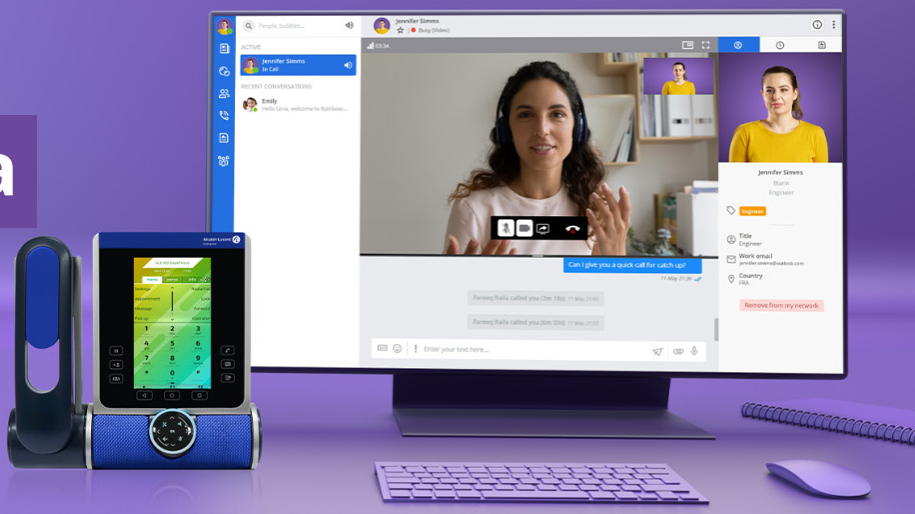
**To**

# transformacja

**Spraw, aby cyfrowe miejsce pracy stało się rzeczywistością dzięki Alcatel-Lucent Enterprise**



# Dlaczego warto przejść na serwer komunikacyjny OmniPCX Enterprise Purple firmy Alcatel-Lucent Enterprise

## Zaktualizuj swój system komunikacyjny i usprawnij pracę hybrydową

W wielu organizacjach praca hybrydowa staje się coraz bardziej powszechna. Pracownicy nie przebywają już codziennie razem w biurze. Komunikacja wewnątrz organizacji staje się podstawą spójności i wydajności zespołu.

Istnieje prosty i niedrogi sposób na wdrożenie pracy hybrydowej w dłuższej perspektywie czasowej. Wymaga połączenia Twojej firmy za pomocą jednej infrastruktury komunikacyjnej, która integruje wszystkie narzędzia biznesowe. W Alcatel-Lucent Enterprise zalecamy te działania:

- Zapewnij ciągłości komunikacji między wszystkimi pracownikami pracującymi w różnych firmach w celu uniknięcia silosów między pracownikami na miejscu i zdalnymi. Określ potrzeby biznesowe, aby zaproponować narzędzia komunikacyjne dostosowane do każdego profilu: zwiększy do adopcje przez użytkowników, a interakcje z klientami będą bardziej efektywne.
- Zaoferuj nowe kanały komunikacji, takie jak czat wideo, komunikatory, współdzielenie ekranu, sztuczna inteligencja i komunikacja wspomagana, w celu szybszej wymiany informacji, zwłaszcza z klientami. Kanały te również należy dobierać do potrzeb biznesowych.

### Czym jest praca hybrydowa?

Praca hybrydowa zapewnia pracownikom możliwość pracy w domu przez kilka dni w tygodniu lub w zależności od potrzeb. Wielu pracownikom – w tym aż 86% menedżerów – ten nowy sposób pracy odpowiada. Jest to ważny czynnik wpływający na ogólną atrakcyjność organizacji.

Praca hybrydowa będzie jednak wymagała nowych praktyk menedżerskich i nowych narzędzi komunikacyjnych, aby zapewnić spójność zespołu i promować indywidualną motywację.

- Zabezpiecz i zautomatyzuj system komunikacji w celu maksymalizacji dostępności usług i zaoszczędzenia na codziennym zarządzaniu, aby móc skupić się na nowych potrzebach biznesowych.

Tysiące przedsiębiorstw i organizacji sektora publicznego polegają na rozwiązaniach Alcatel-Lucent Enterprise, które ułatwiają pracę hybrydową i transformację cyfrową.

# Praca hybrydowa: od czego zacząć?

W większości organizacji przyjęcie nowych narzędzi przez pracowników jest czynnikiem krytycznym. ALE zaleca przeprowadzenie audytu w celu zidentyfikowania profili biznesowych organizacji, narzędzi, z których korzystają, oraz wszelkich nowych potrzeb związanych z pracą hybrydową.



## Telefon biznesowy w erze pracy hybrydowej

Telefon biznesowy ułatwia komunikację dzięki wysokiej jakości dźwiękowi i ergonomii zoptymalizowanej pod kątem komunikacji. Tryb głośnika łagodzi zmęczenie związane z noszeniem zestawu słuchawkowego przez cały dzień. Tryb wspólnego biura jest dostępny dla elastycznych planów otwartych. Wielu telepracowników korzysta z niego również w domu, podłączając go do skrzynki internetowej. Dzięki dźwiękowi 3D i nagrywaniu 360° można go dostosować do spotkań w pokojach narad, aby wszyscy uczestnicy w pomieszczeniu mogli się wypowiedzieć!

Rozwiązania ALE dostarczają narzędzia komunikacji i współpracy dostosowane do stanowisk pracowników, dzięki czemu są oni bardziej skłonni do korzystania z nich i znacznie zmniejszają liczbę połączeń bez odpowiedzi.

- Wszyscy pracownicy korzystają z tej samej usługi komunikacyjnej z biura lub spoza niego, co zapewnia płynną ciągłość połączeń w każdym miejscu. Ciągłość tę osiąga się przez podłączenie serwera komunikacyjnego do systemu Rainbow™ firmy Alcatel-Lucent Enterprise, co umożliwia korzystanie z usług mobilności. Standard WebRTC zapewnia bezpieczeństwo.
- Niezależnie od tego, czy pracownicy pracują na odległość i komunikują się za pomocą komputera lub smartfona, czy w biurze za pomocą telefonu – korzystają z jednego numeru służbowego. Są łatwo osiągalni na swoim telefonie lub w aplikacji Rainbow Business softphone.
- 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 w domu.
- Pracownicy pierwszej linii — tacy jak 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.
- Aby ułatwić wymianę informacji, pracę zespołową i zarządzanie projektami, wykorzystanie aplikacji do współpracy, takiej jak platforma Rainbow Enterprise, która umożliwia prowadzenie rozmów wideo i dostęp do bezpiecznych wiadomości grupowych. Rainbow informuje, czy współpracownicy są online, na spotkaniu lub dostępni do szybkiego czatu. Osoby korzystające z Microsoft® Teams mogą wykonywać połączenia w ramach Teams poprzez konektor Rainbow.

# Kanały komunikacyjne zwiększające wydajność firmy

ALE pomaga zwiększyć wydajność firmy, oferując wszystkim pracownikom ujednolicone zarządzanie połączeniami i dodając nowe kanały komunikacji, aby szybko i dokładnie reagować na zgłoszenia.

- Szybsze nawiązywanie połączeń dzięki automatycznemu asystentowi i rozpoznawaniu głosu. Łatwiejsze kierowanie połączeń do właściwych osób. Optymalizacja kosztów. Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant to scentralizowane rozwiązanie dla wielu lokalizacji, które zespoły mogą konfigurować za pomocą bardzo prostego interfejsu graficznego.
- Usprawnienie interakcji z klientami zgodnie z polityką jakości dzięki systematycznemu nagrywaniu komunikacji lub na żądanie ze stacji roboczej. Nagrania zapewniają wsparcie merytoryczne w przypadku sporu lub sesji coachingowych pracowników.
- Ułatwienie kontaktu z ekspertami ds. interakcji z klientem z dowolnego miejsca. Pracownicy mają dostęp do wszystkich usług komunikacyjnych z telefonu lub telefonu programowego, gdy pracują w domu.
- Zwiększenie szybkości obsługi zgłoszeń od klientów dzięki komunikacji bezpośrednio z aplikacji CRM /Ticketing, takiej jak SFDC, Microsoft Dynamics lub ServiceNow. Automatyczne wyświetlanie danych klienta w aplikacji CRM, dla każdego połączenia, poprawia odbiór telefonu i świadczone usługi.
- Poprawa interaktywności Twojej strony internetowej poprzez umożliwienie odwiedzającym uzyskanie informacji w czasie rzeczywistym od Twoich ekspertów za pomocą komunikatorów internetowych



- Zwiększenie zaangażowania klientów poprzez udostępnienie pracownikom 360° widoku wszystkich interakcji z klientami za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, wiadomości i sieci społecznościowych.
- Dostosowanie routingu komunikacji do potrzeb biznesowych — takich jak umiejętności agentów lub profile dzwoniących — dzięki naszym otwartym środowiskom programistycznym, zarówno w przedsiębiorstwie, jak i w chmurze.

## Czym jest chmura hybrydowa ALE?

Firma ALE oferuje unikalne, niezakłócające rynku podejście do chmury. Dzięki „chmurze hybrydowej" Twój obecny system komunikacji — będący podstawą relacji z klientami — może zostać podłączony do chmury i wzbogacony o innowacyjne usługi i nowe kanały komunikacyjne dostępne na żądanie, na zasadzie à la carte.



## Zwiększ elastyczność dzięki bezpiecznej, zautomatyzowanej komunikacji

Aktualizacja systemu komunikacyjnego pozwoli Ci:

- Wzmocnić obronę przed atakami cybernetycznymi i chronić wrażliwe komunikaty i dane, takie jak numery kart kredytowych klientów, dane pacjentów i informacje zastrzeżone — dzięki natywnemu szyfrowaniu komunikacji
- Zwiększyć ochronę danych osobowych przy zachowaniu zgodności z europejskim rozporządzeniem: Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)
- Zoptymalizować koszty, podłączając swój system do dostawców dostępu SIP poprzez proste dodanie licencji. Przewidując zakończenie eksploatacji PSTN masz możliwość renegocjacji swoich subskrypcji.
- Korzystać z niezawodnego systemu komunikacji na miejscu, który możesz uprościć do jednego systemu dla wszystkich swoich lokalizacji, niezależnie od sieci: cyfrowa, IP, SIP, DECT, WLAN
- Oszczędzać na kosztach konserwacji, zarządzając systemem z jednego portalu internetowego lub delegując rutynowe operacje do lokalnych administratorów
- Zautomatyzować bieżące zarządzanie i podnieść jakość usług poprzez prewencyjną konserwację, integrując operacje zarządzania i nadzoru w swoim systemie informatycznym
- Zautomatyzować i dostosować proces kojarzenia do potrzeb biznesowych za pomocą naszych interfejsów API i środowiska programistycznego do tworzenia przepływów pracy o niewielkim rozmiarze kodu.

Umów się na spotkanie z Przedstawicielem ALE już dziś! Spersonalizowane podejście do pracy hybrydowej może poprawić wydajność i sprawić, że komunikacja biznesowa stanie się atutem Twojej organizacji.

## Klienci ALE: Co to oznacza dla Ciebie?

Jeśli jesteś klientem ALE i posiadasz subskrybcję umowy gwarancji naszego oprogramowania, możesz uzyskać bezpłatny dostęp do jego najnowszej wersji.

Ta wersja oprogramowania zapewnia dostęp do usług chmury hybrydowej, w tym:

- Platformy Rainbow do komunikacji i współpracy w dowolnym miejscu
- ALE Connect do rozszerzenia możliwości centrum obsługi telefonicznej ALE o sztuczną inteligencję i widok 360° na pocztę elektroniczną, czat i sieci społecznościowe
- Cloud Connect do łatwego aktualizowania oprogramowania i licencji

Chmura hybrydowa pozwala wykorzystać posiadane rozwiązanie i wzbogacić je, aby umożliwić hybrydową pracę i wydajność w relacjach z klientami. Nasi eksperci są do Twojej dyspozycji, aby pokazać, w jaki sposób pomogliśmy innym klientom w przeprowadzeniu transformacji bez zakłóceń.

**Ulotka**

Dlaczego warto przejść na system OmniPCX Enterprise Purple firmy Alcatel-Lucent Enterprise?



# Kącik ekspertów: usprawnij swoją transformację dzięki chmurze hybrydowej

## Chmura hybrydowa: dla maksymalnego poziomu usług

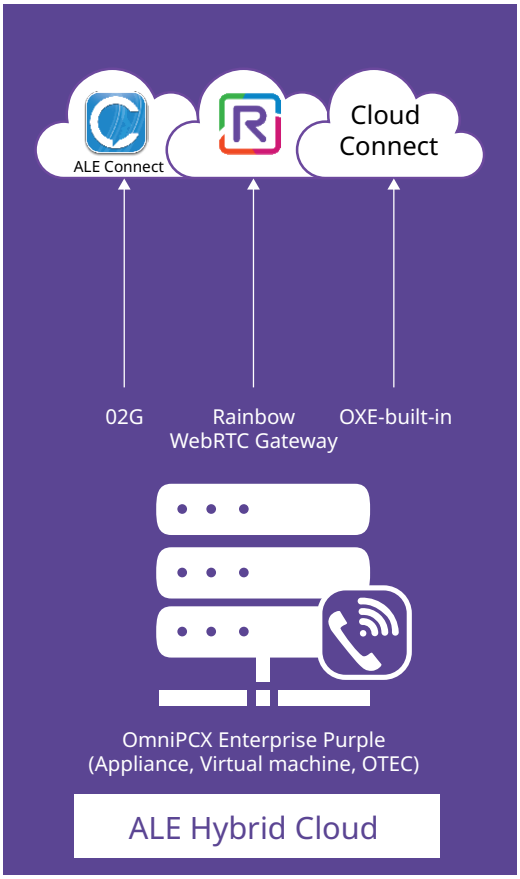
Dzięki serwerowi Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple (OXE Purple) Twój system jest bardziej skalowalny i otwarty na pracę hybrydową z Rainbow, integracje biznesowe SaaS oraz relacje z klientami na wielu kanałach.

Poniższa tabela zawiera porównanie między rozwiązaniem opartym na niepodłączonym serwerze, chmurą hybrydową ALE i ogólnym rozwiązaniem chmurowym.

| | serwer | Chmura hybrydowa ALE | Chmura |
|---|---|---|---|
| Opcje łączności SaaS | Nie | Tak | Zależy od dostawcy |
| Zwiększona wydajność dzięki integracji wielokanałowej i AI | Ograniczona | Tak | Często wymaga innego rozwiązania w chmurze |
| Praca hybrydowa: wideo, mobilność, konferencje | Ograniczona | Tak<br>(hybryda platformy Raibnow) | Tak |
| Aktualizacja | W Twoim tempie | W Twoim tempie<br>(za pomocą Cloud Connect) | Natychmiastowa |
| Narzędzia do zarządzania | Dedykowane | Wiele<br>(Internet + synchronizacja) | Ujednolicone<br>(Internet) |
| Skalowalność +/- | Ograniczona | Tak (usługa w chmurze) | Tak |
| Zachowanie telefonów i licencji | Tak | Tak | Nie |
| Zachowanie numerów, zasad biznesowych zarządzania i routingu, nadmiarowości na miejscu | Tak | Tak | Nie |
| Lokalne opcje łączności i integracji | Ważne | Ważne | Niski poziom |



## Chmura hybrydowa: transformacja à la carte




Zalecamy trzy kroki:

**1. Zoptymalizuj swoją sieć dzięki prywatnej chmurze.**

Centralizacja i wirtualizacja serwerów komunikacyjnych za pomocą serwera OmniPCX Enterprise Purple zapewnia jednolity poziom obsługi użytkowników i administratorów we wszystkich lokalizacjach. Oszczędności są realizowane dzięki scentralizowanym subskrypcjom SIP Trunking. Klienci, którym zależy na outsourcingu i elastyczności oferty opartej na subskrypcji, powinni wybrać OTEC, aby skorzystać z serwera OmniPCX Enterprise Purple w przeliczeniu na użytkownika i miesiąc, hostowanego przez partnera.

**2. Wdróż nowe usługi dla firm.**

Dostęp do nowej pracy hybrydowej, integracji CRM lub wielokanałowych relacji z klientami można uzyskać bez zakłóceń, łącząc serwer OmniPCX Enterprise Purple z chmurą za pomocą klienta natywnego lub dodając maszyny wirtualne: Alcatel-Lucent OmniPCX Open Gateway (O2G) lub Rainbow WebRTC Gateway.

**3. Zintegruj komunikację z procesami biznesowymi.**

Integracja z SaaS jest elastyczna dzięki interfejsom API i przepływom pracy Rainbow Communication Platform as a Service. Integrację z lokalnym ekosystemem ułatwiają interfejsy API O2G i przepływy pracy Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant (VNA).

# Ewolucja chmury hybrydowej ALE

Poniższa tabela przedstawia główne nowe funkcje w oparciu o wersję serwera komunikacyjnego.

| Wersje Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise | 2014 R10.x | 2016 R11.x | 2018 R12.2 | 2020 R12.4 | Purple 2021 R100 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Zaoferuj integracyjne doświadczenie wszystkim pracownikom cyfrowego miejsca pracy | | | | | | |
| **Praca hybrydowa** | | | | | | |
| Dzwoń z dowolnego urządzenia i łącz pracowników biurowych z pracownikami zdalnymi za pomocą **Rainbow WebRTC Gateway** | | | ■ | ■ | ■ | + HA, skalowalność 9K |
| Usprawnij współpracę dzięki **wideokonferencjom Rainbow i bezpiecznemu czatowi grupowemu** | | | ■ | ■ | ■ | + Do 49 strumieni wideo |
| Praca w domu; skorzystaj z **telefonu firmowego z bezpieczną łącznością VPN** | | | | ■ | ■ | + Telefony biurkowe ALE |
| Łatwe nawiązywanie połączeń za pomocą **dźwięku 3D Symphonic HD,** telefonów stacjonarnych ALE z obsługą sieci WLAN | | | | | ■ | + Telefony biurkowe ALE |
| **Pracownicy pierwszej linii** | | | | | | |
| Połącz pracowników pierwszej linii z **użytkownikami Microsoft Teams** w firmie | | | | ■ | ■ | + Konektor Teams |
| Wyposaż pracowników pierwszej linii w**indywidualne zestawy słuchawkowe** zamiast zestawów do obsługi ról | | | | ■ | ■ | + Szyfrowanie IP DECT |
| Połącz mobilnych pracowników na miejscu dzięki łatwym do czyszczenia, wytrzymałym słuchawkom DECT | | | | ■ | ■ | + Szyfrowanie IP DECT |
| W celu zapewnienia najwyższego poziomu ochrony, dostarcz **pracownikom samodzielnym** telefony z funkcjami alarmowymi | | ■ | ■ | +WLAN | ■ | + Stacja bazowa ATEX DECT |
| **Zwiększ wydajność przedsiębiorstwa i popraw jakość obsługi klienta** | | | | | | |
| **Doskonałe zarządzanie połączeniami** | | | | | | |
| Uzyskaj profesjonalne powitania i obsługę połączeń za pomocą **konsoli 4059EE Attendant** do interakcji z ludźmi | | | | ■ | ■ | + Wyszukiwanie użytkowników Rainbow |
| Zautomatyzuj powitanie i przekierowanie połączeń za pomocą **wizualnej automatycznej sekretarki** i przetwarzania języka naturalnego | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | + Diagnostyka routingu |
| Użyj **OmniPCX Record Suite**, aby nagrywać interakcje głosowe i wideo w celu zapewnienia jakości i regulacji | | ■ | ■ | ■ | ■ | + Zwiększenie przepustowości |
| **Korzystanie z danych** | | | | | | |
| Zwiększ elastyczność obsługi klienta dzięki **zdalnym agentom** korzystającym z telefonu IP Desktop Softphone | | | ■ | ■ | ■ | + Optymalizacja dla VDI |
| Zarządzaj połączeniami telefonicznymi z aplikacji CRM za pomocą **konektorów Rainbow CRM** | | | ■ | ■ | ■ | + CRM Zoho |
| **Korzystanie z dowolnego kanału** | | | | | | |
| Usprawnij rozwiązywanie problemów przy pierwszym kontakcie: agenci mają widok 360° na wszystkie kanały dzięki **ALE Connect** | | | | | ■ | + Chmura hybrydowa: OTCC-SE |
| Kontaktuj się z klientami na swój sposób: **głos, poczta e-mail, czat internetowy, Facebook Messenger, Twitter** | | | | | ■ | + ALE Connect |

**Ulotka**

Dlaczego warto przejść na system OmniPCX Enterprise Purple firmy Alcatel-Lucent Enterprise?

| Wersje Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise | 2014 R10.x | 2016 R11.x | 2018 R12.2 | 2020 R12.4 | Purple 2021 R100 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Zapewnij obsługę IT opartą na wynikach, korzystając z opcji płynnej transformacji** | | | | | | |
| **Sprawność chmury prywatnej** | | | | | | |
| Zaoferuj proste, ustandaryzowane doświadczenie we wszystkich placówkach dzięki **wirtualnemu oprogramowaniu** i **chmurze prywatnej** | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | + Skalowalność + 20 tys. urządzeń |
| Podłącz wszystkich pracowników do ich urządzeń, korzystając z **hybrydowych technologii cyfrowych, IP, SIP, WLAN, DECT** | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | + Telefony hybrydowe TDM/IP |
| Połącz wszystkich użytkowników biurowych i pracujących w domu za pomocą **standardowego protokołu SIP** | | ■ | ■ | ■ | ■ | + 15k SIP, Softphone ALE |
| Centralizuj i deleguj operacje z dowolnego miejsca za pomocą **klienta internetowego OmniVista 8770 NMS** | | | ■ | ■ | ■ | + Wydajność VoIP |
| **Elastyczność SaaS** | | | | | | |
| Bezpieczna komunikacja w sieci LAN/WAN z wykorzystaniem przyjaznego dla wirtualizacji, **szyfrowania natywnego** | | | | ■ | ■ | + IP-DECT, + Rainbow |
| **Automatyzacja** | | | | | | |
| Szybko dostosuj komunikację do swoich potrzeb dzięki **komunikacji OpenTouch Enterprise Cloud jako usłudze** | | ■ | ■ | ■ | ■ | + Softphone SIP bez VPN |
| Zautomatyzuj operacje w celu obniżenia kosztów i wykonywania konserwacji zapobiegawczej dzięki **interfejsom API O2G** | | | ■ | ■ | ■ | + Uproszczone licencje |
| Zautomatyzuj routing połączeń, kolejkowanie i pracę grupową dzięki interfejsom API O2G i **przepływom pracy VNA o niskim kodzie** | | | | ■ | ■ | + Interfejs API dla rutynowych połączeń RSI |

Skontaktuj instead kontaktuj się z przedstawicielem firmy Alcatel-Lucent Enterprise

www.al-enterprise.com Nazwa i logo Alcatel-Lucent to znaki handlowe Nokia użytkowane przez ALE na podstawie licencji. Inne znaki handlowe używane przez spółki zależne holdingu ALE można znaleźć na stronie: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Wszystkie inne znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. Holding ALE ani żadna z jego spółek zależnych nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek nieścisłości zawarte w tym dokumencie. © Copyright 2022 ALE International, ALE USA Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone w innych krajach. DID21120601PL (luty 2022 r.)

Alcatel·Lucent Enterprise