



新常態下的企業通訊

概觀

在 2020 年上半年，“史無前例”一詞已成為陳詞濫調。





目錄

- | 概觀
- | 新的工作場所：遠距辦公的興起
- | 為未來做好準備
- | 轉變遠距企業服務
- | 提供客戶期望的服務
- | 從獨特的經歷中學習
- | 將客戶體驗提升到新的水準



我們的生活、購物和工作方式突然就被完全改變了。這次全球健康危機使得企業幾乎一夜之間被迫停止工作，人們被要求待在家中。

企業通訊是受到這一新環境影響的眾多領域之一。許多呼叫中心都在努力應對需求的大量增加。同時，企業也發現他們並沒有準備好在沒有傳統辦公室的環境中繼續運營。

隨著疫情趨於平穩，各國家/地區逐漸重新開放，所有組織都需要製定計劃。當今的市場領導者必須確保他們準備好提供員工和客戶期望的體驗。

企業如何進行通訊，將對他們的未來產生重大影響。



新的工作場所：遠距辦公的興起

疫情之下採取的封鎖措施已導致當今企業在多個層面上發生了巨大的轉變。遠距辦公和遠距工作幾乎在一夜之間興起。很多企業都承認，在危機時期確保業務連續性的唯一方法是允許員工在遠端工作。

儘管對於許多組織來說，朝遠距辦公的過程進展順利（考慮到具體情況），但企業領導者仍需要注意這種工作方式的一些弊端。過渡到後疫情時代的遠距工作環境將需要結構化的方法和適當的規劃。

儘管情況並不樂觀，但是企業有機會發現遠距工作的好處，¹而且以後也不太可能完全改回舊的工作方式。工作場所將不再是一個特定的地方。團隊成員可以在任何地方透過網際網路連線和適當的通訊服務提高工作效率。

正在為新常態做準備的企業領導者需要認知到，遠距工作在未來仍是有價值的策略。這意味著，這是開始構建團隊在長期、彈性的工作環境所需工具的最佳時機。

當您準備讓員工返回辦公室時，您的目標不應該是讓所有人盡快回到辦公桌前。無論如何，全球各地政府計劃的暫緩“重返工作崗位”將使這一目標無法達成。相反，您需要花時間考慮哪些工具在過去幾個月中幫助您的員工完成了大部分工作。

問問自己如何改善遠距技術堆疊，為員工帶來更好的結果。團隊成員的意見回饋以及透過協同合作和雲端工具收集的資料這時將非常有用。

¹ <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/coronavirus-covid19-remote-working-office-employees-employers>



為未來做準備

專家認為，在可預見的將來，企業將至少有部分員工依靠遠距工作策略，其中五分之二以上的員工²仍將在遠端工作。您在過去幾個月中可能已經注意到遠距工作有很多好處。除了在危機時期提供業務連續性之外，以雲端為基礎的工作場所和遠距工作還可以提高生產力和員工滿意度。

借助正確的遠距工作策略，企業還可以減少辦公室的間接成本。在不確定的經濟環境中，這必不可少。但問題是，該如何確保您擁有正確的技術呢？

務必要認知到，儘管在這種新環境中企業電話和團隊協同合作都不可少，但它們仍然是兩個不同的元素。

- 電話：語音仍將負責大部分的業務通訊。當在家辦公時，您的遠端團隊將需要存取與在辦公室相同的全套功能豐富的商務電話工具。充分利用您現有的通訊基礎架構，並考慮轉移到雲端後的彈性所帶來的好處。您可能還需要為團隊成員提供高效的桌機或軟體電話，以滿足他們的需求。透過使員工能夠彈性地存取語音信箱、呼叫管理等工具來增強移動性。
- 協同合作：在您的整合通訊 (UC) 與 整合通訊即服務 (UCaaS) 投資中，應涵蓋協同合作策略。在開始過渡到新常態之前，請藉此次機會考慮如何為員工提供協同合作服務。以雲端為基礎的方法將幫助您為未來做準備。但是，您可能需要結合使用線下和線上的協同合作工具。線下協同合作工具可能包括檔案分享和會議室討論，而線上將包括視訊通話和桌面分享。

² <https://www.computerweekly.com/news/252481579/Coronavirus-More-than-two-fifths-of-employees-likely-to-continue-remote-working-after-pandemic>



轉變遠端企業服務

在疫情下，全球各地採取的封鎖措施凸顯了對數位服務的巨大需求。在幾乎一夜之間，大部分企業都被要求暫時關門。但是，即使關閉了實體店鋪，企業仍然需要為其客戶提供支援。很多企業，尤其是旅遊、醫療保健和零售業，都收到了上千筆購買的諮詢。

儘管企業的需求可能不會像封鎖解除那樣富有戲劇性，但是您仍然需要一種使客戶服務更有效率的策略。這包括尋找一種透過分散在多個遠端位置的員工，來繼續為客戶提供服務。

為了在新常態下取得成功，企業需要：

- 為員工提供適當的工具：與客戶聯絡的員工需要與他們在辦公室時相同的通訊和客戶服務應用程式。雲端技術將使在任何環境中提供相同技術變得更加容易。
- 增強多管道能力：語音呼叫的增加所觸發的客戶需求高峰產生了更長的呼叫等待。這意味著一些消費者開始在其他地方尋求服務。為了在各種環境中提供一致的客戶體驗，多管道能力將必不可少。
- 與企業應用程式整合：未來的數位服務策略必須與員工已在使用的現有業務應用程式整合。這可能意味著要找到與您的 CRM 或票務工具整合的服務。

- 加強自助服務：無法像預期中快速獲取企業服務的客戶也許會選擇自助服務。這意味著部署適當的工具，包括用於網站的智慧聊天機器人和具有語音智慧路由功能的 IVR。
- 改善後端協同合作：值機員在團隊合作時的效率更高。良好的協同合作解決方案可確保員工能夠共同解決複雜的問題。必須透過開放式 API 與 UCaaS 和通訊平台即服務 (CPaaS) 解決方案整合。這意味著您可以將通訊策略的後端和前端結合起來。



提供客戶期望的服務

甚至在這次健康危機之前，PwC 的研究就發現，全球有 59% 的客戶認為企業正在失去其服務策略中人性化要素，而同一份報告中接受調查的客戶中有 75% 表示，他們仍然希望與人而不是自動化的機器互動。³

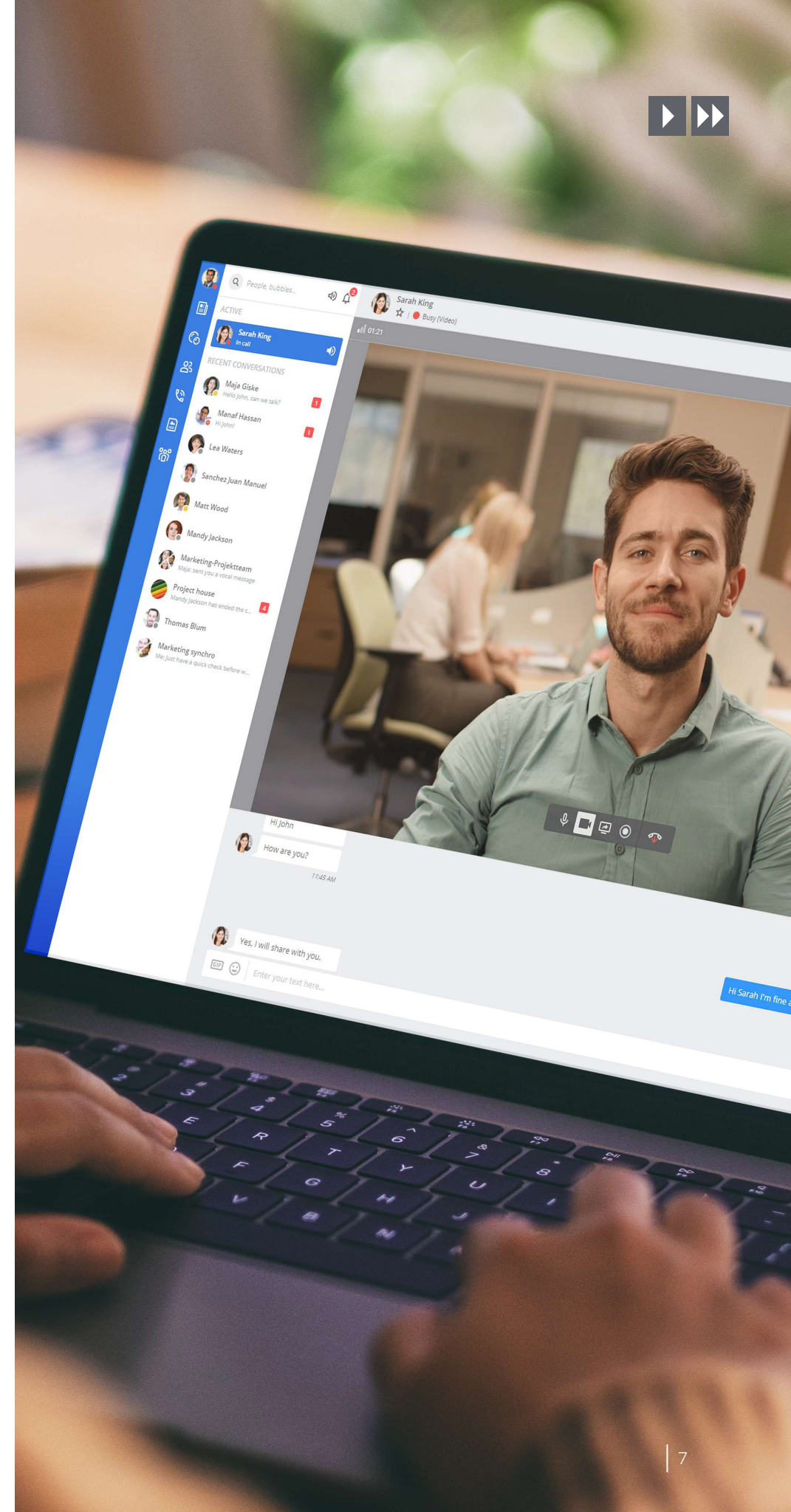
自助服務選項和多管道客戶支援系統的正確結合，可以使您更加地滿足所有客戶的需求。您只需確保不會為了降低成本而過度自動化即可。新常態可能比以往任何時候都更加強調在客戶互動中對人性化的需求。

為了在新形勢下發展，企業將需要瞭解客戶當前和未來的需求。當開始重返工作場所時，自助服務可能並不是客戶想要的。但是，在以後的階段中，當人們開始習以為常時，如果自助服務可以節省客戶服務流程的時間，則客戶更有可能恢復自助的習慣。

與往常一樣，在這場全球健康危機後的幾個月和幾年中建立客戶忠誠度將始於客戶服務流程的分析。從 UC 和呼叫中心收集客戶回饋，對於幫助確定客戶需求至關重要。隨著整體經濟支出的下降，對於企業領導者而言，創造新的建立客戶忠誠度方法比以往任何時候都更為重要。

您用於改善客戶對話的智慧工具（例如客戶分析和聊天機器人）可以提供見解。不要低估資訊的力量。這些資料還可以幫助您預測接下來的情況。

³ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>





從獨特的經驗中學習

這次在全球爆發的疫情是人類歷史上最重大的事件之一。這意味著它還為企業提供了學習和成長的機會。

幾乎每個領先的市場分析公司都同意，過去幾個月中，世界發生了巨大變化。非接觸時代的數位客戶服務以驚人的速度到來。現在，客戶群的變化速度遠超過任何人的期望，為了滿足他們的需求，企業正在承受著壓力。

我們也不知道疫情之後的未來會怎樣。但是，我們在過去幾個月中的經歷將為如何針對未來做準備提供寶貴的經驗。現在，組織需要考慮如何確保他們做好應對下一次危機的準備。畢竟，未來不會永遠一成不變。往後幾年內可能會發生金融危機或其他健康危機。

這對每個人來說都是一次重要的機會，可以讓他們瞭解過去幾個月的工作成果，以及針對未來幾年做好準備所需要發展的方向。例如，對於很多企業來說，首要也是最重要的任務是制定遠距工作策略。顯然，遠距工作已不再只是一項未來的策略。企業將需要為將來的遠距辦公做準備，以確保真正的業務連續性。

同時，還務必要重新連結客戶體驗以及這在未來幾年意味著什麼。對於很多企業而言，這意味著要朝著數位化轉型策略邁出新的步伐。多年來，出色的客戶體驗一直是任何企業的主要差異化因素。但是，我們現在可以確定，當所有其他辦法都失敗時，優質的服務可以使企業保留希望。



將客戶體驗提升到新的水準

除了實現遠距工作之外，客戶體驗和員工體驗是新常態下要考慮的兩個最重要的概念。以下是企業需要考慮的四個方面：

- 雲端：企業今後提供的所有服務都必須可以隨時隨地存取。這只能透過雲端的靈活性實現。
- 資訊：從歷程記錄到情感分析和客戶分析的所有資訊都有價值。這些資訊有助於在情境中進行每次互動。
- 行動性：所有服務都需要能透過任何裝置存取。這意味著要確保客戶即便是用智慧型手機也可以聯絡到您。

- 社交（協同合作）：當員工在後端進行有效的協同合作時，他們可以提供更好的客戶體驗。

對於各種規模的企業，這是一次絕佳的機會，可以發現哪些方面對他們的業務有利，哪些則不起作用。過時的流程將需要重新設計，並且將出現新的目標，例如如何確保員工保持聯絡、如何使員工保持心理健康。總之，您的員工經驗對於提供良好的客戶體驗非常重要。

如果員工沒有從您提供的工具中獲得所需的支援，那麼他們將無法滿足客戶的需求。近幾個月來，對於員工安全和健康的關注急劇增加。企業將需要在未來的幾個月中繼續致力於照顧其團隊成員。

當員工回到辦公室時，企業管理者需要確保工作場所更安全、更得到認同。企業需要提供更多告警、通知和緊急解決方案來幫助團隊成員在出現問題時進行處理。此外，還將需要一種用於分享設備和終端等的新方法。企業管理者將需要思考如何保護員工健康。

如果您藉此機會進入新的通訊時代，瞭解需要發展哪些方面，那麼您的企業將具有無限潛力。



我們是 Alcatel-Lucent Enterprise。

我們透過為您提供適合的技術來使一切聯繫在一起。
憑藉我們涵蓋全球的業務和對在地市場的關注，我們
為客戶提供網絡和通訊服務。
內部部署。混合。雲端