

Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden auf Augenhöhe

mit Digital Age Communications

Erfahren Sie, wie unsere Kunden Rainbow CPaaS einsetzen

Broschüre

Alcatel·Lucent Enterprise

Einführung

Die Erwartungen der Nutzer sind höher als je zuvor. Sie gehen selbstbewusster als je zuvor mit digitalen Werkzeugen um. Damit Sie die Nutzer für sich gewinnen können, müssen Sie Ihr Angebot genau auf ihre Bedürfnisse abstimmen. Nutzer wollen Einfachheit, Sicherheit, jederzeitigen Zugang und personalisierte Antworten.

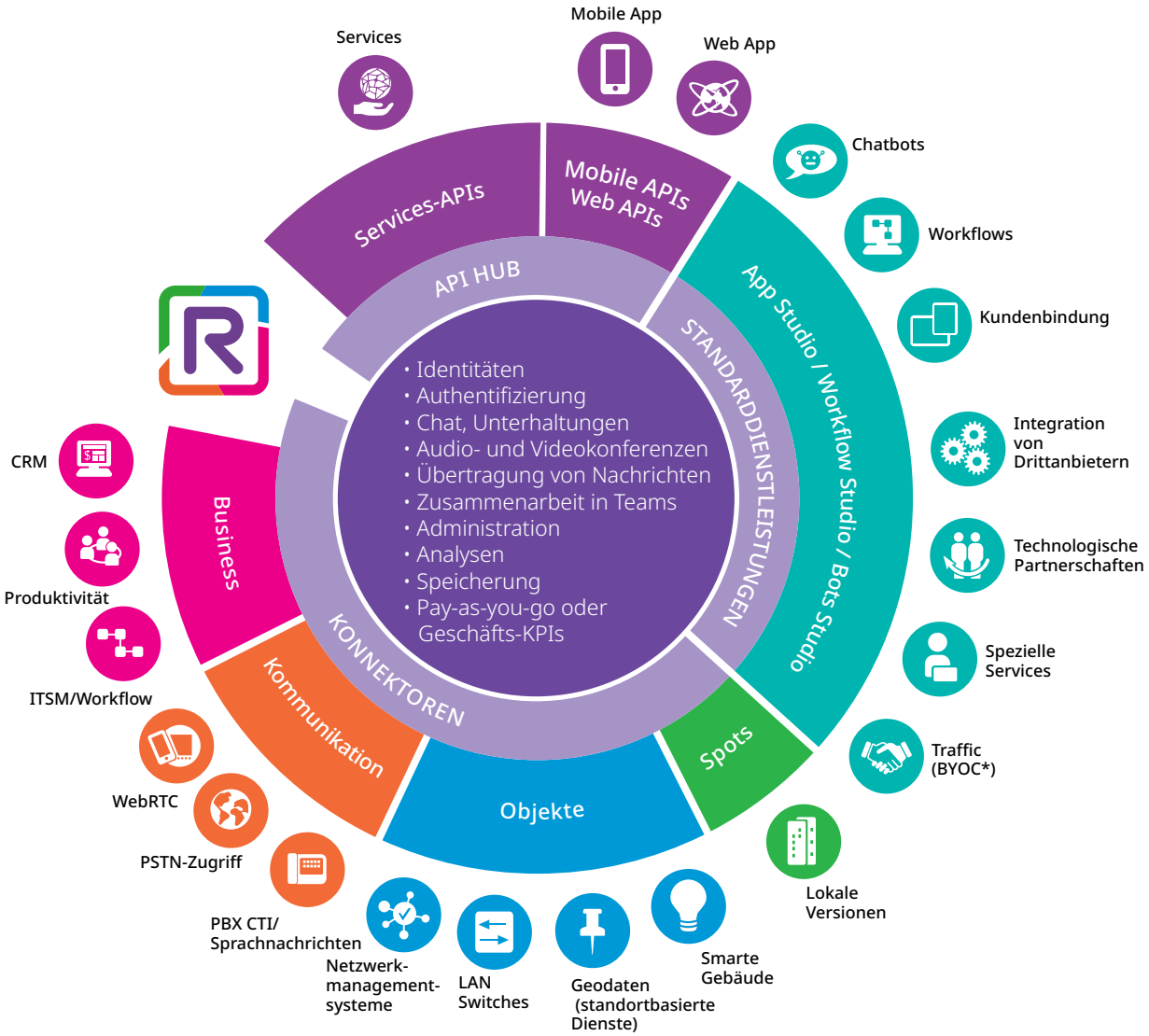
Mit Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communications auf Basis von CPaaS verbinden sich Ihre Teams auf ihre Weise mit Kunden. Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit zu kommunizieren, wann, wo und wie sie wollen.

- **Maximieren Sie die Kundeninteraktion über beliebige Medien** und integrieren Sie Echtzeitkommunikation in Ihre Geschäfts- und Büroanwendungen
- **Sammeln, analysieren und nutzen Sie die erfassten Analysedaten** um Ihr Unternehmen zu stärken



Broschüre
Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden auf Augenhöhe

So funktioniert Rainbow CPaaS



* Bring-your-own-carrier

Rainbow CPaaS bietet Ihnen:

- einen Interaktionsgenerator, der in Echtzeit alle Beteiligten im Kundenservice verbindet: (potenzielle) Kunden, Teams, externe Partner, Chatbots und Geschäftsanwendungen
- eine große Entwickler-Community

Eine cloudbasierte Entwicklungsplattform sowie APIs, über die Sie Funktionen von Rainbow in Ihre Geschäftsanwendungen, CRM-Lösung, Website oder mobile Apps einbinden können

Sofort einsatzbereite Dienste, mit denen Sie Ihre kundenseitigen Anwendungen oder Unternehmensapplikationen durch Kommunikationsfunktionen erweitern können

Eine Vielzahl an Konnektoren zur Vernetzung von Objekten, Abläufen oder Aplikationen, um die Interaktionen mit Ihren Kunden individuell zu gestalten und ihnen relevante Informationen bereitzustellen



BRANCHE: GESUNDHEITSWESEN **LAND:** SPANIEN

Die Herausforderung

- **Sicherstellung** der weiteren Versorgung von Patienten, auch bei Ausbruch der weltweiten Pandemie
- **Unmittelbarer Einsatz** muss daher Cloud-basiert sein
- **Verbindung zwischen Arzt und Patient** durch Videokonferenzen und ein zuverlässiges, sicheres und benutzerfreundliches System, um eine enge Beziehung herzustellen

Lösung und Ergebnisse

- **Unverzügliche Einführung der Rainbow-Kollaborationsplattform**, unter vollständiger Einhaltung der Datensicherheitsanforderungen
- **Sofortiger Zugriff auf die Daten** über Managementsysteme für die IT-Teams der kantabrischen Gesundheitssysteme zur Straffung ihrer täglichen Arbeit
- **Vollständige Integration von Rainbow in die SCSalud-App** zur Verbindung von Patienten und Ärzten über Videokonferenzen
- Geringere Betriebs- und Wartungskosten

FALLSTUDIE LESEN



BRANCHE: BEHÖRDEN **LAND:** FRANKREICH

Die Herausforderung

- Schon vor einigen Jahren wurde der Bedarf an Fernarbeit für ihre Mitarbeiter erkannt. **Immer mehr Arbeitnehmer wollten von zu Hause aus arbeiten.**
- **Beschleunigung der Bereitstellung** durch die globale Pandemie

Lösung und Ergebnisse

- **Progressive Einführung** von 60 Betatestern im Jahr 2018 und eine beschleunigte Einführung mit der ersten Welle der globale Pandemie. Heute sind alle 2500 Agenten versorgt.
- **Flexible Lösung**, wobei zunächst ein Betatest mit einem Telefonsystem durchgeführt wurde und dann auf Wunsch der Agenten eine Kollaborationsplattform eingesetzt wurde. In den kommenden Monaten erfolgt die Umstellung auf das Softphone-Modell und die Zunahme der Rainbow-Room-Lösung.
- Zunahme von Instant Messaging und Rückgang von E-Mails
- **Geschäftskontinuität in der Krise**: Mitarbeiter weiterbeschäftigen und die Kontinuität des Telefonempfangs sicherstellen

CPAAS-WEBSEITE BESUCHEN



BRANCHE: BILDUNG

LAND: INDIEN

Die Herausforderung

- **Beschleunigung der Kommunikationsmöglichkeiten** in Lernmanagementsystemen (LMS) indischer Universitäten
- Studierende müssen chatten, Dateien austauschen und mit anderen in Echtzeit zusammenarbeiten
- Lehrkräfte und Universitäten müssen den Studierenden Fernlernmöglichkeiten und virtuelle Klassenzimmer zur Verfügung stellen und die Lehrkräfte in die Lage versetzen, erfolgreich Online-Kurse zu jeder Zeit und von jedem Ort aus abzuhalten

Lösung und Ergebnisse

- Alcatel-Lucent Enterprise ist eine Partnerschaft mit einem strategischen Technologiepartner in Indien eingegangen, der **LMS-Dienste für mehr als 500 Universitäten** in Indien bereitstellt
- Durch diese Partnerschaft ist Rainbow CPaaS in der Lage, **Echtzeit-Zusammenarbeit** zu liefern, und zwar aus der Ferne und nahtlos integriert in LMS von Bildungseinrichtungen

FALLSTUDIE LESEN



BRANCHE: SMART CITIES

LAND: FRANKREICH

Die Herausforderung

- **Gemeinsame Nutzung der Informationssysteme** und des Internetzugangs der beiden lokalen Behörden
- **Belebung des Stadtzentrums und neue Dienstleistungen** zur Vereinfachung des täglichen Lebens der Einwohner von Perpignan

Lösung und Ergebnisse

- **Vereinfachung der gemeinsamen Nutzung und Verwaltung** von Informationssystemen
- **Bereitstellung eines innovativen Dienstleistungsangebots** zur Vereinfachung des täglichen Lebens der Einwohner und Besucher von Perpignan
- **Bereitstellung neuer Dienste** wie Videokonferenz, Sprache und IoT für interne und Nutzeranforderungen
- **Neue Anwendungen und Inhalte** mit der Alcatel-Lucent Rainbow-Lösung für Einwohner, Touristen und städtische Angestellte von Perpignan

FALLSTUDIE LESEN



Steigern Sie das Engagement Ihrer Kunden für Ihre Unternehmensanwendungen

Es kann schwierig sein, die Kommunikation zwischen Angestellten (anhand bestehender IT-Ressourcen des Unternehmens) und Kunden zu steuern, die den Kontakt über das Internet oder das CRM herstellen.

Ohne CPaaS

Kunde
Zusammenarbeit meist auf Chat-Funktionen beschränkt

Mitarbeiter
Spezielle Anwendung für Chat-Interaktionen, durch die die Produktivität verkompliziert und verringert wird

Firewall
Komplexe Firewall: schwierige Übermittlung von Sprachmitteilungen und Videos *(Reverse Proxy, SBC)*

Mit CPaaS

Kunde
Erweiterte Möglichkeiten zur Zusammenarbeit mit Chat, Sprachnachrichten und Videos

Mitarbeiter
Multimediale Interaktionen, die in die Geschäftsanwendungen der Mitarbeiter integriert sind, und die Möglichkeit, mit externen Mitarbeitern zu interagieren *(Fernmitarbeiter, Saisonarbeiter, Auftragnehmer usw.)*

Firewall
Mobile, Firewall-freundliche Videointeraktionen

Mit CPaaS erhalten Sie **eine komplette Cloud-Lösung** die folgende Vorteile bietet:

- **Multimedia** (Sprache und Video), damit Sie mit Ihren Kunden interagieren können
- **Integration in die CRM-Anwendung** mit einem speziellen Add-in, das die Interaktion mit Ihrem Telefonsystem ermöglicht



IoT-Integration und Analytics-Fähigkeit

CPaaS bietet Ihnen ein transparentes, einheitliches und durchgängiges System, das alle Ihre Sensoren, Daten und Analysen nach dem Ende-zu-Ende-Prinzip integriert. Sie können damit ganz einfach IoT-Nutzungsdaten sammeln und analysieren. So können Sie Ihren Kunden einen noch besseren Service bereitstellen.

Ohne CPaaS

Server
Zusammenarbeit meist auf Chat-Funktionen beschränkt

APIs
Spezielle Anwendung für Chat-Interaktionen, durch die die Produktivität verkompliziert und verringert wird

Datenverwaltung und -speicherung
Komplexe Firewall: schwierige Übermittlung von Sprachmitteilungen und Videos *(Reverse Proxy, SBC)*

Informationsverwaltungssystem
Von Silos verwaltet

Mit CPaaS

Server
Ein zentraler Data Lake ermöglicht konsistente Analysen für ein besseres Verständnis der IoT-Nutzung

APIs
CPaaS Unified API-Plattform in der Cloud für mehr Konsistenz:
• Single Sign-On, Geschäftsmodell

Datenverwaltung und -speicherung
Zentraler Knotenpunkt (die komplexen Prozesse laufen im Hintergrund) sowie Filter-/Cache-Richtlinie zur Vermeidung von übermäßigem Datenverkehr in der Cloud

Informationsverwaltungssystem
Vereinheitlichter IoT-Hub, um IoT zu einem späteren Zeitpunkt einfach hinzuzufügen



Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die Integration von Echtzeitkommunikations- und Kollaborationsdiensten in Ihr bestehendes Ökosystem mit Rainbow erfahren möchten, klicken Sie einfach hier.

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Mehr über die Marken der Tochtergesellschaften der ALE Holding erfahren Sie auf der folgenden Seite: www.al-enterprise.com/de-de/legal/trademarks-copyright. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Wir behalten uns vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne weitere Ankündigung zu ändern. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen.
© Copyright 2022 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. DID0041317DE (März 2022)

Alcatel·Lucent
Enterprise