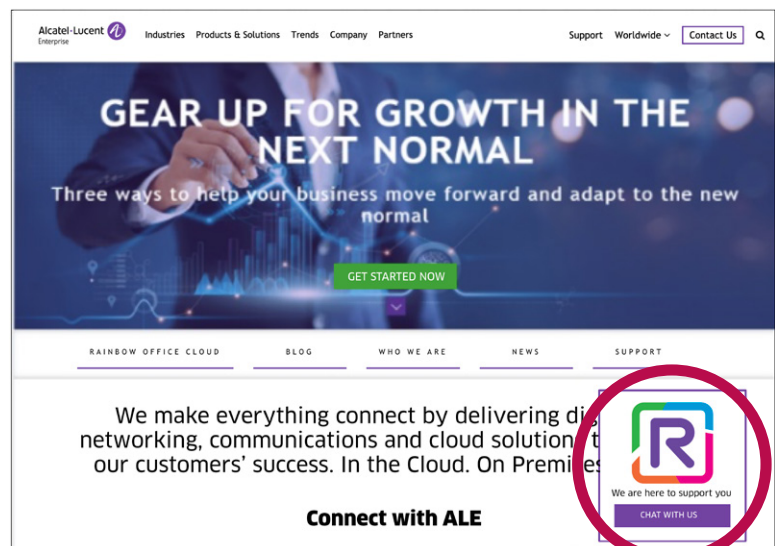


Alcatel-Lucent Enterprise Rainbow Click-to-Connect

Transformez votre site Web
en un moyen de communication

La digitalisation de l'entreprise prend différentes formes. L'une des formes les plus visibles est le site Web de l'entreprise. Changez votre site Web d'une vitrine passive à un support de communication interactif en ajoutant la voix, la vidéo, le chat et le partage.

La solution Click2Connect fournit un service de **Click-to-Call** (C2C) et de **Click-to-Chat** (C2Ch). Concrètement, la solution fournit une **URL à intégrer** dans le site Web du client qui permet à un internaute de se connecter au service C2Ch **sans téléchargement** d'applications.



Le service C2C permet à partir de son navigateur internet d'appeler un numéro de l'installation téléphonique, un poste, un groupement de poste, un opérateur, un centre de contact etc..

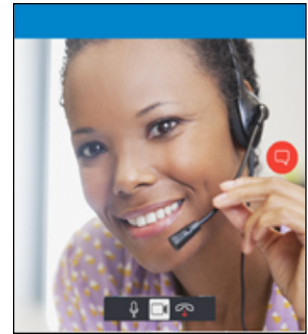
Le service C2Ch permet la sélection d'agents ou de robots en fonction des compétences, de la langue ou du service. Une fois en communication, l'agent peut choisir l'escalade voix/vidéo/partage vers l'internaute. L'internaute peut joindre des fichiers/photos à l'interaction. L'agent peut ajouter des agents/superviseurs/robots à la communication par chat en mode conférence.

Fiche technique

Alcatel-Lucent Enterprise Rainbow Click-to-Connect

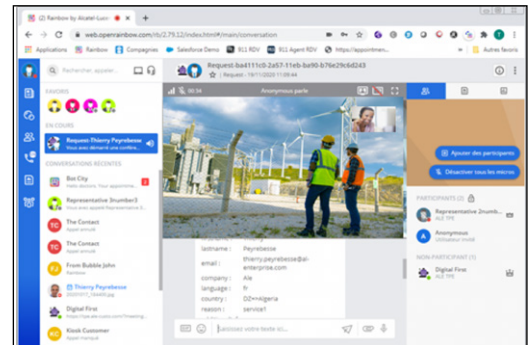
Bénéfices client

- Soyez **proactif** et **engagez** la conversation lors de la visite de votre site Web.
- **Augmentez** votre niveau de service et les ventes de votre site Web
- Faites **gagner du temps** aux clients finaux en sélectionnant des personnes libres et compétentes dans votre organisation pour répondre.
- **Multipliez les interactions** vos personnels peuvent traiter plusieurs chats en parallèle.
- Solution **pure cloud** utilisant l'infrastructure **Rainbow Cloud**, pas de serveur, et une qualité de communication supérieure.



Fonctions clés

- Une **intégration simple** et conviviale à l'intérieur de votre portail Web en référençant une URL
- **Accéder directement** à un service ou collecter des informations client via un modèle
- Mettez en relations vos clients avec des **personnes compétentes** de votre organisation
- Passez à la voix, à la **vidéo** ou au partage d'écran avec votre **client**
- Configurez simplement le groupe de compétences par l'interface Rainbow
- **Incluez** une ressource extérieure si nécessaire pour une **activité saisonnière**
- Obtenez les statistiques depuis l'interface Rainbow
- Transférez l'interaction vers un autre agent
- Enregistrez l'interaction sur votre CRM grâce à l'API CPaaS
- Option d'intégration avec Salesforce.com pour la création de prospects

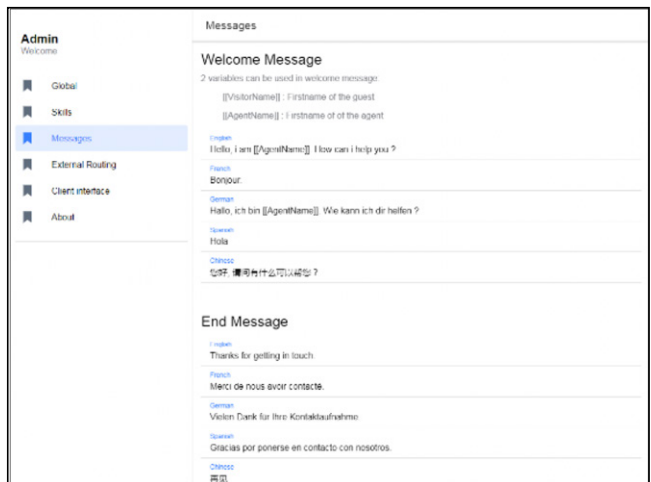


Fonctions clés	Bénéfices
Click vers une URL chat ou une URL vers un numéro de téléphone	Intégration simple dans le site web en ajoutant une URL de votre entreprise redirigée vers notre service.
Pas d'application à télécharger	Votre client n'a rien à télécharger pour contacter votre organisation, le lien Web utilise la capacité du navigateur webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge).
Selection d'agent	La sélection de l'utilisateur pour traiter le chat est basée sur le groupe ou les compétences
Occupation de l'agent	L'utilisateur est vu occupé lorsqu'il est au téléphone, occupé par le calendrier ou en train de traiter une ou plusieurs discussions distribuées.
Interface agent	L'interface utilisateur est l'interface standard de Rainbow UCaaS
Media chat, voix et vidéo	La communication commence par un chat et passe à la voix et à la vidéo. Vous pouvez partager votre écran avec votre client.
Haute qualité pour la voix et la vidéo	La technologie cloud Rainbow WW fournit un maillage mondial pour une communication de haute qualité.
Plusieurs utilisateurs pour traiter l'interaction	La technologie Rainbow Bubble permet à l'agent d'ajouter à la volée un autre utilisateur Rainbow ou un Bot pour traiter l'interaction
Type d'agent	L'utilisateur qui traite l'interaction fait partie de votre entreprise ou est une ressource externe.
Agent Bot	L'agent peut être un bot grâce à la technologie Rainbow.
Web interface	Interface de gestion intuitive et visuelle.
Statistiques	Les tickets d'interaction sont fournis via Rainbow au format csv.
Haute disponibilité	Notre data center cloud surveille et assure une haute disponibilité du service.

Fiche technique

Options clés

- APIs
- Générateur de robots pour l'interface graphique
 - Créer un bot avec une interface web graphique
 - Utiliser la technologie carte adaptative pour présenter et collecter des informations sous forme graphique
 - Connecter l'IA pour le langage naturel de Google
- Click2Calendar pour l'accès à un calendrier de prise de rendez-vous lorsqu'aucun utilisateur n'est disponible
- Module d'administration
 - Outil de gestion Web
 - Gestion de la solution, du groupe, des messages, ou de la mise en page
- Tickets de communication
 - Des tickets de communication quotidiens sont fournis pour générer des statistiques



Interface d'administration

Fonctionnalités avancées

API Routeur Externe

- Demande à l'application externe la sélection d'un utilisateur
- Acheminer l'interaction vers une destination calculée

API de gestion d'interaction

- Création de lien d'accès à une interaction pour l'envoi par SMS par exemple
- Création d'interaction pour un agent

Specifications techniques

Architecture

- Solution purement cloud

Systèmes supportés

- Explorateur internet WebRTC, Edge, Safari, Opera, Chrome, Firefox
- Rainbow technology sur PC, mobile Android et Apple

Haute disponibilité et résilience

- Technologie Cloud basée sur Kubernetes et Dockers
- Opérer par Alcatel Lucent Enterprise

Capacité

- Nombre d'agent illimité
- Nombre de groupe illimité
 - Un Agent peut appartenir à plusieurs groupes

Services et support

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

Pricing et prise de commandes

- La tarification est basée sur le nombre d'agent de la solution
- L'agent a besoin d'une licence Rainbow Enterprise pour la voix, la vidéo et le partage d'écran
- Prix d'installation
- La fonction C2Call nécessite des licences Enterprise par appels simultanés vers l'installation téléphonique
- Les services professionnels d'Alcatel-Lucent peuvent proposer une offre pour la personnalisation et les options de la solution

Nous contacter

Pour plus d'informations sur cette solution,
merci de contacter : professional.services@al-enterprise.com