

**Toto je
agilita**



**Spojte se se svými zákazníky
tak, jak jim to vyhovuje**
díky komunikaci digitálního věku

Zjistěte, jak naši zákazníci využívají Rainbow CPaaS

Brožura

Alcatel • Lucent 
Enterprise

Úvod

Očekávání uživatelů jsou vyšší než kdy jindy. Pracují s digitálními nástroji s větší jistotou než kdy dříve. Chcete-li je zaujmout, musíte nabídku přizpůsobit jejich potřebám. Hledají jednoduchost, bezpečnost, nepřetržitý přístup a přizpůsobené odpovědi.

Díky komunikaci digitálního věku založené na CPaaS od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise se vaše týmy spojují se zákazníky tak, jak jim to vyhovuje. Umožněte zaměstnancům komunikovat kdy, kde a jak chtějí.

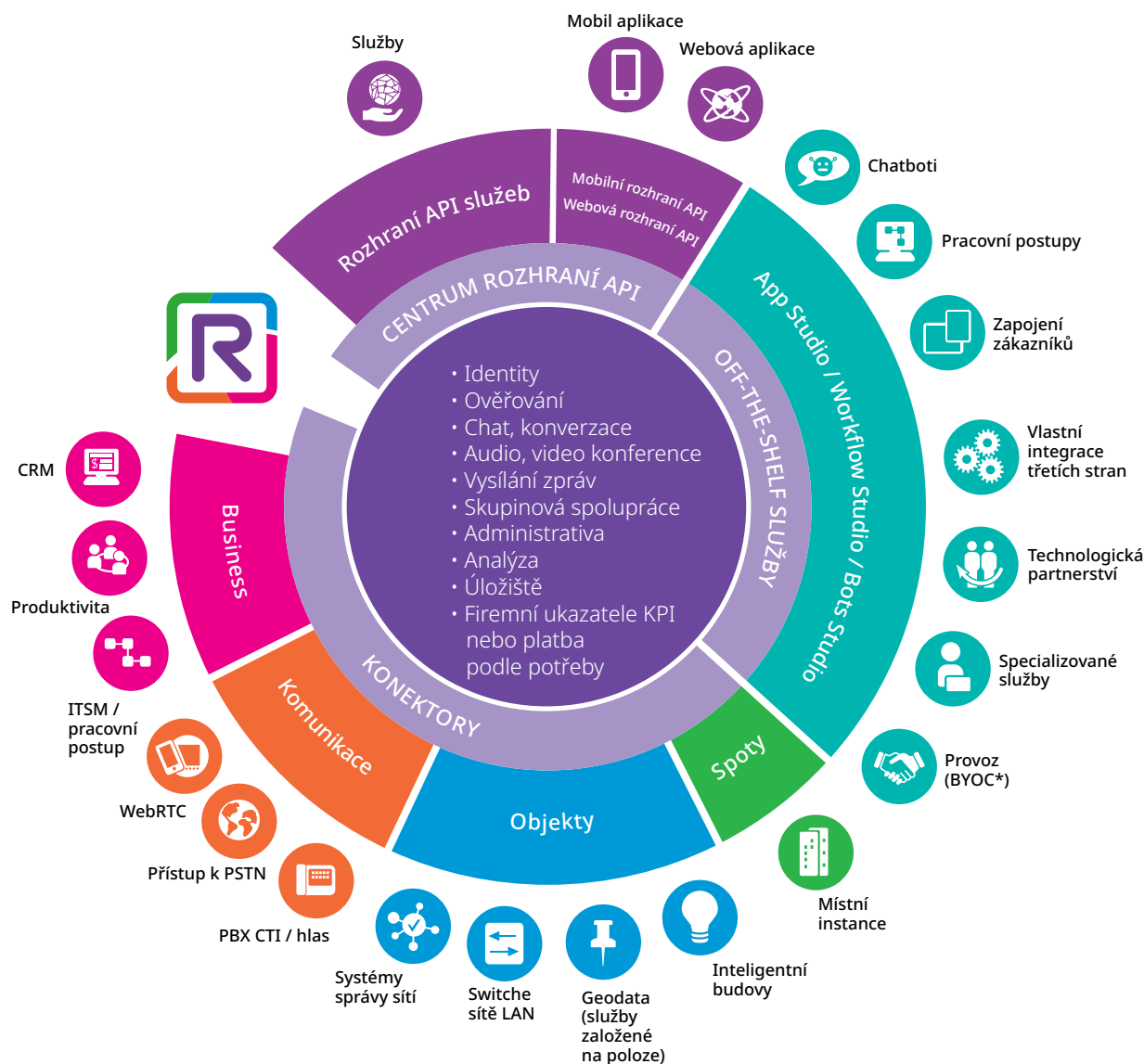
- **Maximalizujte interakce zákazníků prostřednictvím všech médií** a integrujte komunikaci v reálném čase do podnikových a kancelářských aplikací
- **Shromažďujte, analyzujte a využívejte získané analýzy dat** k podpoře vašeho podnikání

Brožura

Spojte se se svými zákazníky tak, jak jim to vyhovuje



Pochopení Rainbow CPAAS



Rainbow CPaaS zahrnuje:

- Stroj na vztahy v reálném čase, který propojuje všechny hráče v oblasti služeb zákazníkům: potenciální zákazníci, týmy, externí partneři, chatboty i vaše podnikové aplikace
- Důležitá komunita vývojářů



Cloudová vývojová platforma a rozhraní API, která vám umožní integrovat funkce Rainbow do vašich firemních aplikací, CRM, webových stránek nebo mobilních aplikací.



Off-the-shelf služby pro přidání konverzačních funkcí do vašich zákaznických nebo obchodních aplikací



Knihovna konektorů pro propojení objektů, procesů nebo aplikací s cílem přizpůsobit interakci se zákazníkem při poskytování relevantních informací.

Brožura

Spojte se se svými zákazníky tak, jak jim to vyhovuje

* Bring Your Own Carrier



ODVĚTVÍ: ZDRAVOTNICTVÍ

ZEMĚ: ŠPANĚLSKO

Výzva

- **Zajistit připravenost** pokračovat v poskytování péče pacientům i při příchodu globální pandemie
- **Okamžité nasazení** proto musí vycházet z cloudu
- **Spojení mezi lékařem a pacientem**, kteří navazují úzký vztah prostřednictvím videokonferencí a spolehlivého, bezpečného a snadno použitelného systému

Řešení a výsledky

- **Okamžité nasazení platformy Rainbow pro spolupráci**, s dokonalým dodržováním požadavků na zabezpečení dat
- **Okamžitý přístup k datům** prostřednictvím systémů správy pro IT týmy společnosti Cantabrian Health Systems za účelem zefektivnění jejich každodenního provozu
- **Plná integrace řešení Rainbow do aplikace ScSalud** za účelem propojení pacientů a lékařů prostřednictvím videokonferencí
- Snížení provozních nákladů a údržby



ODVĚTVÍ: VLÁDA

ZEMĚ: FRANCIE

Výzva

- Již před několika lety bylo zjištěno, že jejich agenti potřebují pracovat na dálku. **Stále více zaměstnanců chtělo pracovat z domova**
- **Zrychlení nasazení** během globální pandemie

Řešení a výsledky

- **Postupné nasazení** – od 60 beta testerů v roce 2018 přes zrychlení nasazení během první vlny celosvětové pandemie až po všech 2500 agentů v dnešní době
- **Flexibilní řešení**, nejprve beta testování pomocí telefonního systému, poté použití platformy pro spolupráci na žádost agentů. A v nadcházejících měsících přechod na model softphone a rozšíření řešení místnosti Rainbow
- Nárůst rychlého zasílání zpráv a snížení počtu e-mailů
- **Obchodní kontinuita v kontextu krize**: udržet lidi v práci a zajistit kontinuitu telefonního spojení

PŘEČTĚTE SI WEBOVOU PŘÍPADOVOU STUDII

Brožura

Spojte se se svými zákazníky tak, jak jim to vyhovuje

PROHLÉDNĚTE SI WEBOVOU STRÁNKU CPAAS



ODVĚTVÍ: VZDĚLÁVÁNÍ

ZEMĚ: INDIE

Výzva

- **Urychlit komunikační možnosti** systémů Learning Management Systems (LMS) indických univerzit
- Student potřebuje chatovat, sdílet soubory a spolupracovat s ostatními v reálném čase
- Potřeba učitelů a univerzit poskytnout studentům možnosti vzdáleného vzdělávání a virtuální učebny a přimět učitele, aby úspěšně poskytovali kurzy na dálku – kdykoli a odkudkoli

Řešení a výsledky

- Alcatel-Lucent Enterprise spolupracuje se strategickým technologickým partnerem v Indii, který **poskytuje služby LMS více než 500 univerzitám** v Indii.
- Díky tomuto partnerství dokáže Rainbow CPaaS zajišťovat **spolupráci v reálném čase**, přičemž je vzdáleně a bezproblémově integrována do LMS škol



ODVĚTVÍ: INTELIGENTNÍ MĚSTA

ZEMĚ: FRANCIE

Výzva

- **Sdílení informačních systémů** a přístupu k internetu dvou místních orgánů
- **Oživení centra města a poskytování nových služeb** pro zjednodušení každodenního života obyvatel Perpignanu.

Řešení a výsledky

- **Zjednodušení sdílení a správy** informačních systémů
- **Poskytnout inovativní soubor služeb** pro zjednodušení každodenního života obyvatel a návštěvníků města Perpignan
- **Nasazení nových služeb**, jako jsou videokonference, hlasové služby a IoT pro interní a uživatelské potřeby
- **Nové využití a obsah** s řešením Alcatel-Lucent Rainbow pro obyvatele Perpignanu, turisty a zaměstnance obce

PŘEČTĚTE SI WEBOVOU PŘÍPADOVOU STUDII

PŘEČTĚTE SI WEBOVOU PŘÍPADOVOU STUDII

Brožura

Spojte se se svými zákazníky tak, jak jim to vyhovuje



Vyšší zapojení zákazníků prostřednictvím firemních aplikací

Interakce mezi zaměstnanci (s využitím stávajících firemních zdrojů IT) a zákazníky, kteří se připojují z webu nebo prostřednictvím CRM, mohou být náročné.

Bez CPaaS

Zákazník

Spolupráce je většinou omezena na možnosti chatu

Personál

Specializovaná aplikace pro chatovou interakci, která komplikuje práci a snižuje produktivitu

Brána firewall

Ztížený přenos hlasu a videa (*reverzní proxy, SBC*)

S CPaaS

Zákazník

Pokročilé funkce spolupráce s možnostmi chatu, hlasu a videa

Personál

Multimediální interakce integrované do podnikových aplikací zaměstnanců a možnost interakce s externími pracovníky (*vzdálenými a sezónními pracovníky, dodavateli atd.*)

Brána firewall

Mobilní, video interakce, která nemá problém s bránou firewall

S CPaaS získáte **kompletní cloudové řešení**, které:

- **poskytuje multimédia** (hlas a video), která vám umožní komunikovat se zákazníky
- **je integrováno do aplikace CRM** se specializovaným doplňkem, který umožňuje interakci s vaším telefonním systémem



Analytické nástroje a integrace IoT

CPaaS poskytuje jasnou, ucelenou a konzistentní cestu napříč senzory, daty a analytickými nástroji. Umožňuje snadno shromažďovat a analyzovat využití IoT, abyste mohli poskytovat lepší služby vašim zákazníkům.

Bez CPaaS

Servery

Spolupráce je většinou omezena na možnosti chatu

Rozhraní API

Specializovaná aplikace pro chatovou interakci, která komplikuje práci a snižuje produktivitu

Správa a ukládání dat

Ztížený přenos hlasu a videa (*reverzní proxy, SBC*)

Řízení informačních systémů

Správa pomocí sil

S CPaaS

Servery

Jednotné datové jezero, které umožňuje konzistentní analýzu a lepší pochopení využití Internetu věcí

Rozhraní API

Platforma CPaaS Unified API v cloudu, která umožňuje konzistenci:

- Jednotné přihlašování, obchodní model

Správa a ukládání dat

Jednotné centrum odstraňující základní složitost a zásady filtrování / ukládání do mezipaměti pro správu provozu v cloudu

Řízení informačních systémů

Jednotné centrum IoT pro snadné přidání IoT v pozdější fázi



Další informace

Více se o integraci služeb pro komunikaci a spolupráci v reálném čase do vašeho stávajícího ekosystému pomocí aplikace Rainbow dozvíte po [kliknutí zde](#).

www.al-enterprise.com Název a logo Alcatel-Lucent jsou ochranné známky užívané společnostmi Nokia na základě licence od společnosti ALE. Chcete-li získat informace o dalších ochranných známkách používaných partnery společnosti ALE Holding, navštivte adresu: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Ostatní ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků. Uvedené informace mohou být změněny bez předchozího upozornění. Společnost ALE Holding ani její partneři nenesou žádnou odpovědnost za případné nepřesnosti obsažené v těchto informacích. © Autorská práva 2022 ALE International, ALE USA Inc. Všechna práva vyhrazena ve všech zemích. DID0041317EN (leden 2022)

Alcatel•Lucent
Enterprise

