



Digital Age Communications ofrece dividendos digitales con resultados empresariales tangibles

Índice

- | Introducción
- | Excelencia operativa
- | Experiencia del cliente
- | Experiencia del empleado
- | Conclusión

Introducción

Afrontando los retos actuales

Tras más de dos años de incertidumbre sin precedentes, organizaciones como gobiernos, instituciones mundiales, bancos centrales, organismos reguladores y, lo que es más importante, empresas, trabajan ahora para garantizar un aterrizaje suave de la economía mundial y tratar de restablecer el equilibrio para volver a la normalidad, mientras afrontan los retos mundiales actuales. Entre los retos nuevos y "no tan nuevos" figuran:

- **Ciberataques:** a pesar de la desaceleración económica, los ciberataques y las violaciones de datos no se han tomado un respiro, lo que ha impulsado a organismos públicos y empresas privadas a invertir considerablemente en soluciones que protejan sus activos clave y garanticen el cumplimiento de la normativa
- **Inflación:** los departamentos de TI deben dar prioridad a las inversiones en tecnología que reduzcan los costes y ayuden a la previsibilidad del gasto, como las ofertas de "pago por uso".
- **La energía:** el mundo, y más concretamente Europa, se enfrenta a una grave crisis energética que lleva a los gobiernos a tomar medidas para limitar el consumo de energía entre un 10 y un 15 %. En consecuencia, las instituciones públicas y las empresas privadas deben replantearse muchos de sus procesos operativos actuales.
- **Sostenibilidad:** a petición de los clientes (y de algunos gobiernos), las prácticas ecológicas se están convirtiendo en una "obligación" para las empresas. Por ello, las actividades e iniciativas de desarrollo sostenible forman parte de la agenda 2023 del CTO¹. Esto incluye reflejar cómo la tecnología puede tener un papel en la sostenibilidad medioambiental, por ejemplo, la trazabilidad de las energías renovables, la economía circular, la huella de carbono y la gestión de residuos, entre otros.

- **Fidelización de clientes:** el comportamiento de los clientes ha cambiado y los esfuerzos para retener su lealtad son cada vez más difíciles. Se ponen a disposición de los clientes ofertas atractivas de servicios y productos, a menudo impulsadas por la necesidad de reconocimiento social. Las organizaciones necesitan realizar grandes inversiones para optimizar los procesos y aplicaciones centrados en el cliente, con el objetivo de crear una experiencia única y diferenciadora.
- **Retención del talento:** la reciente experiencia global ha alterado profundamente las expectativas de las personas. La flexibilidad, el bienestar, un mejor equilibrio entre trabajo y vida privada, así como el trabajo híbrido (en casa/oficina/en otro lugar) figuran ahora entre las principales consideraciones de los empleados. Un estudio de Forrester sugiere que, para atraer y retener el talento, un tercio de las empresas europeas tendrán que ofrecer trabajar desde cualquier lugar, lo que les obligará a proporcionar las aplicaciones y equipos adecuados para apoyar el modelo operativo.²

Una de las principales prioridades que deben abordar los directivos de las empresas es el posible impacto negativo en el rendimiento y las operaciones si no se hace nada.

Aprovechar las soluciones de comunicaciones puede ayudar a las empresas a afrontar los retos, cosechar los beneficios de una transformación digital y tener un impacto positivo en tres áreas críticas: excelencia operativa, experiencia del cliente y experiencia del empleado, para, en última instancia, obtener dividendos digitales y resultados empresariales tangibles.

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

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

Excelencia operativa

Los riesgos geopolíticos, los ciberataques, las amenazas inflacionistas y los costes energéticos están llevando a las organizaciones a replantearse sus modelos operativos y el impacto que tienen en los presupuestos y los procesos globales. Sin embargo, esta reimaginación también brinda la oportunidad de prestar más atención a retos críticos que pueden haberse pasado por alto en el pasado, o no haberse considerado prioritarios. A continuación se exponen algunas consideraciones:

- **Automatización y simplificación:** como es poco probable que aumenten los presupuestos, los responsables de TI deben plantearse tácticas y soluciones que les ayuden a ahorrar dinero reduciendo el coste de las tareas que pueden automatizarse. Por ejemplo, el aprovisionamiento y mantenimiento remotos en el ámbito de las comunicaciones empresariales, aprovechando las soluciones de automatización de procesos (RPA), la inteligencia artificial (IA) y las arquitecturas basadas en la nube.
- **Seguridad y resistencia:** a medida que los ciberataques siguen aumentando, las empresas se ven impulsadas a realizar importantes inversiones en soluciones que protejan sus activos clave, garanticen la resiliencia y les permitan hacer frente a las leyes reguladoras en constante cambio.
- **Control presupuestario:** más allá de los esfuerzos de automatización y simplificación, es necesario acelerar el cambio hacia modelos OpEx (gastos operativos) para permitir la previsibilidad, la flexibilidad y el control. Los grandes modelos de pago único que no pueden ampliarse en función de las necesidades y las condiciones ya no son viables. Las soluciones ofrecidas "como servicio" presentan una opción viable.
- **Ecosostenibilidad:** cada vez más, la tecnología tendrá un papel en la sostenibilidad medioambiental, ayudando en áreas fundamentales tales como la reducción de energía, la gestión de residuos y la economía circular.

Las soluciones de Digital Age Communications de Alcatel-Lucent Enterprise ayudan a los organismos públicos y a las empresas privadas proporcionándoles las soluciones y servicios necesarios para afrontar los retos actuales y obtener verdaderos dividendos digitales de sus inversiones en tecnología.

Libro electrónico

Digital Age Communications ofrece dividendos digitales con resultados empresariales tangibles



Reto	Propuesta de ALE/dividendos digitales
Protección de las comunicaciones empresariales en cualquier modelo de nube.	ALE proporciona soluciones seguras por diseño y conformes a la normativa para evitar ciberataques y violaciones independientemente del modelo de nube.
Soluciones de ALE: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, teléfonos de escritorio y softphones, Rainbow Edge, RingCentral MVP®.	
Racionalice las operaciones, ahorre tiempo de TI y mantenga bajo control los costes de las comunicaciones.	Las soluciones de Digital Age Communications de ALE permiten la automatización de TI y el control de costes en cualquier entorno de nube y en cualquier modelo financiero, incluidos: OpEx (como servicio) o CapEx.
Soluciones de 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)	
Acelere su transformación a la nube.	ALE ofrece una ruta a la carta desde las comunicaciones locales hasta cualquier nube (privada, híbrida o pública), lo que permite a las organizaciones avanzar a su propio ritmo, controlando al mismo tiempo los costes y los riesgos.
Soluciones ALE: RingCentral MVP, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, teléfonos SIP, Softphones, auriculares	
Reducir el consumo de energía y la huella de carbono para alcanzar los objetivos de sostenibilidad.	Para ALE, es prioritario diseñar soluciones ecosostenibles que ofrezcan equipos de bajo consumo, arquitecturas energéticamente eficientes y soluciones de baja huella de carbono, creando así una economía circular.
Soluciones de ALE: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise, teléfonos de escritorio y softphones, auriculares, programa de reciclaje ecológico.	

La implementación de soluciones que mejoren la seguridad y la resistencia puede acelerar el paso a la nube. Con las ventajas de los servicios en la nube y un modelo operativo respetuoso con el medioambiente, las organizaciones pueden trabajar hacia la excelencia operativa, ofreciendo resultados tangibles a sus empleados, clientes y partners, al tiempo que controlan los costes y aceleran su transformación digital para seguir siendo competitivas.



Experiencia del cliente

De la gestión de la relación con el cliente a la gestión de la satisfacción del cliente

Los nuevos estilos de conversación heredados de redes sociales como Facebook y Instagram y de aplicaciones de mensajería como WhatsApp están desplazando las comunicaciones hacia un mundo basado en los intercambios digitales. Las empresas deben hacer frente a los nuevos hábitos de comunicación, en medio de los cuales cobran protagonismo el vídeo y las "historias", así como a la necesidad de mantener intercambios auténticos entre las personas. Los responsables de la toma de decisiones se enfrentan a la gestión de esta dicotomía o corren el riesgo de quedar descolgados en el juego de la excelencia en las relaciones con los clientes.

La única opción es avanzar con el objetivo de satisfacer a los clientes actuales, cada vez más exigentes y apresurados, mientras tenemos presentes las lecciones del pasado y creamos un futuro basado en una serie de nuevas herramientas y tecnologías, como la Inteligencia Artificial (IA), al alcance de casi todo el mundo.

A medida que las organizaciones avanzan hacia la mejora de la experiencia del cliente, tendrán que abordar los siguientes aspectos:

- **Visión 360° del cliente:** aunque la mayoría de las interacciones se producen ahora en contexto (lo que significa que se apoyan en información y datos históricos que enriquecen la conversación), las empresas siguen luchando por recopilar y dar formato a la información recogida sobre la marcha durante las interacciones con los clientes. Lamentablemente, las valiosas opiniones sobre productos y servicios, que por naturaleza no están estructuradas, no suelen quedar registradas en los sistemas.
- **Autoservicio:** a medida que nos alejamos de los días de "Pulse 1 para... pulse 2 para..." gestionados por autómatas básicos de respuesta de voz interactiva, el autoservicio está entrando en una nueva y emocionante fase, impulsada por los bots de voz y el reconocimiento de voz. Su ámbito de "responsabilidades" se amplía a medida que se hacen más inteligentes, y también permiten a las organizaciones replantearse el equilibrio entre el servicio asistido y el autoservicio.



- **Análisis del sentimiento:** esta es probablemente una de las áreas en las que más se ha avanzado en los últimos tres años, en todas las fronteras. El análisis de sentimientos consiste en descubrir e interpretar lo que hay detrás del lenguaje natural. Al reconocer la importancia de las emociones en cualquier experiencia del cliente, comprendemos mejor los retos que plantea la creación de estas tecnologías. Hoy sabemos cómo extraer un sentimiento, más allá de la información bruta, ya sea en correos electrónicos o en llamadas de voz. Esta información puede ser beneficiosa para gestionar la relación, incluida la evaluación de las respuestas positivas, negativas o neutras, y puede proporcionar información para ayudar en las ventas o anticipar el riesgo de pérdida de clientes.
- **La empresa extendida:** también descrita como la habilidad de abrir la relación con el cliente a toda la empresa, significa que la estrategia de satisfacción del cliente debe ser compartida, comprendida y aceptada por todos los empleados, tanto en el sector privado como en las instituciones públicas, abriendo la relación con el cliente a toda la empresa. La noción de la empresa extendida ya existe en organizaciones cuya actividad está sujeta a picos de demanda previsibles. Un ejemplo son los proveedores de productos o servicios cuyo volumen de pedidos

está vinculado al calendario: Navidad, San Valentín o el Día de la Madre. Se prevé que la empresa extendida también se desarrolle más allá de los picos de actividad. Esto se traduce en la implicación de expertos y de sus colegas en primera línea, dispuestos a ayudar y participar en el esfuerzo colectivo.

- **Omnicanalidad:** durante muchos años, las empresas han tenido en cuenta las preferencias de los clientes en términos de compromiso, lo que va mucho más allá de una llamada telefónica. Aunque el espectro de canales sigue siendo más o menos el mismo desde hace unos años, incluyendo teléfono, correo electrónico, página web, redes sociales, en la mayoría de los casos, el reto de crear coherencia entre todos estos canales sigue estando presente, así como la capacidad de procesar la información independientemente de su medio original, eliminando las particularidades ligadas a su origen para permitir conversaciones fluidas y eficaces.

La tecnología, y en particular los avances en IA, están cambiando las cartas en el campo de la gestión de las relaciones con los clientes.

Las soluciones de [Digital Age Communications](#) de Alcatel-Lucent para el servicio de atención al cliente pueden ayudar a los organismos públicos y a las empresas privadas a entrar en la segunda fase de la gestión de las relaciones con los clientes, aprovechando la tecnología más reciente y avanzada, transformándola en una gestión de la satisfacción del cliente para obtener dividendos digitales con resultados tangibles.

Reto	Propuesta de ALE/dividendos digitales
Optimizar los recursos y el presupuesto para ofrecer un servicio al cliente de primera clase.	ALE proporciona soluciones de Digital Age Communications que mantienen el equilibrio entre los servicios automatizados para consultas sencillas y el enrutamiento inteligente para respuestas rápidas y precisas.
Soluciones de ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD, PoD, + soluciones de terceros de partners tecnológicos para bot de chat/bot de voz	
Dar prioridad a una respuesta rápida y a la resolución en la primera llamada	Las soluciones de atención al cliente de ALE combinan el enrutamiento inteligente, la inteligencia artificial y la integración del ecosistema de TI, lo que permite a las empresas optimizar la resolución en la primera llamada y mejorar la satisfacción del cliente.
Soluciones de ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, conectores Rainbow CRM, integración ALE Connect-webhook CRM, PoD, + soluciones de terceros de partners tecnológicos para bot de chat/bot de voz/análisis de sentimientos.	
Incorporar a su plantilla a una estrategia global de atención al cliente.	ALE ofrece soluciones de Digital Age Communication que permiten a cada empleado contribuir a la estrategia de atención al cliente, integrando soluciones de atención al cliente y de colaboración multimedia en tiempo real.
Soluciones de ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Attendant/Dispatch Console, ALE Connect/OTCC SE, teléfono y softphone empresarial ALE, PoD	
Abordar las preferencias de compromiso de tres generaciones de clientes.	ALE ofrece soluciones que permiten a los clientes conectarse a su manera utilizando sus medios preferidos (voz, chat, correo electrónico, redes sociales) con el mismo nivel de servicio.
Soluciones de ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Visual Automated Attendant (VAA), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD, + soluciones de terceros de partners tecnológicos para bot de chat/bot de voz.	

Con la aceleración de la transformación digital llega una nueva generación de soluciones de atención al cliente que ayudan a convertir las relaciones con los clientes en satisfacción del cliente. Estas nuevas soluciones proporcionarán a las organizaciones de los sectores público y privado la capacidad de transformar cada interacción con el cliente en una oportunidad de negocio.

Experiencia del empleado

Aunque se han realizado importantes esfuerzos para dar forma a un nuevo y atractivo lugar de trabajo digital que permita a todos trabajar desde cualquier lugar, las organizaciones siguen enfrentándose a una creciente demanda de flexibilidad en el trabajo, un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, así como aplicaciones eficientes para poder realizar las tareas a tiempo.

Estas nuevas exigencias obligan a las organizaciones no solo a reinventar el lugar de trabajo, sino también a dar forma al espacio de trabajo. Será necesario aumentar el espacio de trabajo con todos los servicios y aplicaciones digitales que ayuden a los empleados a rendir para contribuir a fomentar la innovación y los logros, que son las claves para atraer y retener el talento. Esto es especialmente cierto en el caso de la generación del milenio, que considera el bienestar en el trabajo como uno de los principales criterios para elegir dónde van a trabajar, muy diferente de los criterios considerados por las generaciones anteriores.

Todo ello se traduce en un entorno profesional atractivo, flexible y dinámico, en el que se proporcionan herramientas para capacitar a las personas y hacer que se sientan bien en el trabajo.

Más allá de los dividendos digitales o los resultados empresariales, la inversión destinada a mejorar la experiencia de los empleados también ayuda a retener y atraer talento. Los lugares de trabajo digitales y las estrategias de transformación digital son tan importantes para los candidatos como los salarios. A medida que la retribución y la conciliación de la vida laboral y familiar adquieren la misma importancia, los esfuerzos por ofrecer una experiencia excepcional a los empleados se convertirán rápidamente en un factor de diferenciación competitivo y decisivo para influir positivamente en la motivación, la productividad y el compromiso. Contar con unas comunicaciones y unos servicios empresariales superiores pueden ser de gran ayuda.

Proporcionar un espacio de trabajo digital moderno que incluya la colaboración y la integración de TI debería ser una prioridad para todos los directivos de empresas que deseen retener y atraer talento. Los trabajadores de hoy en día buscan cada vez más estilos de trabajo remotos o híbridos y una mayor flexibilidad, por lo que las organizaciones tienen que conseguir crear una plantilla leal y comprometida en beneficio de los clientes.

Reto	Propuesta de ALE/dividendos digitales
Crear un lugar de trabajo digital atractivo para satisfacer y superar las expectativas de los empleados.	ALE proporciona a las organizaciones soluciones integrales de comunicaciones y en la nube que hacen posible un lugar de trabajo digital atractivo que fomenta el compromiso de los empleados.
Soluciones de ALE: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow/RingCentral MVP/auriculares/teléfonos/softphones ALE, Rainbow Hub	
Capacite a los empleados proporcionándoles la información adecuada en el momento oportuno.	Las soluciones de Digital Age Communications de ALE lo conectan todo, integrando las comunicaciones en tiempo real en cualquier empresa, aplicación de backoffice o proceso para poner las conversaciones en contexto.
Soluciones de ALE: OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS o RingCentral MVP, conectores estándar	



Conclusión

Como suele ocurrir, cuando la economía mundial se encuentra en un estado de turbulencia con inflación e incertidumbre, y con la inestabilidad geopolítica en aumento, el progreso y la transformación pasan a un primer plano, como debe ser. Una vez identificados los retos, corresponde ahora a los directivos de las empresas (especialmente a los de TI) decidir cómo será el futuro.

Las comunicaciones son el núcleo de todo lo que hacemos. Es la base de las interacciones entre personas, entre máquinas y personas y entre objetos y personas. Por ello, y no debería sorprendernos, las comunicaciones empresariales son fundamentales para el éxito de cualquier proyecto de transformación digital. Las comunicaciones empresariales transformarán las operaciones, aportando automatización y simplificación, además de remodelar las experiencias de clientes y empleados.

En ALE, proporcionamos a organizaciones de pequeño, mediano y gran tamaño, y de todos los sectores, [soluciones de comunicaciones y en la nube de última generación](#) para destacar en excelencia operativa, experiencia del cliente y experiencia del empleado, garantizando al mismo tiempo que las inversiones realizadas generen generosos dividendos.

Descubra más sobre cómo obtener resultados tangibles en nuestra [página web](#).