

# Conector Alcatel-Lucent Rainbow para aplicaciones CRM

## Integre las comunicaciones en sus aplicaciones empresariales

El [conector de integración de telefonía e informática \(CTI\) de Alcatel-Lucent Rainbow™](#) para aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM, Customer Relationship Management) proporciona un teléfono empresarial (o softphone) fácil de usar desde el escritorio, y una integración sin problemas con las plataformas de telefonía OmniPCX® de Alcatel-Lucent Enterprise

El conector Rainbow CTI es una solución completa que permite que la interfaz de usuario de escritorio CRM reciba información sobre la persona que llama cuando suena el teléfono, y ofrece una función de clic para llamar desde la ficha de contacto CRM.



Los usuarios de las aplicaciones CRM necesitan una manera rápida y eficiente de comunicarse con sus clientes potenciales por teléfono. Una solución CTI elimina la necesidad de marcar manualmente el teléfono de la empresa, que puede ser lento y engorroso. Los números de teléfono asociados a cualquier objeto CRM, como clientes potenciales, contactos y casos, se convierten en enlaces en los que el usuario puede aprovechar para realizar llamadas salientes mediante el teléfono empresarial o el softphone de Alcatel-Lucent Enterprise

Con el conector Rainbow CTI, el usuario CRM se beneficia:

- Clic para llamar a un contacto de CRM a través del sistema de telefonía existente para un número público
- Ficha de contacto CRM emergente en llamada entrante
- Amplia presencia de otros agentes CRM con integración de telefonía
- Lista de contactos de agentes basada en el directorio Rainbow
- Conversación con otros agentes conectados: mensajes instantáneos, compartir archivos
- Llamadas de audio y vídeo\* con agentes conectados

(\*) Las capacidades de las características pueden depender de la aplicación CRM

Características principales	Ventajas para el cliente
Integración de escritorio del cliente	Facilidad de adopción por parte del usuario, menor curva de aprendizaje de nuevos servicios, mayor comodidad para el usuario/agente, menos TI
Integración de telefonía	Lo mejor de ambos mundos; la aplicación empresarial y la calidad del teléfono para la interacción con el cliente aprovechan el sistema de telefonía existente

### Ficha técnica

[Conector Alcatel-Lucent Rainbow para aplicaciones CRM](#)

Características principales	Ventajas para el cliente
Comunicaciones unificadas como servicio (CU como servicio)	Habilitar nuevos servicios de comunicaciones en la aplicación empresarial para aumentar la colaboración entre los empleados (chat, intercambio de archivos, audio y videollamada)
Solución basada en la nube	Adoptar el Software como servicio (SaaS), optimizar las operaciones de TI, mejorar el coste total de propiedad (TCO)

The diagram illustrates the integration of Rainbow CTI with various CRM systems. It shows the logos for Salesforce, ServiceNow, and Microsoft Dynamics CRM, connected to the Rainbow logo. A central icon of a lightbulb with a gear inside is labeled 'Complementos de Rainbow'. Below this, a screenshot of a contact center interface shows a contact card for 'James O'Connell is calling you'. To the right, a list of features is provided in blue boxes: 'Clic para llamar desde el formulario de contacto', 'Ficha de contacto emergente en la llamada del', 'Chatear y compartir con los compañeros', and 'Voz mediante WebRTC o el teléfono'. At the bottom, three dark blue boxes list benefits: 'Ahorre tiempo, evite errores de marcación', 'Proporcione una respuesta personalizada', and 'Trabajar en equipo en la resolución de la primera llamada'.

## Requisitos previos

El conector Rainbow CTI está disponible para las siguientes configuraciones:

- Aplicaciones CRM:
  - Salesforce Sales Cloud y Service Cloud
  - Microsoft Dynamics CRM
  - ServiceNow ITSM
- Sistemas de telefonía:
  - OmniPCX® Enterprise R12.2 o superior
  - OXO Connect R3.x o superior

## Precios y pedidos

El conector Rainbow CTI está disponible para cualquier usuario de Rainbow (con una suscripción Essential/Business/Enterprise/Enterprise Conference) que aproveche la opción Rainbow CONNECT.

Los usuarios de la aplicación CRM (consulte en este documento la lista de aplicaciones compatibles) deben tener una suscripción Rainbow y la opción Rainbow CONNECT. La opción Rainbow CONNECT está disponible mediante una tarifa mensual por usuario o con una suscripción de prepago de 1, 3 o 5 años.

Las listas verdes de precios y países se pueden encontrar en el documento Lista mundial de precios (WPL, por sus siglas en inglés) de Rainbow.