

Voici

l'agilité



Adoptez le langage de vos clients

grâce aux communications de l'ère numérique

Découvrez comment nos clients utilisent la solution Rainbow CPaaS

Introduction

Les attentes des utilisateurs n'ont jamais été aussi élevées. Ils manient les outils numériques avec plus d'assurance. Pour les inciter à les adopter, vous devez adapter votre offre au plus près de leurs besoins. Ils recherchent la simplicité, la sécurité, un accès permanent et des réponses personnalisées.

Avec les communications de l'ère numérique basées sur l'offre CPaaS d'Alcatel-Lucent Enterprise, vos équipes adoptent le langage de leurs clients. Aidez les employés à communiquer quand, où et comment ils le souhaitent.

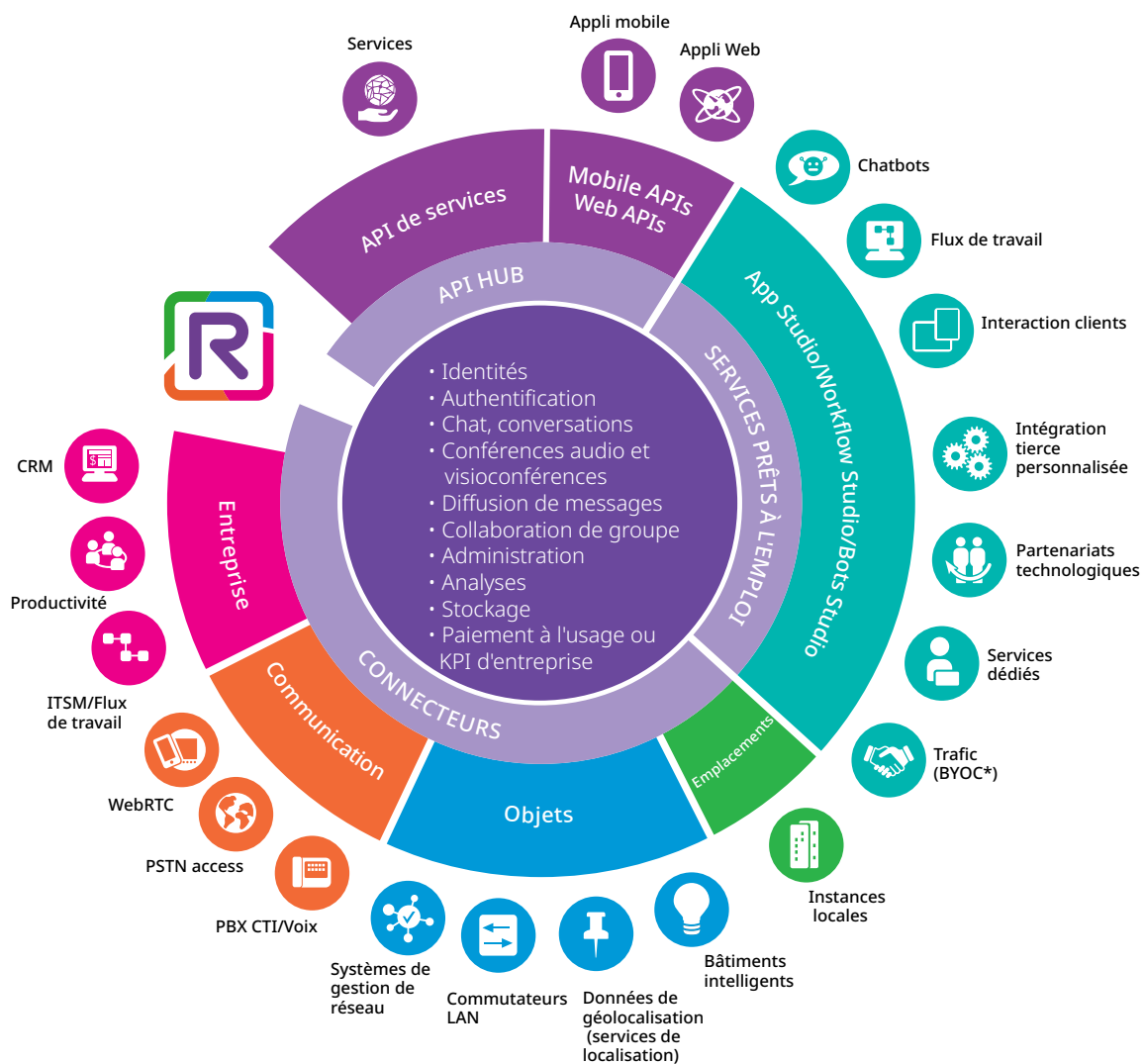
- **Maximisez les interactions avec les clients sur n'importe quel support** et intégrez les communications en temps réel dans vos applications métiers et bureautiques
- **Recueillez, analysez et exploitez les analyses des données collectées** pour développer votre activité

Brochure

Adoptez le langage de vos clients



Comprendre la solution Rainbow



* Apportez votre propre transporteur

La solution Rainbow CPaaS comprend :

- Une solution de mise en relation en temps réel pour une meilleure interaction avec les prospects et les clients, les équipes, les partenaires externes, les robots ainsi que les applications métiers
- Une importante communauté de développeurs



Une plateforme de développement dans le cloud et des API afin que vous puissiez intégrer les fonctionnalités de Rainbow à vos applications métiers, CRM, site Internet ou applications mobiles.



Des services prêts à l'emploi pour des fonctionnalités de conversationnelles à vos applications orientées clients ou métiers.



Une série de connecteurs pour connecter les objets, les processus ou les applications afin de personnaliser les interactions de vos clients en fournissant les informations appropriées



INDUSTRIE : SANTÉ

PAYS : ESPAGNE

Le défi

- **Garantir la disponibilité opérationnelle** afin de continuer à fournir les soins aux patients, malgré la pandémie mondiale
- **Déploiement immédiat**, donc nécessité d'être basé sur le cloud
- **Connexion médecin-patient** qui permet d'établir une relation étroite, par le biais de la visioconférence, et d'un système fiable, sécurisé et facile à utiliser

[LIRE L'ÉTUDE DE CAS SUR LE WEB](#)

Brochure

Adoptez le langage de vos clients

Solution et résultats

- **Déploiement immédiat de la plateforme de collaboration Rainbow**, dans le respect total des exigences en matière de sécurité des données
- **Accès immédiat aux données** grâce à des systèmes de gestion pour les équipes informatiques des systèmes de santé cantabrique "Cantabrian Health Systems", afin de rationaliser leurs opérations quotidiennes
- **Intégration complète de Rainbow dans l'application SCSalud** afin de connecter les patients et les médecins par visioconférence
- Réduction des coûts opérationnels et de la maintenance



INDUSTRIE : GOUVERNEMENT

PAYS : FRANCE

Le défi

- Depuis deux ans, le besoin d'adopter le télétravail pour leurs agents avait déjà été détecté. **De plus en plus d'employés souhaitent travailler à domicile**
- **Accélération du déploiement** avec la pandémie mondiale

Solution et résultats

- **Déploiement progressif** de 60 bêta-testeurs en 2018, par une accélération du déploiement avec la première vague de la pandémie mondiale, à l'ensemble des 2 500 agents aujourd'hui
- **Solution flexible**, avec, dans un premier temps, un test bêta effectué avec le système de téléphonie, puis l'utilisation de la plateforme de collaboration à la demande des agents. Et dans les mois à venir, adoption d'un modèle de téléphone logiciel et augmentation de la solution Rainbow Room
- Augmentation de la messagerie instantanée et diminution des e-mails
- **Continuité des activités dans un contexte de crise** : maintenir l'emploi des personnes et assurer la continuité de l'accueil téléphonique

[CONSULTER LA PAGE WEB CPAAS](#)



INDUSTRIE : EDUCATION

PAYS INDE

INDUSTRIE : VILLES INTELLIGENTES PAYS : FRANCE

Le défi

- **Accélérer les capacités de communication** dans les plateformes d'apprentissage en ligne (Learning Management System - LMS) des universités indiennes
- Les étudiants ont besoin de chatter, de partager des fichiers et de travailler avec d'autres personnes en temps réel
- La nécessité pour les enseignants et les universités de fournir aux étudiants des capacités d'apprentissage à distance et des salles de classe virtuelles et de faire en sorte que les enseignants puissent dispenser avec succès des cours à distance, à tout moment et en tout lieu

Solution et résultats

- Alcatel-Lucent Enterprise s'est associé à un partenaire technologique stratégique en Inde, qui **fournit des services LMS à plus de 500 universités indiennes**
- Grâce à ce partenariat, Rainbow CPaaS est en mesure d'offrir facilement **une collaboration en temps réel**, intégrée à distance dans les LMS des écoles.

Le défi

- **Partager les systèmes d'information** et les accès Internet des deux collectivités locales
- **Dynamiser le centre-ville et offrir de nouveaux services** pour simplifier la vie quotidienne des Perpignanais

Solution et résultats

- **Simplification du partage et de l'administration** des systèmes d'information
- **Fournir un ensemble de services innovants** pour simplifier la vie quotidienne des habitants et des visiteurs de Perpignan
- **Déploiement de nouveaux services** tels que la visioconférence, la voix et l'IoT pour les besoins internes et ceux des utilisateurs
- **Nouveaux usages et contenus** avec la solution Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise pour les habitants de Perpignan, les touristes et les employés municipaux

LIRE L'ÉTUDE DE CAS WEB

LIRE L'ÉTUDE DE CAS WEB

Brochure

Adoptez le langage de vos clients



Augmentez l'interaction avec les clients avec vos applications métiers

Gérer les interactions entre les collaborateurs (à l'aide des ressources informatiques existantes de l'entreprise) et les clients qui communiquent depuis le Web ou via un CRM peut s'avérer difficile.

Sans solution CPaaS

Client

La collaboration se limite essentiellement aux capacités de chat

Personnel

Une application dédiée aux interactions par chat, qui complexifie et réduit sa productivité

Pare-feu

Difficile pour la voix et la vidéo de le traverser (*proxy inverse, SBC*)

Avec la solution CPaaS

Client

Fonctions de collaboration avancées avec des capacités de chat, de voix et de vidéo

Personnel

Interactions multimédias intégrées aux applications métiers des employés et possibilité d'interagir avec les travailleurs externes (*télétravailleurs, saisonniers, sous-traitants, etc.*)

Pare-feu

Interactions mobiles et vidéo compatibles avec les pare-feux

Avec une solution CPaaS,

vous obtenez **une solution cloud complète** qui :

- **fournit le multimédia** (voix et vidéo) pour vous permettre d'interagir avec vos clients
- **est intégrée dans l'application CRM** avec une extension dédiée qui permet l'interaction avec votre système téléphonique



Intégration et analyse IoT

Le CPaaS fournit un cadre clair et cohérent entre les capteurs, les données et les analyses. Il vous permet de collecter et d'analyser facilement l'utilisation de l'IoT afin de mieux servir vos clients.

Sans solution CPaaS

Serveurs

La collaboration se limite essentiellement aux capacités de chat

API

Une application dédiée aux interactions par chat, qui complexifie et réduit sa productivité

Gestion et stockage des données

Difficile pour la voix et vidéo de traverser (*proxy inverse, SBC*)

Gestion des systèmes d'information

Gérée par des silos

Avec la solution CPaaS

Serveurs

Data lake unifiée qui permet d'obtenir une analyse cohérente et de mieux comprendre l'utilisation IoT

API

Plateforme API unifiée CPaaS, dans le cloud, qui permet la cohérence :

- Authentification unique, modèle économique

Gestion et stockage des données

Hub unifié pour éliminer la complexité d'une politique de filtrage/mise en cache afin de gérer le trafic vers le cloud

Gestion des systèmes d'information

Hub IoT unifié pour ajouter facilement des objets connectés ultérieurement



En savoir plus

Pour en savoir plus sur l'intégration des services de communication et de collaboration en temps réel dans votre écosystème existant avec Rainbow, [cliquez ici](#).

www.al-enterprise.com/fr-fr Le nom et le logo Alcatel-Lucent sont des marques déposées de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter le site www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Toutes les autres marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les informations présentées peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. ALE Holding et ses sociétés affiliées ne sauraient être tenues responsables d'inexactitudes éventuelles dans les informations contenues dans le présent document. © Copyright 2022 ALE International, ALE USA Inc. Tous droits réservés dans tous les pays. DID0041317FR (Janvier 2022)