

# UNIVERGE® SV9500

SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN



Potenciando la Empresa Inteligente

[necam.com/latam](http://necam.com/latam)



## Contenido

- 4 Logre la Empresa Inteligente
- 6 Emplee su Centro de Contacto más inteligente
- 8 Movilidad inteligente
- 10 Fuerza de trabajo inteligente
- 12 Haga que llamar sea emocionante
- 14 Altamente seguro, fácil de gestionar
- 15 Escalabilidad inteligente

## Elija **NEC UNIVERGE® SV9500**

Aproveche la última tecnología para optimizar el trabajo en equipo y las prácticas empresariales

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 y de la complejidad de éste, las comunicaciones desempeñan un papel crucial en la búsqueda del éxito empresarial.

La Empresa Inteligente innova aprovechando las mejores y más actuales tecnologías de la información, herramientas y productos.

Con el servidor de comunicaciones UNIVERGE® SV9500 de NEC, las organizaciones inteligentes cuentan con tecnologías y aplicaciones que optimizan las prácticas empresariales, impulsan el compromiso del personal y crean una ventaja competitiva.

# ¡La promesa de la empresa inteligente!

NEC UNIVERGE® SV9500 cumple



El entorno económico actual supone un reto para las empresas de todos los tamaños. Para seguir siendo competitivas, las empresas necesitan las herramientas adecuadas que les permitan ser más eficientes, flexibles y productivas.

UNIVERGE® SV9500 de NEC es la solución ideal de Comunicaciones Unificadas para las empresas que no quieren quedarse atrás - diseñado para adaptarse a sus necesidades, proporcionando a las empresas competitivas la tecnología de alta eficiencia y fácil de implementar que necesitan. Confiable, escalable, adaptable y fácil de administrar, el SV9500 se basa

en una tecnología de vanguardia que admite voz, comunicaciones y colaboración unificadas, mensajería unificada y movilidad inmediata, sin dejar de ser fácil de administrar.

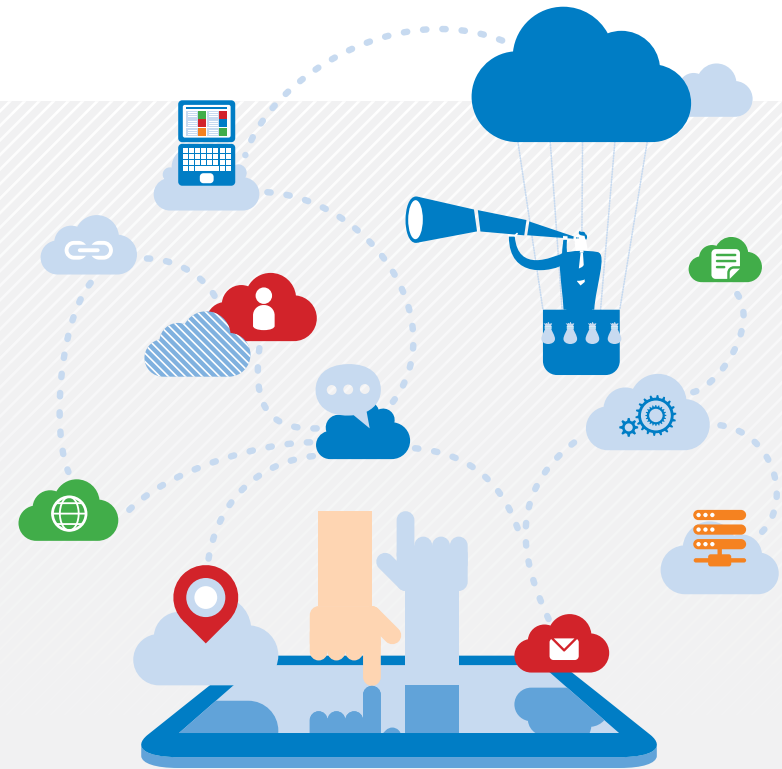
Este sistema robusto y rico en funciones es ideal para negocios y empresas distribuidas geográficamente. Está diseñado para ayudar a resolver los retos actuales de las comunicaciones y ofrece una fácil integración con las exclusivas soluciones verticales de NEC.

## En resumen

- > Comunicaciones unificadas IP Premier
- > Voz/UC/UM entregados como una solución integrada
- > Suite completa de Centro de Contacto
- > Amplia gama de aplicaciones y dispositivos de movilidad
- > Amplia gama de puntos finales
- > Configuración y gestión en un solo punto
- > Arquitectura de chasis apilable de 19 pulgadas con capacidad de hasta 4.000 Estaciones IP y ampliable a 192.000 (FCCS)
- > Cliente SIP multilínea, compatibilidad con varios operadores
- > Opción de solución virtualizada
- > Cumple con las iniciativas ecológicas de NEC

# Logrando la Empresa Inteligente

Trabaje en equipo, aunque sea a distancia



Competir en el entorno empresarial actual requiere agilidad a la hora de afrontar retos, tomar decisiones y ofrecer productos y servicios. Con más de 115 años de excelencia en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), NEC comparte su visión a través de sus galardonadas tecnologías de la comunicación.

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

## Redefiniendo las comunicaciones empresariales

La Empresa Inteligente innova aprovechando las mejores y más actuales tecnologías de la información, herramientas y productos. NEC ha creado un conjunto completo de aplicaciones de Comunicaciones y Colaboración Unificadas que funcionan conjuntamente con nuestros productos de telefonía, actuando juntos como parte de una solución de TI totalmente convergente y fácil de usar.

## Innovando para el futuro

La experiencia y la innovación de NEC permiten nuevos enfoques sobre cómo se gestionan y prestan los servicios de TI. La entrega en la nube, la agilidad empresarial, la colaboración en tiempo real y la confianza en los servicios garantizados se están convirtiendo en requisitos fundamentales para el éxito de la empresa inteligente y segura. Estos pilares forman parte de una base tecnológica en rápida evolución mediante la cual NEC está creando nuevas formas de crecimiento para las empresas.

### Manteniendo el control

- > Sistema de gestión centralizado, intuitivo y abierto
- > Punto de entrada único, interfaces abiertas y ajuste óptimo en entornos de TI
- > Mejor y más fácil conocimiento de los costos de las llamadas fijas y móviles
- > 2 modelos de servidor:
  - Modelo de servidor estándar
  - Modelo de servidor de aplicación



## Innovación que se **adapta a su arquitectura de TI**

Nadie quiere un sistema de comunicaciones que sea difícil de usar y aún más difícil de mantener y proteger. Por eso el SV9500 de NEC es uno de los sistemas de comunicaciones unificadas más fáciles de configurar del mercado. El SV9500 se integra fácilmente con la tecnología TI existente como un sistema digital o IP totalmente interoperable.

### Mantenga las TI de forma más eficiente

La interfaz de gestión de fácil manejo agiliza la administración del sistema, ofreciendo a su departamento de TI un portal personalizado para administrar todo el sistema de comunicaciones -Voz, Comunicaciones Unificadas y Buzón de Voz- desde una ubicación central. El SV9500 satisface todas las necesidades del administrador de TI de hoy en día en cuanto a eficiencia operativa, seguridad y gobierno de TI.

### Listo para su uso en centros de datos

Para trabajar de manera ininterrumpida en centros de datos y entornos en la nube, el SV9500 se alinea con estrategias IT para virtualizar servicios de comunicación y colaboración, ya sea que se implemente en un centro de datos, que se extienda a través de los diferentes sitios de una organización o que se hospede en la nube.

### Virtualice su entorno

El SV9500 le da la opción de tener una solución de comunicaciones completamente virtualizada. De esta manera puede implementar aplicaciones de manera más rápida, aumentar el rendimiento y disponibilidad, y automatizar operaciones dando como resultado TI más fácil de implementar y menos costoso de adquirir y mantener.

# Emplee su Centro de Contacto más inteligente

La comunicación entre usted y sus clientes nunca debería ser difícil



Los clientes en la actualidad esperan poder comunicarse con su empresa en su propio tiempo y de la forma que deseen.

## Facilite la conexión y mejore la experiencia del cliente

El Centro de Contacto SV9500 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.



## Facilite la colaboración con las **Comunicaciones Unificadas**

Las aplicaciones de CU de SV9500 de NEC le ofrecen las herramientas de comunicación que necesita para agilizar las comunicaciones y la entrega de información. Con esta potente y manejable solución, su información está centralizada y los mensajes unificados, de modo que sus empleados pueden gestionar eficazmente el día a día de la empresa y las comunicaciones en tiempo real con facilidad.

Los usuarios pueden dictar y gestionar cómo, cuándo y dónde quieren ser localizados a través de los clientes de escritorio y móviles. Y con la ayuda y la inclusión de un único número de contacto, un softphone integrado,

el desvío de llamadas, así como la colaboración y conferencias de voz/video, puede asegurarse de que sus clientes puedan ponerse en contacto con cualquier persona que necesiten, cuando lo necesiten. También le ofrece la opción de utilizar el cliente de escritorio como aplicación independiente o integrado con su cliente Microsoft® Office Outlook®.

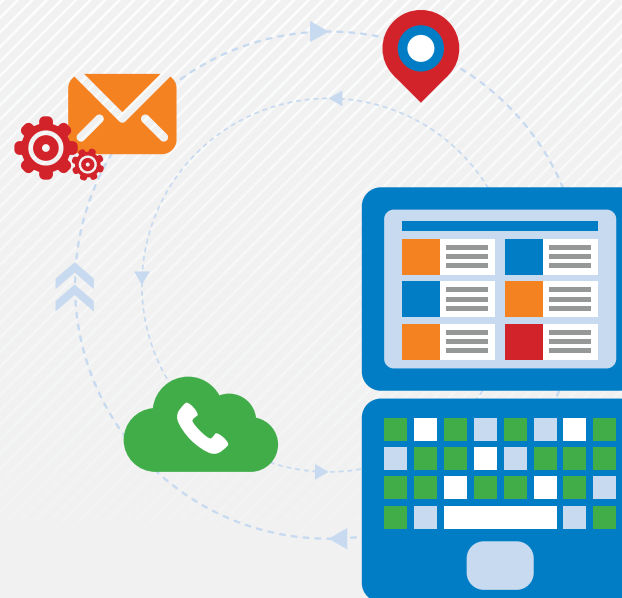
Sus empleados conservan la propiedad de sus comunicaciones, establecen su horario y su teléfono suena en consecuencia, empiezan una reunión o una sesión de atención al cliente y la gestionan directamente desde su escritorio.

### En resumen

- > Presencia
- > Control de llamadas
- > Mensajería instantánea
- > Chat grupal
- > Movilidad
- > Colaboración
- > Conferencias de voz/video
- > Integración de la presencia de Microsoft® Outlook
- > Búsqueda de organización/habilidades
- > Timbre múltiple de dispositivos
- > Mover la llamada entre múltiples dispositivos

# 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 SV9500 mientras se desplaza.

- > Siga estando localizable a través de un número de extensión dondequiera que esté: reduzca los buzones de voz y '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 de manera ininterrumpida en su móvil una llamada iniciada en tu teléfono de escritorio



## Sitios y campus más grandes

Ideales para campus y otros entornos de grandes instalaciones, los auriculares 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
- > Operación multilínea





### Las características del móvil incluyen:

- > Contacto de número único y buzón de voz centralizado y visual
- > Marcación empresarial, directorio con presencia e historial de llamadas
- > Aplicaciones nativas para Apple® iPhone® y Android™ que incluyen mensajería instantánea e integración opcional de video/colaboración
- > Potentes funciones de mensajería de texto y de alarma para una amplia variedad de aplicaciones
- > Transferencia de llamadas ininterrumpida entre teléfonos móviles y de escritorio
- > Mensajería rápida para las redes sociales con los colegas
- > La detección de la ubicación para localizar los teléfonos y sus usuarios garantiza la asistencia inmediata cuando se necesita



### Integración móvil

Combinando WiFi, Fixed Mobile Convergence (FMC) y la tecnología de los Smartphones, NEC Mobile Integration es una sofisticada solución que ofrece a los usuarios un acceso ininterrumpido a una variedad de redes en las instalaciones de una organización.

- > **Contacto con un número único** – Proporcione a sus colegas y clientes un único número de teléfono
- > **Mensajería de voz unificada** – No es necesario comprobar los mensajes en varios buzones de voz.
- > **Transmisión ininterrumpida** – Utilice un teléfono inteligente para transferir fácilmente las llamadas de la red Wi-Fi de la empresa a una red celular, y de regreso.
- > **Marcación empresarial** – Utilice un Smartphone para realizar llamadas de estación a estación o externas

### En sus instalaciones

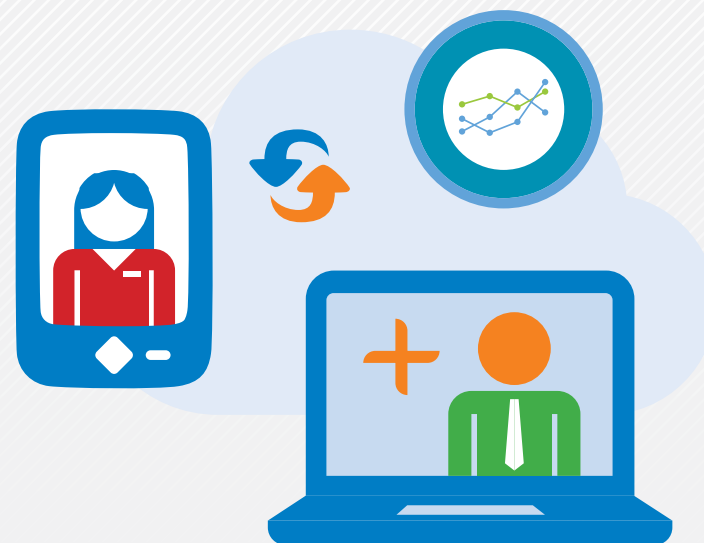
Para los dispositivos más avanzados de voz, los mensajes de texto y la movilidad interna, la amplia cartera de IP DECT del SV9500 incluye:

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



# Fuerza de trabajo 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 SV9500 para garantizar que las llamadas se realicen independientemente de la ubicación:

- > **Siga hablando** – Manténgase conectado con los auriculares Bluetooth de NEC que pueden sincronizarse con los teléfonos móviles para obtener lo último en comunicaciones flexibles
- > **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** – Resuelva disputas al instante, evite litigios, detenga 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 llamadas proporcionan una captura instantánea en tiempo real de la actividad de las personas que llaman y de los niveles de servicio al cliente en toda la empresa



## En la recepción

El escaparate de su negocio: así es como puede crear una zona de recepción más inteligente:

- > **Ahorre tiempo** – Con la función "Click-to-dial", conecte rápidamente con la persona que necesita.
- > **Saludar a los que llaman por su nombre** – El identificador de llamadas mejora la atención al cliente



### En la carretera

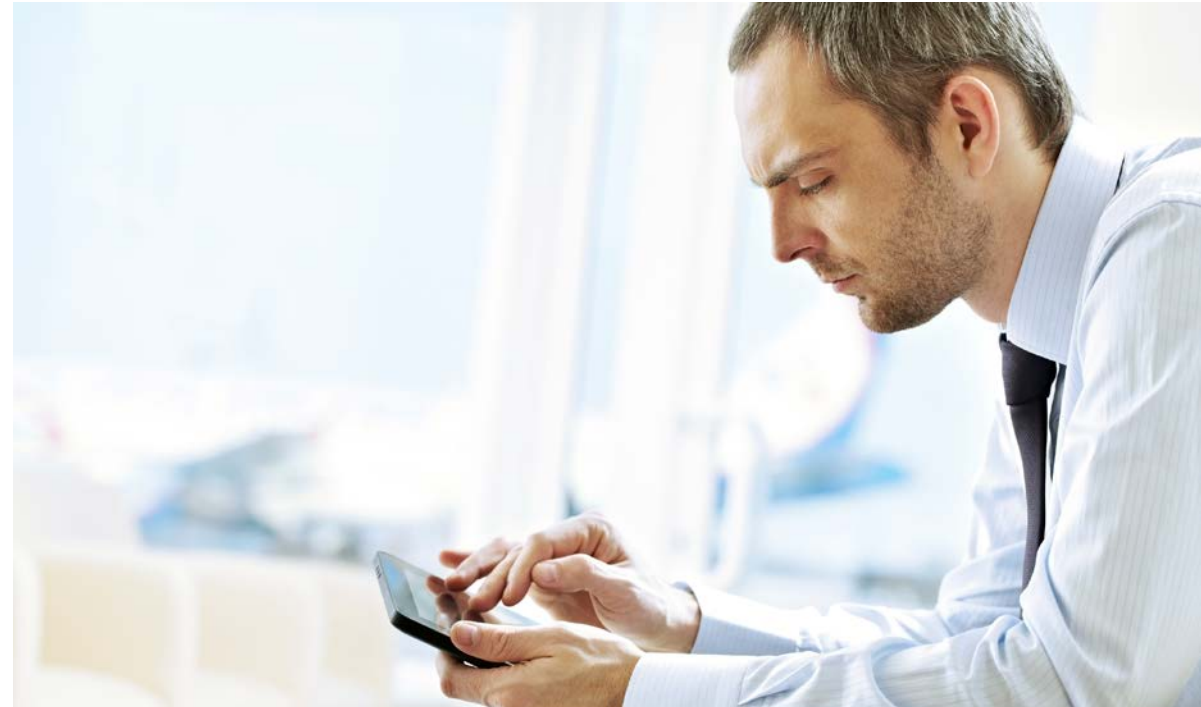
Los equipos de ventas y otros trabajadores móviles tienen que estar al tanto, todo el tiempo, sin importar en qué parte del mundo se encuentren.

- > **Llamadas desde el móvil** – Pueden grabarse como si se tratara de una llamada 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.

- > **La gama IP DECT** – Incluye auriculares con una construcción robusta, mensajería avanzada. ¡Manténgase localizable en todos los departamentos!
- > **Funciones de seguridad** – Incluye la función "Man Down" (hombre caído), la detección de ubicación y mucho más



### Personalice su solución por sector

NEC tiene una rica historia proporcionando soluciones a medida para organizaciones basadas en la hostelería, la sanidad, la educación, el gobierno, las finanzas, la fabricación y el transporte. Si está buscando una solución de comunicaciones que satisfaga las necesidades individuales de su industria, somos las personas con las que debe hablar.

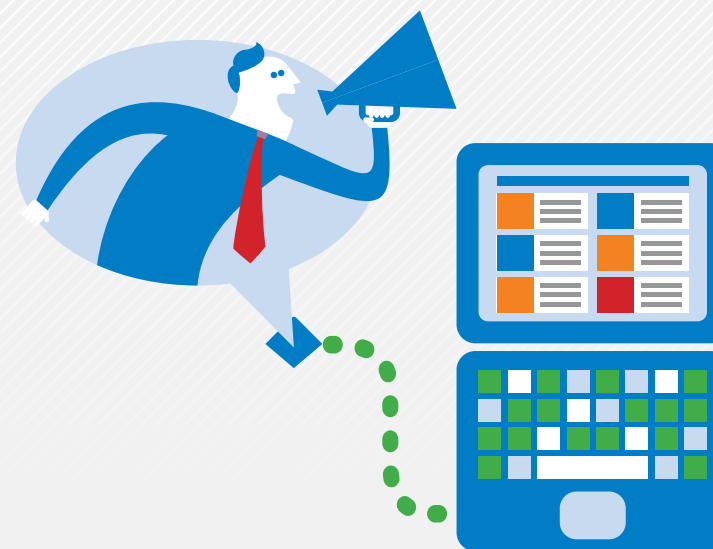
### Sus empleados a distancia

Los usuarios pueden disfrutar de una completa experiencia de uso del teléfono haciendo home office. Además de proporcionar una mayor flexibilidad de trabajo para el individuo, las ventajas para la empresa incluyen: el ahorro de costos y tiempo de los desplazamientos e incluso de los costos asociados al espacio de trabajo.

- > **Teléfonos IP de escritorio** – Otorgan acceso a las funciones del sistema desde el hogar, por ejemplo, el directorio de la empresa, la transferencia de llamadas, etc.
- > **Videoconferencia** – Comunicaciones cara a cara con colegas y clientes

# Haga que llamar sea emocionante

La libertad de elección y la personalización garantizan un entorno de trabajo inteligente



El hecho de que los empleados utilicen dispositivos antiguos que no están preparados para gestionar sus múltiples necesidades de comunicación es perjudicial para la empresa. Por ello, la plataforma UNIVERGE® SV9500 es compatible con la última gama de terminales móviles y de escritorio de NEC, incluida la serie DT800/DT400, y con los teléfonos móviles de voz sobre WLAN e IP Digitally Enhanced Cordless Telephone (DECT).

## Llame desde su teléfono de escritorio

Para aquellos interesados en mantener los terminales fijos: El innovador diseño de los terminales de escritorio de NEC está pensado para ofrecer la máxima flexibilidad de implementación, mientras que una amplia gama de opciones permite múltiples combinaciones que se adaptan a todos y cada uno de los nichos de negocio o requisitos de personalización.



## Los teléfonos de escritorio UNIVERGE® mejoran la vida en la oficina

- > **Amplia gama de opciones** – Elija entre IP o digital, teclas de 2 líneas hasta 32+ o sin DESI, pantalla en escala de grises, en color o táctil, teclados personalizados, y mucho más
- > **Teclas de función personalizables** – Pueden adaptarse a los requisitos individuales exactos de su empresa
- > **Interfaz de fácil manejo** – Requiere poca o ningún tipo de formación del personal
- > **Adaptador de conexión Bluetooth** – Permite a los usuarios recibir y realizar llamadas a través de su dispositivo inteligente o teléfono de escritorio





## Las comunicaciones **nunca han sido tan inteligentes**

Con los teléfonos de escritorio UNIVERGE de NEC se conecta a un mundo de oportunidades. Con una pantalla iluminada, un cursor de navegación y presentaciones de su elección, los teléfonos de escritorio de NEC añaden un elemento de estilo a sus comunicaciones empresariales. Con una amplia gama de funciones personalizables, estos teléfonos son flexibles, fáciles de usar y le ofrecen protección de la inversión.

### **Teléfonos personalizables para adaptarse a las crecientes necesidades de la empresa**

Sus necesidades de comunicación se ampliarán a medida que su negocio crezca. Con los teléfonos de NEC, puede aumentar las funcionalidades mediante el soporte de aplicaciones y la personalización de su teléfono. Las empresas pueden elegir entre nuestro amplio surtido, el teléfono que mejor se adapte a la función de cada empleado, tanto si necesitan un teléfono básico de una sola línea, como uno con una consola de 60 líneas incluida.

### **Elección de teléfonos IP o digitales de escritorio**

Ya sea que las comunicaciones de su empresa sean puramente IP o cualquier combinación de IP y digital, NEC proporciona una línea completa de teléfonos que pueden adaptarse a sus necesidades.

La interfaz de usuario y la funcionalidad del terminal siguen siendo las mismas, por lo que se puede utilizar una mezcla de modelos sin necesidad de formación adicional.



# Altamente seguro, fácil de gestionar

Rendimiento y control facilitados

- > Sistema de gestión centralizado, intuitivo y abierto
- > Punto de entrada único, interfaces abiertas y ajuste óptimo en el dominio de TI
- > Seguridad avanzada mediante amplios controles
- > Mejor y más fácil conocimiento de los costos de las llamadas fijas y móviles
- > Soporte de virtualización



La gestión centralizada del sistema de comunicaciones tiene una importancia estratégica para cualquier empresa. Esto permite a una organización mantener un firme control sobre sus costos de comunicación, la accesibilidad y la capacidad de servicio de su sistema. Nuestras soluciones de gestión, seguras, fáciles de usar y robustas, están diseñadas para aumentar la productividad general y ofrecer flexibilidad y simplicidad.

## Centralización e integración

El sistema de gestión UNIVERGE® MA4000 de NEC proporciona una administración centralizada basada en la web y soporta de manera ininterrumpida las tareas de asignación diaria de todos los servidores de comunicación, incluida la serie SV9000. MA4000 proporciona un verdadero punto de entrada único y reduce en gran medida la cantidad de tiempo y esfuerzo necesarios para mantener su red empresarial.

## Potente y proactivo

Evalúe la calidad del servicio prestado por un elemento específico o el rendimiento global de su red. MA4000 ofrece una visión completa de todas las características de una extensión y/o grupo. Los administradores pueden localizar, añadir, modificar y eliminar fácilmente extensiones y/o grupos, asignarlos a usuarios y programar botones. Detenga los problemas de la red antes de que empiecen. Los fallos se recogen de todos los servidores de comunicación en tiempo real. Se pueden clasificar por tipo, gravedad, origen o descripción y generar avisos para cada tipo de fallo.

## Gestión y reducción de gastos

Una mejor y más fácil lectura de los costos combinados de telefonía fija y móvil, mejora los servicios al cliente y le permite supervisar el rendimiento y controlar los gastos. MA4000 Expense Management transforma de forma inteligente los datos brutos en información cualificada. Le proporciona las herramientas para mejorar significativamente el rendimiento, mejorar el servicio al cliente y reducir los costos.

## Escalabilidad inteligente – Escalar de forma más eficiente

### Crece con su negocio

> Estaciones: 4.000 puertos por sistema

> FCCS: 64 nodos/192.000 puertos



### Auriculares 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



Asistente



Administración



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  
[www.necam.com](http://www.necam.com)

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