



Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales

Índice

- | Introducción
- | Crear un ambiente de trabajo agradable
- | Proporcionar un lugar de trabajo digital atractivo
- | Capacitar a sus trabajadores
- | Conclusión



Introducción

Desde principios de 2020, empresarios y empleados se han enfrentado a una aceleración sin precedentes hacia nuevas formas de trabajo que también ha introducido muchos retos por el camino. Durante estos trastornos, muchas organizaciones han demostrado su resiliencia, ya que se han transformado con rapidez y éxito para adaptarse a los nuevos modelos de trabajo. Aceleraron su transformación digital e implantaron soluciones de comunicación y colaboración basadas en la nube para garantizar la continuidad de la actividad empresarial y hacer frente a los nuevos requisitos de los clientes y las expectativas de los empleados.

El incierto entorno económico y social actual sigue planteando retos a las organizaciones, como la competencia en la contratación de talento, las nuevas expectativas laborales de los empleados y la rápida evolución de las exigencias de los clientes.

El poder está en manos de los líderes de las empresas, que tienen la tarea de mejorar la experiencia de los empleados y retener y atraer el talento, al tiempo que crece el negocio en un entorno de trabajo híbrido y flexible.

Para prosperar en esta nueva fase, las organizaciones deben crear un lugar de trabajo digital híbrido, en el que la plantilla permanezca conectada y capacitada para ofrecer a los clientes la mejor experiencia, esencial para la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa. Debe equipar a los trabajadores –que ahora esperan trabajar desde cualquier lugar– con nuevas tecnologías, dispositivos, aplicaciones y herramientas que les ayuden a rendir mejor y fomenten su compromiso. La mejora de la experiencia, la motivación y la satisfacción de los empleados redundará en una mayor satisfacción de los clientes y mejores resultados empresariales.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales

Crear un entorno de trabajo agradable

En casa, en la oficina o de viaje

Las recientes perturbaciones han repercutido en las expectativas de los empleados (que abarcan tres generaciones, desde los boomers a los millennials) en términos de condiciones de trabajo, siendo la máxima prioridad la posibilidad de trabajar a distancia o en un entorno híbrido. Los empleados buscan más flexibilidad, una mejor conciliación de la vida laboral y familiar, una mayor experiencia y un lugar de trabajo digital que satisfaga sus necesidades.

Para 2025, los enormes cambios generacionales obligarán al 75 % de las organizaciones a adaptar sus estrategias de trabajo híbrido para incluir demandas de flexibilidad radical.¹

Para ofrecer a los empleados una experiencia laboral preferente, los directivos de las empresas están dando prioridad a:

- **Perfeccionar el entorno de trabajo** para crear un lugar de trabajo digital flexible, híbrido, moderno y seguro mediante la implantación de soluciones de comunicaciones y colaboración en equipo basadas en la nube completas y fáciles de instalar, adoptar y utilizar, combinadas con dispositivos, aplicaciones y herramientas basadas en software que fomenten la experiencia digital de los empleados (DEX) y su compromiso.
- **Capacitar a los trabajadores** proporcionándoles información precisa y adecuada cuando la necesitan, permitiendo la comunicación en contexto, ya sea con compañeros o clientes.

¹ [Gartner, Predicts 2022: Digital Workplace is Foundational for Employee Experience Lane Severson, et al.](#), diciembre de 2021.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales



Proporcionar un lugar de trabajo digital atractivo

Los empleados han hablado. La demanda de un lugar de trabajo virtual se está convirtiendo en la norma, lo que lleva a las empresas a implantar soluciones de comunicación innovadoras, que no solo satisfacen las necesidades del estilo de trabajo digital, sino que también **fomentan la colaboración y aumentan la productividad de los empleados, al tiempo que reducen la deserción del talento clave**. Como sugiere Deloitte, "las organizaciones se están beneficiando de la creciente digitalización del lugar de trabajo gracias al aumento de la productividad, el ahorro de costes y una mano de obra más móvil y ágil".²

Alcatel-Lucent Enterprise está ayudando a las organizaciones a mejorar la experiencia de sus empleados con una completa cartera de sistemas de comunicaciones digitales, aplicaciones y dispositivos (como teléfonos, softphones, terminales móviles y auriculares) que permiten la creación de un lugar de trabajo digital flexible, posible gracias a las exclusivas opciones de modelo de nube "a la carta" que incluyen soluciones híbridas, en las instalaciones o totalmente en la nube.

² [Lugar de trabajo y cultura digitales](#), Deloitte, 2016.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales



Caso práctico

Breizelec, el éxito de la transformación digital mejora la atención al cliente

La mejora de las comunicaciones y la colaboración entre los equipos garantizan una atención al cliente sin igual

"Nos enorgullecemos de ofrecer un servicio al cliente de alta calidad y nos aseguramos de no perder ni una llamada. Para lograr este objetivo, debemos proporcionar a nuestros empleados las mejores herramientas y aplicaciones para que puedan comunicarse y colaborar eficazmente con el fin de ofrecer una experiencia de cliente excepcional."

PHILIPPE GASTOUD, DIRECTOR GENERAL DE BREIZELEC

[Lea el caso práctico al completo.](#)

Comunicaciones y servicios de colaboración basados en la nube para satisfacer sus necesidades

Dado que cada organización es única, ALE ha desarrollado opciones de soluciones para abordar sus servicios de comunicaciones y colaboración en equipo basados en la nube, entre los que se incluyen: llamadas de audio y vídeo, chat, pantalla compartida, presentaciones en seminarios web y videoconferencias, entre otros.

En un entorno altamente competitivo, atraer y retener a personas con talento se ha convertido en una de las principales prioridades para muchas organizaciones. Proporcionar a los empleados un entorno de trabajo moderno, flexible y colaborativo solo resuelve la mitad del problema. Para ser atractivo, el lugar de trabajo debe proporcionar los medios y herramientas adecuados para que los

trabajadores mejoren su compromiso, productividad y motivación, y den un paso más por el equipo y la empresa. Para ello, debe abordar lo siguiente:

- Equipar a los empleados con el conjunto adecuado de equipos profesionales y seguros, aplicaciones fáciles de usar y dispositivos de audio de alta calidad.
- Ofrecer a los empleados la posibilidad de acceder a la información adecuada cuando la necesiten.
- Garantizar que los empleados participen activamente en la estrategia global de servicio de atención al cliente.

Servicios exclusivos de comunicación y colaboración en la nube a la carta

	Nube híbrida	Nube privada	Nube pública	
Necesidades de la empresa	Está considerando combinar su actual sistema de comunicaciones con servicios de colaboración en equipo basados en la nube*.	Está considerando servicios de comunicaciones y colaboración basados en una única instancia en la nube* y datos in situ o en un centro de datos de su elección	Busca una comunicación basada en la nube pública multiusuario, 100 % OPEX para sustituir su modelo CAPEX actual.	
Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect o Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple 	<ul style="list-style-type: none"> • Rainbow Edge de Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect o Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub 	<ul style="list-style-type: none"> • Rainbow Hub • RingCentral MVP®
Servicios proporcionados	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en equipo* + vídeo + PBX • Tráfico de terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en equipo + vídeo + Equipo en las instalaciones del cliente (CPE) PBX • Tráfico de terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en equipo + vídeo + PBX CPE • Tráfico de terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en equipo + vídeo + PBX CPE • Tráfico de terceros (Rainbow Hub) • Tráfico agrupado (RingCentral MVP)

*Mensajería instantánea, audio/videoconferencia, uso compartido de pantalla y archivos, número único, canales de información, detectores de presencia y mucho más.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales

Capacite a sus trabajadores

Equipar a los empleados con las aplicaciones y dispositivos adecuados

En un modelo de puesto de trabajo híbrido, su empresa depende de muchos perfiles de empleados y niveles de experiencia diferentes, que trabajan desde distintas ubicaciones. Es esencial que los empleados de primera línea, el personal de gestión, el personal de atención al cliente, los comerciales y los trabajadores remotos dispongan de las herramientas, aplicaciones y servicios adecuados para desempeñar sus funciones y mantenerse conectados. Estas incluyen:

- **Aplicaciones de comunicación y colaboración intuitivas basadas en la nube** y herramientas, fáciles y rápidas de instalar, adoptar, utilizar y mantener
- **Servicios de comunicaciones en tiempo real:** telefonía de nivel empresarial con funciones avanzadas como buzón de voz, transferencia, de llamadas de varios participantes, conferencia integrada, grupos, cifrado y enrutamiento inteligente, incluyendo capacidades de un solo número para personas que trabajan desde múltiples ubicaciones.
- **Servicios de colaboración en equipo:** mensajería, videoconferencia, audioconferencia y salas de debate, para comunicaciones en equipo, gestión de equipos remotos para gestionar proyectos fácilmente, así como recursos humanos para realizar entrevistas a candidatos.
- **Teléfonos de última generación** con características como una excelente calidad de audio, una ergonomía de primera clase y un diseño moderno.
- **Robustos terminales y las aplicaciones para teléfonos inteligentes** que incluyen notificaciones y alarmas, permiten las comunicaciones de misión crítica durante la itinerancia in situ.
- **Teléfonos basados en software** para permitir las comunicaciones desde cualquier lugar, en la oficina, de viaje o en casa, ofreciendo la misma interfaz, comodidad y capacidades en todas las situaciones.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales



Permitir el acceso a la información apropiada en el momento preciso

Dado que el valor real de cualquier conversación es la capacidad de incluir información basada en el contexto (por ejemplo, el historial de llamadas o el expediente del cliente), es importante conectar las comunicaciones en tiempo real con el ecosistema informático para permitir que las personas obtengan la información adecuada en el momento oportuno. Esto significa conectar:

- **Aplicaciones** como Microsoft® Teams, Salesforce.com CRM, y muchas otras para enriquecer la conversación con información relacionada con el cliente.
- **Objetos** utilizando las capacidades del internet de las cosas (IoT) para aplicaciones como alarmas o seguimiento de activos; o incluso flujos de videovigilancia.
- **Procesos** como la cadena de suministro o los servicios de emergencia.
- **Bots e inteligencia artificial (IA)** para facilitar el enrutamiento, la traducción, la transcripción, el análisis de sentimientos y eventos para apoyar la toma de decisiones basada en el análisis y la correlación de información.

Conectarlo todo sitúa las comunicaciones en la piedra angular del ecosistema informático. Permite que las personas se sientan más capacitadas, les proporciona la información adecuada en el momento oportuno y aumenta la satisfacción del cliente. Puede lograrse utilizando conectores listos para usar para muchas aplicaciones populares, así como aprovechar SDK y API, ya sea en las instalaciones o en la nube a través de capacidades CPaaS, para integrar las comunicaciones y la colaboración dentro de cualquier aplicación empresarial.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales



Caso de uso

Las funciones de colaboración integradas en una aplicación para trabajadores de primera línea proporcionan una asistencia visual a distancia eficaz.

Un trabajador sobre el terreno necesita ayuda de un experto sobre cómo proceder ante un problema técnico. El trabajador inicia fácilmente una videollamada Rainbow al Centro de Control Operativo (CCO) mediante un smartphone, pulsando el botón de su pulsera conectada. Esto activa el modo manos libres a través de unos auriculares que permiten al técnico realizar la tarea in situ mientras es guiado a distancia por el experto. El experto puede ver lo que ve el técnico. Las capacidades de la plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS) aprovechan los conocimientos de los expertos, agilizan las intervenciones in situ y mejoran la orientación para lograr operaciones eficientes y seguras.



Una estrategia global de atención al cliente

Cada vez son más las organizaciones que extienden el servicio al cliente más allá de las cuatro paredes de un centro de contacto. Para que el servicio al cliente sea verdaderamente global, cada empleado debe tener una función. Por ejemplo:

- Como agente del Servicio de Atención al Cliente, equipado con las herramientas y aplicaciones adecuadas para responder rápidamente a las solicitudes de los clientes, sea cual sea el medio (llamada, chat, correo electrónico u otro).
- Como experto que apoya a los agentes con sus conocimientos cuando es necesario, para reducir los tiempos de respuesta y minimizar el número de interacciones para resolver un problema.

Una sólida solución omnicanal accesible para el representante de atención al cliente desde cualquier lugar (ya que pueden trabajar desde distintas ubicaciones) es esencial. Además, un modelo basado en la nube puede proporcionar la flexibilidad necesaria para hacer frente a los picos de negocio, como el día de San Valentín para las floristerías, o las Navidades para los minoristas o las plataformas de comercio electrónico.

Además, los expertos de la oficina de gestión deben estar conectados con los agentes de primera línea a través de los servicios de colaboración en tiempo real para interactuar con ellos y ayudarles a resolver los problemas de los clientes.

La combinación del servicio de atención al cliente y la solución de colaboración permite a la organización ejecutar globalmente su estrategia centrada en el cliente, al tiempo que aumenta la satisfacción del cliente y la capacitación de los empleados.

Libro electrónico

Mejorar la experiencia de los empleados en la era de las comunicaciones digitales

Soluciones de Alcatel-Lucent Enterprise

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [ALE SoftPhone](#)
- [Rainbow de Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [SIP DeskPhones](#)
- [Teléfonos de escritorio ALE](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Conectores estándar Rainbow](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway \(O2G\)](#)
- [IQ Messenger Notificación Servirr](#)
- [Asistencia visual remota Alcatel-Lucent](#)
- [Auriculares ALE](#)
- Terminales [DECT](#) y [WLAN](#)



Conclusión

Proporcionar un lugar de trabajo digital moderno debería ser una prioridad para todos los líderes empresariales que quieren retener y atraer talento que busca cada vez más entornos de trabajo flexibles, remotos o híbridos. Además del lugar de trabajo, los empleados buscan una experiencia digital eficiente. El lugar de trabajo digital es un elemento crítico que puede influir positivamente en la motivación, la productividad, el compromiso, así como en la calidad del equilibrio entre la vida laboral y personal y la retención. Y unos empleados contentos son buenos para el negocio.

Alcatel-Lucent Enterprise está aquí para ayudar a las empresas a crear o perfeccionar su lugar de trabajo digital y ofrecer a los empleados la mejor experiencia de su clase. Independientemente del sector o del tamaño de la organización, ofrecemos servicios profesionales, seguros y en la nube de comunicación, colaboración, así como soluciones de atención al cliente disponibles en cualquier momento, desde cualquier dispositivo y en cualquier contexto. Gracias a la capacidad de las soluciones ALE para ofrecer información contextual en aplicaciones y procesos empresariales, las empresas pueden mantener a sus empleados conectados, motivados y comprometidos, al tiempo que ofrecen la experiencia superior que exigen los clientes de hoy en día.

Descubra cómo Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communications puede mejorar la experiencia de sus empleados en el lugar de trabajo.