

UNIVERGE Business ConneCT

Solução integral de Comunicações Unificadas
e Colaboração, Operadora e Contact Center





***Unificar todos os fluxos de comunicação
e potenciar seu negócio!***

Conteúdo

- 3** UNIVERGE O Business ConneCT
- 4** A chave do Business
- 6** Funcionário Business ConneCT
- 8** Funcionário Business ConneCT UCC
- 10** Operadora Business ConneCT
- 12** Contact Center Business ConneCT
- 14** Detalhes Funcionales

UNIVERGE® Business ConneCT

Unificando as Comunicações de verdade

As comunicações são essenciais para todas as organizações e os processos de negócio, e hoje existe uma grande variedade de métodos — telefone, videoconferência, correio eletrônico, correio de voz, e mensagem instantânea — que está disponível. No entanto, a gestão dos diversos fluxos de comunicação de maneira eficiente pode ser um desafio.

O UNIVERGE® Business ConneCT é a suíte “Tudo em um” da NEC para Comunicações Unificadas e Colaboração que integra todos os fluxos de comunicação e as apresenta em uma única vista, dando aos funcionários controle sobre como e quando eles podem entrar em contato, através de uma variedade de dispositivos — no escritório, em casa e quando estão em movimento. O Business ConneCT inclui o controle de ligações, a presença, o correio de voz, a operadora e os serviços de agenda, bem como um exaustivo Contact Center.



Modos de usuário versáteis

Simple e lucrativos quanto à implementação, os três modos de usuário — Agente Funcionário, Operadora e Contact Center — utilizam a mesma base de dados, uma interface de usuário comum, e são gerenciados a partir de um ponto central. Estes modos de usuário versáteis permitem que os funcionários troquem facilmente entre as diferentes funções. Por exemplo, nos horários de pico, alguns de seus funcionários, incluídos os trabalhadores de escritórios remotos, podem agir como operadores ou agentes.

O Business ConneCT é uma solução testada que é ideal para satisfazer as necessidades de comunicação dinâmicas de qualquer organização, tanto grande quanto pequena. Ele permite que sua organização e seus funcionários se comuniquem de maneira mais eficiente e eficaz — e que sejam mais produtivos e competitivos!



Funcionário



Funcionário UCC



Operadora



Contact Center





Business de forma fácil!

Mesmo que os benefícios das Comunicações Unificadas e da Colaboração (UC & C) sejam claros, as organizações geralmente consideram que é ele é um aplicativo complexo e entediante. O Business ConneCT foi desenvolvido para ser instalado facilmente, e para ser usado e gerenciado proporcionando UC & C de uma maneira fácil!

Implementado por muitas organizações de todo o mundo, o Business ConneCT suporta vários idiomas para se adaptar a cada usuário individual. A solução é escalável, flexível e robusta, e é executada em um servidor único ou compartilhado. Seu desenho intuitivo e a interface fazem com que seja fácil de usar, com um treinamento mínimo. Podem ser ativadas características adicionais ou mais usuários apenas ativando mais licenças.

Gestão de ligações e acesso ao contato melhorados

Manejo simplificado de ligação (apertar um botão para ligar e colaborar) e um único ponto de contato conecta as ligações à pessoa adequada na primeira tentativa. Isto reduz os tempos de espera e as ligações perdidas.

Mostrando uma cara sólida e profissional ao cliente, o Business ConneCT permite à sua organização dar respostas personalizadas, precisas e de qualidade. Aparecerão janelas pop-up integradas sobre as ligações recebidas com os aplicativos de back-office de gestão de ligações, o que permite aos profissionais ficar bem informados.

Mais colaboração, menos custos

Dado que é possível visualizar em tempo real o estado de presença dos funcionários, o Business ConneCT oferece funções flexíveis que ajudam os trabalhadores no escritório, no móvel e em casa para colaborar de maneira eficaz. Isso significa uma melhoria dos meios de colaboração reduzindo a latência, o custo de ligações e despesas de viagem, enquanto as maneiras e funções de trabalho flexíveis reduzem os gastos de pessoal. A videoconferência múltipla é configurada apenas com um clique — em qualquer computador, telefone inteligente ou tablet, com qualquer um que você ou seus contatos se sintam mais confortável.

- Uma Solução para os funcionários, operadores e Contact Center.
- Melhora a eficiência, a flexibilidade e a produtividade de sua força de trabalho.
- Um único ponto de contato para seus clientes, 24/7.
- Reduz os tempos de espera e ligações perdidas.
- Comunicações Unificadas acessíveis
- Facilidades para os trabalhadores móveis e os trabalhadores de casa.

Colaboração com um clique



Funcionário Business ConneCT



Melhora a eficiência e a produtividade

O Funcionário Business ConneCT fornece informação vital para todos os funcionários, tais como o nome, o número e a foto da pessoa que liga. Qualquer ligação recebida é visualizada instantaneamente em uma janela pop-up, permitindo aos funcionários lidar com as ligações de maneira eficiente através da tela de seu computador. As características padrão, tais como ligação em espera, transferência e ao final, estão apenas a um clique de distância.

Um registro de ligações fornece informação sobre todas as ligações, o último número discado e as mensagens de correio de voz. Para devolver uma ligação é você só precisa clicar em uma entrada na lista de contatos. E ao redirecionar as ligações para um telefone móvel, os funcionários podem estar disponíveis para seus clientes 24/7.



Presença



A informação de presença permite que os usuários saibam se seus colegas estão presentes ou ocupados, e quando eles estarão disponíveis de novo. Apenas com uma olhada você pode visualizar a disponibilidade de todos os membros de sua organização em tempo real e pode entrar em contato com os colegas no momento em que eles estiverem disponíveis.

Mobile Client (Cliente Móvel)



O Mobile Client Business ConneCT trabalha com a maioria dos telefones móveis, tornando-os extensões reais da infraestrutura de telefonia empresarial. Ele dá aos trabalhadores móveis a mesma experiência familiar em seu telefone móvel, já que estão acostumados com o PC do escritório.

Algumas das características de grande alcance que o Cliente Móvel oferece em seu telefone móvel:

- Permite ter um número de telefone para mostrar em seu cartão de visita.
- O acesso à agenda da empresa, externa e pessoal.
- Estado de presença e de seus colegas.
- Click-to-dial da agenda.
- A configuração de ligação é realizada através da PBX, economizando custos.
- Controle o redirecionamento de ligações e a caixa postal.
- A operadora sabe se você ou seu telefone móvel está ocupado.
- Construído para garantir e manter sua informação segura e protegida.

Correio de Voz e Mensagem



O Business ConneCT incluiu o Correio de Voz. A ativação pode ser controlada através do calendário do Business ConneCT ou através do calendário do Microsoft Outlook. A mensagem instantânea (SMS e DECT e Mensagem de texto) fornece uma forma alternativa de entrar em contato com um colega enquanto ele ou ela está ocupado no telefone ou em uma reunião. Também pode ser utilizado por um operador para interromper, enquanto para os trabalhadores remotos economiza custos de comunicação.

Serviços de Agenda



O Business ConneCT oferece acesso durante o dia e também agendas de grande alcance que também mostram o telefone e o estado de presença. Os funcionários podem criar sua própria lista pessoal de contatos, enquanto as agendas externas e com base na web também podem ser integradas. O Dial Hotkey pode discar qualquer número de telefone em qualquer aplicativo na tela.

Você pode ter acesso à agenda a partir de telas de mesa e telefones, bem como a partir dos telefones DECT e telefones móveis. A agenda pode estar vinculada a outras agendas, criando um único ponto de entrada e gestão de dados de usuário.

Funcionário UCC Business ConneCT



Videoconferência múltipla através de computadores de mesa, portáteis, telefones inteligentes e tablets.

Com as organizações cada vez mais fragmentadas, os departamentos mais flexíveis e os funcionários mais móveis, a colaboração se torna imprescindível como meio para lhes permitir trabalhar juntos, em tempo real, e interagir uns com os outros, com os clientes e fornecedores – onde quer que eles estejam.

O uso de espaços de encontro virtual para equipes de projeto, por exemplo, permitem a colaboração em tempo real em documentos, desenhos e ideias. O Business ConneCT permite que você trabalhe com parceiros, fornecedores e clientes para reduzir os ciclos de tomada de decisões, melhorar a troca de informação e aumentar a velocidade dos negócios.

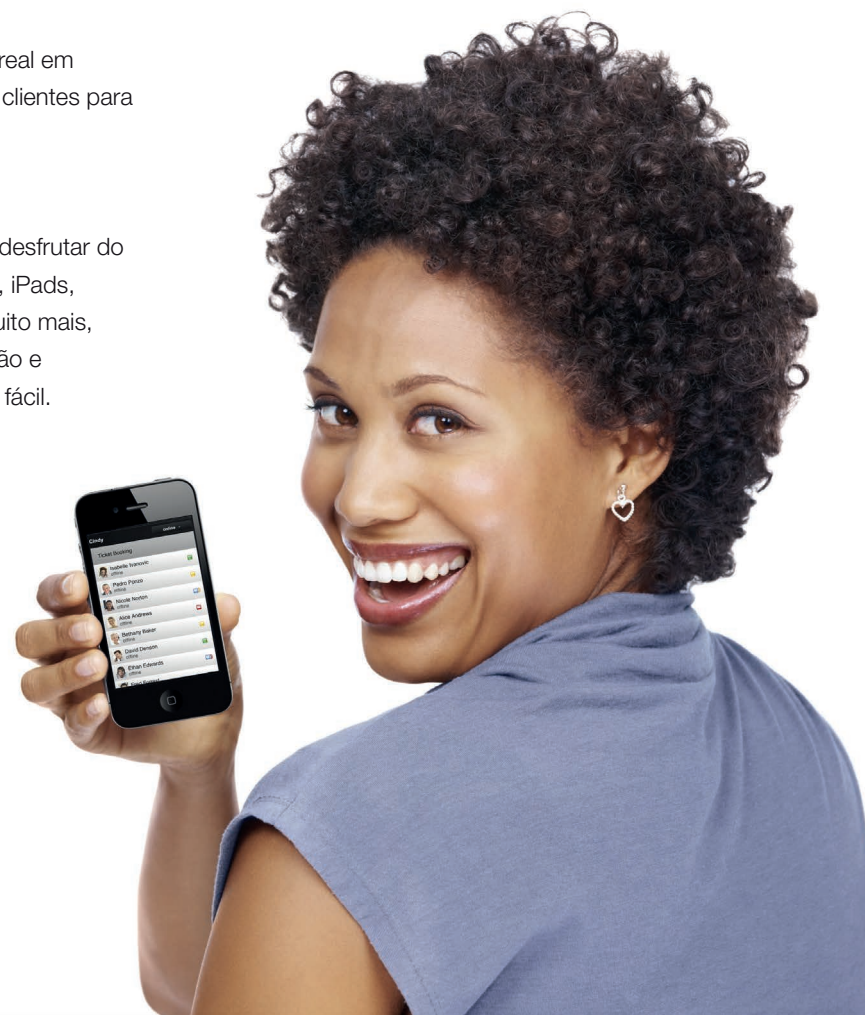
BYOD e Colabore

Com o Business ConneCT Funcionário UCC completo, os funcionários podem configurar de uma maneira fácil e desfrutar do áudio e da videoconferência onde quer que eles estejam. É possível conectá-lo facilmente através de PCs, iMacs, iPads, iPhones, telefones Android e Tablets e utilizar a tela compartilhada, realizar troca de arquivos, co-navegação e muito mais, em uma experiência de usuário rica e atraente. Esta flexibilidade permite às organizações agilizar a consumerização e implementar as políticas BYOD (Traga Seu Próprio Dispositivo). Encontrar e instalar um cliente UCC nunca foi tão fácil. O cliente do BCT UCC Funcionário é executado em um navegador Web no iMac, PC com Windows e Linux, por isso não precisa de instalação. Você pode encontrar e fazer o download do aplicativo BCT para smartphones e tablets no App Store.

“Usuários convidados” externos - uma vantagem exclusiva

Com o Business ConneCT também podem ser fornecidos serviços tais como áudio, vídeo e conferência web para seus clientes ou outros contatos fora do escritório. Pode incluir hóspedes externos como usuários em uma conferência a três bandas apenas tocando um botão, enquanto eles também são capazes de utilizar seu próprio telefone inteligente ou tablet favorita.

Agora tem uma solução de comunicações unificadas que não só acelera a colaboração entre colegas, mas também entre clientes e fornecedores.



Videoconferência múltipla

Estado de presença pessoal

Procurar enquanto escreve

Agenda da Empresa
Contatos recentes
Os usuários convidados
Clique para ligar
Entre em contato com cartão

Equipe disponível
Presença Rich:
- Estado do telefone
- PC status
- Nota pessoal

Etiqueta para alertas
de mudança de estado

Softphone integrado

Voz teleconferência

Grupo IM



6-Party videoconferência

Grupo de Mensagem Instantânea

Emoticons

Configuração

De caixa postal
Histórico de ligações
Histórico IM

Vídeo Colaboração



Operadora de Business ConneCT



Melhor serviço e clientes satisfeitos

A combinação Business de ícones intuitivos do Business ConneCT, a agenda de nomes e as facilidades de mensagem, oferecem uma funcionalidade profissional de operadora para qualquer usuário. Filas que mostram apenas com uma olhada onde tem uma ligação que está sendo recebida de externo, interno ou redirecionado. As ligações sempre podem ser passadas porque as operadoras podem ver com quem a pessoa que liga quer falar e que colegas com habilidades similares estão disponíveis. Além disso, este ponto de vista amplo sobre as filas permite às operadoras localizar facilmente pessoas específicas e tratá-las de uma maneira especial (VIP, devolvendo as ligações, etc). O Business ConneCT não só oferece um posto de condução totalmente equipado e avançado, mas um posto onde qualquer funcionário autorizado pode agir como operadora gerenciando a conexão de ligações, lidando com as mensagens e a localização de pessoal. A interface de usuário única faz com que as tarefas da operadora possam ser combinadas facilmente com outros trabalhos.

Não é só uma Operadora

Ela contém um aplicativo específico para o setor da hotelaria, onde o Business ConneCT tem um padrão de integração com a solução de middleware de Tiger® e FCS (o middleware é utilizado para se conectar ao sistema PMS do hotel). Com esta integração, a operadora do Business ConneCT tem em tempo real informação sobre o estado de check-in / check-out de um hóspede, incluindo informação adicional como o idioma e o status VIP. A operadora do Business ConneCT também está disponível para as pessoas com deficiência visual, o que lhes permite trabalhar com braile, guia de voz e software de ampliação de tela. E dado que é uma solução tudo-em-um, ela tem todos os benefícios das comunicações unificadas também disponíveis para as operadoras.

Redução de custos através de um uso mais eficiente das operadoras existentes

Qualquer funcionário pode agir como operadora e pode ajudar nos horários de pico, o que reduz a necessidade de pessoal adicional dedicado.

Melhoria nos níveis de serviço e clientes satisfeitos

A prioridade de ligações VIP reduz o tempo de espera e garante ao cliente uma experiência ótima e agradável. A informação de estado de presença do destinatário garante que as ligações sejam realizadas corretamente na primeira tentativa.

Aumento da produtividade

Rápido gerenciamento de ligações graças à agenda integrada e à interface intuitiva de usuário para a redução dos tempos de espera com um melhor serviço aos clientes.

Treinamento mínimo requerido

Já que todas as funções — usuário, operadora e agente — têm a mesma interface, é muito fácil trocar um por outro. A interface de usuário intuitiva garante uma curva de aprendizagem curta, o que permite seu uso com um treinamento mínimo.

Funcionalidades de operadora

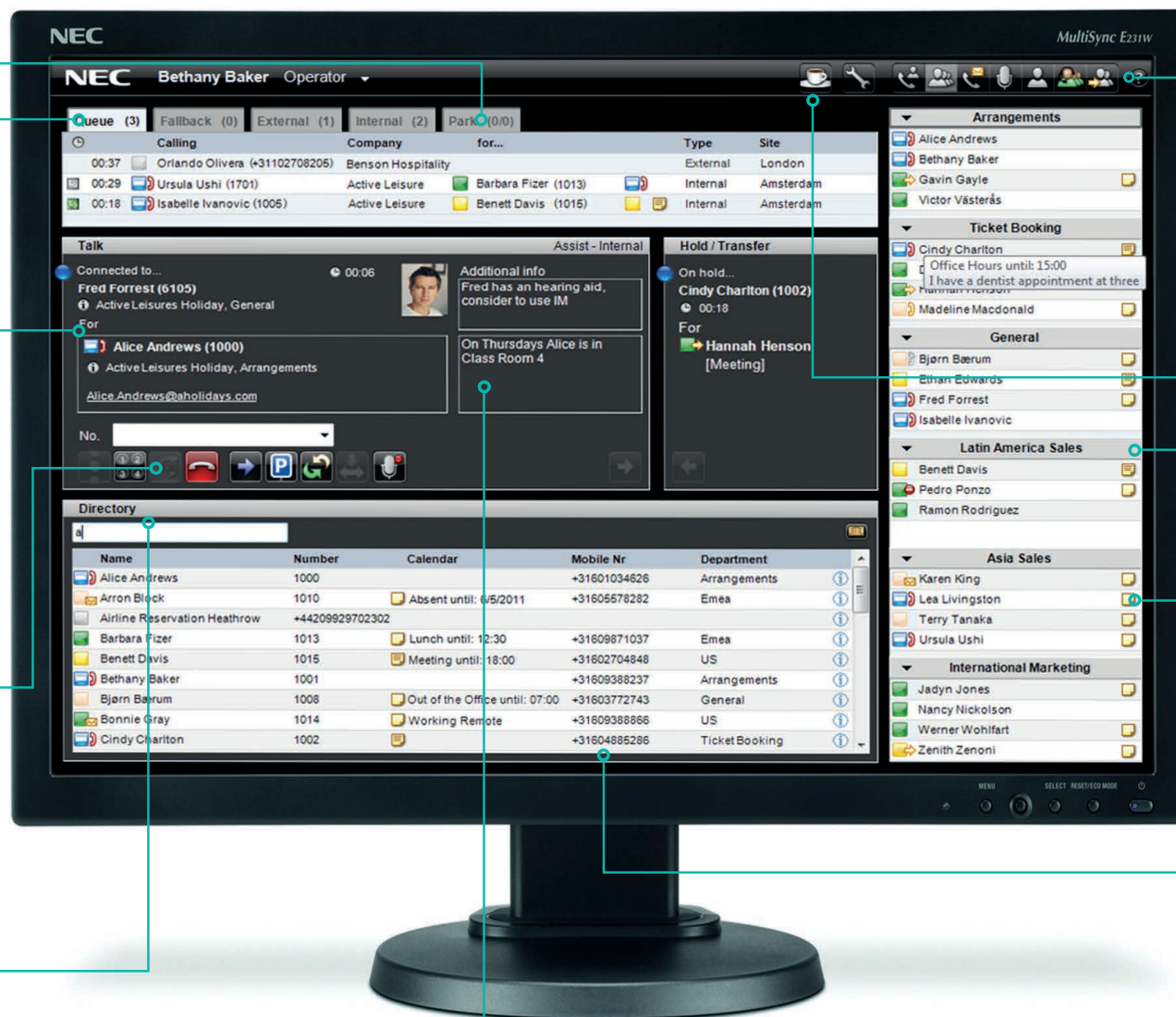
Fila individual em espera
Indicação de ligações em espera

Ligações em espera na fila
Novas ligações e rediscagem
Presença e estado do telefone
Captura de ligação seletiva

Ligação atual com a
identificação, nome, foto
Informação do progresso
Tela Manter / transferir
Arrastar e soltar
Apontar e Selecionar

Fácil gestão de ligações
Teclas de acesso direto
Interromper
Gravação de ligações

Agendas de empresa, externa
e pessoal
Procurar enquanto escreve
Estado do telefone, PC e calendário



Campo de indicador luminoso
de ocupado (BLF)
Registro de ligações
Caixa postal
Gravação de ligações
Grupo de operadoras
BLF dinâmica
Configuração Ajuda on line

Pausa para o café

Indicador de Grupo - BLF
O estado de presença do
usuário
Estado de telefone de
todos os usuários

Clique para ligar
Mensagem instantânea
Nota pessoal

Números alternativos,
Departamento /
Localização

Informação operadora adicional

*Melhora a produtividade, a eficiência
e a satisfação do cliente*



Contact Center do Business ConneCT

Melhora o serviço ao cliente

O Business ConneCT Contact Center fornece um único ponto de contato de sua organização para as pessoas que ligam e guia essas pessoas e os correios eletrônicos para o funcionário adequado, reduzindo o tempo de espera e melhorando a motivação do pessoal. O encaminhamento com base em habilidades garante que as ligações sejam transferidas aos agentes com o melhor conjunto de habilidades. Os agentes dispõem de informação adicional, como o idioma no qual cumprimentar uma pessoa que liga ou qualquer outra informação do cliente. Dessa maneira, cada ligação de um cliente ou um correio eletrônico chega à pessoa adequada, na primeira tentativa e durante todo o tempo.

Flexibilidade única

As características dos agentes e supervisores podem ser acrescentadas simplesmente incorporando licenças. O encaminhamento de ligações ou de correio eletrônico pode ser facilmente configurado com base no relógio e o calendário, conforme as características específicas dos clientes, tais como o idioma, o tema solicitado, dados históricos, identificação, nas habilidades específicas do pessoal e disponibilidade. E também há mensagens que dão a opção de devolver a ligação ou deixar um recado no correio de voz. E, além disso, todos os funcionários, independentemente de onde estiverem, podem agir como agente enquanto realizam outras tarefas. A interface de usuário comum faz com que a mudança de função de funcionário para a função de agente do centro de contato seja fácil, enquanto todos os agentes têm acesso às funções avançadas da UC como gestão de presença, mensagem instantânea, mensagem móvel e DECT.

Monitoramento e melhoria de seus processos de negócio

As características do Business ConneCT Contact Center ajudam sua empresa a gerenciar seus recursos do Contact Center e os níveis de serviço. Ele gera estatísticas dos desempenhos de grupos que permitem a sua empresa melhorar o serviço ao cliente, enquanto as ferramentas de informação extensiva fornecem informação sobre o desempenho, os custos e as tendências.



- Obter o máximo desempenho de seus agentes através da integração de seu conjunto de habilidades nos diferentes fluxos de ligações.
- A produtividade do agente, o comportamento dos clientes e as tendências do serviço.
- Acrescentar agentes quando eles mais precisam e melhorar seu desempenho.
- Administrar o encaminhamento de ligações entrantes (e correios eletrônicos) de uma maneira fácil e flexível.
- Um painel de controle mostra o estado das ligações, o desempenho, a longitude de filas de agente e de grupo.
- Amplas opções de relatórios que oferecem as ferramentas para otimizar os níveis de serviço que entram e saem.

Funcionalidades

Contact Center

Até 500 agentes simultâneos	Voice Mail
Agentes com base em PC	Mensajería unificada
Agentes com base em Telefone	Agente de janelas pop-up
Roteamento com base em habilidades	Vista prévia discagem
Operadora Automática / IVR	Roteamento inteligente
Multi-supervisor	Multilíngue
informação do Estado	Mensagem DECT
Integração CRM	Mensagem SMS
Mensagem instantânea	Procura rápida de agendas
Mesa CTI	Tempo de guarda depois de uma ligação
Posição livre	Qualificação da Ligação
Marcador de saída	Razões de pronto / não pronto
E-mail Router	Estatísticas Grupo de agentes
Integração de Base de dados	Gravação de ligações Ad hoc
Painéis	Painéis moles
Monitoramento	Anúncios de fila
Alarmes	Operadora Automática
Níveis de serviço	Entrante
Grupo status	Saliente
Painel de Controle	Estatísticas dos grupos
Relatórios	Assistentes e ferramentas intuitivas para configurar seu Contact Center
Padrões abertos	
Mensagem unificada	Idiomas: português brasileiro, chinês, dinamarquês, holandês, inglês, inglês americano, francês, alemão, grego, italiano, japonês, polaco, português europeu, russo, espanhol, catalão, espanhol, sueco, turco
Resposta automática por correio eletrônico	
Mensagem de quem liga	
Música em espera Funções de rediscagem	
Multi-site	

Operadora

Até 500 Operadores concorrentes	
Indicação acústica (som) da ligação entrante	
Info de fila:	Tudo em um - simples ou múltiplas filas
	Ligação Externa / Interna
	Ligação Direta / De volta
	Número de ligações em espera
	Nome ou número de ligação em espera
	Ligação em espera para alguém
	Duração
	Operadora anterior
Manejo de ligações:	Recuperar ligação de fila
	Coletar seletivamente as ligações
	Resposta / Retenção / Consulta alternativa/ Transferência (cega) / Consulta
	Desconecte 1 ou 2 pessoas
	Intercalação
	Retenção por ocupado
	Teclas de acesso direto, arrastar e soltar, assinalar, e marcar e pulsar
Painel de lâmpadas indicadores: Estado de presença e da ligação de todos os usuários	
Estado simultâneo em tempo real de até 4000 extensões	
Pulsar para ligar/ transferir, enviar um e-mail	
Vista em tela completa ou em tela emergente nas ligações entrantes	
Modo dia /noite com desbordado	
Livres localização	
Estatísticas de Grupos de Operadoras	
Integração do calendário de Outlook	
Relatórios de Desempenho	
Integração de anúncios	

Mensagem instantânea
Mensagem DECT
Mensagem Móvel
Suporte em Braille
Avisos última operadora
Janelas pop-up na mesa
Assistente para configuração
Seleção automática de grupo
Múltiplos desenhos de interface de usuário
Gravação de ligações Ad hoc
Wallboard por software
Avisos de fila
Coleta seletiva de Ligações.
Idiomas: árabe, português brasileiro, chinês, dinamarquês, holandês, inglês, inglês americano, francês, alemão, grego, italiano, japonês, polaco, português europeu, russo, espanhol, espanhol catalão, sueco, turco

Funcionário

Até 2000 funcionários
Estado do telefone em tempo real e informação de presença
Controle de ligações de mesa
Resposta / Hold / Shuttle / (cego) Transferência / Consulta
Gestão de Presença
Delegar Presença
Serviços de agenda
Pessoal / diâmetros de velocidade, localização, exterior, Internet
Web Controle do telefone de mesa
Captura de ligações
Integração Click-to-Dial
Registro de ligações perdidas, respondidas, realizadas
Mostrar Grupos
Mensagem instantânea
Mensagem DECT e SMS
Correio de voz e Mensagem Unificada
Correio de voz integrado em presença
Gestão de ligações em Conferência a 3
Ajuda on line
Integração do Calendário de Outlook
Incorporado no calendário
Cliente móvel para telefones móveis inteligentes
DT XML Cliente para DT710, DT730 e DT750
Agenda corporativa no telefone DECT
Interface de usuário Multi-skin
Janelas pop-up na mesa
Idiomas: português brasileiro, chinês, dinamarquês, holandês, inglês, inglês americano, francês, alemão, grego, italiano, japonês, polaco, português europeu, russo, espanhol, catalão, espanhol, sueco, turco

Funcionário UCC

Até 5000 funcionários
iPhone, iPad, Telefone Android, Tablet Android App
Navegador Cliente Web para Windows PC, PC Linus e Apple
iMac Softphone para SV8300, SV8500, SIP @ Net
Agenda Central
Estado do telefone em tempo real e informação de presença
Mensagem instantânea
Grupo de Mensagem Instantânea de Grupo
Vídeo colaboração com até 6 participantes
As conferências de áudio com até 30 participantes
Mensagem de vídeo, gravar mensagens de vídeo e enviar a outras pessoas
Os usuários convidados
Histórico de mensagem instantânea
Registro de ligações perdidas, respondidas, realizadas
Firewall amável, unir-se a reuniões por trás de um corta-fogos
Lista de amigos
Correio de voz e Mensagem Unificada
Ajuda on line
Agenda corporativa no telefone DECT
Idiomas: inglês, outros idiomas podem estar disponíveis sob requerimento

Servidores de Comunicação

UNIVERGE® SV8100	Autônomo
Aspire X	Em rede de até 50 sites através da Netlink
UNIVERGE® SV8300	Autônomo
UNIVERGE® SV8500	Autônomo / Dual / Servidor de rede (através de FCCS e CCIS)
2000 IPS	Configurações remotas PIM
NEAX 2000 IPS	Em rede de até 16 sites com CCIS
	Incluindo uma mistura de SV8300 e 2000IPS via CCIS
2400 IPX / SV7000	Autônomo / Servidor DUAL / Servidor de rede (via FCCS)
SIP@Net / iS3000	Autônomo / Rede (via IPVN (DPNSS, PVN, IMP)

Notas: A funcionalidade pode variar dependendo da plataforma central. Nem todos os limites podem ser utilizados ao máximo ao mesmo tempo e no servidor. O dimensionamento depende da configuração do Business ConneCT e da frequência de ligação.

Para mais informação, por favor entre em contato com nosso representante local da NEC:

NEC Ibérica

Fone.: 902 1 00 342

E-mail: comercial.es@emea.nec.comwww.nec.es**EMEA (Europe, Middle East, Africa)**

NEC Unified Solutions

www.nec-unified.com

Sobre a NEC Corporation: a NEC Corporation (NASDAQ: NIPNY) é um dos fornecedores líderes no mundo na Internet, banda larga, redes, e soluções de empresa dedicadas a satisfazer as necessidades específicas de uma base diversificada e global de clientes. A NEC fornece soluções personalizadas nos campos chave dos dispositivos para computadores, redes e componentes eletrônicos ao integrar seus fortes conhecimentos em IT e Redes, e fornece soluções avançadas de semicondutores através da NEC Electronics Corporation. O Grupo NEC emprega mais de 150.000 pessoas em todo o mundo. Para obter mais informação, por favor visite a página web da NEC: <http://www.nec.com>

20-089-04 12 de Setembro © 2012 NEC Corporation. Todos os direitos reservados. A NEC e o logotipo da NEC são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da NEC Corporation que podem estar registradas no Japão e em outras jurisdições. Todas as marcas identificadas com © ou TM são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais de seus respectivos proprietários. Os modelos podem variar conforme o país, e devido às contínuas melhorias, esta especificação está sujeita a mudanças sem prévio aviso. Por favor, consulte com seu representante local da NEC (s) para mais detalhes.