



Enterprise Messaging Omnichannel Communicatie

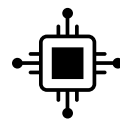
Orange Enterprise Messaging stelt ondernemingen en overheden in staat om via meerdere digitale kanalen contact te maken met hun klanten, allemaal vanuit één geïntegreerde oplossing.

Bedrijven met omnichannel strategieën hebben 89% van hun klanten behouden.

Ons product

Eenvoudige integratie

Verstuur berichten via ons web-based platform of door onze low-code of no-code API's te integreren.



Conversational AI



SMS



Email

Persoonlijke ervaringen

Interageer in real-time met uw klanten waar, wanneer en hoe zij willen.



Voice Messaging



WhatsApp for Business

Veilige communicatie

Ons platform is ISO 27001:2013 gecertificeerd.

Gebruiksscenario's

Afspraken en herinneringen

- » Bevestigingen.
- » Systemcommunicatie voor planning.

Beveiliging en Compliance

- » Tweefactorauthenticatie.
- » Gevoelige documenten.
- » Compliance- en privacycontroles.

Urgente meldingen

- » Crisisbeheer.
- » Veiligheid van werknemers.
- » Meldingen van bankbeveiliging.

Marketing en Verkoop

- » CRM-updates.
- » Promotiemateriaal.
- » Lead nurturing.

Updates en bevestigingen

- » Boekingsbevestigingen.
- » Contact center communicatie.
- » Factureringsbevestigingen.

Interne communicatie

- » Communicatie voor werken op afstand.
- » Tevredenheid en welzijn van werknemers.
- » Interne communicatie-tools voor personeel.



Enterprise Messaging Conversational AI

Onze door AI aangedreven chatbots hebben de intelligentie om de bedoeling en behoeften van gebruikers te begrijpen en hen snel de juiste antwoorden te geven.

Productoverzicht

Maak zonder beperkingen

Bouw chatbots zonder code maar met geavanceerde modi voor aanpassing.

Wees overal

Lever end-to-end gesprekken in meer dan 60 talen op meer dan 30 kanalen.

Succes behalen

Volg aangepaste statistieken en gegevens van elke functionaliteit om inzichten te krijgen.



Chatbots helpen bedrijven de verkoop met 67% te verhogen.

Funcities en mogelijkheden

Makkelijk te gebruiken

Integreer ons AI-platform in elke REST API en webhook.

Veilig

Ons platform is ISO 27001:2013 compliant en heeft meerdere beveiligingsconfiguraties.

Schaalbaar

Het is eenvoudig genoeg voor niet-ontwikkelaars maar heeft geavanceerde modi voor diepere aanpassing.

Gebruiksscenario's

Chatbots voor klantenservice

Beantwoord in seconden, handel tijdgevoelige situaties af en ontvang voortdurend feedback.

Chatbots voor verkoop

Ontvang leads klaar voor verkoop en presenteer klanten het product of de dienst die het beste bij hen past.

Chatbots voor HR

Filter kandidaten, verbeter uw onboardingproces en plan sollicitatiegesprekken.



Klanten betrekken via hun voorkeurskanalen

Orange Enterprise Messaging integreert meer dan 30 messagingkanalen en maakt naadloze communicatie mogelijk voor werknemers en klanten in verschillende industrieën.

64% van de consumenten verwacht dat ze messaging kunnen gebruiken om contact op te nemen met bedrijven.

SMS

Direct en effectief

Berichten worden gemiddeld binnen drie minuten geopend na ontvangst.

Veelzijdig

Bedrijven gebruiken met succes SMS om hun marketing-, operationele en beveiligingsinspanningen te ondersteunen.

Gemakkelijk te integreren

Bouw en integreer SMS API's en applicaties met behulp van ons geïntegreerde SMS messaging platform.



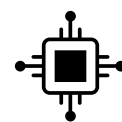
Voice Messaging

Gebruik geautomatiseerde voice messaging-campagnes om publiek op elk type telefoonnummer te bereiken.



E-mail

Verbeter interacties op schaal met behulp van e-mail A2P-messaging.



Conversational AI

Verbeter de klantbeleving door real-time gesprekken te voeren met uw klanten waar en wanneer ze het nodig hebben.

WhatsApp Business

Betrokkenheid creëren

Deel en ontvang tekstberichten, afbeeldingen, bestanden en weblinks.

Aanpasbaar

Stuur herinneringen, enquêtes, bevestigingen en meer met behulp van gepersonaliseerde sjablonen.

Inspanningsloos

Voeg alle WhatsApp-functionaliteiten toe aan uw bestaande CRM- en IT-software met behulp van onze low-code API.

Overheid



Gezondheidszorg



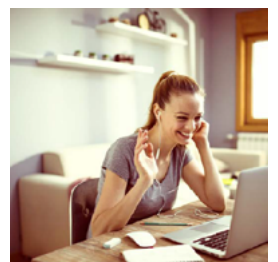
Financiën



Retail



Onderwijs





Versions

| | Ultimate 50 gebruikers | Plus 10 gebruikers | Basic 2 gebruikers |
|---|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Binnenlandse en internationale SMS | ✓ | ✓ | ✓ |
| Web Portal | ✓ | ✓ | ✓ |
| Adresboek (contacten, lijsten, groepen) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Importeren (contacten, lijsten, groepen) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Berichtsjablonen | ✓ | ✓ | ✓ |
| Personalisatie en Mail Merge | ✓ | ✓ | ✓ |
| Planning | ✓ | ✓ | ✓ |
| Batch Control | ✓ | ✓ | ✓ |
| Online rapportage | ✓ | ✓ | ✓ |
| SMS verzendbevestiging | ✓ | ✓ | ✓ |
| SMS leveringsbevestiging | ✓ | ✓ | ✓ |
| URL verkorten | ✓ | ✓ | |
| Email2SMS (Simple SMTP) | ✓ | ✓ | |
| API's (HTTP/S, SMPP, FTP & standaard SMTP) | ✓ | ✓ | |
| Kostencentrumtoewijzing | ✓ | ✓ | |
| Antwoorden op e-mail, cloud, mobiel of URL | ✓ | ✓ | |
| Extra toepassingsmodules | Extra optie | Extra optie | |
| Extra communicatiekanalen (Whatsapp, voice, e-mail, AI) | Extra optie | Extra optie | |
| Keuze uit 1 add-on: REST/Connect API, Authenticater-OTP, Inbound, StaffMatch of StaffSafe | ✓ | | |
| Toegang tot pre-sales | ✓ | | |
| Toegewijde accountmanager met kwartaal bedrijfsevaluatie en gezondheidscontrole | ✓ | | |

Optionele Modules



Rapid Alert

- Veiligheidsmeldingen en respons ontvangen.
- Incidentbeheer en teamcoördinatie.
- Snelle reactie voor bedrijfscontinuïteit.
- Tracking en auditing.



Authenticator – SMS-wachtwoorden voor gebruikersverificatie

- Lever eenmalige SMS-wachtwoorden aan mobiele telefoons.
- Elimineer de noodzaak van fysieke hardwaretokens.
- Verminder de kosten van tweede-factor login authenticatie.



Inbound Messaging +

- Intelligent afhandelen van inkomende berichten.
- Mogelijkheid om uw systemen actie te laten ondernemen op basis van mobiele gebruikersverzoeken.
- Routing op basis van trefwoorden, automatische reacties en acties.
- Automatisch toevoegen en verwijderen van mobiele abonnementen.



Simple Template Messaging

- Klaar-voor-gebruik sjablonen voor gemakkelijke berichtgeving onderweg.
- Optioneel bewerkbare velden in SMS-sjablonen.
- Beperkte toegang tot functionaliteit.
- Volledige controle over SMS-sjablonen door beheerders.



Active Directory-plug-in

- Maak en synchroniseer gebruikers vanuit Active Directory.
- Geautomatiseerde gebruikerscreatie.
- Vereenvoudigde gebruikersverificatie.



Staff Match

- Mogelijkheid om werknemersprofielen te maken en bij te werken.
- Maak een 'order' op basis van functie, kwalificaties of werknemerskosten.
- Toewijzing van diensten op basis van wie het eerst reageert.
- Geavanceerde rapportagefuncties.

Optionele Modules



Staff Safe

- Zorgplicht voor alleenwerkers, personeel op afstand en mobiel personeel.
- Personeel kan incidenten snel escaleren naar het dienstmanagement.
- Gedetailleerde rapportage wordt verstrekt, bijvoorbeeld door medewerker en taakidentificatie. • Definieer berichten die worden verzonden om de veiligheid van het personeel te bevestigen, initiële aanvraag om veiligheid te bevestigen, tweede bericht om te worden verzonden voordat escalatie wordt geactiveerd.



Anonieme SMS

- Discrete communicatie tot stand brengen tussen werknemers en organisatie.
- Anonieme inkomende SMS.
- Privacycontroles.
- Respons- en trefwoordrouting, automatische antwoorden.
- Cross-platform integraties en robuuste Enterprise Admin.



IP-toegangsbeheer

- Plaats een limiet op welke netwerken toegang hebben tot uw account.



Content Visibility Control

- Berichtinhoud is gemaskeerd in alle database-records.
- Behoud de privacy van klanten of personeel.



Interactive Messaging Studio

- Rijke berichten via SMS naar HTML5.
- Ideaal voor B2C-gebruiksscenario's.



Connect API

- Maakt eenvoudige interactie met webservice mogelijk.
- Betere zichtbaarheid, betrouwbaarheid en schaalbaarheid.
- Verzenden van realtime en bulk-SMS-berichten via gerichte SMS-templates.
- Bulk verzending van berichten vindt plaats via SFTP-server met automatische API-lijsten.
- Ondersteunt URL-gecodeerde & JSON-verzoek/respons.
- Ontvang SMS, ondersteunt POST of GET voor ontvangst van mobiel geïnitieerde reacties.
- Ondersteunt personalisatie via sleutelwaardeparen.



Shorten URL

Optionele Modules*



Whatsapp Business Messaging

- Verstuur gepersonaliseerde multimedia-berichten met links, afbeeldingen en documenten.
- Gebruik configureerbare berichtjablonen voor bulk messaging, 2-way decision-tree tools en eenvoudig beheer van lijsten en toestemmingen.
- Verifieer WhatsApp Business-profiel.
- Monitor je campagnes in real-time.
- SMS-back-up voor bestemmingen die geen WhatsApp-berichten kunnen ontvangen.



E-mail

- Verstuur tot 1 miljoen e-mailberichten per campagne. Plan een e-mail voor enkele of terugkerende campagnes met een uitvoeringstijdslimiet.
- Maak gepersonaliseerde e-mailberichten en voeg bestanden toe tot 20 MB per campagne. Gebruik boeiende sjablonen en bewaar ze voor de toekomst.
- Stel gebruikersmachtigingen en campagnerapporten in om real-time prestatie-informatie te krijgen.



Voice Messaging

- Mogelijkheden zoals tekst-naar-spraak, voorgeprogrammeerde audio, IVR en wachtwoordlevering.
- Beheer campagnes, lijsten, toestemmingen en verwerking snel en gemakkelijk.
- Eenvoudige API-integratie, hoge-volume voice call-campagnes en SMS-fallback.
- Toegang tot real-time uitvoeringsrapporten van campagnes.



Omnichannel Messaging

- Communiceer rechtstreeks en effectief met je doelgroepen over kanalen om de juiste informatie in het juiste formaat naar de juiste persoon te sturen.
- Combineer SMS, Voice, WhatsApp, Conversational AI en e-mail.
- Beheer de verschillende communicatie in een contactgecentraliseerde interface en beantwoord elke klant via het kanaal dat u verkiest.

Optionele Modules*



Conversational AI. Core

30.000 chatbot-gebruikers / 2 kanalen / 3 talen (Nederlands, Frans, Engels) / 2 integraties.

- Gespreksbouwer - FAQ's - Small talk - E-mailnotificaties - Broadcasting - Templating.
- Aangepaste metingen - Aangepaste rapportage - Bestandsbeheer - Compliancebeheer. • Aangepaste rollen - Logs - AI-training.



Conversational AI. Plus

100.000 chatbot-gebruikers / 5 kanalen / 3 talen / 5 integraties.

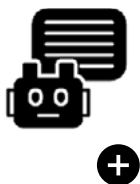
- Gespreksbouwer - FAQ's - Small talk - E-mailnotificaties - Broadcasting - Templating.
- Aangepaste metingen - Aangepaste rapportage - Bestandsbeheer - Compliancebeheer.
- Aangepaste rollen - Logs - AI-training. Verwerking van betalingen
- Knowledge bases - Live chat (inclusief 5 agenten) - Ticketing.



Conversational AI. Bijkomende functies

- Gespreks-AI extra live chatagent.
- Gespreks-AI aangepaste branding (white labelling).
- Gespreks-AI single sign-on (SSO).
- Gespreks-AI premium ondersteuningspakket.
- Gespreks-AI implementatiepakket - Brons
2 integraties - 5 gesprekken - 100 getrainde veelgestelde vragen (FAQ's) - 3 talen.
- Gespreks-AI implementatiepakket - Zilver 5 integraties - 12 gesprekken - 250 getrainde veelgestelde vragen (FAQ's) - 3 talen.

Additional Products



Contact-centric conversation

- Stelt gebruikers in staat om verschillende ontvangers van alle geregistreerde kanalen te bekijken en met hen te communiceren.
- Geschiedenis van alle conversaties.
- Gebruikers kunnen het contact selecteren en de geschiedenis van berichten met datum-tijdstempels bekijken.
- Gebruikers kunnen in real-time antwoorden op een specifiek contact en daarbij het juiste kanaal kiezen.