



디지털 에이지 커뮤니케이션은 실질적인 비즈니스 결과로 디지털 배당을 제공 합니다

목차

- | 소개
- | 운영 우수성
- | 고객 경험
- | 직원 경험
- | 결론

소개

오늘날의 도전과제 해결

2년이 넘는 전례 없는 불확실성 속에서 정부, 글로벌 기관, 중앙은행, 규제 기관, 그리고 무엇보다도 기업을 포함한 조직들은 이제 세계 경제의 연착륙을 보장하기 위해 노력하고 있으며, 오늘날의 글로벌 도전과제를 헤쳐나가면서 어떤 형태로든 '평소와 같은 비즈니스'로 균형을 되찾기 위해 노력 중입니다. 새로운, 그리고 "그닥 새롭지는 않은" 도전과제에는 다음이 포함됩니다.

- **사이버 공격:** 경기 침체에도 불구하고 사이버 공격과 데이터 유출이 중단되지 않아 공공 기관과 민간 기업이 주요 자산을 보호하고 규정 준수를 보장하는 솔루션에 상당한 투자를 하게 되었습니다.
- **인플레이션:** IT 부서는 '사용량 기반 지불' 제안과 같이 비용을 절감하고 지출 예측에 도움이 되는 기술에 우선적으로 투자해야 합니다.
- **에너지:** 전 세계, 특히 유럽은 주요 에너지 위기에 직면하여 정부가 에너지 소비를 10~15% 제한하기 위한 조치를 취해야 합니다. 결과적으로 공공 기관과 민간 기업은 기존 운영 프로세스의 많은 부분을 재고해야 합니다.
- **지속 가능성:** 고객(및 일부 정부)의 요청에 따라 친환경 관행은 기업의 '필수'가 되고 있습니다. 결과적으로 지속 가능한 개발 활동 및 이니셔티브는 2023 CTO 아젠다¹의 일부입니다. 여기에는 재생 에너지, 순환 경제, 탄소 발자국 및 폐기물 관리의 추적 가능성과 같은 환경 지속 가능성에서 기술이 어떤 역할을 할 수 있는지 반영하는 것이 포함됩니다.

- **고객 충성도:** 고객 행동이 바뀌었고 충성도를 유지하려는 노력이 점점 더 어려워지고 있습니다. 서비스 및 제품에 대한 매력적인 제안(종종 사회적 인정의 필요성에 따라 추진됨)이 고객에게 제공되고 있습니다. 조직은 독특하고 차별화된 경험을 창출하기 위해 고객 중심 프로세스 및 애플리케이션을 최적화하기 위해 상당한 투자를 해야 합니다.

- **인재 유지:** 최근의 글로벌 경험은 사람들의 기대치를 완전히 바꾸어 놓았습니다. 유연성, 웰빙, 더 나은 일과 삶의 균형 및 하이브리드 작업(집/사무실/다른 곳)은 이제 직원들이 가장 중요하게 고려하는 사항입니다. Forrester 연구에 따르면 유럽 기업의 1/3은 인재를 유치하고 유지하기 위해 어디서나 일할 수 있도록 제안해야 하며, 이를 위해서는 운영 모델을 지원하는 올바른 애플리케이션과 장비를 제공해야 합니다.²

회사 경영진이 해결해야 할 최우선 순위 중 하나는 아무 조치도 취하지 않을 경우 성능과 운영에 잠재적으로 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것입니다.

커뮤니케이션 솔루션을 활용하면 기업이 도전과제를 해결하고 디지털 혁신의 이점을 누리고 운영 우수성, 고객 경험, 직원 경험이라는 세 가지 중요한 영역에 긍정적인 영향을 미쳐 궁극적으로 디지털 배당과 실질적인 비즈니스 성과를 달성할 수 있습니다.

1 2023년 10대 전략적 기술 트렌드: Gartner. CIO, 2022년 9월

2 Forrester의 2023년 유럽 예측 - 가파른 인플레이션율과 에너지 위기로 인해 정부에 대한 시민들의 신뢰가 급락할 것, Forrester 뉴스룸, 2022년 10월.

운영 우수성

지정학적 위험, 사이버 공격, 인플레이션 위험 및 에너지 비용으로 인해 조직은 운영 모델과 예산 및 글로벌 프로세스에 미치는 영향을 재고해야 합니다. 그러나 이러한 재구상은 과거에 간과되었거나 우선순위로 간주되지 않았던 중요한 도전과제에 더 주의를 기울일 수 있는 기회를 제공하기도 합니다. 다음은 몇 가지 고려 사항들입니다.

- **자동화 및 단순화:** 예산이 증가할 가능성이 없으므로 IT 리더는 자동화할 수 있는 작업의 비용을 줄여 비용을 절감할 수 있는 전술과 솔루션을 고려해야 합니다. 예를 들어 프로세스 자동화(RPA) 솔루션, 인공지능(AI) 및 클라우드 기반 아키텍처를 활용하는 엔터프라이즈 통신 분야의 원격 프로비저닝 및 유지 관리가 있습니다.
- **보안 및 탄력성:** 사이버 공격이 계속 증가함에 따라 기업은 핵심 자산을 보호하고 탄력성을 보장하며 끊임없이 변화하는 규제법에 대처할 수 있게 해주는 솔루션에 상당한 투자를 하게 되었습니다.
- **예산 관리:** 자동화 및 단순화 노력 외에도 예측 가능성, 유연성 및 제어를 가능하게 하려면 OpEx(운영 지출) 모델로의 전환을 가속해야 합니다. 요구 사항과 조건에 따라 확장할 수 없는 대규모 일회성 지급 모델은 더 이상 실행 가능하지 않습니다. "As a Service" 솔루션은 실행 가능한 옵션을 제공합니다.
- **친환경적 지속 가능성:** 에너지 절감, 폐기물 관리 및 순환 경제와 같은 핵심 영역을 지원하는 기술이 점점 더 환경적 지속 가능성에서 역할을 하게 될 것입니다.

Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communications 솔루션은 오늘날의 도전과제를 해결하고 기술 투자에서 실질적인 디지털 배당을 제공하는 솔루션과 서비스를 제공함으로써 공공 기관과 민간 기업을 지원합니다.

eBook

디지털 에이지 커뮤니케이션은 실질적인 비즈니스 결과로 디지털 배당을 제공 합니다



과제	ALE 제안/디지털 배당
모든 클라우드 모델에서 비즈니스 커뮤니케이션을 보호합니다.	ALE는 클라우드 모델에 관계없이 사이버 공격 및 위반을 방지하기 위해 설계 및 규정 준수 솔루션을 통해 보안을 제공합니다.
ALE 솔루션: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, 유선 전화기 및 스마트폰, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
운영을 간소화하고 IT 시간을 절약하며 통신 비용을 관리하십시오.	ALE Digital Age Communication 솔루션은 OpEx(서비스형) 또는 CapEx를 포함한 모든 재무 모델의 모든 클라우드 환경에서 IT 자동화 및 비용 제어를 가능하게 합니다.
ALE 솔루션: OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 네트워크 관리 시스템, 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)	
클라우드로의 전환을 가속화 하십시오.	ALE는 온프레미스 통신에서 모든 클라우드(프라이빗, 하이브리드 또는 퍼블릭)에 이르는 맞춤형 경로를 제공하여 조직이 비용과 위험을 제어하면서 원하는 속도로 이동할 수 있도록 합니다.
ALE 솔루션: RingCentral MVP, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, SIP 전화, 스마트폰, 헤드셋	
지속 가능성 목표를 달성하기 위해 에너지 소비와 탄소 배출량을 줄입니다.	ALE는 저소비 장비, 에너지 효율적인 아키텍처, 저탄소 발자국 솔루션을 제공하여 순환 경제를 창출하는 환경 지속 가능한 솔루션을 설계하는 것을 최우선으로 합니다.
ALE 솔루션: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Alcatel-Lucent Enterprise의 Rainbow™, DeskPhone 및 스마트폰, 헤드셋, 친환경 재활용 프로그램	

보안 및 복원력을 개선하는 솔루션을 구현하면 클라우드로의 전환을 가속화할 수 있습니다. 클라우드 서비스의 이점과 환경 친화적인 운영 모델을 통해 조직은 운영 우수성을 향해 노력하고 직원, 고객 및 파트너에게 실질적인 결과를 제공하는 동시에 비용을 제어하고 디지털 혁신을 가속화하여 경쟁력을 유지할 수 있습니다.



고객 경험

고객관계관리에서 고객만족경영으로

Facebook 및 Instagram과 같은 소셜 네트워크와 WhatsApp과 같은 메시징 앱에서 물려받은 새로운 대화 스타일은 디지털 교환을 기반으로 한 커뮤니케이션 세상을 만들고 있습니다. 기업은 영상과 '이야기'가 대두되는 새로운 커뮤니케이션 습관과 사람들 간의 진정성 있는 교류를 유지해야 할 필요성에 대처해야 합니다. 의사 결정자는 이러한 이분법을 관리하거나 고객 관계 우수성 게임에서 배제되는 위험에 직면해 있습니다.

유일한 선택은 과거의 교훈을 명심하고 거의 모든 사람이 사용할 수 있는 인공지능(AI)과 같은 다양한 새로운 도구와 기술을 기반으로 미래를 창조하면서 점점 더 까다롭고 급변하는 오늘날의 고객을 만족시키기 위한 목표를 향해 전진하는 것입니다.

조직이 고객 경험을 개선하는 방향으로 이동함에 따라 다음 사항을 해결해야 합니다.

- **360° 고객 보기:** 현재 대부분의 상호작용은 상황에 따라 발생하지만(대화를 풍부하게 하는 정보 및 이전 데이터의 지원을 받음) 기업은 여전히 고객 상호작용 중에 즉석에서 수집한 정보를 수집하고 형식을 지정하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 불행하게도 본질적으로 구조화되지 않은 제품 및 서비스에 대한 귀중한 피드백은 시스템에 기록되지 않는 경우가 많습니다.
- **셀프서비스:** "1번을 누르면...2번을 누르면..."이라는 기본적인 대화형 음성 응답 자동화를 통해 관리되던 시대에서 벗어나 보이스봇과 음성 인식에 힘입어 셀프서비스가 새롭고 흥미로운 단계로 접어들고 있습니다. 그들이 더 똑똑해짐에 따라 "책임"의 범위가 확장되고 있으며 조직이 지원 서비스와 셀프 서비스 간의 균형을 재고할 수 있도록 합니다.
- **감정 분석:** 지난 3년 동안 모든 국가에서 가장 발전한 분야 중 하나일 것입니다. 감정 분석에는 자연어 뒤에 있는 내용을 발견하고 해석하는 작업이 포함됩니다. 모든 고객 경험에서 감정의 중요성을 인식함에 따라 우리는 이러한 기술을 만드는 도전과제를 더 잘 이해하게 되었습니다. 오늘날 우리는 이메일이나 음성 통화에서 원시 정보 이상의 감정을 추출하는 방법을 알고 있습니다. 이 정보는 긍정적, 부정적 또는 중립적 응답 평가를 포함하여 관계를 관리하는 데 도움이 될 수 있으며 판매를 지원하거나 이탈 위험을 예측할 수 있는 통찰력을 제공할 수 있습니다.



- **확장 기업:** 고객 관계를 기업 전체에 개방하는 능력이라고도 하는 이 개념은 민간 부문이든 공공기관이든 모든 직원이 고객 만족 전략을 공유하고 이해하며 수용하는 것을 의미합니다. 확장 기업의 개념은 예측 가능한 최대 수요가 예상되는 활동을 하는 조직에 이미 존재합니다. 예를 들어 주문량이 캘린더에 연결된 제품 또는 서비스 공급업체가 이에 해당합니다: 크리스마스, 발렌타인데이, 어버이날. 확장된 회사도 활동 정점을 넘어 발전할 것으로 예상됩니다. 이것은 일선에서 동료들과 함께 전문가들이 참여하고 공동의 노력에 참여할 준비가 되어 있음을 의미합니다.

- **옴니채널:** 수년 동안 회사는 전화 통화 이상의 참여 측면에서 고객 선호도를 고려했습니다. 전화, 이메일, 웹사이트, 소셜 네트워크를 포함하여 채널의 범위는 몇 년 동안 거의 동일하게 유지되었지만 대부분의 경우 이러한 모든 채널 간에 일관성을 유지하는 문제는 처리 능력을 포함하여 남아 있습니다. 원본 미디어와 독립적으로 정보를 공유하고 정보의 출처와 관련된 특수성을 삭제하여 유동적이고 효과적인 대화를 가능하게 합니다.

기술, 특히 AI의 진보는 고객 관계 관리 분야에서 카드를 재편성하고 있습니다.

고객 서비스를 위한 Alcatel-Lucent [디지털 에이지 커뮤니케이션](#) 솔루션은 공공 기관과 민간 기업이 고객 관계 관리의 두 번째 단계로 진입하여 최신 첨단 기술을 활용하고 이를 고객 만족 관리로 전환하여 실질적인 성과로 디지털 배당을 제공할 수 있도록 지원합니다.

과제	ALE 제안/ 디지털 배당
자원과 예산을 최적화하여 세계적 수준의 고객 서비스를 제공하십시오.	ALE는 간단한 쿼리를 위한 자동화 서비스와 빠르고 정확한 응답을 위한 지능형 라우팅 간의 균형을 유지하는 Digital Age Communications 솔루션을 제공합니다.
ALE 솔루션: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition(OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD, PoD, + 챗봇/음성봇을 위한 기술 파트너의 타사 솔루션	
빠른 응답과 첫 통화 해결을 최우선으로 합니다.	ALE 고객 서비스 솔루션은 지능형 라우팅, 인공 지능 및 IT 에코시스템 통합을 결합하여 기업이 첫 통화 해결을 최적화하고 고객 만족도를 향상할 수 있도록 합니다.
ALE 솔루션: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, Rainbow CRM 커넥터, ALE Connect-webhook CRM 통합, PoD, + chatbot/voicebot용 기술 파트너의 타사 솔루션 /감정 분석	
글로벌 고객 서비스 전략에 적절한 인력을 온보딩하십시오.	ALE는 고객 서비스와 실시간 멀티미디어 협업 솔루션을 통합하여 모든 직원이 고객 서비스 전략에 기여할 수 있도록 하는 디지털 에이지 커뮤니케이션 솔루션을 제공합니다.
ALE 솔루션: OmniPCX Enterprise Purple, 교환원/디스패치 콘솔, ALE Connect/OTCC SE, ALE 비즈니스 전화 및 스마트폰, PoD	
3세대 고객의 참여 선호 사항을 해결합니다.	ALE는 고객이 선호하는 미디어(음성, 채팅, 이메일, 소셜 미디어)를 사용하여 동일한 수준의 서비스로 연결할 수 있는 솔루션을 제공합니다.
ALE 솔루션: OmniPCX Enterprise Purple, VAA(Visual Automated Attendant), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD, + 챗봇/음성봇용 기술 파트너의 타사 솔루션	

디지털 트랜스포메이션의 가속화와 함께 고객 관계를 고객 만족으로 전환하는 데 도움이 되는 차세대 고객 서비스 솔루션이 등장합니다. 이러한 새로운 솔루션은 민간 및 공공 부문의 조직에 모든 고객 상호작용을 비즈니스 기회로 전환할 수 있는 능력을 제공할 것입니다.

직원 경험

모든 사람이 어디에서나 일할 수 있도록 새롭고 매력적인 디지털 작업 공간을 형성하기 위해 상당한 노력을 기울였지만, 조직은 여전히 작업의 유연성, 더 나은 일과 삶의 균형 및 효율적인 애플리케이션에 대한 요구가 증가하고 있어 작업을 제 시간에 완료할 수 있습니다.

이러한 새로운 요구에 따라 조직은 작업 공간을 재창조할 뿐만 아니라 작업 공간을 형성해야 합니다. 모든 디지털 서비스와 애플리케이션으로 작업 공간을 확장하여 직원의 성과를 지원하는 것은 인재를 유치하고 유지하는 핵심인 혁신과 성취를 촉진하는 데 도움이 될 것입니다. 이는 직장에서의 웰빙을 일할 곳을 선택하는 최고의 기준으로 생각하고 이전 세대가 고려했던 기준과 상당히 다른 기준을 갖고 있는 밀레니엄 세대에게 특히 해당됩니다.

이 모든 것이 유연하고 역동적인 매력적인 전문적인 환경으로 이어지며, 여기에서 사람들에게 권한을 부여하고 업무에 만족할 수 있는 도구가 제공됩니다.

디지털 배당 또는 비즈니스 결과 외에도 직원 경험 개선을 목표로 하는 투자는 인재를 유지하고 유치하는 데에도 도움이 됩니다. 디지털 업무 공간과 디지털 전환 전략은 후보자에게 임금만큼이나 중요합니다. 보상, 일, 그리고 삶의 균형이 동등하게 중요해짐에 따라 뛰어난 직원 경험을 제공하려는 노력은 빠르게 경쟁력 있는 차별화 요소가 될 것이며 동기 부여, 생산성 및 참여에 긍정적인 영향을 미치는 데 중요한 요소가 될 것입니다. 우수한 엔터프라이즈 통신 및 서비스는 엄청난 도움이 될 수 있습니다.

협업과 IT 통합을 포괄하는 최신 디지털 작업 공간을 제공하는 것은 인재를 유지하고 유치하려는 모든 비즈니스 리더의 최우선 과제입니다. 원격 또는 하이브리드 작업 스타일과 더 큰 유연성을 추구하는 오늘날의 작업자가 증가함에 따라 조직은 고객의 이익을 위해 충성스럽고 참여도가 높은 인력을 만들기 위해 제공해야 합니다.

과제	ALE 제안/ 디지털 배당
매력적인 디지털 작업 공간을 만들어 직원의 기대치를 충족하거나 능가하십시오.	ALE는 직원 참여를 촉진하는 매력적인 디지털 작업 공간을 가능하게 하는 포괄적인 클라우드 및 통신 솔루션을 조직에 제공합니다.
ALE 솔루션: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow/RingCentral MVP/헤드셋/ALE 전화/소프트폰, Rainbow Hub	
적시에 올바른 정보를 제공하는 직원의 역량을 강화합니다.	ALE Digital Age Communications 솔루션은 모든 비즈니스, 백오피스 애플리케이션 또는 프로세스에서 실시간 커뮤니케이션을 통합하여 모든 것을 연결하여 대화를 맥락에 맞춥니다.
ALE 솔루션: OmniPCX 개방형 게이트웨이, Rainbow CPaaS 또는 RingCentral MVP, 기성품 커넥터	



결론

세계 경제가 인플레이션과 불확실성으로 혼란에 빠지고 지정학적 불안정이 고조되는 상황에서는 언제나 그렇듯이 발전과 변화가 최우선 순위에 오르게 마련입니다. 도전과제가 확인되면 이제 미래의 모습을 결정하는 것은 회사 리더, 특히 IT 리더에게 달려 있습니다.

커뮤니케이션은 우리가 하는 모든 일의 핵심입니다. 그것은 사람 사이, 기계와 사람 사이, 사물과 사람 사이의 상호 작용의 기반입니다. 따라서 엔터프라이즈 커뮤니케이션이 모든 디지털 혁신 프로젝트의 성공을 위한 기본 요소라는 사실은 놀랄 일이 아닙니다. 엔터프라이즈 커뮤니케이션은 운영을 혁신하여 자동화 및 단순화를 가져오고 고객 및 직원 경험을 재구성할 것입니다.

ALE는 다양한 산업 분야의 중소기업 및 대기업에 최첨단 클라우드 및 커뮤니케이션 솔루션을 제공하여 운영 우수성, 고객 경험 및 직원 경험을 제공하는 동시에 투자한 만큼의 수익을 창출할 수 있도록 지원합니다.

ALE 웹사이트에서 실질적인 결과를 제공하는 방법에 대해 자세히 알아보세요.

www.al-enterprise.com Alcatel-Lucent 이름과 로고는 Nokia의 상표로, ALE는 라이선스 사용 허가를 받고 이 상표를 사용합니다. ALE Holding 계열사에서 사용하는 다른 상표를 보려면, www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright를 방문하십시오. RingCentral은 RingCentral, Inc.의 등록 상표입니다. 여기에 언급된 기타 타사 상표는 해당 소유자의 상표입니다. 모든 다른 상표는 각 소유자의 자산입니다. 제공된 정보는 통지 없이 변경될 수 있습니다. ALE Holding 및 해당 계열사 중 누구도 여기에 포함된 오류에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. © Copyright 2023 ALE International, ALE USA Inc. 전 세계 국가에서 모든 권리를 보유합니다. DID23040402KO (2023년 6월)