

Nu met:  
Smart  
Collaboration  
WebRTC &  
Telecomfraude  
beveiliging

# UNIVERGE® SV9100

## COMMUNICATIEOPLOSSING



Empowering the Smart Workforce

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



## Inhoud

- 4 Het Slimme Werken
- 6 Telecomfraude beveiliging
- 7 Slim samenwerken
- 8 Slimme Mobiliteit
- 10 Slim gesprekken beheren
- 12 Intelligent Contact Centre
- 14 UNIVERGE IP & Digitale Bureau toestellen
- 15 Slim schaalbaar

## Samen werken met **NEC UNIVERGE® SV9100**

Efficiënt en adequaat samenwerken wordt steeds belangrijker. Niet alleen binnen de eigen organisatie, maar ook met externe relaties zoals klanten, patiënten en toeleveranciers. Om efficiënt en adequaat te kunnen samenwerken, is optimale communicatie en bereikbaarheid van cruciaal belang. Daarbij mag het geen rol spelen waar de medewerker zich bevindt; thuis, onderweg, bij een klant of op kantoor.

- > Onafhankelijk van lokatie en tijd (samen) te werken en te vergaderen waardoor de slagvaardigheid van uw organisatie enorm groeit.
- > Sneller te reageren op vragen en verzoeken van klanten.
- > Bereikbaarheid te verbeteren en om de tevredenheid en loyaliteit van klantente verhogen.



Empowering the  
**Smart Enterprise**

# Laten we samenwerken!

NEC UNIVERGE® SV9100 zorgt ervoor



## Doe een 'slimme' investering

De SV9100 is een toekomstvaste oplossing die u nu al in staat stelt om in te spelen op de eisen die morgen en overmorgen aan uw organisatie worden gesteld. U bent klaar voor uw 'Organisatie 3.0'. In testen van onafhankelijke onderzoekers worden de Unified Communication oplossingen van NEC als beste gewaardeerd. Ook blijkt uit onafhankelijke testen dat de SV9100 in vergelijking met andere oplossingen een zeer lage TCO (Total Cost of Ownership) heeft.

- > Toekomstvaste technologie
- > Hoogste klanttevredenheid onder UC gebruikers
- > Lage Total Cost of Ownership over 5 jaar

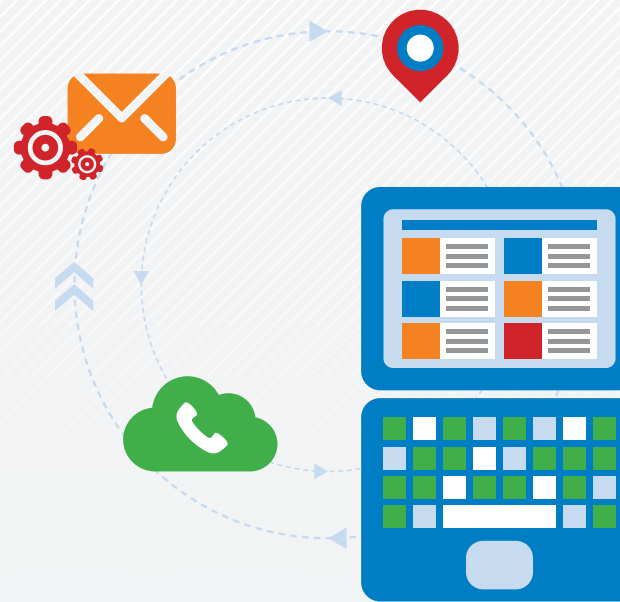
## Werken met slimme IT

Wanneer communicatiediensten uitvallen, gaat dit ten koste van uw bereikbaarheid, de tevredenheid van uw klanten, de productiviteit en de omzet. De SV9100 is, als digitaal of IP-systeem, gemakkelijk te integreren met bestaande IT-technologie. De gebruikersvriendelijke management-interface stroomlijnt het systeembeheer, waarmee IT-Voice, Unified Communications en Voicemail vanaf één centrale locatie beschikbaar zijn.

- > Eenvoudige configuratie, eenvoudig beheer en weinig onderhoud.
- > Werkt als digitaal systeem, IP-systeem of een combinatie van beide
- > SIP-technologie zorgt voor een stabiele communicatieomgeving
- > Eenvoudige integratie met e-mail apps, Microsoft® Outlook en CRM-integratie met bijvoorbeeld Salesforce

# Het slimme werken

Overall de mogelijkheid om te werken, altijd verbonden



## Op kantoor

Veel medewerkers verplaatsen zich gedurende de werkdag en gaan vergadering in en uit. Met de de SV9100 blijven werknemers bereikbaar, ongeacht waar zij zich bevinden.

- > **Continu bereikbaar** – Blijf in contact met behulp van NEC 's Bluetooth handsets. Deze kunnen worden gecombineerd met mobiele toestellen voor optimale, flexibele communicatie.
- > **Hot desking** – In het kader van flexwerken kunnen bureautoestellen worden gedeeld door medewerkers.
- > **Gespreksoptname** – Voice recording is mogelijk op de SV9100. Juist in contacten met klanten kan dat handig zijn voor bijvoorbeeld trainingsdoeleinden (kwaliteitsverbetering) en om vast te leggen wat er telefonisch is besteld of wat er is gezegd tijdens een gesprek over een klacht.

## In vergaderruimtes

- > **Audio-/video-conferenties** eenvoudig en snel opgezet.
- > **Beter inzicht in de bereikbaarheid** – Call management tools zorgen voor real-time inzicht in gesprekken en het niveau van de klantenservice binnen de organisatie.
- > **Rapportages** over de telefonische dienstverlening kunnen automatisch als PDF worden gemaïld.



## Bij de receptie

De receptie kunt u zien als de etalage van uw bedrijf.

De SV9100 helpt u een slimmere ontvangstruimte creëren:

- > **Deurtelefoons** – Met deurtelefoons kunnen alle teamleden gemakkelijk receptie-taken waarnemen tijdens bijvoorbeeld rustige periodes, met besparing op overhead.
- > **Click-to-dial** – Met Click-to-dial heeft de receptiemedewerker snel verbinding met de gewenste collega.
- > **Persoonlijke begroeting** – Caller ID verbetert uw klantenservice.



### Uw mobiele medewerkers

Verkopers, service-medewerkers en andere collega's die onderweg zijn, vinden het tijdrovend en onhandig om voor hun communicatie meer dan één toestel of nummer te moeten gebruiken. Het is nuttig dat ook de collega's die buiten zijn altijd en overal van alles op de hoogte zijn – waar ze zich ook bevinden.

- > **Mobile Extension** – Hiermee is een gebruiker op één enkel nummer bereikbaar, ongeacht of het een vast of een mobiel toestel is.
- > **Mobiele gesprekken** – Kunnen worden vastgelegd, net als gesprekken naar vaste telefoons.

### Buiten de kantooromgeving

De kantooromgeving is belangrijk, maar er zijn ook medewerkers die niet de hele dag op hun (flex)werkplek zitten. Voor deze medewerkers is het belangrijk dat zij net zo goed bereikbaar zijn en kunnen communiceren als hun collega's.

Ongeacht of zij nu in bijvoorbeeld het magazijn of een verpleegafdeling werken.

- > **IP DECT handsets** – Bieden een breed scala aan keuzes en geavanceerde functies.
- > **Veiligheidsvoorzieningen** – Inclusief Man Down, locatie-detectie en meer.

### Uw thuiswerkers

Vanzelfsprekend moeten thuiswerkers over dezelfde communicatiemogelijkheden vanaf hun thuiswerkplek beschikken als hun collega's.

- > **Bureautoestellen** – Geven toegang tot systeemfuncties, zoals de intere telefoon-gids, doorverbinden en meer.
- > **Videoconferencing** – Face-to-face communicatie met collega's en klanten.



# Telecomfraude Beveiliging

Daadwerkelijke 24/7 bescherming



## Loopt u risico op telecomfraude?

De kosten van telecomfraude worden wereldwijd geschat op 35 miljard dollar per jaar en stijgen jaarlijks met 15%. Nederland is nummer 12 op de wereldranglijst met 250 miljoen euro kosten aan telecomfraude. Telecomfraude, ook bekend als phreaking of telefoon hacken is een risico voor bedrijven van elke omvang, waarvan 85% kwetsbaar wordt geacht. Een enkele aanval kan een bedrijf al duizenden euro's kosten en in het ergste geval leiden tot faillissement.

NEC's Toll Fraud Guard applicatie helpt een bedrijf zich te beveiligen tegen telecomfraude en biedt gemoedsrust voor de gebruiker:

- > Effectieve 24/7 bescherming tegen telecomfraude
- > Kostenvriendelijke oplossing (ingebouwd); geen extra PC/server nodig
- > Configuratie aanpasbaar aan uw specifieke bedrijfstelefoongebruik
- > Healthcheck functie om de zwakke punten tijdens de installatie te beoordelen

## Wat is telecomfraude?

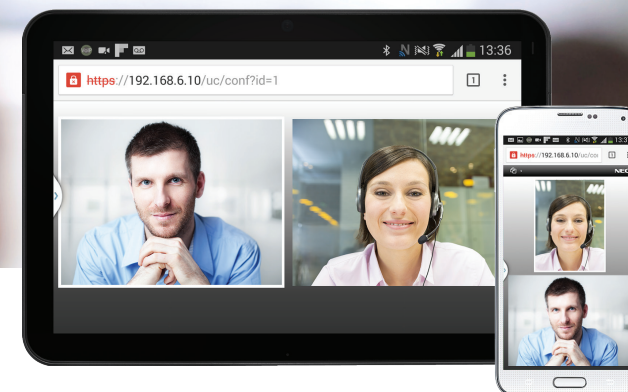
Een frauduleuze poging door een hacker om op afstand ongeoorloofde toegang tot een telefoonsysteem te krijgen, meestal via een open SIP-poort. Aanvallen zijn vaak goed georganiseerd vanuit een geautomatiseerde server en is er eenmaal toegang verkregen, dan zullen de illegale gesprekken via deze route plaatsvinden en na verloop van tijd de gesprekskosten oplopen tot hoge bedragen.

## Hoe werkt NEC's Telecomfraude-beveiliging?

Alle gespreksactiviteit wordt 24/7 gemonitord en elke verdachte activiteit wordt direct gedetecteerd. Hiervoor zijn twee automatische waarschuwingen: een 'alert only' e-mail, verzonden naar aangewezen ontvangers, of in meer ernstige gevallen een 'alert and block', die meteen elke verdere oproepactiviteit tegenhoudt. In de e-mails staat de reden waarom de gesprekken als verdacht werden beschouwd. Als na controle de betreffende oproepactiviteit legitiem blijkt, kan de beperking snel worden verwijderd en verloopt de communicatie weer normaal.



“Samenwerken is niet alleen delen van ideeën, maar ook meer van elkaar leren ”



## Slim samenwerken – **SV9100 WebRTC**

Samenwerken met collega's betekent niet noodzakelijk, dat je allemaal in dezelfde kamer samen bent of in dezelfde tijdzone.

Tegenwoordig werken medewerkers veel vaker op verschillende locaties. Eén van de beste manieren om op afstand samen te werken is video-conferencing.

### **Wat is WebRTC?**

SV9100 WebRTC (Real-Time Communications) biedt zeer kosteneffectief video en samenwerking, die naadloos werken binnen uw IT-omgeving. SV9100 gebruikers kunnen overal vandaan snel audio- en videoverbindingen instellen tussen twee of meer pc's of andere apparaten via internet en VPN of een LAN-verbinding.

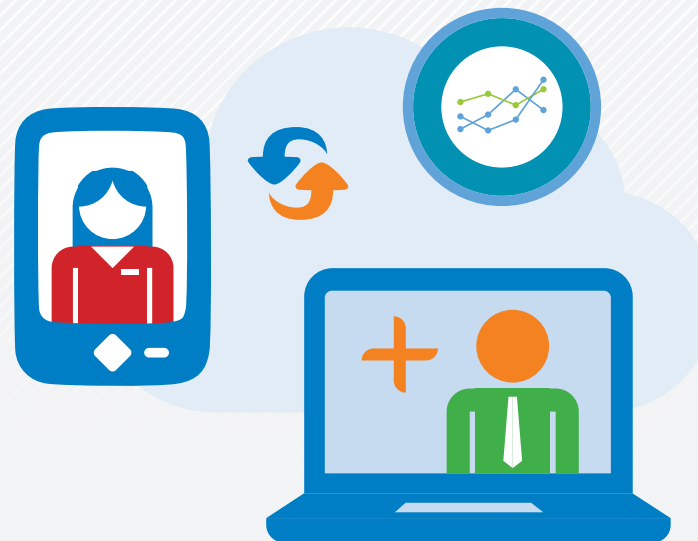
Behalve door video en audio conferencing-functionaliteit, kunnen PC-gebruikers ook samenwerken door het delen van schermen en documenten. Het is ook ideaal voor live software demo's en presentaties.

Samenwerken is niet alleen het delen van ideeën, maar ook meer van elkaar leren en het leggen van betekenisvolle verbindingen op de digitale werkplek.

- > Video-conferencing, documenten en schermen delen voor maximaal 32 (8x4) SV9100 gebruikers
- > Zeer kosteneffectieve oplossing
- > Gebruikt beveiligde verbindingen
- > Werkt via Google Chrome op een PC of Android-toestel

# Slimme mobiliteit

Communiqueer overal, altijd



## Onderweg

Verander uw smartphone met Mobile Extension in een bureautoestel. Geniet van de SV9100 systeemfuncties, terwijl u onderweg bent.

- > Blijf bereikbaar via één enkel nummer, waar u ook bent – minder voicemails en 'telefoon-tennis'.
- > Systeemfuncties beschikbaar onderweg - inclusief terugbellen, doorzetten en oproep-identificatie.
- > Gespreksopname (voice recording) ook mogelijk met uw mobiel.

## Mobiel kantoor

Voor flexibele oproeptoelies koppelt u uw mobiele telefoon met de Bluetooth bureautelefoon:

- > Bluetooth zorgt voor samenwerking tussen de smartphone en uw bureautelefoon.
- > Zet een binnenkomend gesprek naadloos over op uw mobiele telefoon.



## WiFi handsets

WiFi handsets zijn ideaal voor grote lokale omgevingen en kennen geavanceerde draadloze functies.

- > Naadloze roaming tussen meerdere locaties.
- > Kostenreductie door eenvoudiger IT-beheer.
- > Multi-line bediening.





“Verhoog de kwaliteit van uw klantenservice en daarmee uw omzet”



### Maak kennis met Fixed Mobile Integration

NEC biedt met de combinatie van WiFi, Fixed Mobile Convergence (FMC) en smartphone-technologie een geavanceerde oplossing die gebruikers naadloos toegang geeft tot de beschikbare netwerken op de locatie van een organisatie.

- > **One number concept** – Geef collega’s en klanten één telefoonnummer waarop de medewerker te bereiken is.
- > **Unified Messaging Voice** – Geef de medewerker één voice mailbox voor alle devices.
- > **Seamless Roaming** – Gebruik een smartphone om oproepen gemakkelijk door te zetten van het WiFi-netwerk naar een mobiel netwerk en weer terug.
- > **Enterprise Dialing** – Gebruik een smartphone voor intern en extern bellen.

### Op de bedrijfslocatie

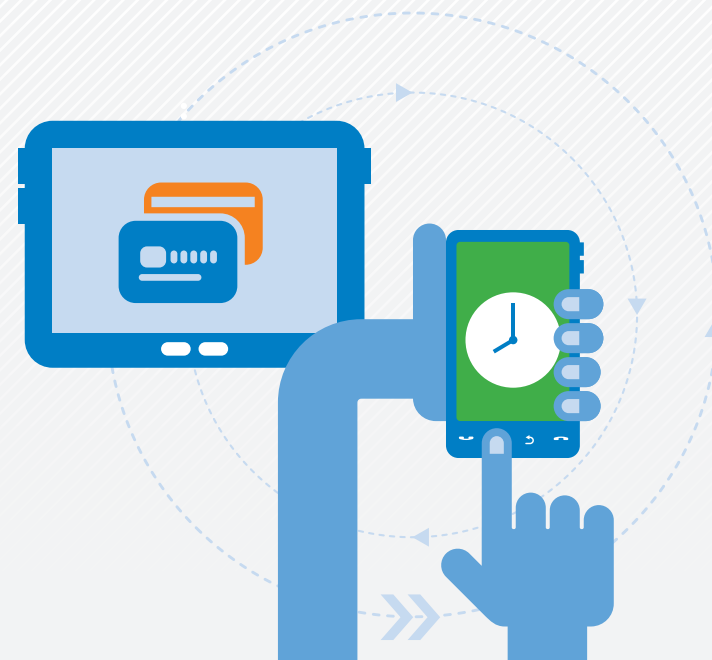
NEC’s IP DECT portfolio bevat voor de interne communicatie hoogwaardige toestellen voor spraak en tekstberichten.

- > Beveiligingsfuncties, waaronder Man Down, locatie-detectie, SOS.
- > De nieuwste CAT-iq, DECT en WiFi-technologie zorgt voor mobiele toegang tot informatie. Voor industriële omgevingen zijn er robuuste handsets.



# Business ConneCT

Unified Communications & Collaboration,  
Operator en Contact Center applicatie



Business ConneCT integreert alle communicatiestromen en presenteert alles in één enkel overzicht, zodat uw medewerkers controle houden over wanneer en hoe ze bereikbaar zijn, op het toestel van hun keuze – op de werkplek, thuis of onderweg. Deze applicatie omvat gespreksbeheer, aanwezigheidsbeheer (presence), voicemail, telefoniste en telefoongids, evenals geavanceerde contact center functionaliteit.

De drie gebruikersmodi – Employee, Operator en Contact Center Agent – zijn eenvoudig en kosteneffectief te implementeren. Ze gebruiken dezelfde database, eenzelfde gebruikers-interface, en worden beheerd vanuit één centraal punt. Deze veelzijdige modi zorgen ervoor dat medewerkers eenvoudig kunnen schakelen tussen verschillende rollen. Bijvoorbeeld tijdens piekuren, waar medewerkers, ook van elders dan de werkplek zoals thuiswerkers, kunnen fungeren als Operator of Agent.

## Voor de receptie (Operator)

- > **Presence** – Geeft een overzicht over de beschikbaarheid van medewerkers. Personen zijn zo makkelijker bereikbaar, zodat ook die collega met de benodigde kennis voor die speciale klantenvraag snel gevonden wordt.
- > **Belgeschiedenis** – Biedt een overzicht van alle inkomende, uitgaande en gemiste oproepen.
- > **Drag & drop call control** – Eenvoudig call management en prioritering.
- > **Instant Message** – Recepties kunnen een Instant Message naar een medewerker sturen, bijvoorbeeld bij een dringend bericht of een melding over een bezoeker bij de receptie.

## Voor uw medewerkers

Business ConneCT geeft medewerkers essentiële informatie, zoals naam, nummer en foto van contacten. Een inkomend telefoontje wordt meteen zichtbaar in een pop-upvenster, zodat medewerkers het gesprek efficiënt kunnen afhandelen vanaf



hun scherm. Standaardfuncties, zoals in de wacht zetten, doorverbinden en gesprek beëindigen kunnen uitgevoerd worden met slechts één muisklik.

### Zekerheid door vastleggen

- > **Gespreksoptname** geeft een gerust gevoel, omdat kan worden aangetoond wat er precies besproken is. Geschillen kunnen snel en moeiteloos worden opgelost, wat tijd, geld en beschadigde relaties voorkomt.
- > **Rapportages** kunnen naar wens worden gepland en uitgevoerd, inclusief inzicht in gesprekskosten, responstijden en de prestaties van medewerkers - ideaal om uw serviceniveau te volgen en bij te stellen.
- > **Meer kantoorlocaties?** Business ConneCT verzamelt en consolideert het bel- verkeer van alle vestigingen en kan vanaf één enkele desktop worden beheerd.

Real-time grafiek van gesprekken per uur

Aanwezigheids-status per medewerker

Aantal bellers in de wachtrij

Aantal verloren gesprekken



# Intelligent Contact Center

Geavanceerde oplossingen voor veeleisende klanten



## Het Contact Center is nog nooit zo beheerst en goed georganiseerd geweest

Tegenwoordig verwacht de klant met uw bedrijf te communiceren op de manier en het tijdstip dat hem uitkomt. Door toename van online bestellen en vermindering van telefonische aanvragen moeten contact centers zich aanpassen.

Met de Business Connect Contact Center applicatie heeft u alle nodige tools voor een snelle en gemakkelijke interactie van uw klanten met uw bedrijf. Door verbeterde responstijden, minder niet beantwoorde gesprekken, lagere operationele kosten en hogere opbrengsten, zult u snel rendement op uw investering zien.

## Vijf manieren om uw Contact Center te hervormen

- 1 Verbeter uw klantenservice** – Door klanten direct met de juiste persoon te verbinden, wordt de service door de klant als snel en efficiënt ervaren.
- 2 Meet en beheer uw team** – Dagelijkse prestatiebeoordeling door op maat gemaakte rapportages.
- 3 Houd uw klanten tevreden** – Met de terugbel-functie kunnen klanten die niet langer kunnen wachten een bericht achterlaten en om later teruggebeld te worden.
- 4 Inzicht in multimedia wachtrijen** – Multimedia Queuing geeft uw agenten informatie over het verkeer op alle communicatiekanalen en op dezelfde wijze waarop telefoongesprekken worden getoond en geprioriteerd.
- 5 Motiveer uw team** – Dynamische wallboards bevorderen gezonde concurrentie tussen agenten en tonen de real-time prestatieniveaus.



“De SV9100 blijft kosteneffectief  
vanaf 10 gebruikers tot meer dan  
800 - Perfect schaalbaar!”

## UNIVERGE IP en digitale bureautoestellen

Een premium bureautelefoon voor iedereen in uw organisatie



DT410

### DT410 Digitaal bureautoestel

- > Beschikbaar met 2 extra toetsen zonder display of 6 toetsen met display
- > Basismodel
- > Hands-free, half duplex
- > Soft-toetsen / LCD meldingen
- > Telefoongidstoets: 10 functietoetsen
- > Wandmontage optie
- > Bericht-wacht indicatie



8-lijnen  
toetsenmodule



60-lijnen DSS  
toetsenmodule



DT430 & DT830

### DT430 Digitaal bureautoestel

- > 12, 24 of 32 programmeerbare toetsen
- > 'Desi-less' versie
- > Verlicht toetsenbord
- > Verlichte lijntoetsen
- > Hands-free, volledig duplex
- > Headset-ondersteuning, optionele ondersteuning voor EHS
- > Soft-toetsen / LCD meldingen
- > Telefoongidstoets: Navigatie cursor
- > Belgeschiedenis
- > Bluetooth-ondersteuning (BCAZ)
- > Wandmontage optie

### DT830 IP bureautoestel - als DT430, plus

- > Netwerk ondersteuning 10/100 Ethernet
- > Verlicht LCD-scherm
- > Open XML interface
- > VoIP-encryptie



DT430 & DT830 Multi display (Desi-less)



DT830CG kleurenscherm

### DT830DG & DT830CG IP bureautoestellen

- > 12, 24 of 32 programmeerbare toetsen
- > Navigatie cursor & Telefoongidstoets
- > Gigabit Ethernet

### DT830CG IP bureautoestel - bovenstaande functies, plus

- > Kleuren LCD-display - groot (105.5 x 67.2 mm)

### DT820

- > LCD kleurendisplay met achtergrondverlichting - groot (105.5 x 67.2 mm)



## Slim schaalbaar – Efficiënter uitbreiden

**Groeit mee met uw bedrijf** – Van 10 tot meer dan 800 gebruikers



**Handsets voor elke werksituatie** – IP DECT, WiFi & bureautoestellen



**Bedrijfsproces-ondersteunende applicaties** – Verbeter uw communicatie



UC & C



Call Management



Unified Messaging



Contact Center



Mobile Extension



Management



Telecomfraude



**NEC Enterprise Solutions** is een toonaangevende leverancier van IT & Communicatie-oplossingen aan kleine, middelgrote en grote ondernemingen in zowel de private als publieke sectoren. De geboden oplossingen maken gebruik van de nieuwste spraak-, data- en video-technologieën en zijn ontworpen voor open connectiviteit, hoge beschikbaarheid en flexibele groei. NEC Enterprise Solutions bedient haar klanten in EMEA (Europa, Midden Oosten en Afrika) via een netwerk van directe verkooporganisaties, distributeurs en value-added resellers. Voor meer informatie: [www.nec-enterprise.com](http://www.nec-enterprise.com)

30-202-03 januari 16 © 2014 NEC Corporation. Alle rechten voorbehouden. NEC en het logo van NEC zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van NEC Corporation, die in Japan of andere rechtsgebieden zijn geregistreerd. Alle handelsmerken met © of TM zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars. Types kunnen per land variëren en wegens permanente verbeteringen kunnen de specificaties wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving.

Neem voor meer informatie contact op met NEC EMEA of: