



Využijte komunikaci v reálném čase k získání digitálních dividend a hmatatelných obchodních výsledků

V dnešní době firmy využívají flexibility a inovace, které nabízejí cloudové aplikace a služby pro řešení nových výzev včetně **kybernetické bezpečnosti, kontroly rozpočtu, udržitelnosti, podnikové odpovědnosti a zrychlení digitální transformace**. Výzvy však mohou přinést také nové příležitosti.

Řešení [Komunikace digitálního věku](#) od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise pomáhají podnikům řešit dnešní výzvy, těžit z digitální transformace a mít pozitivní dopad, aby bylo možné poskytovat digitální dividendy a hmatatelné obchodní výsledky ve třech důležitých oblastech: **provozní dokonalost, zkušenosti zákazníků a zkušenosti zaměstnanců**.

1 Kvůli globálním výzvám se organizace musí zaměřit na následující priority, aby dokázaly splnit další fázi provozní dokonalosti.

Automatizace



Vzhledem k tomu, že se rozpočty pravděpodobně nezvýší, vedoucí IT oddělení musí zvážit taktiku a řešení v zájmu snížení nákladů prostřednictvím automatizace.

Kybernetická bezpečnost



Protože počet kybernetických útoků neustále roste, podniky musí investovat do řešení, která chrání klíčová aktiva, zajišťují odolnost a umožňují jim vyrovnat se s neustále se měnícími regulačními zákony.

Řízení rozpočtu



Přechod na modely OpEx musí být urychlen, aby byla zajištěna předvídatelnost, flexibilita a kontrola. Modely velkých jednorázových výplat, které nelze škálovat na základě potřeb a podmínek, již nejsou možné.



Technologie navíc bude hrát stále větší roli v **udržitelnosti životního prostředí** a pomáhat v klíčových oblastech, jako je **snížování spotřeby energie, nakládání s odpady a oběhové hospodářství**.



2 Zkušenosti zákazníků: Od řízení vztahů se zákazníky až po řízení spokojenosti zákazníků

- **Více kanálů:** I když spektrum kanálů zůstává několik let víceméně stejné, požadavek na vytvoření soudržnosti mezi všemi kanály také zůstává. To zahrnuje schopnost zpracovávat informace nezávisle na původních médiích a mazat specifičnosti související s jejich původem, aby bylo možné zajistit plynulé a efektivní konverzace.
- **Samoobsluha:** Jedná se o novou vzrušující fázi samoobsluhy s využitím hlasových robotů a rozpoznáváním hlasu. Rozsah „povinností“ se rozšiřuje, protože jsou stále chytřejší, a navíc umožňují organizacím přehodnotit rovnováhu mezi asistovanými a samoobslužnými službami.
- **Analýza sentimentu:** Dnes víme, jak extrahovat sentiment nad rámec nezpracovaných informací, ať už v e-mailech nebo hlasových hovorech. Tyto informace mohou být prospěšné při správě vztahů, včetně hodnocení pozitivních, negativních nebo neutrálních reakcí, a mohou poskytnout poznatky důležité pro prodej nebo předvídání rizika turbulencí.

3 Zkušenosti zaměstnanců: Utváření nového, atraktivního digitálního pracoviště pro podporu inovací a přilákání talentů

Digitální pracoviště a strategie digitální transformace jsou pro uchazeče stejně důležité jako mzdy. Vzhledem k tomu, že odměny a rovnováha mezi pracovním a soukromým životem jsou stejně důležité, snaha nabídnout zaměstnancům mimořádné **zkušenosti** se rychle stane tím, co odlišuje od konkurence a co je důležité pro motivaci, produktivitu a zapojení.

Využití síly komunikace může pomoci proměnit dvě velké výzvy v hlavní konkurenční výhody. Patří mezi ně:

- Vytvoření atraktivního digitálního pracoviště, ve kterém může každý pracovat odkudkoli pomocí výkonných nástrojů pro spolupráci, které splňují a překračují očekávání zaměstnanců
- Posílení postavení zaměstnanců díky poskytování správných informací ve správný čas a propojení lidí, aplikací a inteligentních objektů v reálném čase

Výše uvedené aspekty jsou nezbytné pro **přilákání a udržení talentů** toužících po energickém a kreativním pracovišti.

Chcete-li se dozvědět více o tom, jak využít komunikaci v reálném čase k získání digitálních dividend a hmatatelných obchodních výsledků, stáhněte si naši elektronickou knihu nebo navštivte naši webovou stránku.

