

Isto é

Colaboração



Colaboração digital em equipe: a base do local de trabalho digital





Introdução

A maneira como as pessoas vivem, trabalham e se socializam mudou significativamente na última década – com uma notável aceleração nos últimos meses. **O trabalho remoto e híbrido** (uma combinação de trabalho no escritório e em casa) está se tornando a nova forma normal de trabalho. Como resultado, essa evolução está criando uma vantagem competitiva para organizações que se adaptam rapidamente e fornecem à sua força de trabalho **aplicativos e serviços de colaboração adequados**.

82% dos líderes corporativos planejam permitir que os funcionários trabalhem remotamente durante algum tempo Fonte: [Gartner](#)*

Como o sucesso e o crescimento da empresa também dependem do envolvimento e da satisfação dos funcionários, a **colaboração em equipe** se tornou uma das principais prioridades dos líderes e funcionários de negócios.

Para manter os funcionários engajados, motivados e eficientes, as empresas precisam revisar a maneira como são organizadas e fornecer **um local de trabalho digital** que atenda às necessidades e expectativas dos funcionários. Abordar esses elementos permitirá que as empresas cresçam, retenham e atraiam pessoas talentosas.

A Alcatel-Lucent Enterprise ajudou muitos clientes a implementar uma colaboração em equipe **eficaz no seu novo local de trabalho digital**, e transformar seus negócios no melhor local para trabalhar.

Quase 80% dos trabalhadores usaram ferramentas de colaboração para o trabalho em 2021, um aumento desde março de 2020. Fonte: [Gartner](#)

Trabalhar em conjunto com os clientes nos permite entender melhor os desafios e dificuldades da empresa à medida que eles criam sua nova maneira de trabalhar. Isso está nos dando as ferramentas para fornecer as informações que as organizações precisam para promover a colaboração em equipe e o empoderamento dos funcionários em ambientes de trabalho híbridos.

Este e-Book é destinado àqueles que desejam transformar seu **local de trabalho digital no melhor lugar para se trabalhar**. Esperamos que nossas referências de clientes forneçam uma visão de como outras organizações aproveitaram soluções e serviços de colaboração em equipe para manter a continuidade dos negócios e aumentar o crescimento.



Alcatel-Lucent Enterprise

No escritório, em casa, em trânsito ou em uma sala de reuniões, o local de trabalho agora está em todos os lugares, assim como o [Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise](#). Com um simples acesso à Internet, você pode entrar em contato e ser contatado com apenas um clique.

O Rainbow é o serviço de colaboração da ALE baseado em nuvem, que capacita organizações e indivíduos a se conectarem e colaborarem de forma eficiente com colegas, contatos comerciais e clientes.

O Rainbow oferece recursos de comunicação e colaboração: mensagens instantâneas, áudio e videoconferência, compartilhamento de tela e arquivos, número único, canais de informação, detectores de presença e muito mais, para você estar em contato com seus colegas de trabalho, enquanto aproveita os investimentos existentes usando um modelo híbrido.

O melhor aplicativo de comunicação e colaboração profissional para o seu negócio

Baseado na nuvem, totalmente privado ou híbrido para garantir uma transição tranquila para a nuvem enquanto aproveita seu ecossistema de comunicações existente. O modelo híbrido transforma o **Rainbow** em uma solução de comunicação unificada, simplesmente adicionando uma 'camada de colaboração' sobre seu ecossistema.

Uma solução 100% segura, independente do seu modelo de assinatura. Seja uma assinatura freemium, business, enterprise ou qualquer outra assinatura, você tem a garantia de uma experiência segura. **O Rainbow tem certificação ISO 27001, certificação SecNumCloud devido ao nosso parceiro de hospedagem OVH, certificação ENS e certificação ISO 27001 – 017/18.**



[A ALE recebe prêmio Remote Work Pioneer 2021](#)



[A Alcatel-Lucent Enterprise recebe o prêmio Unified Communications TMC Labs Innovation Award 2021](#)

Benefícios do Rainbow:

- Certificação HDS, que permite que a ALE armazene dados de saúde
- Conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)
- Certificação ANSSI CSPN
- Em processo de aquisição das certificações HiPAA e FERPA
- Oferece um serviço de hospedagem extra, o Rainbow Edge, que permite que qualquer organização hospede o Rainbow em suas próprias instalações
- A interface de usuário e o espaço administrativo foram traduzidos para 22 idiomas: árabe, catalão, chinês simplificado, chinês tradicional, tcheco, holandês, inglês, finlandês, francês, alemão, hebraico, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português, português do Brasil, russo, espanhol, sueco, turco.

e-Book

Colaboração digital em equipe: a base do local de trabalho digital



Escolha o modelo de nuvem que melhor se adapta às suas necessidades

Cada organização é única. Cada empresa ou instituição tem necessidades de comunicação diferentes. Isso significa que toda organização deve poder escolher o modelo de nuvem que melhor se adapta às suas necessidades.

O Rainbow pode ser implementado localmente ou de forma híbrida, oferecendo flexibilidade de escolha e adaptado às necessidades do seu negócio.

Sua empresa precisa de um ambiente totalmente encapsulado hospedado localmente ou em um data center privado de sua escolha, ou você prefere escolher um modelo de nuvem, manter seus investimentos locais e adicionar colaboração ao seu sistema de telefonia existente? Seja qual for a sua escolha, o Rainbow terá tudo o que você precisa.

Modelo Híbrido

Como plataforma híbrida de Comunicações Unificadas (UC) baseada em nuvem, o Rainbow oferece serviços de colaboração adicionais aos usuários, independentemente de seus sistemas de comunicação existentes.

O Rainbow adota uma abordagem de nuvem híbrida, integrando-se tanto aos PABXs ALE como aos PABXs não ALE. Além disso, o Rainbow também suporta telefonia na nuvem.

A conectividade de nuvem nativa entre os servidores de comunicação ALE e os serviços de nuvem Rainbow aproveitam os investimentos existentes e conectam seu sistema de telefonia.

Não há remoção, nem substituição. O Rainbow oferece um modelo de nuvem híbrida que potencializa seus investimentos em sistemas de telefonia PABX, conectando-os facilmente à nuvem e fornecendo: presença unificada, clique-para-chamar em um telefone fixo, recursos de softphone e conferência multimídia.



Conector Rainbow para PABX de terceiros

As empresas que possuem sistemas heterogêneos de rede e telefonia de outros fornecedores, que não a ALE, geralmente sofrem para fornecer uma solução de UC exclusiva e unificada para todos os funcionários. Com o conector Rainbow para PABX de terceiros, é possível unificar todos os usuários e fornecer um nível homogêneo de serviços com mensagens instantâneas, armazenamento e compartilhamento de arquivos, conferência de áudio e vídeo, colaboração em equipe e integração com o sistema de telefonia existente usando a Interface Computador-Telefone (CTI).

A conexão do PABX de terceiros aos serviços de nuvem Rainbow permite que os usuários se beneficiem do aplicativo Rainbow (no PC Windows/macOS/Web) para controlar chamadas telefônicas comerciais de/para o telefone conectado ao sistema de telefonia de terceiros.

Benefícios do modelo híbrido

Para habilitar os serviços Rainbow e permitir que sua força de trabalho colabore com eficiência e rapidez, onde quer que trabalhem, estão disponíveis **três opções de implantação baseadas em assinatura (Essential, Business, Enterprise)**, cada uma fornecendo diferentes recursos e capacidades seguras.

Melhore os ativos existentes	• Conecte qualquer PABX com o Rainbow para combinar telefonia e colaboração em uma plataforma poderosa • Mobilize a base de mais de 40 milhões de usuários da ALE
Migre para a nuvem no seu próprio ritmo	• Aproveite os recursos PSTN existentes • Sem estar preso a um fornecedor • Transforme seus negócios, no seu próprio ritmo
Integração perfeita	• Use todos os recursos avançados de telefonia em um PC, smartphone ou tablet • Integre sistemas e processos existentes
Estratégia de nuvem não disruptiva	• Sistemas e funcionalidades no local ou na nuvem • Adaptado às suas necessidades e circunstâncias
Modelos de trabalho flexíveis	• Não há necessidade de infraestruturas VPN sofisticadas • Configuração fácil para home-office • Flexibilidade no local de trabalho, mobilidade fácil



Modelo Privado: Rainbow Edge

Para necessidades e requisitos específicos, os serviços e dados do Rainbow podem ser hospedados em suas instalações ou em um data center baseado em um parceiro de sua escolha. Esta é a oferta Rainbow Edge. Mediante solicitação, você pode se beneficiar do Rainbow Edge, uma solução de nuvem privada no local com uma arquitetura flexível que permite selecionar um data center local da região/país, um terminal conectado ou um terminal standalone.

Benefícios do Rainbow Edge

Altamente disponível

- Replicar a plataforma de nuvem em instalações de data centers dedicados
- Operado pela ALE para garantir a Qualidade do Serviço (QoS)

Privacidade melhorada

- Ideal para Nuvem Soberana ou requisitos rigorosos de privacidade

Projetado para escala

- 5.000 usuários ou mais, ou quando houver motivo para custos adicionais

Arquitetura flexível

- Pode ser autônomo ou conectado à rede global Rainbow

e-Book

Colaboração digital em equipe: a base do local de trabalho digital



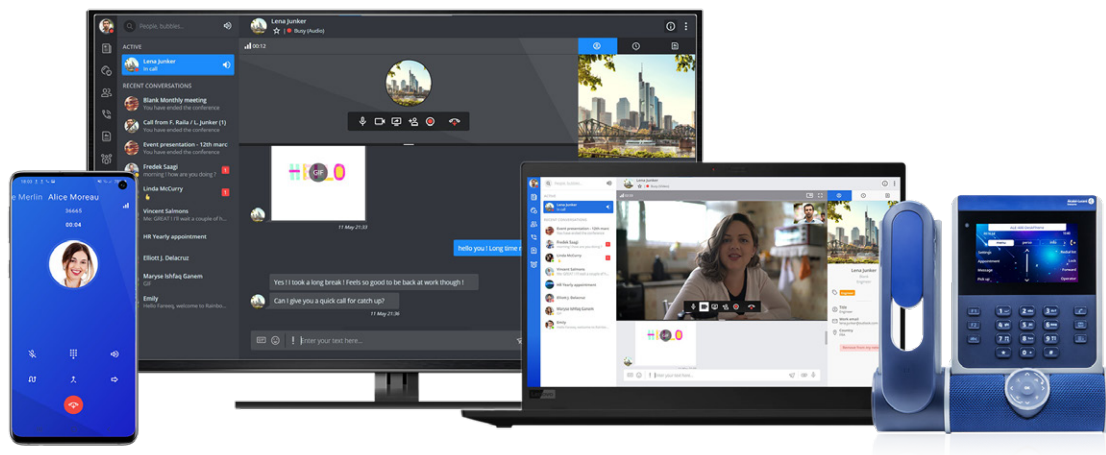


Rainbow Hub, da Alcatel-Lucent Enterprise

Simplifique suas comunicações com uma solução completa, para atender a todas as suas necessidades.

Uma plataforma de comunicação superior que combina um SIP trunk de sua escolha, com colaboração em tempo real. Com o Rainbow Hub, você pode aproveitar o poder de um sistema PABX verdadeiramente baseado em nuvem, combinado com a melhor plataforma de comunicações unificadas da categoria.

O Rainbow Hub permite administrar e gerenciar suas assinaturas usando o portal Rainbow. A manutenção e as atualizações são tratadas de forma fácil e remota. O Rainbow Hub está disponível em várias plataformas (iOS, Android, PC, Mac e web). Com sua arquitetura de código aberto, é possível a integração em sistemas existentes, fornecendo uma camada adicional de segurança e alavancando ativos e sistemas para proteger investimentos anteriores e melhorar a experiência geral do usuário.



Com o Rainbow Hub você pode escolher entre dois níveis de serviços: **Voice Business e Voice Enterprise**, cada um oferecendo diferentes recursos de telefonia e colaboração. Há também **dois modelos comerciais à escolha: em pacote ou separado**.

A opção de Pacote de Serviços significa que os serviços e o tráfego do Rainbow Hub (número de telefone e tráfego) são combinados por nossos Parceiros e oferecidos por um valor all-inclusive por usuário, mensal e sob um contrato e cobrança exclusivo.

A opção de Serviços Separados significa que os serviços e o tráfego Rainbow Hub são vendidos, contratados e faturados separadamente. Como exemplo, o cliente final receberá duas faturas de dois fornecedores diferentes, uma para os serviços Rainbow Hub provenientes de um revendedor ALE e outra para a conectividade e tráfego proveniente de um provedor de serviços SIP certificado para o Rainbow Hub.

Benefícios do Rainbow Hub

Comunicações e colaboração em tempo real

- Comunique-se usando voz, vídeo ou chat, trabalhe em grupos, compartilhe sua tela ou sua área de trabalho, armazene e compartilhe arquivos, e muito mais

Qualquer dispositivo

- Seus fluxos de comunicação e colaboração em tempo real seguem você em qualquer lugar, no escritório, na estrada, em casa, em qualquer dispositivo, telefone, PC, tablet ou smartphone

Autoatendimento e análise

- Tenha controle total: gerencie suas inscrições, sua empresa e seus usuários utilizando o portal de gerenciamento do Rainbow.

Modelo de tráfego flexível

- Serviços Rainbow e tráfego agrupados ou separados
- Um portal web intuitivo, incluindo análises detalhadas

e-Book

Colaboração digital em equipe: a base do local de trabalho digital



Enriqueça seus aplicativos de negócios com o Rainbow

Conectividade para Software como Serviço (SaaS), conectores e parcerias de tecnologia fazem do Rainbow uma plataforma totalmente **conectada** que se encaixa em seu ecossistema existente. A colaboração ocorre hoje através de várias ferramentas que são essenciais para o seu negócio.

A arquitetura aberta do Rainbow e os recursos avançados de telefonia permitem que você conecte seu sistema de telefonia existente e a integração do Rainbow em qualquer processo de negócios ou solução SaaS.

Aproveite o potencial infinito do Rainbow para automatizar e simplificar processos de negócios arcaicos ou excessivamente complexos, economizando tempo e dinheiro. Não há necessidade de substituir seu software ou hardware existente por um conjunto de ferramentas novas e caras. O Rainbow ajuda a conservar seus investimentos anteriores, simplificando e incorporando-os à imagem digital mais ampla de sua organização.

Integração com o Microsoft Teams

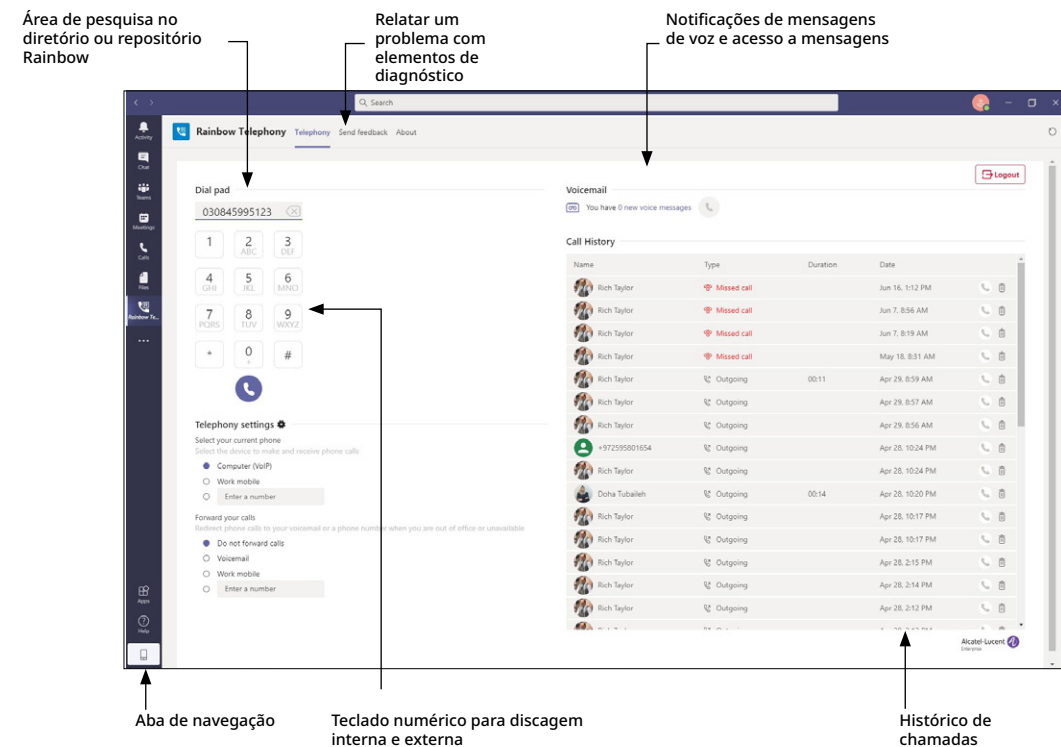
Integre seus aplicativos e sistemas de telefonia existentes com o Microsoft Teams para uma experiência perfeita, com as soluções Alcatel-Lucent Enterprise.

Com o número crescente de soluções de colaboração, as empresas desejam poder alternar rapidamente entre as soluções. Essas mudanças rápidas desafiam as empresas do ponto de vista da implantação, assim como os funcionários devem aprender novas ferramentas e interfaces em poucos minutos.

A integração de desktop client fácil de implementar, facilita a adoção, reduz a curva de aprendizado para novos serviços e oferece uma experiência intuitiva para o usuário. A integração da telefonia garante que as organizações obtenham o melhor dos dois mundos com aplicativos de negócios e qualidade telefônica superior. As empresas também podem otimizar as operações de TI e melhorar o custo total de propriedade com esta solução baseada na nuvem.

e-Book

Colaboração digital em equipe: a base do local de trabalho digital



Benefícios da solução

- Faça e receba chamadas com uma identidade única
- Chamada VoIP ao telefone de mesa, ou qualquer telefone
- Clique-para-ligar de qualquer aplicativo desktop (discagem por tecla de atalho)
- Encaminhamento de chamadas
- Histórico de chamadas (incluindo chamadas perdidas)
- Chamada a correio de voz, notificações de correio de voz



Integração com PABX de terceiros

Adicione colaboração à sua telefonia comercial. Integre recursos de colaboração sempre ativos em seu sistema profissional de telefonia comercial para criar um sistema mais robusto.

Benefícios da Solução

- Telefonia digitalmente modificada para integrar funções de colaboração
- As funções do telefone permanecem as mesmas
- Designs elegantes e modernos
- Os telefones do escritório tornam-se verdadeiros assistentes, que podem suportar qualquer tipo de conversa
- Qualidade de áudio estável



Rainbow CRM Connect



Microsoft
Dynamics CRM

servicenow

O conector Rainbow CTI é uma solução completa que permite que a interface de usuário de desktop do CRM receba informações sobre o chamador quando o telefone comercial toca e oferece uma função de clique-para-chamar a partir do cartão de contato do CRM. Os usuários de aplicativos CRM precisam de uma maneira rápida e eficiente de alcançar clientes em potencial por telefone. Uma solução CTI elimina a necessidade de discar manualmente o número do telefone comercial, que pode ser lento e complicado. Os números de telefone associados a qualquer objeto de CRM, como clientes em potencial, contatos e casos, se transformam em links clicáveis, que o usuário pode aproveitar para fazer chamadas usando um telefone comercial ou softphone Alcatel-Lucent Enterprise.

Benefícios da Solução

Com o conector Rainbow CTI, o usuário do CRM se beneficia de:

- Clique-para-chamar um contato de CRM, por meio do sistema de telefonia existente, para um número
- Pop-up do cartão de contato de CRM nas chamadas recebidas
- Rica presença de outros agentes de CRM com integração de telefonia
- Lista de contatos dos agentes com base no diretório Rainbow
- Conversas com outros agentes conectados: Mensagens instantâneas, compartilhamento de arquivos
- Chamadas de áudio e vídeo* com agentes conectados

(*) As capacidades dos recursos podem depender do aplicativo CRM.

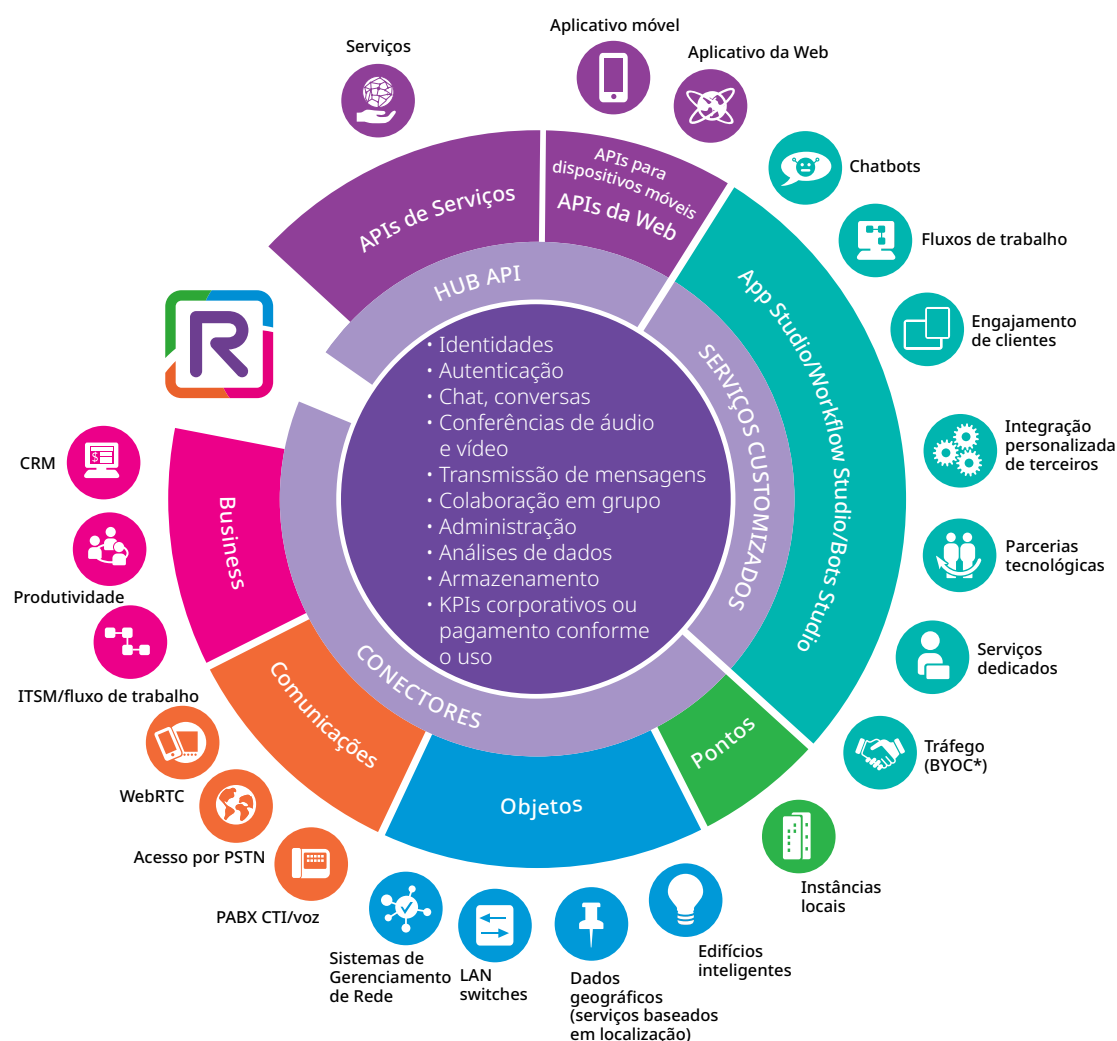


Plataforma Rainbow CPaaS

Integre comunicações e colaboração em tempo real em seu ecossistema existente para corresponder aos padrões e processos do seu setor.

Trabalho em equipe, comunicação e colaboração são importantes em um ambiente de trabalho moderno. A Plataforma de Comunicações como Serviço (CPaaS) é uma tecnologia de nuvem que permite a integração de comunicações em tempo real em seus aplicativos de negócios existentes, sem engenharia complexa, seja qual for o seu negócio ou tamanho.

A solução ALE CPaaS oferece um ecossistema interoperável entre canais para tornar seus funcionários mais produtivos e fazer com que seus clientes se sintam valorizados. Conecta as comunicações entre humanos, objetos e processos, permitindo um envolvimento digital mais rápido, fácil e seguro para seus negócios.



O Rainbow CPaaS inclui:

- Uma máquina de relacionamento em tempo real, conectando todos os envolvidos no atendimento ao cliente: equipes, parceiros externos, clientes, chatbots, bem como seus aplicativos corporativos de negócios
- Uma importante comunidade de desenvolvedores



- Uma plataforma de desenvolvimento baseada na Web e APIs, para você integrar recursos do Rainbow aos seus aplicativos de negócios, CRM, website ou aplicativos móveis



- Serviços customizados para que você mesmo adicione os recursos de comunicação aos seus aplicativos de negócios voltados para os clientes



- Uma biblioteca de conectores para conectar objetos, processos ou aplicativos para personalizar as interações dos seus clientes, fornecendo informações relevantes.



Dados e Privacidade

Nós respeitamos a privacidade. Não usamos dados para monetizar serviços adicionais e respeitamos as leis internacionais de privacidade, incluindo a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Os dados dos nossos clientes são privados, e estão protegidos conosco. Somente nossos clientes lidam com seus próprios dados.

Transparência e rastreabilidade são elementos críticos do Rainbow: todos os requisitos regulamentares são respeitados, respeitando o uso ético da Inteligência Artificial (IA) e outras tecnologias avançadas.

Certificações



- Certificação HDS, que permite que a ALE armazene dados de saúde
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Certificação ANSSI CSPN
- Em processo de aquisição das certificações HIPAA e FERPA

e-Book

Colaboração digital em equipe: a base do local de trabalho digital

Os clientes dizem que é o melhor

Muitas organizações escolheram o Rainbow para resolver seus desafios de negócios e ter um melhor desempenho. Com 3 milhões de usuários, o Rainbow está tornando o local de trabalho digital o melhor ambiente para se trabalhar. A seguir algumas referências que você pode gostar de ver, para saber o que os clientes estão dizendo sobre a ALE.

Cantabrian Health Service

Cuidados de saúde por videoconferência em larga escala com o Rainbow, a plataforma de comunicação na nuvem

"O sistema de teleconsultas por videoconferência atenderá 5.000 profissionais de saúde – de hospitais, centros de saúde e avaliações médicas – que poderão gerenciar as consultas com eficiência e otimizar os cuidados aos pacientes".

Santiago Garcia blanco, CIO Healthcare - Cantabria Autonomous Government, Espanha

Fornecedor de comunicações de emergência opta pela solução Rainbow™ UC

Segurança e nuvem foram importantes para a escolha da Bickie & Scherer

Câmara Municipal de Cunit

A videoconferência em larga escala, colaboração, reunião e ferramenta de Comunicações Unificadas beneficiam os funcionários municipais, para manter as coisas funcionando durante a crise sanitária.

"O Rainbow é um dos serviços mais valorizados por nossos funcionários. Hoje continuamos a usá-lo, nos nossos escritórios e nas viagens".

Vanessa Vilaseca, Diretora de Novas Tecnologias na Câmara Municipal de Cunit, Catalunha, Espanha

Breizelec, uma transformação digital bem-sucedida melhora o atendimento ao cliente

Melhor comunicação e colaboração entre as equipes garantem um atendimento inigualável ao cliente



Estas são as Comunicações da Era Digital

A Alcatel-Lucent Enterprise ajuda as empresas a trabalhar em qualquer lugar. Não importa o tamanho da organização ou do setor, a ALE oferece soluções eficientes de comunicação, colaboração e atendimento ao cliente, disponíveis a qualquer hora, em qualquer dispositivo e em qualquer contexto.

Nossa estratégia exclusiva baseia-se em comunicações em nuvem híbrida. As comunicações em nuvem híbrida permitem que as empresas aproveitem os investimentos em comunicações existentes, ao mesmo tempo que fornecem a capacidade de adicionar serviços de colaboração de equipe baseados em nuvem, para permitir comunicação em qualquer lugar, a qualquer hora. Com a solução ALE, as empresas podem manter sua força de trabalho motivada e engajada no mais alto nível.

Essa abordagem oferece benefícios tangíveis e rápidos, ao mesmo tempo que reduz o risco operacional e financeiro.

Um plano para o sucesso

[Digital Age Communications](#) é o projeto da ALE que permite que as empresas tenham sucesso na era digital e aumentem seus negócios de forma sustentável. As Digital Age Communications baseiam-se em três pilares:

- Soluções para o local de trabalho digital
- Soluções que conectam tudo (pessoas, aplicativos, processos e objetos)
- Modelos flexíveis na nuvem

Das opções locais às opções em nuvem (privada, semi-privada ou pública), até as comunicações de nuvem híbrida, nosso objetivo é permitir que as organizações se concentrem em seus negócios, em vez de se preocupar com a tecnologia e arquitetura necessárias para administrar seus negócios. Nós cuidamos da tecnologia. Também garantimos que as soluções que oferecemos possam evoluir para atender às metas de negócios dos nossos clientes, hoje e amanhã.

A Alcatel-Lucent Enterprise atende a mais de 1 milhão de clientes em todo o mundo. Além disso, mais de 3 milhões de usuários do Rainbow se beneficiam do poder das Digital Age Communications todos os dias.



Local de trabalho digital



Modelos flexíveis em nuvem



Agilidade empresarial