



Wykorzystaj komunikację w czasie rzeczywistym, aby zyskać cyfrowe dywidendy i wymierne wyniki biznesowe

Obecnie firmy wykorzystują elastyczność i innowacyjność aplikacji i usług opartych na chmurze, aby sprostać nowym wyzwaniom, związanym z **cyberbezpieczeństwem**, kontrolą budżetu, zrównoważonym rozwój, odpowiedzialnością korporacyjną i **przyspieszeniem transformacji cyfrowej**. Wyzwania mogą jednak stwarzać nowe możliwości.

Rozwiązania Alcatel-Lucent Enterprise [do komunikacji w erze cyfrowej](#) pomagają przedsiębiorstwom sprostać obecnym wyzwaniom, odnosić korzyści dzięki cyfrowej transformacji i wywierać pozytywny wpływ, uzyskiwać dywidendy cyfrowe i wymierne wyniki biznesowe w trzech kluczowych obszarach: **doskonałości operacyjnej, zadowolenia klientów i komfortu pracowników**.

1 Globalne wyzwania zmuszają organizacje do skupienia się na następujących priorytetach, aby mogły one przejść do kolejnego etapu doskonałości operacyjnej.

Automatyzacja



Ponieważ budżety prawdopodobnie nie wzrosną, liderzy IT muszą rozważyć taktyki i rozwiązania, które pozwolą zmniejszyć koszty dzięki automatyzacji.

Bezpieczeństwo cybernetyczne



W miarę nasilania się cyberataków firmy muszą inwestować w rozwiązania chroniące kluczowe zasoby, zapewniające odporność i umożliwiające radzenie sobie z ciągle zmieniającymi się przepisami regulacyjnymi.

Kontrola budżetu



Należy przyspieszyć przejście na modele OpEx, aby zyskać przewidywalność, elastyczność i kontrolę. Duże modele jednorazowych wydatków, których nie można skalować w zależności od potrzeb i warunków, nie są już opłacalną alternatywą.



Ponadto 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**.



2 Jakość obsługi klienta: Od zarządzania relacjami z klientami do zarządzania poziomem zadowolenia klientów

- **Wielokanałowość:** Chociaż spektrum dostępnych kanałów od kilku lat nie zmienia się, wyzwaniem jest nadal osiągnięcie spójności między wszystkimi kanałami. Polega to na zdolności do przetwarzania informacji niezależnie od ich oryginalnego nośnika z pominięciem szczegółów związanych z ich pochodzeniem, aby umożliwić płynne i efektywne rozmowy.
- **Samoobsługa:** To nowa ekscytująca faza samoobsługi, napędzana przez roboty głosowe i funkcje rozpoznawanie głosu. Zakres ich „obowiązków” poszerzył się, gdyż stały się mądrzejsze, umożliwiając przy tym organizacjom ponowne przemyślenie równowagi między wspomaganiami a samoobsługą.
- **Analiza nastrojów:** 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.

3 Komfort pracowników: Kształtowanie nowego, atrakcyjnego cyfrowego miejsca pracy w celu wspierania innowacji i przyciągania talentów

Cyfrowe miejsce pracy i strategię 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 **komfortu pracowników** szybko stają się wyróżnikiem konkurencyjnym, który ma zasadnicze znaczenie dla motywacji, produktywności i zaangażowania.

Wykorzystanie możliwości komunikacji może pomóc przekształcić dwa istotne wyzwania w główną przewagę konkurencyjną. Należą do nich:

- Stworzenie atrakcyjnego cyfrowego miejsca pracy, w którym każdy może pracować z dowolnego miejsca dzięki potężnym narzędziom do współpracy, które spełniają, a nawet przewyższają oczekiwania pracowników
- Upodmiotowienie pracowników poprzez dostarczanie właściwych informacji we właściwym czasie, łączenie ludzi, aplikacji i inteligentnych obiektów w czasie rzeczywistym

Powyższe czynniki są niezbędne, **by przyciągnąć i zatrzymać u siebie talenty** pragnące energicznego i kreatywnego miejsca pracy.

Aby dowiedzieć się więcej o tym, jak wykorzystać komunikację w czasie rzeczywistym do osiągnięcia dywidend cyfrowych i wymiernych wyników biznesowych, pobierz nasz e-book lub odwiedź naszą stronę internetową.

