



# Digital Appointments von Alcatel-Lucent Enterprise

## Sicher vernetzen und Servicekontinuität gewährleisten

Digital Appointments von Alcatel-Lucent Enterprise unterstützt Gemeinden und Städte sowie Unternehmen bei der Bereitstellung von Dienstleistungen für ihre Bürger und Partner. Sie können damit Besprechungen planen und sich virtuell mit Vertretern vernetzen – durch Sprach- oder Videoanrufe, Chats oder das Teilen von Dokumenten.

Digital Appointments ist eine **Cloud-Lösung**, die auf der Onlineplattform **Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise** basiert und ein erstklassiges Kommunikationserlebnis bietet.

Digital Appointments bietet einen Click-to-Calendar-Service. Durch die nahtlose Integration in die Website oder Anwendung einer Stadt können die Bürger auf den Kalender zugreifen und einen verfügbaren Termin mit einem einfachen Klick auswählen.

Mit dem Click-to-Calendar-Service können Nutzer ein Zeitfenster aus den verfügbaren Öffnungszeiten auswählen. Im Rahmen des **Onboarding-Prozesses** werden die Anfragenden verifiziert und erhalten Zugriff auf den Dienst.

Die **Erinnerungsfunktion** reduziert die Anzahl **nicht wahrgenommener Termine** drastisch und versorgt die Bürger mit den notwendigen Informationen für ihre Termine.

Die Lösung Digital Appointments ist vollständig in die Kommunikationsplattform von Alcatel-Lucent Enterprise integriert, um Telefonanrufe, Chat und Video zu ermöglichen.

### Datenblatt

Digital Appointments von Alcatel-Lucent Enterprise

### Vorteile für den Kunden

- Aufrechterhaltung der Servicekontinuität mit Online-Terminbuchung, die rund um die Uhr verfügbar ist
- Nutzerfreundliche Lösung für Bürger und Kunden
- Anregung zur Kommunikation von überall und von jedem Gerät aus
- Effektive Kommunikation über eine Vielzahl von Medien

Abbildung 1. Visueller Kalender

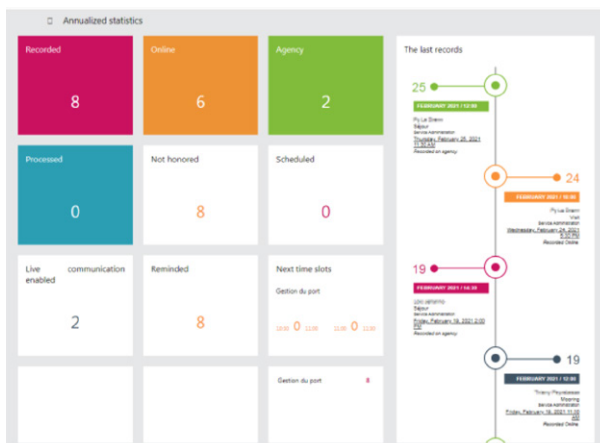


## Die wichtigsten Leistungsmerkmale

- Einfache Integration in das Web-Portal mit einem URL-Verweis
- Einfacher Zugang zum Service
- Das Nutzerkonto ist durch Kontaktinformationen gesichert: E-Mail und Telefon
- Formulare zur Erfassung von Informationen verfügbar
- Sichtbarkeit von verfügbaren Zeitfenstern
- Einfach zu buchen
- Terminbestätigung per SMS und E-Mail
- Kommunikation in Echtzeit: Anruf, Chat, Video, Bildschirm- und Dokumentenfreigabe
- Der Kalender des Vertreters wird automatisch mit dem Termin und den vom Bürger angegebenen Informationen aktualisiert
- Echtzeit-**Synchronisierung**

Abbildung 2. In eine Website integriertes Terminbuchungsformular

Abbildung 3. Statistiken



- **Statistik**-Export aus dem Verwaltungstool
- Aktivitäten-**Dashboard**
- **Offen: APIs** ermöglichen die Integration in Ökosysteme
- Basierend auf einer **sicheren Plattform**: Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise ist **DSGVO-konform** (Datenschutzgrundverordnung) und **ISO-27001**-zertifiziert.

Leistungsmerkmale	Vorteile
Click-to-Calendar-URL	Einfache Integration in die Website durch Hinzufügen einer URL Ihres Unternehmens mit Weiterleitung zu dem Service
Keine Apps herunterladen	Ihr Kunde muss nichts herunterladen, um mit Ihrer Organisation in Kontakt zu treten, der Web-Link nutzt die webRTC-Browserfunktion (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge)
Visueller Kalender zum Buchen und Absagen von Terminen	Verfügbarkeit freier Slots direkt sichtbar. Eine Absagefrist kann eingestellt werden.
Gesichertes Onboarding	Datenschutz und Einhaltung der geltenden Vorschriften (DSGVO). Sichere Speicherung in Rechenzentren, die sich in Frankreich befinden und nach ISO27001 zertifiziert sind.
Weboberfläche	Visuelle und intuitive Kalenderverwaltung
Nutzerschnittstelle	Zentralisierte und sichere Anwendung für Verwaltungsdienste mit Mitarbeiterauthentifizierung für den Zugriff auf den Terminkalender
Kalenderverwaltung	Vereinfachte Verwaltung der Öffnungstage und -zeiten und Terminklassifizierung
Click-to-Call	Direktes Anrufen des Anfragenden aus der Schnittstelle heraus
Statistiken	Dashboard-Export im csv-Format
Nutzerbenachrichtigung	E-Mail mit Termin wird an Mitarbeiter gesendet, um deren Kalender zu aktualisieren
Hochverfügbarkeit	Das Cloud-Rechenzentrum überwacht und gewährleistet eine hohe Serviceverfügbarkeit

## Technische Daten

### Architektur

- Komplette cloudbasierte Lösung
- In Ihre Website integrierte URL zur Weiterleitung in unsere Cloud

### Unterstützte Systeme

- WebRTC-Browser, Edge, Safari, Opera, Chrome, Firefox
- Rainbow-Technologie auf PC, Android-Mobilgeräten und Apple

### Hochverfügbarkeit und Stabilität

- Cloud-Technologie auf Basis von Kubernetes und Dockers
- Betrieben von Alcatel-Lucent Enterprise

### Kapazität

- Unbegrenzte Kalenderzahl

### Offen

- API zur Kalendersynchronisierung
- API für Anwendungszugriff wie IVR
- SMS für Videoanruf senden

## Services und Support

- Anpassung zur Optimierung der Lösung für spezifische Kundenanwendungsfälle
- Anpassungsmöglichkeiten (CRM-Connector, spezifische Prozessanpassung, Interaction Voice Responder (IVR) Integration)

## Preise und Bestellung

- Die Preisgestaltung basiert auf dem Kalender
- Vertreter benötigen eine Rainbow-Enterprise-Lizenz für Sprache, Video, Bildschirmfreigabe und Zusatzpaket
- Einrichtungspreis
- Alcatel-Lucent Professional Services erstellt Ihnen gern Ihr persönliches Angebot für die Anpassung und Optionen der Lösung

## Kontakt

- Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um mehr über diese Lösung zu erfahren: [professional.services@al-enterprise.com](mailto:professional.services@al-enterprise.com), oder
- Business Partner: Besuchen Sie <https://businessportal.al-enterprise.com> (Bereich „Professional Service Offer Request“ im Schnellzugriffsmenü).