

Orchestrating a brighter world

NEC

# UNIVERGE<sup>®</sup> SV9100

COMUNICAZIONI INTELLIGENTI PER  
PICCOLE E MEDIE IMPRESE



NUOVA  
VERSIONE  
POTENZIATA



# LE SFIDE DELLA COMUNICAZIONE DI OGGI

Con una forza lavoro sempre più mobile, per mantenere il tuo team allineato e con un accurato livello di servizio clienti, un sistema obsoleto non consentirà di mantenere la tua azienda competitiva in modo semplice



## UN APPROCCIO MODULARE

La scelta delle soluzioni di comunicazione sul mercato è vasta, tuttavia la gestione di strumenti separati può far perdere tempo e ridurre la produttività. SV9100 di NEC unisce tutto questo con una soluzione modulare e conveniente che consente al tuo team e ai tuoi clienti di rimanere connessi.

- > **Evita i pericoli della dismissione ISDN:** SV9100 offre un semplice aggiornamento alla tecnologia SIP
- > **Soluzione economica da 10 a 896 utenti:** ampia capacità per un'azienda in espansione
- > **Tecnologia di comunicazione aggiornabile** - proteggi il tuo investimento
- > **Semplice da configurare:** si integra con la tecnologia IT esistente come sistema analogico, digitale o IP
- > **Forza lavoro multi-generazionale?** - SV9100 offre funzionalità di telefonia ricche di servizi e mobilità, lavoro in remoto e capacità BYOD per l'integrazione con smartphone, tablet, ecc.







**MIGLIORE SERVIZIO PER I TUOI CLIENTI**  
NON RIGUARDA TE. RIGUARDA I TUOI CLIENTI

La loro esperienza ha un rapporto diretto con il tuo vantaggio competitivo e la tua redditività. SV9100 si rivolge a clienti esigenti che desiderano accedere ai propri prodotti e servizi 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.



**MIGLIORE SERVIZIO PER I TUOI DIPENDENTI**  
I TUOI DIPENDENTI SONO LA TUA RISORSA PIÙ PREZIOSA

Fornisci loro gli strumenti giusti e otterrai una forza lavoro più coinvolta e produttiva. Raggiungere questo obiettivo, specialmente per un team multi-generazionale, richiede scelta e flessibilità quando si tratta di come comunicano e da quale dispositivo.



**SCOPRI IL TUO SPAZIO DI LAVORO INTELLIGENTE**  
IL LAVORO È UNA COSA DA FARE, NON UN POSTO IN CUI ANDARE

Ottieni una perfetta collaborazione digitale e fisica e utilizza le risorse sul posto di lavoro in modo più efficiente!

**LO SAPEVATE?**

**IL 58% DELLE ASPETTATIVE DEI CONSUMATORI  
NON SONO SODDISFATTE DA AZIENDE NON  
DISPONIBILI PER TELEFONO O EMAIL**

---



MOBILITA' INTELLIGENTE NEC

COMUNICA OVUNQUE,  
IN QUALSIASI MOMENTO



### SULLA STRADA

LO SMARTPHONE COME IL TUO TELEFONO

Il tuo smartphone come il tuo telefono fisso con Mobile Extension. Goditi le funzionalità del sistema SV9100 mentre sei in movimento.

- > Rimani raggiungibile tramite un numero di interno ovunque tu sia
- > Accedi alle funzionalità del sistema ovunque tu sia, inclusi trasferimento di chiamata e riconoscimento del chiamante
- > Funzionalità di registrazione delle chiamate sul tuo cellulare: la tua tranquillità non è più limitata alle sole chiamate su rete fissa



### NELLA TUA AZIENDA

SEMPRE CONNESSO

Dispositivi all'avanguardia per la voce, i messaggi di testo e la mobilità interna - il vasto portafoglio IP DECT di SV9100 include:

- > Eccellente qualità audio
- > Comunicazione in vivavoce e mani libere
- > Handover e roaming
- > Sicurezza con autenticazione DECT
- > Perfetta integrazione con i server di comunicazione NEC





## NUMERO UNICO

# UN NUMERO A CUI ESSERE RAGGIUNGIBILI SEMPRE ED OVUNQUE



### NEC UNIVERGE® ST500

RENDI IL TUO SMARTPHONE PIÙ INTELLIGENTE

Estensione mobile voce e video per il tuo smartphone. Utilizzando i tuoi dispositivi Apple iPhone, iPad e Android, **UNIVERGE® ST500** consente di effettuare e ricevere chiamate vocali e video. Connettiti semplicemente al WiFi o usa i tuoi dati mobili (3G / 4G) per gestire le tue chiamate.

- > Si integra con i contatti del tuo smartphone
- > Cronologia delle chiamate
- > Funzionalità di videochiamata
- > Flessibilità BYOD



### GRANDI AMBIENTI E CAMPUS

SEMPRE CONNESSO

Ideali per campus e altri ambienti di grandi dimensioni, i telefoni WiFi dispongono di funzionalità wireless avanzate per le organizzazioni in movimento.

- > Roaming senza interruzioni in più sedi aziendali
- > Riduzione dei costi attraverso una gestione IT più semplice



COMUNICAZIONI  
WIFI GRATUITE



VOCE E VIDEO PER IL  
TUO SMARTPHONE



INTEGRA I TUOI CONTATTI  
SMARTPHONE



COLLABORA CON I  
TUOI COLLEGGHI



FUNZIONA CON IPHONE,  
IPAD E ANDROID



CRONOLOGIA DELLE  
CHIAMATE COMPLETA

NEC UNIVERGE® ST500



# LA CRESCITA DEGLI HOMEWORKERS

Produttività, risparmio sui costi e maggiore flessibilità per la tua forza lavoro – sono solo alcuni dei motivi per cui il lavoro da casa è aumentato del 20% negli ultimi 10 anni.



**COLLABORAZIONE INTELLIGENTE**  
SENZA COSTI



InUC di SV9100 utilizza la tecnologia WebRTC (Real-Time Communications) fornendo un servizio estremamente conveniente, video e collaborazione perfettamente integrati nel tuo ambiente IT. Gli utenti di SV9100 sono in grado di impostare rapidamente conferenze audio e video tra due o più PC o dispositivi Android ovunque, con Internet e VPN o LAN per una connettività sicura.

- > **Videoconferenza**, condivisione di documenti e schermate per un massimo di 32 (4x8) utenti
- > 4 canali di **videoconferenza gratuiti inclusi**
- > **Presenza**: visualizza lo stato dei tuoi colleghi
- > **Controllo deskphone** - per controllo chiamate, chiamate rapide
- > **Telefono browser**: utilizza l'audio del PC anziché un telefono fisso

## LO SAPEVATE?

SERVONO MEDIAMENTE 60 EMAIL PER EFFETTUARE UNA SINGOLA DECISIONE COMMERCIALE SUL LAVORO

---



**ALTERNATIVA FLESSIBILE**

CHIAMA DAL TUO COMPUTER PORTATILE

**SP310 Softphone** è un telefono IP versatile ed economico installato sul tuo PC o laptop e viene utilizzato con un auricolare. Può essere utilizzato come un telefono desktop primario, un telefono desktop supplementare o un dispositivo remoto / di telelavoro.

- > **Soluzione flessibile**, portatile e a basso costo
- > Ideale per gli utenti che lavorano tra ufficio, casa e in remoto
- > Controllo delle chiamate dal tuo laptop

**COME ESSERE IN UFFICIO**

CONTROLLO DELLE CHIAMATE DA CASA

La gamma di **telefoni IP di NEC** offre un servizio intuitivo, chiamate in VoIP con le funzionalità del sistema telefonico - ideale per telelavoratori o lavoratori a domicilio.

- > Accesso alla rubrica aziendale
- > Conferenza a 3
- > Supporto per cuffie

**AUMENTARE LA PRODUTTIVITÀ**

LAVORARE DA CASA ABBASSA I COSTI E PUÒ  
RIDURRE L'ASSENTEISMO DI OLTRE IL 60%

# SICUREZZA

## MANTENERE SICURI IL PERSONALE, LA RETE E L'UFFICIO



### INGUARD

DIFESA DA TENTATIVI DI FRODE



L'applicazione InGuard di NEC aiuta a difendere un'azienda da attacchi di frode telefonica e offre tranquillità all'utente:

- > **Efficace difesa 24/7** da frode telefonica
- > **Soluzione a basso costo:** un'applicazione integrata che non richiede PC/server aggiuntivi
- > **Funzione controllo configurazione:** identifica e risolve eventuali punti deboli della configurazione durante l'installazione



### REGISTRATORE DI CHIAMATE MYCALLS

UN ARCHIVIO DELLE CONVERSAZIONI



MyCalls Call Recorder fornisce un archivio delle conversazioni, per sapere chi ha detto cosa:

- > **Controversie:** possono essere risolte rapidamente e in maniera indolore, evitando controversie potenzialmente costose
- > **Accesso sicuro** - Registrazione, riproduzione e archiviazione sono totalmente sicuri con file audio crittografati
- > **Registrazione Start&Stop:** consente di effettuare prenotazioni con carta di credito al telefono con compliance allo standard PCI



### TELEFONI DA SCRIVANIA

TASTI ANTIPANICO ONE-TOUCH

I telefoni desktop SV9100 possono essere programmati con un tasto di emergenza.

- > Avvisa tutti gli altri telefoni di un'emergenza, inclusa la posizione/stanza da cui proviene
- > Consente una risposta rapida da parte del personale di supporto



### DECT G577(H)

TASTO SOS

Garantire la sicurezza personale con il tasto di allarme SOS.

- > Altre caratteristiche, tra cui le funzionalità uomo a terra e la localizzazione



### POSTO ESTERNO CITOFONICO

PROTEGGI I TUOI UFFICI

I citofoni NEC e le serrature elettroniche possono essere azionati da qualsiasi telefono.

- > I videocitofoni consentono al personale di controllare visivamente i visitatori all'ingresso





25<sup>ML</sup>

IL COSTO GLOBALE  
DELLE FRODI  
TELEFONICHE  
OGNI ANNO

83%

DEI RESPONSABILI RISORSE  
UMANE AFFERMA CHE "IL  
BENESSERE DEI DIPENDENTI" È  
IMPORTANTE PER IL SUCCESSO

75%

DEI MILLENNIAL  
DICHIARA DI ESSERE BEN  
PREPARATI A LAVORARE  
IN UN TEAM



# SEMPLICE GESTIONE DELLE CHIAMATE CONTROLLARE. MISURARE.GESTIRE.

Una schermata in tempo reale delle comunicazioni del tuo team semplifica la gestione delle chiamate!



## INREPORTS

VELOCE, FACILE E ECONOMICO

Rapido, facile ed economico, **InReports** è il punto di partenza ideale per la gestione delle chiamate. Le prestazioni telefoniche sono fondamentali per la produttività dei team e per i livelli di servizio clienti. InReports fornisce tramite browser il monitoraggio e l'analisi delle comunicazioni dell'intera azienda 24/7.

Trunk Statistics		
Incoming Answered	Incoming Unanswered	All Outgoing
3	3	4
Average Answer Time	Average Unanswered Time	Average Outgoing Duration
00:00:07	00:00:18	00:00:09

Fornisce report predefiniti che sono presentati in modo chiaro e con diverse opzioni: stringhe dettagliate, grafici e wallboard.

I vantaggi aziendali di InReports includono:

- > Facile valutazione delle prestazioni di comunicazione del tuo team
- > Statistiche importanti per l'azienda in tempo reale, ad esempio tempo di risposta medio, chiamate senza risposta
- > Statistiche visualizzate su wallboard per la motivazione del team

### SEMPLICE UTILIZZO

SE LE CARATTERISTICHE NON SONO  
ISTANTANEE E INTUITIVE, SEMPLICEMENTE  
NON POSSONO ESSERE USATE

# GESTIONE AVANZATA DELLE CHIAMATE

## MYCALLS

La suite di applicazioni MyCalls fornisce al tuo team gli strumenti per rendere la tua azienda più incentrata sul cliente e più redditizia.



### PER I TUOI MANAGER

#### MYCALLS CALL MANAGER

Migliora le tue prestazioni aziendali su tutta la linea:

- > **Proteggi i ricavi delle vendite:** le chiamate abbandonate vengono contrassegnate e registrate per consentire una rapida richiamata
- > **Gestisci per eccezione:** gli allarmi di sistema definiti dall'utente avvisano i manager di situazioni urgenti
- > **Riduzione dei costi di chiamata:** chiamate non autorizzate, ad es. i numeri di cellulare o numeri ad alta tariffazione sono evidenziati



### PER I TUOI CLIENTI

#### MYCALLS CALL MANAGER

Il GDPR è una seria sfida per molte organizzazioni, specialmente se un cliente esprime il "diritto all'oblio".

- > **La Funzione Rimuovi informazioni personali:** elimina tutti i registri delle chiamate e persino le registrazioni delle chiamate di un numero specificato in un colpo solo
- > **Le registrazioni precedenti** possono anche essere facilmente rese anonime



### PER I TUOI AGENTI

#### MYCALLS CALL CENTRE

Un potente, robusto sistema di distribuzione automatica delle chiamate (ACD) e molto altro

- > **Drag & drop per il controllo delle chiamate** – Facile gestione delle chiamate e loro priorità
- > **Messaggistica istantanea:** invia un messaggio istantaneo urgente a un altro dipendente, ad es. una chiamata in attesa o un visitatore alla reception
- > **Controllo agente:** offre flessibilità al tuo team per accedere e uscire dalle code ACD



### PER LA TUA RECEPTION

#### MYCALLS OPERATOR CONSOLE

Controllo delle chiamate semplice ed efficiente per il fulcro delle comunicazioni aziendali

- > **Schermate ID chiamante:** abilita un saluto più cordiale e personalizzato per i tuoi chiamanti
- > **Controllo delle chiamate più rapido:** chiamate rapide, rapido click per e-mail e messaggistica istantanea
- > **Drag & drop delle chiamate in coda:** gestisci facilmente i picchi di traffico delle chiamate; dai priorità ai chiamanti più importanti



# CREA UN'ESPERIENZA DI ECCELLENZA PER I TUOI CLIENTI

Oggi i clienti si aspettano di comunicare con i propri tempi e nel modo che preferiscono. Il Contact Center SV9100 Business ConneCT rende ogni interazione con i clienti rapida, semplice ed efficace.

Supportando più punti di contatto con i clienti, l'ambiente multicanale gestisce e-mail, Webchat live, WhatsApp e voce tramite un'unica interfaccia per offrire ai clienti un'esperienza ricca di omni-canali. Chiamate vocali, e-mail e webchats vengono indirizzati all'agente più adatto, riducendo i tempi di attesa e migliorando la soddisfazione del cliente e la motivazione del personale.



## UNIVERGE® BUSINESS CONNECT

4 MODI PER TRASFORMARE IL TUO CONTACT CENTER

1. **Garantire il coinvolgimento multimediale dei clienti:** un unico punto di contatto per un'efficace interazione personalizzata multicanale via telefono, Webchat, WhatsApp o e-mail, comprese le code multimediali.
2. **Migliora il tuo servizio clienti** - il metodo Skills-based routing consente ai chiamanti di usufruire di un servizio più rapido ed efficiente. Con il servizio callback i clienti non devono attendere in coda, riducendo il numero di chiamate abbandonate.
3. **Misura e gestisci il tuo team:** dashboard in tempo reale e report personalizzati forniscono importanti parametri di ottimizzazione per gestire il personale e i livelli di servizio
4. **Motiva la tua squadra** - I wallboard dinamici incoraggiano una sana competizione tra agenti. La cronologia delle interazioni con i clienti garantisce conversazioni fluide e una connessione più personale.



# TELEFONI FISSI PER OGNI AMBIENTE DI LAVORO

SV9100 include una vasta gamma di telefoni da tavolo che si adattano al meglio al ruolo dell'utente per una facile gestione delle chiamate in ufficio, da remoto o da casa, hot-desking e altro ancora.



## AMPIA GAMMA DI TERMINALI

Scegli tra IP o digitale; scala di grigi o display a colori e persino videochiamate.

- > **Hotdesking:** consente la condivisione di cordless e telefoni fissi a più dipendenti, contribuendo a contenere i costi
- > **Interfaccia intuitiva:** è richiesta poca o nessuna formazione del personale
- > **Personalizzabile:** i tasti funzione possono essere configurabili in base alle esigenze della tua azienda
- > **Adattatore per cuffie wireless:** consente una facile connessione di cuffie wireless
- > **Rubriche:** personali, di sistema e aziendali

Per la gamma completa di telefoni SV9100 disponibili, visitare il sito [www.nec-enterprise.com](http://www.nec-enterprise.com) per ulteriori dettagli.



Terminali con display monocromatico



Terminali con display a colori



Videotelefono IP

Moduli aggiuntivi DSS - 8 e 60 tasti

Portatili DECT per qualsiasi ambiente di lavoro

## 10 MOTIVI

# PERCHÉ AGGIORNARE I SISTEMI DI COMUNICAZIONI AZIENDALI



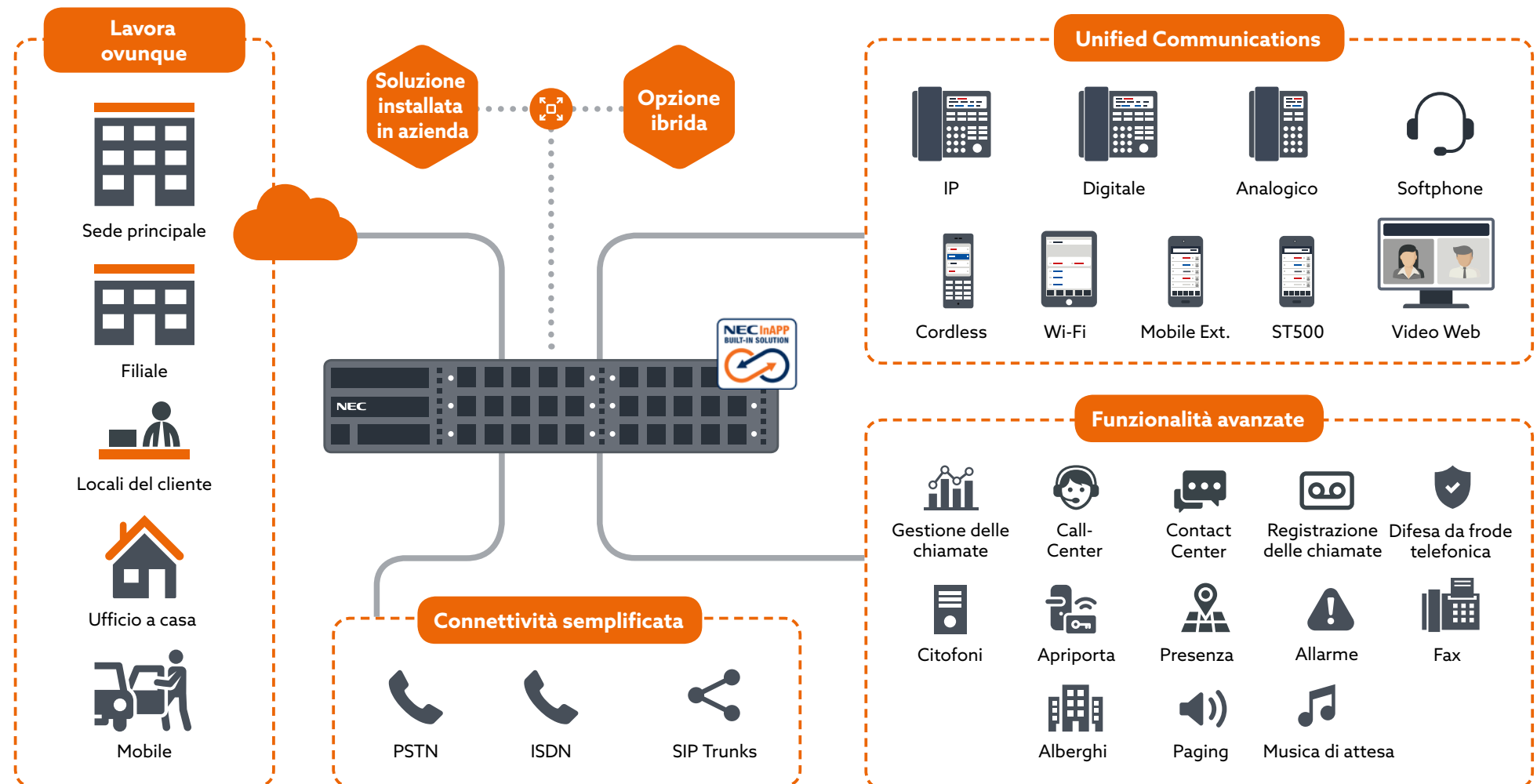
I 10 principali motivi per passare al pluripremiato UNIVERGE® SV9100 di NEC.

- 1** Non lasciarti sorprendere dalla dismissione della rete ISDN! SV9100 utilizza la tecnologia SIP, a prova di futuro del vostro investimento.
- 2** Mantieni brillanti le tue comunicazioni: assicurati un approccio più nitido e reattivo alle comunicazioni dei tuoi clienti e mantieni il tuo business competitivo.
- 3** Evita il rischio di tempi di inattività aziendale: il supporto tecnico sul tuo sistema esistente ora può essere limitato o addirittura "fine vita".
- 4** Migliora l'esperienza dei tuoi dipendenti: mantieni motivato il tuo team in modo che possa comunicare con flessibilità: SV9100 offre più mobilità, BYOD e opzioni di lavoro da casa.
- 5** Più funzionalità integrate: ciò significa meno licenze, meno hardware e meno extra da pagare
- 6** Difesa anti-frode: proteggi la tua azienda da costi aziendali potenzialmente enormi con InGuard di NEC.
- 7** Evitare potenziali contenziosi. La registrazione delle chiamate dimostra chi ha detto cosa con la sicurezza della crittografia
- 8** Risparmia denaro: non più addebiti con dispositivi mobili aziendali con il client mobile ST500 o il servizio mobile extension; risparmia sui viaggi, sui costi del carburante e persino sui costi degli hotel grazie all'audioconferenza integrata.
- 9** Inizia a creare il tuo spazio di lavoro intelligente: i tuoi team mobili non richiedono un portatile ciascuno, la funzione Hotdesking consente di gestire hardware condiviso e conseguente riduzioni dei costi.
- 10** Scegli il numero 1 al mondo: NEC è il numero 1 mondiale nelle estensioni sotto i 100 utenti nel mercato di PXB-IP e PBX. - 3° trimestre 2019 secondo gli analisti del settore MZA.



FUNZIONALITÀ ALL-IN-ONE, SCALABILE E AFFIDABILE

# UNIVERGE® SV9100 PANORAMICA DEL SISTEMA



 **FATTURATO  
OLTRE  
26 MILIARDI  
DI EURO**

 **75 MILIONI  
DI UTENTI GLOBALI**

 **PRESENZA IN  
PIU' DI 125 PAESI**

**LEADER NELLE  
SOLUZIONI BIOMETRICHE**



**GLOBAL 100 LE AZIENDE  
PIÙ SOSTENIBILI  
AL MONDO**  
(CORPORATE KNIGHTS)



**NUMERO 1  
AL MONDO**

NELLE COMUNICAZIONI  
PER PMI E ENTERPRISE



RICONOSCIUTO COME LEADER  
DA FROST E SULLIVAN NELLA  
**TRASFORMAZIONE  
DELLE COMUNICAZIONI  
NELLE IMPRESE**



**TOP 100  
INNOVATORI GLOBALI**  
(THOMSON REUTERS)



**4.000+  
PARTNER  
DI CANALE**

**107,000  
DIPENDENTI  
NEL MONDO**



**EMEA (Europa, Naher Osten, Afrika)** – NEC Enterprise Solutions – [www.nec-enterprise.com](http://www.nec-enterprise.com)

**Amerika (USA, Kanada, Lateinamerika)** – NEC Corporation of America – [www.necam.com](http://www.necam.com)

**Australien** – NEC Australia Pty Ltd - [au.nec.com](http://au.nec.com)

**Asien/Pazifik** – NEC Asia Pacific – [www.nec.com.sg](http://www.nec.com.sg)

**Hauptsitz (Japan)** – NEC Corporation – [www.nec.com](http://www.nec.com)

Informazioni su NEC Corporation - NEC Corporation è leader nell'integrazione di tecnologie IT e di rete a beneficio di aziende e persone in tutto il mondo. Fornendo una combinazione di prodotti e soluzioni che sfruttano l'esperienza e le risorse globali dell'azienda, le tecnologie avanzate di NEC soddisfano le esigenze complesse e in continua evoluzione dei suoi clienti. NEC offre oltre 120 anni di esperienza nell'innovazione tecnologica per potenziare le persone, le imprese e la società.

Agosto 2019 - NEC è un marchio registrato di NEC Corporation. Tutti i diritti riservati. Altri marchi di prodotti o servizi citati nel presente documento sono marchi dei rispettivi proprietari. I modelli possono variare in base al Paese e, a causa dei continui miglioramenti, queste specifiche sono soggette a modifiche senza preavviso.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an NEC oder an: