



# No corra riesgos con su sistema de comunicación: ¡actualícelo ya!

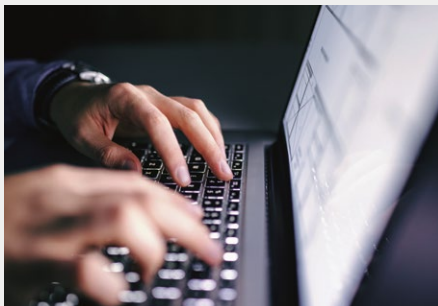
## ¿Por qué es fundamental mantener el sistema actualizado?

A medida que evoluciona el panorama empresarial, organizaciones como la suya deben adaptarse constantemente para seguir siendo competitivas, tomar las decisiones de inversión adecuadas y garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Aprovechar los activos existentes puede ser una estrategia ganadora, especialmente en un área tan vital como las comunicaciones.

Disponer de un sistema de comunicación de última generación aumenta la seguridad, mejora la eficacia y garantiza el cumplimiento de la normativa. Una tecnología actualizada protege contra las ciberamenazas, agiliza las operaciones de TI y facilita las comunicaciones en tiempo real. También permite una mayor escalabilidad, lo que favorece un entorno de trabajo más productivo y mantiene la confianza de los clientes gracias a un procesamiento de datos seguro y fiable.

## ¿Cuáles son los riesgos de tener un sistema obsoleto?

Las llamadas telefónicas son fundamentales en las actividades cotidianas. Un sistema de comunicación obsoleto puede exponer su organización a riesgos que podrían comprometer su negocio.



### Ciberseguridad

- Vulneraciones de seguridad
- Ataques de día cero
- La confidencialidad y privacidad de los datos, en peligro



### Obsolescencia

- Escasez de suministro de hardware
- Problemas de compatibilidad cruzada
- Fin del soporte de proveedor



### Mantenimiento

- Falta de pericia
- Coste del mantenimiento
- Hora de reaccionar

**Modernice su sistema de comunicación para mitigar estos riesgos y obtener ventajas competitivas como una mayor eficacia de los empleados, una mayor satisfacción de los clientes y operaciones de TI más ágiles.**



## ¿Cómo puede la modernización de su sistema de comunicación mejorar la eficacia de los empleados, la satisfacción de los clientes y la agilidad de las operaciones de TI?

Al modernizar su sistema de comunicación, aprovecha sus inversiones anteriores a la vez que introduce nuevos hábitos de trabajo y tecnologías como la nube y la inteligencia artificial, que pueden ayudar a conseguir las siguientes ventajas:

1. **Aumentar la eficacia de los empleados:** Adopción de pautas de trabajo modernas (como el trabajo desde cualquier lugar), continuidad de las comunicaciones entre todos los empleados que trabajan en distintas actividades para evitar silos entre empleados presenciales y remotos, herramientas de comunicación adaptadas a cada perfil de usuario
2. **Enriquecer la conversación con los clientes:** Nuevos canales de comunicación como el vídeo y la mensajería instantánea, integración con sus aplicaciones empresariales CRM, comunicación asistida por IA para un intercambio de información más rápido con los clientes, automatización con bots de chat y de voz según las necesidades de la empresa.
3. **Ganar agilidad en las operaciones de TI:** Gestión segura y automatizada de su sistema de comunicación, maximización de la disponibilidad del servicio, ahorro en las tareas de gestión diarias para centrarse en las nuevas necesidades del negocio, sistema de comunicación local conectado a los servicios en la nube de Alcatel-Lucent Enterprise en un modelo híbrido

### ALE se dedica a la modernización de organizaciones privadas y públicas de todos los tamaños. A continuación incluimos algunos ejemplos de nuestro compromiso con el éxito de nuestros clientes:

- Un especialista alemán en manipulación de gases ha modernizado su sistema telefónico para mejorar las comunicaciones internas y externas entre empleados y con los clientes. [Vea la historia completa aquí.](#)
- Una empresa francesa especializada en la distribución de electrodomésticos ha optimizado el servicio de atención al cliente con una aplicación de centro de contacto omnicanal todo en uno para gestionar llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat web y redes sociales. [Vea la historia completa aquí.](#)
- El departamento de TI de una autoridad local de un país europeo aprovecha la modernización de su sistema de comunicación para ofrecer nuevos servicios accesibles desde una nube segura alojada en un centro de datos local. [Vea la historia completa aquí.](#)



## 1. Aumentar la eficacia de los empleados

Las últimas versiones de los productos de comunicación de ALE se adaptan a las nuevas necesidades de los empleados. Son fáciles de adoptar y utilizar, ofrecen interfaces de usuario modernas y aumentan la productividad en situaciones diversas:

### Trabaje desde cualquier lugar

Todos los empleados utilizan los mismos servicios de comunicación, dentro o fuera de la oficina, para garantizar la continuidad de las llamadas. Esto se consigue conectando el sistema de comunicación existente a los servicios basados en la nube de [Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise](#) y ampliando sus capacidades con una conectividad segura basada en el estándar WebRTC.

### Movilidad y número de teléfono único

Tanto si teletrabajan y se comunican desde un smartphone como si están en la oficina con un teléfono u ordenador con una aplicación de softphone, los empleados son perfectamente localizables a través de número de empresa único.

### Teléfonos de oficina

Los empleados que se comunican con frecuencia se benefician de la nueva generación de teléfonos [ALE DeskPhones](#), que ofrecen un sonido 3D sinfónico HD de banda ancha para facilitar la interactividad y el entendimiento mutuo. Estos teléfonos también pueden ser utilizados de forma segura por los empleados que están trabajando desde casa.

### Inteligencia artificial

Las funciones de IA de Rainbow aportan a los usuarios una mejora real de la eficiencia, gracias a la transcripción automática, el resumen de conversaciones y la navegación inteligente por las grabaciones.

### Empleados de primera línea

El personal técnico e industrial, los profesionales de la salud y los guardias de seguridad suelen utilizar teléfonos inalámbricos resistentes y fáciles de limpiar o una aplicación de smartphone. Equipar a los empleados con teléfonos individuales [DECT](#) o [WLAN](#), en lugar de teléfonos compartidos según el puesto de trabajo, facilita el trabajo sin barreras y mantiene los números de la empresa.

### Colaboración en equipo

Rainbow de ALE facilita el intercambio de información, el trabajo en equipo y la gestión de proyectos. Permite realizar videollamadas y acceder a mensajería de grupo segura, además de indicar si los colaboradores están conectados, en una reunión o disponibles para una charla rápida. Aquellos que utilizan Microsoft Teams pueden hacer llamadas dentro de Teams a través de un conector Rainbow específico.



## Teléfonos de empresa en el lugar de trabajo digital

La nueva generación de teléfonos de empresa facilita las comunicaciones gracias a un sonido de alta calidad, conectividad Bluetooth y ergonomía optimizada para una comunicación cómoda. El modo de altavoz alivia el cansancio de llevar un auricular todo el día. Existe una modalidad de oficina compartida para diseños de espacios abiertos flexibles. Muchos teletrabajadores también lo utilizan en casa conectándolo a su caja de internet. Se puede adaptar a las reuniones en salas para grupos reducidos gracias al sonido 3D y a la grabación en 360° para que todos los participantes en la sala puedan hacerse oír.



## 2. Enriquecer la conversación con los clientes

Las últimas versiones de las soluciones de atención al cliente de ALE mejoran el rendimiento empresarial proporcionando una experiencia unificada para todos sus equipos de administración y atención al cliente y añadiendo nuevos canales de comunicación para responder con rapidez y precisión a las solicitudes de los clientes:

### Operadora automatizada

Conéctese más rápidamente gracias a una operadora automatizada y al reconocimiento de voz. Enrute con facilidad las llamadas a las personas adecuadas. Optimice los costes. La operadora automatizada visual [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#) (VAA) es una solución centralizada multisitio que los equipos pueden configurar desde una interfaz gráfica muy sencilla.

### Grabación de llamadas

Mejore las interacciones con los clientes en consonancia con su política de calidad registrando las comunicaciones de forma sistemática o bajo demanda desde el puesto de trabajo. [Alcatel-Lucent OmniPCX Record Suite](#) genera grabaciones y transcripciones de voz que sirven de apoyo en caso de conflicto o en las sesiones de formación de los empleados. Los conectores de IA disponibles permiten resumir automáticamente la conversación y analizar la opinión de los clientes.

### Agente del centro de contacto remoto

Facilite la conexión con sus expertos en interacción con el cliente desde cualquier lugar. Los empleados tienen acceso a todos los servicios de comunicación desde un teléfono o softphone cuando trabajan desde casa.

### Integración de gestor de relaciones con el cliente (CRM)

Mejore la tasa de resolución de solicitudes de los clientes comunicándose directamente desde una aplicación CRM o de incidencias como Salesforce, Microsoft Dynamics o ServiceNow. La visualización automática de los datos del cliente en la aplicación CRM, para cada llamada, mejora la recepción telefónica y el servicio prestado.

### Charle desde su sitio web de comercio electrónico

Mejore la interactividad de su sitio web permitiendo a los visitantes obtener información en tiempo real de sus expertos mediante mensajería instantánea. Integre bots de chat para la automatización.

### Conversación omnicanal

Mejore la participación de los clientes con [ALE Connect](#) proporcionando a sus empleados una visión de 360° de todas las interacciones con los clientes a través del teléfono, el correo electrónico, la mensajería y las redes sociales. Los agentes de los centros de atención al cliente se benefician de una asistencia basada en la inteligencia artificial que les permite responder con mayor rapidez y precisión a las consultas de los clientes.

### Apertura de API

Adapte el enrutamiento de las comunicaciones a las necesidades de su empresa —como las habilidades de los agentes o los perfiles de las personas que llaman— con nuestros entornos de desarrollo abiertos para sistemas locales o aplicaciones SaaS en la nube.



### 3. Ganar agilidad en las operaciones de TI

Actualizándose con la versión más reciente, puede garantizar el éxito a largo plazo con un sistema de comunicación fiable, seguro y actualizado. Maximizará la disponibilidad del servicio y lo liberará de las tareas de gestión cotidianas mediante la automatización, lo que le permitirá centrarse en nuevas necesidades empresariales. Sus equipos de TI pueden aprovechar las nuevas oportunidades de virtualización y conectividad en la nube para racionalizar la infraestructura y estandarizar las redes IP.

Verá beneficios inmediatos en las siguientes áreas:

#### **Ciberseguridad**

Defensa más sólida contra los ciberataques y mejor protección de sus comunicaciones y datos sensibles, como los números de las tarjetas de crédito de los clientes, los datos de los pacientes y la información de propiedad, gracias a la nueva función de cifrado nativo de las comunicaciones.

#### **Conformidad**

Mejor protección de datos sin dejar de cumplir la normativa europea: Reglamento general de protección de datos (RGPD), seguridad de las redes y de la información (SRI 2) y Ley de Ciberresiliencia (CRA).

#### **Ahorro en costes de comunicaciones**

Optimización de sus costes aprovechando el proveedor de acceso SIP local que elija.

#### **Mantenimiento**

Un portal web único para administrar y delegar las operaciones rutinarias a los administradores locales. Automatización de las tareas de gestión rutinarias y personalización según las necesidades de la empresa con nuestras API y nuestro entorno de desarrollo de flujos de trabajo de poco código.

#### **Conectividad**

Una infraestructura de comunicación local fiable que conecta todas sus sedes independientemente de las condiciones de la infraestructura de red: digital, IP, SIP, DECT o WLAN; conectividad de nube híbrida para ampliar las capacidades del sistema de comunicación local con nuevos servicios. La tecnología Single Pair Ethernet (SPE) permite llevar a cabo proyectos de modernización aprovechando el cableado existente y reduciendo los costes.

### Conectividad de nube híbrida

El sistema de comunicación implementado en las instalaciones puede conectarse de forma segura con servicios basados en la nube para ampliar sus capacidades, ya sea en el ámbito de la movilidad, la colaboración, la integración con aplicaciones empresariales como CRM, la relación omnicanal con el cliente o la gestión remota. El control de las llamadas permanece in situ, mientras que las capacidades de la nube se utilizan para medios de comunicación menos críticos (como mensajería instantánea, vídeo, etc.).



## ¿Qué novedades aporta el sistema de comunicación de ALE?

La siguiente tabla identifica las principales novedades basadas en la versión del producto [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple).

Versiones del servidor de comunicación OmniPCX Enterprise		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
<b>Garantice la eficacia de los empleados con el puesto de trabajo digital en cualquier lugar</b>					
<b>Trabajo híbrido:</b>	Llame desde cualquier dispositivo y conecte al personal de la oficina con los empleados que trabajan a distancia mediante <b>Rainbow WebRTC Gateway</b>	■	■	■	+ Grabación optimizada
	Mejore la colaboración con <b>chat de grupo seguro y videoconferencias de Rainbow</b>	■	■	■	+ Transcripción y resumen mediante IA
	Trabaje desde casa y llame desde un <b>teléfono de empresa con conectividad remota segura</b>		■	■	+ Grupo de búsqueda de teléfonos SIP
	Llame sin problemas con audio 3D sinfónico HD, AudioHub, teléfonos Wi-Fi <b>ALE DeskPhones Enterprise</b>		■	■	+ Botón rojo de alarma
<b>Trabajadores de primera línea:</b>	Conecte a los empleados de primera línea con los <b>usuarios de Microsoft Teams</b> en la empresa		■	■	+ Modo «No molestar» y filtrado del registro de llamadas
	Equipe a los trabajadores de primera línea con <b>teléfonos móviles y auriculares</b> disponibles en cualquier lugar de las instalaciones		■	■	+ Cifrado IP-DECT AES256
	Conecte a los trabajadores móviles presentes en las instalaciones mediante <b>teléfonos DECT resistentes y fáciles de limpiar</b>		■	■	+ Adaptador SPE para IP-xBS
	Proteja a los <b>trabajadores aislados</b> con teléfonos con funciones de alarma	■	+ WLAN	■	+ Topología Multi-OXE
<b>Mejore la satisfacción del cliente con una experiencia verdaderamente digital</b>					
<b>Excelente gestión de llamadas:</b>	Mensajes de bienvenida profesionales y distribución de llamadas con la <b>consola de operadora 4059EE</b> para interacciones humanas		■	■	+ Accesibilidad
	Automatice el mensaje de bienvenida y el enrutamiento de llamadas mediante la <b>operadora automatizada visual</b> y el procesamiento del lenguaje natural	■	■	■	+ Seguridad CIS nivel 2
	Utilice <b>OmniPCX Record Suite</b> para grabar la voz y el vídeo de todas las interacciones, por motivos de calidad y legales	■	■	■	+ Transcripción y análisis con IA
<b>Uso de datos:</b>	Mejore la flexibilidad del servicio de atención al cliente con los agentes remotos mediante <b>ALE SoftPhone</b>			■	+ Autenticación mutua TLS
	Gestione las llamadas telefónicas desde la aplicación CRM con los <b>conectores de CRM de Rainbow</b>	■	■	■	+ JustCall, Capsule, Apptivo
<b>Uso de cualquier canal:</b>	Mejore la resolución al primer contacto: para el agente, visión de 360° en todos los canales con <b>ALE Connect</b>			■	+ Asistencia con IA para agentes
	Conéctese con los clientes a su manera: <b>voz, correo electrónico, chat web, Facebook Messenger, X/Twitter</b>			■	+ Resumen de la conversación



Versiones del servidor de comunicación OmniPCX Enterprise		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Permita una TI basada en los resultados con opciones de transformación fluidas					
<b>Agilidad en la nube:</b>	Optimize la infraestructura con <b>software virtualizado</b> y <b>nube privada</b>	■	■	■	+ O2G en Microsoft Hyper-V
	Conecte cualquier dispositivo, aplicación o sistema externo mediante <b>SIP, IP, digital, WLAN, DECT</b>	■	■	■	+ Adaptador SPE para conversión de analógico a IP
	Báse en las normas para garantizar la sostenibilidad y la interoperabilidad mediante el <b>protocolo SIP</b>	■	■	■	+ SIPREC con grabación TLS
	Centralice y delegue las operaciones desde cualquier sitio mediante el <b>cliente basado en web OmniVista 8770 NMS</b>	■	■	■	+ Gestión unificada
<b>Seguridad:</b>	Comunicaciones seguras por LAN/WAN mediante <b>cifrado nativo</b> compatible con la virtualización		■	■	+ Inscripción automática de certificados
	Cumplimiento de la normativa europea y de la Directiva NIS2				+ Syslog seguro (TLS)
<b>Flexibilidad SaaS:</b>	Añada flexibilidad y comunicaciones como servicio con el modelo de suscripción <b>Purple on Demand</b>			■	+ Suscripción a Dispatch Console
<b>Automatización:</b>	Automatización de la configuración basada en la nube y asistida por IA con el <b>centro de gestión unificada</b>				+ Configuración asistida por IA

## ¿Por dónde empezar?

Es fundamental tomar medidas para reducir los riesgos inherentes a un sistema de comunicación anticuado: ciberseguridad, obsolescencia de hardware y software y facilidad de mantenimiento.

Si tiene un contrato de soporte anual o plurianual que incluye la actualización de su sistema de comunicación, tendrá acceso gratuito a las últimas versiones de software de los productos ALE, incluidos los parches de seguridad para corregir cualquier punto de vulnerabilidad detectado por nuestro equipo de cibervigilancia de ALE. Consulte al proveedor de servicios de su solución de comunicación y pídale asesoramiento adaptado a su situación.

**Póngase en contacto con un representante de ALE para obtener más información sobre cómo la modernización de su sistema de comunicación y los últimos avances de nuestros productos pueden ayudarlo a transformar su empresa.**