

Alcatel-Lucent Rainbow-Konnektor für CRM-Anwendungen

Binden Sie Ihre Kommunikation in Ihre Unternehmensanwendungen ein

Der CTI-Konnektor (Computer Telephony Integration) [Alcatel-Lucent Rainbow™ für CRM-Anwendungen](#) (Customer Relationship Management) stellt ein einfach zu bedienendes Geschäftstelefon (oder Softphone) vom Desktop aus bereit. Der Dienst fügt sich nahtlos in die Alcatel-Lucent OmniPCX®-Telefonieplattformen ein.

Bei dem CTI-Konnektor Rainbow handelt es sich um eine Komplettlösung. Die CRM-Desktop-Benutzerschnittstelle bezieht über den Dienst Daten zum Anrufer, sobald das Geschäftstelefon klingelt. Der per CRM-Kontaktkarte angezeigte Gesprächspartner kann dann mit nur einem Mausklick angerufen werden.



Nutzer einer CRM-Anwendung wollen ihre Kontakte telefonisch schnell und effizient erreichen. Mit einer CTI-Lösung müssen Nutzer die Nummer auf dem Geschäftstelefon nicht mehr erst umständlich manuell eingeben. Ist eine Telefonnummer mit einem beliebigen CRM-Objekt wie einem Lead, Kontakt oder Fall verknüpft, wird daraus ein Link zum Anklicken generiert. Diesen kann der Benutzer für seine ausgehenden Anrufe über ein Alcatel-Lucent-Enterprise-Geschäftstelefon oder ein Softphone nutzen.

Der CTI-Konnektor Rainbow bringt CRM-Nutzern folgende Vorteile:

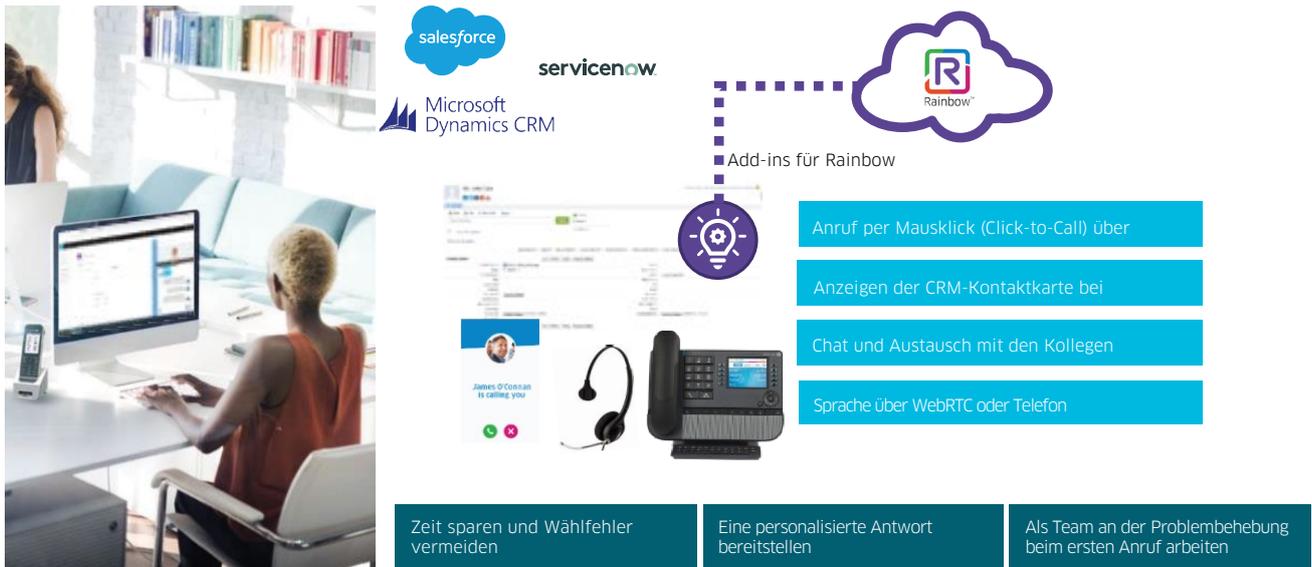
- Anruf eines CRM-Kontakts per Mausklick (Click-to-Call) aus dem bestehenden Telefonsystems heraus (für öffentliche Nummern)
- Anzeigen der CRM-Kontaktkarte bei eingehendem Anruf
- Umfangreiches Netzwerk anderer CRM-Agenten mit Telefonie-Integration
- Kontaktliste der Agenten auf Basis des Rainbow-Verzeichnisses
- Unterhaltungen mit anderen vernetzten Agenten: Instant-Messaging, Dateiaustausch
- Audio- und Videoanrufe* mit vernetzten Agenten

*Funktionsfähigkeiten sind ggf. von der CRM-Anwendung abhängig

Die wichtigsten Leistungsmerkmale	Vorteile für den Kunden
Desktop-Client-Integration	Einfacherer Einstieg für Nutzer, schnellere Lernkurve für neue Dienste, verbesserter Komfort für Nutzer/Agent, weniger IT
Telefonie-Integration	Das Beste beider Welten; Unternehmensanwendungen und Telefonqualität für die Kundenkommunikation, effektive Nutzung des bestehenden Telefonsystems
Unified Communications-as-a-Service (UC-as-a-Service)	Bereitstellung neuer Kommunikationsdienste innerhalb der Unternehmensanwendung, für eine bessere Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern (Chat, Dateiaustausch, Audio- und Videoanrufe)
Cloud-basierte Lösung	Positive Akzeptanz von Software-as-a-Service (SaaS), Optimierung von IT-Abläufen, Verbesserung der Gesamtbetriebskosten (Total Cost of Ownership (TCO))

Datenblatt

[Alcatel-Lucent Rainbow-Konnektor für CRM-Anwendungen](#)



Voraussetzungen

Der CTI-Konnektor Rainbow ist für folgende Konfigurationen verfügbar:

- CRM-Anwendungen
 - Salesforce Sales Cloud und Service Cloud
 - Microsoft Dynamics CRM
 - ServiceNow ITSM
- Telefonesysteme:
 - OmniPCX Enterprise R12.2 oder höher
 - OXO Connect R3.x oder höher

Preise und Bestellung

Der Rainbow CTI-Connector steht allen Rainbow-Nutzern in Verbindung mit dem Essential/Business/Enterprise/Ent.Conf-Abonnement zur Verfügung, die von der Rainbow CONNECT-Option profitieren.

Nutzer von CRM-Anwendungen benötigen ein Abonnement für Rainbow und die Rainbow CONNECT-Option. (Die Liste der kompatiblen Anwendungen finden Sie in diesem Dokument.)

Die Rainbow CONNECT-Option ist gegen eine monatliche Gebühr pro Nutzer oder als Prepaid-Abo über 1, 3 oder 5 Jahre erhältlich. Die Preise und Listen der betreffenden Länder finden Sie in der Rainbow WPL-Preisliste.