



Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Inhaltsverzeichnis

- | Einführung
- | Schaffung eines angenehmen Arbeitsumfelds
- | Bereitstellung eines attraktiven digitalen Arbeitsplatzes
- | Unterstützung Ihrer Mitarbeiter
- | Fazit



Einführung

Seit Anfang 2020 sind Arbeitgeber und Arbeitnehmer in einer beispiellosen Geschwindigkeit mit neuen Arbeitsformen konfrontiert, die auch viele Herausforderungen mit sich bringen. Während dieser Umwälzungen haben viele Unternehmen ihre Belastbarkeit unter Beweis gestellt, indem sie sich schnell und erfolgreich auf neue Arbeitsmodelle eingestellt haben. Sie haben ihre digitale Transformation vorangetrieben und Cloud-basierte Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit implementiert, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten und neue Kundenanforderungen und Mitarbeitererwartungen zu erfüllen.

Das heutige unsichere wirtschaftliche und soziale Umfeld stellt die Unternehmen weiterhin vor Herausforderungen. Dazu gehören beispielsweise der Wettstreit um die Gewinnung von Fachkräften, neue Erwartungen der Belegschaft in Bezug auf das Arbeitsmodell und sich schnell ändernde Kundenwünsche.

Die Macht liegt in den Händen der Unternehmensleitung. Sie hat die Aufgabe, das Mitarbeitererlebnis zu verbessern, Fachkräfte zu binden und anzuwerben und gleichzeitig das Geschäft in einer hybriden, flexiblen Arbeitsumgebung auszubauen.

Um in dieser neuen Ära erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen einen hybriden digitalen Arbeitsplatz schaffen, an dem die Mitarbeiter vernetzt und in der Lage sind, ein erstklassiges Kundenerlebnis zu schaffen. Das ist für die Nachhaltigkeit und das Wachstum des Unternehmens von entscheidender Bedeutung. Das Unternehmen muss die Beschäftigten, die inzwischen erwarten, von überall aus arbeiten zu können, mit neuen Technologien, Geräten, Anwendungen und Tools ausstatten, die ihnen helfen, mehr zu leisten und sich stärker einzubringen. Bessere Arbeitsbedingungen sowie eine höhere Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter führen zu einer höheren Kundenzufriedenheit und besseren Geschäftsergebnissen.

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Schaffung eines angenehmen Arbeitsumfelds

Zu Hause, im Büro oder unterwegs

Die jüngsten Umwälzungen haben die Erwartungen der Arbeitnehmer (über drei Generationen hinweg, von den Boomern bis zu den Millennials) in Bezug auf die Arbeitsbedingungen verändert. Dabei steht vor allem die Möglichkeit, aus der Ferne oder in einer hybriden Umgebung zu arbeiten, im Vordergrund. Die Arbeitnehmer wünschen sich mehr Flexibilität, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, ein besseres Nutzungsangebot und einen digitalen Arbeitsplatz, der ihren Bedürfnissen entspricht.

Bis 2025 wird ein gravierender Generationswechsel 75 % der Unternehmen dazu zwingen, ihre Strategien für hybride Arbeitsformen zu ändern, um die Forderung nach völliger Flexibilität zu erfüllen.¹

Um den Arbeitnehmern optimale Arbeitsbedingungen zu bieten, setzen die Unternehmensleiter Prioritäten:

- **Verbesserung der Arbeitsumgebung** zur Schaffung eines flexiblen, hybriden, modernen und sicheren digitalen Arbeitsplatzes durch die Implementierung umfassender und einfach zu installierender, zu übernehmender und zu nutzender Cloud-basierter Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit im Team in Kombination mit softwarebasierten Geräten, Anwendungen und Tools, die die Digital Employee Experience (DEX) und die Einbeziehung verbessern
- **Unterstützung der Belegschaft** durch die Bereitstellung genauer und zweckmäßiger Informationen zum richtigen Zeitpunkt, um eine kontextbezogene Kommunikation mit Kollegen oder Kunden zu ermöglichen

¹ [Gartner, Predicts 2022: Digital Workplace is Foundational for Employee Experience Lane Severson, et al.](#), Dezember 2021.

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation





Bereitstellung eines attraktiven digitalen Arbeitsplatzes

Die Arbeitnehmer lassen keinen Zweifel aufkommen. Die Nachfrage nach virtuellen Arbeitsplätzen wird zur Norm. Dies zwingt Unternehmen dazu, innovative Kommunikationslösungen zu implementieren, die nicht nur den Anforderungen der digitalen Arbeitswelt gerecht werden, sondern **auch die Zusammenarbeit fördern und die Produktivität der Mitarbeiter steigern, während sie gleichzeitig die Abwanderung wichtiger Fachkräfte verringern.** Laut Deloitte „profitieren Unternehmen von der zunehmenden Digitalisierung des Arbeitsplatzes durch höhere Produktivität, Kosteneinsparungen und eine mobilere und agilere Belegschaft“.²

Alcatel-Lucent Enterprise unterstützt Unternehmen bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen ihrer Mitarbeiter mit einem umfassenden Portfolio an digitalen Kommunikationssystemen, Apps und Geräten (z. B. Telefone, Softphones, Mobiltelefone und Headsets), die die Schaffung eines flexiblen digitalen Arbeitsplatzes erleichtern. Ermöglicht wird dies durch einzigartige „à-la-carte“-Cloud-Modelloptionen, darunter hybride, On-Premises- oder vollständige Cloud-Lösungen.

² [Digitaler Arbeitsplatz und Kultur](#), Deloitte, 2016.

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Fallstudie

Breizelec: Eine erfolgreiche digitale Transformation verbessert den Kundenservice

Bessere Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Teams gewährleisten einen unvergleichlichen Kundenservice

„Wir sind stolz auf unseren hochwertigen Kundenservice und stellen sicher, dass uns kein einziger Anruf entgeht. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen wir unseren Mitarbeitern die besten Tools und Anwendungen zur Verfügung stellen, damit sie effektiv kommunizieren und zusammenarbeiten können, um ein hervorragendes Kundenerlebnis zu bieten.“

PHILIPPE GASTOUD, CEO VON BREIZELEC

[Lesen Sie die ganze Fallstudie.](#)



Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Cloud-basierte Dienste für Kommunikation und Zusammenarbeit

Da jedes Unternehmen einzigartig ist, hat ALE Lösungsoptionen zur Abdeckung verschiedener Cloud-basierter Dienste für die Kommunikation und Zusammenarbeit im Team entwickelt, darunter Audio- und Videoanrufe, Chat, Bildschirmfreigabe, Webinar-Präsentationen und Videokonferenzen, um nur einige zu nennen.

In einem wettbewerbsintensiven Umfeld ist es für viele Unternehmen inzwischen von größter Bedeutung, kompetente Fachkräfte zu gewinnen und zu halten. Den Mitarbeitern ein flexibles, kollaboratives und modernes Arbeitsumfeld zu bieten, ist jedoch nur die halbe Miete. Um attraktiv zu sein, muss der Arbeitsplatz die geeigneten Mittel und Werkzeuge bereitstellen, damit die Mitarbeiter ihr Engagement, ihre Produktivität und ihre Motivation steigern und für das Team und das Unternehmen

das Beste herausholen können. Zu diesem Zweck muss der Arbeitsplatz folgende Punkte erfüllen:

- Ausstattung der Mitarbeiter mit professionellen und sicheren Geräten, benutzerfreundlichen Anwendungen, und hochwertigen Audiogeräten
- Ermöglichung des Zugriffs auf die richtigen Informationen, wenn sie von den Mitarbeitern benötigt werden
- Sicherstellung der aktiven Mitwirkung der Mitarbeiter an der globalen Kundendienststrategie

Einzigartige Cloud-basierte Dienste für Kommunikation und Zusammenarbeit „à la carte“

	Hybrid Cloud	Private Cloud	Public Cloud
Anforderungen des Unternehmens	Sie erwägen, Ihr bestehendes Kommunikationssystem mit Cloud-basierten Diensten für die Zusammenarbeit im Team zu kombinieren*	Sie erwägen Cloud-basierte Dienste für die Kommunikation und Zusammenarbeit* mit einer einzigen Instanz und Daten vor Ort oder in einem Rechenzentrum Ihrer Wahl	Sie sind auf der Suche nach einer Cloud-basierten Kommunikation mit mehreren Instanzen oder Mandanten, die Ihr bestehendes CAPEX-Modell durch 100 % OPEX ersetzt
Lösungen	• Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect oder Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple	• Rainbow Edge by Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect oder Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple	• Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub
Bereitgestellte Dienste	• Zusammenarbeit im Team + Video + PBX • Traffic Dritter	• Zusammenarbeit im Team + Video + Customer Premises Equipment (CPE) PBX • Traffic Dritter	• Zusammenarbeit im Team + Video + CPE PBX • Traffic Dritter (Rainbow Hub) Gebündelter Traffic (RingCentral MVP)

*Sofortnachrichten, Audio-/Videokonferenzen, Bildschirm- und Dateifreigabe, eine konstante Rufnummer, Informationskanäle, Anwesenheitserkennung und vieles mehr.

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Unterstützung Ihrer Mitarbeiter

Ausstattung der Mitarbeiter mit den richtigen Apps und Geräten

Bei einem hybriden Arbeitsplatzmodell arbeiten in Ihrem Unternehmen Mitarbeiter an verschiedenen Standorten, die jeweils unterschiedliche Mitarbeiterprofile und Fachkenntnisse besitzen. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass Front-Line-Mitarbeiter sowie Mitarbeiter im Back-Office, im Kundendienst, im Vertrieb und im Außendienst über die geeigneten Tools, Anwendungen und Dienste verfügen, um ihre Aufgaben erfüllen und in Verbindung bleiben zu können. Hierzu gehören die folgenden Komponenten:

- **Intuitive Cloud-basierte Lösungen für die Kommunikation und Zusammenarbeit** sowie Tools, die einfach und schnell zu installieren, einzuführen, zu nutzen und zu warten sind
- **Kommunikationsdienste in Echtzeit:** Telefonie in Enterprise-Qualität mit modernen Funktionen wie etwa Voicemail, Weiterleitung, Gespräche mit mehreren Beteiligten, eingebettete Konferenzen, Gruppen, Verschlüsselung und intelligentes Routing, einschließlich einer konstanten Rufnummer für Mitarbeiter, die an mehreren Standorten arbeiten
- **Dienste für die Zusammenarbeit im Team:** Messaging, Video-/Audiokonferenzen und Diskussionsräume für die Kommunikation im Team, Remote-Team-Management zur einfachen Abwicklung von Projekten sowie Personalwesen zur Durchführung von Bewerbungsgesprächen
- **Modernste Telefone** mit Merkmalen wie hervorragender Audioqualität, erstklassiger Ergonomie und modernem Design
- **Mobilteile und Smartphone-Apps für mobile Mitarbeiter**, einschließlich Benachrichtigungen und Alarmer, die eine einsatzkritische Kommunikation während des Roamings vor Ort ermöglichen
- **Softwarebasierte Telefone**, die eine Kommunikation von überall aus, im Büro, unterwegs oder zu Hause ermöglichen, und in allen Situationen dieselbe Benutzeroberfläche, denselben Komfort und dieselben Funktionen bieten

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation





Zugriff auf die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt

Da der eigentliche Wert jeder Konversation in der Fähigkeit liegt, kontextbezogene Informationen (z. B. den Anrufverlauf oder die Kundendatei) einzubeziehen, ist es wichtig, die Echtzeitkommunikation mit dem IT-Ökosystem zu vernetzen, damit die Mitarbeiter die richtigen Informationen zur richtigen Zeit erhalten. Das bedeutet, dass folgende Elemente vernetzt werden müssen:

- **Anwendungen** wie Microsoft® Teams, Salesforce.com CRM und viele andere, um das Gespräch durch kundenbezogene Informationen zu bereichern
- **Objekte** mit IoT-Funktionen (Internet der Dinge) für Anwendungen wie Alarmer oder Asset-Tracking oder sogar Videoüberwachungs-Streaming
- **Prozesse** wie Lieferkette oder Notfalldienste
- **BOTs und künstliche Intelligenz (KI)** zur Erleichterung von Routing, Übersetzung, Transkription, Stimmungsanalyse und Ereignissen zur Unterstützung der Entscheidungsfindung auf der Grundlage von Analyse und Informationskorrelation

Durch die Vernetzung von allem wird die Kommunikation zum Eckpfeiler des IT-Ökosystems. Sie ermöglicht es den Menschen, sich sicherer zu fühlen, liefert ihnen die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt und erhöht die Kundenzufriedenheit. Dies kann durch die Verwendung von Standardkonnektoren für viele gängige Anwendungen erreicht werden, sowie durch die Nutzung von SDKs und APIs, entweder vor Ort oder in der Cloud durch CPaaS-Funktionen, um Kommunikation und Zusammenarbeit in jede Geschäftsanwendung zu integrieren.

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Anwendungsfall

In eine App für Front-Line-Mitarbeiter integrierte Funktionen für die Zusammenarbeit bieten effektive visuelle Unterstützung aus der Ferne

Ein Außendienstmitarbeiter benötigt die Unterstützung eines Experten, um ein technisches Problem zu lösen. Der Arbeiter kann mit seinem Smartphone ganz einfach ein Rainbow-Videogespräch mit dem Operational Control Centre (OCC) einleiten, indem er die Taste an seinem vernetzten Armband drückt. Dadurch wird der Freisprechmodus über ein Headset aktiviert, sodass der Techniker die Aufgabe vor Ort ausführen kann, während er vom Experten aus der Ferne angeleitet wird. Der Experte kann sehen, was der Techniker sieht. Die CPaaS-Funktionen (Communications Platform as a Service) nutzen das Wissen der Experten, optimieren die Eingriffe vor Ort und verbessern die Anleitung für einen effizienten und sicheren Betrieb.



Eine globale Strategie für den Kundendienst

Immer mehr Unternehmen bieten ihren Kunden einen Kundendienst, der über die vier Wände eines Contact Center hinausgeht. Um den Kundenservice wirklich global zu gestalten, muss jeder Mitarbeiter einen Beitrag leisten. Dies zeigt sich an folgenden Beispielen:

- Als Mitarbeiter der Kundendienstabteilung, der mit den richtigen Tools und Anwendungen ausgestattet ist, um schnell auf Kundenanfragen zu reagieren, unabhängig vom Medium (Anruf, Chat, E-Mail usw.)
- Als Experte, der die Mitarbeiter bei Bedarf mit seinem Wissen unterstützt, um die Reaktionszeiten zu verkürzen und die Anzahl der Interaktionen zur Lösung eines Problems zu minimieren

Eine zuverlässige Omnichannel-Lösung, auf die Kundendienstmitarbeiter von überall aus zugreifen können (da sie von verschiedenen Standorten aus arbeiten können), ist von wesentlicher Bedeutung. Darüber hinaus bietet ein Cloud-basiertes Modell die Möglichkeit, flexibel auf Geschäftsspitzen zu reagieren, wie z. B. am Valentinstag bei Floristen oder an Weihnachten bei Einzelhändlern oder E-Commerce-Plattformen.

Außerdem müssen Back-Office-Experten über Collaboration-Dienste in Echtzeit mit Front-Line-Mitarbeitern verbunden sein, um mit ihnen in Kontakt zu treten und bei der Lösung von Kundenproblemen zu helfen.

Dank der Kombination aus Kundenservice und Lösung für die Zusammenarbeit kann das Unternehmen seine kundenorientierte Strategie weltweit umsetzen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit und die Unterstützung der Mitarbeiter steigern.

Lösungen von ALE

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [ALE SoftPhones](#)
- [Rainbow by Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [SIP DeskPhones](#)
- [ALE DeskPhones](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Rainbow-Standardkonnektoren](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway \(O2G\)](#)
- [IQ Messenger Notification Server](#)
- [Alcatel-Lucent Remote Visual Assistance](#)
- [ALE-Headsets](#)
- [DECT- und WLAN-Telefone](#)

E-Book

Verbesserung der Mitarbeitererfahrung im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Fazit

Die Bereitstellung eines modernen digitalen Arbeitsplatzes sollte für alle Unternehmensleiter an erster Stelle stehen, wenn sie Fachkräfte an sich binden oder neue Fachkräfte gewinnen wollen. Denn diese sind zunehmend auf der Suche nach flexiblen, standortunabhängigen oder hybriden Arbeitsumgebungen. Neben dem Arbeitsplatz wünschen sich die Mitarbeiter auch ein effizientes digitales Erlebnis. Der digitale Arbeitsplatz ist ein entscheidendes Element, das sich positiv auf die Motivation, die Produktivität, das Engagement, die Qualität der Work-Life-Balance und die Mitarbeiterbindung auswirken kann. Und zufriedene Mitarbeiter sind gut fürs Geschäft.

Alcatel-Lucent Enterprise unterstützt Unternehmen dabei, einen digitalen Arbeitsplatz zu schaffen oder den bestehenden digitalen Arbeitsplatz zu verbessern und ihren Mitarbeitern eine erstklassiges Umfeld zu bieten. Unabhängig von der Größe des Unternehmens oder der Branche bieten wir professionelle, sichere, Cloud-basierte Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit sowie Lösungen für den Kundenservice, die jederzeit, auf jedem Endgerät und in jedem Kontext verfügbar sind. Dank der Fähigkeit von ALE-Lösungen, kontextbezogene Informationen in Geschäftsanwendungen und -prozesse einzubinden, können Unternehmen ihre Mitarbeiter vernetzt, motiviert und bei der Stange halten und gleichzeitig den anspruchsvollen Kunden von heute ein hervorragendes Erlebnis bieten.

Wir informieren Sie gerne, wie Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communications das Arbeitsumfeld Ihrer Mitarbeiter verbessern kann.

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.
© 2023 ALE International. Alle Rechte vorbehalten. DID23040403DE (Juli 2023)