

# UNIVERGE® SV9100

SOLUTION DE COMMUNICATIONS



Responsabilisez vos salariés

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



## Contenu

- 4 Optimisez votre organisation
- 6 Mobilité au cœur de l'entreprise
- 8 Gestion intelligente des Appels
- 10 Centre d'appels avancé
- 11 Téléphone de bureau réinventé
- 12 Design élégant et fonctionnalités intégrées
- 13 Téléphones de bureau NEC IP et numériques
- 15 Modularité innovante

## Améliorez votre façon de travailler avec le **PBX NEC SV9100**

Les entreprises concurrentielles de toutes tailles ont généralement une chose en commun : le travail d'équipe. Avec des lieux de travail de plus en plus disparates pour les employés, les communications jouent un rôle crucial.

Tirez le meilleur parti de votre effectif avec le PBX NEC SV9100. Il a été développé pour une meilleure gestion des affaires et une utilisation quotidienne. Il permet à votre équipe de travailler ensemble dès le premier jour pour :

- > Prendre des décisions commerciales plus rapidement et être mieux informé sans attendre la prochaine réunion.
- > Réagir plus rapidement et efficacement aux demandes des clients et être toujours en avance sur vos concurrents.
- > Valoriser votre équipe avec les communications intelligentes.



Empowering the  
**Smart Enterprise**

# Travaillons ensemble !

Le NEC SV9100 est arrivé



## Investir autrement et durablement !

Le SV9100 est livré avec une technologie évolutive qui répond aux exigences de l'ensemble de vos employés. Reconnue comme ayant le plus haut niveau de satisfaction client auprès des revendeurs de systèmes en Communications Unifiées, NEC vous apporte également un investissement incroyablement intelligent. Nos plateformes de Communications Unifiées sont reconnues par tous les experts de l'industrie et offrent un des coûts les plus bas du marché.

- > Garantie inégalée pour une tranquillité d'esprit
- > Technologie évolutive accessible à tous
- > Grande satisfaction client parmi les fournisseurs UC \*
- > Un des meilleurs rapport qualité prix \*\*

## Au cœur de l'IT

Une interruption des services de communications signifie des temps d'arrêt pour votre entreprise et pour vos clients donc des pertes de revenus. C'est pourquoi le SV9100 de NEC est l'un des plus faciles à configurer de tous les systèmes de Communications Unifiées du marché. Le SV9100 s'intègre facilement avec la technologie existante, il est interopérable avec les systèmes numériques ou IP. L'interface de gestion conviviale simplifie l'administration système pour la voix, les Communications Unifiées et la messagerie vocale centralisée.

- > Configuration simple et peu d'entretien
- > Intègre un système numérique, un système IP ou une combinaison des deux
- > La technologie SIP au plus haut niveau
- > Intégration aisée de Microsoft® Outlook & autres CRM. ex : Force de vente



# Optimisez votre organisation

Continuez à travailler, restez connecté



## Au bureau

Dans la journée, les employés restent actifs lors des réunions, en déplacement, près du bureau ou dans un autre département. Restez en contact avec les options flexibles du SV9100 qui vous permettront d'être toujours joignable où que vous soyez :

- > **Keep talking Restez en communication** – Restez connecté avec les combinés Bluetooth NEC qui peuvent être couplés avec des téléphones portables pour des communications plus flexibles
- > **Partage de bureau** – Permet de partager les espaces et les combinés de bureau entre les employés pour réduire les coûts
- > **Fonction enregistrement d'appel** – Résoudre des conflits instantanément, éviter des litiges, démarrer ou arrêter l'enregistrement pour sécuriser les commandes en ligne, outil d'aide à la vente et bien plus encore !



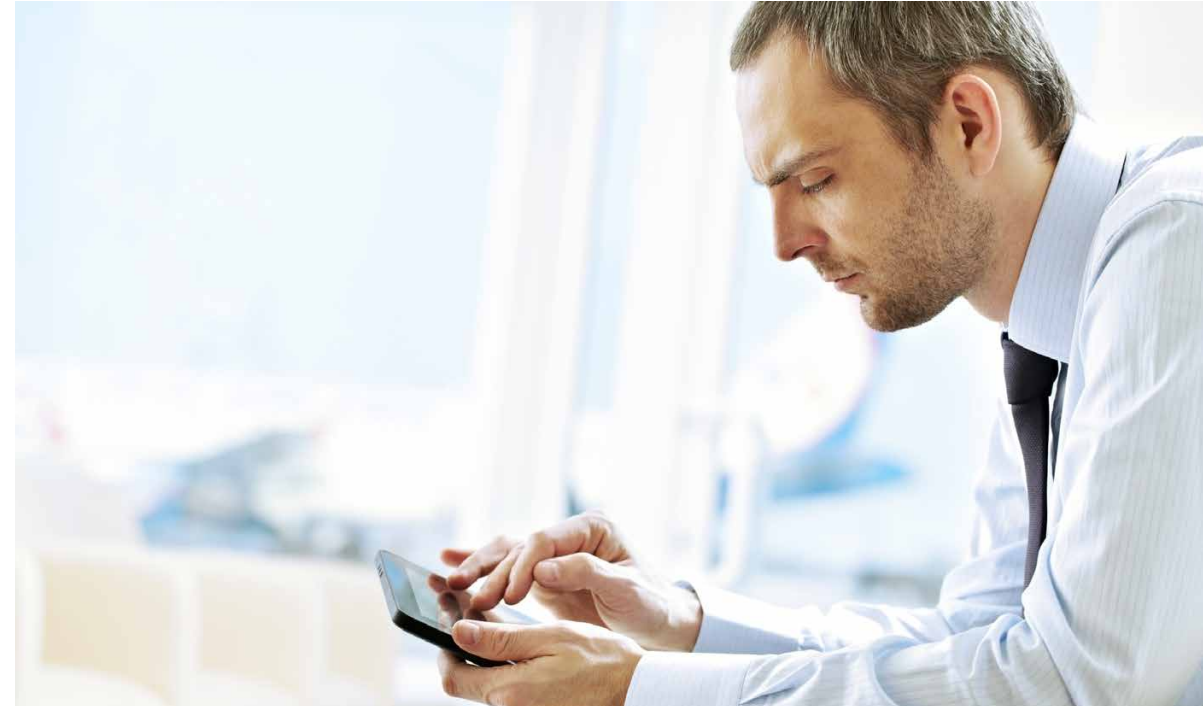
## En salle de réunion

- > **Salle de réunion flexible** – Fonctionnalités de conférence audio et vidéo pour plus de confort et de spontanéité
- > **Avoir une visibilité de vos communications** – Les outils de gestion d'appel fournissent en temps réel un état de votre activité téléphonique et le niveau de service client de la société
- > **Gestion à distance** – Des rapports de performance du trafic d'appels peuvent être automatiquement envoyés par mail sous format PDF aux managers

## Pour la réception

La vitrine de votre entreprise – Voici comment créer une zone de réception adaptée à vos besoins :

- > **Réduction des coûts** – Les appels interphones peuvent être validés par des membres de l'équipe vers le service de réception durant des périodes plus calmes, réduisant les frais généraux
- > **Gain de temps** – Avec le Click-to-dial, joignez une personne rapidement
- > **Accueil personnalisé** – L'identification de l'appelant améliore votre service client



### Vos commerciaux itinérants

Pour vos équipes de vente et télétravailleurs, en déplacement ou en réunions diverses, de nombreuses solutions de communications existent et peuvent prêter à confusion. Les commerciaux doivent être au courant de tout, tout le temps, partout où ils se trouvent.

- > **Mobile Extension** – Permet à un utilisateur d'être joignable sur un seul numéro qu'il soit mobile ou fixe
- > **Appels Mobiles** – Ils peuvent être traités comme pour un appel de bureau fixe

### Dans un entrepôt

Les communications doivent être aussi performantes dans un entrepôt qu'au bureau. Le temps où un simple combiné mobile suffisait est révolu.

- > **Combinés IP DECT** – Offrir un large éventail de choix avec des fonctionnalités avancées pour rester connecté partout
- > **Fonctions de sécurité** – Perte de verticalité (travailleur isolé), localisation et bien plus

### Vos travailleurs à domicile

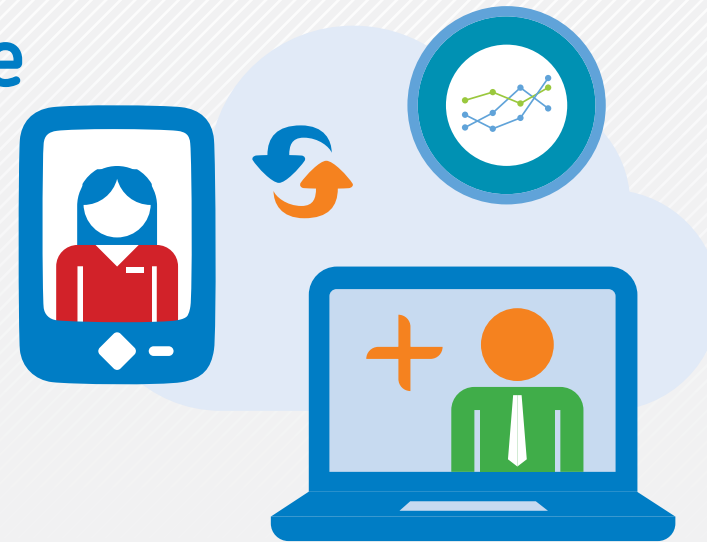
Les utilisateurs apprécient l'utilisation identique du téléphone de leur bureau à leur domicile pour une plus grande souplesse de travail. Des avantages individuels et professionnels réduisant les temps de transport et même les coûts pour l'entreprise

- > **Téléphones de bureau** – Permet l'accès aux fonctionnalités du système à partir de votre domicile, comme l'annuaire d'entreprise, le transfert d'appel et bien plus
- > **Vidéo conférence** – Réunion de travail en direct



# Mobilité au cœur de l'entreprise

Communiquez partout, à tout moment



## En déplacement

Utilisez votre smartphone comme téléphone de bureau avec la fonction Mobile Extension. Appréciez les fonctions du SV9100 alors que vous êtes en mouvement :

- > Où que vous soyez, restez joignable via un numéro de poste interne – limitez les messages vocaux et les appels manqués
- > Utilisez les fonctionnalités du système en déplacement – notamment les rappels, transferts d'appels et les ID d'appelants
- > Enregistrement d'appels sur votre mobile - il n'est plus limité à des appels fixes uniquement

## Mobilité au bureau

Pour les options d'appels flexibles, jumelez votre téléphone portable avec l'adaptateur Bluetooth de votre téléphone fixe :

- > L'adaptateur Bluetooth fournit une connexion entre un smartphone et votre téléphone de bureau
- > Continuer sans problème une communication de votre téléphone fixe de bureau sur votre mobile



## Grande entreprise et campus

Idéal pour les campus et les grandes entreprises, les combinés IP DECT possèdent des fonctions sans fil avancées pour toutes organisations.

- > Itinérance intégrée en multi sites
- > Réduction des coûts avec une gestion simple par le service informatique
- > Opération multi-ligne



« Augmentez vos niveaux de service client et vous augmenterez vos gains »



### Présentation de l'intégration Mobile

Combinant la solution IP DECT, la convergence fixe-Mobile (FMC) et la technologie smartphone, l'intégration NEC Mobile est une solution avancée offrant aux utilisateurs un accès intégré à une variété de réseaux dans les locaux d'une organisation.

- > **Joignable avec un numéro unique** – Donnez aux collègues et aux clients un numéro de téléphone unique
- > **Messagerie vocale unifiée** – Plus besoin de consulter plusieurs boîtes vocales pour les messages
- > **Roaming intégré** – Utiliser un smartphone pour transférer facilement les appels d'un réseau sans fil de l'entreprise vers un réseau GSM et vice versa
- > **Répertoire entreprise** – Utiliser un smartphone pour passer des appels externes ou internes

### Dans vos locaux

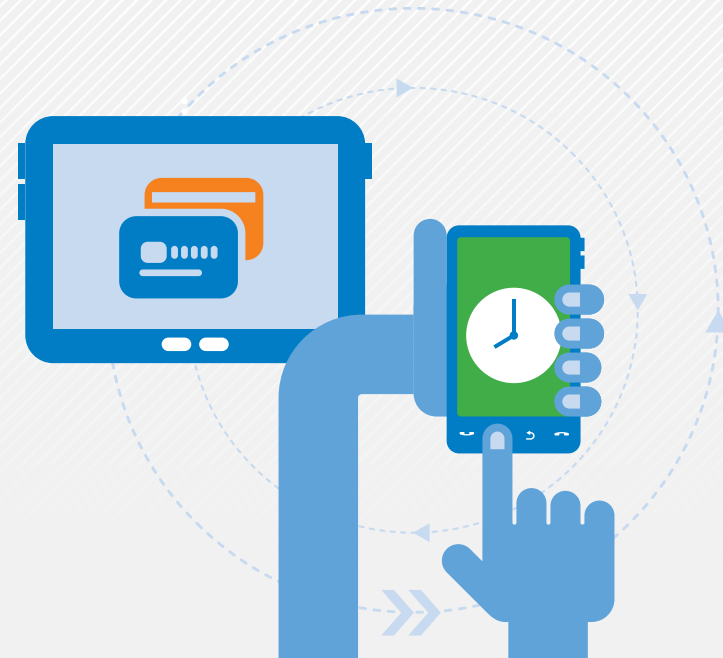
L'IP DECT du SV9100 dispose de solutions multiples pour la voix, la messagerie texte et la mobilité interne

- > Des fonctions de sécurité : Perte de verticalité, Localisation, SOS et bien plus encore
- > La dernière technologie CAT-iq, combinant la technologie DECT et Wifi pour accéder aux données en déplacement
- > Des combinés robustes pour tout type d'environnement



# Gestion intelligente des appels

MyCalls – La suite d'applications pour augmenter vos affaires



MyCalls fournit à votre équipe les outils nécessaires pour réussir à rendre votre entreprise plus rentable et plus centrée sur le client, par la gestion d'appels, la gestion de centre d'appels, l'enregistrement d'appels, l'analyse de trafic, ainsi que des statistiques en temps réel pour une adaptation plus rapide de vos communications.

## Vous voulez vérifier que les appels ont bien été traités ?

- > **Des alarmes** peuvent être programmées pour alerter un gestionnaire ou un opérateur lorsqu'une règle est rompue, par exemple : un appel sans réponse pendant plus de 20 secondes et vos alarmes 'vous avertissent' tandis que vous continuez vos tâches quotidiennes.
- > **Le rapport** peut être programmé ou exécuté sur demande, inclus les coûts d'appels, les temps de réponse, le niveau de service - l'idéal pour affiner les réglages.
- > **Multi-sites ?** : MyCalls Enterprise, solution centralisée de gestion en réseau de l'ensemble de vos communications.

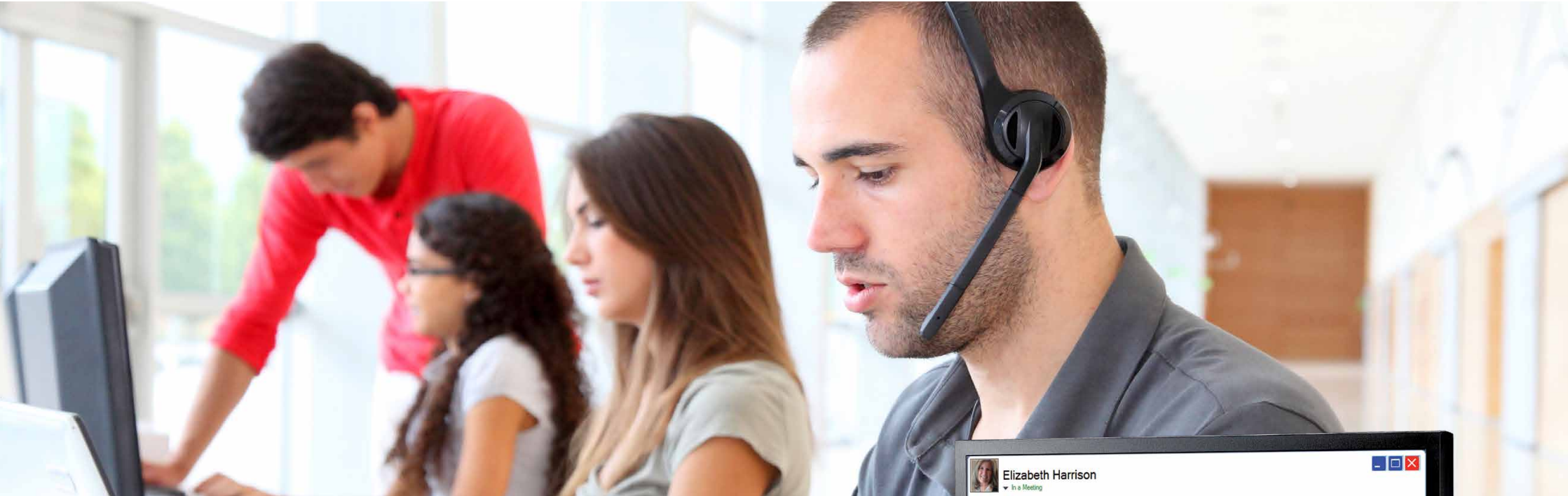
## Souhaitez-vous augmenter votre niveau de service client ?

**Montée de fiche** : permet de personnaliser les appels en fournissant des informations sur l'appelant avant même d'y répondre. Votre accueil peut être personnalisé pour une prise en charge rapide et efficace.

## Améliorez votre accueil

- > L'état de **présence** fournit une « vue d'ensemble » de la disponibilité de votre équipe. Les employés deviennent plus accessibles, ce qui vous permet de joindre une personne plus rapidement
- > **Historique des appels** – Fournit les informations détaillées de tous vos appels entrants, sortants et manqués
- > **Gérer les appels d'un simple clic** – Facilité d'utilisation et priorisation
- > **Messagerie instantanée** – Les réceptionnistes peuvent envoyer un message instantané urgent à un autre employé comme par exemple le prévenir d'un visiteur à l'accueil





## Vos agents ont le contrôle

**Le contrôle d'agents** donne à votre équipe la souplesse nécessaire pour ouvrir ou fermer une session dans les files d'attente de votre ACD afin de faire face aux fluctuations du trafic d'appels. Jusqu'à la dernière minute, les informations de la file d'attente et des alertes personnalisables permettent aux gestionnaires ainsi qu'au personnel du centre d'appels de voir leurs performances en temps réel. Ne faites pas attendre vos clients ! Les codes d'identification d'appels évitent des pertes de temps et donnent des résultats plus clairs.

## Etre sûr de ce qui a été dit ?

**L'enregistrement des appels** vous donne la tranquillité d'esprit sur le contenu de vos communications en cas de litige. Des différents peuvent être résolus rapidement et sans effort, c'est un gain de temps, d'argent. L'enregistrement des appels à la demande permet des réservations par téléphone, de plus c'est un outil de formation idéal pour vos équipes : partage efficace des outils d'aide à la vente, analyse des compétences téléphoniques et bien plus encore.

## Visualisation du volume d'appels en temps réel

## Etat de présence des agents

## Aperçu de la file d'attente

## Nombre d'appels perdus



# Un Centre d'appels avancé

De vraies solutions pour les demandes clients



## Centres d'appels efficaces et performants

Le client d'aujourd'hui est censé être capable de communiquer efficacement avec votre entreprise par les différents moyens à sa disposition. Avec l'augmentation des commandes en ligne et la diminution des demandes de renseignements téléphoniques, un centre d'appels doit s'adapter rapidement.

Le centre d'appels du SV9100 vous fournit tous les outils nécessaires pour une interaction rapide et facile avec vos clients et votre entreprise.

Avec des temps de réponse plus rapides, réduction des appels perdus, réduction des coûts et rentabilité, vous ferez un retour sur investissement dans les plus brefs délais.

## 5 mesures pour votre centre d'appels

- 1 **Améliorer votre service client** – Le routage d'appels basé sur les compétences rend un service plus rapide, plus efficace pour vos clients
- 2 **Contrôlez et gérez votre équipe** – Jugez des performances de chacun grâce à des rapports personnalisés
- 3 **Satisfaction de vos clients** – Disponibilité de la fonctionnalité de rappel et de boîtes vocales pour les clients qui ne peuvent rester en attente trop longtemps
- 4 **Utiliser les fonctions de multimédia** – Vos agents peuvent utiliser entre eux toutes les fonctions de communication disponibles d'une manière simple pour prioriser les appels
- 5 **Motiver votre équipe** – Une visualisation du traitement des appels sur des écrans vous fournit en temps réel les performances de vos agents et encourage une saine compétitivité



## Téléphone de bureau **réinventé**

La communication continue d'évoluer chaque jour et pour y faire face, Nec réinvente votre téléphone de bureau. Les innovations technologiques croissantes des smartphones et tablettes ont conduit à une autre utilisation de votre téléphone de bureau. Le nouveau UT880 de NEC intègre les fonctions de téléphone fixe et de tablette sous Android en un seul appareil. C'est un téléphone de bureau innovant, riche en fonctionnalités, qui révolutionnera votre expérience d'utilisateur.

### Fonctionnalités de Communications Unifiées UC

Le terminal UT880 vous fournit également une suite logicielle pour votre bureau. Toutes les fonctionnalités UC, de l'annuaire d'entreprise, l'état de présence et de la messagerie instantanée à la messagerie unifiée et aux contrôles d'appels, sont disponibles du bout des doigts.

### NEC UT880 Passez à l'étape suivante

- > Ecran 7 pouces couleur et tactile
- > Poste Multi lignes émulant tout téléphone NEC
- > Interface ouverte pour tous types d'applications
- > Compatible avec toutes les fonctions voix du SV9100 et Mains-Libres
- > Bluetooth intégré
- > Caméra intégrée pour les conférences vidéo
- > OS Androïde
- > Login multiple
- > Port USB





## Design élégant & Fonctionnalité intégrée

### Écran LCD couleur ou tous niveaux de gris

**Informations :** Date & Heure, nom et numéro de poste, identification des appelants

**Données :** Possibilité d'informations d'applications XML en mode veille

### Combiné large bande

### Choix couleur des postes

Noir Piano | Blanc Porcelaine

### Haut-Parleur

### Positions ajustables

5 niveaux

### Clavier rétro éclairé personnalisable

**Options :** ACD | Upgradable | Clavier Français, Espagnol | Stickers Braille

### Microphone

Mains-libres Full duplex



### Voyant de message en attente

Visible de l'avant et de l'arrière du téléphone  
Poste IP – 7 Couleurs | Poste numérique – 3 Couleurs

### Touches polyvalentes

Touches interactives disponibles en mode veille ou en communication

### Touches de ligne transparentes avec voyant LED

Touches d'accès aux fonctionnalités du système telles que :  
Appel poste | Touches de lignes d'Appels /Parcage  
Boîte vocale | Enregistrement d'appel | Sécurité

### Touches de fonctions

Rappel | Fonctions | Réponse | Microphone

### Touche menu

Historique d'appels – sortants /entrants  
Répertoires | Paramétrages téléphone

### Navigateur

**Touches :** Mise en attente, Transfert & Haut-Parleur



# Téléphones de bureau NEC IP & Numériques

Un poste de bureau de qualité pour tous



DT410

## DT410 Téléphone numérique

- > 2 touches sans écran & 6 touches avec écran
- > Poste entrée de gamme
- > Mains libres, Half Duplex
- > Touches polyvalentes / interactivité LCD
- > Touches rapides d'accès répertoire : 10 touches de fonction
- > Montage mural
- > Indication de message en attente



DT430 & DT830

## DT430 Téléphone numérique

- > 12, 24 ou 32 Touches programmables
- > Version Desi-less (Double écran alpha numérique)
- > Clavier rétro-éclairé
- > Touches de ligne retro-éclairées
- > Mains libres full duplex
- > Prise casque, option : support pour EHS (décroché à distance)
- > Touches polyvalentes / interactivité LCD
- > Touche répertoire : Navigateur
- > Historique d'appels
- > Support Bluetooth (BCAZ)
- > Montage mural

## DT830 Téléphone IP - identique au DT430 plus :

- > Support réseau Ethernet 10/100
- > Ecran LCD retro-éclairé
- > Interface ouverte XML
- > Encryption VoIP



DT430 & DT830 Double Display (Desi-less)



DT830CG Color Display

## DT830DG & DT830CG Téléphone IP

- > 12, 24 ou 32 Touches programmables (Module en option)
- > Version Desi-less (Double écran alpha numérique)
- > Clavier et touches de ligne rétro éclairés
- > Touches de ligne éclairées
- > Mains libres full duplex
- > Prise casque, option : support pour EHS (décroché à distance)
- > Touches polyvalentes / Interactivité LCD
- > Touche répertoire: Navigateur
- > Historique d'appels
- > Support réseau ethernet 10/100/1000
- > Support Bluetooth (BCAZ)
- > Montage mural
- > Interface ouverte XML
- > Encryption VoIP

## DT830CG Téléphone IP avec en plus

- > Ecran LCD Couleur rétro éclairé (105.5 x 67.2 mm)



Module 8 touches



Console DSS 60 touches

A woman with blonde hair, wearing a blue short-sleeved top, is sitting at a desk in an office. She is smiling and talking on a black corded telephone. The office background shows cubicles, desks with papers, and other people working. A computer monitor is visible on the right side of the desk.

« Le SV9100, un investissement durable de 10 à plus de 800 utilisateurs – l'évolutivité à son meilleur niveau ! »

## Modularité innovante - Plus d'efficacité

**Suit le rythme de vos affaires** – De 10 à plus de 800 utilisateurs



**Des combinés pour chaque situation** – Terminaux IP DECT & Wi-Fi



**Des applications pour vos affaires** – Etendez vos communications



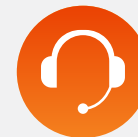
UC & C



Gestion des appels



Messagerie unifiée



Centre d'appels

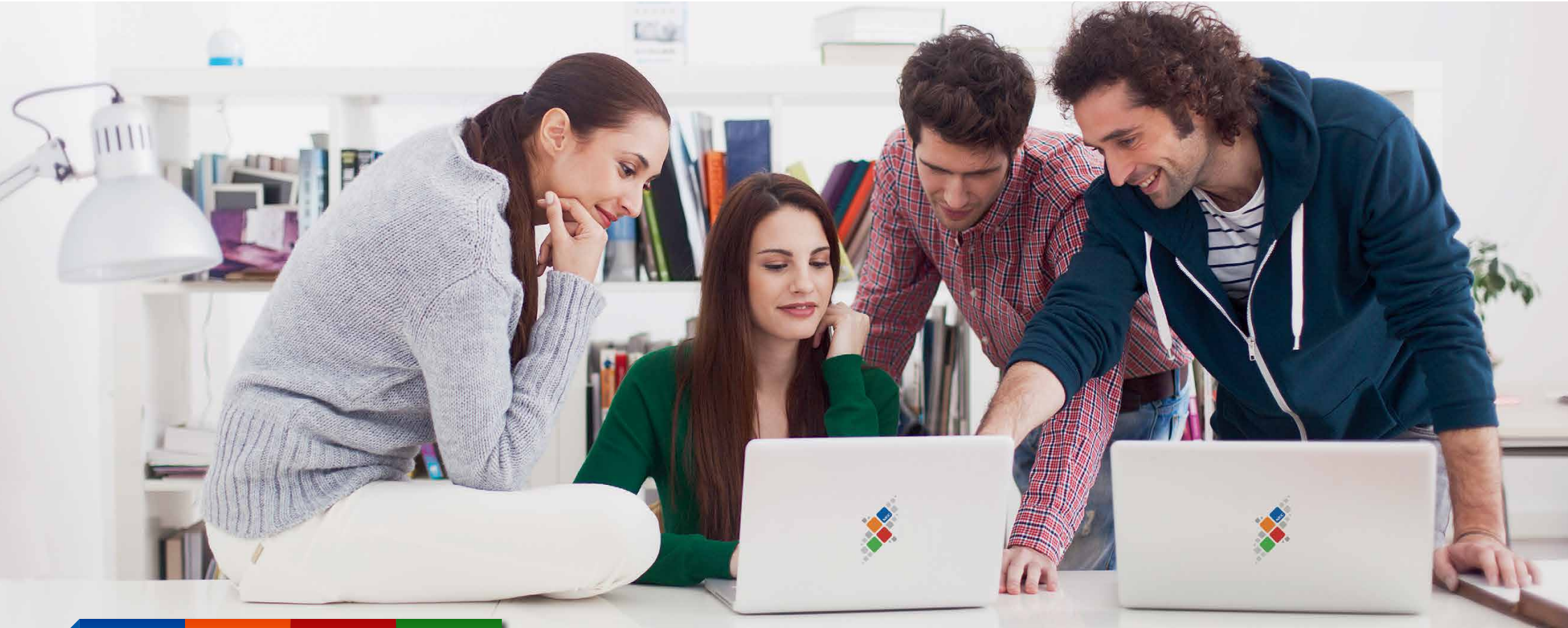


Fonction Mobile Extension



Direction





**NEC Enterprise Solutions** fournit des solutions IT & télécommunication pour petites, moyennes et grandes entreprises dans les secteurs privés et publics. Désignées par une connectivité ouverte, une grande disponibilité et une adaptabilité flexible, nos solutions innovantes intègrent les dernières technologies pour la voix, les données et la vidéo qui améliorent la collaboration en temps réel, augmentent votre productivité et la satisfaction client. Nos serveurs, solutions de stockage, nos logiciels et solutions de virtualisation permettent une meilleure efficacité, une rentabilité et une grande performance pour les entreprises. NEC Enterprise Solutions distribue son matériel en EMEA (Europe, Moyen Orient & Afrique) à travers un réseau d'intégrateurs et de distributeurs à forte valeur ajoutée. Pour plus d'information, visiter notre site: <http://www.nec-enterprise.com>.

35-202-01 Septembre 14 © 2014 NEC Corporation. Tout droit réservé. NEC ou le logo NEC est une marque déposée de NEC Corporation enregistrée au Japon et autres juridictions. Toute marque identifiée par © ou TM est une marque déposée et enregistrée à travers le monde. Certains modèles pouvant varier suivant les pays, et pour cause d'évolution de certaines spécifications, des modifications peuvent être apportées sans notification.

For further information please contact NEC EMEA or:



Distributeur Autorisé/ Authorized Distributor

**NEC**

**communications**blu

**T: 514.395.9699 F: 514.897.7997 / email: [info@communicationsblu.com](mailto:info@communicationsblu.com)**