



Melhorando a experiência do funcionário na era das comunicações digitais



Índice

- | Introdução
- | Crie um ambiente de trabalho que traga bem estar
- | Ofereça um local de trabalho digital atraente
- | Capacite sua força de trabalho
- | Conclusão



Introdução

Desde o início de 2020, empregadores e funcionários têm enfrentado uma aceleração sem precedentes em direção a novas formas de trabalho, o que também trouxe muitos desafios ao longo do caminho. Durante essa ruptura muitas organizações demonstraram resiliência, pois se transformaram rapidamente e com sucesso para se adaptar aos novos modelos de trabalho. Elas aceleraram a transformação digital e implementaram soluções de colaboração e comunicação baseadas em nuvem, para garantir a continuidade dos negócios e atender aos novos requisitos dos clientes e às expectativas dos funcionários.

O incerto ambiente econômico e social de hoje continua a apresentar desafios para as organizações, incluindo a competição na contratação de talentos, novas expectativas de trabalho para os funcionários e requisitos dos clientes, que mudam rapidamente.

O poder está nas mãos dos líderes da empresa encarregados de melhorar a experiência do funcionário e reter e atrair talentos, enquanto aumentam os negócios em um ambiente de trabalho híbrido e flexível.

Para prosperar nesta nova fase, as organizações devem criar um local de trabalho digital híbrido, onde a força de trabalho permaneça conectada e capacitada para oferecer a melhor experiência aos clientes, essencial para a sustentabilidade e para o crescimento dos negócios. Elas devem equipar a força de trabalho — que agora espera trabalhar de qualquer lugar — com novas tecnologias, dispositivos, aplicativos e ferramentas para ajudá-los a ter um melhor desempenho e promover seu engajamento. Criar experiências aprimoradas, motivação e satisfação para os funcionários resultará em maior satisfação do cliente e melhores resultados nos negócios.

e-Book

Melhorando a experiência do funcionário na era das comunicações digitais



Crie um ambiente de trabalho que traga bem estar

Em casa, no escritório ou em movimento

As recentes interrupções afetaram as expectativas dos funcionários (por três gerações, dos boomers aos millennials) em termos de condições de trabalho, sendo a principal prioridade a capacidade de trabalhar remotamente ou em um ambiente híbrido. Os funcionários estão buscando mais flexibilidade, melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, uma experiência maior e um ambiente de trabalho digital que atenda às suas necessidades.

Até 2025, grandes mudanças geracionais levarão 75% das organizações a adaptarem suas estratégias de trabalho híbrido para incluir demandas por flexibilidade radical.¹

Para oferecer aos funcionários sua experiência de trabalho preferida, os líderes empresariais estão priorizando:

- **Refinar o ambiente de trabalho** para criar um ambiente híbrido flexível, moderno e seguro, implementando soluções abrangentes e fáceis de instalar, adotar e usar, comunicações baseadas em nuvem e colaboração em equipe, combinadas com dispositivos baseados em software, aplicativos e ferramentas que promovam o engajamento e a experiência digital do funcionário (DEX)
- **Capacitar a força de trabalho** fornecendo informações precisas e apropriadas quando necessário, permitindo a comunicação em contexto, seja com colegas ou clientes

¹ [Gartner, Previsões 2022: O local de trabalho digital é fundamental para a experiência do funcionário Lane Severson, et al.,](#) Dezembro de 2021.





Ofereça um ambiente de trabalho digital atraente

Os funcionários têm se manifestado. A demanda pelo ambiente de trabalho virtual está se tornando a norma, levando as empresas a implementarem soluções de comunicação inovadoras que não apenas atendem às necessidades do estilo de trabalho digital, mas também **promovem a colaboração e aumentam a produtividade dos funcionários, reduzindo a perda de talentos**. Como sugere a Deloitte, "as organizações estão se beneficiando da crescente digitalização do local de trabalho por meio do aumento da produtividade, redução de custos e uma força de trabalho mais móvel e ágil".²

A Alcatel-Lucent Enterprise está ajudando as organizações a melhorarem a experiência de seus funcionários com um portfólio abrangente de sistemas de comunicações digitais, aplicativos e dispositivos (como telefones, softphones, dispositivos móveis e headsets) que permitem a criação de um ambiente de trabalho digital flexível, possibilitado por opções exclusivas de modelos de nuvem "à la carte", incluindo soluções locais, híbridas, ou em nuvem completa.

² [Cultura e local de trabalho digital](#), Deloitte, 2016.

e-Book

Melhorando a experiência do funcionário na era das comunicações digitais



Estudo de caso

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

Melhor comunicação e colaboração entre equipes garantem um atendimento singular ao cliente

"Nos orgulhamos de um serviço ao cliente de alta qualidade e cuidamos para não perder nenhuma ligação. Para alcançar esse objetivo, devemos fornecer aos nossos funcionários as melhores ferramentas e aplicativos para que eles possam se comunicar e colaborar de forma eficaz a fim de oferecer uma excelente experiência ao cliente."

PHILIPPE GASTOUD, CEO DA BREIZELEC

[Leia o estudo de caso completo.](#)



Serviços de comunicação e colaboração em nuvem para atender às suas necessidades

Como cada organização é única, a ALE desenvolveu opções para atender aos seus serviços de comunicação em nuvem e colaboração em equipe, incluindo: chamadas de áudio e vídeo, chat, compartilhamento de tela, apresentações de webinar e videoconferência, entre outros.

Em um ambiente altamente competitivo, atrair e reter pessoas talentosas se tornou uma das maiores prioridades para muitas organizações. Fornecer aos funcionários um ambiente de trabalho flexível e colaborativo resolve apenas metade do problema. Para ser atraente, o local de trabalho deve fornecer os meios e ferramentas adequados para capacitar a força de trabalho a melhorar seu engajamento, produtividade e motivação, e ir além.

Pelo time e pelos negócios. Para isso, é necessário:

- Equipar os funcionários com o conjunto apropriado de equipamentos profissionais e seguros, aplicativos fáceis de usar e dispositivos de áudio de alta qualidade.
- Fornecer aos funcionários a capacidade de acessar as informações corretas, quando precisarem.
- Garantir que os funcionários participem ativamente da estratégia global de atendimento ao cliente.

Serviços exclusivos de comunicação e colaboração em nuvem "à la carte"

	Nuvem híbrida	Nuvem privada	Nuvem pública
Necessidades da empresa	Você está considerando combinar seu sistema de comunicação existente com serviços de colaboração em equipe baseados em nuvem*	Você está considerando serviços de comunicação e colaboração baseados em nuvem* "single-instance", e dados no local ou em um data center de sua escolha.	Você está procurando por comunicações baseadas em nuvem "multi-instance" ou "multi-tenant", 100% OPEX para substituir seu modelo CAPEX existente.
Soluções	• Rainbow™, da Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect ou Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple	• Rainbow Edge da Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect ou Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple	• Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub
Serviços oferecidos	• Colaboração em equipe + Vídeo + PABX • Tráfego de terceiros	• Colaboração em equipe + Vídeo + Equipamento nas instalações do cliente (CPE) PBX • Tráfego de terceiros	• Colaboração em equipe + Vídeo + CPE PBX • Tráfego de terceiros (Rainbow Hub) Tráfego "bundled" (RingCentral MVP)

*Mensagens instantâneas, videoconferência, compartilhamento de tela e arquivos, número único, canais de informação, detecção de presença e muito mais.



Capacite sua força de trabalho

Equipe os funcionários com os aplicativos e dispositivos corretos

Em um modelo de trabalho híbrido, sua empresa depende de muitos perfis de funcionários diferentes e níveis de especialização, trabalhando em vários locais. É essencial que os funcionários da linha de frente, pessoal do escritório, equipe de atendimento ao cliente, vendas e trabalhadores remotos tenham as ferramentas, aplicativos e serviços adequados para executar suas funções e permanecerem conectados. Isso inclui:

- **Aplicativos e ferramentas intuitivas** de comunicação e colaboração baseados em nuvem, fáceis e rápidos de instalar, adotar, usar e manter
- **Serviços de comunicação em tempo real:** Telefonia de nível empresarial com recursos avançados, como correio de voz, transferência de chamadas, chamadas em grupo, conferência integrada, criptografia e roteamento inteligente, incluindo recursos de número único para pessoas que trabalham em várias localidades
- **Serviços de colaboração em equipe:** Mensagens, videoconferência, áudio e salas de discussão para comunicações de grupo, gerenciamento de equipes remotas para tratar facilmente dos projetos, assim como recursos humanos para conduzir entrevistas com candidatos
- **Telefones de última geração** com excelente qualidade de áudio, ergonomia de primeira classe e design moderno
- **Aparelhos celulares e aplicativos para smartphones** que incluem notificações e alarmes, e permitem comunicações críticas enquanto estiverem em roaming no local de trabalho
- **Telefones baseados em software** para permitir comunicações em qualquer lugar, no escritório, na estrada ou em casa, oferecendo a mesma interface, conveniência e recursos em todas as situações





Possibilitar o acesso às informações corretas, no momento certo

Porque o verdadeiro valor de qualquer conversa está na capacidade de incluir informações contextualizadas (por exemplo, histórico de chamadas ou arquivo do cliente), é importante conectar as comunicações em tempo real ao ecossistema de TI para permitir que as pessoas obtenham as informações corretas, no momento certo. Isso significa conectar:

- **Aplicativos** como Microsoft® Teams, Salesforce.com CRM e muitos outros para enriquecer a conversa com informações relacionadas ao cliente
- **Objetos** que usam recursos de Internet das Coisas (IoT) para aplicativos como alarmes ou rastreamento de ativos, ou até mesmo streaming de vigilância por vídeo
- **Processos**, como uma cadeia de abastecimento ou serviços de emergência
- **BOTs e Inteligência Artificial (IA)** para facilitar o encaminhamento, tradução, transcrição, análise de sentimento e eventos para apoiar a tomada de decisão com base em análise e correlação de informações

Conectar tudo coloca as comunicações no centro do ecossistema de TI. Isso permite que as pessoas se sintam mais capacitadas, fornece a elas as informações corretas, no momento certo e aumenta a satisfação do cliente. Isso pode ser alcançado com conectores prontos para uso em muitos aplicativos populares, aproveitando SDKs e APIs localmente ou na nuvem por meio de recursos de CPaaS, para integrar comunicações e colaboração em qualquer aplicativo de negócios.

e-Book

Melhorando a experiência do funcionário na era das comunicações digitais



Caso de uso

Recursos de colaboração integrados em um aplicativo para trabalhadores de linha de frente fornecem assistência visual remota eficaz

Um trabalhador de campo precisa de assistência de um especialista sobre como proceder com um problema técnico. O trabalhador inicia facilmente uma chamada de vídeo no Rainbow para o Centro de Controle Operacional (OCC) usando um smartphone, pressionando o botão em sua pulseira conectada. Isso ativa o modo viva-voz por meio de um headset, permitindo que o técnico realize a tarefa no local enquanto é orientado remotamente pelo especialista. O especialista pode ver o que o técnico está vendo. As funções de Plataforma de Comunicação como Serviço (CPaaS) aproveitam o conhecimento do especialista, agilizam as intervenções no local e melhoram a orientação para operações eficientes e seguras.



Uma estratégia global de atendimento ao cliente

Cada vez mais organizações estão ampliando o atendimento ao cliente além das quatro paredes de um contact center. Para tornar o atendimento ao cliente verdadeiramente global, cada funcionário deve ter uma função. Por exemplo:

- Um agente do departamento de Atendimento ao Cliente, equipado com as ferramentas e aplicativos certos para responder rapidamente às solicitações dos clientes, seja qual for a mídia (ligação, chat, e-mail ou outros)
- Um especialista que apoia os agentes com seu conhecimento quando necessário, para reduzir os tempos de resposta e minimizar o número de interações para resolver um problema

Uma solução omnicanal sólida, acessível aos agentes de atendimento ao cliente em qualquer lugar (pois eles podem trabalhar em diferentes localidades), é essencial. Além disso, um modelo baseado em nuvem pode fornecer a flexibilidade necessária para lidar com picos de atividade, como o Dia dos Namorados para as floriculturas, ou o Natal para os varejistas e plataformas de e-commerce.

Além disso, os especialistas de backoffice precisam estar conectados aos agentes da linha de frente por meio de serviços de colaboração em tempo real, para interagir com eles e ajudar a resolver os problemas dos clientes.

A combinação de soluções de atendimento ao cliente e colaboração permite que a organização execute globalmente sua estratégia centrada no cliente, ao mesmo tempo em que aumenta a satisfação do cliente e o empoderamento dos funcionários.

Soluções ALE

- Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise [Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [Softphones ALE](#)
- [Rainbow, da Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [DeskPhones SIP](#)
- [DeskPhones ALE](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Conectores Rainbow disponíveis](#)
- Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway (O2G)
- [Servidor de Notificação do IQ Messengerr](#)
- [Assistência Visual Remota da Alcatel-Lucent](#)
- [Headsets ALE](#)
- Aparelhos [DECT](#) e [WLAN](#)

e-Book

Melhorando a experiência do funcionário na era das comunicações digitais



Conclusão

Oferecer um local de trabalho digital moderno deve ser uma prioridade para todos os líderes empresariais que desejam reter e atrair talentos que buscam cada vez mais ambientes de trabalho flexíveis, remotos ou híbridos. Além do local de trabalho, os funcionários procuram uma experiência digital eficiente. O local de trabalho digital é um elemento crítico que pode ter um impacto positivo na motivação, produtividade e engajamento, bem como na retenção de talentos e na qualidade do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. E funcionários felizes fazem bem aos negócios.

A Alcatel-Lucent Enterprise está aqui para ajudar as empresas a criar ou aprimorar seu local de trabalho digital, e oferecer aos funcionários uma experiência de classe mundial. Independentemente do tamanho da organização ou do setor, fornecemos serviços de comunicação e colaboração baseados em nuvem, profissionais e seguros, bem como soluções de atendimento ao cliente disponíveis a qualquer hora, em qualquer dispositivo e sob qualquer contexto. Com a capacidade das soluções da ALE de fornecer informações contextuais dentro de aplicativos e processos de negócios, as empresas podem manter sua força de trabalho conectada, motivada e engajada, ao mesmo tempo em que oferecem a experiência superior exigida pelos clientes atualmente.

Saiba como as Comunicações da Era Digital da Alcatel-Lucent Enterprise podem melhorar a experiência de trabalho de seus funcionários.

