



# Aplicaciones de servicio de atención al cliente de Alcatel-Lucent Enterprise

Relaciones fructíferas con los clientes para todas las empresas



# Descripción general

Cada vez que los clientes se ponen en contacto con su centro de servicio, el resultado, la comodidad y la velocidad de resolución se convierten en **los indicadores de su marca y excelencia empresarial**. Hay mucho en juego.

Los empleados del servicio de atención al cliente necesitan tecnología que pueda gestionar las consultas en todas las fases del ciclo de compra, lidiar con la gestión de casos y hacer un seguimiento de la resolución de problemas, a fin de demostrar la rentabilidad de la inversión. Tanto si es una **pequeña empresa** como una **multinacional**, su solución de servicio de atención al cliente debe ser **adaptada a sus necesidades, fiable, de fácil uso e implementación**, y lo más importante, **¡económica!**

Aquí es donde Alcatel-Lucent Enterprise puede ayudarle.

## Nuestras soluciones de servicio de atención al cliente le ayudarán a:

- Elaborar una solución fiable y rentable aprovechando su sistema telefónico
- Dar respuesta a cualquier tipo de interacción, desde la **bienvenida al cliente** y el **enrutamiento automático de llamadas**, hasta soluciones avanzadas de **centro de contacto** con agentes conectados, supervisión y seguimiento de actividades
- Integrar las **interacciones omnicanal** (teléfono, correo electrónico, SMS, chat y redes sociales) a la vez que se maximiza el tiempo de actividad y la fiabilidad
- **Conectar su solución de CRM actual** para aprovechar la base de datos de clientes y mejorarla con nuevas interacciones
- Hacer de su **sitio web** un portal en vivo para su cartera de clientes con un chat directo (con texto, audio y vídeo) con los expertos de su equipo del servicio de atención al cliente

## He aquí las razones por las que las empresas escogen las soluciones de servicio de atención al cliente de ALE:

- **Un centro de contacto incorporado:** la integración entre la infraestructura de telefonía y las opciones de servicio de atención al cliente maximizan el tiempo de actividad a un coste mínimo
- **Velocidad:** que nuestros sistemas sean intuitivos implica que puede incorporar a nuevos agentes rápidamente, minimizar el tiempo de formación y adaptar los árboles de distribución de llamadas en tiempo real
- **Sencillez:** un panel de control global unificado con interacciones multicanal y datos de transacciones, facilitado desde su herramienta de CRM para ayudar a simplificar el trabajo del agente. También puede cuantificar fácilmente la rentabilidad de su inversión basándose en una estrecha integración con sus aplicaciones empresariales
- **Escalabilidad:** dimensione de forma óptima sus operaciones del servicio de atención al cliente rápidamente para satisfacer la demanda. Nuestros modelos de soluciones de servicio de atención al cliente van desde soluciones modulares basadas en las instalaciones a aquellas basadas en la nube, y desde los gastos de capital al pago según el uso



## ALE ofrece una amplia variedad de aplicaciones para todos los tipos de servicio de atención al cliente

- **Aplicaciones de operadora automatizada:** enrutamiento interactivo de llamadas, bienvenida al cliente fuera del horario laboral, actividad ininterrumpida (24/7)
- **Aplicación de operadora:** bienvenida personalizada por parte de un miembro del personal. Desde el teléfono de escritorio o una aplicación en un ordenador
- **Aplicaciones de distribuidor:** «inteligencia humana» para una distribución eficiente de llamadas en entornos críticos
- **Aplicaciones de centro de contacto:** desde agentes hasta supervisores, incluidas las prestaciones de grabación y supervisión de llamadas
- **Aplicaciones de comunicación:** aplicaciones de comunicación empresarial en cualquier dispositivo, para todos los empleados, incluidos los usuarios de la solución de CRM, que participan en las relaciones con los clientes utilizando un número de teléfono o sitio web de la empresa para las interacciones en vivo

### Aplicaciones de bienvenida al cliente



Visual Automated Attendant

Página 4



Aplicación de operadora en el teléfono de escritorio

Página 5



Aplicación de operadora en el ordenador

Página 6



Aplicación de distribuidor

Página 7

### Aplicaciones de centro de contacto



OmniTouch Contact Center SE

Página 8



ALE Connect

Página 9



OmniPCX Record Suite

### Aplicación de comunicación



IP Desktop Softphone

Página 11



Rainbow CRM Connect

Página 12



Rainbow Enterprise

Página 13

# Resumen

Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al cliente de Alcatel-Lucent Enterprise

# Visual Automated Attendant

## Enrutamiento de llamadas y bienvenida 24/7 automatizados

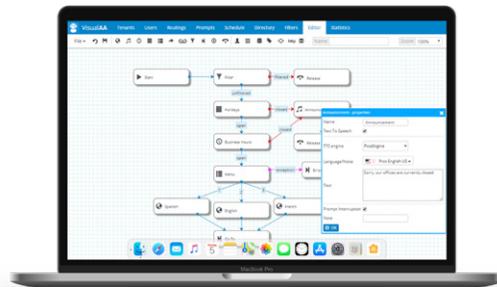
IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO



Interfaz visual para gestionar reglas y avisos

Gestión del calendario de la empresa

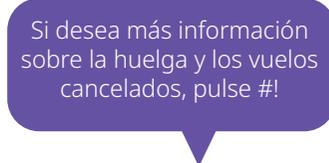
Delegación multiempresa



VisualAA



VisualAA



VisualAA



Respuesta comercial 24/7 al cliente

- Lógica de enrutamiento basada en la fecha y la hora
- Grabación de mensajes de bienvenida y avisos desde un teléfono, o subida de archivos de calidad de estudio
- Capacidades de texto a voz (PICO TTS, IBM Cloud, Google Cloud gratuitos)



Respuesta adaptada y contextual

- Mensajes de aviso según el contexto (ID de la persona que llama, número de contrato, calendario)
- Servicio VIP con enrutamiento especial
- Recogida de información (IVR) para la clasificación y enrutamiento de llamadas



Operaciones rentables

- Bienvenida automatizada adaptada para pequeñas y grandes empresas
- Interfaz sencilla para una fácil personalización sin asistencia informática
- Estadísticas de uso para adaptar las reglas a la demanda

Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant clasifica las peticiones, informa a los clientes y los dirige al experto o agente correspondiente.

- **Ofrezca una bienvenida profesional al cliente:** responda al cliente con un experto (24/7) para garantizar una imagen y calidad profesional
- **Construya una relación comercial recurrente:** enrutamiento, noticias y bienvenida personalizados
- **Multiempresa:** delegue las operaciones a varios espacios empresariales (diferentes organizaciones/departamentos de la empresa) para una mejor rendición de cuentas y una respuesta comercial reforzada
- **Realice operaciones rentables. Software escalable:** no se requieren conocimientos informáticos especiales para grabar los avisos o gestionar el horario laboral. Solución de software escalable para empresas de todos los tamaños

Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al clientede Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# Aplicación de operadora en el teléfono de escritorio

## Bienvenida profesional para las sucursales

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#) →



**Bienvenida profesional**

**Fácil gestión y comprensión**

**Sin necesidad de ordenador, solo un teléfono de escritorio**



La solución de operadora del ALE-300 DeskPhone está pensada para empresas con un nivel medio de tráfico entrante. Entre las funciones destacan la gestión de llamadas entrantes en cola con nivel de urgencia identificado y la supervisión de llamadas internas y externas.

- **Teléfono de escritorio ergonómico con indicaciones visuales:** barra de información que indica la fecha y la hora actuales, e iconos que muestran el volumen de llamadas en espera (llamadas normales y urgentes)
- **Teclas de programación adicionales:** capacidad ampliada con un módulo de teclas adicionales que se conecta al teléfono de escritorio. Cada tecla está asociada a una etiqueta e icono electrónico. Se programa como una tecla de supervisión o recurso
- **Audio de alta calidad para mayor confort de la operadora:** teléfono con cable o inalámbrico (Bluetooth) y conector para auriculares



**Solución de teléfono de escritorio con operadora ágil**

- Funciones de operadora (incluyen la gestión del enrutamiento y la reserva de llamadas)
- Supervisión visual directa con módulo de expansión de teclas
- Compatible con el trabajo desde casa (teléfono VPN incorporado)



**Operadora de sucursal eficaz**

- Adaptada para un número reducido de llamadas y empleados
- Ayuda mutua entre instalaciones: la operadora de la sucursal puede ayudar a la operadora principal central



**Optimización de costes y facilidad de uso**

- Sin necesidad de equipos adicionales
- Sin necesidad de instalación, configuración y formación de empleados

**Catálogo electrónico**

Aplicaciones de servicio de atención al cliente de Alcatel-Lucent Enterprise

**APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE**

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# 4059EE Attendant Console PC

## La bienvenida profesional con un toque personal

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#) →



Interfaz de usuario intuitivo en el PC

Llamada de vídeo en cola

Bienvenida en una o varias instalaciones



Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition es una consola de operadora en ordenador con una interfaz visual fácil de usar con la que las empresas medianas y grandes podrán ofrecer al cliente una bienvenida personalizada.

- **Dirija rápidamente las llamadas a la persona adecuada la primera vez:** la persona recepcionista puede realizar una búsqueda rápida en el directorio y ver el estado de presencia de los empleados directamente en la pantalla
- **Gestione un alto volumen de llamadas de forma eficiente:** cola de llamadas visual para gestionar el elevado tráfico
- **Haga que los operadores nuevos o estacionales sean más eficaces de forma más rápida:** la interfaz de la aplicación de escritorio puede personalizarse para cualquier uso
- **Una sola persona recepcionista para varias oficinas:** centralización y uso compartido de recursos para reducir costes



*La bienvenida profesional con un toque personal*

- Interfaz sencilla
- Colas de espera con indicadores
- Teclas de marcación rápida



*Distribución eficiente de llamadas*

- Campo de señal de ocupado (BLF) para una visibilidad inmediata de la disponibilidad de los encuestados
- Buscador del directorio de empresa
- Transferencia de llamada rápida



*Bienvenida al cliente en una o varias instalaciones*

- Bienvenida unificada en todas las ubicaciones
- Redirección de la llamada a un número predefinido
- Ayuda mutua entre operadoras en diferentes instalaciones

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al clientede  
Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA  
AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO  
DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# Dispatch Console

## Solución "Inteligencia humana" para el procesamiento de llamadas

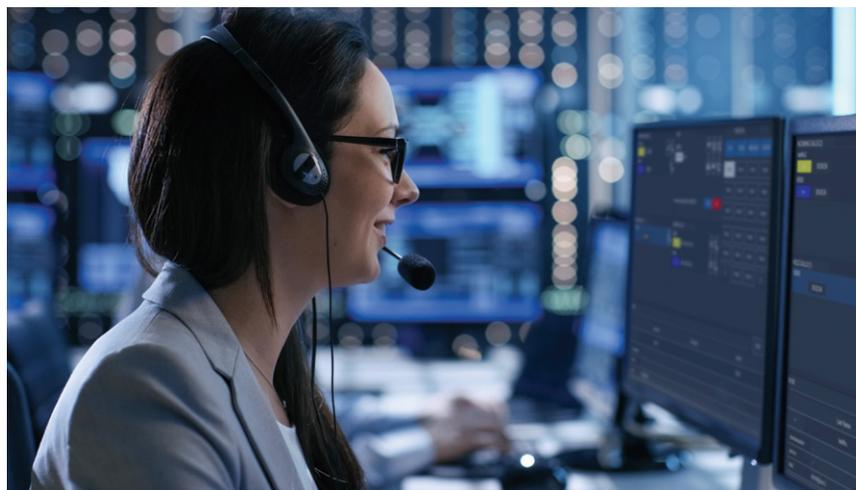
[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#)



Distribuya un alto volumen de llamadas sin estrés

Aplicación de distribuidor disponible en escritorio o pantalla táctil

Integración con la aplicación de centro de control de un tercero



Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console permite presentar y seleccionar llamadas según los procesos de negocio y las reglas de prioridad, en función de las decisiones de los operadores. Es ideal para los centros de control (como en el transporte ferroviario, aeropuertos, proveedores de energía y emergencia pública) y para los entornos en los que se necesita clasificar y seleccionar

- **Gestione un alto volumen de llamadas:** presentación y distribución por parte del operador según las reglas de prioridad
- **Interfaz visual e intuitiva:** los operadores pueden enrutar las llamadas, gestionar las colas y establecer conferencias
- **Interfaz web:** accesible desde el ordenador de escritorio, estación de trabajo con pantalla táctil o integrada con una aplicación de centro de control de un tercero (como la plataforma de supervisión SCADA)



Coordine operaciones y comparta información

- Marcado rápido/almohadilla de marcado para distribuir rápidamente las llamadas
- Múltiples opciones de enrutamiento: transferir, aparcar o poner en la cola
- Conferencia tripartita y conferencia de hasta 60 participantes (opcional)



Integración y control plenos

- Módulo de administración: gestione la pantalla de la consola del operador, la configuración con plantillas, la generación de estadísticas
- Integración con el directorio LDAP de la empresa
- Integración dentro de una aplicación de centro de control de un tercero (como la plataforma de supervisión SCADA)



Comunicaciones seguras y fiables

- Supervisión por parte de uno o varios operadores simultáneamente
- Historial de llamadas para el seguimiento de operaciones y devolución de llamadas perdidas
- Alta disponibilidad con duplicación de servidores y redundancia geográfica de Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al clientede Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA  
AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO  
DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# OmniTouch Contact Center SE

## Solución de servicio de atención al cliente para crear relaciones fructíferas

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#) →



Solución todo en uno desde el teléfono del agente y la aplicación de escritorio hasta la supervisión

Adaptada a la configuración del agente remoto

Ampliación a interacciones multimedia (correo electrónico, chat, redes sociales)



### Distribución eficiente de llamadas

- Herramienta visual patentada para gestionar la configuración, diseñar el enrutamiento y revisar los flujos de llamadas
- Programación del tiempo de enrutamiento
- Distribución por competencias



### Agentes y supervisores con mayor autoridad

- Posición de agente de libre elección, teléfono de escritorio o softphone, abierto a la configuración del agente remoto
- Supervisor con escucha y supervisión discreta de llamadas
- Aplicación de escritorio para el agente y el supervisor



### Flexibilidad y fiabilidad incorporadas

- Integrada con OmniPCX® Enterprise en las instalaciones o en la nube
- Módulo adicional (Soft Panel Manager) para mostrar estadísticas y datos empresariales en el panel LED, pantalla y dispositivos móviles
- Módulo adicional para omnicanal con integración de aplicaciones de CRM, correo electrónico, chat y redes sociales

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al cliente de Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# ALE Connect

## Solución completa para la gestión de centros de contacto omnicanal

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#) →



**Interacciones omnicanal (teléfono, correo electrónico, chat, redes sociales)**

**Automatización de tareas recurrentes con asistencia inteligente**

**Servicios basados en la nube eficaces desde cualquier lugar**



**Alcatel-Lucent Enterprise Connect (ALE Connect) ofrece servicios de atención al cliente de todos los tamaños, gestionando las interacciones omnicanal con la calidad y eficiencia que esperan los clientes, ciudadanos y consumidores de hoy en día.**

- **Eficiencia:** distribución optimizada de las peticiones de clientes, independientemente del canal, en función de las habilidades y disponibilidad de los agentes
- **Vista global:** datos de clientes centralizados que ofrecen al agente una vista de 360° del contexto del cliente, incluyendo la información de contacto (desde la base de datos incorporada o extraída de la aplicación de CRM/ERP externa) y el historial de las interacciones previas independientemente del canal utilizado
- **Interacciones de gran calidad:** una interfaz de escritorio única para que el agente gestione todos los canales disponibles. Resalte la información de contacto del cliente en línea. Multicanal intuitivo durante una conversación, para mejorar la eficiencia y la resolución en el primer contacto
- **Control:** el agente y el supervisor pueden acceder a paneles de control gráficos para todos los canales digitales y beneficiarse de una visibilidad completa del rendimiento en tiempo real. Informes detallados para optimizar los procesos a largo plazo



**Contacte con sus clientes de la manera que ellos prefieran**

- Conéctese mediante voz, correo electrónico o chat en vivo a través del sitio web, Facebook Messenger o Twitter de la empresa
- Gestione las llamadas de voz utilizando ALE Contact Center (centro de contacto) desde la aplicación de escritorio de agente Agent Desktop App
- Dé más autoridad a los agentes con una aplicación unificada en el escritorio basada en la web



**Mejore la resolución en el primer contacto**

- Despliegue la información del cliente a través de la CRM o base de datos incorporada
- Vea el historial de interacciones previas de todos los canales en una sola ventana
- Busque en la base de conocimientos incorporada con respuestas estándar y ofrezca mediante la asistencia inteligente las mejores respuestas en función del contexto



**Adáptese sin problemas utilizando la nube híbrida**

- Aproveche el sistema telefónico, licencias, terminales telefónicos y softphones de ALE. Adapte a sus necesidades las reglas del enrutamiento del centro de contacto de voz
- Plug-and-Play: aprovisionamiento en nube automatizado de agentes/grupos de procesamiento
- Adapte los costes al negocio: nada que instalar para las ampliaciones, suscripciones flexibles

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al cliente de Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# OmniPCX RECORD Suite

## Cuando todo debe quedar registrado

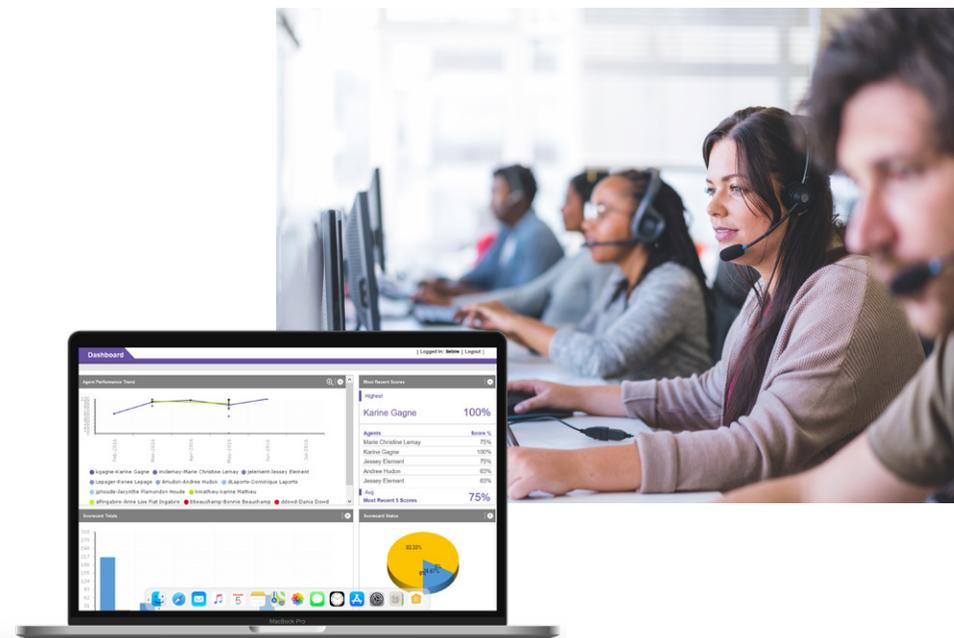
[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#) →



El paquete básico ofrece grabación de voz de llamadas entrantes y salientes

Añada la captura de pantalla a la aplicación de grabación

Ofrece informes de calidad y análisis de evaluación



**Solución de empresa para la grabación de llamadas en tiempo real**

- Grabación de todas las conversaciones a petición, retroactiva, aleatoria y completa
- Reproducción incorporada
- Búsqueda multicriterio
- Grabación de llamadas multicanal: teléfono, enlace, SIPREC



**Capture la pantalla para reforzar la grabación de audio**

- Interfaz web con captura de pantalla
- Captura de todas las actividades del escritorio del usuario
- Captura de escritorio ampliada



**Supervisión de la calidad**

- Tarjetas de puntuación personalizables
- Elaboración de informes sobre los logros individuales o grupales
- Panel de control que ofrece una visión general de la evolución del rendimiento
- Sesiones de formación basadas en tarjetas de puntuación, con anotaciones y documentos adjuntos de aprendizaje

Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD Suite proporciona a las empresas una aplicación fiable que graba y supervisa las llamadas para reforzar el control de calidad, acelerar la resolución de problemas de clientes, aumentar la fidelidad y optimizar la supervisión y formación de empleados.

- **Gestión de riesgos eficiente:** en caso de conflicto, una grabación de la interacción puede proporcionar la verificación del intercambio entre clientes y agentes
- **Protección de datos y cumplimiento de normativas:** la solución cumple los requisitos legales del pago por teléfono (PCI-DSS) y las interacciones con entidades financieras (MiFID II). La solución también proporciona políticas estrictas de gestión de la seguridad para una mayor protección de los datos de los clientes.
- **Calidad de servicio mejorada:** la aplicación de supervisión de la calidad personalizable ayuda a los administradores a identificar las áreas que requieren una mejora. Las herramientas y tutoriales de formación ayudan a mejorar el rendimiento de empleados y agentes
- **Implementación fácil y rentable:** integración sin problemas en entornos OmniPCX Enterprise existentes o recientemente instalados. La interfaz web de fácil uso ofrece un rápido acceso a todas las funciones (incluida la consulta de las grabaciones de llamadas de otras grabadoras)

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al clientede  
Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE  
BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE  
CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# IP Desktop Softphone

## Teléfono con software para ordenador, Mac, tabletas y smartphones

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#)



La misma interfaz y funcionalidad que en el ALE DeskPhone

Funciones de agente

Fácil instalación remota



De fácil uso e instalación, el Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone ofrece todas las funciones del ALE DeskPhone en ordenador, Mac o Android. Convierte su ordenador o móvil en un teléfono VoIP de clase empresarial de alta gama al precio de un teléfono normal. Rentable: sin necesidad de servidor adicional. Tan fácil de manejar como un teléfono de escritorio para todos los empleados, incluidos los agentes del centro de contacto.

- **Dispositivo de elección en cualquier lugar:** los empleados que no tienen teléfonos de escritorio físicos siempre están localizables en el ordenador, tableta o smartphone
- **Eficiencia de los empleados:** todos los servicios de telefonía están disponibles, incluidas las funciones de agente del centro de contacto
- **Fácil adopción:** no se requiere formación adicional del usuario si está familiarizado con el teléfono de escritorio



### Telefonía empresarial completa

- Pantalla y usos similares a los de los ALE DeskPhones
- Supervisión de llamadas y multilínea
- Utilice las funciones del teléfono Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise u OXO Connect



### Funciones de agente del centro de contacto<sup>(1)</sup>

- Conexión/desconexión, resumen
- Funcionalidad de supervisor
- Reglas de enrutamiento y distribución de llamadas con un agente remoto

<sup>(1)</sup> OmniTouch Contact Center SE



### Disponibilidad para cualquier dispositivo y cualquier lugar

- Ordenador (PC, Mac OS), tableta o smartphone (Android), compatibilidad VDI
- Aproveche la VPN de la empresa para los usos de los trabajadores remotos o que se encuentren fuera de la oficina
- Separación de la vida personal de la profesional (smartphone)

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al cliente de Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# Rainbow CRM Connect

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#) →

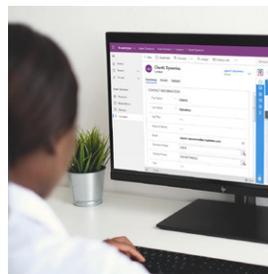
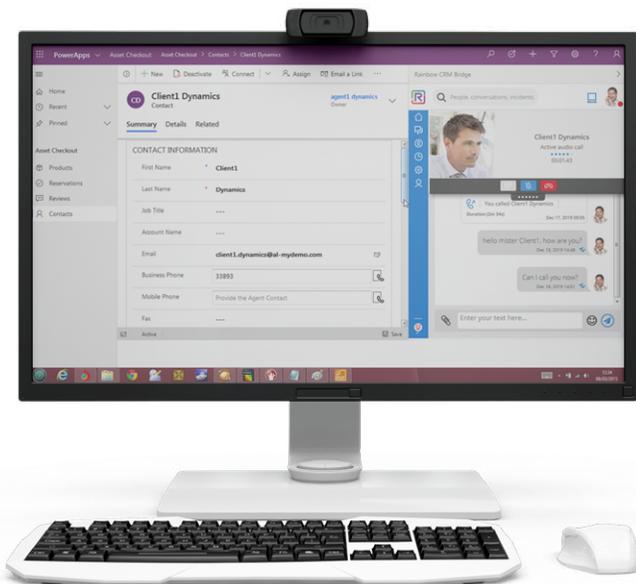
## Refuerce su aplicación favorita de gestión de relaciones con los clientes (CRM) con la telefonía y la colaboración



Ventana emergente de formulario del cliente en la llamada entrante

Función «Hacer clic para llamar» desde la aplicación de CRM

Integración de CRM líder en el mercado



Proporcione a los clientes una respuesta rápida y personalizada con Alcatel-Lucent Rainbow CRM Connect.

- **Reduzca el tiempo de espera de sus clientes en períodos de máxima actividad:** el servicio está disponible durante el tiempo que desee y se puede implementar rápidamente desde la nube
- **Ofrezca un servicio de atención al cliente personalizado:** los empleados tienen acceso automático al formulario del cliente cuando este llama a la empresa
- **Devuélvale la llamada al cliente con confianza:** Rainbow captura automáticamente los números de teléfono de sus clientes, y se añaden a la CRM. Sin posibilidad de errores tipográficos. La llamada con un solo clic facilita la comunicación
- **Proporcione a sus clientes en la primera llamada la información que quieren:** los empleados pueden ayudarse entre sí intercambiando archivos, enviándose mensajes instantáneos o llamándose desde la aplicación de CRM



### Integración de CRM fácil de implementar

- *SalesForce, Microsoft Dynamics, ServiceNow, Zoho CRM*
- *Simplemente descargue un complemento*
- *Experiencia de usuario perfecta en la aplicación de escritorio de CRM*



### Información del cliente

- *Grabación automática del número de teléfono del cliente*
- *Ventana emergente de formulario en la llamada entrante*



### Hacer clic para llamar

- *Llame desde el ordenador o desde un teléfono de empresa*
- *Pulse los números que aparecen en el formulario de CRM para llamar*
- *Llame o chatee con los compañeros*

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al clientede Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN

# Rainbow Enterprise

## Aplicación de comunicación universal conectada al teléfono y al sitio web de la empresa para captar clientes

[IR A LA PÁGINA WEB DEL PRODUCTO](#)



Reciba sus llamadas de trabajo en cualquier dispositivo

Conecte el audio y el vídeo con los visitantes desde la web

Colabore con el equipo para resolver rápidamente el problema del cliente



Los empleados móviles y de oficina trabajan conjuntamente con Alcatel-Lucent Rainbow Enterprise para ofrecer un excelente servicio de asistencia al cliente.

- **Gestione las llamadas de clientes con confianza, incluso cuando no esté de la oficina:** llame desde su móvil u ordenador con su línea empresarial. ¿Necesita una respuesta rápida o transferir una llamada importante? Mire quién está disponible y gestione todo desde el móvil
- **Interactúe con los clientes conectados al sitio web de la empresa que buscan ayuda a través de un chat en vivo o una llamada de audio y vídeo:** ofrezca a los visitantes lo mejor del sitio web conectado y consiga que todos sus empleados se impliquen en la asistencia al cliente
- **Colabore con el resto en grupos y equipos:** utilice el chat o las conferencias de audio y vídeo, e intercambie archivos de forma segura. Rainbow está certificado como un sitio seguro y hospedado localmente. ¡Los datos de su empresa y de sus clientes están a salvo!



### Llamadas de trabajo en dispositivos móviles, entre otros

- Enrute las llamadas en un dispositivo móvil, portátil y teléfono de escritorio desde una aplicación
- Vea si el contacto está en línea, al teléfono o en una reunión



### Multicanales de interacción

- Chat, llamada de audio y vídeo
- Conferencia con más de 120 participantes
- Integración en el sitio web de la empresa para interactuar en directo con los visitantes



### Colaboración en equipo segura

- Grupos de chat con hasta 300 participantes
- Mensajería de texto, uso compartido de archivos de 20 Gb
- Certificación de seguridad ISO 27001, alojamiento local, política de máxima confidencialidad

### Catálogo electrónico

Aplicaciones de servicio de atención al clientede Alcatel-Lucent Enterprise

APLICACIONES DE BIENVENIDA AL CLIENTE

APLICACIONES DE CENTRO DE CONTACTO

APLICACIONES DE COMUNICACIÓN



## Más información

Descubra los [teléfonos móviles de nuestro catálogo electrónico](#)

Descubra los [teléfonos móviles de nuestro catálogo electrónico](#)