

La Empresa Inteligente

# UNIVERGE<sup>®</sup> SV9100

Solución de comunicación -  
Incluye portafolio de InApps





## Contenido

- 4 La fuerza laboral inteligente
- 6 Movilidad inteligente
- 8 Portafolio de InApps
- 11 Gestión inteligente de llamadas
- 13 El Centro de Contacto inteligente
- 14 Teléfonos digitales e IP UNIVERGE
- 15 Escalabilidad inteligente

# Cambie su forma de trabajar con NEC UNIVERGE® SV9100

Hay empresas competitivas de todos los tamaños, pero suelen tener algo en común: un gran trabajo en equipo. En la era de los lugares de trabajo cada vez más dispares para los empleados, las comunicaciones desempeñan un papel crucial.

Saque el máximo partido a su fuerza laboral con el SV9100 de NEC. Está diseñado para personas y negocios reales, y hace que su equipo trabaje en conjunto desde el primer día:

- > Tomar decisiones empresariales más rápidas y mejor informadas sin tener que esperar a la próxima reunión semanal de la oficina
- > Responda de forma más rápida y eficaz a las peticiones de los clientes para fomentar la lealtad y mantenerse por delante de sus competidores
- > Potencie a su fuerza laboral con Smart Communications

# ¡Trabajemos juntos!

NEC UNIVERGE® SV9100 cumple



## Haga una inversión inteligente

La interrupción de los servicios de comunicaciones supone un tiempo de inactividad para su empresa, sus clientes y la pérdida de ingresos. Por eso, el SV9100 ha sido diseñado con niveles de confiabilidad insuperables para su tranquilidad.

También satisface las demandas de sus empleados multigeneracionales. Reconocido por tener el mayor nivel de satisfacción de los clientes entre los proveedores de comunicaciones unificadas, NEC también le ofrece una inversión increíblemente inteligente.

- > Tecnología que satisface la necesidad de la fuerza laboral multigeneracional
- > Protección contra el fraude de peaje
- > InApplications inteligentes: no se requiere un costo adicional de servidores
- > Menor costo total de propiedad\*\*

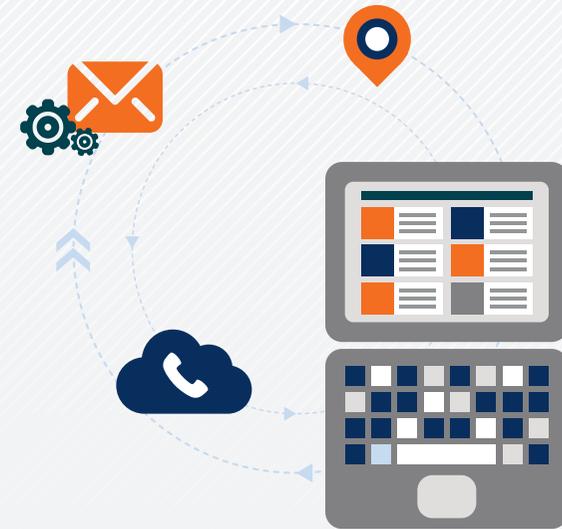
## Trabaje con TI inteligente

Por ello, la plataforma SV9100 de NEC es uno de los sistemas con capacidad de comunicaciones unificadas más fáciles de configurar del mercado. Se integra fácilmente con la tecnología TI existente como un sistema digital o IP totalmente interoperable.

- > Configuración sencilla y bajo mantenimiento  
Funciona como sistema digital, sistema IP o como una combinación de ambos
- > La tecnología SIP permite la prevención de desastres
- > Fácil integración con aplicaciones de correo electrónico, como Microsoft® Outlook®, e integración con CRM como Salesforce y muchas más

# La fuerza laboral inteligente

Siga trabajando, siga conectado



## En la oficina

Durante un día de trabajo, los empleados entran y salen activamente de las reuniones, se mueven por la oficina y por otros departamentos. Manténgase en contacto con las opciones flexibles que ofrece el SV9100 para garantizar que las llamadas se realicen independientemente de la ubicación:

- > **Hot desking** – Permite compartir los teléfonos y el espacio de los escritorios entre varios empleados, lo que ayuda a mantener los costos bajos
- > **Funcionalidad de grabación de llamadas** – MyCalls resuelve disputas al instante, evitando litigios, detiene el inicio de la grabación para pedidos con tarjeta de crédito, herramienta de formación en televenta y mucho más

## En la sala de juntas

- > **Reuniones flexibles en la sala de juntas** – Capacidades de audio y videoconferencia para una máxima comodidad y espontaneidad
- > **Mayor "visibilidad" de las comunicaciones** – Las herramientas de gestión de MyCalls proporcionan una captura instantánea en tiempo real de las llamadas
- > **Gestión remota** – Los informes de rendimiento de llamadas clave pueden enviarse automáticamente por correo electrónico en PDF a sus directores



## En la recepción

- > **Reducción de costos** – Los interfonos de NEC permiten que otros miembros del equipo se encarguen de la recepción durante los periodos más tranquilos
- > **Ahorre tiempo** – Con la función "Click-to-dial", conéctese rápidamente con la persona que necesita
- > **Saludar a los que llaman por su nombre** – El identificador de llamadas mejora la atención al cliente
- > **Eficiencia** – La consola de operadora MyCalls permite un enrutamiento de llamadas y una mensajería más sencillos



### Su equipo de ventas móvil

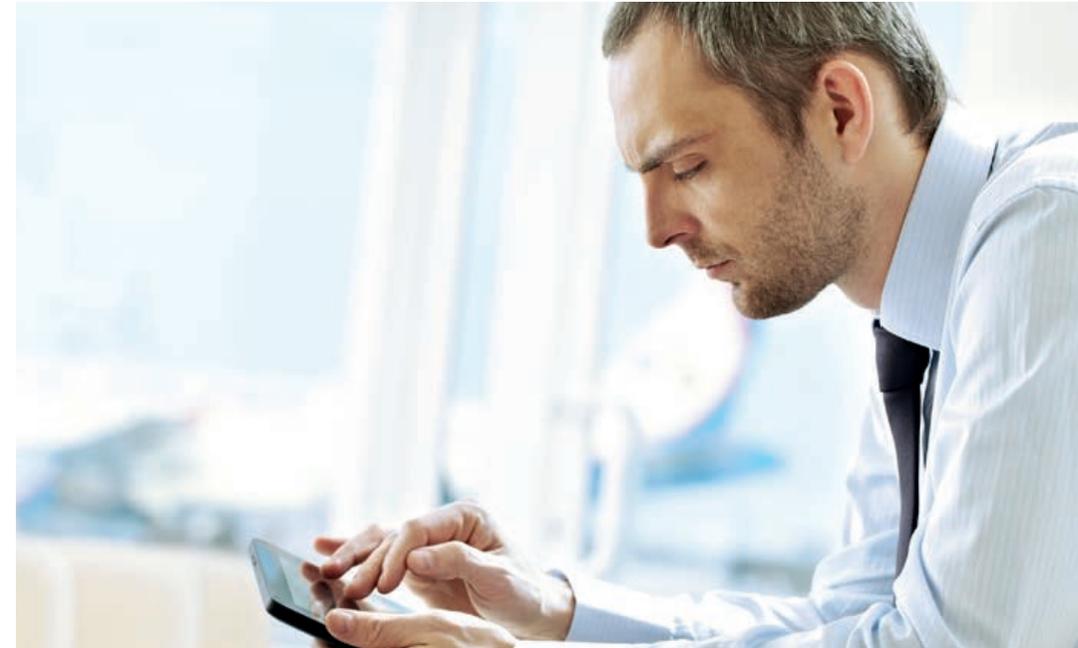
Para su equipo de ventas y sus teletrabajadores, que se desplazan a y desde las diferentes juntas de negocios, tener más de un método/número de teléfono para las comunicaciones puede consumir mucho tiempo y resultar confuso. El personal de ventas tiene que estar al tanto, todo el tiempo, sin importar dónde se encuentre.

- > **Extensión de móvil** – Permite contactar a un usuario en un único número, sin importar si se atiende la llamada en su teléfono de escritorio o en su móvil
- > **Llamadas desde el móvil** – Pueden grabarse como se haría desde un teléfono de escritorio

### En el almacén

Las comunicaciones deben ser tan avanzadas en el almacén como en la oficina. Se acabaron los días en los que bastaba con un viejo teléfono móvil.

- > **Teléfonos IP DECT** – ofrecen una amplia gama de opciones y conjuntos de funciones avanzadas para permanecer conectado en todos los departamentos
- > **Funciones de seguridad** – Incluye "Man Down" (hombre caído), la detección de ubicación y mucho más



### Sus empleados a distancia

Los usuarios pueden disfrutar de una completa experiencia de uso del teléfono haciendo home office, además de proporcionar una mayor flexibilidad de trabajo. Las ventajas incluyen el ahorro de costos y tiempo de los desplazamientos e incluso de los costos asociados al espacio de trabajo.

- > **Teléfonos de escritorio** – Proporcionan acceso a las funciones del sistema desde el hogar, por ejemplo, el directorio de la empresa, la transferencia de llamadas, etc.
- > **Softphone** – Realice llamadas desde su PC utilizando audífonos o audífonos USB
- > **Videokonferencia** – Comunicaciones cara a cara
- > **Colaboración** – Compartir documentos en tiempo real con hasta 32 participantes





“Aumentar sus niveles de servicio al cliente, incrementará su negocio”



# Movilidad inteligente

Comuníquese en cualquier lugar y en cualquier momento

## En la carretera

Trate su Smartphone como si fuera su teléfono de escritorio con Mobile Extension. Disfrute de las funciones del sistema SV9100 mientras se desplaza.

- > Siga estando localizable a través de un número de extensión dondequiera que esté: reduzca los buzones de voz y el “rebote” de llamadas (tenis telefónico)
- > Utilice las funciones del sistema en movimiento, como la devolución de llamada, la transferencia y la identificación de llamadas
- > Capacidades de grabación de llamadas en su móvil: su tranquilidad ya no se limita a las llamadas a teléfonos fijos

## Oficina móvil

Para obtener opciones de llamada flexibles, vincule su móvil con el adaptador de teléfono de escritorio Bluetooth:

- > El adaptador Bluetooth permite la colaboración entre un Smartphone y el teléfono de escritorio
- > Continúe en su móvil una llamada iniciada en su teléfono de escritorio



## Sitios y campus más grandes

Ideales para campus y otros entornos de grandes instalaciones, los teléfonos WiFi disponen de funciones inalámbricas avanzadas para organizaciones en movimiento.

- > Navegación ininterrumpida en varias sedes de la empresa
- > Reducción de costos gracias a una gestión de TI más sencilla



## Traiga su propio dispositivo (BYOD)

Utilizando la aplicación para smartphones de NEC puede conectarse al SV9100 vía WiFi o a través de la Red de Datos Móviles (3G/4G). Esto le permite hacer y recibir llamadas como un usuario normal de la extensión dando la ventaja añadida de:

- > **Alcance de número único** – Proporcione a sus colegas y clientes un único número de teléfono
- > **Mensajería de voz unificada** – No es necesario tener varios buzones de voz para recibir mensajes
- > **Roaming** – El smartphone no está conectado por falta de red, el SV9100 puede seguir enrutando las llamadas a su número GSM
- > **Marcación empresarial** – utilice un smartphone para realizar llamadas de estación a estación o externas

## En sus instalaciones

Para los dispositivos más avanzados para la voz, los mensajes de texto y la movilidad interna, el amplio portafolio de IP DECT del SV9100 incluye:

- > Funciones de seguridad que incluyen Hombre Caído (Man Down), capacidades de detección de ubicación, SOS y más
- > Teléfonos robustos para los entornos más difíciles
- > La última tecnología CAT-iq que combina la tecnología DECT y WiFi para el acceso a los datos en movimiento



# Aplicación InGuard

**Defensa eficiente las 24 horas del día,  
los 7 días de la semana**



La SV9100 incluye ahora un portafolio ampliado y diverso de InApps. Además de proporcionar atractivas ventajas empresariales, estas aplicaciones integradas/en placa no requieren ningún PC o servidor externo, lo que las hace muy rentables y confiables. Además, al utilizar una interfaz de navegador, proporcionan una disponibilidad de 24 horas al día y 7 días a la semana para su empresa.

## Comunicaciones simplificadas

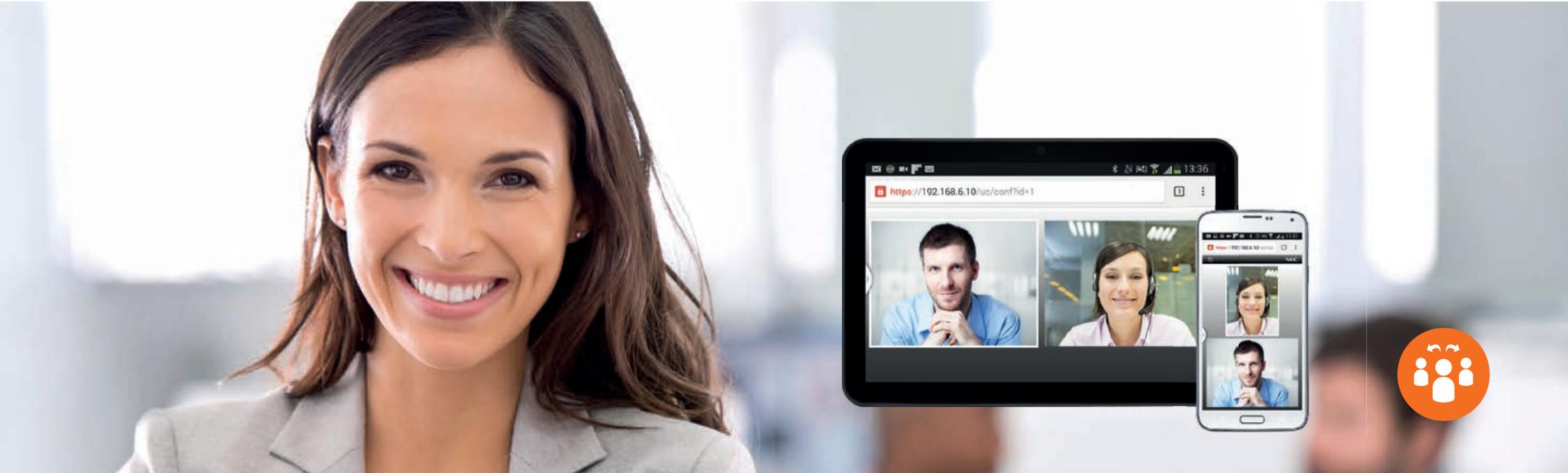
El costo mundial del fraude telefónico es de unos 25.000 millones de libras/euros cada año y está aumentando un 15%. El fraude telefónico, también conocido como "phreaking" o "phone hacking", es un riesgo para las empresas de cualquier tamaño; se calcula que el 85% de las empresas son vulnerables. Un solo ataque puede costar miles de euros a una empresa y, en el peor de los casos, llevarla a la quiebra.

La aplicación InGuard de NEC ayuda a defender una empresa contra los ataques de fraude de peaje y proporciona tranquilidad al usuario:

- > **Defensa eficaz las 24 horas del día, los 7 días de la semana** contra el fraude en el peaje
- > **Solución de bajo costo** (una aplicación a bordo) sin necesidad de un PC/servidor adicional
- > **Configurable** a la actividad específica de llamadas de su negocio
- > **Función de chequeo** para evaluar cualquier punto débil durante la instalación

## ¿Cómo funciona InGuard de NEC?

Toda la actividad de las llamadas se supervisa 24 horas al día, 7 días a la semana, y cualquier actividad sospechosa se detecta al instante. Esto da lugar a una de las dos alertas automáticas: un correo electrónico de "sólo alerta" enviado a los destinatarios designados, o en casos más graves una "alerta y bloqueo" que impide cualquier otra actividad de llamadas al instante.



## InUC – Colaboración inteligente y más

Colaborar con sus colegas no siempre significa estar todos juntos en la misma sala y en la misma zona horaria. En el entorno laboral actual, los empleados están repartidos por diferentes lugares. Una de las mejores formas de colaborar a distancia con los compañeros es por videoconferencia.

### Comunicaciones en tiempo real

La InUC de la SV9100 utiliza WebRTC (comunicaciones en tiempo real) y proporciona una colaboración y un vídeo muy rentables que funcionan a la perfección en su entorno de TI. Los usuarios de la SV9100 pueden establecer rápidamente conexiones de audio y vídeo entre dos o más ordenadores o dispositivos desde cualquier lugar con una conexión a Internet y VPN o LAN.

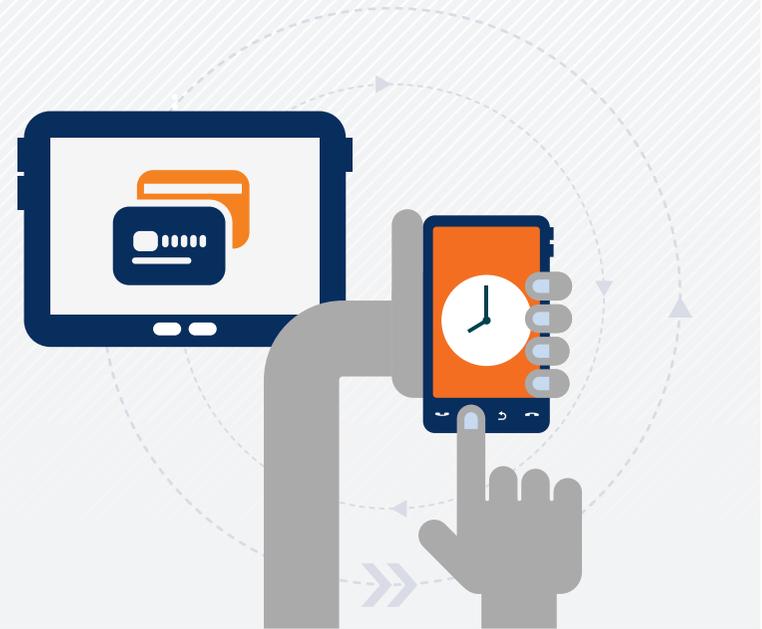
Además de las funciones de videoconferencia y audioconferencia, los usuarios de PC pueden trabajar colectivamente con la pantalla y documentos compartidos. También es ideal para demostraciones de software en directo y presentaciones de diapositivas.

Colaborar no es sólo compartir ideas, sino también aprender más sobre los demás y establecer conexiones significativas en un lugar de trabajo digital.

- > **Videoconferencias**, documentos y pantallas compartidas para hasta 32 (8x4) usuarios de la SV9100
- > **Solución** altamente rentable
- > **Utiliza** una conectividad segura
- > **Funciona** con Google Chrome o Internet Explorer 11 en un PC o dispositivo Android

# Gestión inteligente de llamadas

MyCalls - La suite de aplicaciones para impulsar el negocio



MyCalls proporciona a su equipo las herramientas necesarias para lograr que su negocio se centre en el cliente y sea más rentable. Desde la gestión de llamadas, la gestión del centro de llamadas, la grabación de llamadas y el análisis de la actividad de las llamadas, las estadísticas en tiempo real permiten dar respuestas más precisas a las fluctuaciones del tráfico de llamadas.

## ¿Quiere asegurarse de que las llamadas se contestan siempre?

- > **Alarmas** se pueden programar para que avisen a un gestor o a un operador cuando se incumpla una norma establecida, por ejemplo, si no se responde a una llamada durante más de 20 segundos. Sus alarmas "vigilan" mientras usted sigue con sus tareas diarias.
- > **Informes** que pueden programarse o ejecutarse bajo demanda, incluidos los costos de las llamadas, los tiempos de respuesta y el rendimiento telefónico del personal, lo que resulta ideal para ajustar sus niveles de servicio.
- > **¿Múltiples sucursales?** MyCalls Enterprise reúne y consolida la información de las llamadas de todas las sedes y puede gestionarse desde un único escritorio.

## ¿Quiere aumentar sus niveles de servicio al cliente?

**Screen-pops** aceleran el flujo de trabajo al proporcionar información sobre la persona que llama incluso antes de que se atienda la llamada. Sus clientes pueden ser saludados por su nombre y atendidos con mayor rapidez.

## Potencie a su recepcionista

- > **Presencia** proporciona una "vista de pájaro" de la disponibilidad de su equipo. Las personas están más localizables, lo que le permite encontrar rápidamente al experto de la empresa para esa consulta crucial del cliente.
- > **Historial de llamadas** – Proporciona una referencia instantánea de todas las llamadas entrantes, salientes y perdidas para ver al instante quién ha llamado
- > **Control de llamadas de arrastrar y soltar** – Fácil gestión y priorización de llamadas
- > **Mensaje instantáneo** – Los recepcionistas pueden enviar un mensaje instantáneo urgente a otro empleado, por ejemplo, una llamada urgente en espera o un visitante en la recepción



**Dé el control a sus agentes**

**El control de agentes** ofrece a su equipo la flexibilidad de entrar y salir de las colas de ACD para hacer frente a un tráfico de llamadas fluctuante. La información actualizada de las colas de llamadas y las alertas personalizables permiten a los gestores y al personal del centro de llamadas ver su rendimiento en tiempo real. No haga esperar a sus clientes. Los códigos de finalización de llamadas fomentan tiempos de finalización más rápidos y resultados más rastreables.

**¿Quiere estar cubierto?**

Tranquilidad con la grabación de llamadas que demuestra siempre quién ha dicho qué. Las disputas pueden resolverse de forma rápida y sencilla, ahorrando tiempo, dinero y problemas. Detener o iniciar la grabación permite realizar reservas con tarjeta de crédito por teléfono con el cumplimiento de la normativa PCI, además de ser una herramienta de formación ideal para su equipo, como compartir llamadas de ventas eficaces, revisar las habilidades telefónicas y mucho más.

Gráfica del volumen por horas de las llamadas en tiempo real

Estado de la presencia de los colegas

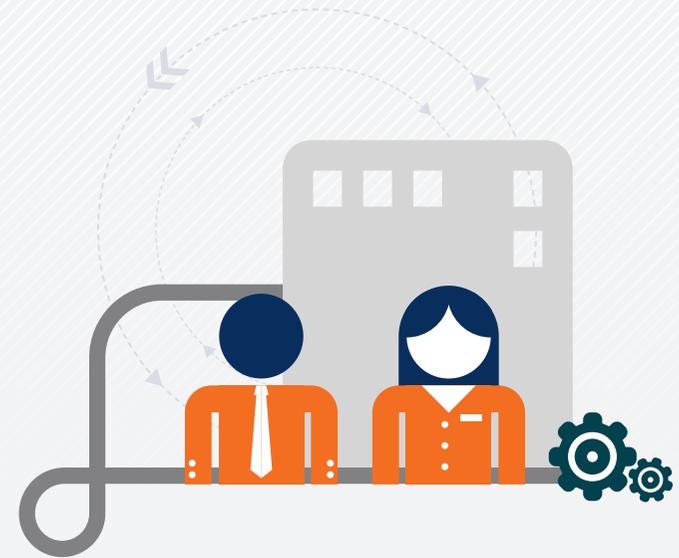
Número de llamadas actuales en cola

Número de llamadas abandonadas



# Centro de Contacto inteligente

Soluciones avanzadas para clientes exigentes



## Centros de contacto relajados y tranquilos

Los clientes en la actualidad esperan poder comunicarse con su empresa en su propio tiempo y de la forma que deseen. El aumento de los pedidos en línea y la reducción de las consultas telefónicas hacen que un centro de contacto deba adaptarse rápidamente. La suite del Centro de Contacto SV9100 le proporciona todas las herramientas necesarias para que cada interacción entre sus clientes y su empresa sea rápida y sencilla. Entre la mejora de los tiempos de respuesta, la reducción de las tasas de abandono, la disminución de los costos operativos y el aumento de los ingresos, tanto usted como sus clientes verán el retorno de su inversión.

## 5 formas de transformar su centro de contacto

- 1 Mejore su servicio de atención al cliente** – El enrutamiento basado en las competencias hace que las personas que llaman reciban un servicio más rápido y eficaz
- 2 Mida y gestione su equipo** – Juzgue su rendimiento a diario con informes personalizados
- 3 Mantenga a sus clientes satisfechos** – La función de devolución de llamada permite a los clientes, que no pueden esperar, dejar un mensaje y recibir una llamada de regreso
- 4 Entregue multimedia fácilmente** – La cola multimedia entrega todas sus comunicaciones a sus agentes de la forma familiar en que se entregan y priorizan las llamadas
- 5 Motive a su equipo** – Los paneles dinámicos fomentan una sana competencia entre los agentes con niveles de rendimiento mostrados en tiempo real



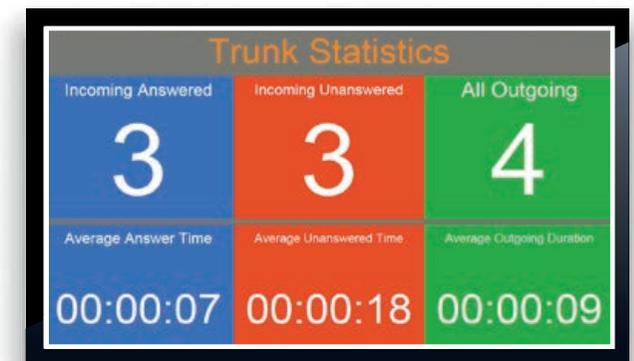
## InReports – Gestión de llamadas simplificada

Rápido, fácil y rentable, el nuevo InReports de NEC es el punto de partida ideal para la gestión de llamadas. El rendimiento de las llamadas es fundamental para la productividad de sus equipos, así como para los niveles de servicio al cliente. InReports proporciona una monitorización y un análisis de las comunicaciones de toda su empresa las 24 horas del día a través de un navegador.

A continuación, produce informes predefinidos y mejorados gráficamente que se presentan de forma clara de diferentes maneras: Listas, gráficas y paneles.

Los beneficios empresariales de InReports incluyen:

- > **Evaluación sencilla** del rendimiento de las comunicaciones de su equipo
- > **Estadísticas críticas para el negocio en tiempo real** por ejemplo, tiempo promedio de respuesta, llamadas no contestadas
- > **Estadísticas en el pizarrón de anuncios** para motivar al equipo
- > **Disminución proactiva** de las llamadas no autorizadas



# IP & Teléfonos digitales de escritorio



DT410

## Teléfono digital de escritorio DT410

- > 2 teclas sin pantalla o 6 teclas con pantalla
- > Teclado retroiluminado (modelo de 6 teclas)
- > Teléfono de nivel básico
- > Manos libres, semidúplex
- > Teclas programables / avisos de la pantalla LCD
- > Tecla de marcación de directorio: soporte de 10 teclas de función
- > Con soporte para pared



DT430 & DT830

## Teléfonos digitales de escritorio DT430

- > 12, 24 o 32 teclas programables (terminales fijos)
- > Teclado retroiluminado
- > Teclas de línea retroiluminadas
- > Versión sin DESI (pantalla de 8 líneas)
- > Manos libres, dúplex completo
- > Compatibilidad con audífonos y con EHS (opcional)
- > Teclas programables/avisos de pantalla
- > Cursor de navegación y tecla de marcación de directorio
- > Historial de llamadas
- > Compatibilidad con Bluetooth (BCAZ)
- > Con soporte para pared



DT430 y DT830 sin DESI



Pantalla en color DT830CG

## Teléfonos IP de escritorio DT830DG y DT830CG como DT830 IP plus:

- > 12, 24 o 32 teclas programables (soporte modular)
- > Cursor de navegación y tecla de marcación de directorio
- > Gigabit Ethernet

## Teléfono IP de escritorio DT830CG anterior además cuenta con:

- > Pantalla LCD retroiluminada a todo color - tamaño grande (105,5 x 67,2 mm)

## Teléfonos IP de escritorio DT820

- > Modelo sin DESI de 6 y 8 teclas (ampliable a 32)
- > Pantalla LCD retroiluminada y teclas de línea
- > Manos libres
- > Soporte de audífonos, soporte opcional de EHS
- > Cursor de navegación y tecla de marcación de directorio
- > Capacidades de interfaz abierta XML
- > Teclas programables/avisos de la pantalla LCD
- > Historial de llamadas
- > Encriptación VoIP
- > Soporte de red 10/100 Ethernet (Opt 1G)
- > Con soporte para pared
- > Pantalla: escala de grises, retroiluminada, 93,3 x 27,7 mm o 70,04 x 61,04 mm



Módulo de teclado de 8 líneas

Consola DSS de 60 líneas

## Teléfono IP de escritorio DT830 como DT430 plus:

- > Soporte de red 10/100 Ethernet
- > Pantalla LCD retroiluminada
- > Capacidades de interfaz abierta XML
- > Encriptación VoIP



# Escalabilidad inteligente – Escalar de forma más eficiente

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



**Teléfonos para cualquier situación de trabajo** – IP DECT, WiFi y terminales



**Aplicaciones para impulsar el negocio** – Amplíe su comunicación



**CU & C**



**Gestión de llamadas**



**Mensajería unificada**



**Centro de Contacto**



**Extensión móvil**



**Gestión**



**Fraude de peaje**

## Valiosos pilares sobre los que se construye la empresa inteligente

NEC combina sus tecnologías avanzadas, sus servicios y sus conocimientos para ayudar a garantizar la seguridad, la protección, la eficiencia y la igualdad de la sociedad, permitiendo a las personas vivir vidas más brillantes y enriquecedoras.

Combinando nuestras capacidades y ricas carteras en Comunicaciones y TI, NEC puede proporcionar a las autoridades gubernamentales, a los particulares y a las empresas, soluciones que cubren todo el espectro de sus operaciones. El nivel de integración entre las soluciones de redes, servidores, almacenamiento y comunicaciones empresariales de NEC pone de manifiesto el poder de estas tecnologías y refuerza los beneficios que reciben nuestros clientes.

Las Empresas Inteligentes aprovechan estas tecnologías para optimizar las prácticas empresariales, impulsar el compromiso de la fuerza laboral y crear una ventaja competitiva. Así es como NEC potencia la Empresa Inteligente, y por qué la Empresa Inteligente confía en NEC.



NEC y el logo de NEC son marcas comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con © o TM son marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los modelos pueden variar para cada país y debido a las mejoras continuas, esta especificación está sujeta a cambios sin previo aviso. Consulte a su representante local de NEC para obtener más detalles.

**Americas (U.S., Canada)**  
NEC Corporation of America  
[necam.com](http://necam.com)

**Latin America NEC**  
Latin America  
[necam.com/latam](http://necam.com/latam)