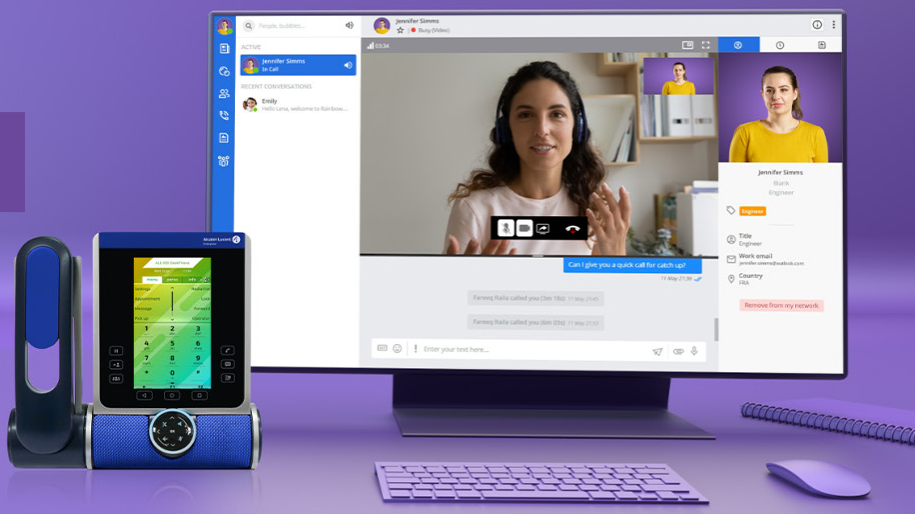
Toto je transformace

Digitální pracoviště se díky řešení Purple stává skutečností



Proč potřebujete migrovat na řešení Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Purple

Aktualizujte svůj komunikační systém a vylepšete hybridní práci

Hybridní práce je v mnoha organizacích stále běžnější. Zaměstnanci už spolu netráví v kanceláři každý den. Komunikace v rámci organizace se stává základním kamenem soudržnosti a týmového výkonu.

Existuje jednoduchý a levný způsob, jak dlouhodobě implementovat hybridní práci. Vyžaduje propojení vašeho podniku pomocí jediné komunikační infrastruktury, která integruje všechny vaše obchodní nástroje. Ve společnosti Alcatel-Lucent Enterprise doporučujeme následující:

- Zajistit kontinuitu komunikace mezi všemi zaměstnanci pracujícími v různých odvětvích, aby se zabránilo odlučování zaměstnanců na pracovišti od pracovníků na dálku. Pro návrh komunikačních nástrojů přizpůsobených jednotlivým profilům je třeba identifikovat obchodní potřeby: přijetí uživatelů bude posíleno a interakce se zákazníky bude efektivnější.
- Nabízíme nové komunikační kanály, jako jsou video, rychlé zasílání zpráv, sdílení obrazovky, umělá inteligence a asistovaná komunikace pro rychlejší výměnu informací, zejména se zákazníky. Tyto kanály by se rovněž měly vybírat podle obchodních potřeb.

Co je hybridní práce?

Hybridní práce poskytuje zaměstnancům příležitost pracovat z domova několik dní v týdnu, případně podle potřeby. Mnoha zaměstnancům se tento nový způsob práce líbí a až 86 % manažerů s ním souhlasí. To je důležitý faktor v celkové atraktivitě organizace.

Hybridní práce však bude vyžadovat nové manažerské postupy a nové komunikační nástroje pro rozvoj týmové soudržnosti a zajištění individuální motivace.

- Zabezpečte a automatizujte komunikační systém, abyste maximalizovali dostupnost služeb a ušetřili každodenní správu a mohli se tak soustředit na nové obchodní potřeby.

Tisíce podniků a organizací veřejného sektoru v oblasti usnadnění hybridní práce a digitální transformace spoléhá na řešení od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise.

Hybridní práce: Kde začít?

Ve většině organizací je rozhodujícím faktorem přijetí nových nástrojů ze strany zaměstnanců. Společnost ALE doporučuje, aby se provedl audit s cílem zjistit obchodní profily organizace, nástroje, které organizace používá, a případné nové potřeby související s hybridní prací.



Firemní telefon ve věku hybridní práce

Firemní telefon usnadňuje komunikaci díky kvalitnímu zvuku a ergonomii optimalizované pro komunikaci. Režim reproduktoru zmírňuje únavu z celodenního nošení sluchátek. Pro flexibilní otevřené prostory je k dispozici režim sdílené kanceláře. Mnoho zaměstnanců pracujících na dálku jej používá také doma, když jej připojí ke svému internetovému systému. Díky 3D zvuku a 360° záznamu jej lze přizpůsobit pro schůzky v zasedacích místnostech, takže všichni účastníci v místnosti se mohou navzájem slyšet!

Řešení od společnosti ALE poskytují nástroje pro komunikaci a spolupráci přizpůsobené práci zaměstnanců, což zvyšuje ochotu zaměstnanců používat tyto nástroje a výrazně snižuje počet nepřijatých hovorů.

- Všichni zaměstnanci používají stejnou komunikační službu uvnitř i vně podniku, aby byla zajištěna plynulá návaznost hovorů na libovolném místě. Této návaznosti se dosahuje připojením komunikačního serveru k platformě Rainbow™ od společností Alcatel-Lucent Enterprise, což umožňuje využití služeb mobility. Standard WebRTC zaručuje bezpečnost.
- Ať už zaměstnanci pracují na dálku a komunikují z počítače či chytrého telefonu, nebo pracují v kanceláři s telefonem, používají jedno pracovní číslo. Jsou snadno dosažitelní na telefonu nebo prostřednictvím aplikace Rainbow Business Softphone.
- Zaměstnanci, kteří často komunikují, mohou využívat novou generaci stolních telefonů ALE DeskPhones s mimořádně širokopásmovým zvukem 3D Symphonic HD, který usnadňuje interaktivitu a vzájemné porozumění. Tyto telefony mohou bezpečně používat i zaměstnanci pracující z domova.
- Zaměstnanci v první linii, jako jsou techničtí a průmysloví pracovníci, servisní pracovníci a strážní, často používají odolná, snadno vyčistitelná bezdrátová sluchátka nebo aplikaci pro chytré telefony. Vybavení zaměstnanců individuálními sluchátky DECT nebo WLAN namísto sdílených sluchátek podle pracoviště usnadňuje práci bez překážek při zachování obchodních čísel.
- Pro usnadnění výměny informací, týmové práce a řízení projektů pomocí aplikace pro spolupráci, jako je Rainbow Enterprise, umožňuje videohovory a přístup k zabezpečenému skupinovému zasílání zpráv. Rainbow ukazuje, zda jsou spolupracovníci online, na schůzce nebo jsou k dispozici pro rychlý chat. Zaměstnanci využívající službu Microsoft® Teams mohou volat v rámci aplikace Teams prostřednictvím konektoru Rainbow.

Komunikační kanály pro zlepšení výkonnosti podniku

Společnost ALE pomáhá zlepšit výkonnost podniku tím, že nabízí všem zaměstnancům jednotnou správu hovorů a přidává nové komunikační kanály, které umožňují rychle a přesně reagovat na požadavky.



- Připojování je rychlejší díky automatizovanému obsluze a rozpoznávání hlasu. Hovory lze snadněji směrovat ke správným lidem. Snadno lze optimalizovat náklady. Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant je centralizované vícemístné řešení, které mohou týmy konfigurovat pomocí velmi jednoduchého grafického rozhraní.
- Zlepšete interakce se zákazníky v souladu se zásadami kvality systematickým zaznamenáváním komunikace nebo na vyžádání z pracovní stanice. Nahrávky poskytují věcnou podporu v případě sporu nebo je lze využít při školení zaměstnanců.
- Usnadněte spojení odkudkoli s odborníky na interakci se zákazníky. Zaměstnanci mají přístup ke všem komunikačním službám z telefonu, případně ze softphonu při práci z domova.
- Zlepšete rychlost řešení požadavků zákazníků komunikací přímo z aplikace CRM/Ticketing, jako jsou SFDC, Microsoft Dynamics nebo ServiceNow. Automatické zobrazování zákaznických dat v aplikaci CRM pro každý hovor zlepšuje příjem telefonu a poskytovanou službu.
- Zlepšete interaktivitu svých webových stránek tím, že návštěvníkům umožníte získat informace v reálném čase od vašich odborníků pomocí rychlých zpráv
- Zlepšete zapojení zákazníků tím, že zaměstnancům poskytnete 360° přehled o všech interakcích se zákazníky pomocí telefonu, e-mailu, zasílání zpráv a sociálních sítí
- Přizpůsobte směrování komunikace podle vašich obchodních potřeb — například dovedností agentů nebo profilů volajících — pomocí našich otevřených vývojových prostředí, z podniku nebo cloudu

Co je hybridní cloud ALE?

Společnost ALE nabízí jedinečný nerušivý přístup ke cloudovému trhu. Díky „hybridnímu cloudu“ může být váš současný komunikační systém, který je jádrem vztahu se zákazníky, připojen ke cloudu a obohacen o inovativní služby a nové komunikační kanály, které jsou k dispozici na vyžádání a na bázi à la carte.



Získejte agilitu díky zabezpečené automatizované komunikaci

Po aktualizaci komunikačního systému:

- Posílíte obranu před kybernetickými útoky a ochráníte citlivou komunikaci a data, jako jsou čísla kreditních karet zákazníků, data pacientů a chráněné informace, a to vše díky nativnímu šifrování komunikace.
- Zlepšíte ochranu osobních údajů při dodržení evropského nařízení GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- Optimalizujete své náklady připojením systému k poskytovatelům přístupu k SIP pouhým přidáním licencí. Předpokládaný konec PSTN vám dává možnost znovu sjednat předplatné.
- Využijete spolehlivý komunikační systém na pracovišti, který můžete zjednodušit do jediného systému pro všechna pracoviště bez ohledu na síť: digitální, IP, SIP, DECT, WLAN.
- Ušetříte za údržbu správou systému z jediného webového portálu nebo delegováním rutinních operací místním správcům.
- Automatizujete aktuální řízení a zvýšíte kvalitu služeb prostřednictvím preventivní údržby zásluhou integrace operací řízení a dohledu do informačního systému.
- Automatizujete a přizpůsobíte proces párování podle potřeb podniku pomocí našich rozhraní API a našeho vývojového prostředí pro pracovní postupy s minimem kódu.

Vyžádejte si schůzku se zástupcem společnosti ALE ještě dnes! Individuální přístup k hybridní práci může zlepšit výkonnost a proměnit firemní komunikaci v trumf vaší organizace.

Zákazníci společnosti ALE: Co z toho máte vy?

Pokud jste zákazníkem společnosti ALE a přihlásili jste se k naší smlouvě o zajištění softwaru, máte přístup k nejnovější verzi softwaru zdarma.

Tato verze softwaru poskytuje přístup k hybridním cloudovým službám včetně následujících:

- Rainbow pro komunikaci a spolupráci kdekoli
- ALE Connect pro rozšíření vašeho ALE call centra o umělou inteligenci a 360° zobrazení v e-mailu, webovém chatu a sociálních sítích
- Cloud Connect pro snadné upgrady softwaru a licencí

Hybridní cloud vám umožňuje využívat vaše řešení a obohatit jej tak, aby umožňovalo hybridní práci a zkvalitňovalo vztahy se zákazníky. Naši odborníci jsou vám k dispozici, aby vám ukázali, jak jsme pomohli jiným zákazníkům s nerušivou transformací.

Leták

Proč potřebujete migrovat do Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple



Koutek odborníků: Zlepšete svou transformaci pomocí hybridního cloudu

Hybridní cloud: Pro maximální úrovně služeb

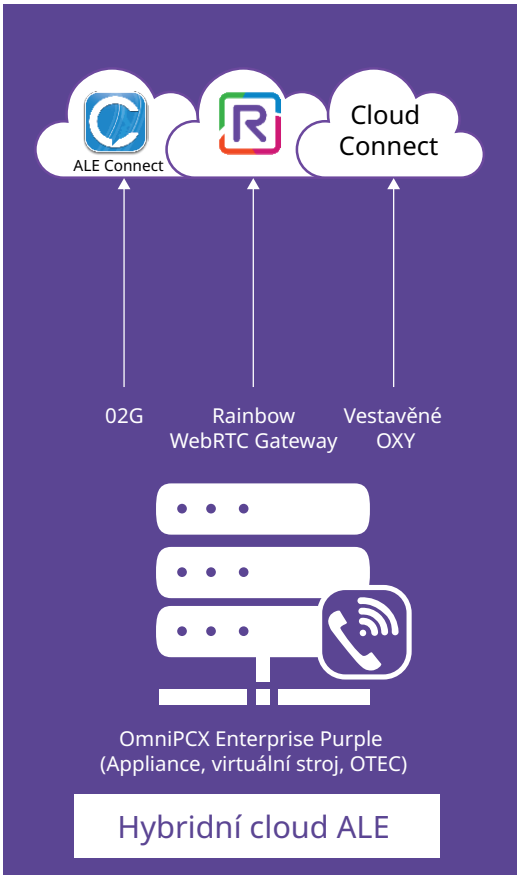
S řešením Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple (OXE Purple) je váš systém lépe škálovatelný a otevřený hybridní práci s platformou Rainbow, obchodním integracím SaaS a vícekanálovým vztahům se zákazníky.

Tato tabulka obsahuje srovnání mezi nepřipojeným serverovým řešením, hybridním cloudem ALE a obecným cloudovým řešením.

	Server	Hybridní cloud ALE	Cloud
Možnosti připojení SaaS	Ne	Ano	Závisí na dodavateli
Vyšší výkon díky integraci vícekanálové integrace a integrace s využitím umělé inteligence	Omezené	Ano	Často vyžaduje další cloudové řešení
Hybridní práce: video, mobilita, konference	Omezené	Ano (Rainbow – hybridní)	Ano
Aktualizace	Svým vlastním tempem	Svým vlastním tempem (pomocí služby Cloud Connect)	Okamžitě
Nástroje pro správu	Vyhrazené	Více (web + synchronizace)	Sjednocené (web)
Škálovatelnost +/-	Omezené	Ano (cloudová služba)	Ano
Uchovávání telefonů a licencí	Ano	Ano	Ne
Uchovávání čísel, obchodní pravidla pro správu a směrování, redundance na místě	Ano	Ano	Ne
Možnosti konektivity a integrace na pracovišti	Důležité	Důležité	Nízké



Hybridní cloud: transformace à la carte



Doporučujeme tři kroky:

1. Optimalizujte svou síť pomocí privátního cloudu.

Centralizace a virtualizace komunikačních serverů pomocí OmniPCX Enterprise Purple poskytuje jednotnou úroveň služeb uživatelů a administrátorů pro všechny weby. Úspory se realizují pomocí centralizovaných předplatných SIP Trunking. Zákazníci, kteří chtějí outsourcing a flexibilitu nabídky založené na předplatném, by si měli zvolit OTEC, aby mohli využít OmniPCX Enterprise Purple na bázi měsíčního poplatku za uživatele a hostování u partnera.

2. Nasazujte nové služby pro firmy.

Novou hybridní práci, integraci CRM nebo vícekanálové služby pro vztahy se zákazníky lze zpřístupnit bez přerušení připojením OmniPCX Enterprise Purple ke cloudu pomocí nativního klienta nebo přidáním virtuálních strojů: Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway (O2G) nebo Rainbow WebRTC Gateway.

3. Integrujte komunikaci do podnikových procesů.

Integrace se službou SaaS je flexibilní díky rozhraním API a pracovním postupům komunikační platformy Rainbow jako služby. Integrace s místním ekosystémem usnadňuje pracovní postupy Alcatel-Lucent Visual Oznámení Assistant (VNA) a rozhraní O2G API.

Vývoj hybridního cloudu ALE

Tato tabulka uvádí hlavní nové funkce na základě verze komunikačního serveru.

Verze Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x	
Inkluzivní zážitek pro všechny zaměstnance na digitálním pracovišti						
Hybridní práce						
Volání z libovolného zařízení a spojení pracovníků v kanceláři se vzdálenými pracovníky pomocí řešení **Rainbow WebRTC Gateway**			■	■	■	+ HA, 9K škálovatelnost
Zlepšení spolupráce díky **videokonferencím Rainbow a zabezpečeným skupinovým chatům**			■	■	■	+ Až 49 videostreamů
Práce z domova; výhody **firemního telefonu s bezpečným připojením VPN**				■	■	+ Stolní telefony ALE
Snadné volání využívající **3D Symphonic HD zvuk** a stolní telefony ALE s podporou WLAN					■	+ Stolní telefony ALE
Pracovníci v první linii						
Propojení zaměstnanců v první linii s **uživateli služby Microsoft Teams** v rámci společnosti				■	■	+ Konektor pro službu Teams
Vybavení pracovníků v první linii **individuálními sluchátky** namísto sluchátek pro jednotlivé role				■	■	+ Šifrování DECT IP
Propojení mobilních pracovníků na pracovišti pomocí snadno vyčistitelných a odolných sluchátek DECT				■	■	+ Šifrování DECT IP
Pro nejvyšší míru ochrany poskytněte pro **samostatně pracující zaměstnance** sluchátka s funkcemi alarmu		■	■	+ WLAN	■	+ Základnová stanice ATEX DECT
Zlepšení podnikového výkonu a služeb zákazníkům						
Vynikající správa hovorů						
Profesionální uvítání a odesílání hovorů pomocí konzole **4059EE Attendant Console** pro interakci s lidmi				■	■	+ Vyhledávání uživatelů platformy Rainbow
Automatizace uvítání a směrování hovorů pomocí nástroje **Visual Automated Attendant** a zpracování přirozeného jazyka		■	■	■	■	+ Diagnostika směrování
Nahrávání hlasových a video interakcí, aby byla zajištěna kvalita a regulace, s využitím sady **OmniPCX Record Suite**	■	■	■	■	■	+ Vyšší kapacita
Používání dat						
Zlepšete flexibilitu služeb zákazníkům se **vzdálenými agenty** s využitím řešení IP Desktop Softphone			■	■	■	+ Optimalizováno pro VDI
Správa telefonních hovorů ze systému CRM pomocí konektorů **Rainbow CRM**			■	■	■	+ Zoho CRM
Používání libovolného kanálu						
Lepší rozlišení prvního kontaktu: agenti mají díky řešení **ALE Connect** 360° pohled na všechny kanály					■	+ Hybridní cloud: OTCC-SE
Spojení se zákazníky tak, jak to vyhovuje jim: **hlasová volání, e-mail, webový chat, Facebook Messenger, Twitter**					■	+ ALE Connect

Verze Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	2014 R10.x	2016 R11.x	2018 R12.2	2020 R12.4	OXE Purple R100.x	
Umožnění IT založeného na výsledcích s možnostmi hladké transformace						
Agilita privátního cloudu						
Nabídka snadného standardizovaného prostředí na všech pracovištích s **virtualizovaným softwarem** a **privátním cloudem**	■	■	■	■	■	+ Škálovatelnost 20 000 zařízení
Připojení všech zaměstnanců k jejich vybraným zařízením pomocí **hybridního digitálního připojení, IP, SIP, WLAN, DECT**	■	■	■	■	■	+ Hybridní telefony TDM/IP
Připojení všech uživatelů v kanceláři a z domova pomocí **standardního protokolu SIP**		■	■	■	■	+ 15 000 SIP, ALE Softphone
Centralizace a delegování operací odkudkoli pomocí **webového klienta OmniVista 8770 NMS**			■	■	■	+ Výkon VoIP
Flexibilita SaaS						
Zabezpečení komunikace přes LAN/WAN pomocí **nativního šifrování** vhodného pro virtualizaci				■	■	+ IP-DECT, + Rainbow
Automatizace						
Rychlé přizpůsobení komunikace vašim potřebám díky **OpenTouch Enterprise Cloud komunikaci jako službě**		■	■	■	■	+ SIP Softphone bez VPN
Automatizace provozu za účelem snížení nákladů a provádění preventivní údržby pomocí **rozhraní API O2G**			■	■	■	+ Zjednodušené licence
Automatizace směrování hovorů, řazení do front a software pro spolupráci pomocí rozhraní O2G API a **pracovních postupů VNA s minimem kódu**				■	■	+ Rozhraní API rutiny volání RSI

Skontaktujte svého zástupce společnosti Alcatel-Lucent Enterprise ještě

www.al-enterprise.com Název a logo společnosti Alcatel-Lucent jsou ochranné známky užívané společnosti Nokia na základě licence od společnosti ALE. Chcete-li získat informace o dalších ochranných známkách používaných partnery společnosti ALE Holding, navštivte adresu: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Ostatní ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků. Uvedené informace mohou být změněny bez předchozího upozornění. Společnost ALE Holding ani její partneři nenesou žádnou odpovědnost za případné nepřesnosti obsažené v těchto informacích. © Autorská práva 2023 ALE International, ALE USA Inc. Všechna práva vyhrazena ve všech zemích. DID21120601CZ (březen 2023)

Alcatel·Lucent Enterprise