Conecte-se aos seus clientes do jeito que eles realmente desejam

com Digital Age Communications

Veja como nossos clientes usam o Rainbow CPaaS

Folheto

Alcatel·Lucent Enterprise

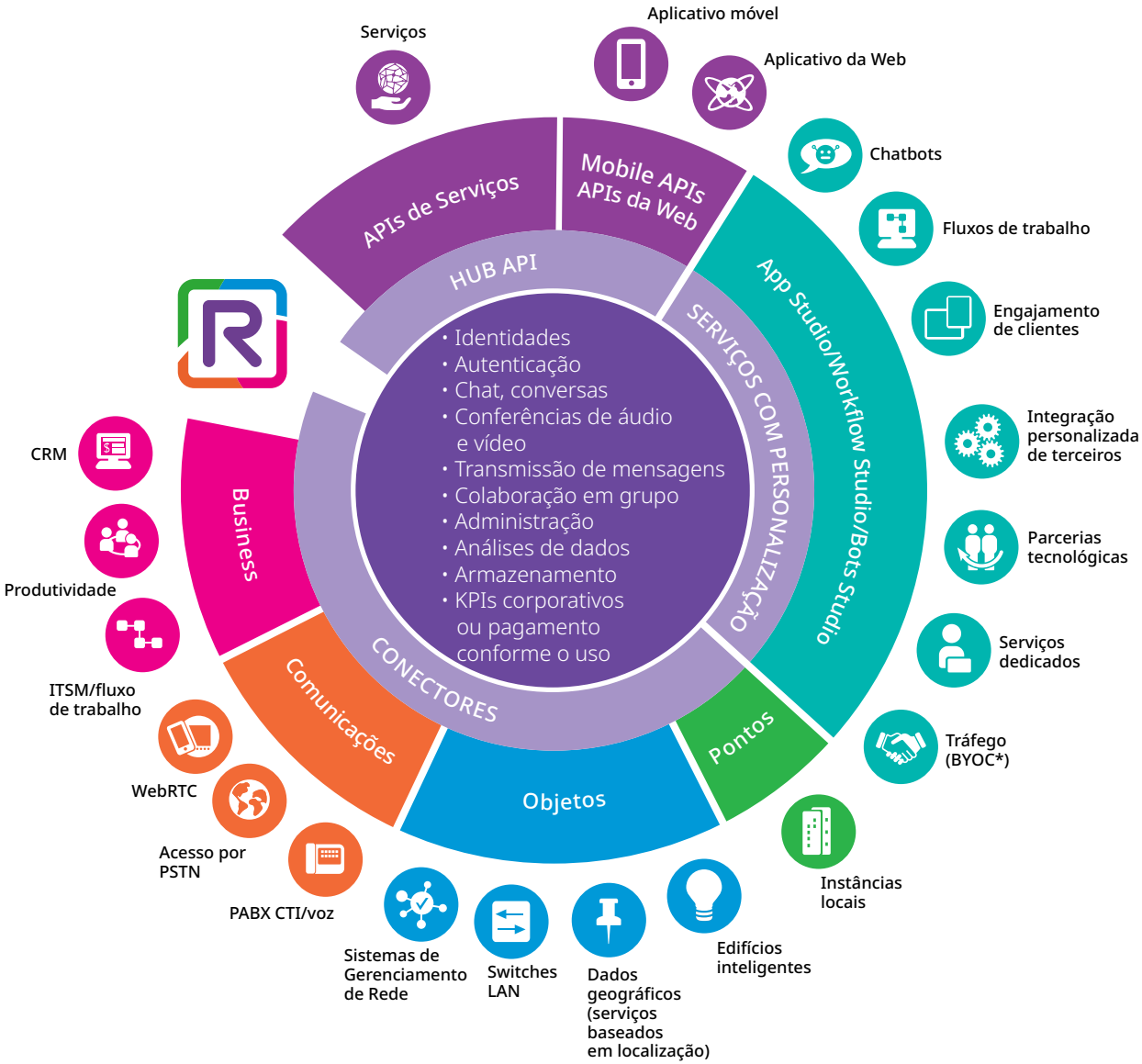
Introdução

As expectativas dos usuários estão mais altas do que nunca. Eles lidam com as ferramentas digitais com mais confiança do que nunca. Para conseguir a adoção dos clientes, você precisa adaptar sua oferta às suas necessidades específicas. Eles querem simplicidade, segurança, acesso a qualquer hora e respostas personalizadas.

Com Digital Age Communications da Alcatel-Lucent Enterprise, baseada em CPaaS, suas equipes se conectam aos clientes do jeito que eles desejarem. Capacite os funcionários a se comunicarem quando, onde e como quiserem.

- **Maximize as interações dos clientes em qualquer mídia** e integre comunicações em tempo real em seus aplicativos de negócios e de escritório
- **Colete, analise e aproveite a análise dos dados coletados** para capacitar sua empresa

Entendendo o Rainbow CPaaS



* Traga sua própria operadora

O Rainbow CPaaS inclui:

- Uma máquina de relacionamento em tempo real conectando todos os participantes do atendimento ao cliente: equipes, parceiros externos, clientes, chatbots, assim como seus aplicativos de negócios
- Uma importante comunidade de desenvolvedores

Uma plataforma de desenvolvimento baseada na Web e APIs, para você integrar recursos do Rainbow aos seus aplicativos de negócios, CRM, website ou aplicativos móveis

Serviços com personalização para que você mesmo adicione os recursos de comunicação aos seus aplicativos de negócios voltados para os clientes

Uma biblioteca de conectores para conectar objetos, processos ou aplicativos para personalizar as interações do seu cliente fornecendo informações relevantes.

SETOR: SAÚDE **PAÍS:** ESPANHA

Qual o desafio?

- **Garantir a prontidão** para continuar prestando os cuidados aos pacientes, mesmo com a chegada da pandemia global
- **Implantação imediata**, portanto, precisa ser baseada na nuvem
- **Conexão médico-paciente** que estabeleça um relacionamento próximo, por meio de videoconferência, com sistema confiável, seguro e fácil de usar

Solução e resultados

- **Implantação imediata da plataforma de colaboração Rainbow**, com total conformidade com os requisitos de segurança de dados
- **Acesso imediato aos dados** para as equipes de TI da Cantabrian Health Systems, por meio de sistemas de gerenciamento, para agilizar suas operações cotidianas
- **Integração total do Rainbow ao aplicativo SCSalud** para conectar pacientes e médicos via videoconferência
- Custos operacionais e de manutenção reduzidos

LEIA O ESTUDO DE CASO NA WEB

SETOR: GOVERNO **PAÍS:** FRANÇA

Qual o desafio?

- Há alguns anos, a necessidade de trabalho remoto para seus agentes já havia sido detectada. **Cada vez mais funcionários queriam trabalhar em casa**
- **Aceleração da implantação** com a pandemia global

Solução e resultados

- **Implantação progressiva** de 60 funcionários em "beta-test" em 2018, e aceleração na implantação com a primeira onda da pandemia global, para todos os 2.500 agentes atuais
- **Solução flexível**, com o "beta-test" feito, a princípio com o sistema de telefonia, em seguida com o uso da plataforma de colaboração, mediante solicitação dos agentes. E nos próximos meses, passar para o modelo de softphone e aumento da solução Rainbow Room
- Aumento do envio de mensagens instantâneas e diminuição de e-mails
- **Continuidade dos negócios em um contexto de crise**: manter as pessoas trabalhando e garantir a continuidade do atendimento por telefone

VERIFIQUE A PÁGINA SOBRE CPAAS

SETOR: EDUCAÇÃO **PAÍS:** ÍNDIA

Qual o desafio?

- **Acelerar as capacidades de comunicação** nos Sistemas de Gestão de Aprendizagem (LMS) das universidades indianas
- O aluno precisa usar o chat, compartilhar arquivos e trabalhar em conjunto com outras pessoas em tempo real
- Os professores e a universidade precisam fornecer aos alunos recursos de aprendizado remoto e salas de aula virtuais, e permitir que os professores ministrem cursos remotamente, a qualquer hora e em qualquer lugar

Solução e resultados

- A Alcatel-Lucent Enterprise fez parceria com um parceiro tecnológico estratégico na Índia, que **fornece serviços de LMS a mais de 500 universidades** nesse país
- Com essa parceria, o Rainbow CPaaS está apto para **colaborar em tempo real**, remotamente e initerruptamente integrado ao LMS das faculdades

LEIA O ESTUDO DE CASO NA WEB

SETOR: CIDADES INTELIGENTES **PAÍS:** FRANÇA

Qual o desafio?

- **Compartilhar os sistemas de informação** e o acesso à Internet das duas autoridades locais
- **Impulsionar o centro da cidade e fornecer novos serviços** para simplificar a vida cotidiana dos residentes de Perpignan

Solução e resultados

- **Simplificação no compartilhamento e administração** dos sistemas de informação
- **Fornecimento de um conjunto inovador de serviços** para simplificar a vida cotidiana dos residentes e visitantes de Perpignan
- **Implantação de novos serviços**, como videoconferência, voz e Internet sem fio para necessidades internas e dos usuários
- **Novos usos e conteúdo** com a solução Alcatel-Lucent Rainbow para residentes, turistas e funcionários

LEIA O ESTUDO DE CASO NA WEB

Aumente o engajamento do cliente com seus aplicativos de negócios

Lidar com as interações entre os funcionários (usando os recursos de TI existentes da empresa) e com os clientes que se conectam a partir da web ou por meio de um CRM pode ser desafiador.

Sem CPaaS

Cliente
Colaboração limitada principalmente aos recursos de chat

Equipe
Aplicativo dedicado para interações de chat, o que reduz a produtividade

Firewall
Dificuldade de transversão de voz e vídeo *(proxy reverso, SBC)*

Com CPaaS

Cliente
Recursos avançados de colaboração com recursos de chat, voz e vídeo

Equipe
Interações multimídia integradas em aplicativos de negócios de funcionários e possibilidade de interagir com trabalhadores externos *(trabalhadores remotos, sazonais, contratados etc ...)*

Firewall
Interações por vídeo em dispositivos móveis, descomplicadas e sem restrições de firewall

Com a CPaaS você obtém **uma solução completa na nuvem** que:

- **fornece multimídia** (voz e vídeo) para permitir que você interaja com seus clientes
- **está integrado ao aplicativo CRM** com um suplemento (add-in) dedicado que permite a interação com seu sistema telefônico

Integração e análise de IoT

O CPaaS oferece um fluxo claro, coerente e consistente entre sensores, dados e análise, de ponta a ponta. Permite que você colete e analise o uso de IoT para melhor atender aos seus clientes.

Sem CPaaS

Servidores
Colaboração limitada principalmente aos recursos de chat

APIs
Aplicativo dedicado para interações de chat, o que reduz sua produtividade

Gerenciamento e armazenamento de dados
Dificuldade de transversão de voz e vídeo *(proxy reverso, SBC)*

Gestão de sistemas de informação
Gerenciado por silos

Com CPaaS

Servidores
Data lake unificado que permite análises consistentes e melhor compreensão do uso da IoT

APIs
Plataforma de API CPaaS unificada, na nuvem, que permite consistência:
• SSO (Single Sign-On), modelo de negócios

Gerenciamento e armazenamento de dados
Hub unificado que oculta a complexidade subjacente na política de filtros/cache para evitar o excesso de tráfego para a nuvem

Gestão de sistemas de informação
Hub IoT unificado para adicionar a IoT com facilidade em um estágio posterior

Saiba mais

Para saber mais sobre a integração de comunicação em tempo real e serviços de colaboração em seu ecossistema existente com o Rainbow, basta clicar aqui.

www.al-enterprise.com/pt-br O nome e logotipo da Alcatel-Lucent são marcas comerciais da Nokia usadas sob licença pela ALE. Para ver outras marcas comerciais usadas por empresas afiliadas da ALE Holding, acesse: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Todas as outras marcas são de propriedade de seus respectivos proprietários. As informações apresentadas estão sujeitas a alterações sem prévio aviso. Nem a ALE Holding nem qualquer de suas afiliadas assumem qualquer responsabilidade pelas imprecisões aqui contidas. © 2022 ALE International, ALE USA Inc. Todos os direitos reservados em todos os países. DID21112501PTBR (Janeiro de 2022)

Alcatel·Lucent
Enterprise