



Komunikace digitálního věku poskytuje digitální dividendy s hmatatelnými obchodními výsledky

Obsah

- | Úvod
- | Provozní dokonalost
- | Zkušenosti zákazníků
- | Zkušenosti zaměstnanců
- | Závěr

Úvod

Řešení dnešních výzev

Po více než dvou letech nebyvalé nejistoty nyní organizace včetně vlád, globálních institucí, centrálních bank, regulačních úřadů a zejména podniků pracují na zajištění měkké přistávací plochy pro globální ekonomiku a snaží se znovu nastolit rovnováhu na určitou formu „podnikání jako obvykle“, když se snaží zorientovat v dnešních globálních výzvách. Mezi nové a „ne tak nové“ výzvy patří následující:

- **Kybernetické útoky:** Navzdory ekonomickému zpomalení se kybernetické útoky a úniky dat nezastavily, což vedlo veřejné organizace a soukromé společnosti k významným investicím do řešení, která chrání jejich klíčová aktiva a zajišťují dodržování předpisů.
- **Inflace:** IT oddělení musí upřednostňovat investice do technologií, které snižují náklady a přispívají k předvídatelnosti výdajů, jako jsou nabídky „platba za použití“.
- **Energie:** Svět, konkrétně Evropa, čelí velké energetické krizi, která vlády vede k tomu, aby přijaly opatření v zájmu omezení spotřeby energie o 10 až 15 procent. V důsledku toho musí veřejné instituce a soukromé společnosti přehodnotit mnoho svých stávajících provozních procesů.
- **Udržitelnost:** Na žádost zákazníků (a některých vlád) se ekologické postupy pro společnosti stávají „nutností“. V důsledku toho jsou činnosti a iniciativy udržitelného rozvoje součástí programu CTO v roce 2023¹. Zahrnuje to zamyšlení nad tím, jak mohou technologie hrát roli v udržitelnosti životního prostředí, mimo jiné například s ohledem na sledovatelnost obnovitelné energie, oběhové hospodářství, uhlíkovou stopu a nakládání s odpady.

- **Loajalita zákazníků:** Chování zákazníků se změnilo a udržení jejich loajality je stále obtížnější. Zákazníkům jsou k dispozici atraktivní nabídky služeb a produktů – často motivované potřebou společenského uznání. Organizace musí významně investovat do optimalizace procesů a aplikací orientovaných na zákazníka v zájmu navození jedinečného a odlišného zážitku.

- **Udržování talentů:** Nedávná globální zkušenost hluboce změnila očekávání lidí. Flexibilita, pocit pohody, lepší rovnováha mezi pracovním a soukromým životem a hybridní práce (doma / v kanceláři / jinde) nyní patří mezi hlavní úvahy zaměstnanců. Studie společnosti Forrester naznačuje, že pro přilákání a udržení talentů bude muset jedna třetina evropských společností nabídnout práci odkudkoli, což od nich bude vyžadovat, aby poskytovaly správné aplikace a vybavení pro podporu provozního modelu.²

Jednou z hlavních priorit, které vedoucí pracovníci společnosti řeší, je potenciální negativní dopad na výkon a provoz, pokud se nic nezmění.

Využití komunikačních řešení může podnikům pomoci řešit problémy, těžit z výhod digitální transformace a pozitivně ovlivnit tři důležité oblasti: provozní dokonalost, zkušenosti zákazníků a zkušenosti zaměstnanců, což v konečném důsledku přinese digitální dividendy a hmatatelné obchodní výsledky.

¹ [10 největších strategických technologických trendů pro rok 2023: Gartner](#). CIO, září 2022.

² [Předpovědi společnosti Forrester pro Evropu do roku 2023 – Důvěra občanů ve vlády prudce klesne kvůli strmé míře inflace a energetické krizi](#), Forrester Newsroom, říjen 2022.

Provozní dokonalost

Geopolitická rizika, kybernetické útoky, inflační hrozby a náklady na energii vedou organizace k přehodnocení svých provozních modelů a jejich dopadu na rozpočty a globální procesy. Toto nové smýšlení ale také představuje příležitost věnovat větší pozornost zásadním problémům, které mohly být v minulosti přehlíženy nebo které nebyly považovány za priority. Níže jsou uvedeny jen některé z faktorů:

- **Automatizace a zjednodušení:** Vzhledem k tomu, že se rozpočty pravděpodobně nezvýší, vedoucí IT oddělení musí zvážit taktiku a řešení, která jim pomohou ušetřit peníze snížením nákladů na úkoly, které lze automatizovat. Například vzdálené zajišťování a údržba v oblasti podnikové komunikace, využití řešení automatizace procesů (RPA), umělá inteligence (AI) a cloudové architektury.
- **Bezpečnost a odolnost:** Protože počet kybernetických útoků se stále zvyšuje, podniky jsou nuceny k významným investicím do řešení, která chrání jejich klíčová aktiva, zajišťují odolnost a umožňují jim vyrovnat se s neustále se měnícími regulačními zákony.
- **Kontrola rozpočtu:** Kromě snahy o automatizaci a zjednodušení je třeba urychlit přechod k modelům provozních výdajů OpEx, aby byla zajištěna předvídatelnost, flexibilita a kontrola. Modely velkých jednorázových výplat, které nelze škálovat na základě potřeb a podmínek, již nejsou možné. Použitelnou možností jsou řešení nabízená „jako služba“.
- **Ekologická udržitelnost:** Technologie bude hrát stále větší roli v udržitelnosti životního prostředí a pomáhat v klíčových oblastech, jako je snižování spotřeby energie, nakládání s odpady a oběhové hospodářství.

Řešení komunikace digitálního věku od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise pomáhají veřejným organizacím a soukromým podnikům tím, že poskytují řešení a služby pro řešení dnešních výzev a poskytování skutečných digitálních dividend z jejich investic do technologie.

Elektronická kniha

Komunikace digitálního věku poskytuje digitální dividendy s hmatatelnými obchodními výsledky



Výzva	Návrh společnosti ALE / Digitální dividendy
Zabezpečení obchodní komunikace v rámci jakéhokoli cloudového modelu	Společnost ALE poskytuje řešení zabezpečená již od samotného návrhu, která jsou v souladu s nařízeními a která zabraňují kybernetickým útokům a únikům dat bez ohledu na cloudový model.
Řešení společnosti ALE: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, stolní telefony a softphony, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
Zjednodušení provozu, úspora času v IT a udržení nákladů na komunikaci pod kontrolou	Řešení komunikace digitálního věku od společnosti ALE umožňují automatizaci IT a řízení nákladů v jakémkoli cloudovém prostředí a v jakémkoli finančním modelu včetně: OpEx (jako služba) nebo CapEx.
Řešení společnosti ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System, Alcatel-Lucent Virtual Automated Attendant (VAA), Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant (VNA), Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway, Selfcare, Purple on Demand by Alcatel-Lucent Enterprise (PoD)	
Urychlení transformace na cloud	Společnost ALE nabízí à la carte cestu od místní komunikace až po jakýkoli cloud (soukromý, hybridní nebo veřejný), což organizacím umožňuje pohybovat se vlastním tempem a zároveň řídit náklady a rizika.
Řešení společnosti ALE: RingCentral MVP, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, SIP telefony, softphony, náhlavní soupravy	
Snížení spotřeby energie a zmenšení uhlíkové stopy v zájmu dosažení cílů udržitelnosti	Pro společnost ALE je prioritou navrhovat ekologicky udržitelná řešení, která poskytují zařízení s nízkou spotřebou, energeticky účinné architektury, řešení s nízkou uhlíkovou stopou a přispívají k oběhovému hospodářství.
Řešení společnosti ALE: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise, stolní telefony a softphony, náhlavní soupravy, program ekologické recyklace	

Implementace řešení, která zlepšují zabezpečení a odolnost, může urychlit váš přechod do cloudu. Díky výhodám cloudových služeb a ekologickému provoznímu modelu mohou organizace usilovat o provozní dokonalost, přinášet svým zaměstnancům, zákazníkům a partnerům hmatatelné výsledky a zároveň řídit náklady a urychlit svou digitální transformaci, aby zůstaly konkurenceschopné.



Zkušenosti zákazníků

Od řízení vztahů se zákazníky až po řízení spokojenosti zákazníků

Nové styly konverzace převzaté ze sociálních sítí, jako jsou Facebook a Instagram, a aplikace pro zasílání zpráv, jako je WhatsApp, přesouvají komunikaci do světa založeného na digitálních výměnách dat. Společnosti musí řešit nové komunikační návyky, mezi nimiž jsou nejvýraznější videa a „příběhy“, stejně jako potřebu udržovat autentické výměny informací mezi lidmi. Lidé, kteří mají pravomoc rozhodovat, musí zvládnout tento rozpor nebo riziko, že budou ve hře o dokonalost ve vztazích se zákazníky ignorováni.

Jedinou možností je jít vpřed s cílem uspokojit dnešní stále náročnější a uspěchané zákazníky, když se snažíme poučit z minulosti a vytvořit budoucnost založenou na řadě nových nástrojů a technologií, jako je umělá inteligence (AI), které jsou dostupné téměř všem.

Vzhledem k tomu, že organizace směřují ke zlepšování zkušeností zákazníků, budou muset řešit následující výzvy:

- **Kompletní přehled o zákazníkovi:** Zatímco většina interakcí nyní probíhá v kontextu (což znamená, že jsou podloženy informacemi a historickými daty, které konverzaci obohacují), společnosti se stále snaží shromažďovat a formátovat informace shromážděné za běhu během interakcí se zákazníkem. Cenná zpětná vazba k produktům a službám, která je ze své podstaty nestrukturovaná, bohužel často není v systémech zaznamenána.
- **Samoobsluha:** Teď, když se vzdalujeme od dnů „Stisknutím 1 můžete... stisknutím 2 můžete...“ řízených základními automaty IVR (Interactive Voice Response), samoobsluha vstupuje do nové vzrušující fáze plné hlasových robotů a rozpoznáváním hlasu. Jejich rozsah „povinností“ se rozšiřuje, protože jsou stále chytřejší, a navíc umožňují organizacím přehodnotit rovnováhu mezi asistovanými a samoobslužnými službami.



- **Analýza sentimentu:** Toto je pravděpodobně jeden z největších pokroků za poslední tři roky ve všech oblastech. Analýza sentimentu zahrnuje zjišťování a interpretaci toho, co stojí za přirozeným jazykem. Protože uznáváme důležitost emocí v jakékoli zkušenosti zákazníků, lépe chápeme výzvy spojené s vytvářením těchto technologií. Dnes víme, jak extrahovat sentiment nad rámec nezpracovaných informací, ať už v e-mailech nebo hlasových hovorech. Tyto informace mohou být prospěšné při správě vztahů, včetně hodnocení pozitivních, negativních nebo neutrálních reakcí, a mohou poskytnout poznatky důležité pro prodej nebo předvídání rizika turbulencí.
- **Rozšířený podnik:** Bývá popisován také jako schopnost otevřít vztah se zákazníky celému podniku. Znamená to, že strategie spokojenosti zákazníků je sdílena, pochopena a přijímána všemi zaměstnanci, ať už v soukromém sektoru nebo ve veřejných institucích. Pojem rozšířeného podniku již existuje v organizacích, jejichž činnost závisí na předvídatelných vrcholech poptávky. Například dodavatelé produktů nebo služeb, jejichž

objem objednávek souvisí s kalendářem: Vánoce, Valentýn, Den matek. Předpokládá se, že rozšířená společnost se bude vyvíjet i mimo vrcholy aktivity. To se promítá do zapojení odborníků spolu s jejich kolegy v přední linii, kteří jsou připraveni pomoci a podílet se na společném úsilí.

- **Více kanálů:** Po mnoho let společnosti berou do úvahy preference zákazníků, pokud jde o kontakt, které jdou daleko nad rámec telefonického hovoru. Zatímco spektrum kanálů zůstává po několik let víceméně stejné, včetně telefonu, e-mailu, webové stránky, sociálních sítí, ve většině případů panuje výzva vytvořit soudržnosti mezi všemi těmito kanály, včetně schopnosti zpracovávat informace nezávisle na svých původních médiích a mazání specifičností souvisejících s jejich původem, aby bylo možné zajistit plynulou a efektivní konverzaci.

Technologie – a zejména pokrok dosažený v oblasti umělé inteligence – míchá karty v oblasti řízení vztahů se zákazníky.

Řešení [Komunikace digitálního věku](#) od společnosti Alcatel-Lucent pro služby zákazníkům mohou pomoci veřejným organizacím a soukromým podnikům vstoupit do druhé fáze řízení vztahů se zákazníky, využít nejnovější a nejpokročilejší technologii, proměnit ji na řízení spokojenosti zákazníků v zájmu poskytování digitálních dividend s hmatatelnými výsledky.

Výzva	Návrh společnosti ALE / Digitální dividendy
Optimalizace zdrojů a rozpočtu pro poskytování špičkových zákaznických služeb	Společnost ALE poskytuje řešení Komunikace digitálního věku, která udržují rovnováhu mezi automatizovanými službami pro jednoduché dotazy a inteligentním směřováním pro rychlé a přesné odpovědi.
Řešení společnosti ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD, PoD, řešení třetích stran od technologických partnerů pro chatovací/hlasové roboty	
Rychlá reakce a vyřešení při prvním hovoru jako priorita	Řešení společnosti ALE pro služby zákazníkům kombinují inteligentní směřování, umělou inteligenci a integraci IT ekosystémů, což společností umožňuje optimalizovat řešení při prvním hovoru a zvýšit spokojenost zákazníků.
Řešení společnosti ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, konektory Rainbow CRM, integrace CRM pro webhook ALE Connect, PoD, řešení třetích stran od technologických partnerů pro analýzu chatovacích a hlasových robotů a sentimentu	
Zaškolení pracovníků do globální strategie služeb zákazníkům	Společnost ALE poskytuje řešení Komunikace digitálního věku, která umožňují všem zaměstnancům podílet se na strategii služeb zákazníkům prostřednictvím integrace zákaznických služeb a řešení multimediální spolupráce v reálném čase.
Řešení společnosti ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Attendant/Dispatch Console, ALE Connect/OTCC SE, firemní telefon ALE a softphone, PoD	
Řešení preferencí kontaktu pro tři generace zákazníků	Společnost ALE poskytuje řešení umožňující zákazníkům propojit způsob, jakým používají své preferované médium (hlas, chat, e-mail, sociální sítě) se stejnou úrovní služeb.
Řešení od společnosti ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Visual Automated Attendant (VAA), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD, řešení třetích stran od technologických partnerů pro chatovací/hlasové roboty	

Se zrychlením digitální transformace přichází nová generace řešení služeb zákazníkům, které pomáhají přeměnit vztahy se zákazníky na spokojenost zákazníků. Tato nová řešení poskytují organizacím v soukromém i veřejném sektoru možnost proměnit každou interakci se zákazníkem na obchodní příležitost.

Elektronická kniha

Komunikace digitálního věku poskytuje digitální dividendy s hmatatelnými obchodními výsledky

Zkušenosti zaměstnanců

I když bylo vyvinuto značné úsilí na vytvoření nového a atraktivního digitálního pracoviště, které by všem umožnilo pracovat odkudkoli, organizace stále čelí rostoucí poptávce po flexibilitě v práci, lepší rovnováze mezi pracovním a soukromým životem a efektivnějších aplikacích, aby bylo možné úkoly zvládat včas.

Tyto nové požadavky vyžadují, aby organizace nejen proměnily svá pracoviště, ale aby také utvářely pracovní prostor. Bude nutné rozšířit pracovní prostor o všechny digitální služby a aplikace, které pomáhají zaměstnancům plnit jejich povinnosti, aby jim pomohly podpořit inovace a úspěchy, které jsou klíčové pro přilákání a udržení talentů. To platí zejména pro mileniály, kteří považují pohodu v práci za nejdůležitější kritérium pro výběr místa, kde budou pracovat, a výrazně se liší od kritérií, která braly v úvahu předchozí generace.

To vše se promítá do atraktivního profesionálního prostředí, které je flexibilní a dynamické a které poskytuje nástroje, které lidi inspirují a přináší jim v práci dobrý pocit.

Kromě digitálních dividend nebo obchodních výsledků pomáhají udržet a přilákat talenty také investice zaměřené na zlepšení zkušeností zaměstnanců. Digitální pracoviště a strategie digitální transformace jsou pro uchazeče stejně důležité jako mzdy. Vzhledem k tomu, že odměny a rovnováha mezi pracovním a soukromým životem jsou stejně důležité, snaha nabídnout zaměstnancům mimořádné zkušenosti se rychle stane tím, co odlišuje od konkurence a co je důležité pro pozitivní dopad na motivaci, produktivitu a zapojení. Vynikající podniková komunikace a služby mohou ohromně pomoci.

Zajištění moderního digitálního pracovního prostoru, který zahrnuje spolupráci a integraci IT, by mělo být nejdůležitější prioritou pro všechny vedoucí firem, kteří chtějí udržet a přilákat talenty. Protože dnešní pracovníci stále více hledají práci na dálku nebo hybridní pracovní styl a větší flexibilitu, musí se organizace snažit vytvořit loajální a angažovanou pracovní sílu, která bude ku prospěchu zákazníků.

Výzva	Návrh společnosti ALE / Digitální dividendy
Vytvoření atraktivního digitálního pracoviště, které naplní a překoná očekávání zaměstnanců	Společnost ALE poskytuje organizacím komplexní cloudová a komunikační řešení, která pomáhají vytvořit atraktivní digitální pracoviště podporující zapojení zaměstnanců.
Řešení společnosti ALE: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow / RingCentral MVP / náhlavní soupravy / telefony/softphony ALE, Rainbow Hub	
Podpora zaměstnanců tím, že jim poskytnete správné informace ve správný čas	Řešení Komunikace digitálního věku od společnosti ALE vše spojují, protože integrují komunikaci v reálném čase v jakémkoli oboru, backoffice aplikaci nebo procesu, které umožňují uvést konverzaci do kontextu.
Řešení společnosti ALE: OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS nebo RingCentral MVP, typizované konektory	

Elektronická kniha

Komunikace digitálního věku poskytuje digitální dividendy s hmatatelnými obchodními výsledky



Závěr

Často se stává, že když je globální ekonomika ve stavu turbulencí s inflací a nejistotou a když je na vzestupu geopolitická nestabilita, pokrok a transformace se nutně dostávají do popředí. Pokud známe své výzvy, je na vedoucích představitelích společností – zejména v oblasti IT – rozhodnout, jak bude budoucnost vypadat.

Komunikace je jádrem všeho, co děláme. Je základem interakcí mezi lidmi, mezi strojem a lidmi, mezi objektem a lidmi. Není překvapením, že jako taková je podniková komunikace zásadní pro úspěch v každém projektu digitální transformace. Podniková komunikace změní provoz, přináší automatizaci a zjednodušení, stejně jako přetváření zkušeností zákazníků a zaměstnanců.

Ve společnosti ALE poskytujeme malým, středním i velkým organizacím z různých oborů nejmodernější [cloudová a komunikační řešení](#), která vynikají v provozní dokonalosti, zkušenostech zákazníků a zkušenostech zaměstnanců, a zároveň zajišťujeme, aby vynaložené investice generovaly velkorysé dividendy.

Další informace o tom, jak dosáhnout hmatatelných výsledků, najdete na naší [webové stránce](#).