



Rendez-vous numériques par Alcatel-Lucent Enterprise

Rendez-vous web sécurisés et automatisés

La solution de **Rendez-vous numériques d'Alcatel-Lucent Enterprise** aide les collectivités et les villes offrir des rendez-vous numériques aux citoyens et aux partenaires. La solution permettra à vos agents de programmer des rendez-vous et de se connecter virtuellement à travers la voix, la vidéo, le chat et de partager des documents.

La solution **Rendez-vous numériques** offre un service **click-vers-calendrier**. Concrètement, la solution fournit une **URL à intégrer** dans votre site web qui permet à un internaute de se connecter au service de calendrier **pour prendre un rendez-vous**.

Le service **click-vers-calendrier** permet la sélection du créneau horaire à partir des heures d'ouverture des services. Un processus d'**embarquement** permet de vérifier l'identité du demandeur et lui autorise le service.

Les **notifications** de rendez-vous **réduisent drastiquement les absences aux rendez-vous** et précisent les documents nécessaires pour le rendez-vous.

La solution **est intégrée** à votre système de communication, **téléphone** et **vidéo web**.

Avantages client

- **Maintenez la continuité des services** avec une disponibilité de réservation 24/7
- **Offrez une visibilité** instantanée des rendez-vous disponibles
- **Simplicité d'utilisation**
- **Notifications** en temps réel incluant les informations importantes pour le rendez-vous
- **Communication efficace** à travers plusieurs médias et appareils

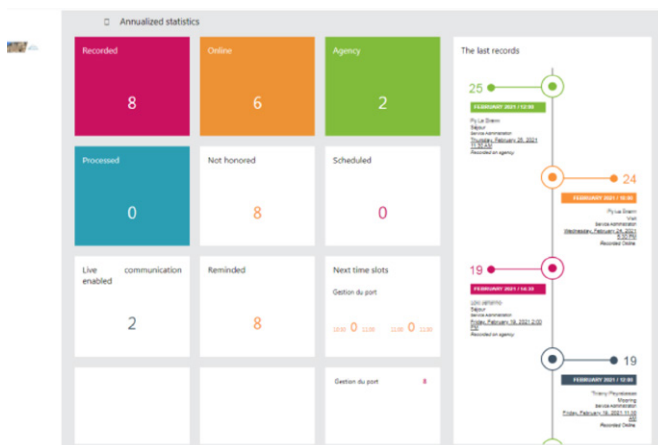
Figure1. Le calendrier visuel



Fonctionnalités clés

- Une **intégration simple** et conviviale à votre site web en référençant une URL
- **Accès direct** aux services disponibles
- **Embarquement sécurisé** du demandeur via ses coordonnées mail et téléphone
- **Des formulaires simples** pour collecter les informations nécessaires pour les rendez-vous
- **Confirmation du rendez-vous** par mail et SMS
- Mise à jour automatiquement du calendrier de l'agent avec les informations du rendez-vous partagés par le citoyen
- **Synchronisation du calendrier** en temps réel
- **Communications multimédias en temps réel** : voix, chat, vidéo, partage d'écran et de documents

Figure 2. Formulaire de reservation de rendez-vous intégré dans un site web



- **Export** des statistiques
- **Tableau de bord** d'activités en temps réel
- **API** pour intégration dans vos outils métier
- Solution **purement cloud** basée sur l'infrastructure cloud Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise, reconnue par la DINUM parmi les outils de webconférence pour les agents publics, sécurisée, conforme au RGPD et en cours de certification Premier Niveau de Sécurité de l'ANSSI

Key features	Benefits
URL Click vers calendrier	Intégration simple dans le site web en ajoutant une URL de votre entreprise redirigée vers le bon service
Pas d'application à télécharger	Votre client n'a rien à télécharger pour contacter votre organisation, le lien web utilise la capacité du navigateur webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge) pour les communications vidéo (option)
Calendrier visuel pour prendre ou annuler un rendez vous	Visibilité directe des créneaux disponible La période d'annulation peut être définie
Embarquement sécurisé des citoyens	Confidentialité des données et conformité aux réglementations applicables (RGPD). Stockage sécurisé dans des data centers situés en France et certifiés ISO27001
Interface web	Gestion de calendrier visuelle et intuitive
Interface utilisateur	Application centralisée et sécurisée pour les services administratifs avec authentification du personnel pour l'accès au calendrier des rendez-vous
Gestion du calendrier	Gestion simplifiée des jours et heures d'ouverture et classification des rendez-vous
Click-to-call	Appel direct au demandeur depuis l'interface
Statistiques	Tableau de bord
Statistiques	Export au format .csv
Notification utilisateur	Email avec rendez-vous envoyé au personnel pour mettre à jour son propre calendrier
Haute disponibilité	Notre data center cloud surveille et assure une haute disponibilité du service
Options	API pour la synchronisation du calendrier API pour par application exemple SVI Envoi de SMS pour appel vidéo web

Specifications techniques

Architecture

- Solution purement cloud basés sur l'infrastructure Rainbow par Alcatel-Lucent Enterprise
- URL pour intégration dans votre site web renvoyée vers le cloud souverain et sécurisé

Systèmes supportés

- WebRTC browser, Edge, Safari, Opera, Chrome, Firefox
- Rainbow par Alcatel-Lucent Enterprise sur PC, mobile Android et Apple

High availability et résilience

- Technologie cloud basée sur Kubernetes et Dockers
- Operer par Alcatel Lucent Enterprise

Capacité

- Nombre de calendrier non limité

Services et support

- Personnalisation pour adapter la solution aux cas d'utilisation spécifiques des clients
- Options de personnalisation (connecteur CRM, adaptation de processus spécifique, intégration d e serveur vocal interactif)

Prix et commande

- Le prix est basé sur les options
- Une licence Rainbow Enterprise est nécessaire par agent pour la voix, la vidéo, le partage d'écran
- Prix du déploiement : Les Services Professionnels d'Alcatel-Lucent Enterprise peuvent proposer un prix pour la personnalisation et les options de la solution

Nous contacter

- Pour plus d'informations sur cette solution, veuillez contacter : professional.services@al-enterprise.com
- Business Partners : pour en savoir plus sur cette offre rendez-vous sur <https://businessportal.al-enterprise.com> ("Professional Service Offer Request" section dans le menu « Quick Access »)