

Connecteur Alcatel-Lucent Rainbow pour applications CRM

Intégrez les communications dans vos applications métiers

Le connecteur CTI (couplage téléphonie-informatique) Alcatel-Lucent Rainbow™ pour applications CRM (gestion de la relation client) est une solution de communication et de collaboration professionnelle facile à utiliser sur ordinateur, qui s'intègre facilement aux plates-formes téléphoniques Alcatel-Lucent OmniPCX®.

Le connecteur CTI Rainbow est une solution complète qui permet à l'utilisateur de l'application CRM de recevoir des informations sur l'appelant lorsque le téléphone professionnel sonne, et propose une fonction d'appel activable à partir de la fiche de contact CRM.



Les utilisateurs d'applications CRM ont besoin de pouvoir joindre rapidement et efficacement leurs prospects par téléphone. Avec une solution CTI, ils n'ont plus à composer eux-mêmes les numéros, une opération qui peut être lente et fastidieuse. Associés aux objets CRM (prospects, contacts, dossiers, fiches incident), les numéros de téléphone deviennent des liens sur lesquels l'utilisateur peut cliquer pour passer des appels à partir d'un téléphone ou de la fonction softphone professionnel intégrée à l'outil.

Le connecteur Rainbow CTI offre aux utilisateurs CRM les fonctions suivantes :

- Fonction appel-par-clic permettant d'appeler un contact CRM via le système téléphonique existant, vers un numéro public (fixe ou mobile)
- Affichage de la fiche de contact CRM sur appel entrant
- Partage de l'information de disponibilité entre les agents connectés, avec intégration téléphonique
- Annuaire des utilisateurs basé sur un répertoire d'entreprise
- Conversation avec d'autres agents connectés : messages instantanés, partage de fichiers
- Appels audio et vidéo* avec les agents connectés

(*) Les fonctions varient en fonction de l'application CRM du client

Fonctionnalités principales	Avantages pour le client
Intégration au niveau du poste de travail et de l'application	Adoption facile par les utilisateurs, familiarisation plus rapide avec les nouveaux services, plus grand confort pour les utilisateurs/agents, moins de gestion informatique
Intégration téléphonique	Le meilleur des deux mondes : application métier et qualité téléphonique pour l'interaction avec les clients, utilisation du système téléphonique existant
Communications unifiées en tant que service (UC-as-a-Service)	Activation de nouveaux services de communication dans l'application métier pour une collaboration accrue entre les employés (tchat, partage de fichiers, appel audio et vidéo, conférence)
Solution basée dans le cloud	Bénéficie d'une approche "Software-as-a-Service" (SaaS), optimisation des opérations informatiques, amélioration du coût total de possession (TCO)

Fiche technique

Connecteur Alcatel-Lucent Rainbow pour applications CRM



Prérequis

Le connecteur Rainbow CTI est disponible pour les configurations suivantes :

- Applications CRM :
 - Salesforce Sales Cloud et Service Cloud
 - Microsoft Dynamics CRM
 - ServiceNow ITSM
- Systèmes téléphoniques :
 - OmniPCX Enterprise R12.2 ou version supérieure
 - OXO Connect R3.x ou version supérieure

Tarifs et commande

Le connecteur Rainbow pour application CRM est disponible pour tous les utilisateurs Rainbow (avec une souscription Essential/Business/Enterprise/Enterprise Conference) qui bénéficient de l'option Rainbow CONNECT. Les utilisateurs de l'application CRM (cf. la liste des applications compatibles dans ce document) doivent disposer d'une souscription Rainbow et de l'option Rainbow CONNECT. L'option Rainbow CONNECT est disponible sur la base d'un abonnement mensuel par utilisateur ou sous forme de souscription prépayée de 1, 3 ou 5 ans. Vous trouverez la liste des pays autorisés et des prix dans la grille tarifaire de la solution Rainbow accessible pour nos partenaires commerciaux.