



Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

Le meilleur de la relation client pour toutes les entreprises



Présentation

Lorsque vos clients contactent votre centre de relation, ils **jugent votre marque et l'excellence de votre entreprise** en fonction du résultat, de la facilité et de la vitesse de résolution des problèmes. L'enjeu est vital pour votre réputation.

Les employés du service de relation client ont besoin d'outils capables de les aider à traiter les demandes durant toutes les phases du cycle d'achat, de gérer les différentes situations et de suivre la résolution des problèmes pour assurer une excellente satisfaction client. Que vous soyez une **petite entreprise** ou une **multinationale**, votre solution de gestion de la relation client doit être **adaptée à vos besoins, fiable, facile à mettre en place et à utiliser**, mais surtout, **abordable** !

Alcatel-Lucent Enterprise est à vos côtés pour vous aider dans cette démarche.

Avantages de nos solutions de gestion de la relation client :

- Utiliser une solution fiable et économique qui s'appuie sur votre système téléphonique
- Proposer des réponses adaptées pour tous les types d'interaction, de l'**accueil client au téléphone** et du **routage automatique des appels**, aux solutions avancées de **centre de contact** avec des agents et des superviseurs connectés, ainsi que le suivi des activités
- Gérer des **interactions omnicanal** (téléphone, e-mail, SMS, chat et réseaux sociaux) tout en optimisant la disponibilité et la fiabilité des conseillers
- **Connecter votre solution CRM existante** pour exploiter votre base de données clients et l'enrichir de nouvelles interactions
- Transformer votre **site Web** en un portail ouvert sur votre communauté de clients grâce à un chat (utilisant du texte, l'audio et la vidéo) en direct avec les experts de votre service de relation

Raisons pour lesquelles les entreprises choisissent les solutions d'Alcatel-Lucent Enterprise :

- **Un centre de contact complet** : l'intégration entre votre infrastructure téléphonique et les services de gestion de la relation client permet une disponibilité maximale à un coût minimal
- **La vitesse** : nos applications sont intuitives et permettent d'intégrer rapidement de nouveaux agents, avec un temps de formation minimale, et d'adapter en temps réel les règles de distribution des demandes clients
- **La simplicité** : un tableau de bord global et unifié, avec tous les types d'interactions et les données de transaction, intégré à votre outil CRM, permet de simplifier le travail du conseiller en clientèle. Vous pouvez également calculer facilement votre ROI en intégrant les données dans vos applications métiers.
- **L'évolutivité** : adaptez rapidement votre solution en fonction de vos activités, pour répondre à la demande des clients. Nos solutions de gestion de la relation client sont modulaires, installées sur site dans votre réseau ou bien dans le cloud, avec un modèle de licence à l'achat ou bien en paiement à l'usage sous forme d'abonnement



ALE offre un large éventail d'applications pour tous les services clients

- **Applications opératrice automatique** : routage interactif des appels, accueil des clients en dehors des heures ouvrées, disponible 24h/24, 7j/7
- **Applications opératrice** : accueil personnalisé et humain. Depuis le téléphone de bureau ou une application sur un PC
- **Applications pour répartiteur** : « l'intelligence humaine » pour une distribution efficace des appels dans les environnements critiques
- **Applications de centre de contact** : pour les agents et les superviseurs, incluant également des capacités d'enregistrement des appels et de suivi de qualité
- **Applications de communications** : pour les appels professionnels sur tout type d'appareil, pour tous les employés, y compris les utilisateurs de solutions CRM, impliqués dans des interactions avec les clients, au téléphone ou à travers le site Web de l'entreprise

Applications d'accueil clients



Application opératrice automatique

Page 4



Application opératrice sur le téléphone de bureau

Page 5



Application opératrice sur le PC

Page 6



Application pour répartiteur

Page 7

Applications de centre de contact



OmniTouch Contact Center SE

Page 8



ALE Connect

Page 9



OmniPCX Record Suite

Page 10

Applications de communication



IP Desktop Softphone

Page 11



Rainbow CRM Connect

Page 12



Rainbow Enterprise

Page 13

Résumé

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

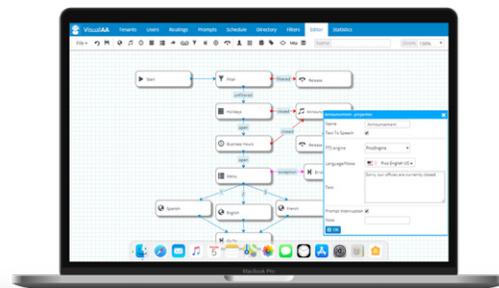
Opératrice automatique visuelle

Accueil et routage automatique des appels 24h/24, 7j/7

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT →



Interface visuelle pour la gestion des règles et des messages d'accueil



Gestion du calendrier d'entreprise

Délégation multi-organisations

Jour de neige !
Pas d'école aujourd'hui !



VisualAA

Le restaurant ouvrira à notre nouvelle adresse le 9 janvier !



VisualAA

Pour plus d'informations sur la grève et les vols annulés, cliquez sur # !



VisualAA



Réponse professionnelle aux clients 24h/24, 7j/7

- Logique de routage basée sur la date et l'heure
- Enregistrement des messages d'accueil et des invites à partir d'un téléphone ou téléchargement de fichiers audio qualité studio
- Fonction de synthèse vocale (PICO TTS gratuit, IBM Cloud, Google Cloud)



Réponse adaptée et contextuelle

- Messages d'invite en fonction du contexte (identifiant de l'appelant, numéro de contrat, calendrier)
- Service VIP avec routage spécifique
- Collecte d'informations (SVI) pour la qualification et le routage des appels



Coût d'exploitation limité

- Accueil automatique adapté aux petites et grandes organisations
- Interface conviviale pour une personnalisation facile sans assistance informatique
- Utilisation des statistiques pour adapter les règles à la demande

L'opératrice automatique visuelle d'Alcatel-Lucent Enterprise qualifie les demandes, informe les clients et les dirige vers l'expert ou l'agent concerné.

- **Offrir un accueil professionnel au client** : disponibilité 24h/24, 7j/7, pour garantir une image et une qualité professionnelles
- **Permettre des interactions et une relation de proximité** : accueil, routage et informations quotidiennes personnalisables
- **Multi-organisations** : déléguer les opérations à plusieurs organisations (différents départements/services) pour une meilleure autonomie sur la personnalisation et les mises à jour
- **Coût opérationnel réduit. Logiciel évolutif** : aucune compétence informatique particulière n'est requise pour enregistrer les invites vocales ou gérer le calendrier des heures ouvrées. Offrir une solution logicielle évolutive pour les petites entreprises comme les très grandes

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL
CLIENTS

APPLICATIONS DE
CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE
COMMUNICATION

Application opératrice sur le téléphone de bureau

Accueil professionnel pour les succursales

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Accueil professionnel

Intuitif et facile à gérer

Aucun ordinateur n'est requis - uniquement un téléphone de bureau



La solution opératrice sur le poste ALE-300 DeskPhone est adaptée aux entreprises ou aux succursales de taille réduite. Les fonctions comprennent la gestion des appels entrants en attente avec identification du niveau d'urgence, ainsi que le suivi des appels internes et externes.

- **Téléphone de bureau ergonomique avec indications visuelles** : barre d'information indiquant la date et l'heure, icônes affichant le nombre d'appels en attente (standard ou urgent)
- **Touches de programmation supplémentaires** : capacité accrue grâce à un module de touches supplémentaires qui se branche sur le téléphone de bureau. Chaque touche est associée à une icône électronique et une étiquette. Elle est programmée comme un raccourci d'appel ou un contrôle de supervision
- **Qualité audio supérieure pour le confort des opérateurs** : combiné filaire ou sans fil (Bluetooth), et prise casque



Solution simple sur téléphone de bureau

- Fonctions d'opérateur (notamment la gestion du routage et la réservation des appels)
- Supervision visuelle directe avec module d'extension à touches
- Compatible avec le télétravail (VPN intégré dans le téléphone)



Pour les petits sites et succursales

- Adapté pour un nombre réduit d'appels et d'employés
- Entraide entre les sites : l'opératrice de la succursale peut aider l'opératrice du site principal



Coûts réduits et facilité d'utilisation

- Aucun équipement supplémentaire n'est nécessaire
- Économie sur l'installation, la configuration et la formation des employés

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL CLIENTS

APPLICATIONS DE CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE COMMUNICATION

Console opératrice 4059EE sur PC

Accueil professionnel et personnalisé

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Interface utilisateur intuitive sur PC

File d'attente avec indicateur visuel

Accueil centralisé pour sites multiples



La console opératrice 4059 Extended Edition (EE) est une application sur PC avec une interface visuelle facile à utiliser pour un accueil client personnalisé adapté pour les entreprises de toutes tailles.

- **Diriger rapidement les appels vers le bon interlocuteur disponible :** l'opérateur peut effectuer une recherche rapide dans le répertoire et voir l'état de présence des employés directement à l'écran
- **Gérer efficacement un volume important d'appels :** mise en file d'attente des appels avec indicateur visuel, en cas de trafic élevé
- **Former rapidement les nouveaux opérateurs :** l'interface de l'application peut être personnalisée selon les usages
- **Un opérateur pour plusieurs sites :** centralisation et partage des ressources pour réduire les coûts



Accueil professionnel et personnalisé

- Interface conviviale
- Files d'attente avec indicateurs
- Touches de numérotation abrégée



Distribution efficace des appels

- Écran de contrôle des postes occupés (BLF) pour une visibilité immédiate de la disponibilité des interlocuteurs
- Moteur de recherche d'annuaires d'entreprise
- Transfert rapide en un clic



Accueil de clients sur un ou plusieurs sites

- Accueil unique pour tous les sites
- Redirection d'appel vers un numéro prédéfini
- Répartition de charge entre les opérateurs des différents sites

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL CLIENTS

APPLICATIONS DE CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE COMMUNICATION

Console pour répartiteur

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



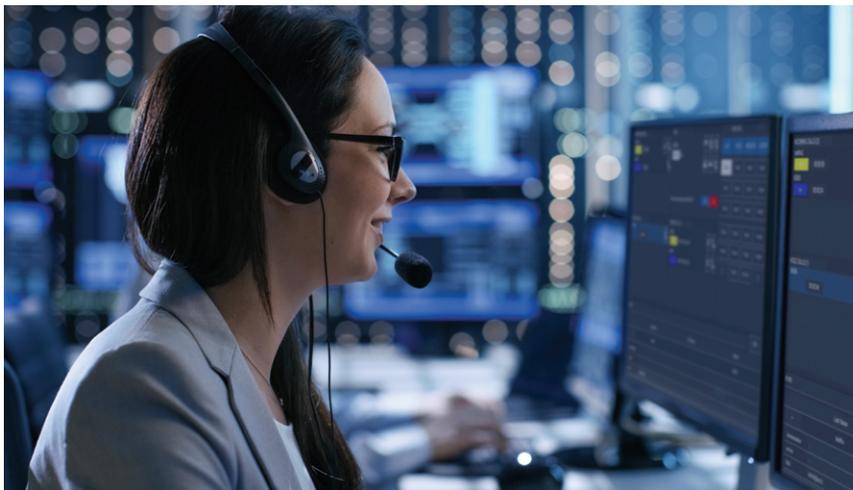
"L'intelligence humaine" pour la gestion efficace des appels



Répartir un grand nombre d'appels sans stress

L'application Dispatch Console est disponible sur le bureau ou sur l'écran tactile

Intégration dans une application de centre de contrôle tierce



La solution Dispatch Console de Alcatel-Lucent Enterprise permet de présenter et de sélectionner les appels selon les processus métiers et les règles de priorité, conformément à la décision du répartiteur. Elle est idéale pour les centres de contrôle (ferroviaires, aéroportuaires, fournisseurs d'énergie, services d'urgence, etc.), ainsi que pour les environnements où il est nécessaire de qualifier et de sélectionner les appels.

- **Gérer un volume important d'appels** : présentation et redirection par le répartiteur sur la base de règles de priorité
- **Interface visuelle et intuitive** : les répartiteurs peuvent diriger les appels, gérer la ou les files d'attente et organiser des conférences
- **Interface Web** : accessible depuis le PC de bureau, le poste de travail à écran tactile ou intégrée à une application de centre de contrôle tierce (telle que la plateforme de supervision SCADA)



Coordonner les opérations et partager les informations

- Numérotation abrégée/clavier numérique pour diriger rapidement les appels
- Plusieurs options de routage : transfert, mise en attente ou dans une file de traitement
- Conférence à trois, et conférence jusqu'à 60 participants (en option)



Contrôle et intégration complète

- Module d'administration : gestion de l'affichage de la console opérateur, configuration à l'aide de modèles, génération de statistiques
- Intégration avec l'annuaire LDAP de l'entreprise
- Intégration dans une application de centre de contrôle tierce (telle que la plateforme de supervision SCADA)



Communications sûres et fiables

- Supervision par un ou plusieurs répartiteurs simultanément
- Historique des appels pour le suivi des opérations et le rappel des appels manqués
- Haute disponibilité avec duplication des serveurs et géo-redondance Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL
CLIENTS

APPLICATIONS DE
CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE
COMMUNICATION

OmniTouch Contact Center SE

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Une nouvelle ère dans les solutions de service à la clientèle



Une solution tout-en-un, du téléphone et application pour l'agent à la supervision

Adaptée à une configuration pour des conseillers à distance

Interactions multicanaux (téléphone, email, chat, réseaux sociaux)



Avec la solution OmniTouch® Contact Center Standard Edition (SE), toutes les organisations - de la petite structure qui souhaite organiser son service client, aux grandes entreprises disposant de centres de contact - accèdent à des outils de gestion de la relation client, à travers différents canaux de communication, efficace fiable et intégré à leur système téléphonique existant.

- **Augmentation de la satisfaction client** : temps d'attente raccourci, mise en relation automatique avec un interlocuteur qualifié selon la demande
- **Efficacité** : des applications de supervision en temps réel et des rapports détaillés pour améliorer les processus sur le long terme
- **Optimisation des coûts** : l'accès permanent aux fonctions du centre de contact est disponible à partir du téléphone de l'agent sans intégration informatique complexe
- **Fiabilité** : la haute disponibilité du serveur de communication permet une meilleure distribution des appels et une continuité de service maximale



Distribution efficace des appels

- Interface visuelle brevetée pour gérer la configuration, concevoir le routage et adapter le flux d'appels
- Routage programmé selon les plages horaires
- Distribution basée sur les compétences
- Options de sélection de groupe



Fonctions agents et superviseurs

- Position partagée entre plusieurs agents, téléphone de bureau ou softphone, ouvert à la configuration d'agent à distance
- Superviseur avec écoute et surveillance discrète des appels
- Application sur poste de bureau pour agent et superviseur



Flexibilité et fiabilité

- Intégré avec OmniPCX® Enterprise sur site ou dans le cloud
- Module d'extension (Soft Panel Manager) pour afficher des statistiques et des données commerciales sur un panneau mural, des écrans et des appareils mobiles
- Module d'extension (ALE Connect) pour l'omnicanalité avec e-mail, chat, réseaux sociaux et intégration des applications CRM

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL
CLIENTS

APPLICATIONS DE
CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE
COMMUNICATION

ALE Connect

Une solution complète pour la gestion omnicanal de la relation client

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Interactions en omnicanal (téléphone, email, chat, réseaux sociaux)

Automatisation des tâches répétitives avec une assistance intelligente

Service cloud pour fonctionner de n'importe où



Alcatel-Lucent Enterprise Connect (ALE Connect) aide les services clients de toutes tailles, dans la gestion des interactions en omnicanal, avec la qualité et l'efficacité attendues par les clients, les citoyens et les consommateurs d'aujourd'hui.

- **Efficacité** : distribution optimisée des demandes des clients, quel que soit le canal, en fonction des compétences et de la disponibilité des agents
- **Vue globale** : données client centralisées pour fournir à l'agent une vue à 360°, y compris les informations de contact (base de données intégrée ou depuis une application CRM/ERP externe) et l'historique des interactions précédentes, quel que soit le canal utilisé
- **Interactions de haute qualité** : une application unique permettant à l'agent de gérer tous les canaux disponibles. Informations pertinentes sur le client en ligne. Rebond cross-canal intuitif pendant une conversation, pour améliorer l'efficacité et la résolution au premier contact
- **Supervision** : l'agent et le superviseur peuvent accéder à des tableaux de bord graphiques pour tous les canaux numériques et bénéficier d'une visibilité complète sur les performances en temps réel. Rapports détaillés pour améliorer l'efficacité sur le long terme



Augmentez l'interaction avec vos clients

- Communiquez en utilisant la voix, les e-mails, le chat en direct via le site Web de l'entreprise, Facebook Messenger, Twitter
- Gérez les appels téléphoniques avec la solution centre de contact ALE depuis l'application
- Facilitez le travail de vos agents avec une application web simple et moderne



Améliorez la résolution dès le premier contact

- Affichez les informations du client depuis la base de données intégrée ou du CRM
- Consultez l'historique des interactions passées sur tous les canaux dans une seule fenêtre
- Effectuez des recherches dans la base de connaissances intégrée avec des réponses standard et l'assistance intelligente qui suggère les meilleures réponses en fonction du contexte



Adaptez-vous à votre rythme grâce au cloud hybride

- Conservez votre système téléphonique ALE, les licences, les postes téléphoniques et les softphones Ainsi que les règles de routage des appels adaptées à vos besoins
- Configuration automatisée des agents/groupes de traitement dans le cloud
- Abonnement au service flexible et sans engagement

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL
CLIENTS

APPLICATIONS DE
CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE
COMMUNICATION

OmniPCX RECORD Suite

Enregistrer et superviser les appels

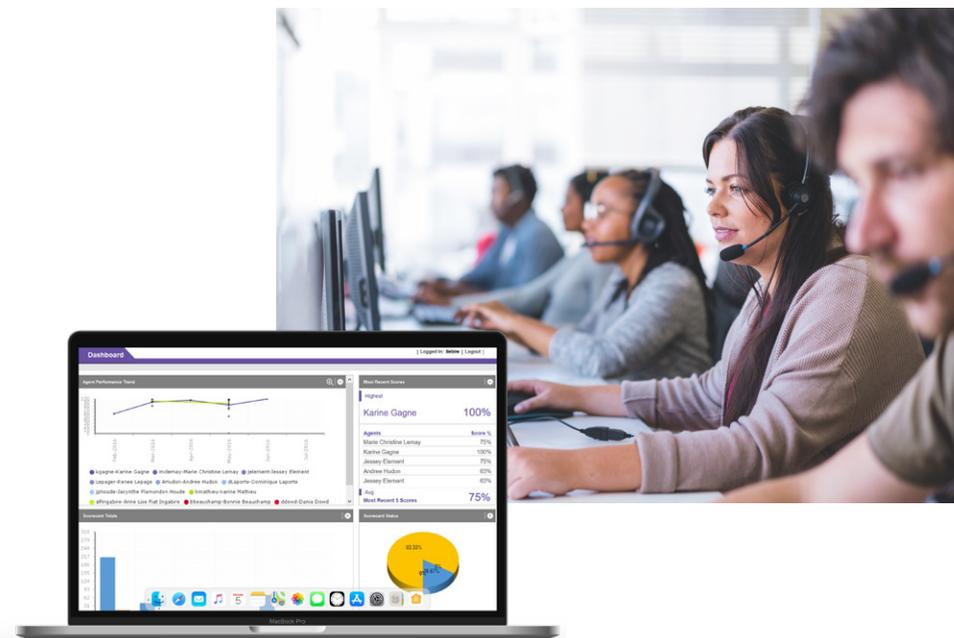
ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Enregistrement de tous les appels entrants et sortants

Capture d'écran pour accompagner un enregistrement

Rapports sur la qualité et analyse d'évaluation



OmniPCX® RECORD Suite d'Alcatel-Lucent Enterprise fournit aux entreprises des outils web d'enregistrement des communications audio et vidéo ainsi que des outils d'analyse de performance, pour accélérer la résolution des problèmes des clients, renforcer la fidélité et simplifier la supervision et le coaching des employés.

- **Gestion efficace des litiges** : en cas de litige, un enregistrement de l'interaction peut permettre de vérifier l'échange entre le client et le conseiller
- **Respect de la réglementation et protection des données** : la solution répond aux exigences légales relatives au paiement par téléphone (PCI-DSS) et aux interactions avec les institutions financières (directive MiFID II). Gestion stricte de la sécurité et de la protection des données privées des clients
- **Amélioration de la qualité de service** : l'application de suivi de la qualité aide le responsable à identifier les domaines nécessitant des améliorations. Les outils de coaching et les tutoriels permettent d'améliorer l'efficacité des conseillers
- **Mise en œuvre facile et économique** : intégration native avec le système de téléphonie OmniPCX Enterprise. L'interface Web conviviale offre un accès rapide à toutes les fonctionnalités (notamment la consultation des enregistrements d'appels provenant d'autres enregistreurs)



Solution professionnelle pour l'enregistrement des appels en temps réel

- Enregistrement à la demande, rétroactif, aléatoire ou sur l'ensemble des conversations
- Lecteur intégré
- Recherche multicritères
- Enregistrement d'appels multicanal : téléphone, ligne externe, SIPREC



Capture d'écran pour compléter l'enregistrement

- Interface Web de capture d'écran
- Saisie complète de l'activité du bureau de l'utilisateur
- Saisie étendue du bureau



Contrôle de la qualité

- Fiche de score personnalisable
- Rapports sur les réalisations individuelles ou collectives
- Tableau de bord sur l'évolution des performances
- Sessions de coaching basées sur les fiches de score, avec annotations et pièces jointes d'apprentissage

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL CLIENTS

APPLICATIONS DE CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE COMMUNICATION

IP Desktop Softphone

Téléphone logiciel pour PC, Mac, tablettes et smartphones

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Interface et fonctionnalités identiques à celles du ALE DeskPhone

Fonctions spécifiques pour agent

Installation à distance facile



L'application IP Desktop Softphone d'Alcatel-Lucent Enterprise, conviviale et facile à installer, offre toutes les fonctionnalités d'un téléphone ALE DeskPhone sur PC, Mac ou Android. Elle transforme votre ordinateur ou mobile en une extension de votre système téléphonique pour toutes vos communications professionnelles. Économique : aucun serveur supplémentaire n'est nécessaire. Aussi facile à gérer qu'un téléphone de bureau pour tous les employés, compris les agents du centre de contact.

- **Choix de l'appareil pour se connecter partout** : les employés ne disposant pas d'un téléphone de bureau physique restent toujours joignables sur un ordinateur, une tablette ou un smartphone
- **Efficacité des employés** : tous les services téléphoniques sont disponibles, y compris les fonctions spécifiques pour les agents de centre de contact
- **Facilité d'adoption** : aucune formation supplémentaire n'est nécessaire pour les utilisateurs d'un téléphone de bureau classique



Téléphonie professionnelle complète

- Affichage et usages similaires à ceux des ALE DeskPhones
- Supervision des appels et des lignes multiples
- Toutes les fonctions téléphoniques disponibles sur OmniPCX® Enterprise ou OXO Connect



Fonctions pour agents de centre de contact⁽¹⁾

- Connexion/déconnexion, Wrap-up
- Fonctionnalité pour superviseur
- Distribution des appels et règles de routage identiques pour un agent à distance

⁽¹⁾ OmniTouch Contact Center SE



Disponible sur tout appareil et en tout lieu

- Ordinateur (PC, Mac), tablette ou smartphone (Android), compatibilité VDI
- Utilisation du VPN de l'entreprise pour les employés hors site/distants
- Distinction appels professionnels et privés sur smartphone

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL
CLIENTS

APPLICATIONS DE
CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE
COMMUNICATION

Rainbow CRM Connect

Téléphonie et collaboration au sein de votre application de gestion de la relation client

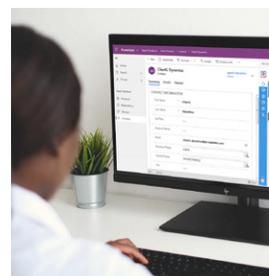
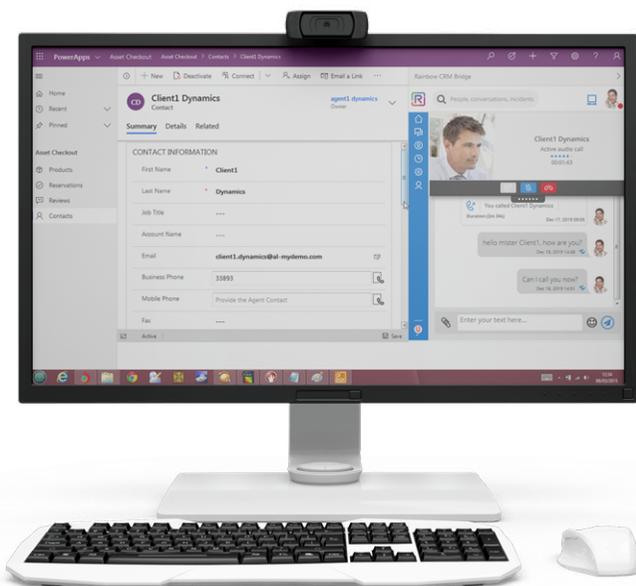
ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Affichage automatique du formulaire client lors d'un appel entrant

Appel d'un simple clic depuis l'application CRM

Intégration avec les applications CRM du marché



Grâce à la solution Rainbow CRM Connect d'Alcatel-Lucent Enterprise intégrée à votre application CRM, assurez une réponse rapide et personnalisée à vos clients.

- **Réduction du temps d'attente pour vos clients pendant les pics d'activité** : le service est disponible à la demande et rapidement mis en œuvre à partir du cloud
- **Un service client personnalisé** : les employés accèdent automatiquement aux informations du client qui appelle votre service
- **Rappel des clients en toute confiance** : les numéros de téléphone de vos clients sont automatiquement enregistrés dans le système et ajoutés au CRM. Plus d'erreur de saisie. Les appels en un seul clic facilitent la prise de contact
- **Une réponse pertinente dès le premier appel** : les employés peuvent s'entraider en utilisant la messagerie instantanée, en partageant des fichiers ou en appel audio/vidéo depuis l'application CRM



Intégration CRM facile à déployer

- Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow, Zoho CRM
- Module d'extension simple à télécharger
- Expérience utilisateur enrichie dans l'application CRM



Informations sur les clients

- Enregistrement automatique du numéro de téléphone du client
- Fiche client lors d'un appel entrant



Appel d'un simple clic

- Appel sur PC ou à partir d'un téléphone professionnel
- Appel en un clic depuis le numéro dans le formulaire CRM
- Appel ou chat avec des collègues

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL CLIENTS

APPLICATIONS DE CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE COMMUNICATION

Rainbow Enterprise

Une application de communication connectée au téléphone et au site Web de l'entreprise pour la relation

ACCÈS À LA PAGE WEB DU PRODUIT



Recevoir ses appels professionnels sur n'importe quel appareil

Interagir vocalement et visuellement avec les visiteurs du site Web

Collaborer avec l'équipe pour une résolution rapide des problèmes des clients



Les employés sur site et mobiles travaillent en collaboration avec la solution Rainbow Enterprise d'Alcatel-Lucent pour offrir un support client de qualité.

- **Gérer les appels des clients en toute confiance, même lorsque vous êtes en déplacement** : passez vos appels depuis votre téléphone portable ou votre ordinateur en utilisant votre ligne professionnelle. Vous recherchez une réponse rapide ou vous avez besoin de transférer un appel important ? Voyez qui est disponible et gérez tout depuis votre téléphone portable
- **Communiquer avec les clients connectés au site Web de l'entreprise via le chat en direct ou un appel audio et vidéo** : offrez le meilleur service possible aux visiteurs et permettez à tous vos employés de s'impliquer dans le support aux clients.
- **Collaborer avec des personnes en groupes et en équipes** : utilisez le chat, l'audioconférence et les visioconférences, et échangez des fichiers en toute sécurité. Rainbow est certifié sur les aspects sécurité et peut être hébergé localement. Les données de votre entreprise et de vos clients sont sécurisées !



Appels professionnels en mobilité et plus encore

- Routage des appels sur les téléphones et ordinateurs portables et les téléphones de bureau à partir de l'application
- Voir si le contact est en ligne, au téléphone ou en réunion



Interactions multi-canaux

- Chat, appel audio et vidéo
- Conférences avec plus de 120 participants
- Intégration au sein du site Web de l'entreprise afin d'interagir en direct avec les visiteurs



Collaboration sécurisée en équipe

- Groupes de discussion avec jusqu'à 300 participants
- Messagerie instantanée, partage de fichiers jusqu'à 20 Go
- Certification de sécurité ISO 27001, hébergement local possible, politique de confidentialité stricte

Catalogue électronique

Applications de gestion de la relation client d'Alcatel-Lucent Enterprise

APPLICATIONS D'ACCUEIL
CLIENTS

APPLICATIONS DE
CENTRE DE CONTACT

APPLICATIONS DE
COMMUNICATION



Plus d'informations

Consultez notre [catalogue électronique pour les téléphones de bureau](#)

Consultez notre [catalogue électronique pour les combinés portables](#)