



Komunikacja w epoce cyfrowej zapewnia cyfrowe dywidendy i wymierne wyniki biznesowe

Spis treści

- | Wprowadzenie
- | Doskonałość operacyjna
- | Jakość obsługi klienta
- | Komfort pracowników
- | Wniosek

Wprowadzenie

Wobec obecnych wyzwań

Po ponad dwóch latach bezprecedensowej niepewności organizacje, w tym rządy, instytucje globalne, banki centralne, organy regulacyjne i – co istotne – przedsiębiorstwa pracują obecnie nad zapewnieniem miękkiego lądowania światowej gospodarce i pracują nad powrotem do równowagi zgodnie ze scenariuszem „wszystko po staremu”, próbując zarządzać dzisiejszymi globalnymi wyzwaniami. Do nowych i nieco starszych wyzwań należą:

- **Cyberataki:** mimo spowolnienia gospodarczego cyberataki i naruszenia bezpieczeństwa danych nie ustają, co skłoniło organizacje publiczne i firmy prywatne do znacznych inwestycji w rozwiązania chroniące ich kluczowe aktywa i zapewniające zgodność z normami i regulacjami
- **Inflacja:** działy informatyczne muszą nadać priorytet inwestycjom w technologie, które obniżają koszty i pomagają przewidywać wydatki, takie jak oferty „płać za użycie”
- **Energia:** świat, a dokładniej Europa, stoi w obliczu poważnego kryzysu energetycznego, który zmusza rządy do podjęcia działań w celu ograniczenia zużycia energii o 10–15 procent. W rezultacie instytucje publiczne i firmy prywatne muszą ponownie przemyśleć wiele swoich istniejących procesów operacyjnych.
- **Zrównoważony rozwój:** oczekiwane przez klientów (i niektóre rządy) ekologiczne praktyki stają się dla firm swego rodzaju obowiązkiem. W rezultacie działania i inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju są częścią programu CTO na rok 2023¹. Do działań tych należy rozważenie roli technologii w zrównoważeniu środowiskowym, na przykład w kontekście identyfikowalności energii odnawialnej, gospodarki o obiegu zamkniętym, śladu węglowego i gospodarowania odpadami.

- **Lojalność klientów:** zachowania klientów uległy zmianie, a utrzymanie ich lojalności staje się coraz trudniejsze. Klientom udostępniane są atrakcyjne oferty usług i produktów — często podyktowane potrzebą społecznego uznania. Organizacje muszą dużo inwestować, aby zoptymalizować procesy i aplikacje zorientowane na klienta tak, by doświadczenia ich klientów były wyjątkowe i wyróżniały się na tle konkurencji.
- **Zatrzymanie u siebie talentów:** niedawne doświadczenia w skali globalnej istotnie zmieniły oczekiwania ludzi. Elastyczność, dobre samopoczucie, lepsza równowaga między życiem zawodowym a prywatnym oraz praca hybrydowa (z domu, w biurze lub z innego miejsca) należą obecnie do najważniejszych kwestii, na które zwracają uwagę pracownicy. Badanie firmy Forrester sugeruje, że aby przyciągnąć i zatrzymać u siebie talenty, jedna trzecia europejskich firm będzie musiała oferować możliwość pracy z dowolnego miejsca, co będzie wymagało zapewnienia odpowiednich aplikacji i sprzętu obsługującego ten model operacyjny.²

Jednym z głównych priorytetów kierownictwa firmy jest potencjalny negatywny wpływ na wydajność i operacje w przypadku zaniechania.

Wykorzystanie rozwiązań komunikacyjnych może pomóc przedsiębiorstwom sprostać wyzwaniom, czerpać korzyści z transformacji cyfrowej i wywrzeć pozytywny wpływ na trzy kluczowe obszary: doskonałość operacyjną, wrażenia klientów i komfort pracowników, aby docelowo zyskać cyfrowe dywidendy i wymierne wyniki biznesowe.

¹ [10 najważniejszych strategicznych trendów technologicznych na rok 2023: Gartner](#). CIO, wrzesień 2022 r.

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

Doskonałość operacyjna

Zagrożenia geopolityczne, cyberataki, groźba inflacji i koszty energii zmuszają organizacje do ponownego przemyślenia swoich modeli operacyjnych i wpływu, jaki wywierają na budżety i procesy globalne. Jednak ta zmiana wyobrażeń stwarza również okazję do zwrócenia większej uwagi na krytyczne wyzwania, które mogły zostać przeoczone w przeszłości lub nie były postrzegane jako priorytety. Oto niektóre z tych kwestii:

- **Automatyzacja i uproszczenie:** ponieważ budżety prawdopodobnie nie wzrosną, liderzy IT muszą rozważyć taktyki i rozwiązania, które pomogą im zaoszczędzić pieniądze poprzez zmniejszenie kosztów zadań możliwych do zautomatyzowania. Na przykład zdalne udostępnianie i konserwacja w ramach komunikacji korporacyjnej, wykorzystanie rozwiązań do automatyzacji procesów (RPA), sztucznej inteligencji (AI) i architektur opartych na chmurze.
- **Bezpieczeństwo i odporność:** w miarę wzrostu liczby cyberataków firmy są zmuszane do znacznych inwestycji w rozwiązania, które chronią ich kluczowe zasoby, zapewniają odporność i umożliwiają radzenie sobie z ciągle zmieniającymi się przepisami
- **Kontrola budżetu:** poza automatyzacją i uproszczeniem należy przyspieszyć przejście na modele OpEx (wydatków operacyjnych), aby zapewnić przewidywalność, elastyczność i kontrolę. Duże modele jednorazowych wydatków, których nie można skalować w zależności od potrzeb i warunków, nie są już opłacalną alternatywą. Rozwiązania oferowane „jako usługa” stanowią realną opcję.
- **Zrównoważony rozwój ekologiczny:** technologia będzie odgrywać coraz większą rolę dla zrównoważenia środowiskowego, pomagając w kluczowych obszarach, takich jak redukcja zużycia energii, gospodarowanie odpadami i gospodarka o obiegu zamkniętym

Rozwiązania do komunikacji w erze cyfrowej firmy Alcatel-Lucent Enterprise pomagają organizacjom publicznym i przedsiębiorstwom prywatnym, dostarczając rozwiązania i usługi umożliwiające sprostanie dzisiejszym wyzwaniom i realne cyfrowe dywidendy z inwestycji technologicznych.

e-Book

Komunikacja w epoce cyfrowej zapewnia cyfrowe dywidendy i wymierne wyniki biznesowe



Wyzwanie	Propozycja ALE/Dywidendy cyfrowe
Zabezpieczenie komunikacji biznesowej w dowolnym modelu opartym na chmurze.	ALE zapewnia bezpieczne z założenia i zgodne z przepisami rozwiązania, które zapobiegają cyberatakam i naruszeniom niezależnie od modelu opartego na chmurze.
Rozwiązania ALE: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, telefony stacjonarne i programowe, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
Usprawnij swoje działania, oszczędzaj czas działu IT i kontroluj koszty komunikacji.	Rozwiązania ALE do komunikacji w erze cyfrowej umożliwiają automatyzację IT i kontrolę kosztów w dowolnym środowisku chmurowym i modelu finansowym, w tym: OpEx („jako usługa”) lub CapEx.
Rozwiązania ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, system zarządzania siecią Alcatel-Lucent OmniVista® 8770, Alcatel-Lucent Virtual Automated Attendant (VAA), Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant (VNA), Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway, usługi samoobsługowe Selfcare, Purple na żądanie dostarczony przez Alcatel-Lucent Enterprise (PoD)	
Przyspiesz swoją transformację do chmury.	ALE oferuje ścieżkę od komunikacji lokalnej do dowolnej chmury (prywatnej, hybrydowej lub publicznej) poprzez wybór usług z asortymentu, umożliwiając organizacjom postęp w wybranym przez siebie tempie, przy jednoczesnym kontrolowaniu kosztów i ryzyka.
Rozwiązania ALE: RingCentral MVP, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, telefony SIP, telefony programowe, zestawy słuchawkowe	
Zmniejsz zużycie energii i ślad węglowy, aby osiągnąć cele zrównoważonego rozwoju.	ALE traktuje priorytetowo projektowanie zrównoważonych ekologicznie rozwiązań, które zapewniają niskie zużycie energii, energooszczędne architektury, niski ślad węglowy i powstawanie gospodarki o obiegu zamkniętym.
Rozwiązania ALE: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ firmy Alcatel-Lucent Enterprise, telefony stacjonarne i programowe, zestawy słuchawkowe, program ekologicznego recyklingu	

Wdrażanie rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo i odporność może przyspieszyć przejście do chmury. Dzięki zaletom usług w chmurze i ekologicznemu modelowi operacyjnemu organizacje mogą dążyć do doskonałości operacyjnej, dostarczając wymierne wyniki swoim pracownikom, klientom i partnerom, a jednocześnie kontrolując koszty i przyspieszając cyfrową transformację, aby zachować konkurencyjność.



Jakość obsługi klienta

Od zarządzania relacjami z klientami do zarządzania poziomem zadowolenia klientów

Nowe style konwersacji zaczerpnięte z sieci społecznościowych, takich jak Facebook i Instagram, oraz aplikacje do przesyłania wiadomości, takie jak WhatsApp, przenoszą komunikację do świata opartego na wymianie cyfrowej. Firmy muszą radzić sobie z nowymi nawykami komunikacyjnymi, wśród których zyskują na znaczeniu relacje wideo i „historie”, a także z potrzebą podtrzymania autentycznej wymiany między ludźmi. Decydenci muszą sprostać tej dychotomii lub ryzykować, że zostaną pominięci w grze o doskonalenie relacji z klientami.

Jedyną opcją jest wykonać krok naprzód, aby zaspokoić oczekiwania dzisiejszych coraz bardziej wymagających i spieszących się klientów, pamiętając o lekcjach z przeszłości, i tworząc przyszłość w oparciu o szereg nowych narzędzi i technologii, takich jak sztuczna inteligencja (AI) dostępnych dla niemal każdego.

Dążąc do podniesienia jakości obsługi klienta, organizacje będą musiały zająć się następującymi kwestiami:

- **Perspektywa klienta 360°:** chociaż większość interakcji odbywa się teraz w kontekście (czyli przy wsparciu informacji i danych historycznych, które wzbogacają rozmowę), firmy nadal mają trudności z gromadzeniem i formatowaniem informacji zbieranych na bieżąco podczas interakcji z klientami. Niestety cenna informacja zwrotna na temat produktów i usług, która siłą rzeczy nie jest ustrukturyzowana, często nie zostaje zarejestrowana w systemach.
- **Samoobsługa:** w miarę jak mija czas komunikatów „Naciśnij 1, aby..., naciśnij 2, aby...” zarządzanych przez podstawowe automaty do interaktywnych odpowiedzi głosowych, samoobsługa wkracza w nową ekscytującą fazę, napędzaną przez boty głosowe i funkcje rozpoznawania głosu. Zakres ich „obowiązków” poszerza się, gdy stają się mądrzejsze, a także umożliwiają organizacjom ponowne przemyślenie równowagi między wspomaganiami a samoobsługą.



- **Analiza nastrojów:** jest to prawdopodobnie jeden z obszarów, na których dokonał się największy postęp w ostatnich trzech latach we wszystkich krajach. Analiza nastrojów polega na odkrywaniu i interpretowaniu tego, co kryje się za językiem naturalnym. Doceniając znaczenie emocji dla każdego doświadczenia klienta, lepiej rozumiemy wyzwania związane z tworzeniem tych technologii. Dziś wiemy, jak poza samymi informacjami zinterpretować także nastrój, czy to w komunikacji pocztą elektroniczną, czy w rozmowach głosowych. Informacje te mogą być przydatne w zarządzaniu relacjami, w tym w ocenie pozytywnych, negatywnych lub neutralnych reakcji, i mogą dostarczyć spostrzeżeń pomocnych w sprzedaży lub przewidywaniu ryzyka odejścia.
- **Relacja rozszerzona:** określana także jako rozszerzenie relacji z klientem na całą firmę, oznacza, że wszyscy pracownicy – czy to w sektorze prywatnym, czy w instytucjach publicznych – muszą rozumieć i akceptować wspólną strategię satysfakcji klienta. Koncepcja relacji rozszerzonej istnieje już w organizacjach, których działalność podlega przewidywalnym szczytom popytu. Przykładem są dostawcy produktów lub usług, których zamówienia powiązane są z

kalendrzem i wydarzeniami takimi, jak Boże Narodzenie, Walentynki czy Dzień Matki. Przewiduje się, że rozszerzenie relacji będzie rozwijać się również poza szczytami aktywności. Przekłada się to na zaangażowanie ekspertów, którzy mogą wspierać współpracowników na pierwszej linii, gotowi do pomocy i udziału we wspólnym wysiłku.

- **Wielokanałowość:** od wielu lat firmy biorą pod uwagę preferencje klientów pod kątem zaangażowania, które wykracza daleko poza rozmowę telefoniczną. Chociaż spektrum kanałów od kilku lat nie zmienia się – telefon, poczta elektroniczna, witryna internetowa, sieci społecznościowe – w większości przypadków wyzwaniem jest zapewnienie spójności między wszystkimi kanałami, w tym zdolności do przetwarzania informacji niezależnie od ich oryginalnego nośnika z pominięciem szczegółów związanych z ich pochodzeniem, co ma umożliwić płynne i skuteczne rozmowy.

Technologia, a zwłaszcza postęp w dziedzinie sztucznej inteligencji, oznacza nowe rozdział w dziedzinie zarządzania relacjami z klientami.

Rozwiązania firmy Alcatel-Lucent Enterprise w zakresie [komunikacji w epoce cyfrowej](#) dla działu obsługi klienta mogą pomóc organizacjom publicznym i przedsiębiorstwom prywatnym wejść w drugą fazę zarządzania relacjami z klientami, wykorzystując najnowszą i najbardziej zaawansowaną technologię i przekształcając ją w narzędzie do zarządzania poziomem satysfakcji klienta w celu uzyskania cyfrowych dywidend z wymiernymi efektami.

Wyzwanie	Propozycja ALE / Cyfrowe dywidendy
Zoptymalizuj zasoby i budżet, aby zapewnić światowej klasy obsługę klienta.	ALE zapewnia rozwiązania z zakresu komunikacji w epoce cyfrowej, które zachowują równowagę między zautomatyzowanymi usługami do obsługi prostych zapytań a inteligentnym routingiem zapewniającym szybkie i dokładne
Rozwiązania ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD , PoD, + rozwiązania innych firm od partnerów technicznych dla chatbota / bota głosowego	
Uczyni priorytetami szybkie reagowanie i rozwiązywanie problemów przy pierwszym połączeniu.	Rozwiązania ALE do obsługi klienta łączą inteligentny routing, sztuczną inteligencję i integrację w ekosystemie IT, umożliwiając firmom optymalizację rozwiązywania problemów przy pierwszym połączeniu i podniesienie poziomu
Rozwiązania ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, łączy Rainbow CRM, integracja ALE Connect Webhook CRM, PoD oraz rozwiązania innych firm od partnerów technologicznych dla chatbota / bota głosowego lub do analizy nastrojów	
Zaangażuj swój personel w globalną strategię obsługi klienta.	ALE zapewnia rozwiązania do komunikacji w epoce cyfrowej, które umożliwiają każdemu pracownikowi wniesienie wkładu w strategię obsługi klienta poprzez integrację obsługi klienta i multimedialnych rozwiązań do współpracy w czasie
Rozwiązania ALE: OmniPCX Enterprise Purple, konsola operatora/dyspozytora, ALE Connect/OTCC SE, telefon biznesowy i telefon programowy ALE, PoD	
Skoncentruj się na sposobach zaangażowania preferowanych przez trzy pokolenia klientów.	ALE zapewnia rozwiązania umożliwiające klientom łączenie się na wybrany przez siebie sposób za pomocą preferowanych mediów (głosowo, czat, e-mail, media społecznościowe) przy tym samym poziomie usług.
Rozwiązania ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Visual Automated Attendant (VAA), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD oraz rozwiązania innych firm od partnerów technologicznych dla chatbota / bota głosowego	

Wraz z przyspieszeniem transformacji cyfrowej pojawia się nowa generacja rozwiązań do obsługi klienta, które pomagają przekształcić relacje z klientami na źródło satysfakcji dla klientów. Te nowe rozwiązania zapewnią organizacjom zarówno z sektora prywatnego, jak i publicznego możliwość przekształcenia każdej interakcji z klientem w okazję biznesową.

Komfort pracowników

Pomimo podjęcia znacznych wysiłków w celu stworzenia nowego, atrakcyjnego cyfrowego miejsca pracy, umożliwiającego wszystkim pracę z dowolnego miejsca, organizacje wciąż stoją w obliczu rosnącego zapotrzebowania na elastyczność pracy, lepszą równowagę między życiem zawodowym a prywatnym oraz wydajne aplikacje umożliwiające wykonywanie zadań na czas. Te nowe wymagania wymagają od organizacji nie tylko przemyślenia na nowo koncepcji miejsca pracy, ale także ukształtowania przestrzeni roboczej. Rozszerzenie przestrzeni roboczej o wszystkie usługi i aplikacje cyfrowe, które pomogą pracownikom w osiąganiu lepszych wyników, będzie konieczne, aby pomóc w promowaniu innowacji i osiągnięć, które są kluczem do przyciągania talentów i zatrzymywania ich u siebie. Dotyczy to zwłaszcza millenialsów, dla których dobre samopoczucie w pracy jest głównym kryterium wyboru miejsca pracy, i którzy znacznie różnią się pod względem kryteriów branych pod uwagę od poprzednich pokoleń.

Wszystko to przekłada się na atrakcyjne, elastyczne i dynamiczne środowisko zawodowe, w którym dostępne są narzędzia wspierające ludzi i poprawiające ich samopoczucie w pracy.

Poza cyfrowymi dywidendami lub wynikami biznesowymi, inwestycje mające na celu poprawę komfortu pracowników pomagają również zatrzymać u siebie talenty i przyciągnąć nowe. Cyfrowe miejsca pracy i strategie transformacji cyfrowej są dla kandydatów równie ważne jak płace. Ponieważ wynagrodzenie i równowaga między życiem zawodowym a prywatnym stają się równie ważne, wysiłki mające na celu zapewnienie wyjątkowego doświadczenia pracowników szybko staną się wyróżnikiem konkurencyjnym, który ma kluczowe znaczenie dla pozytywnego wpływu na motywację, produktywność i zaangażowanie. Doskonała komunikacja i usługi dla przedsiębiorstw mogą w tym ogromnie pomóc.

Stworzenie nowoczesnej cyfrowej przestrzeni roboczej, która obejmuje współpracę i integrację w systemach IT, powinno być priorytetem dla wszystkich liderów biznesowych, którzy chcą zatrzymać u siebie talenty i przyciągnąć nowe. Ponieważ dzisiejsi pracownicy coraz częściej poszukują zdalnych lub hybrydowych stylów pracy i większej elastyczności, organizacje muszą działać, aby stworzyć lojalną i zaangażowaną siłę roboczą z korzyścią dla klientów.

Wyzwanie	Propozycja ALE / Cyfrowe dywidendy
Stwórz atrakcyjne cyfrowe miejsce pracy, aby spełnić oczekiwania pracowników i wykroczyć poza nie.	ALE zapewnia organizacjom kompleksowe rozwiązania oparte na chmurze i komunikacyjne, które umożliwiają tworzenie atrakcyjnego cyfrowego miejsca pracy, sprzyjającego zaangażowaniu pracowników.
Rozwiązania ALE: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow/RingCentral MVP/zestawy słuchawkowe/telefony ALE/programowe, Rainbow Hub	
Zwiększ możliwości pracowników, dostarczając im odpowiednich informacji we właściwym czasie.	Rozwiązania ALE Digital Age Communications łączą wszystko, integrując komunikację w czasie rzeczywistym w dowolnej firmie, aplikacji zaplecza lub procesie, aby umieścić rozmowy w odpowiednim kontekście.
Rozwiązania ALE: OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS lub RingCentral MVP, gotowe złącza	



Wniosek

Jak to często bywa, gdy światowa gospodarka przechodzi okres zawirowań związanych z inflacją i niepewnością przy narastającej niestabilności geopolitycznej, postęp i transformacja wysuwają się na pierwszy plan, ponieważ stają się niezbędne. Gdy wyzwania zostały zidentyfikowane, teraz do liderów firm – zwłaszcza liderów IT – należy decyzja, jak będzie wyglądać przyszłość.

Komunikacja leży u podstaw wszystkiego, co robimy. Jest podstawą interakcji między ludźmi, między maszynami a ludźmi, między przedmiotami a ludźmi. W związku z tym nie powinno być dla nikogo zaskoczeniem, że komunikacja w przedsiębiorstwie ma fundamentalne znaczenie dla sukcesu każdego projektu transformacji cyfrowej. Komunikacja korporacyjna zmieni sposób działania, wprowadzając automatyzację i uproszczenie, a także przekształcając doświadczenia klientów i pracowników.

W ALE zapewniamy małym, dużym i średnim organizacjom ze wszystkich branż najnowocześniejsze [rozwiązania chmurowe i komunikacyjne](#), które pozwalają osiągać doskonałe wyniki w zakresie doskonałości operacyjnej, obsługi klientów i komfortu pracowników, a jednocześnie gwarantują, że poczynione inwestycje przyniosą hojne dywidendy.

Więcej informacji na temat uzyskiwania wymiernych wyników można znaleźć na naszej [stronie internetowej](#).