



Zlepšení zkušeností zaměstnanců v éře digitální komunikace

Obsah

- | Úvod
- | Vytvořte pracovní prostředí, kde se zaměstnanci budou cítit dobře
- | Zajistěte atraktivní digitální pracoviště
- | Posilte své pracovníky
- | Závěr



Úvod

Od počátku roku 2020 čelí zaměstnavatelé a zaměstnanci dosud nepoznané akceleraci směrem k novým způsobům práce, což s sebou nese mnoho výzev. Během tohoto období krize mnoho organizací prokázalo odolnost, protože se rychle a úspěšně transformovaly, aby se přizpůsobily novým pracovním modelům. Zrychlily svou digitální transformaci a implementovaly cloudová řešení-pro komunikaci a spolupráci s cílem zajistit kontinuitu podnikání a řešit nové požadavky zákazníků a očekávání zaměstnanců.

Dnešní nejisté ekonomické a sociální prostředí nadále představuje výzvy pro organizace, jako je konkurence při náboru talentů, nová pracovní očekávání zaměstnanců a rychle se měnící požadavky zákazníků.

Nyní mají vše v rukou vedoucí společností pověření zlepšováním zákaznické zkušenosti a udržováním a lákáním talentů, při soustavném růstu podnikání v hybridním, flexibilním pracovním prostředí.

Aby vzkvétaly i této nové fázi, organizace musejí vytvořit hybridní digitální pracoviště, kde lidská pracovní síla zůstává zapojená a zachovává si potenciál nabízet tu nejlepší zákaznickou zkušenost ve své třídě, což je nezbytné pro udržitelnost a růst podnikání. Musí své pracovníky, kteří nyní očekávají, že budou moci pracovat odkudkoli, vybavit novými technologiemi, zařízeními, aplikacemi a nástroji, které jim pomohou lépe fungovat a zapojovat se. Zajištění lepší zkušenosti i pro zaměstnance a jejich motivovanost a spokojenost povede k vyšší spokojenosti zákazníků a lepším obchodním výsledkům.

Vytvořte pracovní prostředí, kde se zaměstnanci budou cítit dobře

Doma, v kanceláři nebo na cestách

Nedávná covidová krize ovlivnila očekávání zaměstnanců (napříč třemi generacemi, od baby boomerů po mileniály), pokud jde o pracovní podmínky, přičemž nejvyšší prioritou je schopnost pracovat na dálku nebo v hybridním prostředí. Zaměstnanci hledají větší flexibilitu, lepší rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem, lepší zkušenost a digitální pracoviště, které vyhovuje jejich potřebám.

Do roku 2025 přinutí masivní generační posuny 75 % organizací přizpůsobit své hybridní pracovní strategie tak, aby zahrnovaly požadavky na radikální flexibilitu.¹

Aby podnikatelé zaměstnancům mohli nabídnout preferovanou pracovní zkušenost, zaměřují se na:

- **Zdokonalení pracovního prostředí** pro vytvoření flexibilního hybridního, moderního a bezpečného digitálního pracoviště díky implementaci komplexních a snadno instalovatelných řešení, přijímání a používání cloudových řešení pro komunikaci a týmovou spolupráci v kombinaci se softwarovými zařízeními, aplikacemi a nástroji, které podporují digitální zkušenost zaměstnanců a jejich zapojení
- **Posílení postavení pracovníků** díky poskytování přesných a vhodných informací, když je potřebují, a umožnění komunikace v kontextu, ať už s kolegy, nebo se zákazníky

¹ Předpověď statistické firmy Gartner, 2022: Digital Workplace is Foundational for Employee Experience (Digitální pracoviště je základem zkušenosti zaměstnanců), Lane Severson, et al., prosinec 2021.

E-kniha

Zlepšení zkušeností zaměstnanců v éře digitální komunikace



Zajistěte atraktivní digitální pracoviště

Zaměstnanci promluvili. Poptávka po virtuálním pracovišti se stává normou, což vede společnosti k implementaci inovativních komunikačních řešení, která nejen splňují potřeby digitálního pracovního stylu, ale také **podporují spolupráci a zvyšují produktivitu zaměstnanců a zároveň snižují opotřebení klíčových talentů**. Jak naznačuje společnost Deloitte, „organizace těží ze zvýšené digitalizace pracoviště díky vyšší produktivitě, úsporám nákladů a mobilnější a agilnější pracovní síle“. ²

Společnost Alcatel-Lucent Enterprise pomáhá organizacím zlepšovat zkušenost zaměstnanců prostřednictvím komplexního portfolia digitálních komunikačních systémů, aplikací a zařízení (jako jsou telefony, softfony, mobilní telefony a náhlavní soupravy), což umožňuje vytvoření flexibilního digitálního pracoviště díky jedinečným možnostem cloudového modelu na míru, včetně hybridních, provozních nebo úplných cloudových řešení.

² [Digitální pracoviště a kultura](#), Deloitte, 2016.

E-kniha

Zlepšení zkušeností zaměstnanců v éře digitální komunikace



Případová studie

Firma Breizelec, jež v digitální transformaci uspěla, zlepšila svůj zákaznický servis

Lepší komunikace a spolupráce mezi týmy přinesla nesrovnatelně lepší zákaznický servis

„Jsme hrdí na vysoce kvalitní zákaznický servis a ujišťujeme i vás, že bereme opravdu každý hovor. Abychom dosáhli tohoto cíle, musíme svým zaměstnancům poskytnout ty nejlepší nástroje a aplikace, aby mohli efektivně komunikovat a spolupracovat na poskytování vynikající zákaznické zkušenosti.“

PHILIPPE GASTOUD, GENERÁLNÍ ŘEDITEL SPOLEČNOSTI BREIZELEC

[Přečtěte si celou případovou studii.](#)

Cloudová komunikace a služby spolupráce, které vyhovují vašim potřebám

Protože každá organizace je jedinečná, společnost ALE vyvinula možnosti pro řešení vaší cloudové komunikace a týmové spolupráce, jako jsou mj. audio a videohovory, chat, sdílení obrazovky, prezentace webinářů a videokonference,.

Ve vysoce konkurenčním prostředí se přilákání a udržení talentovaných lidí stalo jednou z nejvyšších priorit mnoha organizací. Poskytnutí flexibilního moderního pracovního prostředí pro spolupráci zaměstnanců řeší pouze polovinu problému. Aby bylo atraktivní, pracoviště musí poskytnout vhodné prostředky a nástroje k posílení pracovní síly a zvýšení angažovanosti, produktivity a motivace zaměstnanců, což jde ruku v ruce s ochotou

investovat do svého týmu a podnikání. Chcete-li tak učinit, musí zvládnout následující:

- Vybavte zaměstnance vhodnou sadou profesionálního a bezpečného vybavení, snadno použitelných aplikací a vysoce kvalitních audio zařízení
- Poskytněte zaměstnancům možnost přístupu ke správným informacím, když je potřebují
- Zajistěte, aby se zaměstnanci aktivně podíleli na globální strategii zákaznických služeb

Zajistěte unikátní cloudové komunikační služby a služby spolupráce na míru

	Hybridní cloud	Privátní cloud	Veřejný cloud	
Potřeby společnosti	Zvažte kombinaci stávajícího komunikačního systému se službami týmové spolupráce na bázi cloudu*	Zvažte jednorázové cloudové komunikační a kooperační služby* a uchovávání dat na místě nebo v datovém centru podle vašeho výběru	Zaměřte se na multi-istanční nebo multi-tenantní cloudovou komunikaci, 100% OPEX, která nahradí stávající CAPEX model	Zaměřte se na víceúčelovou veřejnou cloudovou komunikaci, 100% OPEX, která nahradí stávající CAPEX model
Řešení	• Rainbow™ od Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect nebo Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple	• Rainbow Edge od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect nebo Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple	• Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub	• Rainbow Hub • RingCentral MVP®
Poskytované služby	• Týmová spolupráce + video + PBX • Provoz třetích stran	• Týmová spolupráce + video + zařízení pro zákaznické prostory (CPE) PBX • Provoz třetích stran	• Týmová spolupráce + video + CPE PBX • Provoz třetích stran	• Týmová spolupráce + video + CPE PBX • Provoz třetích stran (Rainbow Hub) Svazkový provoz (RingCentral MVP)

*Okamžité zasílání zpráv, audio/videokonference, sdílení obrazovky a souborů, jedno číslo, informační kanály, detektory přítomnosti a mnoho dalšího.

Posilte své pracovníky

Vybavte zaměstnance správnými aplikacemi a zařízeními

V hybridním modelu pracoviště vaše firma spoléhá na mnoho různých profilů zaměstnanců a úrovně odborných znalostí a pracuje z různých míst. Je nezbytné, aby zaměstnanci v první linii, zaměstnanci back-office, pracovníci zákaznického servisu, odbytu a externí pracovníci měli vhodné nástroje, aplikace a služby, aby mohli dělat svoji práci a zůstat ve spojení. Patří mezi ně:

- **Intuitivní cloudové aplikace i nástroje pro komunikaci a spolupráci, které se snadno** a rychle instalují, implementují, používají a udržují
- **Komunikační služby v reálném čase:** podniková telefonie s pokročilými funkcemi, jako jsou: hlasová schránka, přenos, vícestranné hovory, vestavěná konference, skupiny, šifrování a inteligentní směrování, včetně možností jednoho čísla pro lidi pracující z více míst
- **Služby týmové spolupráce:** zasílání zpráv, video i audio konference a diskusní místnosti pro týmovou komunikaci, vzdálený týmový management pro snadné zpracování projektů, jakož i lidské zdroje pro vedení rozhovorů s kandidáty
- **Nejmodernější telefony** s funkcemi, jako je vynikající kvalita zvuku, prvotřídní ergonomie a moderní design
- **Mobilní handsety a aplikace pro chytré telefony** nabízející upozornění a alarmy a umožňující řešit klíčovou komunikaci odkudkoli
- **Softwarové telefony** umožňující komunikaci odkudkoli, v kanceláři, na cestách nebo doma, které nabízejí stejné rozhraní, pohodlí a možnosti ve všech situacích



Povolte přístup ke správným informacím ve správný čas

Protože skutečnou hodnotou každé konverzace je schopnost zahrnout kontextové informace (například historii hovorů nebo soubor zákazníků), je důležité propojit komunikaci v reálném čase s IT ekosystémem, aby lidé mohli získat správné informace ve správný čas. To znamená propojit:

- **Aplikace** jako Microsoft® Teams, Salesforce.com CRM a mnoho dalších, které obohacují konverzaci o informace týkající se zákazníků
- **Objekty** využívající možnosti internetu věcí (IoT) pro aplikace, jako jsou alarmy nebo sledování aktiv; nebo dokonce streamování video dohledu
- **Procesy** jako dodavatelský řetězec nebo pohotovostní služby
- **BOTi a umělá inteligence (AI)** pro usnadnění směřování, překladu, transkripce, analýzy sentimentu a událostí na podporu rozhodování založeného na analýze a korelaci informací

Když si to vše propojíme, vidíme, že komunikace je základním kamenem IT ekosystému. Díky možnosti získat správné informace ve správný okamžik dodává lidem pocit, že je práce skutečně v jejich rukou, čímž se zároveň zvyšuje spokojenost zákazníků. Toho lze dosáhnout použitím běžných konektorů pro mnoho populárních aplikací, stejně jako využitím SDK a rozhraní API, ať už na místě nebo v cloudu prostřednictvím funkcí CPaaS, k integraci komunikace a spolupráce v jakékoli podnikové aplikaci.



Případ použití

Možnosti spolupráce integrované v aplikaci pro pracovníky v první linii nabízejí efektivní vizuální pomoc na dálku

Pracovník v terénu potřebuje pomoc odborníka, který mu pomůže s technickým problémem. Pracovník snadno zahájí videohovor Rainbow do operačního kontrolního centra na chytrém telefonu stisknutím tlačítka na připojeném náramku. Tím se aktivuje režim handsfree a náhlavní souprava, která umožní technikovi provádět úlohu na místě a zároveň se nechat na dálku vést odborníkem. Odborník vidí totéž, co technik. Možnosti Communications Platform as a Service (CPaaS) využívají znalosti odborníků, zefektivňují zásahy na místě a zlepšují pokyny pro efektivní a bezpečný provoz.



Globální strategie zákaznického servisu

Stále více organizací se svým zákaznickým servisem expanduje za čtyři stěny kontaktního centra. Aby byl zákaznický servis skutečně globální, znamená to, že každý zaměstnanec musí mít svoji roli.

Například:

- Jako pracovník oddělení zákaznického servisu musí být vybaven správnými nástroji a aplikacemi pro rychlou reakci na požadavky zákazníků bez ohledu na médium (hovor, chat, e-mail nebo jiné)
- Jako odborník podporující pracovníky svými znalostmi, kdykoli je budou potřebovat, potřebují zkrátit dobu odezvy a minimalizovat počet interakcí nutných k vyřešení problému

Klíčové je kvalitní řešení na více kanálech přístupné zástupcům zákaznického servisu odkudkoli (protože mohou pracovat z různých míst). Kromě toho může cloudový model poskytnout flexibilitu při řešení vrcholů poptávky v obdobích roku, jako je Valentýn pro květinářství nebo Vánoce pro maloobchodníky nebo e-shopy.

Také odborníci v back-office musejí být spojeni s pracovníky v první linii prostřednictvím služeb spolupráce v reálném čase, aby s nimi mohli být v kontaktu a pomoci jim řešit problémy zákazníků.

Kombinace zákaznického servisu a kooperativních řešení organizací umožňuje globálně realizovat svou strategii zaměřenou na zákazníka a zároveň zvyšovat spokojenost zákazníků a posilovat postavení zaměstnanců.

Řešení ALE

- Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise [Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [Softphony ALE](#)
- [Rainbow od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [Stolní telefony SIP](#)
- [Stolní telefony ALE](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Off-the-shelf konektory Rainbow](#)
- Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway (O2G)
- [IQ Messenger Oznámení Sloužitr](#)
- [Vzdálená vizuální podpora Alcatel](#)
- [Náhlavní soupravy ALE](#)
- [Sluchátka DECT](#) a [WLAN](#)

E-kniha

Zlepšení zkušeností zaměstnanců v éře digitální komunikace



Závěr

Zajištění moderního digitálního pracoviště by mělo být prioritou pro všechny vedoucí firem, kteří si chtějí udržet a přilákat talenty, stále více vyžadující flexibilní, vzdálené, nebo hybridní pracovní prostředí. Kromě pracoviště zaměstnanci hledají také efektivní digitální zážitek. Digitální pracoviště je klíčovým prvkem, který může pozitivně ovlivnit motivaci, produktivitu, angažovanost, stejně jako kvalitu rovnováhy pracovního a soukromého života a její udržení. Šťastní zaměstnanci jsou totiž dobří pro podnikání.

Firma Alcatel-Lucent Enterprise je tu proto, aby pomohla podnikům vytvářet nebo zdokonalovat jejich digitální pracoviště a nabízet zaměstnancům nejlepší zkušenost ve své třídě. Bez ohledu na velikost organizace či obor nabízíme profesionální a bezpečné komunikační a kooperační služby na bázi cloudu, jakož i kdykoliv dostupné služby zákaznické podpory dostupné kdykoli, na jakémkoli zařízení a v jakémkoli kontextu. Díky schopnosti řešení ALE poskytovat kontextové informace v rámci podnikových aplikací a procesů mohou společnosti udržovat svou pracovní sílu propojenou, motivovanou a angažovanou, a zároveň poskytovat vynikající zážitek, který dnešní zákazníci požadují.

Zjistěte, jak může Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communications zlepšit vaši zkušenost zaměstnanců na pracovišti.

