



Nie ryzykuj, jeśli chodzi o system komunikacji — zaktualizuj go już teraz!

Dlaczego ważne jest, aby system był aktualny?

W miarę jak zmienia się otoczenie biznesowe, organizacje takie jak Twoja muszą nieustannie dostosowywać się do zmian, aby zachować konkurencyjność, podejmować właściwe decyzje inwestycyjne i zapewnić sobie długoterminową stabilność. Wykorzystanie istniejących zasobów może okazać się zwycięską strategią, zwłaszcza w tak istotnym obszarze jak komunikacja.

Posiadanie najnowocześniejszego systemu komunikacyjnego zwiększa bezpieczeństwo, poprawia wydajność i zapewnia zgodność z przepisami. Nowoczesne technologie chronią przed zagrożeniami cybernetycznymi, usprawniają działanie systemów informatycznych i ułatwiają komunikację w czasie rzeczywistym. Zapewniają również większą skalowalność, co przekłada się na bardziej produktywnie środowisko pracy i pozwala utrzymać zaufanie klientów dzięki bezpiecznemu i niezawodnemu przetwarzaniu danych.

Jakie zagrożenia niesie ze sobą przestarzały system?

Rozmowy telefoniczne odgrywają kluczową rolę w codziennej działalności. Przestarzały system komunikacji może narazić Twoją organizację na ryzyko mogące zagrozić Twojemu biznesowi.



Cyberbezpieczeństwo

- Naruszenia bezpieczeństwa
- Ataki typu zero-day
- Zagrożenie poufności danych i prywatności



Przestarzały system

- Niedobory w dostawach sprzętu
- Problemy z kompatybilnością
- Zakończenie wsparcia



Konserwacja

- Brak wiedzy specjalistycznej
- Koszty utrzymania
- Czas na reakcję

Zmodernizuj swój system komunikacji, aby ograniczyć te ryzyka i uzyskać przewagę konkurencyjną w postaci większej efektywności pracowników, większego zadowolenia klientów i bardziej elastycznego działania systemów informatycznych.



W jaki sposób modernizacja systemu komunikacji może poprawić wydajność pracowników, zadowolenie klientów i elastyczność operacji IT?

Dzięki nowoczesnemu systemowi komunikacji wykorzystasz swoje dotychczasowe inwestycje, wprowadzając jednocześnie nowe nawyki pracy i technologie, takie jak chmura obliczeniowa i sztuczna inteligencja, które mogą zapewnić następujące korzyści:

1. **Zwiększ wydajność swoich pracowników:** Wdrożenie nowoczesnych wzorców pracy (takich jak praca z dowolnego miejsca), ciągłość komunikacji między wszystkimi pracownikami pracującymi w różnych firmach w celu uniknięcia silosowania pracowników na miejscu i zdalnych, dostosowane narzędzia komunikacyjne dla każdego profilu użytkownika
2. **Ubogacaj rozmowy ze swoimi klientami:** Nowe kanały komunikacji, takie jak wideo i wiadomości błyskawiczne, integracja z aplikacjami biznesowymi CRM, wspomagana sztuczną inteligencją komunikacja w celu szybszej wymiany informacji z klientami, automatyzacja z chatbotem i voicebotem zgodnie z potrzebami biznesowymi
3. **Zyskaj elastyczność w swoich operacjach informatycznych:** Bezpieczne i zautomatyzowane zarządzanie systemem komunikacyjnym, maksymalizacja dostępności usług, oszczędności na codziennych zadaniach zarządzania, aby skupić się na nowych potrzebach biznesowych, lokalny system komunikacyjny połączony z usługami w chmurze Alcatel-Lucent Enterprise w modelu hybrydowym

Firma ALE zajmuje się modernizacją organizacji prywatnych i publicznych o dowolnej wielkości. Poniżej przedstawiamy kilka przykładów naszego zaangażowania na rzecz sukcesu naszych klientów:

- Niemiecka firma zajmująca się obsługą gazu zmodernizowała swój system telefoniczny, aby usprawnić wewnętrzną i zewnętrzną komunikację między pracownikami oraz z klientami. [Cała relacja tutaj.](#)
- Francuska firma specjalizująca się w dystrybucji sprzętu gospodarstwa domowego zoptymalizowała obsługę klienta dzięki kompleksowej aplikacji wielokanałowego centrum kontaktowego do obsługi połączeń telefonicznych, wiadomości e-mail, czatów internetowych i mediów społecznościowych. [Cała relacja tutaj.](#)
- Dział IT lokalnego urzędu w jednym z krajów europejskich korzysta z modernizacji swojego systemu komunikacyjnego, aby zaoferować nowe usługi dostępne z poziomu bezpiecznej chmury hostowanej w lokalnym centrum danych. [Cała relacja tutaj.](#)



1. Zwiększ wydajność swoich pracowników

Najnowsze wersje produktów komunikacyjnych ALE są dostosowane do nowych potrzeb pracowników. Są łatwe do wdrożenia i użytkowania, oferują nowoczesne interfejsy użytkownika i przyczyniają się do wzrostu produktywności w wielu sytuacjach:

Pracuj z dowolnego miejsca

Wszyscy pracownicy korzystają z tej samej usługi komunikacyjnej – z biura lub poza nim – co zapewnia ciągłość połączeń. Osiąga się to poprzez połączenie istniejącego systemu komunikacyjnego z usługami w chmurze [Rainbow™](#) firmy [Alcatel-Lucent Enterprise](#) i rozszerzenie jego możliwości o bezpieczną łączność opartą na standardzie WebRTC.

Mobilność i jeden numer telefonu

Niezależnie od tego, czy pracownicy pracują na odległość i komunikują się za pomocą smartfona, czy w biurze za pomocą telefonu lub komputera z aplikacją telefonu programowego – są łatwo osiągalni dzięki korzystaniu z jednego numeru służbowego.

Telefony biurkowe

Pracownicy, którzy często się komunikują, korzystają z nowej generacji [telefonów ALE DeskPhone](#), oferujących superszerokopasmowy dźwięk 3D Symphonic HD, który ułatwia interaktywność i wzajemne zrozumienie. Z telefonów tych mogą bezpiecznie korzystać pracownicy pracujący z domu.

Sztuczna inteligencja

Funkcje sztucznej inteligencji w Rainbow zapewniają użytkownikom rzeczywisty wzrost wydajności dzięki automatycznej transkrypcji, streszczaniu rozmów oraz inteligentnej nawigacji po nagraniach.

Pracownicy pierwszej linii

Personel techniczny i przemysłowy, usługodawcy opieki zdrowotnej i pracownicy ochrony często używają wytrzymałych, łatwych do czyszczenia telefonów bezprzewodowych lub aplikacji na smartfony. Wyposażenie tych pracowników w indywidualne słuchawki [DECT](#) lub [WLAN](#), zamiast współdzielonych słuchawek, w zależności od stanowiska pracy, ułatwia pracę bez barier przy jednoczesnym zachowaniu numerów biznesowych.

Współpraca zespołowa

Rainbow by ALE ułatwia wymianę informacji, pracę zespołową i zarządzanie projektami. Umożliwia prowadzenie rozmów wideo i dostęp do bezpiecznych wiadomości grupowych oraz wskazuje, czy współpracownicy są online, uczestniczą w spotkaniu lub są dostępni na szybką rozmowę. Osoby korzystające z Microsoft Teams mogą wykonywać połączenia w ramach Teams poprzez konektor Rainbow.



Telefony służbowe w cyfrowym miejscu pracy

Nowa generacja telefonów biznesowych ułatwia komunikację dzięki wysokiej jakości dźwiękowi, łączności Bluetooth i zoptymalizowanej ergonomii gwarantującej komfortową komunikację. Tryb głośnika łagodzi zmęczenie związane z noszeniem zestawu słuchawkowego przez cały dzień. Tryb wspólnego biura jest dostępny dla elastycznych planów otwartych. Wiele telepracowników korzysta z niego również w domu, podłączając go do skrzynki internetowej przez Wi-Fi. Dzięki dźwiękowi 3D i nagrywaniu 360° można go dostosować do spotkań w salach konferencyjnych, aby wszyscy uczestnicy w pomieszczeniu mogli się wypowiedzieć.



2. Ubogacaj rozmowy ze swoimi klientami

Najnowsze wersje rozwiązań obsługi klienta ALE poprawiają wydajność biznesową, zapewniając ujednolicone doświadczenie wszystkim zespołom back office i front office oraz dodając nowe kanały komunikacji, aby szybko i dokładnie odpowiadać na prośby klientów:

Automatyczny operator

Szybsze nawiązywanie połączeń dzięki automatycznemu asystentowi i rozpoznawaniu głosu. Łatwiejsze kierowanie połączeń do właściwych osób. Optymalizuj koszty. [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#) (VAA) to scentralizowane rozwiązanie dla wielu lokalizacji, które zespoły mogą konfigurować za pomocą bardzo prostego interfejsu graficznego.

Rejestrowanie połączeń

Usprawnienie interakcji z klientami zgodnie z polityką jakości dzięki systematycznemu nagrywaniu komunikacji lub na żądanie ze stacji roboczej. [Alcatel-Lucent OmniPCX Record Suite](#) tworzy nagrania i transkrypcje głosu, które mogą okazać się pomocne w przypadku sporów lub sesji szkoleniowych dla pracowników. Dostępne moduły AI umożliwiają automatyczne podsumowanie rozmowy oraz analizę nastrojów klientów.

Agent zdalnego centrum kontaktowego

Ułatwienie kontaktu z ekspertami ds. interakcji z klientem z dowolnego miejsca. Pracownicy mają dostęp do wszystkich usług komunikacyjnych z telefonu fizycznego lub programowego, gdy pracują z domu.

Integracja CRM

Zwiększ szybkość obsługi zgłoszeń od klientów dzięki komunikacji bezpośrednio z aplikacji CRM lub ticketingu, takich jak Salesforce, Microsoft Dynamics lub ServiceNow. Automatyczne wyświetlanie danych klienta w aplikacji CRM, dla każdego połączenia, poprawia sygnał telefonu i świadczone usługi.

Czatuj ze swojej witryny e-commerce

Poprawa interaktywności Twojej strony internetowej poprzez umożliwienie odwiedzającym uzyskania informacji w czasie rzeczywistym od Twoich ekspertów za pomocą komunikatorów internetowych. Zintegruj chatboty w celu automatyzacji.

Rozmowa wielokanałowa

Zwiększenie dzięki [ALE Connect](#) zaangażowania klientów poprzez udostępnienie pracownikom 360° widoku wszystkich interakcji z klientami za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, wiadomości i mediów społecznościowych. Pracownicy centrum obsługi klienta korzystają z pomocy opartej na sztucznej inteligencji, która pozwala im szybciej i dokładniej odpowiadać na zapytania klientów.

Otwartość API

Dostosowanie routingu komunikacji do potrzeb biznesowych — takich jak umiejętności agentów lub profile dzwoniących — dzięki naszym otwartym środowiskom programistycznym do systemów na miejscu w przedsiębiorstwie lub zastosowań SaaS w chmurze.



3. Zyskaj zwinność w swoich operacjach IT

Dzięki uaktualnieniu do najnowszej wersji możesz zapewnić sobie długoterminowy sukces dzięki niezawodnemu, bezpiecznemu i aktualnemu systemowi komunikacji. Zmaksymalizuje dostępność usług i uwolni Cię od żmudnych, codziennych zadań zarządczych dzięki automatyzacji, pozwalając Ci skupić się na nowych potrzebach biznesowych. Twoje zespoły IT mogą wykorzystać nowe możliwości wirtualizacji i łączności w chmurze, aby usprawnić infrastrukturę i ujednolicić sieci IP.

Natychmiast zobaczysz korzyści w następujących obszarach:

Cyberbezpieczeństwo

Silniejsza obrona przed atakami cybernetycznymi oraz ochrona wrażliwej komunikacji i danych, takich jak numerów kart kredytowych klientów, danych pacjentów i informacji zastrzeżonych — dzięki nowej funkcji natywnego szyfrowania komunikacji.

Zgodność

Lepsza ochrona danych przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z przepisami europejskimi: ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO), bezpieczeństwem sieci i informacji (NIS 2) oraz ustawą o odporności cybernetycznej (CRA).

Oszczędności kosztów komunikacji

Optymalizacja kosztów dzięki wykorzystaniu wybranego przez Ciebie lokalnego dostawcy dostępu SIP.

Konserwacja

Pojedynczy portal internetowy do administrowania i delegowania rutynowych operacji lokalnym administratorom. Automatyzacja regularnych działań zarządzania i dostosowanie zgodnie z potrzebami biznesowymi za pomocą naszych interfejsów API i środowiska programistycznego do tworzenia przepływów pracy o niewielkim rozmiarze kodu.

Łączność

Niezawodna, lokalna infrastruktura komunikacyjna łącząca wszystkie Twoje lokalizacje bez względu na warunki infrastruktury sieciowej: cyfrowa, IP, SIP, DECT lub WLAN; łączność hybrydowa w chmurze rozszerzająca możliwości lokalnego systemu komunikacyjnego o nowe usługi. Technologia Single Pair Ethernet (SPE) pozwala na realizację projektów modernizacyjnych z wykorzystaniem istniejącej infrastruktury kablowej, co pozwala obniżyć koszty.

Łączność hybrydowa w chmurze

System komunikacyjny wdrożony lokalnie można bezpiecznie połączyć z usługami w chmurze, aby rozszerzyć jego możliwości, czy to w obszarze mobilności, współpracy, integracji z aplikacjami biznesowymi, takimi jak CRM, wielokanałowej obsługi klienta czy zarządzania zdalnego. Kontrola połączeń pozostaje na miejscu, natomiast mniej krytyczne środki komunikacji (takie jak wiadomości błyskawiczne, połączenia wideo itp.) wykorzystują możliwości chmury.



Jakie ulepszenia oferuje system komunikacji ALE?

W poniższej tabeli wymieniono najważniejsze nowe funkcje wprowadzone w nowej wersji produktu [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple).

Wersje serwera OmniPCX Enterprise Communication		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Zapewnij wydajność pracowników dzięki cyfrowemu miejscu pracy w dowolnym miejscu					
Praca hybrydowa:	Dzwon z dowolnego urządzenia i łącz pracowników biurowych z pracownikami zdalnymi za pomocą Rainbow WebRTC Gateway	■	■	■	+ Zoptymalizowane nagrywanie
	Usprawnij współpracę dzięki wideokonferencjom i bezpiecznemu czatowi grupowemu Rainbow	■	■	■	+ Transkrypcja i streszczenie oparte na sztucznej inteligencji
	Pracuj z domu i dzwoni, korzystając z telefonu służbowego z bezpieczną łącznością zdalną		■	■	+ Grupa wyboru automatycznego dla telefonów SIP
	Łatwe połączenia dzięki dźwiękowi 3D Symphonic HD, AudioHub, Wi-Fi w telefonach stacjonarnych ALE DeskPhones Enterprise		■	■	+ Czerwony przycisk alarmowy
Pracownicy pierwszej linii:	Połącz pracowników pierwszej linii z użytkownikami Microsoft Teams w firmie		■	■	+ Tryb „Nie przeszkadzać” i filtrowanie rejestru połączeń
	Wyposaż pracowników pierwszej linii w telefony mobilne i zestawy słuchawkowe dostępne w dowolnym miejscu na terenie firmy		■	■	+ Szyfrowanie IP-DECT AES256
	Połącz mobilnych pracowników na miejscu dzięki łatwemu do czyszczenia, wytrzymałym słuchawkom DECT		■	■	+ Adapter SPE dla IP-xBS
	Chroń pracowników pracujących samotnie , korzystając z telefonów z funkcjami alarmowymi	■	+WLAN	■	+ Topologia Multi-OXE
Popraw zadowolenie klienta dzięki prawdziwie cyfrowemu doświadczeniu					
Doskonale zarządzanie połączeniami:	Uzyskaj profesjonalne powitania i obsługę połączeń za pomocą konsole 4059EE Attendant do interakcji z osobami		■	■	+ Dostępność
	Zautomatyzuj powitanie i przekierowanie połączeń za pomocą wizualnej automatycznej sekretarki i przetwarzania języka naturalnego	■	■	■	+ Poziom bezpieczeństwa CIS 2
	Nagrywaj interakcje głosowe i wideo w celu zapewnienia jakości i regulacji dzięki OmniPCX Record Suite	■	■	■	+ Transkrypcja i analiza AI
Wykorzystanie danych:	Zwiększ elastyczność obsługi klienta dzięki zdalnym agentom korzystającym z telefonu ALE Softphone			■	+ Wzajemne uwierzytelnianie TLS
	Zarządzaj połączeniami telefonicznymi z aplikacji CRM za pomocą konektorów Rainbow CRM	■	■	■	+ JustCall, Capsule, Apptivo
Korzystanie z dowolnego kanału:	Usprawnij rozwiązywanie problemów przy pierwszym kontakcie: agenci mają widok 360° na wszystkie kanały dzięki ALE Connect			■	+ Asystent AI dla agentów
	Kontaktuj się z klientami na swój sposób: głosowo, poczta e-mail, czat internetowy, Facebook Messenger, X/Twitter			■	+ Podsumowanie rozmowy



Wersje serwera OmniPCX Enterprise Communication		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Zapewnij obsługę IT opartą na wynikach, korzystając z opcji płynnej transformacji					
Zwinność chmury:	Optymalizacja infrastruktury za pomocą wirtualizowanego oprogramowania i chmury prywatnej	■	■	■	+ O2G w Microsoft Hyper-V
	Połącz dowolne urządzenie, aplikację lub system zewnętrzny poprzez SIP, IP, cyfrowo, WLAN, DECT	■	■	■	+ Karta SPE do konwersji sygnału analogowego na IP
	Polegaj na standardach, aby zapewnić zrównoważony rozwój i interoperacyjność, korzystając z protokołu SIP	■	■	■	+ SIPREC z nagrywaniem przez TLS
	Centralizuj i deleguj operacje z dowolnego miejsca za pomocą klienta internetowego OmniVista 8770 NMS	■	■	■	+ Ujednolicone zarządzanie
Bezpieczeństwo:	Bezpieczna komunikacja w sieci LAN/WAN z wykorzystaniem przyjaznego dla wirtualizacji szyfrowania natywnego		■	■	+ Automatyczne rejestrowanie certyfikatów
	Zgodność z przepisami europejskimi oraz dyrektywą NIS2 w sprawie cyberbezpieczeństwa				+ Bezpieczny Syslog (TLS)
Elastyczność SaaS:	Dodaj elastyczność i komunikację jako usługę dzięki modelowi subskrypcji Purple on Demand			■	+ Subskrypcja konsoli Dispatch Console
Automatyzacja:	Automatyzacja konfiguracji oparta na chmurze i wspomagana przez sztuczną inteligencję dzięki Unified Management Center				+ Konfiguracja wspomagana sztuczną inteligencją

Od czego zacząć?

Niezbędne jest podjęcie działań mających na celu ograniczenie zagrożeń nieodłącznie związanych ze starzejącym się systemem komunikacji: cyberbezpieczeństwa, przestarzałego sprzętu i oprogramowania oraz trudności w konserwacji.

Jeśli posiadasz roczną lub wieloletnią umowę wsparcia, która obejmuje aktualizację Twojego systemu komunikacyjnego, masz bezpłatny dostęp do najnowszych wersji oprogramowania produktów ALE, w tym do poprawek bezpieczeństwa mających na celu usunięcie luk w zabezpieczeniach wykrytych przez nasz zespół ds. cybernadzoru ALE. Skontaktuj się z dostawcą rozwiązania komunikacyjnego, z którego korzystasz, aby uzyskać poradę dostosowaną do Twojej sytuacji.

Skontaktuj się z przedstawicielem ALE, aby dowiedzieć się więcej o tym, w jaki sposób modernizacja systemu komunikacji i najnowsze osiągnięcia w naszych produktach mogą pomóc Ci przekształcić Twoją firmę.