпоративному каталогу и подключаться к сервисным группам прямо со своего экрана
- Обеспечивать эффективные переговоры с клиентами благодаря высокому качеству передачи голоса по IP (VoIP). Работать с Rainbow, инструментом совместной работы ALE, для бесшовного взаимодействия.

IP Desktop Softphone позволяет вашим сотрудникам оставаться на связи с клиентами благодаря следующим функциям:

- Обширные возможности контакт-центра,\* доступные из дома. Управление большим количеством звонков без необходимости переподготовки ваших агентов
- Поддержка существующих инструкций по распределению вызовов и маршрутизации
- Вход и выход из профиля агента как обычно



\*Контакт-центр Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Решение легко разворачивается и не требует дополнительного оборудования для начала работы (рекомендуется гарнитура). Его можно развернуть удаленно через ваш IT-отдел. Нет необходимости изменять конфигурацию Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition.

Работайте с [Rainbow](#), инструментом совместной работы ALE, для бесшовного взаимодействия. Расширение дистанционной работы требует пересмотра коммуникационных технологий, особенно с удаленными встречами и использованием видеорежимов, чтобы оставаться на связи. Облачный сервис Rainbow предлагает групповой обмен сообщениями, мобильные и десктопные коммуникации, а также видеовстречи в едином, простом в использовании безопасном приложении, сертифицированном по стандарту ISO 27001.

Чтобы дополнить набор инструментов удаленного работника, мы предоставляем сотрудникам защищенные профессиональные телефоны для использования дома. Эргономичные коммуникации как в офисе, так и дома, с сохранением номеров и правил маршрутизации вызовов.

### **Брошюра**

Руководство по новой нормальности в том, что касается режимов работы

### 3. Планы предприятий по сохранению/расширению режима удаленной/дистанционной работы

56 процентов всех предприятий представляют гибридную модель, при которой одни сотрудники работают локально, а другие — удаленно/дистанционно.

Некоторые рабочие функции могут быть адаптированы для удаленной работы, в то время как другие трудно выполнять дистанционно. Вот почему в ALE мы предлагаем решения для предприятий, ищущих гибридные модели, когда удаленные и локальные сотрудники остаются подключенными, чтобы продолжать обслуживать клиентов и обеспечивать непрерывность бизнеса.

Учитывая сегодняшнюю потребность в постоянной адаптации, некоторые организации стремятся к большей гибкости, чтобы легко развертывать систему дистанционной работы и новые средства коммуникаций по запросу в соответствии с текущими потребностями.



[Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud \(OTEC\)](#), наше облачное решение для корпоративных коммуникаций, обеспечивает гибкость, необходимую организациям: коммуникационные сервисы доступны по одной лицензии для каждого пользователя сроком на месяц. Компания платит только за то, что потребляет, например: количество пользователей и таких опций, как софтбокс и совместная работа в режиме видео, а также автоматическое приветствие клиентов можно менять каждый месяц, чтобы быстро реагировать на любые новые требования.

Решение OpenTouch Enterprise Cloud, разработанное для предприятий любого размера, трансформирует ваш бизнес в цифровую систему. Это полнофункциональное решение, включающее в себя инструменты для коммуникаций, совместной работы и контакт-центр, а также специальные надстройки для индустрии гостеприимства. Это гибкое, безопасное и комплексное решение может быть развернуто в частном облаке (оффлайн или локально) или в режиме наложения.

### 4. Другие типы решений, которые предприятия оценивают для поддержки удаленной/дистанционной работы

Забегая вперед, 46 процентов всех респондентов из числа предприятий рассматривают возможность оценки решений для расширения своих сетевых возможностей, а также для

В начале кризиса в области здравоохранения компаниям приходилось быстро выбирать решения для коммуникаций и совместной работы, чтобы позволить сотрудникам, работать удаленно/дистанционно и локально, а также обеспечить непрерывность бизнеса. Не было времени на тщательный выбор наиболее подходящих решений для обеспечения безопасности данных и данных клиентов. Теперь, когда прошли месяцы, они могут оглянуться назад и выбрать решения, которые наилучшим образом соответствуют их текущим и будущим требованиям.

#### Брошюра

Устойчивость бизнеса. Оценка адаптации к новой нормальности

Организации, которые уже выбрали решение для совместной работы, отличное от Rainbow, по-прежнему могут перейти на наши безопасные профессиональные коммуникационные сервисы и инструменты для совместной работы. Благодаря Rainbow ваши удаленные, дистанционные и работающие на месте сотрудники получают возможность коммуницировать и совместно работать в режиме реального времени. Они могут с успехом ответить на любой звонок и запрос клиента, где бы они ни находились.



Облачные сервисы Rainbow обеспечивают групповой обмен сообщениями, мобильные и десктопные коммуникации, а также видеовстречи в едином, простом в использовании безопасном приложении.

Организации также могут подключать всех пользователей с помощью открытых технологий. Соединители ALE доступны для Microsoft Teams® и Google Suite, а также для бизнес-приложений, таких как Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow и Zendesk.

**Выбор Alcatel-Lucent Enterprise означает выбор бизнес-коммуникаций, которые можно интегрировать в любое бизнес-приложение или приложение для совместной работы с помощью встроенных облачных соединителей или через интеграцию по требованию с открытой платформы программирования «Коммуникация как Сервис».**