



Większy komfort pracy pracowników w erze komunikacji cyfrowej

Spis treści

- | Wprowadzenie
- | Stwórz dobre i przyjazne środowisko pracy
- | Zapewnij atrakcyjne cyfrowe miejsce pracy
- | Zwiększ możliwości swoich pracowników
- | Wniosek



Wprowadzenie

Na początku 2020 r. pracodawcy i pracownicy stanęli w obliczu bezprecedensowego przyspieszenia ewolucji w kierunku nowych sposobów pracy, z czym wiązało się wiele wyzwań. Podczas tych zakłóceń wiele organizacji wykazało się odpornością, ponieważ szybko i pomyślnie przekształciło się w celu dostosowania się do nowych modeli pracy. Organizacje te przyspieszyły cyfrową transformację i wdrożyły oparte na chmurze rozwiązania do komunikacji i współpracy, aby zapewnić ciągłość biznesową oraz sprostać nowym wymaganiom klientów i oczekiwaniom pracowników.

Dzisiejsza niepewna sytuacja ekonomiczna i społeczna nadal stawia przed organizacjami wyzwania, takie jak konkurencja na polu rekrutacji talentów, nowe oczekiwania pracowników i szybko zmieniające się wymagania klientów.

Władza spoczywa w rękach liderów firm, których zadaniem jest poprawa komfortu

pracy pracowników oraz zatrzymywanie u siebie talentów i przyciąganie nowych, przy jednoczesnym rozwijaniu firmy w hybrydowym, elastycznym środowisku pracy.

Aby prosperować w tej nowej fazie, organizacje muszą stworzyć hybrydowe cyfrowe miejsce pracy, w którym pracownicy pozostają połączeni i upoważnieni do dostarczania klientom najlepszych w swojej klasie doświadczeń, niezbędnych dla zrównoważenia i rozwoju firmy. Muszą wyposażać pracowników – którzy obecnie oczekują pracy z dowolnego miejsca – w nowe technologie, urządzenia, aplikacje i narzędzia, które pomogą im lepiej działać i zwiększyć ich zaangażowanie. Zapewnienie pracownikom lepszego komfortu, motywacji i satysfakcji zaowocuje wzrostem zadowolenia klientów i lepszymi wynikami biznesowymi.

e-Book

Większy komfort pracy pracowników w erze komunikacji cyfrowej

Stwórz dobre i przyjazne środowisko pracy

W domu, w biurze lub w podróży

Niedawne zaburzenia wpłynęły na oczekiwania pracowników (z trzech pokoleń: od pokolenia wyżu powojennego do millenialsów) względem warunków pracy, przy czym najwyższy priorytet to możliwość pracy zdalnej lub w środowisku hybrydowym. Pracownicy szukają większej elastyczności, lepszej równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, większego komfortu i cyfrowego miejsca pracy, które spełnia ich potrzeby.

Do 2025 r. masowe zmiany pokoleniowe zmuszą 75% organizacji do dostosowania strategii pracy hybrydowej w celu uwzględnienia wymagań dotyczących radykalnej elastyczności.¹

Aby doświadczenia pracowników odpowiadały ich preferencjom, liderzy biznesowi traktują priorytetowo:

- **Udoskonalenie środowiska pracy** w celu stworzenia elastycznego, hybrydowego, nowoczesnego i bezpiecznego cyfrowego miejsca pracy poprzez wdrożenie wszechstronnych i łatwych do instalacji, dostosowania i użytkowania rozwiązań opartych na chmurze, przeznaczonych do komunikacji i współpracy zespołowej. Rozwiązania te są połączone dzięki urządzeniom, aplikacjom i narzędziom opartym na oprogramowaniu, które wspiera lepsze cyfrowe doświadczenia pracowników (DEX) i ich zaangażowanie
- **Upodmiotowienie pracowników** poprzez dostarczanie im w odpowiednim momencie dokładnych i odpowiednich informacji, umożliwiających kontekstową komunikację ze współpracownikami lub klientami

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



Zapewnij atrakcyjne cyfrowe miejsce pracy

Pracownicy przemówili. Popyt na wirtualne miejsca pracy staje się normą, zmuszając firmy do wdrażania innowacyjnych rozwiązań komunikacyjnych, które nie tylko realizują potrzeby cyfrowego stylu pracy, ale także **sprzyjają współpracy i zwiększają produktywność pracowników, jednocześnie ograniczając utratę kluczowych talentów**. Jak sugeruje Deloitte, „organizacje odnoszą korzyści ze zwiększonej cyfryzacji miejsca pracy dzięki zwiększonej produktywności, oszczędnościom oraz bardziej mobilnej i sprawnej sile roboczej”.²

Alcatel-Lucent Enterprise pomaga organizacjom zwiększać komfort pracy pracowników dzięki kompleksowej ofercie cyfrowych systemów komunikacyjnych, aplikacji i urządzeń (takich jak telefony, telefony programowe, telefony komórkowe i zestawy słuchawkowe), które umożliwiają tworzenie elastycznych cyfrowych miejsc pracy. Jest to możliwe dzięki unikalnym opcjom modelu chmurowego „à-la-carte”, w tym rozwiązaniom hybrydowym, lokalnym lub opartym całkowicie na chmurze.

² [Digital workplace and culture](#), Deloitte, 2016.

e-Book

Większy komfort pracy pracowników w erze komunikacji cyfrowej



Studium przypadku

Breizelec, udana transformacja cyfrowa poprawia obsługę klienta

Lepsza komunikacja i współpraca między zespołami zapewniają niezrównaną obsługę klienta

„Jesteśmy dumni z wysokiej jakości obsługi klienta i mamy pewność, że nie przegapimy żadnego połączenia. Aby osiągnąć ten cel, musimy zapewnić naszym pracownikom najlepsze narzędzia i aplikacje, umożliwiające im komunikację i efektywną współpracę w celu zapewnienia wyjątkowej obsługi klienta”.

PHILIPPE GASTOUD, DYREKTOR GENERALNY BREIZELEC

[Przeczytaj całe studium przypadku.](#)

Usługi komunikacji i współpracy oparte na chmurze, spełniające Twoje potrzeby

Ponieważ każda organizacja jest wyjątkowa, firma ALE opracowała opcje rozwiązania umożliwiające obsługę komunikacji w chmurze i usług współpracy zespołowej, w tym między innymi: rozmowy audio i wideo, czat, udostępnianie ekranu, prezentacje seminariów internetowych i wideokonferencje.

W środowisku charakteryzującym się dużą konkurencją przyciąganie i zatrzymywanie u siebie utalentowanych ludzi stało się dla wielu organizacji jednym z najwyższych priorytetów. Zapewnienie pracownikom elastycznego, opartego na współpracy, nowoczesnego środowiska pracy rozwiązuje tylko połowę problemu. Aby miejsce pracy było atrakcyjne, musi zapewniać odpowiednie środki i narzędzia

- umożliwiające pracownikom zwiększenie ich zaangażowania, produktywności i motywacji oraz podjęcie dodatkowego wysiłku na rzecz zespołu i firmy. W tym celu należy zająć się następującymi kwestiami:
- Wyposażyć pracowników w odpowiedni zestaw profesjonalnego i bezpiecznego sprzętu, łatwe w obsłudze aplikacje oraz wysokiej jakości urządzenia audio
 - Zapewnić pracownikom dostęp do właściwych informacji wtedy, gdy ich potrzebują
 - Zapewnić aktywne uczestnictwo pracowników w globalnej strategii obsługi klienta

Wyjątkowe menu usług komunikacji i współpracy opartych na chmurze

	Chmura hybrydowa		Chmura prywatna		Chmura publiczna
Potrzeby firmy	Rozważasz połączenie istniejącego systemu komunikacyjnego z usługami współpracy zespołowej opartymi na chmurze*	Rozważasz zastosowanie jednoinstancyjnych, opartych na chmurze usług komunikacyjnych i współpracy* oraz danych w siedzibie lub w wybranym przez siebie centrum danych	Szukasz komunikacji opartej na chmurze z wieloma instancjami lub wieloma podmiotami, w 100% OPEX, aby zastąpić istniejący model CAPEX	Szukasz publicznej komunikacji opartej na chmurze dla wielu podmiotów, 100% OPEX, aby zastąpić istniejący model CAPEX	
Rozwiązania	• Platforma Rainbow™ firmy Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect lub Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple	• Rainbow Edge firmy Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect lub Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple	• Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub	• Rainbow Hub • RingCentral MVP®	
Świadczone usługi	• Współpraca zespołowa + wideo + PBX • Ruch innych firm	• Współpraca zespołowa + wideo + sprzęt w obiekcie klienta (CPE) PBX • Ruch innych firm	• Współpraca zespołowa + wideo + CPE PBX • Ruch innych firm	• Współpraca zespołowa + wideo + CPE PBX • Ruch innych firm (Rainbow Hub), ruch w pakiecie (RingCentral MVP)	

* Wiadomości błyskawiczne, konferencje audio/wideo, udostępnianie ekranu i plików, jeden numer, kanały informacyjne, czujniki obecności i wiele innych rozwiązań.

Zwiększ możliwości swoich pracowników

Wyposaż pracowników w odpowiednie aplikacje i urządzenia

W hybrydowym modelu miejsca pracy Twoja firma korzysta z wielu różnych profili pracowników i poziomów wiedzy, działających w różnych lokalizacjach. Ważne, aby pracownicy mający kontakt z klientem, pracownicy zaplecza, pracownicy obsługi klienta, sprzedawcy i pracownicy zdalni mieli odpowiednie narzędzia, aplikacje i usługi do wykonywania swoich obowiązków i pozostawania w kontakcie. Należą do nich:

- **Intuicyjne aplikacje i narzędzia do komunikacji i współpracy w chmurze**, łatwe i szybkie w instalacji, adaptacji, użytkowaniu i utrzymaniu
- **Usługi komunikacyjne w czasie rzeczywistym**: telefonia klasy korporacyjnej z zaawansowanymi funkcjami, takimi jak: poczta głosowa, transfer danych, połączenia wielostronne, wbudowana konferencja, grupy, szyfrowanie i inteligentny routing, w tym możliwość korzystania z jednego numeru dla osób pracujących w wielu lokalizacjach
- **Usługi współpracy zespołowej**: wiadomości, konferencje wideo i audio oraz pokoje dyskusyjne do komunikacji w zespole, zdalne zarządzanie zespołem w celu łatwej obsługi projektów, a także zasoby ludzkie do przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych
- **Najnowocześniejsze telefony** z funkcjami takimi jak doskonała jakość dźwięku, najlepsza w swojej klasie ergonomia i nowoczesny design
- **Przenośne słuchawki i aplikacje na smartfony**, w tym powiadomienia i alarmy, umożliwiają komunikację o znaczeniu krytycznym podczas roamingu w terenie
- **Telefony programowe** umożliwiające komunikację z dowolnego miejsca, w biurze, w podróży lub w domu, oferujące ten sam interfejs, wygodę i możliwości w każdej sytuacji

e-Book

Większy komfort pracy pracowników w erze komunikacji cyfrowej



Dostęp do odpowiednich informacji w odpowiednim czasie

Ponieważ prawdziwą wartością każdej rozmowy jest możliwość uwzględnienia informacji kontekstowych (na przykład historii połączeń lub zgromadzonych danych klienta), ważne jest połączenie komunikacji w czasie rzeczywistym z ekosystemem IT, aby umożliwić ludziom uzyskanie właściwych informacji we właściwym miejscu i czasie. Oznacza to podłączenie następujących rozwiązań:

- **Aplikacje**, takie jak Microsoft® Teams, Salesforce.com CRM i wiele innych, które wzbogacają rozmowę o informacje dotyczące klientów
- **Obiekty** wykorzystujące możliwości Internetu przedmiotów (IoT) do zastosowań takich jak alarmy lub śledzenie zasobów; a nawet strumieniowanie wideo z monitoringu
- **Procesy**, takie jak łańcuch dostaw lub służby ratunkowe
- **Boty i sztuczna inteligencja (AI)**, które ułatwiają trasowanie danych, tłumaczenie, transkrypcję, analizę nastrojów i realizację zdarzeń, wspierające podejmowanie decyzji na podstawie analizy i korelowania informacji

Łączenie wszystkiego sprawia, że komunikacja jest kamieniem węgielnym ekosystemu informatycznego. Daje to ludziom poczucie upodmiotowienia, dostarcza im właściwych informacji we właściwym momencie i podnosi poziom zadowolenia klientów. Można to osiągnąć za pomocą gotowych złączy do wielu popularnych aplikacji, a także wykorzystując pakiety SDK i interfejsy API, lokalnie lub w chmurze za pośrednictwem funkcji CPaaS, w celu zintegrowania komunikacji i współpracy w dowolnej aplikacji biznesowej.



Przypadek zastosowania

Możliwości współpracy zintegrowane w aplikacji dla pracowników mających kontakt z klientem zapewniają skuteczną zdalną pomoc wizualną

Pracownik terenowy potrzebuje pomocy eksperta w rozwiązaniu problemu technicznego. Pracownik z łatwością inicjuje połączenie wideo Rainbow z Centrum kontroli operacyjnej (OCC) za pomocą smartfona, naciskając przycisk na połączonej bransoletce. To aktywuje tryb głośnomówiący za pośrednictwem zestawu słuchawkowego, umożliwiając technikowi wykonanie zadania na miejscu, będąc zdalnie prowadzonym przez eksperta. Ekspert widzi to, co widzi technik. Możliwości platformy komunikacyjnej oferowanej w formie usługi (CPaaS) wykorzystują wiedzę eksperta, usprawniają interwencje na miejscu i poprawiają wskazówki w celu zapewnienia wydajności i bezpieczeństwa operacji.



Globalna strategia obsługi klienta

Coraz więcej organizacji rozszerza obsługę klienta poza cztery ściany centrum kontaktowego. Aby obsługa klienta była naprawdę globalna, każdy pracownik musi mieć swoją rolę. Na przykład:

- Agent działu obsługi klienta, wyposażony w odpowiednie narzędzia i aplikacje do szybkiego reagowania na zapytania klientów, niezależnie od mediów (rozmowa, czat, e-mail lub inne)
- Ekspert wspierający agentów w razie potrzeby swoją wiedzą, aby skrócić czas odpowiedzi i zminimalizować liczbę interakcji w celu rozwiązania problemu

Niezbędne jest solidne rozwiązanie wielokanałowe dostępne dla przedstawiciela obsługi klienta z dowolnego miejsca (ponieważ mogą pracować z różnych lokalizacji). Ponadto model oparty na chmurze może zapewnić elastyczność w okresach szczytowego natężenia działalności, takich jak Walentynki dla kwiaciarni lub Boże Narodzenie dla sprzedawców detalicznych lub platform handlu elektronicznego.

Ponadto eksperci z zaplecza muszą być połączeni z agentami pierwszej linii za pośrednictwem usług współpracy w czasie rzeczywistym, aby współpracować z nimi i pomagać w rozwiązywaniu problemów klientów.

Połączenie rozwiązania do obsługi klienta i współpracy umożliwia organizacji globalną realizację strategii zorientowanej na klienta, przy jednoczesnym zwiększaniu zadowolenia klientów i wzmacnianiu pozycji pracowników.

Rozwiązania ALE

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [ALE SoftPhones](#)
- [Platforma Rainbow firmy Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [Telefony biurkowe SIP](#)
- [Telefony biurkowe ALE](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Gotowe złącza Rainbow](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway \(O2G\)](#)
- [Serwer powiadomień IQ Messenger](#)
- [Zdalna pomoc wizualna firmy Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [Zestawy słuchawkowe ALE](#)
- [Telefony przenośne DECT i WLAN](#)

e-Book

Większy komfort pracy pracowników w erze komunikacji cyfrowej



Wniosek

Stworzenie nowoczesnego cyfrowego miejsca pracy powinno być priorytetem dla wszystkich liderów biznesu pragnących zatrzymać u siebie talenty i przyciągnąć nowe, które coraz częściej poszukują elastycznych, zdalnych lub hybrydowych środowisk pracy. Oprócz miejsca pracy pracownicy szukają wydajnego środowiska cyfrowego. Cyfrowe miejsce pracy jest kluczowym elementem, który może pozytywnie wpływać na motywację, produktywność, zaangażowanie, a także na jakość równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz retencję. Z kolei szczęśliwi pracownicy mają dobry wpływ na naszą działalność.

Alcatel-Lucent Enterprise pomaga firmom tworzyć lub udoskonalać cyfrowe miejsca pracy i oferować pracownikom najlepsze w swojej klasie doświadczenia. Bez względu na wielkość organizacji i branżę dostarczamy profesjonalne, bezpieczne, oparte na chmurze usługi komunikacji i współpracy, a także rozwiązania do obsługi klienta, które są dostępne w dowolnym czasie, z dowolnego urządzenia i w dowolnym kontekście. Dzięki zdolności rozwiązań ALE do dostarczania informacji kontekstowych w aplikacjach i procesach biznesowych, firmy mogą utrzymywać łączność, motywację i zaangażowanie swoich pracowników, zapewniając jednocześnie doskonałą obsługę, której oczekują dzisiejsi klienci.

Dowiedz się, jak Komunikacja w erze cyfrowej firmy Alcatel-Lucent Enterprise może zwiększyć komfort pracy Twoich pracowników.

www.al-enterprise.com/pl-pl Nazwa i logo Alcatel-Lucent są znakami towarowymi firmy Nokia używanymi przez ALE na podstawie uzyskanej licencji. Inne znaki handlowe używane przez spółki zależne ALE Holding można znaleźć na stronie www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Wszystkie inne znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli. Zawarte w tym dokumencie informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. ALE Holding ani żadna z jej spółek zależnych nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieścisłości zawarte w tym dokumencie. © 2023 ALE International. Wszelkie prawa zastrzeżone. DID23040403PL (czerwiec 2023 r.)

Alcatel • Lucent
Enterprise

