



As Comunicações da Era Digital fornecem dividendos digitais com resultados de negócios tangíveis



Índice

- | Introdução
- | Excelência operacional
- | Experiência do cliente
- | Experiência do funcionário
- | Conclusão



Introdução

Enfrentando os desafios atuais

Após mais de dois anos de incertezas sem precedentes, as organizações, incluindo governos, instituições globais, bancos centrais, órgãos reguladores e, principalmente, empresas, estão agora trabalhando para garantir um pouso suave para a economia global e tentando restaurar o equilíbrio para alguma forma de "business as usual", enquanto enfrentam os desafios globais atuais. Entre os novos e "não tão novos" desafios, estão:

- **Ciberataques:** Apesar da desaceleração econômica, os ciberataques e violações de dados não pararam nunca, o que levou organizações públicas e empresas privadas a investirem significativamente em soluções que protegem seus ativos essenciais e garantem conformidade regulatória.
- **Inflação:** Os departamentos de TI precisam priorizar investimentos em tecnologia que reduzam custos e auxiliem na previsibilidade de gastos, como ofertas de "pagamento conforme o uso".
- **Energia:** O mundo, e mais especificamente a Europa, está enfrentando uma grande crise energética, levando os governos a tomarem medidas para limitar o consumo de energia em 10-15%. Como resultado, instituições públicas e empresas privadas precisam repensar muitos dos seus processos operacionais existentes.
- **Sustentabilidade:** Solicitadas pelos clientes (e alguns governos), práticas voltadas para o meio ambiente estão se tornando imprescindíveis para as empresas. Como resultado, atividades e iniciativas de desenvolvimento sustentável fazem parte da agenda do CTO em 2023¹. Isso inclui refletir sobre como a tecnologia pode desempenhar um papel na sustentabilidade ambiental, como rastreabilidade de energia renovável, economia circular, pegada de carbono e gerenciamento de resíduos, entre outros.

- **Fidelidade do cliente:** O comportamento do cliente mudou e os esforços para manter a lealdade estão se tornando cada vez mais difíceis. Ofertas atraentes de serviços e produtos, muitas vezes impulsionadas pela necessidade de reconhecimento social, estão sendo disponibilizadas aos clientes. As organizações precisam investir significativamente para otimizar processos e aplicativos centrados no cliente, com o objetivo de criar uma experiência única e diferenciada.
- **Retenção de talentos:** A experiência global recente alterou profundamente as expectativas das pessoas. Flexibilidade, bem-estar, equilíbrio entre trabalho, vida pessoal e trabalho híbrido (casa/escritório/outro local) estão agora entre as principais considerações dos funcionários. Um estudo da Forrester sugere que, para atrair e reter talentos, um terço das empresas europeias precisará oferecer a possibilidade de trabalhar de qualquer lugar, o que exigirá fornecer as aplicações e equipamentos adequados para sustentar esse modelo operacional.²

Uma das principais prioridades dos executivos das empresas é lidar com o potencial impacto negativo no desempenho e nas operações se nada for feito.

Aproveitar as soluções de comunicação pode ajudar a empresa a enfrentar esses desafios, aproveitar os benefícios de uma transformação digital e ter um impacto positivo em três áreas críticas: excelência operacional, experiência do cliente e experiência do funcionário, para, em última instância, fornecer dividendos digitais e resultados comerciais tangíveis.

¹ [As 10 principais tendências tecnológicas estratégicas para 2023: Gartner](#). CIO, Setembro de 2022

² [Previsões europeias da Forrester para 2023 - A confiança dos cidadãos nos governos diminuirá devido às altas taxas de inflação e à crise energética](#), Forrester Newsroom, Outubro de 2022.



Excelência operacional

Riscos geopolíticos, ciberataques, ameaças de inflação e custos energéticos estão levando as organizações a repensar seus modelos operacionais e o impacto que eles têm nos orçamentos e processos globais. Entretanto, essa reimaginação também apresenta uma oportunidade para prestar melhor atenção aos desafios críticos que podem ter sido negligenciados no passado ou não considerados prioritários. Veja a seguir apenas algumas das considerações:

- **Automação e simplificação:** Como os orçamentos provavelmente não aumentarão, os líderes de TI precisam considerar táticas e soluções para ajudá-los a economizar dinheiro, reduzindo o custo de tarefas que podem ser automatizadas. Por exemplo, provisionamento e manutenção remota no campo das comunicações corporativas, aproveitando soluções de automação de processos (RPA), inteligência artificial (IA) e arquiteturas baseadas em nuvem.
- **Segurança e resiliência:** Com o aumento contínuo dos ciberataques, as empresas estão sendo impelidas a fazer investimentos significativos em soluções que protegem seus ativos essenciais, garantem resiliência e permitem lidar com leis regulatórias em constante mudança.
- **Controle de orçamento:** Além dos esforços de automação e simplificação, uma mudança para modelos de despesas operacionais (OpEx) precisa ser acelerada para permitir previsibilidade, flexibilidade e controle. Modelos de pagamento único, que não podem ser dimensionados de acordo com as necessidades e condições, não são mais viáveis. Soluções oferecidas "como Serviço" representam uma opção viável.
- **Ecossustentabilidade:** Cada vez mais, a tecnologia terá um papel na sustentabilidade ambiental, ajudando em áreas essenciais, como redução de energia, gestão de resíduos e economia circular.

As soluções de Comunicações da Era Digital da Alcatel-Lucent Enterprise ajudam organizações públicas e privadas, fornecendo as soluções e serviços para enfrentar os desafios atuais e obter retornos digitais reais de seus investimentos em tecnologia.

e-Book

As Comunicações da Era Digital fornecem dividendos digitais com resultados de negócios tangíveis





Desafios	Proposta ALE / Dividendos Digitais
Proteja as comunicações de negócios em qualquer modelo de nuvem.	A ALE fornece soluções seguras desde o design e em conformidade com as regulamentações, para evitar ataques cibernéticos e violações, independentemente do modelo de nuvem.
Soluções ALE: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, Deskphones e softphones, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
Simplifique as operações, economize tempo de TI e mantenha os custos de comunicação sob controle.	As soluções de Comunicações da Era Digital da ALE permitem automação de TI e controle de custos em qualquer ambiente de nuvem, em qualquer modelo financeiro, incluindo OpEx (as a Service) ou CapEx.
Soluções 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 da Alcatel-Lucent Enterprise (PoD)	
Acelere sua transformação para a nuvem.	A ALE oferece um caminho personalizado desde as comunicações locais até qualquer tipo de nuvem (privada, híbrida ou pública), permitindo que as organizações avancem no seu próprio ritmo, ao mesmo tempo em que controlam custos e riscos.
Soluções ALE: RingCentral MVP*, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, telefones SIP, softphones, headsets *Não disponível em todos os países. Consulte seu representante ALE.	
Reduza o consumo de energia e a pegada de carbono para atingir as metas de sustentabilidade.	A ALE tem como prioridade projetar soluções eco-sustentáveis que ofereçam equipamentos de baixo consumo, arquiteturas energeticamente eficientes e soluções de baixa pegada de carbono, criando uma economia circular.
Soluções ALE: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise, DeskPhones e softphones, headsets, programa de reciclagem ecológica	

Implementar soluções que melhorem a segurança e a resiliência pode acelerar a sua transição para a nuvem. Com os benefícios dos serviços em nuvem e um modelo operacional ecologicamente sustentável, as organizações podem trabalhar em direção à excelência operacional, oferecendo resultados tangíveis aos seus funcionários, clientes e parceiros, ao mesmo tempo em que controlam os custos e aceleram sua transformação digital para se manterem competitivas.



Experiência do cliente

Do gerenciamento do "relacionamento com o cliente" ao gerenciamento da "satisfação do cliente"

Novos estilos de conversa herdados de redes sociais como Facebook, Instagram e aplicativos de mensagens como WhatsApp estão mudando as comunicações em um mundo baseado em trocas digitais. As empresas devem lidar com novos hábitos de comunicação, no meio dos quais vídeo e "stories" estão se tornando proeminentes, bem como a necessidade de manter trocas autênticas entre as pessoas. Os responsáveis pela tomada de decisões se deparam com a tarefa de gerenciar essa dicotomia, ou correm o risco de serem desconsiderados no jogo da excelência no relacionamento com o cliente.

A única opção é avançar com o objetivo de satisfazer os clientes cada vez mais exigentes e apressados, levando em consideração as lições do passado e criando um futuro baseado em uma variedade de novas ferramentas e tecnologias, como a Inteligência Artificial (IA), disponível para quase todos.

À medida que as organizações avançam na melhoria da experiência do cliente, elas terão que lidar com o seguinte:

- **Visão 360° do cliente:** embora a maioria das interações ocorra agora sob algum contexto (ou seja, são suportadas por informações e dados históricos que enriquecem a conversa), as empresas ainda lutam para coletar e formatar as informações obtidas durante as interações com os clientes. Infelizmente, valiosos feedbacks sobre produtos e serviços, que são naturalmente não estruturados, muitas vezes não são registrados nos sistemas.
- **Autoatendimento:** à medida que nos afastamos dos dias de "Pressione 1 para... pressione 2 para...", gerenciados por simples automações de resposta de voz (URA), o autoatendimento está entrando em uma nova fase empolgante, impulsionada por chatbots e reconhecimento de voz. Seu escopo de "responsabilidades" está se expandindo à medida que se tornam mais inteligentes, e também estão permitindo que as organizações repensem o equilíbrio entre atendimento assistido e autoatendimento.



- **Análise de sentimento:** Esta é provavelmente uma das áreas de maior progresso nos últimos três anos, em todas as fronteiras. A análise de sentimento envolve descobrir e interpretar o que está por trás da linguagem natural. Ao reconhecer a importância das emoções em qualquer experiência do cliente, temos uma compreensão melhor dos desafios de criar essas tecnologias. Hoje, sabemos como extrair um sentimento, além das informações brutas, seja em e-mails ou chamadas de voz. Essas informações podem ser benéficas na gestão do relacionamento, incluindo a avaliação de respostas positivas, negativas ou neutras, e podem fornecer insights para auxiliar nas vendas ou antecipar o risco de perda de clientes.
- **A empresa estendida:** Também descrita como a capacidade de abrir o relacionamento com o cliente para toda a empresa, implica que a estratégia de satisfação do cliente seja compartilhada, compreendida e aceita por todos os funcionários, tanto no setor privado quanto em instituições públicas. A noção de empresa estendida já existe em organizações cuja atividade está sujeita a picos previsíveis de demanda.

Por exemplo, fornecedores de produtos ou serviços cujo volume de pedidos está ligado ao calendário, como Natal, Dia dos Namorados, Dia das Mães. Prevê-se que a empresa estendida também se desenvolva além dos picos de atividade. Isso se traduz no envolvimento de especialistas ao lado de seus colegas na linha de frente, prontos para ajudar e participar do esforço coletivo.

- **Omnicanal:** Por muitos anos, as empresas têm considerado as preferências do cliente em termos de engajamento, que vão muito além de uma ligação telefônica. Embora o espectro de canais de comunicação tenha permanecido mais ou menos o mesmo por alguns anos, incluindo telefone, e-mail, site, redes sociais, na maioria dos casos, o desafio de criar coerência entre todos esses canais permanece, incluindo a capacidade de processar informações independentemente de sua mídia original, apagando as particularidades ligadas à sua origem para permitir conversas fluidas e eficazes.

A tecnologia, e em particular, os avanços feitos em IA, estão reorganizando o gerenciamento do relacionamento com o cliente.



As soluções de [Comunicações da Era Digital](#) da Alcatel-Lucent para o Atendimento ao Cliente podem ajudar organizações públicas e empresas privadas a ingressarem na segunda fase do gerenciamento do relacionamento com o cliente, aproveitando a tecnologia mais recente e avançada, transformando-a em gestão da satisfação do cliente para fornecer dividendos digitais com resultados tangíveis.

Desafios	Proposta ALE / Dividendos Digitais
Otimize recursos e orçamentos para oferecer um serviço de atendimento ao cliente de nível mundial.	Com as soluções da Alcatel-Lucent Enterprise, as organizações podem aprimorar seus processos de atendimento ao cliente e alcançar níveis mais altos de satisfação do cliente.
Soluções ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD , PoD, + soluções de terceiros de parceiros de tecnologia para chatbot/voicebot	
Faça da resposta rápida e da resolução no primeiro contato uma prioridade.	As soluções de atendimento ao cliente da ALE combinam roteamento inteligente, inteligência artificial e integração ao ecossistema de TI, permitindo que as empresas otimizem a resolução logo no primeiro contato e melhorem a satisfação do cliente.
Soluções ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, conectores Rainbow CRM, integração ALE Connect-webhook CRM, PoD, + soluções de terceiros de parceiros de tecnologia para chatbot/voicebot/análise de sentimento.	
Incorpore sua equipe em uma estratégia global de atendimento ao cliente.	A ALE fornece soluções de Comunicações na Era Digital que permitem que cada funcionário contribua para a estratégia de atendimento ao cliente, integrando soluções de atendimento e colaboração multimídia em tempo real.
Soluções ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Console de Atendimento/Despacho, ALE Connect/OTCC SE, telefone e softphone ALE, PoD.	
Atenda às preferências de contato das três gerações de clientes.	A ALE oferece soluções para permitir que os clientes se conectem da maneira que preferirem, usando suas mídias preferidas (voz, chat, e-mail, redes sociais) com o mesmo nível de serviço.
Soluções ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Atendimento Automatizado Visual (VAA), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD, + soluções de terceiros de parceiros de tecnologia para chatbot/voicebot.	

Com a aceleração da transformação digital, surge uma nova geração de soluções de atendimento ao cliente, que ajudam a transformar o relacionamento com o cliente em satisfação do cliente. Essas novas soluções fornecerão às organizações do setor privado e público a capacidade de transformar cada interação com o cliente em uma oportunidade de negócio.

e-Book

As Comunicações da Era Digital fornecem dividendos digitais com resultados de negócios tangíveis



Experiência do funcionário

Embora tenham sido feitos esforços significativos para moldar um ambiente de trabalho digital novo e atraente, que permita a todos trabalhar de qualquer lugar, as organizações ainda enfrentam uma demanda crescente por flexibilidade no trabalho, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, e aplicativos eficientes para que as tarefas possam ser concluídas no prazo.

Essas novas demandas exigem que as organizações não apenas reinventem o local de trabalho, mas também moldem o novo espaço de trabalho. Será necessário aprimorar o espaço de trabalho com todos os serviços digitais e aplicativos, para ajudar o funcionário a desempenhar suas funções e promover a inovação e o sucesso, elementos essenciais para atrair e reter talentos. Isso é especialmente verdadeiro para os millennials, que consideram o bem-estar no trabalho como um critério importante na escolha de onde trabalhar, diferindo consideravelmente dos critérios considerados pelas gerações anteriores.

Tudo isso se traduz em um ambiente profissional atraente, flexível e dinâmico, onde ferramentas são fornecidas para capacitar as pessoas e fazê-las se sentirem bem no trabalho.

Além dos benefícios digitais ou resultados comerciais, investir na melhoria da experiência do funcionário também ajuda a reter e atrair talentos. Os ambientes de trabalho digitais e as estratégias de transformação digital são tão críticos para os candidatos quanto os salários. À medida que a remuneração e o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal se tornam igualmente importantes, os esforços para fornecer ao funcionário uma experiência excepcional se tornarão rapidamente um diferencial competitivo e um elemento essencial para impactar positivamente a motivação, produtividade e engajamento. Comunicações e serviços de nível superior podem ser de grande ajuda.

Fornecer um espaço de trabalho digital moderno que englobe colaboração e integração de TI deve ser uma prioridade para todos os líderes empresariais que desejam reter e atrair talentos. Com os trabalhadores de hoje buscando cada vez mais estilos de trabalho remoto ou híbrido e maior flexibilidade, as organizações precisam ter condições para criar uma força de trabalho leal e engajada em benefício dos clientes.

Desafios	Proposta ALE / Dividendos Digitais
Crie um ambiente de trabalho digital atraente para atender e superar as expectativas dos funcionários.	A ALE oferece às organizações soluções completas de nuvem e comunicações que possibilitam um ambiente de trabalho digital atraente, promovendo o engajamento dos funcionários.
Soluções ALE: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow/RingCentral MVP*/Headsets/telefones ALE/softphones, Rainbow Hub *Não disponível em todos os países. Consulte seu representante ALE.	
Capacite os funcionários, fornecendo a eles as informações corretas no momento certo.	As soluções de Comunicações da Era Digital da ALE conectam tudo, integrando comunicações em tempo real em qualquer negócio, aplicativo ou processo de backoffice, para contextualizar as conversas.
Soluções ALE: OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS ou RingCentral MVP*, conectores prontos para uso *Não disponível em todos os países. Consulte seu representante ALE.	



Conclusão

Como frequentemente ocorre quando a economia global está em um estado de turbulência, com inflação e incerteza, e a instabilidade geopolítica está aumentando, o progresso e a transformação vêm à tona. Com os desafios identificados, agora cabe aos líderes empresariais - especialmente aos líderes de TI - decidir como será o futuro.

As comunicações estão no centro de tudo o que fazemos. Elas são a base das interações entre pessoas, entre máquinas e pessoas, entre objetos e pessoas. Como tal, e não deve ser surpresa, as comunicações corporativas são fundamentais para o sucesso de qualquer projeto de transformação digital. As comunicações corporativas irão transformar as operações, trazendo automação e simplificação, além de remodelar a experiência dos clientes e dos funcionários.

Na ALE, fornecemos a pequenas, médias e grandes organizações, de diversos setores, [soluções de nuvem e comunicações](#) de última geração para se destacarem em excelência operacional, experiência do cliente e experiência do funcionário, ao mesmo tempo em que garantem que os investimentos realizados gerem dividendos generosos.

Leia mais sobre como fornecer resultados tangíveis em nosso [site](#).