



Enterprise Messaging Communications Omnicanal

Orange Enterprise Messaging permet aux entreprises privées et publiques d'interagir avec leurs clients via plusieurs canaux de communication, depuis un emplacement intégré unique.

Les entreprises dotées d'une stratégie omnicanale ont conservé 89% de leurs clients.

Notre produit

Intégration facile

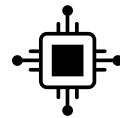
Envoyez des messages programmés via notre plateforme web ou en intégrant nos API à faible code ou sans code.

Expériences personnalisées

Interagissez en temps réel avec vos clients où, quand et comment ils le souhaitent.

Communications sécurisées

Notre plateforme est certifiée ISO 27001:2013.



IA conversationnelle



SMS



E-mail



Message vocal



WhatsApp for Business

Exemples d'utilisation

Rendez-vous et rappels

- » Confirmations.
- » Communications du système de planification.

Sécurité et conformité

- » Authentification à deux facteurs.
- » Documents sensibles.
- » Contrôles de conformité et de confidentialité.

Notifications urgentes

- » Gestion de crise.
- » Sécurité des travailleurs.
- » Notifications de sécurité bancaire.

Marketing et ventes

- » Mises à jour CRM.
- » Marketing promotionnel.
- » Fidélisation des prospects.

Mises à jour et confirmations

- » Confirmations de réservation.
- » Communications du centre de contact.
- » Confirmations de facturation.

Communication interne

- » Communication pour le travail à distance.
- » Satisfaction et bien-être des employés.
- » Outils de communication interne du personnel.



Enterprise Messaging IA Conversationnelle

Nos chatbots alimentés par l'IA ont l'intelligence de comprendre l'intention et les besoins des utilisateurs et de leur donner rapidement les bonnes réponses.

Aperçu du produit

Créez sans limites

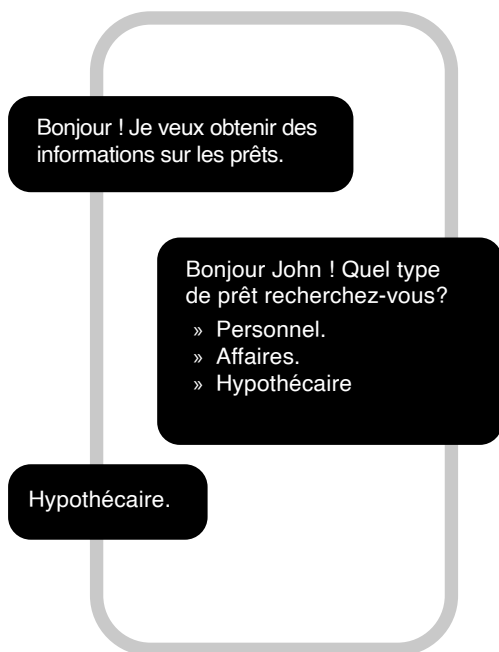
Construisez des chatbots sans code mais avec des modes avancés de personnalisation.

Présent partout

Fournissez des conversations de bout en bout dans plus de 60 langues sur plus de 30 canaux.

Monitorer le succès

Surveillez les mesures personnalisées et les données de chaque fonctionnalité pour obtenir des insights.



Les chatbots aident les entreprises à augmenter les ventes de 67 %.

Fonctionnalités et capacités

Facile à utiliser

Intégrez notre plateforme d'IA dans n'importe quelle API REST et webhook.

Sécurisé

Notre plateforme est conforme à l'ISO 27001:2013 et dispose de configurations de sécurité multiples.

Évolutif

Accessible à tous les utilisateurs, proposant des modes avancés pour une personnalisation plus approfondie.

Exemples d'utilisation

Chatbots pour le service client

Répondez en quelques secondes, gérez les situations urgentes et recevez des commentaires constants.

Chatbots pour les ventes

Obtenez des prospects prêts à l'achat et présentez aux clients le produit ou le service qui leur convient le mieux.

Chatbots pour les ressources humaines

Filtrez les candidats, améliorez votre processus d'intégration et planifiez des entretiens.



Communiquer avec les clients sur leurs canaux préférés

Orange Entreprise Messaging intègre plus de 30 canaux de messagerie et permet une communication transparente pour les employés et les clients de divers secteurs industriels.

64% des consommateurs s'attendent à utiliser la messagerie pour se connecter avec les entreprises.

SMS

Direct et efficace

Les messages sont ouverts en moyenne dans les trois minutes suivant leur réception.

Polyvalent

Les entreprises utilisent avec succès les SMS pour soutenir leurs efforts marketing, opérationnels et de sécurité.

Facile à intégrer

Construire et intégrer les APIs SMS avec vos applications grâce à notre plateforme unifiée de SMS.



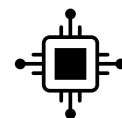
Messages vocaux

Utilisez des campagnes de messages vocaux automatisés pour communiquer avec le public sur n'importe quel type de numéro de téléphone.



E-mail

Améliorez les interactions à grande échelle en utilisant la messagerie A2P par e-mail.



IA conversationnelle

Améliorez l'expérience client en ayant des conversations en temps réel avec vos clients où et quand ils en ont besoin.

Gouvernement



Santé



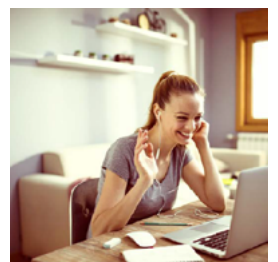
Finance



Commerce de détail



Éducation





Versions

	Ultimate 50 utilisateurs	Plus 10 utilisateurs	Basic 2 utilisateurs
SMS nationaux et internationaux	✓	✓	✓
Portail Web	✓	✓	✓
Carnet d'adresses (contacts, listes, groupes)	✓	✓	✓
Importation (contacts, listes, groupes)	✓	✓	✓
Modèles de message	✓	✓	✓
Personnalisation et publipostage	✓	✓	✓
Planification	✓	✓	✓
Contrôle par lots	✓	✓	✓
Reporting en ligne	✓	✓	✓
Confirmation d'envoi de SMS	✓	✓	✓
Confirmation de livraison de SMS	✓	✓	✓
URL raccourcie	✓	✓	
Email2SMS (Simple SMTP)	✓	✓	
APIs (HTTP/S, SMPP, FTP & standard SMTP)	✓	✓	
Allocation de centre de coûts	✓	✓	
Réponse par e-mail, Cloud, mobile ou URL	✓	✓	
Modules d'application supplémentaires	Option supplémentaire	Option supplémentaire	
Canaux de communication supplémentaires (Whatsapp, voix, e-mail, IA)	Option supplémentaire	Option supplémentaire	
Choix d'un module complémentaire: REST/Connect API, Authenticater-OTP, Inbound, StaffMatch ou StaffSafe	✓		
Accès à la prévente	✓		
Gestionnaire de compte dédié avec revue d'activité trimestrielle et bilan de santé	✓		

Modules optionnels



Rapid Alert

- Alerte de sécurité et capture de réponse.
- Gestion d'incident et coordination d'équipe.
- Réponse rapide pour la continuité des activités.
- Suivi et audit.



Authenticator

- Envoyer des mots de passe SMS à usage unique aux téléphones mobiles.
- Éliminer le besoin de jetons matériels physiques.
- Réduire le coût de l'authentification de connexion à deux facteurs.



Messagerie entrante +

- Gestion intelligente des messages entrants.
- Permettre à vos systèmes d'agir en fonction des demandes des utilisateurs mobiles.
- Routage basé sur des mots clés, réponses automatiques et actions.
- Ajouter et supprimer automatiquement des listes d'abonnement mobiles.



Messagerie de modèle simple

- Modèles prêts à l'emploi pour une messagerie facile en déplacement.
- Champs modifiables facultatifs dans les modèles de SMS.
- Configuration d'accès restrictif aux fonctionnalités de la plateforme.
- Contrôle total des modèles de SMS par les administrateurs.



Plugin Active Directory

- Créer et synchroniser des utilisateurs depuis Active Directory.
- Création automatique d'utilisateurs.
- Authentification simplifiée des utilisateurs.



Staff Match

- Possibilité de créer et de mettre à jour des profils d'employés.
- Créer des requêtes en fonction du rôle, des qualifications ou du coût de l'employé.
- Attribution de postes en fonction de la première réponse.
- Fonctionnalités de reporting sophistiquées.

Modules optionnels



Staff Safe

- Devoir de diligence envers les travailleurs isolés, les employés à distance et les employés mobiles.
- Les employés peuvent signaler rapidement des incidents à la direction.
- Des rapports détaillés sont fournis, par exemple par membre du personnel et identificateur de travail.
- Définir des messages qui sont envoyés pour confirmer la sécurité du personnel, demande initiale pour confirmer la sécurité, deuxième message à envoyer avant le déclenchement de l'escalade.



Anonymous SMS

- Établir des communications discrètes entre les employés et l'organisation.
- SMS entrants anonymes.
- Contrôles de confidentialité.
- Routage de réponse et de mots clés, réponses automatiques.
- Intégrations multiplateformes et robustes pour les administrateurs d'entreprise.



Contrôle d'accès IP

- Limiter l'accès à votre compte aux réseaux autorisés.



Content Visibility Control

- Le contenu des messages est masqué dans toutes les bases de données.
- Préserver la confidentialité des clients ou du personnel.



Studio de messagerie interactive

- Messagerie enrichie via SMS vers HTML5.
- Idéal pour les cas d'utilisation B2C.



Connect API

- Permet une interaction facile avec les services web.
- Meilleure visibilité, fiabilité et évolutivité.
- Envoi de messages SMS en temps réel et en masse via des modèles SMS ciblés.
- L'envoi en masse de messages se fait via un serveur SFTP en utilisant des listes d'API automatiques.
- Prise en charge des demandes/réponses encodées en URL et en JSON.
- Réception de SMS, prise en charge de POST ou GET pour la réception de réponses mobiles.
- Prise en charge de la personnalisation via des paires clé-valeur.



Raccourcir URL

Canaux supplémentaires*

WhatsApp Business



- Envoyer des messages riches en médias personnalisés avec des liens, des images et des documents.
- Utiliser des modèles de message configurables pour l'envoi en masse, des communication dans les 2 directions et une gestion facile des listes et des consentements.
- Vérifier le profil WhatsApp Business.
- Surveiller vos campagnes en temps réel.
- Envoyer automatiquement des SMS pour les destinations qui ne peuvent pas recevoir de messages WhatsApp.

E-mail



- Envoyer jusqu'à 1 million de messages électroniques par campagne. Planifier un e-mail pour une campagne unique ou récurrente avec une limite de temps d'exécution.
- Créer des messages électroniques personnalisés et joindre des fichiers jusqu'à 20 Mo par campagne. Utiliser des modèles attrayants et les enregistrer pour l'avenir.
- Définir les autorisations des utilisateurs et les rapports de campagne pour obtenir des informations de performance en temps réel.

Messages vocaux



- Inclus des fonctionnalités telles que la synthèse vocale, l'audio préenregistré, l'IVR et la distribution de mots de passe.
- Gérer les campagnes, les listes, les consentements et le traitement rapidement et facilement.
- Intégration facile de l'API, campagnes de masse d'appels vocaux avec solution de fallback SMS.
- Accès aux rapports d'exécution de campagne en temps réel.

Solution omnicanale



- Communiquer directement et efficacement avec votre public à travers les différents canaux pour envoyer les informations correctes à la bonne personne dans le format approprié.
- Combinez SMS, voix, WhatsApp, IA conversationnelle et e-mail.
- Gérez les différentes communications dans une interface centrée sur chaque contact et répondez à chaque client via le canal que vous préférez.

Canaux supplémentaires*

IA conversationnelle. Core

30 000 utilisateurs de chatbot / 2 canaux / 3 langues (Néerlandais, Français, Anglais) / 2 intégrations.



- Constructeur de conversation - FAQ - Petites conversations - Notifications par e-mail - Diffusion - Modélisation.
- Mesures personnalisées - Rapports personnalisés - Gestion de fichiers - Contrôle de conformité.
- Rôles personnalisés - Logs - Formation à l'IA.

IA conversationnelle. Plus

100 000 utilisateurs de chatbot / 5 canaux - 3 langues - 5 intégrations.



- Constructeur de conversation - FAQ - Petites conversations - Notifications par e-mail - Diffusion - Modélisation.
- Mesures personnalisées - Rapports personnalisés - Gestion de fichiers - Contrôle de conformité.
- Rôles personnalisés - Journaux - Formation à l'IA - Traitement des paiements - Bases de connaissances - Chat en direct (y compris 5 agents) - Ticketing.

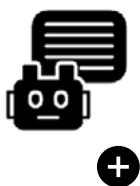
IA conversationnelle. Fonctionnalités supplémentaires



- Agent de chat en direct supplémentaire pour CAI.
- Personnalisation de marque CAI (marque blanche).
- Single sign on CAI (SSO).
- Forfait de support Premium CAI.
- Forfait de mise en œuvre CAI - Bronze 2 intégrations - 5 conversations - 100 FAQ (formées) - 3 langues.
- Forfait de mise en œuvre CAI - Argent 5 intégrations - 12 conversations - 250 FAQ (formées) - 3 langues.

Produits supplémentaires

Conversation centrée sur le contact



- Permet aux utilisateurs de voir et d'interagir avec différents destinataires à partir de tous les canaux enregistrés.
- Historique de toutes les conversations.
- Les utilisateurs peuvent sélectionner le contact et consulter l'historique des messages avec l'horodatage.
- Les utilisateurs peuvent répondre en temps réel à un contact spécifique, en sélectionnant le canal approprié.