



Digital Age Communications liefert digitale Vorteile mit greifbaren Geschäftsergebnissen

Inhaltsverzeichnis

- | Einführung
- | Operative Exzellenz
- | Kundenerfahrung
- | Mitarbeitererfahrung
- | Fazit

Einführung

Herausforderungen in der modernen Welt meistern

Nach mehr als zwei Jahren beispielloser Ungewissheit arbeiten Organisationen wie zum Beispiel Behörden, globale Institutionen, Zentralbanken, Regulierungsbehörden und vor allem Unternehmen daran, eine sanfte Landung der Weltwirtschaft zu gewährleisten und wieder zu einer Art "business as usual" zurückzukehren. Gleichzeitig müssen aber die Herausforderungen einer modernen, globalen Welt bewältigt werden. Zu den neuen, aber auch nicht mehr ganz so neuen Herausforderungen gehören unter anderem:

- **Cyberangriffe:** Trotz der wirtschaftlichen Abschwächung haben Cyberangriffe und Datenschutzverletzungen keine Pause eingelegt, was öffentliche Organisationen und private Unternehmen dazu veranlasst hat, in erheblichem Umfang in Lösungen zu investieren, die ihre wichtigsten Vermögenswerte schützen und die Einhaltung von Vorschriften gewährleisten.
- **Inflation:** IT-Abteilungen müssen vor allem in Technologien investieren, die die Kosten senken und die Ausgaben vorhersehbar machen, wie z. B. "Pay-per-Use"-Angebote.
- **Energie:** Die Welt und insbesondere Europa stehen vor einer großen Energiekrise, die die Regierungen dazu zwingt, Maßnahmen zu ergreifen, um den Energieverbrauch um 10-15 % zu senken. Infolgedessen müssen öffentliche Einrichtungen und private Unternehmen viele ihrer bestehenden betrieblichen Abläufe überdenken.
- **Nachhaltigkeit:** Auf Wunsch der Kunden (und einiger Regierungen) werden umweltorientierte Praktiken zu einem "Muss" für Unternehmen. Folglich sind Maßnahmen und Initiativen zur nachhaltigen Entwicklung Teil der CTO-Agenda 2023¹. Dazu gehört auch die Überlegung, welche Rolle die Technologie für die ökologische Nachhaltigkeit spielen kann, z. B. Rückverfolgbarkeit erneuerbarer Energien, Kreislaufwirtschaft, CO₂-Fußabdruck, Abfallwirtschaft usw.

- **Kundentreue:** Das Kundenverhalten hat sich geändert, und es wird immer schwieriger, die Kunden an sich zu binden. Den Kunden werden attraktive Angebote für Dienstleistungen und Produkte unterbreitet, die häufig von dem Bedürfnis nach sozialer Anerkennung getragen werden. Unternehmen müssen erheblich investieren, um kundenorientierte Prozesse und Anwendungen zu optimieren, mit dem Ziel, ein einzigartiges und differenzierendes Erlebnis zu schaffen.

- **Bindung von Talenten:** Die jüngsten globalen Erfahrungen haben die Erwartungen der Menschen tiefgreifend verändert. Flexibilität, persönliches Wohlbefinden, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und gemischte Arbeitsformen (zu Hause/Büro/andere Orte) gehören heute zu den wichtigsten Überlegungen der Arbeitnehmer. Eine Forrester-Studie legt nahe, dass ein Drittel der europäischen Unternehmen für die Talentgewinnung und -bindung die Möglichkeit anbieten müssen, von überall aus zu arbeiten. Für dieses Arbeitsmodell wiederum müssen die richtigen Anwendungen und Geräte bereitgestellt werden.²

Eine der wichtigsten Prioritäten für die Führungskräfte eines Unternehmens sind die potenziellen negativen Auswirkungen auf Leistung und betriebliche Abläufe, wenn nichts unternommen wird.

Der Einsatz von Kommunikationslösungen kann Unternehmen dabei helfen, die Herausforderungen zu meistern, die Vorteile einer digitalen Transformation zu nutzen und positive Auswirkungen in drei entscheidenden Bereichen zu erzielen: operative Exzellenz, Kundenerfahrung und Mitarbeitererfahrung. So lassen sich letztendlich digitale Vorteile und greifbare Geschäftsergebnisse erzielen.

¹ [Top 10 strategic technology trends for 2023: Gartner](#). CIO, September 2022.

² [Forrester's 2023 European Predictions - Citizens Trust In Governments Will Plummet Due to Steep Inflation Rates and Energy Crisis](#), Forrester Newsroom, Oktober 2022.

Operative Exzellenz

Geopolitische Risiken, Cyberattacken, Inflationsgefahren und Energiekosten zwingen Unternehmen dazu, ihre Betriebsmodelle und deren Auswirkungen auf Budgets und globale Prozesse zu überdenken. Diese Neuausrichtung bietet jedoch auch die Möglichkeit, kritischen Herausforderungen, die in der Vergangenheit vielleicht übersehen oder nicht als vorrangig angesehen wurden, mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Nachfolgend sind einige dieser Überlegungen aufgeführt:

- **Automatisierung und Vereinfachung:** Da es unwahrscheinlich ist, dass die Budgets steigen, müssen IT-Leiter Taktiken und Lösungen in Betracht ziehen, die ihnen helfen, Geld zu sparen, indem sie die Kosten für Aufgaben, die automatisiert werden können, reduzieren. Zum Beispiel die Fernbereitstellung und -wartung im Bereich der Unternehmenskommunikation unter Nutzung von Lösungen zur Prozessautomatisierung (RPA), künstlicher Intelligenz (KI) und cloudbasierten Architekturen.
- **Sicherheit und Resilienz:** Da Cyberangriffe weiter zunehmen, sind Unternehmen gezwungen, in erheblichem Umfang in Lösungen zu investieren, die ihre wichtigsten Vermögenswerte schützen, ihre Widerstandsfähigkeit gewährleisten und sie in die Lage versetzen, die sich ständig ändernden gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen.
- **Budgetkontrolle:** Neben den Bemühungen um Automatisierung und Vereinfachung muss die Umstellung auf OpEx-Modelle (Operational Expenditure) beschleunigt werden, um Vorhersehbarkeit, Flexibilität und Kontrolle zu ermöglichen. Große, einmalige Auszahlungsmodelle, die nicht je nach Bedarf und Bedingungen skaliert werden können, sind nicht mehr machbar. „As-a-Service“-Lösungen sind eine praktikable Option.
- **Öko-Nachhaltigkeit:** Technologie wird immer mehr eine Rolle bei der ökologischen Nachhaltigkeit spielen und in Kernbereichen wie Energieeinsparung, Abfallmanagement und Kreislaufwirtschaft helfen

Die Kommunikationslösungen von Alcatel-Lucent Enterprise für Unternehmen des digitalen Zeitalters unterstützen öffentliche Einrichtungen und private Unternehmen mit Lösungen und Dienstleistungen, die es ihnen ermöglichen, die heutigen Herausforderungen zu meistern und aus ihren Technologieinvestitionen einen echten digitalen Gewinn zu ziehen.

E-Book

Digital Age Communications liefert digitale Vorteile mit greifbaren Geschäftsergebnissen



Herausforderungen	ALE-Vorschlag/Digitale Vorteile
Sicherung der Geschäftskommunikation in jedem Cloud-Modell	ALE bietet sichere und gesetzeskonforme Lösungen zur Verhinderung von Cyberangriffen und Verstößen, unabhängig vom Cloud-Modell.
ALE-Lösungen: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, Deskphones und Softphones, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
Rationalisierung von Abläufen, Einsparen von IT-Zeit und Kontrolle von Kommunikationskosten	Die Digital Age Kommunikationslösungen von ALE ermöglichen IT-Automatisierung und Kostenkontrolle in jeder Cloud-Umgebung und in jedem Finanzierungsmodell, einschließlich OpEx (as a Service) oder CapEx.
ALE-Lösungen: 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)	
Beschleunigte Umstellung auf die Cloud	ALE bietet einen "a-la-carte"-Pfad von der On-Premises-Kommunikation in jede beliebige Cloud (privat, hybrid oder öffentlich), der es Unternehmen ermöglicht, sich in ihrem eigenen Tempo weiterzuentwickeln und dabei Kosten und Risiken zu kontrollieren.
ALE-Lösungen: RingCentral MVP, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, SIP-Telefone, Softphones, Headsets	
Senkung des Energieverbrauchs und des CO2-Fußabdrucks, um Nachhaltigkeitsziele zu erreichen	ALE macht es sich zur Priorität, ökologisch nachhaltige Lösungen zu entwickeln, die Geräte mit geringem Verbrauch, energieeffiziente Architekturen und Lösungen mit geringem CO2-Fußabdruck liefern und eine Kreislaufwirtschaft schaffen.
ALE-Lösungen: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise, DeskPhones und Softphones, Headsets, Eco-Recycling-Programm	

Die Implementierung von Lösungen, die die Sicherheit und Ausfallsicherheit verbessern, kann Ihre Umstellung auf die Cloud beschleunigen. Mit den Vorteilen von Cloud-Diensten und einem umweltfreundlichen Betriebsmodell können Unternehmen auf operative Exzellenz hinarbeiten und ihren Mitarbeitern, Kunden und Partnern greifbare Ergebnisse liefern, während sie gleichzeitig die Kosten kontrollieren und ihre digitale Transformation beschleunigen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.



Kundenerlebnis

Vom Kundenbeziehungsmanagement zum Kundenzufriedenheitsmanagement

Neue Kommunikationsstile, die von sozialen Netzwerken wie Facebook und Instagram und Messaging-Apps wie WhatsApp geprägt wurden, stellen den digitalen Austausch in den Fokus. Unternehmen müssen sich mit den neuen Kommunikationsgewohnheiten auseinandersetzen, in deren Mittelpunkt Video und „Geschichten“ stehen, sowie mit der Notwendigkeit, einen authentischen Austausch zwischen den Menschen zu pflegen. Entscheider müssen mit diesem Zwiespalt umgehen oder riskieren, im Spiel um hervorragende Kundenbeziehungen auf der Strecke zu bleiben.

Die einzige Option besteht darin, die immer anspruchsvolleren und eiligeren Kunden von heute zufrieden zu stellen, indem wir die Lehren aus der Vergangenheit berücksichtigen und eine Zukunft schaffen, die auf einer Reihe neuer Werkzeuge und Technologien wie der Künstlichen Intelligenz (KI) basiert, die fast jedem zur Verfügung stehen.

Bei der Verbesserung des Kundenerlebnisses müssen die Unternehmen folgende Punkte berücksichtigen:

- **360°-Kundensicht:** Während die meisten Interaktionen heute im Kontext stattfinden (d. h. sie werden durch Informationen und Verlaufsdaten unterstützt, die die Konversation ergänzen), haben Unternehmen immer noch Schwierigkeiten, Informationen zu sammeln und zu formatieren, die während der Kundeninteraktion spontan gesammelt werden. Leider wird wertvolles Feedback zu Produkten und Dienstleistungen, das von Natur aus unstrukturiert ist, oft nicht in Systemen erfasst.
- **Selfservice:** Die Zeiten von „Drücken Sie die 1 für ... Drücken Sie die 2 für ...“, die von einfachen Interactive Voice Response-Automaten verwaltet werden, sind vorbei. Der Selfservice tritt in eine neue, aufregende Phase ein, in der Voicebots und Spracherkennung die treibenden Faktoren sind. Ihr Zuständigkeitsbereich erweitert sich, da sie immer intelligenter werden, und sie ermöglichen es den Unternehmen, das Gleichgewicht zwischen Unterstützung und Selbstbedienung zu überdenken.



- **Stimmungsanalyse:** Dies ist wahrscheinlich bereichsübergreifend einer der größten Fortschritte der letzten drei Jahre. Bei der Stimmungsanalyse geht es darum, zu entdecken und zu interpretieren, was sich hinter der natürlichen Sprache verbirgt. Da wir die Bedeutung von Emotionen für jedes Kundenerlebnis anerkennen, verstehen wir die Herausforderungen bei der Entwicklung dieser Technologien besser. Heute wissen wir, wie man über die reine Information hinaus eine Stimmung extrahieren kann, sei es in E-Mails oder Telefongesprächen. Diese Informationen können bei der Verwaltung der Beziehung von Nutzen sein, einschließlich der Bewertung positiver, negativer oder neutraler Reaktionen, und sie können Einblicke liefern, die hilfreich beim Verkauf oder zum Erkennen eines Abwanderungsrisikos sein können.
- **Das erweiterte Unternehmen:** Dabei handelt es sich um die Fähigkeit, Kundenbeziehungen im gesamten Unternehmen zugänglich zu machen. Die Strategie der Kundenzufriedenheit muss von allen Mitarbeitern, ob in der Privatwirtschaft oder in öffentlichen Einrichtungen, geteilt, verstanden und akzeptiert werden. Das Konzept des erweiterten Unternehmens gibt es bereits in Unternehmen, in denen es zu vorhersehbaren Nachfragespitzen kommt. Ein Beispiel sind Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen, deren Auftragsvolumen an bestimmte Termine wie Black Friday,

Weihnachten, Valentinstag oder Muttertag gebunden ist. Es ist davon auszugehen, dass sich das erweiterte Unternehmen auch über Aktivitätsspitzen hinaus entwickeln wird. Dazu gehört auch die Einbeziehung von Experten, die den Kollegen an der Front helfen können und bereit sind, sich an den gemeinsamen Zielen zu beteiligen.

- **Omnichannel:** Seit vielen Jahren berücksichtigen Unternehmen die Kommunikationspräferenzen ihrer Kunden, die weit über einen Telefonanruf hinausgehen. Während das Spektrum der Kanäle seit einigen Jahren mehr oder weniger gleich geblieben ist, darunter Telefon, E-Mail, Website und soziale Netzwerke, besteht in den meisten Fällen die Herausforderung darin, eine Kohärenz zwischen all diesen Kanälen zu schaffen, einschließlich der Fähigkeit, Informationen unabhängig von ihrem ursprünglichen Medium zu verarbeiten und die mit ihrem Ursprung verbundenen Besonderheiten zu beseitigen, um eine flüssige und effektive Kommunikation zu ermöglichen.

Die Technologie und insbesondere die Fortschritte in der KI mischen die Karten im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements neu.

Alcatel-Lucent [Digital Age Communications](#) Lösungen für den Kundenservice können öffentlichen Einrichtungen und privaten Unternehmen dabei helfen, in die zweite Phase des Kundenbeziehungsmanagements einzutreten, indem sie die neueste und fortschrittlichste Technologie nutzen und diese in ein Kundenzufriedenheitsmanagement umwandeln, um digitale Vorteile mit greifbaren Ergebnissen zu erzielen.

Herausforderungen	ALE-Vorschlag/ Digitale Vorteile
Ressourcen und Budget optimieren, um erstklassigen Kundenservice zu bieten	ALE bietet Lösungen für die Kommunikation im digitalen Zeitalter, die das Gleichgewicht zwischen automatisierten Diensten für einfache Anfragen und intelligentem Routing für schnelle, präzise Antworten wahren.
ALE-Lösungen: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD, PoD, + Drittanbieterlösungen von Tech-Partnern für Chatbot/Voicebot	
Priorität auf schnelle Reaktionen und Lösung bereits beim ersten Anruf	Die ALE-Kundenservicelösungen kombinieren intelligentes Routing, künstliche Intelligenz und die Integration des IT-Ökosystems und ermöglichen es Unternehmen, bereits beim ersten Anruf Lösungen zu erzielen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.
ALE-Lösungen: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, Rainbow CRM-Konnektoren, ALE Connect-webhook CRM-Integration, PoD, + Drittanbieterlösungen von Tech-Partnern für Chatbot/Voicebot/Stimmungsanalyse	
Einbindung der gesamten Belegschaft in die globale Kundendienststrategie	ALE bietet Kommunikationslösungen für das digitale Zeitalter, die es jedem Mitarbeiter ermöglichen, durch die Integration von Kundenservice und multimedialen Echtzeit-Kollaborationslösungen einen Beitrag zur Kundendienststrategie zu leisten.
ALE-Lösungen: OmniPCX Enterprise Purple, Attendant/Dispatch Console, ALE Connect/OTCC SE, ALE Business-Telefone und -Softphones, PoD	
Berücksichtigung der Kundenpräferenzen für drei Generationen von Kunden	ALE bietet Lösungen, die es den Kunden ermöglichen, sich über die von ihnen bevorzugten Medien (Sprache, Chat, E-Mail, soziale Medien) mit demselben Serviceniveau zu verbinden.
ALE-Lösungen: OmniPCX Enterprise Purple, Visual Automated Attendant (VAA), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD, + Drittanbieterlösungen von Tech-Partnern für Chatbot/Voicebot	

Mit der Beschleunigung der digitalen Transformation entsteht eine neue Generation von Kundenservice-Lösungen, die helfen, Kundenbeziehungen in Kundenzufriedenheit zu verwandeln. Diese neuen Lösungen ermöglichen es Organisationen im privaten und öffentlichen Sektor, jede Kundeninteraktion in eine Geschäftsmöglichkeit zu verwandeln.

E-Book

Digital Age Communications liefert digitale Vorteile mit greifbaren Geschäftsergebnissen

Mitarbeitererfahrung

Zwar wurden erhebliche Anstrengungen unternommen, um einen neuen und attraktiven digitalen Arbeitsplatz zu schaffen, der es jedem ermöglicht, von überall aus zu arbeiten, doch sehen sich die Unternehmen nach wie vor mit einer steigenden Nachfrage nach Flexibilität bei der Arbeit, einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und effizienten Anwendungen konfrontiert, damit Aufgaben rechtzeitig erledigt werden können.

Diese neuen Anforderungen verlangen von den Unternehmen nicht nur, den Arbeitsplatz neu zu erfinden, sondern auch, den Arbeitsplatz zu gestalten. Die Ergänzung des Arbeitsplatzes mit allen digitalen Diensten und Anwendungen, die den Mitarbeitern helfen, ihre Leistung zu erbringen, wird erforderlich sein, um Innovation und Leistung zu fördern, die für die Gewinnung und Bindung von Talenten entscheidend sind. Dies gilt insbesondere für die Generation der Millennials, für die das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ein wichtiges Kriterium bei der Wahl ihres Arbeitsplatzes ist und worin sie sich deutlich von früheren Generationen unterscheidet.

All dies erfordert ein attraktives berufliches Umfeld, das flexibel und dynamisch ist und in dem Instrumente zur Verfügung gestellt werden, die die Mitarbeiter befähigen und dafür sorgen, dass sie sich bei der Arbeit wohl fühlen.

Abgesehen von den digitalen Vorteilen oder den Geschäftsergebnissen tragen Investitionen zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung auch dazu bei, Talente zu halten und anzuziehen. Digitale Arbeitsplätze und Strategien zur digitalen Transformation sind für die Bewerber ebenso wichtig wie die Löhne. Da Vergütung und Work-Life-Balance gleichermaßen wichtig werden, werden die Bemühungen um ein außergewöhnliches Mitarbeitererlebnis schnell zu einem wettbewerbsentscheidenden Faktor, der sich positiv auf Motivation, Produktivität und Engagement auswirkt. Hervorragende Unternehmenskommunikation und -dienste können dabei eine große Hilfe sein.

Die Bereitstellung eines modernen digitalen Arbeitsplatzes, der Zusammenarbeit und IT-Integration umfasst, sollte für alle Unternehmensleiter, die Talente halten und anziehen wollen, an erster Stelle stehen. Angesichts der Tatsache, dass die Arbeitnehmer von heute zunehmend Fernarbeit oder hybride Arbeitsformen erwarten und mehr Flexibilität wünschen, müssen die Unternehmen auch zum Nutzen der Kunden für eine loyale und engagierte Belegschaft sorgen.

Herausforderungen	ALE-Vorschlag/ Digitale Vorteile
Schaffung eines attraktiven digitalen Arbeitsplatzes, der die Erwartungen der Mitarbeiter erfüllt und übertrifft	ALE bietet Unternehmen umfassende Cloud- und Kommunikationslösungen, die einen attraktiven digitalen Arbeitsplatz ermöglichen und das Engagement der Mitarbeiter fördern.
ALE-Lösungen: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow/RingCentral MVP/Headsets/ALE Telefone/Softphones, Rainbow Hub	
Befähigung von Mitarbeitern durch die Bereitstellung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit	Die Kommunikationslösungen von ALE Digital Age verbinden alles miteinander und integrieren Echtzeitkommunikation in jedes Unternehmen, jede Backoffice-Anwendung und jeden Prozess, um Konversationen in einen Kontext zu stellen.
ALE-Lösungen: OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS oder RingCentral MVP, vorprogrammierte Konnektoren	



Fazit

Wie so oft, wenn die Weltwirtschaft durch Inflation und Ungewissheit in Turbulenzen gerät und die geopolitische Instabilität zunimmt, rücken Fortschritt und Wandel zwangsläufig in den Vordergrund. Nachdem die Herausforderungen erkannt wurden, liegt es nun an den Unternehmensleitern – insbesondere den IT-Leitern – zu entscheiden, wie die Zukunft aussehen soll.

Kommunikation ist das Herzstück unserer Arbeit. Sie ist die Grundlage für Interaktionen zwischen Menschen, zwischen Maschinen und Menschen, zwischen Objekten und Menschen. Daher ist es nicht verwunderlich, dass die Unternehmenskommunikation für den Erfolg eines jeden digitalen Transformationsprojekts von grundlegender Bedeutung ist. Die Unternehmenskommunikation wird die Betriebsabläufe verändern, die Automatisierung und Vereinfachung vorantreiben und die Kunden- und Mitarbeitererfahrung neu gestalten.

ALE bietet kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus allen Branchen hochmoderne [Cloud- und Kommunikationslösungen](#) an, mit denen sie sich in den Bereichen operative Exzellenz, Kundenerfahrung und Mitarbeitererfahrung auszeichnen können, während gleichzeitig sichergestellt wird, dass die getätigten Investitionen großzügige Dividenden abwerfen.

Lesen Sie auf unserer [Website](#) mehr darüber, wie Sie greifbare Ergebnisse erzielen können.

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die ALE unter Lizenz verwendet. Mehr über die Marken der Tochtergesellschaften der ALE Holding erfahren Sie auf der folgenden Seite: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. RingCentral ist eine eingetragene Marke von RingCentral, Inc. Andere Marken von Drittanbietern, auf die hier Bezug genommen wird, sind Marken der jeweiligen Eigentümer. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Wir behalten uns vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne weitere Ankündigung zu ändern. Weder die ALE Holding noch ihre Tochtergesellschaften sind verantwortlich für die Richtigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen.
© Copyright 2023 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. DID23040402DE (September 2023)