

민첩성이

필요한 시대



Digital Age Communications를 통해

원하는 방식으로 고객과 연결

고객이 Rainbow CPaaS를 사용하는 방법 알아보기

소개

사용자의 기대치가 그 어느 때보다 높으며
사용자는 그 어느 때보다 더 자신 있게 디지털
도구를 다룹니다. 따라서 사용자가 제품을
채택하도록 하려면 정확한 요구 사항에 맞는
제안이 이루어져야 합니다. 사용자가 원하는
것은 단순성, 보안, 상시 액세스, 개인 맞춤형
답변입니다.

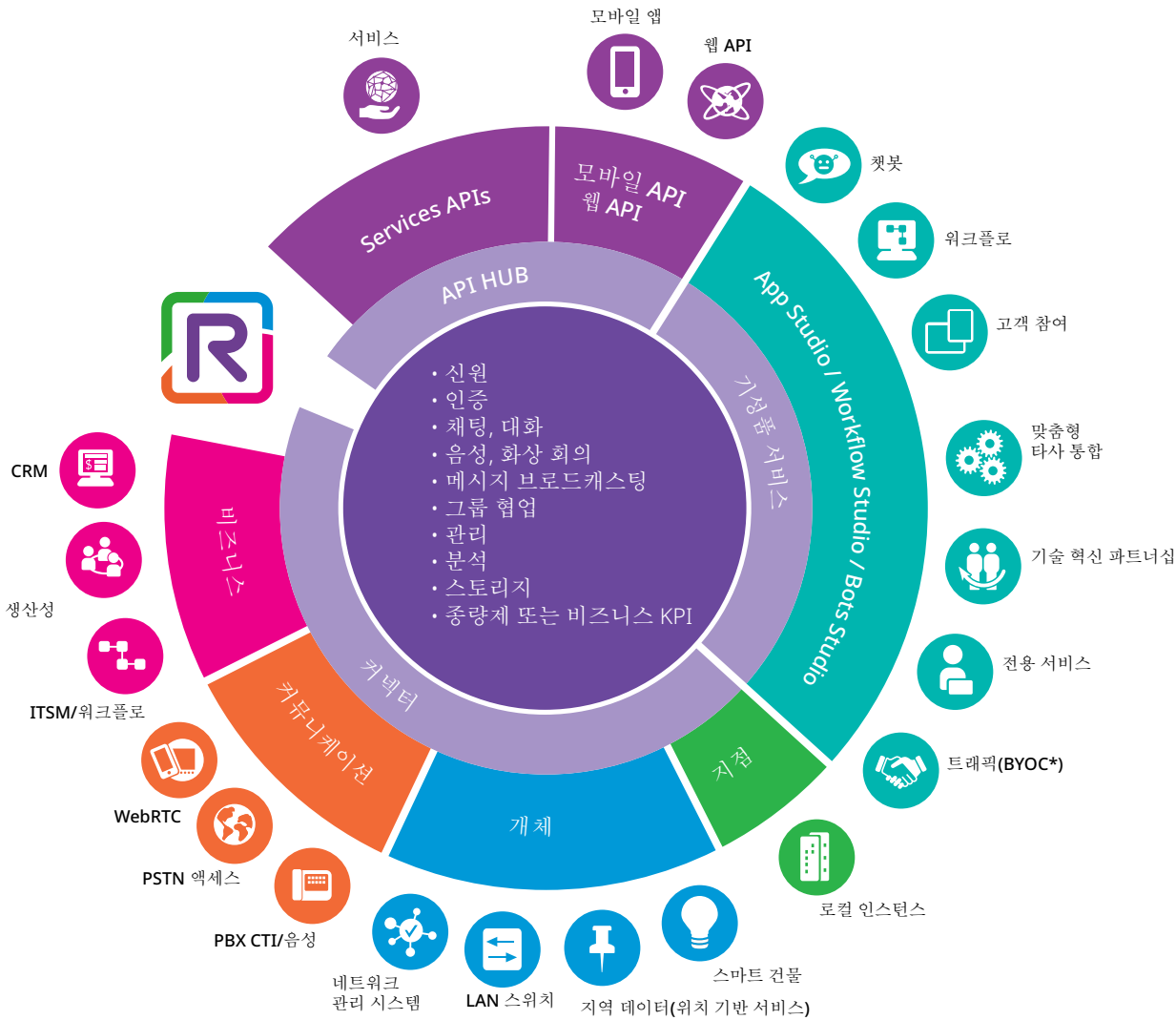
Alcatel-Lucent Enterprise CPaaS 기반 Digital
Age Communications를 사용하면 팀이 원하는
방식으로 고객과 연결할 수 있습니다. 직원들이
원하는 시간, 장소, 방법으로 커뮤니케이션할 수
있도록 지원하세요.

- 모든 미디어에서 고객의 상호 작용을 극대화
하고 비즈니스 및 사무용 애플리케이션에
실시간 커뮤니케이션을 통합
- 수집된 데이터 분석을 수집, 분석 및 활용하여
비즈니스 역량 강화

브로슈어
원하는 방식으로 고객과 연결



Rainbow CPaaS에 대한 이해



Rainbow CPaaS에는 다음이 포함됩니다.

- 잠재 고객 및 고객, 팀, 외부 파트너, 챗봇, 비즈니스 앱 등 모든 고객 서비스 수행자를 연결하는 실시간 관계 시스템
- 개발자들로 이루어진 중요 커뮤니티



Rainbow 기능을 비즈니스 애플리케이션, CRM, 웹사이트 또는 모바일 애플리케이션에 통합할 수 있는 클라우드 기반 개발 플랫폼 및 API.



고객 대면 또는 비즈니스 애플리케이션에 대화 기능을 추가할 수 있는 기성 서비스



관련 정보를 제공할 때 개체, 프로세스 또는 애플리케이션을 연결하여 고객의 상호 작용을 사용자 지정하는 커넥터 라이브러리.

* 나만의 캐리어 가져오기



산업: 헬스케어

국가: 스페인

과제

- 글로벌 팬데믹이 도래하는 경우에도 환자 치료를 지속할 수 있도록 준비태세를 갖추
- 따라서 즉시 배포가 가능한 클라우드 기반이어야 함
- 화상 회의를 통해 긴밀한 관계를 구축하는 의사 및 환자 간 연결과 신뢰할 수 있고 안전하며 사용하기 쉬운 시스템

솔루션 및 결과

- Rainbow 협업 플랫폼을 즉시 배포, 데이터 보안 요구 사항을 완전히 준수
- Cantabrian Health Systems IT 팀의 관리 시스템을 통해 데이터에 즉시 액세스 하여 일상 업무를 간소화
- Rainbow를 SCSalud 앱에 완전히 통합하여 화상 회의를 통해 환자와 의사를 연결
- 운영 비용 및 유지 보수 감소

웹 케이스 스터디 읽기

브로슈어
원하는 방식으로 고객과 연결



산업: 정부

국가: 프랑스

과제

- 이미 몇 년 전부터 상담원이 원격 근무를 해야 할 필요성이 감지되었습니다. 재택근무를 원하는 직원 수 증가
- 글로벌 팬데믹으로 인한 배포 가속화

솔루션 및 결과

- 2018년 베타 테스터 60명에서 시작하여 글로벌 팬데믹의 첫 번째 물결로 인해 배포가 가속화 되면서 현재 2,500명의 모든 상담원까지 점진적으로 배포
- 유연한 솔루션, 처음에는 텔레포니 시스템으로 베타 테스트를 수행한 후 상담원 요청 시 협업 플랫폼 사용. 앞으로 몇 달 안에 소프트폰 모델로 전환하고 Rainbow Room 솔루션을 늘림
- 인스턴트 메시징 증가 및 이메일 감소
- 위기 상황에서의 비즈니스 연속성: 직원이 업무를 계속 수행하고 전화 현대의 연속성을 보장

CPAAS 웹 페이지 확인



산업: 교육

국가: 인도

과제

- 인도 대학의 학습 관리 시스템(LMS)에 대한 커뮤니케이션 기능 가속화
- 학생이 다른 사람들과 실시간으로 채팅하고, 파일을 공유하고, 협업해야 함
- 교사와 대학이 학생들에게 원격 학습 기능과 가상 교실을 제공하고 교사가 언제 어디서나 원격으로 교육 과정을 성공적으로 제공해야 할 필요성

솔루션 및 결과

- Alcatel-Lucent Enterprise와 인도의 500 개 이상의 대학에 LMS 서비스를 제공하는 전략적 기술 파트너와 파트너십 체결
- 이 파트너십을 통해 Rainbow CPaaS에서 학교 LMS에 원격으로 원활하게 통합된 실시간 협업 제공 가능

웹 케이스 스터디 읽기

브로슈어
원하는 방식으로 고객과 연결



산업: 스마트 도시

국가: 프랑스

과제

- 두 현지 당국의 정보 시스템 공유 및 인터넷 액세스
- 도심에 활력을 불어넣고 새로운 서비스를 제공하여 페르피냥 주민들의 일상생활을 간소화

솔루션 및 결과

- 정보 시스템의 공유 및 관리 간소화
- 혁신적인 서비스를 제공하여 페르피냥 주민 및 방문객의 일상생활을 간소화
- 화상 회의, 음성, IoT와 같은 새로운 서비스를 배포하여 내부 및 사용자의 요구 충족
- 페르피냥 주민, 관광객, 시 공무원을 위한 Alcatel-Lucent Rainbow 솔루션의 새로운 용도 및 콘텐츠 활용

웹 케이스 스터디 읽기



브로슈어
원하는 방식으로 고객과 연결

고객의 비즈니스 앱 참여도를 높임

직원(기존 회사 IT 리소스 사용)과 웹 또는 CRM을 통해 연결하는 고객 간 상호 작용을 처리하기가 어려울 수 있습니다.

CPaaS 미사용

고객
대부분 채팅 기능으로 제한된 협업

직원
복잡하고 생산성을 저하하는 채팅 상호 작용을 위한 전용 애플리케이션

방화벽
음성 및 영상 트래버스의 어려움(역방향 프록시, SBC)

CPaaS 사용

고객
채팅, 음성 및 영상 기능이 포함된 고급 협업 기능

직원
직원 비즈니스 앱에 통합된 멀티미디어 상호 작용 및 외부 직원과의 상호 작용 가능성 (원격 근무자, 계절 근무자, 계약직 등)

방화벽
모바일, 방화벽 친화적인 비디오 상호 작용

CPaaS를 사용하면 다음과 같은 완벽한 클라우드 솔루션을 얻을 수 있습니다.

- 멀티미디어(음성 및 영상)를 제공하여 고객과의 상호 작용 지원
- 사용 중인 전화 시스템과 상호 작용할 수 있는 전용 추가 기능이 내장된 CRM 애플리케이션에 통합됨



IoT 통합 및 분석

CPaaS는 센서, 데이터 및 분석 간에 명확하고 일관된 엔드 투 엔드 경로를 제공합니다. 따라서 IoT 사용을 쉽게 수집하고 분석하여 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있습니다.

CPaaS 미사용

서버

대부분 채팅 기능으로 제한된 협업

API

복잡하고 생산성을 저하하는 채팅 상호 작용을 위한 전용 애플리케이션

데이터 관리 및 저장

음성 및 영상 트래버스의 어려움(역방향 프록시, SBC)

정보 시스템 관리

사일로에서 관리

CPaaS 사용

서버

일관된 분석을 수행하고 IoT 사용에 대한 이해도를 높일 수 있는 통합 데이터 레이크

API

일관성을 허용하는 클라우드 내 CPaaS 통합 API 플랫폼:

- Single Sign-On, 비즈니스 모델

데이터 관리 및 저장

클라우드 트래픽을 관리하는 데 수반되는 근본적인 복잡성과 필터링/캐싱 정책을 제거하는 통합 허브

정보 시스템 관리

나중에 IoT를 쉽게 추가할 수 있는 통합 IoT Hub



자세히 알아보기

Rainbow를 사용하여 기존 에코시스템에 실시간 커뮤니케이션 및 협업 서비스를 통합하는 방법에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하세요.

www.al-enterprise.com Alcatel-Lucent 이름과 로고는 Nokia의 상표로, ALE는 사용권 허가를 받고 이 상표를 사용합니다. ALE Holding의 관계사에서 사용하는 다른 상표를 보려면, www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright를 방문하십시오. 모든 다른 상표는 각 소유자의 자산입니다. 제공된 정보는 통지 없이 변경될 수 있습니다. ALE Holding 및 해당 계열사 중 누구도 여기에 포함된 부정확성에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. © Copyright 2021 ALE International, ALE USA Inc. All rights reserved in all countries. DID21112501KO(2021년 11월)