Con agilidad

Póngase en contacto con sus clientes a su manera
con Digital Age Communications

Sepa cómo utilizan CPaaS nuestros clientes

Folleto

Alcatel·Lucent Enterprise

Introducción

Las expectativas de los usuarios son más altas que nunca. Manejan las herramientas digitales con más confianza que nunca. Para captar su adopción tiene que adaptar lo que ofrece a sus necesidades exactas. Quieren simplicidad, seguridad, acceso en cualquier momento y respuestas personalizadas.

Con Digital Age Communications basado en CPaaS de Alcatel-Lucent Enterprise, sus equipos se conectan con los clientes a su manera. Permita que los empleados se comuniquen cuándo, dónde y cómo quieran.

- **Maximice las interacciones de los clientes a través de cualquier medio** e integre las comunicaciones en tiempo real en sus aplicaciones empresariales y para oficina
- **Recoja, analice y aproveche los análisis de datos recogidos** para potenciar su negocio

Conozca Rainbow CPaaS

*Traiga su carrier

Rainbow CPaaS incluye:

- Una máquina de relaciones en tiempo real que conecta a todos los actores de servicio de sus clientes: potenciales y actuales, equipos, socios externos, chatbots y sus aplicaciones empresariales
- Una importante comunidad de desarrolladores

Una plataforma de desarrollo basada en la nube y API para que integre las capacidades de Rainbow en sus aplicaciones empresariales, CRM, sitio web o aplicaciones móviles.

Servicios comerciales para añadir capacidades conversacionales a sus aplicaciones empresariales u orientadas al cliente

Una biblioteca de conectores para conectar objetos, procesos o aplicaciones que le permita personalizar sus interacciones con los clientes proporcionando información relevante

SECTOR: SANIDAD

PAÍS: ESPAÑA

El reto

- **Garantizar la preparación** para seguir atendiendo a los pacientes, incluso con la llegada de la pandemia mundial
- **Despliegue inmediato**, por lo tanto, necesidad de estar basado en la nube
- **Conexión médico-paciente** que establece una estrecha relación, a través de la videoconferencia, y un sistema fiable, seguro y fácil de usar

Solución y resultados

- **Despliegue inmediato de la plataforma de colaboración Rainbow**, con pleno cumplimiento de los requisitos de seguridad de los datos
- **Acceso inmediato a los datos** a través de los sistemas de gestión para los equipos informáticos del Sistema Cántabro de Salud, para agilizar sus operaciones diarias
- **Integración total de Rainbow en la aplicación SCSalud** para conectar a pacientes y médicos mediante videoconferencia
- Costes de funcionamiento y mantenimiento reducidos

LEA EL CASO PRÁCTICO EN LA WEB

INDUSTRIA: GOBIERNO

PAÍS: FRANCIA

El reto

- Desde hace un par de años, ya se detectó la necesidad de que sus agentes trabajaran a distancia. **Cada vez más empleados quieren trabajar desde casa**
- **Aceleración del despliegue** con la pandemia mundial

Solución y resultados

- **Despliegue progresivo** desde 60 probadores beta en 2018, a través de una aceleración del despliegue con la primera ola de la pandemia mundial, hasta los 2 500 agentes actuales
- **Solución flexible**, con, en un primer momento, pruebas beta realizadas con el sistema de telefonía, y luego, el uso de la plataforma de colaboración a petición de los agentes. Y en los próximos meses, cambio al modelo de softphone y aumento de la solución Rainbow room
- Aumento de la mensajería instantánea y disminución del correo electrónico
- **La continuidad de la empresa en un contexto de crisis**: mantener a las personas trabajando y garantizar la continuidad de la acogida del teléfono

CONSULTE LA PÁGINA WEB DE CPAAS

INDUSTRIA: EDUCACIÓN **PAÍS:** INDIA

El reto

- Para **acelerar las capacidades de comunicación** en los sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) de las universidades indias
- Los estudiantes necesitan chatear, compartir archivos y trabajar con otros en tiempo real
- La necesidad de los profesores y de las universidades de proporcionar a los estudiantes capacidades de aprendizaje a distancia y aulas virtuales y conseguir que los profesores impartan con éxito cursos a distancia, en cualquier momento y desde cualquier lugar

Solución y resultados

- Alcatel-Lucent Enterprise se asoció con un partner tecnológico estratégico en la India, que **ofrece servicios de LMS a más de 500 universidades** en la India
- A través de esta asociación, Rainbow CPaaS es capaz de **ofrecer colaboración en tiempo real**, de forma remota y sin problemas, integrada en el LMS de las escuelas

LEA EL CASO PRÁCTICO EN LA WEB

INDUSTRIA: CIUDADES INTELIGENTES **PAÍS:** FRANCIA

El reto

- **Compartir los sistemas de información** y el acceso a Internet de las dos autoridades locales
- **Impulsar el centro de la ciudad y ofrecer nuevos servicios** para simplificar la vida cotidiana de los residentes de Perpiñán

Solución y resultados

- **Simplificación del intercambio y la administración** de los sistemas de información
- **Proporcionar un conjunto de servicios innovadores** para simplificar la vida cotidiana de los residentes y visitantes de Perpiñán
- **Despliegue de nuevos servicios** como videoconferencia, voz e IoT para necesidades internas y de los usuarios
- **Nuevos usos y contenidos** con la solución Rainbow de Alcatel-Lucent para los residentes de Perpiñán, los turistas y los empleados municipales

LEA POR EL CASO PRÁCTICO EN LA WEB

Aumente el compromiso de los clientes con sus aplicaciones empresariales

La gestión de las interacciones entre los empleados (utilizando los recursos informáticos de la empresa) y la conexión de los clientes desde la web o a través del CRM pueden no ser tareas sencillas.

Sin CPaaS

Cliente
La colaboración se limita principalmente a las funciones de chat

Personal
Aplicación dedicada a las interacciones por chat, que complica y reduce su productividad

Cortafuegos
Paso difícil para voz y vídeo *(proxy inverso, SBC)*

Con CPaaS

Cliente
Funciones de colaboración avanzada con funciones de chat, voz y vídeo

Personal
Interacciones multimedia integradas en las aplicaciones empresariales de los empleados y posibilidad de interactuar con trabajadores externos *(remotos, temporeros, contratistas, etc.)*

Cortafuegos
Interacciones móviles a través de vídeo compatibles con los cortafuegos.

Con CPaaS, obtiene **una solución completa en la nube** que:

- **proporciona multimedia** (voz y vídeo) para que pueda interactuar con sus clientes
- **se integra en la aplicación CRM** con un complemento dedicado que permite la interacción con su sistema telefónico

Análisis e integración de IoT

CPaaS proporciona un trayecto de extremo a extremo claro, coherente y consistente entre sensores, datos y análisis. Le permite recopilar y analizar fácilmente el uso de IoT para dar un mejor servicio a sus clientes.

Sin CPaaS

Servidores
La colaboración se limita principalmente a las funciones de chat

API
Aplicación dedicada a las interacciones por chat, que complica y reduce su productividad

Gestión y almacenamiento de datos
Paso difícil para voz y vídeo *(proxy i nverso, SBC)*

Gestión de sistemas de información
Gestionado por silos

Con CPaaS

Servidores
Data lake unificado que ofrece análisis coherentes y una mejor comprensión del uso de IoT

API
Plataforma API unificada CPaaS, en la nube, que permite la coherencia:
• Inicio de sesión único, modelo empresarial

Gestión y almacenamiento de datos
Hub unificado que evita la complejidad subyacente y la política de caché y filtrado para gestionar el tráfico hacia la nube

Gestión de sistemas de información
Hub de IoT unificado para añadir fácilmente IoT en una fase posterior

Más información

Para obtener más información sobre la integración de los servicios de comunicación y colaboración en tiempo real en su ecosistema actual con Rainbow, solo tiene que hacer clic aquí.

www.al-enterprise.com/es-es El nombre y el logotipo Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que se usan bajo licencia por ALE. Para conocer otras marcas registradas utilizadas por las empresas asociadas de ALE Holding, visite: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios. La presente información puede sufrir cambios sin previo aviso. Ni ALE Holding ni ninguna de sus filiales asumen responsabilidad alguna por las posibles inexactitudes del presente contenido. © Copyright 2022 ALE International, ALE USA Inc. Todos los derechos reservados en todos los países. DID0041317ES (enero de 2022)

Alcatel·Lucent
Enterprise