

UNIVERGE®

# SV9100

SOLUCION PARA TUS COMUNICACIONES



Empowering the Smart Workforce

[www.nec-enterprise.com](http://www.nec-enterprise.com)



## Indice

- 4 La mano de obra inteligente
- 6 Movilidad inteligente
- 8 Gestión inteligente de llamadas
- 10 El centro de contacto inteligente
- 11 El teléfono de sobremesa reinventado
- 12 Diseñado con elegancia y repleto de funciones y características
- 13 Teléfonos UNIVERGE IP y teléfonos de sobremesa digitales
- 15 Escalabilidad inteligente

## Cambia tu forma de trabajar con **NEC UNIVERGE® SV9100**

Existen empresas competitivas de todos los tamaños, pero todas suelen tener una cosa en común: un magnífico trabajo en equipo y en una época en la que los lugares de trabajo de los empleados son cada vez más dispares, la comunicación juega un papel crucial. Consigue que tu personal rinda al máximo con el SV9100 de NEC. Está diseñado para gente y empresas reales y permite que tu equipo trabaje unido desde el primer día:

- > Toma decisiones de empresa con mayor rapidez y con mejor Información sin esperar a la reunión que se celebrará en la oficina la semana siguiente
- > Responde con más rapidez y eficiencia a las solicitudes de los clientes para incrementar su fidelidad y mantenerte por encima de la competencia
- > Refuerza tu mano de obra con Comunicaciones Inteligentes



Empowering the  
**Smart Enterprise**

# ¡Trabajemos juntos!

EL NEC UNIVERGE® SV9100 cumple con las expectativas



## Haz una inversión inteligente

El sistema SV9100 viene con una garantía y una tecnología preparada para el futuro que no tienen precedentes y que cubre las necesidades de tus empleados multigeneracionales. NEC, reconocida por contar con el mayor nivel de satisfacción del cliente entre los proveedores de Comunicaciones Unificadas, también te ofrece una inversión increíblemente inteligente. Nuestras plataformas de Comunicaciones Unificadas gozan del reconocimiento de expertos del sector por tener uno de los costes totales de adquisición más bajos del mercado.

- > Garantía inigualable que te conferirá tranquilidad
- > Tecnología preparada para el futuro que cubre las necesidades de una mano de obra multigeneracional
- > Reconocida por contar con el mayor nivel de satisfacción del cliente entre los proveedores de Comunicaciones Unificadas\*
- > Costes totales de adquisición más bajos \*\*

## Trabaja con TI inteligente

Una interrupción en los servicios de Comunicación supone una pérdida de tiempo para tu negocio y para tus clientes, y también una pérdida de ingresos. Por ello, la plataforma SV9100 de NEC es uno de los sistemas con capacidad para Comunicaciones Unificadas más fácil de configurar del mercado. El sistema SV9100 se integra fácilmente con otras tecnologías TI ya existentes como un sistema digital o IP plenamente interoperable. Su interfaz de gestión de fácil manejo optimiza la administración del sistema, proporcionando Voz, Comunicaciones Unificadas y Buzón de Voz desde una ubicación central.

- > Configuración simple y reducido mantenimiento
- > Funciona como un sistema digital, como un sistema IP o como una combinación de ambos
- > La Tecnología SIP permite la recuperación después de acontecer algún desastre
- > Integración sencilla con aplicaciones de e-mail como Microsoft® Outlook e integración con sistemas CRM como, por ejemplo, Salesforce

# La mano de obra inteligente

Trabajar sin interrupción, permanecer conectados



## En la oficina

Durante un día de trabajo, los empleados están entrando y saliendo de las reuniones, o moviéndose por la oficina y por otros departamentos. Permanecer en contacto es posible con las opciones flexibles que ofrece el sistema SV9100 para garantizar que las llamadas lleguen a su destinatario independientemente de dónde se encuentre:

- > **Mantenerse al habla** – Permanece conectado con los terminales Bluetooth de NEC que pueden sincronizarse con teléfonos móviles para disfrutar de lo último en comunicaciones flexibles
- > **Hot desking (espacio de oficina compartido)** – permite que los terminales y el espacio del escritorio lo compartan varios empleados, lo que ayuda a reducir gastos
- > **Función para grabación de llamadas** – ¡Resuelve disputas de forma instantánea, evita litigios, inicio-parada de grabación para pedidos con tarjeta de crédito, herramienta de formación para ventas telefónicas y mucho más!

## En la sala de juntas

- > **Reuniones flexibles en la sala de juntas** – Conferencias de audio y vídeo que permiten una comodidad y una espontaneidad máximas
- > **Aumento de la “visibilidad” con respecto a la comunicación** – Las herramientas de gestión de llamadas proporcionan una visión global en tiempo real de la actividad de la persona que efectúa las llamadas y de los niveles de atención al cliente de toda la empresa
- > **Gestión remota** – Se pueden enviar a los directores por e-mail de forma automática informes resumen del rendimiento clave de las llamadas en formato PDF



## En el mostrador de recepción

El escaparate de tu negocio – así podrás crear una zona de recepción más inteligente:

- > **Menores costes** – Los terminales de NEC permiten que otros miembros del equipo puedan efectuar personalmente tareas de recepción con facilidad durante periodos de menor actividad, ahorrando así en los gastos generales



- > **Ahorro de tiempo** – Con la función “clic para marcar” podrás contactar rápidamente con la persona deseada.
- > **Saluda por su nombre a quienes llamen** – La identificación de quienes llaman mejora tu servicio de atención al cliente

### Tu equipo de ventas móvil

Para tu equipo de ventas y tus teletrabajadores, viajar hacia y desde las distintas reuniones de negocios, así como tener más de un método/número para las comunicaciones puede ser confuso y consumir mucho tiempo. El personal de ventas tiene que estar al tanto de las últimas informaciones en todo momento, estén en la parte del mundo en que estén.

- > **Extensión móvil** – Permite que se pueda contactar con un usuario mediante un único número, independientemente de si atiende la llamada desde el teléfono de su mesa del despacho o desde un teléfono móvil.
- > **Llamadas desde móviles** – Se pueden grabar igual que se haría con una llamada desde un teléfono de sobremesa

### En el almacén

La comunicación en el almacén tiene que ser igual de avanzada que en la oficina. Ya quedan lejos los días en los que bastaba con un antiguo teléfono inalámbrico.

- > **Terminales IP DECT** – ofrecen una amplia gama de opciones y de dispositivos con funciones avanzadas para permanecer conectados en todos los departamentos
- > **Funciones de seguridad** – Incluye funciones como “hombre caído”, detección de ubicación y muchas más

### Trabajar desde casa

El usuario desde su casa, disfrutará de una experiencia telefónica completa como si estuviera en su oficina, además de una mayor flexibilidad en el trabajo. Entre las ventajas, tanto individuales como empresariales, podemos destacar el ahorro de costes y del tiempo empleado en los desplazamientos, e incluso de los gastos asociados con el espacio de trabajo.

- > **Teléfonos de sobremesa** – Proporcionan acceso a funciones del sistema desde el hogar del trabajador como, por ejemplo, al directorio de la empresa, transferencia de llamadas y mucho más
- > **Videoconferencias** – Permite la comunicación cara a cara con compañeros y clientes

# Movilidad inteligente

Comunícate en cualquier parte y en cualquier momento



## En la carretera

Usa tu smartphone como si fuera tu teléfono de sobremesa con Mobile Extension. Disfruta de las funciones del sistema SV9100 mientras te desplazas.

- > Mantente localizable a través de un número de extensión estés donde estés – reduce los mensajes del buzón de voz y el rebote de llamadas
- > Utiliza las funciones del sistema aunque estés desplazándote – incluso la devolución de llamada, la transferencia de llamadas y la identificación del que llama
- > Funciones de grabación de llamadas en tu móvil – ya puedes estar tranquilo aunque las llamadas no se efectúen a través de líneas fijas

## Oficina móvil

Para disfrutar de las ventajas de efectuar llamadas de forma flexible sincroniza tu móvil con el adaptador de sobremesa Bluetooth:

- > El adaptador Bluetooth permite que se establezca colaboración entre un smartphone y tu teléfono de sobremesa
- > Continúa en tu móvil una llamada que has iniciado en tu teléfono de sobremesa sin que se note



## Lugares más espaciosos y campus

Los terminales WiFi, que son idóneos para campus y otros entornos o instalaciones de mayores dimensiones, disponen de funciones inalámbricas avanzadas para organizaciones y empresas de las que se puede disfrutar mientras uno se desplaza.

- > Continúa en tu móvil una llamada que has iniciado en tu teléfono de sobremesa sin que se note
- > Utiliza roaming (itinerancia) sin sufrir interrupciones dentro de diversas ubicaciones de la empresa
- > Reducción de costes gracias a una gestión de TI más simple
- > Funcionamiento multilínea



“Aumenta los niveles de tu servicio de atención al cliente y tu negocio crecerá”



### Introducción de la integración móvil

La Integración Móvil de NEC, que combina WiFi, convergencia de servicios fijos-móviles y tecnología smartphone, es una solución sofisticada que ofrece a los usuarios acceso ininterrumpido a las diversas redes que se encuentren por todas las instalaciones de una organización.

- > **Comunicación con un solo número** – Facilita a tus compañeros y clientes un único número de teléfono
- > **Mensajería de voz unificada** – No tendrás necesidad de verificar múltiples buzones de voz por si tienes mensajes en alguno de ellos
- > **Roaming o itinerancia sin discontinuidad** – Utilice un smartphone para transferir fácilmente llamadas desde la red Wi-Fi de la empresa a una red móvil, y viceversa
- > **Marcación desde la empresa** – Utilice un smartphone para efectuar llamadas entre puestos o llamadas externas

### En tus instalaciones

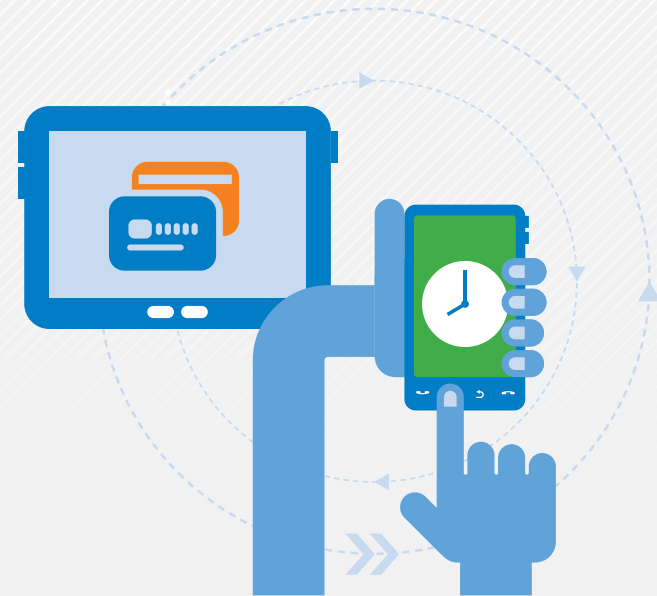
Disfruta de lo último en dispositivos de voz, mensajes de texto y movilidad dentro de tus propias instalaciones. El amplio catálogo de terminales IP DECT de SV9100 incluye:

- > Funciones de seguridad entre las que se incluye la de “hombre caído”, funciones de detección de la ubicación, SOS y muchas más
- > La más avanzada tecnología CAT-iq que combina las tecnologías DECT y WiFi para acceso a datos mientras nos desplazamos
- > Dispositivos robustos para los entornos más adversos



# Gestión inteligente de llamadas

MyCalls – El conjunto de aplicaciones que potencia tu negocio



MyCalls proporciona a tu equipo las herramientas necesarias para hacer que tu negocio se centre más en los clientes y sea más rentable de forma exitosa. Desde la gestión de llamadas, hasta la gestión de la línea de atención al cliente o la grabación de llamadas, pasando por el análisis de actividad de las llamadas; las estadísticas en tiempo real permiten adoptar respuestas más adecuadas con respecto al fluctuante tráfico de llamadas.

## ¿Quieres asegurarte de que se responde a todas las llamadas?

- > Se pueden programar alarmas para avisar a un gerente o a un operador cuando se rompa una regla preestablecida, es decir, cuando una llamada no se responda transcurridos más de 20 segundos. Tus alarmas “permanecerán alerta” mientras tú continúas con tus tareas diarias.
- > Se dispone de una función para emitir informes, que podremos programar o ejecutar a demanda, donde se pueden incluir los costes de las llamadas, los tiempos de respuesta y el uso telefónico del personal; todo ello es ideal para afinar los niveles de tu servicio.
- > ¿Cuentas con varias oficinas sucursales? MyCalls Enterprise agrupa y consolida la información de las llamadas de todas las ubicaciones y se puede gestionar desde un puesto individual.

## ¿Quieres aumentar los niveles de tu servicio de atención al cliente?

Las pantallas emergentes agilizan el flujo de trabajo proporcionando información sobre la persona llamante incluso antes de que se responda a la llamada. Podrás saludar a tus clientes por su nombre y atenderlos con mayor prontitud.

## Refuerza la capacidad de tu recepcionista

- > La función de presencia permite conocer la disponibilidad de tu equipo de un solo vistazo. Cada persona es más accesible, lo que nos permite encontrar con rapidez al experto de la compañía necesario para esa consulta crucial del cliente
- > Histórico de llamadas – Proporciona al momento una referencia instantánea de todas las llamadas entrantes, salientes o perdidas para ver quién ha llamado
- > Control de llamadas mediante drag & drop (arrastrar y soltar) – Sencilla gestión y priorización de llamadas
- > Mensajería instantánea – Los/as recepcionistas pueden enviar un Mensaje Instantáneo urgente a otro empleado para avisar, por ejemplo, de que tiene una llamada urgente en espera o una visita en recepción



### Dale control a tus agentes

El Control de Agentes le proporciona a tu equipo la flexibilidad para conectarse o desconectarse de las colas ACD para lidiar con el tráfico fluctuante de llamadas. La Información detallada al minuto y las alarmas personalizables permiten al personal encargado de la gestión y del call center o centro de llamadas ver su comportamiento en tiempo real. ¡No tengas llamadas en espera! Los códigos de terminación de llamadas fomenta tiempos de cierre de llamadas más reducidos y unos resultados que se pueden rastrear con mayor facilidad.

### ¿Quieres cubrirte las espaldas?

La grabación de llamadas te proporcionará la tranquilidad de poder demostrar siempre qué fue lo que dijo determinada persona. Las disputas se pueden resolver con rapidez y sin obstrucciones, de modo que evitarás inconvenientes y pérdidas de tiempo y dinero. La opción de iniciar o detener la grabación te permitirá que se hagan pedidos o reservas con tarjeta de crédito por teléfono, además de servir como una herramienta idónea para la formación de tu equipo con la que podrás compartir llamadas de ventas eficaces, repasar habilidades telefónicas y mucho más.

Gráfica de volumen de llamadas en tiempo real por horas

Estado de presencia de los compañeros

Número de llamadas en cola en un momento dado

Número de llamadas abandonadas



# El centro de contacto inteligente

Soluciones avanzadas para clientes exigentes



## Centros de contacto tranquilos, calmados y sosegados

Los clientes actuales esperan poder comunicarse con tu negocio en el momento y del modo que elijan. El aumento de pedidos on-line y la reducción de solicitudes por teléfono implican que un centro de contacto debe adaptarse con rapidez.

El conjunto de soluciones para Centros de Contactos SV9100 te proporciona todas las herramientas necesarias para hacer que cualquier interacción entre tus clientes y tu negocio sea rápida y sencilla. Gracias a la mejora en los tiempos de respuesta, la reducción en la cantidad de llamadas abandonadas, la reducción de los costes operativos y el aumento de los ingresos, tanto tus clientes como tú notaréis pronto la rentabilidad de la inversión.

## 5 formas de transformar tu centro de contacto

- 1 **Mejora tu servicio de atención al cliente** – el enrutamiento de las llamadas basado en las habilidades supone que quienes llaman experimentarán un servicio más rápido y eficiente
- 2 **Evalúa y gestiona a tu equipo** – Valora su rendimiento diario con informes personalizados
- 3 **Mantén a tus clientes satisfechos** – La función de devolución de la llamada supone que aquellos clientes que no pueden esperar pueden dejar un mensaje y se efectuará la devolución de la llamada de forma automatizada
- 4 **Ofrece multimedia fácilmente** – el Multimedia Queuing o gestión de colas de espera multimedia proporciona a tus agentes todas las comunicaciones de la forma familiar en que se hacen llegar y se priorizan las llamadas
- 5 **Motiva a tu equipo** – Los paneles informativos dinámicos fomentan la competición sana entre los agentes al mostrarse en tiempo real los niveles de rendimiento



## El teléfono de sobremesa **reinventado**

La comunicación sigue evolucionando día a día, y para mantenerte actualizado también tiene que hacerlo tu teléfono de sobremesa. Las crecientes innovaciones tecnológicas de los smartphones y las tablets nos han llevado a la creación de una nueva generación de teléfonos de sobremesa. El nuevo UNIVERGE® UT880 de NEC integra el teléfono de sobremesa tradicional y una tablet Android en un único dispositivo que te ofrece un teléfono de sobremesa innovador y repleto de funciones y características que revolucionarán tu experiencia a la hora de efectuar o atender llamadas.

### **Función UC**

El modelo UNIVERGE® UT880 también te proporciona acceso a tu cliente de escritorio NEC. Tendrás en tu mano todas las funciones UC, desde el directorio de la empresa, presencia y mensajería instantánea, hasta mensajería unificada y control de llamadas.

### **El UNIVERGE® UT880 de NEC te lleva al siguiente nivel**

- > Display en color de siete pulgadas con capacidad multitáctil de cuatro puntos
- > Cliente multilínea UNIVERGE que emula cualquier teléfono NEC
- > Interfaz abierta para desarrollo de aplicaciones
- > Función completa de plataforma de voz SV9100
- > Altavoz manos libres
- > Función Bluetooth integrada
- > Cámara integrada para videoconferencias
- > Soporta sistema operativo Android
- > Soporte para múltiples accesos
- > Puerto USB



# Diseñado con elegancia y repleto de funciones y características

## LCD a todo color o con escala de grises

**Datos de la llamada:** hora y fecha, número y nombre de la extensión e información de llamada entrante

**Datos:** Función/Información de aplicación XML cuando no se esté en una llamada

## Teléfono de banda ancha

## Opciones de color

Negro piano | Porcelana blanca

## Teléfono con altavoz

## Soporte ajustable

5 ajustes

## Teclado retroiluminado personalizable

**Opciones:** ACD | Retrofit | French  
Español | Pegatinas en Braille

## Micrófono

Soporte para funcionamiento en manos libres full dúplex



## Luz indicadora de mensaje en espera

Visible desde la parte frontal y la parte posterior del teléfono  
IP – 7 Colores | Digital – 3 Colores

## Teclas programables

Control por voz y funciones que cambian dinámicamente según el estado del teléfono

## Teclas de línea transparentes que se iluminan

Acceso con un solo toque a funciones del teléfono como:  
Marcación de extensiones | Líneas/Llamada en espera  
Buzón de voz | Grabación de llamadas | Seguridad

## Teclas de función

Rellamada | Función | Responder | Micrófono

## Tecla menú

Histórico de llamadas – volver a marcar/  
llamadas perdidas  
Directorios | Ajustes: volumen del tono

## Cursor de navegación

## Botones para Retener, Transferir y Altavoz

# Teléfonos UNIVERGE IP y teléfonos de sobremesa digitales

Un teléfono de sobremesa excepcional para cada miembro de tu organización



DT410

## Teléfono de sobremesa digital DT410

- > 2 teclas sin display o display con 6 teclas
- > Teléfono de primer nivel
- > Manos libres, Half Dúplex
- > Teclas programables / Avisos LCD
- > Tecla de marcación del directorio: soporta 10 teclas de funciones
- > Se puede instalar en pared
- > Indicador de mensaje en espera



DT430 & DT830

## Teléfono de sobremesa digitales DT430

- > 12, 24 o 32 teclas programables (terminales fijos)
- > Versión Desi-less (sin necesidad de etiquetas) con display para 8 líneas
- > Teclado retroiluminado
- > Teclas de línea retroiluminadas
- > Manos libres, full dúplex
- > Soporte para auriculares, soporte opcional para EHS
- > Teclas programables /Avisos LCD
- > Tecla de marcación del directorio: cursor de navegación
- > Histórico de llamadas
- > Soporte para Bluetooth (BCAZ)
- > Se puede instalar en pared



DT430 & DT830 Dual Display (Desi-less)



DT830CG Color Display

## Teléfonos de sobremesa DT830DG y DT830CG IP

- > 12, 24 o 32 teclas programables (soporte modular)
- > Versión Desi-less (sin necesidad de etiquetas) con display para 8 líneas
- > Teclado y teclas de línea retroiluminados
- > Manos libres, full dúplex
- > Soporte para auriculares, soporte opcional para EHS
- > Teclas programables /Avisos LCD
- > Cursor de navegación y tecla de marcación del directorio
- > Histórico de llamadas
- > Soporte para redes 10/100/1000 Ethernet
- > Puerto USB – Carga del smartphone, descarga de imágenes para el display (Excepto en el modelo con display)
- > Soporte para Bluetooth (BCAZ)
- > Se puede instalar en pared
- > Capacidad para interfaz abierta XML
- > Encriptación de Voz sobre P

## El teléfono de sobremesa DT830CG IP cuenta con las funciones indicadas antes y además

- > Display LCD retroiluminado a todo color (105,5 x 67,2 mm)



8-line Key Module



60-line DSS Console



“El sistema SV9100 se mantiene rentable, ya sea para 10 diez usuarios o para más de 800 – ¡una escalabilidad inmejorable!”

## Escalabilidad inteligente – Ampliar de forma más eficiente

**Crece con tu negocio** – De 10 a más de 800 usuarios



**Teléfonos para cada situación laboral** – IP DECT, WiFi y Terminales



**Aplicaciones que impulsan tu negocio** – Amplía tus comunicaciones



UC & C



Gestión de Llamadas



Mensajería unificada



Centro de contacto



Extensión móvil



Gestión del Sistema



**NEC Enterprise Solutions** ofrece soluciones de TI y comunicaciones a pequeñas, medianas y grandes empresas de los sectores público y privado. Nuestras innovadoras soluciones, diseñadas para una conectividad abierta, una alta disponibilidad y para un crecimiento flexible, incorporan las últimas tecnologías en voz, datos y vídeo y permiten un trabajo colaborativo en tiempo real, un aumento de la productividad y la satisfacción del cliente. Nuestros servidores, soluciones de almacenamiento y puestos de trabajo virtualizados permiten maximizar la eficiencia operacional, el rendimiento y la rentabilidad. NEC Enterprise Solutions proporciona sus productos y servicios a clientes de toda la región EMEA (Europa, Oriente Medio y África) a través de una red de organizaciones de venta directa, socios de negocio y distribuidores de valor añadido. Para más información, por favor, visite <http://www.nec-enterprise.com>

20-202-01 Septiembre 14 © 2014 NEC Corporation. Todos los derechos reservados. NEC y el logotipo NEC son marcas comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas identificadas con © o TM son marcas registradas o marcas comerciales de sus propietarios respectivos. Los modelos pueden variar para cada país y, debido a las continuas mejoras, estas especificaciones están sujetas a posibles cambios sin previo aviso.

Para más información, póngase en contacto con NEC EMEA o:

