

Rainbow™ Retail Communications as a Service (RCaaS) par Alcatel-Lucent

Rainbow Retail Communications as a Service (RCaaS) est une plateforme de services cloud conçue pour le secteur du commerce de détail, développée par Alcatel-Lucent. Elle connecte les clients, les employés, les fournisseurs et les objets connectés autour d'un hub de communication unique et intelligent, plaçant ainsi le magasin au centre de son écosystème.

Basé sur l'application de communications unifiées Rainbow™

d'Alcatel-Lucent et enrichie d'un routage intelligent et contextuel, RCaaS oriente chaque demande, qu'elle provienne d'une personne ou d'un objet connecté, vers le bon interlocuteur, garantissant ainsi fluidité opérationnelle, réactivité et excellence de service.



Une solution de communication unifiée pour le commerce de détail moderne

À mesure que les environnements de vente au détail deviennent plus numériques et que les attentes des clients continuent de croître, une communication efficace devient un facteur clé de réussite. Rainbow Retail Communications as a Service (RCaaS) répond à ces nouveaux enjeux en aidant les enseignes à fluidifier la collaboration entre les équipes, à améliorer l'efficacité opérationnelle et à offrir un service client plus rapide et plus personnalisé, le tout au travers d'une plateforme de communication unique.

Une solution hybride et fiable : Vous conservez le contrôle local de votre téléphonie d'entreprise que vous enrichissez avec des services cloud. RCaaS fonctionne sur une instance publique et sécurisée de la plateforme Rainbow exploitée par Alcatel-Lucent. Cela garantit une disponibilité continue des services à valeur ajoutée spécifiques à votre secteur d'activité.

Une gestion d'équipe simplifiée : Vous pouvez synchroniser RCaaS avec votre annuaire afin de prendre en compte les évolutions organisationnelles et adapter en temps réel les affectations des collaborateurs entre les différents services si nécessaire.

Une solution flexible et évolutive : Vous pouvez facilement déployer de nouveaux magasins et configurer leurs besoins spécifiques.

Adaptée à chaque acteur du magasin

Améliorer l'expérience client

- Borne interactive intuitive avec annuaire complet des rayons
- Possibilité d'appeler ou d'envoyer un message directement à un responsable de rayon, sans attente.

Accompagner les responsables de magasin

- Interface web dédiée pour gérer la stratégie de routage des appels par rayon
- Gestion dynamique de la disponibilité des collaborateurs selon les plannings et les compétences
- Interaction directe avec les équipes via des notifications instantanées
- Suivi et ajustement continu du routage ; rapports d'utilisation détaillés.

Doter vos collaborateurs de moyens renforcés

- Environnement moderne de collaboration incluant conférences, vidéo, chat, téléphonie et partage documentaire
- Réception en temps réel de notifications provenant d'objets connectés (capteurs, thermomètres, etc.)
- Regroupement d'outils (badgeuse, lecteur de codes-barres, etc.) sur un seul smartphone Android.

Tarification et commande

Cette offre flexible par abonnement permet aux enseignes de déployer des services avancés de communication et de collaboration sans investissement initial important. Les abonnements sont disponibles sur une base annuelle ou pluriannuelle :

- **Rainbow Business ou Enterprise – Par employé de magasin** : Rainbow Business donne accès aux services de collaboration via une application mobile unique destinée aux employés et responsables de magasin. L'abonnement Rainbow Enterprise inclut en plus le service de Push-to-Talk. Une extension distante par collaborateur est requise.
- **Rainbow Retail Routing – par magasin** : Ce service de routage intelligent distribue les appels et les demandes clients au niveau du magasin, garantissant des temps de réponse plus rapides et une meilleure qualité de service.
- **Rainbow Retail Kiosk – par magasin** : Permet de renforcer l'engagement client en point de vente en offrant aux visiteurs la possibilité de contacter directement les différents rayons du magasin via des bornes de communication dédiées.

Contactez-nous :

Prêt à offrir à vos équipes une plateforme de communication centralisée et à améliorer leur efficacité et leur productivité au quotidien ?

- Contactez votre représentant Alcatel-Lucent pour planifier une présentation ou obtenir des abonnements de démonstration gratuits.
- [Remplissez le formulaire de demande en ligne.](#)