



Neriskujte se svým komunikačním systémem - upgradujte hned teď!

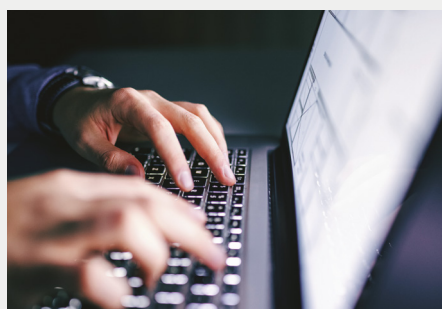
Proč je zásadní udržovat svůj systém moderní?

Jak se obchodní prostředí vyvíjí, organizace, jako je ta vaše, se musí neustále přizpůsobovat, aby zůstaly konkurenceschopné, činily správná investiční rozhodnutí a zajistily dlouhodobou udržitelnost. Vydělávat na stávajících aktivech může být vítěznou strategií, zejména v oblasti tak důležité, jako je komunikace.

Mít nejmodernější komunikační systém zvyšuje bezpečnost, zlepšuje efektivitu a zajišťuje soulad s předpisy. Moderní technologie chrání před kybernetickými hrozbami, zjednodušuje provoz IT a usnadňuje komunikaci v reálném čase. Umožňuje také větší škálovatelnost, což podporuje produktivnější pracovní prostředí a udržuje důvěru zákazníků prostřednictvím bezpečného a spolehlivého zpracování dat.

Jaká jsou rizika zastaralého systému?

Telefonní hovory jsou rozhodující pro vaše každodenní činnosti. Zastaralý komunikační systém může vystavit vaši organizaci rizikům, která by mohla ohrozit vaše podnikání.



Kybernetická bezpečnost

- Narušení bezpečnosti
- Útoky nultého dne
- Důvěrnost údajů a soukromí v ohrožení



Zastarávání

- Nedostatek dodávek hardwaru
- Problémy s křížovou kompatibilitou
- Konec podpory dodavatele



Údržba

- Nedostatek odborných znalostí
- Náklady na údržbu
- Čas na reakci

Modernizujte svůj komunikační systém, abyste zmírnili tato rizika a získali konkurenční výhody, jako je zlepšená efektivita zaměstnanců, větší spokojenost zákazníků a agilnější operace IT.



Jak může modernizace vašeho komunikačního systému zlepšit efektivitu zaměstnanců, spokojenost zákazníků a agilitu IT operací?

Modernizací svého komunikačního systému budete vydělávat na svých minulých investicích a zároveň zavádět nové pracovní návyky a technologie, jako jsou cloud a umělá inteligence, které mohou pomoci dosáhnout následující výhody:

1. **Zvyšte efektivitu svých zaměstnanců:** Přijetí moderních pracovních vzorců (například práce odkudkoli), kontinuita komunikace mezi všemi zaměstnanci pracujícími v různých podnicích, aby se předešlo separaci mezi zaměstnanci na místě a zaměstnanci pracujícími na dálku, přizpůsobené komunikační nástroje pro každý profil uživatele
2. **Obohatte konverzaci se svými zákazníky:** Nové komunikační kanály, jako je video a okamžité zasílání zpráv, integrace s vašimi obchodními aplikacemi CRM, komunikace podporovaná umělou inteligencí pro rychlejší výměnu informací se zákazníky, automatizace pomocí chatbota a hlasového robota podle obchodních potřeb
3. **Získejte agilitu ve svých IT operacích:** Zabezpečená a automatizovaná správa vašeho komunikačního systému, maximální dostupnost služeb, úspory při každodenních úkolech správy zaměřené na nové obchodní potřeby, místní komunikační systém propojený s cloudovými službami Alcatel-Lucent Enterprise v hybridním modelu

ALE se zapojuje do modernizace soukromých a veřejných organizací všech velikostí. Zde je jen několik příkladů našeho závazku pro úspěch našich zákazníků:

- Specialista na manipulaci s plynem v Německu modernizoval svůj telefonní systém, aby zlepšil interní a externí komunikaci mezi zaměstnanci a se zákazníky. [Celý příběh zde.](#)
- Francouzská společnost specializující se na distribuci spotřebičů pro domácnost optimalizovala zákaznický servis pomocí vícekanálové aplikace kontaktního centra typu vše v jednom pro zpracování telefonních hovorů, e-mailů, webového chatu a sociálních médií. [Celý příběh zde.](#)
- IT oddělení místního úřadu v evropské zemi využívá modernizace svého komunikačního systému k nabídce nových služeb přístupné ze zabezpečeného cloudu hostovaného v místním datovém centru. [Celý příběh zde.](#)



1. Zvyšte efektivitu svých zaměstnanců

Nejnovější verze komunikačních produktů ALE jsou přizpůsobeny novým potřebám zaměstnanců. Snadno se přijímají a používají, poskytují moderní uživatelská rozhraní a přinášejí zvýšení produktivity v několika situacích:

Práce odkudkoli

Všichni zaměstnanci používají stejné komunikační služby v kanceláři i mimo ni, aby byla zajištěna bezproblémová kontinuita hovorů. Toho je dosaženo propojením stávajícího komunikačního systému s cloudovými službami [Rainbow™ od Alcatel-Lucent Enterprise](#) a rozšířením jeho možností o bezpečnou konektivitu založenou na standardním WebRTC.

Mobilita a jedno telefonní číslo

Ať už zaměstnanci pracují na dálku a komunikují z chytrého telefonu, nebo pracují a komunikují v kanceláři pomocí telefonu nebo počítače s aplikací pro telefonní hovory, jsou snadno dosažitelní, protože používají jedno pracovní číslo.

Kancelářské telefony

Zaměstnanci, kteří často komunikují, mohou využívat novou generaci stolních telefonů [ALE DeskPhones](#) nabízející mimořádně široké pásmo zvuku 3D Symphonic HD pro usnadnění interaktivity a vzájemného porozumění. Tyto telefony mohou bezpečně používat i zaměstnanci pracující z domova.

Umělá inteligence

Funkce umělé inteligence v aplikaci Rainbow přinášejí uživatelům skutečné zvýšení efektivity díky automatickému přepisu, shrnutí konverzací a inteligentní navigaci v nahrávkách.

Zaměstnanci v přímém kontaktu se zákazníky

Technici a dělníci, poskytovatelé péče a strážníci, často používají odolná, snadno vyčistitelná bezdrátová sluchátka nebo aplikaci pro chytré telefony. Vybavení zaměstnanců individuálními sluchátky [DECT](#) nebo [WLAN](#) namísto sdílených sluchátek podle pracovní stanice usnadňuje práci bez překážek při zachování firemních čísel.

Týmová spolupráce

Rainbow od společnosti ALE usnadňuje výměnu informací, týmovou práci a řízení projektů. Umožňuje videohovory a přístup k zabezpečeným skupinovým zprávám a označuje, zda jsou spolupracovníci online, na schůzce nebo jsou k dispozici pro rychlý chat. Ti kdo užívají službu Microsoft Teams mohou volat v rámci aplikace Teams prostřednictvím vyhrazeného konektoru Rainbow.



Firemní telefony na digitálním pracovišti

Nová generace firemních telefonů usnadňuje komunikaci díky vysoce kvalitnímu zvuku, připojení Bluetooth a optimalizované ergonomii pro pohodlnou komunikaci. Režim reproduktoru zmírňuje únavu z celodenního nošení sluchátek. Pro flexibilní otevřené prostory je k dispozici režim sdílené kanceláře. Mnoho pracovníků pracujících na dálku je používá také doma jejich připojením ke své skříňce Wi-Fi internetu. Díky 3D zvuku a úplnému záznamu v celém kruhu 360° je lze přizpůsobit pro schůzky v zasedacích místnostech, takže všichni účastníci v místnosti se mohou navzájem slyšet.

List řešení

Důvody pro upgrade vašeho komunikačního systému



2. Obohacujte konverzaci se svými zákazníky

Nejnovější verze řešení zákaznických služeb společnosti ALE zlepšují obchodní výkonnost tím, že poskytují jednotnou praxi pro všechny vaše týmy administrativní podpory i přímého kontaktu se zákazníky a přidávají nové komunikační kanály pro rychlou a přesnou reakci na požadavky zákazníků:

Automatizovaná obsluha

Připojte rychleji s pomocí automatizované obsluhy a rozpoznávání hlasu. Snadněji směřujte hovory ke správným lidem. Optimalizujte své náklady. Automatizovaná obsluha, totiž [Visual Automated Attendant od Alcatel-Lucent](#) (VAA) je centralizované řešení pro početné lokality, které mohou týmy konfigurovat pomocí velmi jednoduchého grafického rozhraní.

Nahrávání hovorů

V souladu s vašimi zásadami kvality zlepšete interakce se zákazníky nahráváním komunikace systematicky nebo na vyžádání z pracovní stanice. Sada [OmniPCX Record Suite od Alcatel-Lucent](#) generuje nahrávky a hlasové přepisy, které poskytují podporu v případě sporu nebo školení zaměstnanců. Dostupné AI konektory umožňují automaticky shrnout konverzaci a analyzovat náladu zákazníků.

Na dálku pracující agent kontaktního centra

Usnadněte spojení odkudkoli s vašimi odborníky na interakce se zákazníky. Zaměstnanci mají přístup ke všem komunikačním službám z telefonu, nebo z počítače s aplikací pro telefonní hovory při práci z domova.

Integrace CRM

Zlepšete rychlost řešení požadavků zákazníků komunikací přímo z aplikace CRM (řízení vztahů se zákazníky) nebo z aplikace přidělování karet (ticketing), jako SFDC, Microsoft Dynamics nebo ServiceNow. Automatické zobrazování zákaznických dat v aplikaci CRM pro každý hovor zlepšuje příjem telefonu a poskytovanou službu.

Chatujte ze své webové stránky elektronického obchodu

Zlepšete interaktivitu svých webových stránek tím, že návštěvníkům umožníte získat informace od vašich odborníků v reálném čase pomocí služby okamžitého zasílání zpráv (IM). Integrujte chatboty pro automatizaci.

Vícekanálová konverzace

Zlepšete zapojení zákazníků pomocí [ALE Connect](#) jež dává vašim zaměstnancům úplný náhled (360°) na všechny interakce zákazníka užívající telefon, email, zasílání zpráv a sociální media. Operátoři kontaktních center využívají podporu založenou na umělé inteligenci, díky níž mohou na dotazy zákazníků reagovat rychleji a přesněji.

Otevřenost API

Přizpůsobte směřování komunikace podle potřeb vaší firmy — jako jsou dovednosti agentů nebo profily volajících — pomocí našich otevřených vývojových prostředí pro místní systémy nebo aplikace SaaS v cloudu.

List řešení

Důvody pro upgrade vašeho komunikačního systému



3. Získejte agilitu ve svých IT operacích

Upgradováním na nejnovější verzi můžete zajistit dlouhodobý úspěch pomocí spolehlivého, bezpečného a aktuálního komunikačního systému. Bude maximalizovat dostupnost služeb a skrze automatizaci vás osvobodí od všedních každodenních úkolů správy, což vám umožní soustředit se na nové obchodní potřeby. Vaše IT týmy mohou využít nových příležitostí v oblasti virtualizace a cloudové konektivity ke zjednodušení infrastruktury a ke standardizaci v IP sítích.

Okamžité přínosy uvidíte v následujících oblastech:

Kybernetická bezpečnost

Silnější obrana před kybernetickými útoky a ochrana vaší citlivé komunikace a dat, jako jsou čísla kreditních karet zákazníků, data pacientů a informace o vlastnictví - díky nové funkce nativního šifrování komunikace.

Dodržování předpisů

Zlepšená ochrana dat při dodržování evropských předpisů: Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), Bezpečnost sítí a informací (NIS 2) a Zákon o kybernetické odolnosti (CRA).

Úspora nákladů na komunikaci

Optimalizace vašich nákladů využitím místního poskytovatele přístupu SIP, kterého si vyberete.

Údržba

Jediný webový portál pro správu a delegování rutinních operací místním správčům. Automatizace rutinních úkolů správy a přizpůsobení dle potřeb podniku pomocí API a našeho vývojového prostředí pro pracovní postupy s minimem kódu.

Konektivita

Spolehlivá místní komunikační infrastruktura propojující všechny vaše lokality bez ohledu na podmínky síťové infrastruktury: digitální, IP, SIP, DECT nebo WLAN; hybridní cloudová konektivita pro rozšíření možností místního komunikačního systému o nové služby. Technologie Single Pair Ethernet (SPE) umožňuje realizovat modernizační projekty s využitím stávající kabeláže a snížením nákladů.

Hybridní cloudová konektivita

Místně nasazený komunikační systém může být bezpečně propojen s cloudovými službami a rozšířit tak své možnosti, ať už v oblasti mobility, spolupráce, integrace s podnikovými aplikacemi, jako je CRM, vícekanálový vztah se zákazníky nebo správa na dálku. Řízení hovorů zůstává na místě, zatímco cloudové funkce se používají pro méně kritické komunikační prostředky (jako je okamžité zasílání zpráv, video, atd.).



Jaký vývoj poskytuje komunikační systém ALE?

Tato tabulka uvádí hlavní nové funkce založené na verzích produktu Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple (OXE Purple).

Verze serveru OmniPCX Enterprise Communication		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Zajistěte efektivitu zaměstnanců pomocí digitálního pracoviště kdekoli					
Hybridní práce:	Volejte z libovolného zařízení a propojte kancelářský personál se vzdálenými pracovníky pomocí řešení Rainbow WebRTC Gateway	■	■	■	+ Optimalizované nahrávání
	Zlepšete spolupráci s pomocí videokonference Rainbow a bezpečného skupinového chatu	■	■	■	+ Přepis a shrnutí pomocí umělé inteligence
	Pracujte z domova a volejte pomocí firemního telefonu s bezpečnou propojitelností na dálku		■	■	+ Skupina pro přesměrování hovorů na SIP telefony
	Volejte snadno s užitím 3D Symphonic HD audio, AudioHub a stolních telefonů ALE Enterprise připravených pro WiFi		■	■	+ Tlačítko pro nouzové volání
Pracovníci v přímém kontaktu se zákazníky:	Zaměstnance v přímém kontaktu se zákazníky propojte s uživateli Microsoft Teams ve společnosti		■	■	+ Funkce „Nerušit“ a filtrování seznamu hovorů
	Vybavte pracovníky v přímém kontaktu se zákazníky mobilními telefony a náhlavními soupravami dostupnými na pracovišti kdekoli.		■	■	+ Šifrování IP-DECT pomocí AES-256
	Propojte mobilní pracovníky na pracovišti pomocí snadno vyčistitelných a odolných mobilních telefonů DECT		■	■	+ Adaptér SPE pro IP-xBS
	Chraňte osamělé pracovníky pomocí mobilních telefonů s funkcemi alarmu	■	+ WLAN	■	+ Topologie Multi-OXE
Zvyšte spokojenost zákazníků pomocí skutečné digitální praxe					
Vynikající správa hovorů:	Profesionální uvítání a odbavení hovorů pomocí konzole 4059EE Attendant Console pro interakci s lidmi		■	■	+ Bezbariérový přístup
	Automatizujte uvítání a směrování hovorů s užitím nástroje Visual Automated Attendant a zpracování přirozeného jazyka	■	■	■	+ Zabezpečení CIS úroveň 2
	Nahrávejte hlas a video všech interakcí k zajištění kvality a předpisů s pomocí sady OmniPCX Record Suite	■	■	■	+ Přepis a analýza pomocí AI
Používání dat:	Zlepšete flexibilitu služeb zákazníkům s pomocí agentů pracujících na dálku užívajících počítače s aplikací pro telefonní hovory ALE SoftPhone			■	+ Vzájemné ověřování TLS
	Spravujte telefonní hovory z aplikace CRM s užitím konektorů Rainbow CRM	■	■	■	+ JustCall, Capsule, Apptivo
Použití libovolného kanálu:	Zlepšete první rozlišení kontaktu: pro agenta, úplný náhled (360°) na všechny kanály s ALE Connect			■	+ Asistence AI pro operátory
	Se zákazníky se spojte tak, jak to vyhovuje jim: hlas, email, web chat, Facebook Messenger, X/Twitter			■	+ Shrnutí konverzace

List řešení

Důvody pro upgrade vašeho komunikačního systému



Verze serveru OmniPCX Enterprise Communication		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Umožnění IT založeného na výsledcích s možnostmi hladké transformace					
Cloudová agilita:	Optimalizujte infrastrukturu pomocí virtualizovaného softwaru a privátního cloudu	■	■	■	+ O2G v Microsoft Hyper-V
	Připojte jakékoli zařízení, aplikaci nebo externí systém s pomocí SIP, IP, Digital, WLAN, DECT	■	■	■	+ Adaptér SPE pro převod analogového signálu na IP
	Spolehněte se na standardy pro zajištění udržitelnosti a interoperability s užitím protokolu SIP	■	■	■	+ SIPREC s nahráváním přes TLS
	Centralizujte a delegujte operace odkudkoli s pomocí webového klienta OmniVista 8770 NMS	■	■	■	+ Jednotná správa
Bezpečnost:	Zabezpečte komunikace přes LAN/WAN pomocí nativního šifrování vhodného pro virtualizaci		■	■	+ Automatické vydávání certifikátů
	Dodržování evropských předpisů a směrnice NIS2 o kyberbezpečnosti				+ Secure Syslog (TLS)
Flexibilita SaaS	Přidejte flexibilitu a komunikace jako službu s modelem předplatného Purple on Demand			■	+ Předplatné Dispatch Console
Automatizace:	Cloudová automatizace konfigurace s podporou AI s pomocí centra sjednocené správy Unified Management Center				+ Konfigurace s podporou umělé inteligence

Kde začínáte?

Je zásadní přijmout opatření ke snížení rizik spojených se stárnoucím komunikačním systémem: kybernetická bezpečnost, zastarávání hardwaru a softwaru a schopnost údržby.

Pokud se na vás vztahuje roční nebo víceletá smlouva o podpoře, která zahrnuje aktualizaci vašeho komunikačního systému, máte bezplatný přístup k nejnovějším verzím softwaru produktů ALE, včetně bezpečnostních záplat k opravě všech zranitelností zjištěných naším týmem kybernetického dohledu ALE. Obratě se na poskytovatele služeb vašeho komunikačního řešení a požádejte o radu přizpůsobenou vaší situaci.

Kontaktujte zástupce ALE, abyste zjistili více o tom, jak vám modernizace vašeho komunikačního systému a nejnovější vývoj našich produktů může pomoci transformovat vaše podnikání.