



Gehen Sie keine Risiken bei Ihrem Kommunikationssystem ein – rüsten Sie jetzt auf!

Warum ist es so wichtig, Ihr System auf dem neuesten Stand zu halten?

Unternehmen wie das Ihre müssen sich ständig anpassen, um wettbewerbsfähig zu bleiben, die richtigen Investitionsentscheidungen zu treffen und langfristige Nachhaltigkeit zu gewährleisten. Die Nutzung vorhandener Ressourcen kann eine erfolgreiche Strategie sein, insbesondere in einem so wichtigen Bereich wie der Kommunikation.

Ein modernes Kommunikationssystem erhöht die Sicherheit, verbessert die Effizienz und gewährleistet die Einhaltung von Vorschriften. Modernste Technologie schützt vor Cyberbedrohungen, strafft den IT-Betrieb und erleichtert die Kommunikation in Echtzeit. Sie ermöglicht auch eine größere Skalierbarkeit, was eine produktivere Arbeitsumgebung fördert und das Vertrauen der Kunden durch eine sichere, zuverlässige Datenverarbeitung stärkt.

Welche Risiken birgt ein veraltetes System?

Telefonate sind in Ihrem Tagesgeschäft von entscheidender Bedeutung. Ein veraltetes Kommunikationssystem kann Ihr Unternehmen Risiken aussetzen, die Ihr Geschäft gefährden könnten.



Cybersicherheit

- Sicherheitsverletzungen
- Zero-Day-Angriffe
- Vertraulichkeit der Daten und Schutz der Privatsphäre in Gefahr



Überalterung

- Hardware-Lieferengpässe
- Kreuzkompatibilitätsprobleme
- Einstellung des Lieferantensupports



Wartung

- Mangelnde Praxiserfahrung
- Wartungskosten
- Reaktionszeit

Modernisieren Sie Ihr Kommunikationssystem, um diese Risiken einzudämmen und sich Wettbewerbsvorteile zu sichern, wie z. B. eine höhere Effizienz der Mitarbeiter, eine größere Kundenzufriedenheit und flexiblere IT-Abläufe.



Inwiefern kann die Modernisierung Ihres Kommunikationssystems die Effizienz der Mitarbeiter, die Kundenzufriedenheit und die Agilität des IT-Betriebs verbessern?

Durch die Modernisierung Ihres Kommunikationssystems können Sie Ihre bisherigen Investitionen nutzen und gleichzeitig neue Arbeitsmodelle und Technologien wie Cloud und künstliche Intelligenz einführen, die folgende Vorteile mit sich bringen:

1. **Steigerung der Effizienz Ihrer Mitarbeiter:** Einführung moderner Arbeitsmodelle (z. B. ortsunabhängiges Arbeiten), kontinuierliche Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern in verschiedenen Geschäftsbereichen, um Silos zwischen Mitarbeitern vor Ort und Mitarbeitern an entfernten Standorten zu vermeiden, angepasste Kommunikationsmittel für jedes Benutzerprofil
2. **Besserer Dialog mit Ihren Kunden:** Neue Kommunikationskanäle wie Video und Instant Messaging, Integration in Ihre CRM-Geschäftsanwendungen, KI-gestützte Kommunikation für schnelleren Informationsaustausch mit Kunden, Automatisierung mit Chatbot und Voicebot je nach Geschäftsanforderungen
3. **Gewinnung von Agilität in Ihrem IT-Betrieb:** Sicheres und automatisiertes Management Ihres Kommunikationssystems, maximierte Serviceverfügbarkeit, Konzentration auf neue Geschäftsanforderungen dank der Zeitersparnis bei alltäglichen Verwaltungsaufgaben, Anbindung des lokalen Kommunikationssystems an die Cloud-Services von Alcatel-Lucent Enterprise in einem Hybridmodell

ALE hat sich auf die Modernisierung von privaten und öffentlichen Organisationen und Unternehmen jeglicher Größe spezialisiert. Im Folgenden finden Sie einige von zahlreichen Beispielen unseres Engagements für den Erfolg unserer Kunden:

- Ein Spezialist für Gashandling in Deutschland hat sein Telefonsystem modernisiert, um die interne und externe Kommunikation zwischen Mitarbeitern und mit Kunden zu verbessern. [Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)
- Ein französisches Unternehmen, das auf den Vertrieb von Haushaltsgeräten spezialisiert ist, hat den Kundenservice dank einer All-in-One-Anwendung für ein Omnichannel-Contact Center optimiert, mit der Anrufe, E-Mails, Web-Chats und soziale Medien gemanagt werden können. [Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)
- Die IT-Abteilung einer Kommunalbehörde in einem europäischen Land kann dank der Modernisierung ihres Kommunikationssystems neue Dienste anbieten, die über eine sichere, in einem lokalen Rechenzentrum gehostete Cloud zugänglich sind. [Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)



1. Steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter

Die aktuellen Versionen der Kommunikationsprodukte von ALE sind an die neuen Bedürfnisse der Mitarbeiter angepasst. Sie sind leicht einzuführen und zu verwenden, bieten moderne Benutzeroberflächen und ermöglichen Produktivitätssteigerungen in verschiedenen Situationen:

Standortunabhängiges Arbeiten

Alle Mitarbeiter nutzen denselben Kommunikationsdienst innerhalb und außerhalb des Büros. Dadurch ist eine nahtlose Gesprächskontinuität gewährleistet. Erreicht wird dies durch die Anbindung des bestehenden Kommunikationssystems an die Cloud-basierten Dienste von [Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise](#) und die Erweiterung der Möglichkeiten durch sichere Konnektivität auf Basis von Standard WebRTC.

Mobilität und einheitliche Rufnummer

Die Mitarbeiter sind stets problemlos über eine einzige Geschäftsnummer erreichbar. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Mitarbeiter in Telearbeit arbeiten und über ihr Smartphone kommunizieren oder ob sie im Büro ein Telefon bzw. einen Computer mit einer Softphone-Anwendung benutzen.

Bürotelefone

Mitarbeiter, die häufig miteinander kommunizieren, profitieren von der neuen Generation der [ALE DeskPhones](#). Diese Modelle zeichnen sich durch einen Super-Breitband-3D-Symphonic-HD-Sound aus, der die Interaktivität und das gegenseitige Verständnis fördert. Diese Telefone können auch von Mitarbeitern im Homeoffice gefahrlos genutzt werden.

Mitarbeiter, die vor Ort arbeiten

Mitarbeiter im technischen und industriellen Bereich, Pflegekräfte und Sicherheitspersonal verwenden häufig robuste, leicht zu reinigende drahtlose Mobilteile oder eine Smartphone-App. Die Ausstattung der Mitarbeiter mit individuellen [DECT-](#) oder [WLAN-Mobilteilen](#) anstelle von gemeinsam genutzten Mobilteilen am Arbeitsplatz erleichtert die barrierefreie Arbeit und ermöglicht die Beibehaltung der geschäftlichen Telefonnummern.

Teamarbeit

Rainbow von ALE erleichtert den Informationsaustausch, die Teamarbeit und die Projektverwaltung. Die Lösung ermöglicht Videoanrufe und den Zugriff auf sichere Gruppennachrichten und zeigt an, ob Mitarbeiter online, in einer Besprechung oder für einen kurzen Chat verfügbar sind. Diejenigen, die Microsoft Teams verwenden, können über einen speziellen Rainbow-Connector Anrufe innerhalb von Teams tätigen.



Geschäftstelefone am digitalen Arbeitsplatz

Die neue Generation von Geschäftstelefonen erleichtert die Kommunikation dank hoher Klangqualität, Bluetooth-Konnektivität und optimierter Ergonomie für eine komfortable Kommunikation. Der Lautsprechermodus verringert die Ermüdung, die durch das ganztägige Tragen eines Headsets entsteht. Bei flexiblen Großraumkonzepten sind Gemeinschaftsbüros möglich. Viele Telearbeiter nutzen das Geschäftstelefon auch zu Hause, indem sie es an ihre WLAN-Internetbox anschließen. Das System kann für Besprechungen in Huddle-Räumen eingestellt werden, und dank des 3D-Sounds und der 360°-Aufnahme sind alle Teilnehmer im Raum gut zu verstehen.

Lösungsdatenblatt

Gute Gründe für ein Upgrade Ihres Kommunikationssystems



2. Verbessern Sie den Dialog mit Ihren Kunden

Die neuesten Versionen der Kundenservice-Lösungen von ALE sorgen für eine bessere Unternehmensleistung. Sie bieten allen Teams im Back- und Front-Office eine einheitliche Erfahrung und fügen neue Kommunikationskanäle hinzu, um schnell und präzise auf Kundenanfragen reagieren zu können:

Automatische Vermittlung

Dank automatischer Vermittlung und Spracherkennung können Sie schneller eine Verbindung herstellen. Vereinfachen Sie die Weiterleitung von Anrufen an den korrekten Ansprechpartner. Optimieren Sie Ihre Kosten. [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant \(VAA\)](#) ist eine zentralisierte, standortübergreifende Lösung, die Teams über eine äußerst unkomplizierte grafische Oberfläche konfigurieren können.

Anrufaufzeichnung

Verbessern Sie die Interaktion mit Ihren Kunden im Einklang mit Ihrer Qualitätspolitik, indem Sie die Kommunikation systematisch oder bei Bedarf vom Arbeitsplatz aus aufzeichnen. Die [Alcatel-Lucent OmniPCX Record Suite](#) generiert Aufzeichnungen und Sprachtranskriptionen, die im Falle von Streitigkeiten oder Mitarbeiterschulungen hilfreich sind.

Remote-Agenten im Contact Center

Machen Sie es den Menschen leicht, von überall aus mit Ihren Experten für Kundeninteraktion in Kontakt zu treten. Die Mitarbeiter haben Zugang zu allen Kommunikationsdiensten über ein Telefon oder ein Softphone, wenn sie von zu Hause aus arbeiten.

CRM-Integration

Verbessern Sie die Problembhebungsquote bei Kundenanfragen, indem Sie direkt aus einer CRM- oder Ticketing-Anwendung wie Salesforce, Microsoft Dynamics oder ServiceNow heraus kommunizieren. Die automatische Anzeige der Kundendaten in der CRM-Anwendung bei jedem Anruf verbessert die Telefonannahme und den angebotenen Service.

Chat auf Ihrer E-Commerce-Website

Verbessern Sie die Interaktivität Ihrer Website, indem Sie Ihren Besuchern die Möglichkeit geben, per Instant Messaging in Echtzeit Informationen von Ihren Experten zu erhalten. Integrieren Sie Chatbots zur Automatisierung.

Omnichannel-Gespräch

Stärken Sie die Kundenbindung durch [ALE Connect](#), indem Sie Ihren Mitarbeitern einen 360°-Blick auf alle Kundeninteraktionen per Telefon, E-Mail, Messaging und über Social Media ermöglichen.

API-Offenheit

Passen Sie das Routing der Kommunikation an Ihre geschäftlichen Anforderungen an, beispielsweise unter Berücksichtigung der Fachkenntnisse von Mitarbeitern oder Anruferprofilen. Mit unseren offenen Entwicklungsumgebungen für Systeme vor Ort oder SaaS-Anwendungen in der Cloud ist dies problemlos möglich.



3. Gewinnen Sie Agilität in Ihrem IT-Betrieb

Durch ein Upgrade auf die neueste Version können Sie Ihren langfristigen Erfolg mit einem zuverlässigen, sicheren und aktuellen Kommunikationssystem sicherstellen. Diese Version maximiert die Serviceverfügbarkeit und befreit Sie durch Automatisierung von alltäglichen Verwaltungsaufgaben, sodass Sie sich auf neue Geschäftsanforderungen konzentrieren können. Ihre IT-Teams können die neuen Möglichkeiten der Virtualisierung und Cloud-Konnektivität nutzen, um die Infrastruktur zu optimieren und IP-Netzwerke zu standardisieren.

Sie werden in den folgenden Bereichen sofortige Vorteile feststellen:

Cybersicherheit

Stärkere Abwehr von Cyberangriffen und Schutz Ihrer sensiblen Kommunikationsvorgänge und Daten, wie z. B. Kreditkartennummern von Kunden, Patientendaten und geistiges Eigentum – dank der neuen nativen Funktion für die Verschlüsselung der Kommunikation.

Compliance

Verbesserter Datenschutz unter Einhaltung der europäischen Vorschriften: Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), Netz- und Informationssicherheit (NIS 2) und Cyber Resilience Act (CRA).

Einsparungen bei den Kommunikationskosten

Optimierung Ihrer Kosten durch Nutzung des von Ihnen gewählten lokalen SIP-Zugangsanbieters.

Wartung

Ein einziges Webportal für die Verwaltung und Delegation von Routineaufgaben an lokale Administratoren. Automatisierung von Routineaufgaben in der Verwaltung und Anpassung an die Geschäftsanforderungen mit APIs und unserer Low-Code-Workflow-Entwicklungsumgebung.

Konnektivität

Eine zuverlässige Kommunikationsinfrastruktur vor Ort, die alle Ihre Standorte unabhängig von den Bedingungen der Netzwerkinfrastruktur verbindet: digital, IP, SIP, DECT oder WLAN; Hybrid-Cloud-Konnektivität, um die Funktionen des Kommunikationssystems vor Ort durch neue Dienste zu erweitern.

Hybrid-Cloud-Konnektivität

Das vor Ort bereitgestellte Kommunikationssystem kann zur Erweiterung seiner Funktionen auf sichere Weise mit Cloud-basierten Diensten verbunden werden, sei es im Bereich Mobilität, Zusammenarbeit, Integration in Geschäftsanwendungen wie CRM, Omnichannel-Kundenbeziehungen oder Fernverwaltung. Die Anrufsteuerung bleibt vor Ort, während die Cloud-Funktionen für weniger kritische Kommunikationsmittel (wie Instant Messaging, Video usw.) genutzt werden.



Welche Entwicklungen bietet das Kommunikationssystem von ALE?

In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten neuen Funktionen auf der Grundlage der Produktversion von [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple) aufgeführt.

Versionen des OmniPCX Enterprise-Kommunikationsservers		2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2025 R101.1
Sorgen Sie mit einem digitalen Arbeitsplatz, der überall verfügbar ist, für die Effizienz Ihrer Mitarbeiter						
Hybrides Arbeitsmodell:	Telefonate von jedem beliebigen Gerät aus und Vernetzung zwischen Büroangestellten und externen Mitarbeitern mit Rainbow WebRTC Gateway		■	■	■	+ OPUS-Codec-Unterstützung
	Verbesserung der Zusammenarbeit mit Rainbow Videokonferenzen und sicherem Gruppenchat		■	■	■	+ Webinar-Funktion
	Homeoffice und Gespräche unter Verwendung eines Geschäftsstelephons mit sicherer Remote-Verbindung			■	■	+ SIP-Telefone für Fernzugriff
	Problemlose Telefonate mit 3D Symphonic HD Audio, AudioHub, WiFi-fähigen ALE DeskPhones vom Typ Enterprise			■	■	+ Rainbow Hub-fähig
Außendienstmitarbeiter und Front-Line-Mitarbeiter:	Verbindung von Außendienstmitarbeitern und Front-Line-Mitarbeitern mit Microsoft Teams-Nutzern im Unternehmen			■	■	+ Überwachungsgruppen
	Ausstattung der Außendienstmitarbeiter und Front-Line-Mitarbeiter mit mobilen Handsets und Headsets , überall vor Ort verfügbar			■	■	+ neues ALE-Headset DECT
	Ausstattung mobiler Mitarbeiter vor Ort mit leicht zu reinigenden, robusten DECT-Telefonen , damit diese in Verbindung bleiben können			■	■	+ DECT-Cloud-fähig
	Schützen Sie allein arbeitende Personen durch Apparate mit Alarmfunktionen	■	■	+WLAN	■	+ DECT-Abdeckungsalarm
Verbessern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch ein einzigartiges digitales Erlebnis						
Hervorragende Anrufverwaltung:	Professionelle Begrüßung und Anrufweiterleitung mit der 4059EE Attendant Console für menschliche Interaktionen			■	■	+ Rainbow SSO
	Automatisierung von Begrüßung und Anrufweiterleitung mit Visual Automated Attendant und natürlicher Sprachverarbeitung	■	■	■	■	+ Verbesserte Sicherheit
	Nutzung von OmniPCX Record Suite für die Aufzeichnung sämtlicher Sprach- und Videointeraktionen zur Qualitäts- und Regulierungssicherung	■	■	■	■	+ Microsoft AZURE-Unterstützung
Verwendung von Daten:	Verbesserung der Flexibilität im Kundenservice mit Remote-Agenten unter Verwendung von ALE SoftPhone				■	+ CSTA-Überwachung
	Verwaltung von Telefonanrufen über die CRM-Anwendung mit Rainbow CRM-Konnektoren		■	■	■	+ SuiteCRM und JADU
Verwendung eines beliebigen Kanals:	Verbesserung der Problemlösungsquote beim Erstkontakt: Agenten haben mit ALE Connect eine 360°-Sicht auf alle Kanäle				■	+ Einheitliche Statistik
	Nutzung des vom Kunden bevorzugten Kommunikationskanals: Telefon, E-Mail, Web-Chat, Facebook Messenger, X/Twitter				■	+ Chatbot-Integration

Lösungsdatenblatt

Gute Gründe für ein Upgrade Ihres Kommunikationssystems



Versionen des OmniPCX Enterprise-Kommunikationsservers		2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2025 R101.1
Ermöglichen Sie eine ergebnisorientierte IT mit reibungslosen Transformationsoptionen						
Agilität in der Cloud:	Optimierung der Infrastruktur mit virtualisierter Software und Private Cloud	■	■	■	■	+ AWS und Proxmox
	Verbindung beliebiger Geräte, Anwendungen oder externer Systeme über SIP, IP, Digital, WLAN, DECT	■	■	■	■	+ SIP-DECT für Dritte
	Einhaltung von Standards zur Gewährleistung der Nachhaltigkeit und Interoperabilität mit dem SIP-Protokoll	■	■	■	■	+ ALE DeskPhones Essential
	Zentralisierung und Delegierung von Vorgängen von jedem beliebigen Ort aus über den webbasierten OmniVista 8770 NMS-Client		■	■	■	+ SIP-Gerätanager ALE-30
Sicherheit:	Sichere Kommunikation über LAN/WAN durch virtualisierungsfreundliche, native Verschlüsselung			■	■	+ SRTP mit AES-256
SaaS-Flexibilität:	Mehr Flexibilität und Kommunikation als Service mit dem Abonnementmodell Purple on Demand				■	+ Umwandlung von OXE in PoD
Automatisierung:	Cloud-basierte und KI-gestützte Konfigurationsautomatisierung mit Unified Management Center					+ neues UMC 1.0

Wo fängt man an?

Es müssen dringend Maßnahmen ergriffen werden, um die mit einem alternden Kommunikationssystem verbundenen Risiken zu verringern: Cybersicherheit, Überalterung von Hardware und Software und Wartungsfreundlichkeit.

Wenn Sie einen jährlichen oder mehrjährigen Supportvertrag abgeschlossen haben, der die Aktualisierung Ihres Kommunikationssystems beinhaltet, haben Sie kostenlosen Zugang zu den neuesten Softwareversionen der ALE-Produkte, einschließlich Sicherheitspatches zur Behebung von Schwachstellen, die von unserem ALE-Cyberüberwachungsteam entdeckt wurden. Bitte Sie den Service-Provider Ihrer Kommunikationslösung um eine individuelle Beratung.

Wenden Sie sich an einen ALE-Vertreter, um mehr darüber zu erfahren, wie die Modernisierung Ihres Kommunikationssystems und die neuesten Entwicklungen unserer Produkte Ihnen helfen können, Ihr Unternehmen neu aufzustellen.