



Расширяем возможности и формируем продуктивный коллектив



# Содержание

- 4 Продуктивный коллектив
- 6 Продуктивная мобильность
- 8 Продуктивное управление вызовами
- 10 Продуктивный контакт-центр
- 11 Новый взгляд на настольный телефон
- **12** Элегантный дизайн и многофункциональность
- **13** IP- и цифровые настольные телефоны UNIVERGE
- 15 Продуктивная масштабируемость

# **NEC UNIVERGE® SV9100** — работайте по-новому

Конкурентоспособность бизнеса не зависит от масштабов компании, но все успешные начинания объединяет одно: безупречная командная работа. Сегодня, в эпоху географической рассредоточенности рабочих мест, коммуникации играют ключевую роль в обеспечении такой работы.

С коммуникационной системой SV9100 компании NEC ваши сотрудники будут работать на все сто. Эта система создана для реальных людей и реального бизнеса, она позволяет мгновенно наладить эффективную совместную работу. Вы сможете:

- > Быстрее принимать более информированные деловые решения, не дожидаясь следующего еженедельного совещания
- > Более быстро и эффективно реагировать на обращения клиентов, повышая лояльность и сохраняя конкурентное преимущество
- > Расширить возможности своего коллектива, используя интеллектуальную коммуникационную систему





# Давайте работать вместе!

NEC UNIVERGE® SV9100 решает ваши задачи



### Вкладывайте средства разумно

В основе системы SV9100, на которую распространяется беспрецедентная по срокам гарантия, лежит технология, которая уже сегодня удовлетворяет требованиям сотрудников разных поколений и не утратит актуальности в будущем. Компания NEC имеет самый высокий уровень клиентской удовлетворенности среди поставщиков систем унифицированных коммуникаций, поэтому ваши деньги будут потрачены не зря. Наши платформы унифицированных коммуникаций признаны отраслевыми экспертами как одни из самых экономичных по совокупной стоимости владения на рынке.

- > Непревзойденная гарантия подарит вам покой
- > Технология, которая удовлетворяет требованиям сотрудников разных поколений и не утратит своей актуальности в будущем
- > Компания признана лидером по клиентской удовлетворенности среди поставщиков систем унифицированных коммуникаций\*

## Выбирайте эффективные ИТ-системы

Любое прерывание коммуникации означает простой для вашего бизнеса и клиентов, что приведет к потере дохода. Поэтому NEC создала одну из наиболее простых в настройке систем с поддержкой унифицированных коммуникаций на рынке — SV9100.

SV9100 легко интегрируется с существующими информационными технологиями в качестве полностью совместимой цифровой или IP-системы. Удобный интерфейс управления оптимизирует администрирование системы, обеспечивающей возможность обмена голосовыми данными по ИТ-каналам, унифицированные коммуникации и голосовую почту из одного места.

- > Простая конфигурация и экономичное обслуживание
- > Возможность использования в качестве цифровой, IP-системы или в комбинированном режиме
- > Технология SIP обеспечивает возможности аварийного восстановления
- > Удобная интеграция с приложениями электронной почты, включая Microsoft® Outlook®, интеграция с CRM-системами, включая Salesforce

# Продуктивный коллектив

Продолжайте работать, оставайтесь на связи











### В офисе

В течение рабочего дня сотрудники проводят множество совещаний, перемещаются по офису и другим помещениям организации. Оставайтесь на связи, используя гибкие возможности системы SV9100, чтобы всегда отвечать на звонки независимо от местоположения:

- Продолжайте разговор: оставайтесь на связи, пользуясь телефонами NEC с поддержкой Bluetooth, которые можно подключить к мобильному телефону и обеспечить максимально гибкие возможности общения
- > Система незакрепленных рабочих мест: обеспечивает возможность совместного использования телефонов и рабочих столов несколькими сотрудниками в целях экономии
- > Функция записи разговора: мгновенно разрешайте любые споры, избегайте судебных разбирательств, принимайте заказы с кредитной картой благодаря функции остановки и возобновления записи, используйте систему в качестве инструмента обучения удаленным продажам и многое другое!

### В зале для совещаний

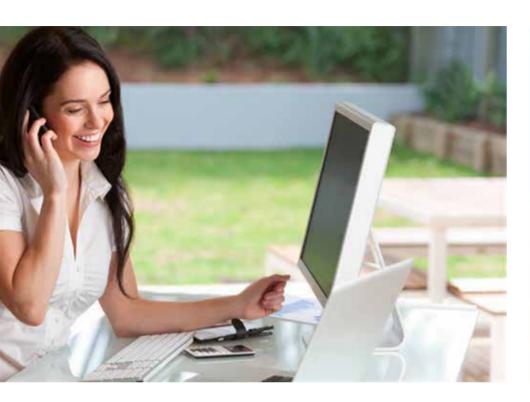
- > Гибкость при проведении совещаний: функции для проведения аудио- и видеоконференций обеспечивают максимальное удобство и эффект присутствия
- > Повышение «прозрачности» коммуникаций: средства управления вызовами позволяют получить актуальные сведения об активности вызывающего абонента и уровне обслуживания клиентов всеми отделами компании
- Удаленное управление: ключевые отчеты об эффективности обработки вызовов можно автоматически отправлять руководству по электронной почте в формате PDF

## Приемная стойка

Это настоящая «витрина» вашего бизнеса, и мы поможем вам обустроить ее лучшим образом.

- > Снижение затрат: используя домофоны NEC, любой сотрудник сможет легко справиться с обязанностями сотрудника рецепции в спокойные периоды, что позволит сократить расходы на персонал
- > **Экономия времени**: благодаря функции быстрого набора (набор одним щелчком) вы сможете за считанные секунды связаться с нужным человеком
- > Приветствие своих собеседников по имени: отображение информации о вызывающем абоненте на дисплее позволяет повысить качество обслуживания







## Ваши специалисты по продажам стали мобильны

Для удаленных сотрудников и специалистов по продажам, которые часто ездят на деловые встречи, наличие нескольких каналов и номеров для связи может быть очень неудобным. Специалисты по продажам должны постоянно оставаться в курсе дела, в какой бы точке планеты они ни находились.

- > Интеграция мобильных телефонов: позволяет связываться с пользователем по одному номеру независимо от того, поступает ли вызов на его настольный или мобильный телефон
- > **Мобильные вызовы:** разговор по мобильному телефону можно записывать так же, как по настольному

### На складе

Коммуникации на складе должны быть такими же эффективными, как и в офисе. Прошли те дни, когда старого мобильного телефона вполне хватало.

- > **Телефоны IP DECT:** предоставляют широкий выбор вариантов и продвинутые наборы функций, позволяющие сотрудникам разных отделов оставаться на связи
- Функции безопасности: сообщение о внезапной неработоспособности, обнаружение расположения и многое другое

## Сотрудники, работающие на дому

Специалисты могут использовать все возможности офисной телефонии в комфорте собственного дома. Среди преимуществ для отдельных сотрудников и компании в целом можно назвать экономию времени и денег на дорогу, а также сокращение затрат, связанных с обустройством рабочего места.

> Настольные телефоны: обеспечивают доступ к функциям системы из дома (список контактов компании, перевод вызова и многое другое)

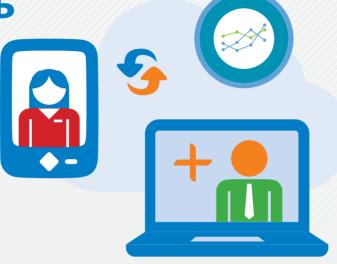
> Видеоконференцсвязь: общение с коллегами и клиентами «с глазу на глаз»

> Софтфон SP310: делает доступными все возможности телефонии SV9100 на настольном ПК



Продуктивная мобильность

Общайтесь и обменивайтесь информацией — где угодно и когда угодно









## В дороге

Благодаря приложению для мобильных устройств ваш смартфон больше не будет отличаться от настольного телефона. Пользуйтесь функциями системы SV9100 даже в дороге.

- Оставайтесь на связи, пользуясь одним и тем же добавочным номером, где бы вы ни находились: уменьшайте объем голосовой почты и переадресаций
- > Пользуйтесь функциями системы в дороге, включая обратный вызов, перевод звонков и идентификацию вызывающего абонента
- Функции записи разговора на мобильном телефоне: теперь вы можете быть спокойны не только во время звонков по городскому телефону

## Мобильный офис

Гибкие возможности совершения звонков обеспечиваются благодаря подключению своего мобильного телефона к настольному рабочему с помощью Bluetooth-адаптера.

- > Bluetooth-адаптер обеспечивает взаимодействие смартфона и настольного телефона
- > Вы можете продолжать разговор, начатый на настольном телефоне, на своем мобильном устройстве

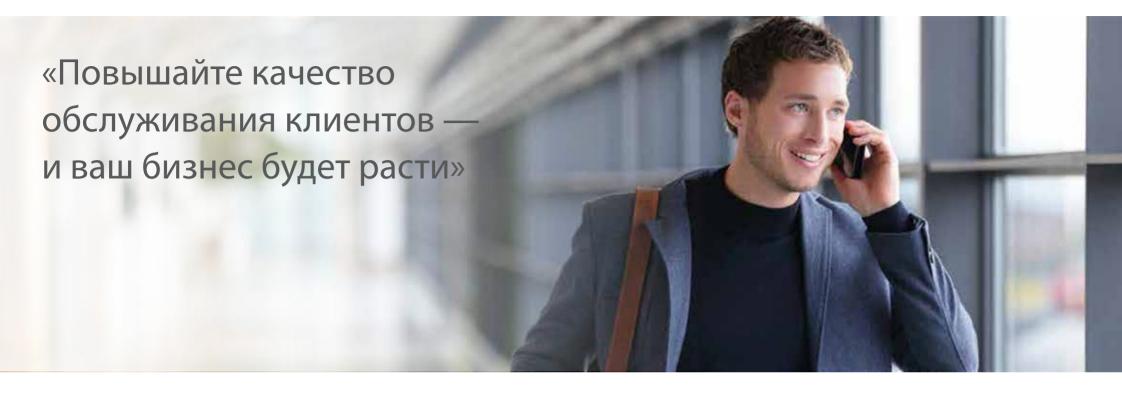


### Крупные объекты и кампусы

Телефоны с поддержкой Wi-Fi с расширенными функциями беспроводного подключения идеально подходят для использования на кампусах, крупных объектах и в организациях, отличающихся мобильностью.

- Удобный роуминг с несколькими бизнес-подразделениями
- > Снижение затрат благодаря упрощенному управлению ИТ
- > Поддержка нескольких линий





### Представляем мобильную интеграцию

Система NEC Mobile Integration, объединяющая Wi-Fi, конвергенцию фиксированных и мобильных сетей (FMC) и технологии смартфонов, представляет собой оптимизированное решение, обеспечивающее пользователям беспроблемный доступ к ряду сетей на объектах организации.

- > **Единый номер**: сообщите своим коллегам и клиентам единый номер, по которому с вами можно связаться
- > Единая система обмена голосовыми сообщениями: вам больше не нужно проверять сообщения в нескольких ящиках голосовой почты
- Удобный роуминг: с помощью смартфона вы легко сможете переводить вызовы из сети Wi-Fi организации в свою сотовую сеть, и наоборот
- > Копроративная телефония: теперь с помощью смартфона вы сможете звонить с одного стационарного телефона на другой или делать звонки за пределы организации

> Плюс! Бесплатное мобильное приложение для Wi-Fi: благодаря приложению uMobility Direct Dialler все возможности системы SV9100 доступны на вашем мобильном телефоне при наличии подключения Wi-Fi

## Внутри организации

Широкий ассортимент решений IP DECT SV9100 включает следующие возможности голосовой связи, текстовых сообщений и обеспечения мобильной связи внутри организаций.

- > Функции безопасности, включая уведомление о внезапной нетрудоспособности, обнаружение расположения, сигналы SOS и прочее
- > Новая технология CAT-iq, сочетающая в себе DECT и Wi-Fi для доступа к данным во время передвижения
- > Надежные аппараты для сложных условий эксплуатации



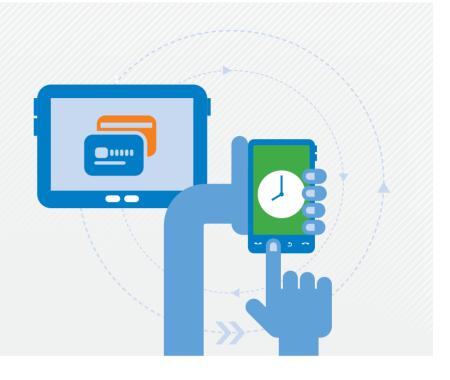
# Оптимизированное управление вызовами

MyCalls — набор приложений для развития вашего бизнеса









MyCalls предоставляет специалистам вашей компании все необходимые инструменты, чтобы сделать ваш бизнес более клиентоориентированным и прибыльным. Независимо от сферы вашей деятельности, будь то управление вызовами, управление центром обработки звонков, запись звонков и анализ деятельности по обработке вызовов, обновляемая в реальном времени статистика позволяют более эффективно реагировать на меняющийся трафик звонков.

### Хотите всегда отвечать на звонки?

- > Программируемые **предупреждения** оповестят менеджера или оператора, если заданное правило нарушено, например на звонок не отвечают более 20 секунд. Настроенные предупреждения «несут вахту», пока вы решаете свои повседневные задачи
- > **Отчеты** можно составлять по расписанию или по требованию и включать в них информацию о стоимости звонков, времени и эффективности ответов сотрудников по телефону. Эти сведения бесценны для корректировки уровней обслуживания
- > У вас несколько филиалов? MyCalls Enterprise собирает и консолидирует сведения о звонках со всех объектов, а управление системой может осуществляться с одного рабочего стола

### Хотите повысить уровень обслуживания клиентов?

**Всплывающие экраны** ускоряют рабочий процесс, отображая информацию о вызывающем абоненте еще до ответа на звонок. Вы сможете сразу обратиться к клиенту по имени и обработать вызов более качественно.

## Расширение возможностей секретарей

- Функция «Присутствие» дает полное представление о доступности ваших сотрудников. Вам проще связаться с отдельными специалистами и быстро найти эксперта, способного ответить на запрос важного клиента
- > **История вызовов**: обеспечивает мгновенный доступ к информации обо всех входящих, исходящих и пропущенных вызовах с указанием вызывающего абонента
- > **Контроль звонков перетаскиванием**: удобное управление вызовами и определение приоритетности
- Мгновенное сообщение: секретари могут отправить срочное мгновенное сообщение другому специалисту, уведомив его или ее о срочном вызове или ожидающем в приемной клиенте







#### Отдайте контроль в руки своих агентов

Благодаря функции **контроля агентов** ваши специалисты могут свободно управлять очередями в системе автоматического распределения вызовов (ACD), эффективно справляясь с меняющимся потоком вызовов. Обновляемые ежеминутно сведения об очереди вызовов и настраиваемые предупреждения позволяют менеджерам и сотрудникам центра обработки вызовов оценивать эффективность своей работы в режиме реального времени. Не заставляйте клиентов ждать! Коды установления соединения способствуют сокращению продолжительности разговора и позволяют удобнее отслеживать результаты.

## Хотите быть под надежной защитой?

**Запись разговора** позволяет обрести желанное спокойствие, ведь вы всегда можете доказать, что было сказано и кем.

Теперь любые споры можно разрешать быстро и безболезненно — экономьте свои деньги, время и нервы. Возможность остановки и возобновления записи позволяет выполнять по телефону бронирование с кредитной картой. Кроме того, это идеальный инструмент обучения: ваши специалисты смогут поделиться с коллегами примерами эффективных разговоров, отточить свои навыки общения по телефону и многое другое.

#### Защитите свой бизнес от телефонного мошенничества

Toll Fraud Guard — это встроенное приложение, помогающее защитить бизнес от атак телефонных мошенников и дающее вам желанный покой. До 85 % компаний уязвимы перед этой угрозой, масштабы которой растут на 15 % ежегодно. Обычная атака подобного рода может обойтись вашей компании в тысячи долларов!

- > Эффективная круглосуточная защита от телефонного мошенничества
- > Экономичное решение, не требующее установки дополнительных ПК
- > Возможность настройки с учетом особенностей обработки звонков в вашей компании



# Продуктивный контакт-центр

Современные решения для требовательных клиентов





### Контакт-центры: спокойствие, собранность и размеренность

Современный клиент рассчитывает, что сможет взаимодействовать с вашей компанией в удобное для себя время и удобным способом. Рост числа интернет-заказов и уменьшение числа телефонных обращений означает, что контакт-центру нужно быстро адаптироваться.

Набор приложений SV9100 Contact Center предоставляет все необходимые инструменты, чтобы сделать каждое взаимодействие между вашими клиентами и вашей компанией быстрым и легким. Сокращение времени ожидания ответа, числа несостоявшихся вызовов, снижение операционных затрат и рост доходов — все это позволит вам и вашим клиентам быстро увидеть, что инвестиции окупаются.

## Пять способов преобразовать свой контакт-центр

- **Повышение качества обслуживания клиентов**: маршрутизация вызовов с учетом навыков специалистов позволяет обслуживать клиентов по телефону более быстро и эффективно
- Измерение показателей коллектива и управление: ежедневная оценка эффективности работы с использованием индивидуально настроенных отчетов
- Обеспечение удовлетворенности клиентов: функция «Обратный звонок» позволяет клиентам, у которых нет времени ждать ответа, оставить сообщение, чтобы сотрудник компании перезвонил им, когда освободится
- Удобная работа с мультимедиа: Multimedia Queuing позволяет предоставить все коммуникационные материалы агентам вашей компании в знакомом им формате обработки и определения приоритетности вызовов
- **Мотивация вашей команды**: динамические настенные панели поощряют здоровую конкуренцию между агентами, потому что на них в реальном времени отображаются показатели эффективности сотрудников





# Новый взгляд на настольный телефон

Системы коммуникации развиваются и меняются каждый день, и чтобы не остаться позади, ваш телефон должен совершенстоваться. Динамично развивающиеся технологические инновации, реализованные в смартфонах и планшетах, позволили выпустить новое поколение настольных телефонов. Новый телефон UT880 компании NEC объединяет в себе функции традиционного настольного телефона и планшета. В вашем распоряжении — инновационный многофункциональный настольный телефон, который перевернет ваши представления о телефонии.

## Функции унифицированных коммуникаций

Более того, UT880 обеспечивает доступ к настольному клиенту NEC.

Все функции унифицированных коммуникаций, включая корпоративный список контактов, функцию присутствия и обмена мгновенными сообщениями, а также объединенный контроль обмена сообщениями и вызовами, легко доступны сотрудникам.

# С телефоном UT880 компании NEC вы выйдете на новый уровень

- > Полноцветный семидюймовый дисплей с возможностью управления пальцами и функциями «мультитач»
- > Клиент UNIVERGE Multi-Line эмулирует любой телефон NEC
- > Открытый интерфейс для разработки приложений
- Поддержка голосовых функций платформы SV9100 и динамик громкой связи
- > Поддержка множественного входа в систему
- > USB-порт
- > Встроенный Bluetooth
- > Встроенная камера для видеоконференций



# Элегантный дизайн и многофункциональность

NEC

17.5

#### Полноцветный или черно-белый ЖК-дисплей

**Данные о вызове:** дата и время, номер и имя, информация о входящем звонке

**Данные:** приложения или XML-данные

в режиме ожидания телефона

#### Кристально-чистый звук

#### Цвета

Черный рояль | Белый фарфор

#### Громкая связь

#### Регулируемая подставка

Четыре положения

#### Настраиваемая клавиатура с подсветкой

**Доступные варианты:** ACD | Retrofit | Французский | Испанский | Шрифт Брайля

#### Микрофон

Полнодуплексная громкая связь

#### Световой индикатор полученного сообщения

Видно с обеих сторон телефона IP — семь цветов | Цифровой — три цвета

#### Многофункциональные клавиши

Функции динамически меняются в зависимости от состояния телефона

# Прозрачные линейные клавиши, которые могут подсвечиваться

Доступ к следующим системным функциям осуществляется одним касанием: Набор номера | Очередь/«Парковка» вызовов | Ящик голосовой почты | Запись разговора | Безопасность

#### Функциональные клавиши

Автодозвон | Функция | Ответ | Микрофон

#### Клавиша меню

История вызовов: повторный набор/ пропущенные вызовы Каталоги | Настройки: громкость звонка

#### Курсор навигации

Кнопки удержания, перевода вызова и громкой связи



# IP- и цифровые настольные телефоны

Настольный телефон премиум-класса для любого сотрудника вашей организации









DT410

DT430 и DT830

DT430 и DT830 с двойным дисплеем (Desi-less)

DT830CG с цветным дисплеем

#### Цифровой настольный телефон DT410

- > 2-клавишный без дисплея или 6-клавишный с дисплеем
- > Телефон начального уровня
- > Громкая связь, полудуплекс
- > Многофункциональные кнопки и подсказки на ЖК-мониторе
- > Клавиша набора из списка контактов: поддержка 10 функциональных клавиш
- > Возможность монтажа на стену
- > Индикатор полученного сообщения



Модуль из 8 линейных



60-кнопочная консоль DSS

#### Цифровые настольные телефоны DT430

- > 12-, 24- или 32-программируемые клавиши (фиксированные терминалы)
- > Клавиатура с подсветкой
- > Линейные клавиши с подсветкой
- > Версия Desi-less (8-строчный дисплей)
- > Полнодуплексная громкая связь
- > Поддержка гарнитуры, поддержка EHS (опционально)
- > Многофункциональные кнопки и подсказки на ЖК-мониторе
- > Клавиша набора из списка контактов: курсор навигации
- > История вызовов
- > Поддержка Bluetooth (BCAZ)
- > Возможность монтажа на стену

# Настольный IP-телефон DT830 обладает теми же функциями, что и модель DT430, плюс:

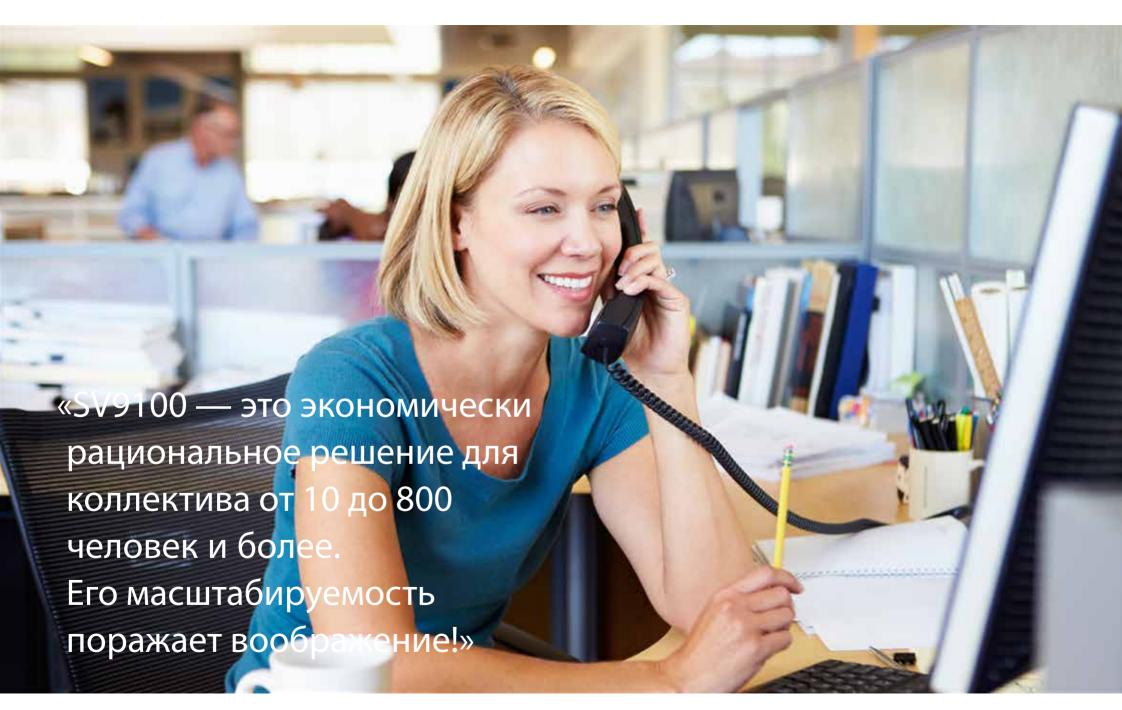
- > Поддержка сети 10/100 Ethernet
- > ЖК-экран с подсветкой
- > Открытый интерфейс XML
- > Шифрование VoIP

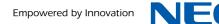
#### Настольные IP-телефоны DT830DG и DT830CG

- > 12-, 24- или 32-программируемые клавиши (модульная поддержка)
- > Клавиатура с подсветкой и линейные клавиши
- > Версия Desi-less (с 8-строчным дисплеем) в модели DT830DG
- > Гарнитура, полнодуплексная связь
- > Поддержка гарнитуры, поддержка EHS (опционально)
- > Многофункциональные кнопки и подсказки на ЖК-мониторе
- > Курсор навигации и клавиша набора из списка контактов
- > История вызовов
- > Gigabit Ethernet
- > USB-пор: зарядка смартфона, загрузка изображений для отображения (кроме модели с дисплеем)
- > Поддержка Bluetooth (BCA-Z)
- > Возможность монтажа на стену
- > Открытый интерфейс XML
- > Шифрование VoIP

# Настольный IP-телефон DT830CG оснащен всеми вышеперечисленными функциями плюс:

> Крупный полноцветный ЖК-дисплей с подсветкой (105,5 × 67,2 мм)





# Грамотное масштабирование — масштабируйте свою систему более эффективно

Растет вместе с вашим бизнесом: от 10 до более 800 пользователей



# **Телефоны для любой рабочей задачи**: IP DECT, Wi-Fi и терминалы



## Приложения для развития бизнеса: расширяйте свои коммуникации



Унифицированные коммуникации и взаимодействие



Управление вызовами



Унифицированная система обмена сообщениями



Контакт-центр



Интеграция мобильных телефонов



Управление



Komпaния NEC Enterprise Solutions поставляет ИТ-решения и коммуникационные системы государственным и частным компаниям малого, среднего и крупного бизнеса. В наших инновационных решениях, призванных обеспечить возможности подключения по открытым стандартам, высокую доступность и гибкие возможности роста, реализованы последние технологии в области обмена голосовыми данными, информацией и видео. С помощью этих решений можно наладить эффективную совместную работу в реальном времени, повысить продуктивность и клиентскую удовлетворенность. Используя наши серверы, решения для хранения данных, программное обеспечение и виртуализированные рабочие станции, компании смогут максимально повысить эффективность операционной деятельности, производительность и продуктивность. NEC Enterprise Solutions обслуживает своих клиентов в Европе, Африке и на Ближнем Востоке через сеть организаций прямых продаж, деловых партнеров и торговых посредников, создающих добавочную стоимость. Дополнительные сведения см. на веб-сайте http://www.nec-enterprise.com.

10-202-0 2 май 2015 г. © NEC Corporation, 2014 г. Все права защищены. NEC и логотип NEC являются торговыми знаками или зарегистрированными торговыми знаками корпорации NEC, которая может быть зарегистрирована в Японии и других юрисдикциях. Все торговые знаки, помеченные знаком © или ТМ, являются зарегистрированными торговыми знаками или торговыми знаками соответствующих владельцев. Модели могут варьироваться в разных странах, а вследствие непрерывных усовершенствований продукции представленные здесь спецификации подлежат изменению без предварительного уведомления. Для получения дополнительной информации обратитесь в NEC EMEA или:

ООО "ПРЕМЬЕРА-Бренд" – авторизованный партнер NEC

445009, Россия, г. Тольятти, ул. Комсомольская, 84а, офис 421 +7 (8482) 78-55-70 / p-brand@bk.ru