

Orchestrating a brighter world

NEC

UNIVERGE® SV9100

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION
FÜR KLEINE BIS MITTELSTÄNDISCHE
UNTERNEHMEN



NEUE
VERBESSERTE
VERSION



MODERNE HERAUSFORDERUNGEN IN DER KOMMUNIKATION

Die zunehmende Mobilität von Mitarbeitern erfordert eine enge Abstimmung und ein hohes Maß an fokussiertem Kundenservice – mit einem veralteten System kann kein Unternehmen wettbewerbsfähig bleiben.



MODULARER ANSATZ

Der Markt bietet ein breites Spektrum an Kommunikationslösungen – die Verwaltung einzelner Geräte kann jedoch sehr viel kostbare Zeit in Anspruch nehmen und zu Produktivitätsverlusten führen. Das NEC SV9100 bietet hierfür eine kostengünstige, modulare Lösung, mit der sowohl Ihr Team als auch Ihre Kunden in Verbindung bleiben.

- > **Umgehen Sie die mit der Abschaltung von ISDN verbundenen Risiken** – das SV9100 bietet ein einfaches Upgrade auf die SIP-Technologie
- > **Kostengünstige Lösung für 10 bis 896 Benutzer** – reichlich Kapazität für expandierende Unternehmen
- > **Neueste erweiterungsfähige Kommunikationstechnologie** – schützen Sie Ihre Investition
- > **Leicht konfigurierbar** – lässt sich als analoges, digitales oder IP-System in Ihr bestehendes IT-System integrieren.
- > **Heterogene Mitarbeiterstruktur?** – Das SV9100 vereint funktionsreiche Telefonie mit hoher Mobilität, Homeoffice- und BYOD-Möglichkeiten



**VERBESSERTE KUNDENZUFRIEDENHEIT**

ES GEHT NICHT UM SIE. ES GEHT UM IHRE KUNDEN

Die Zufriedenheit Ihrer Kunden wirkt sich unmittelbar auf Ihre Wettbewerbsfähigkeit und Ihre Rentabilität aus. Das SV9100 bietet Lösungen für anspruchsvolle Kunden, die rund um die Uhr Zugriff auf Ihre Produkte und Leistungen verlangen.

**VERBESSERTE MITARBEITERZUFRIEDENHEIT**

IHRE MITARBEITER SIND IHR WERTVOLLSTES KAPITAL

Ausgerüstet mit den richtigen Tools sind Ihre Mitarbeiter engagierter und leistungsfähiger. Um dies zu erreichen, bedarf es insbesondere in einem heterogenen Team einer großen Bandbreite und Flexibilität der Kommunikation und Geräte.

**ENTDECKEN SIE DEN INTELLIGENTEN ARBEITSPLATZ**

ARBEIT IST DAS, WAS SIE TUN, UND NICHT EIN ORT, AN DEN SIE GEHEN

Ermöglicht die nahtlose digitale und physische Zusammenarbeit und die effizientere Nutzung von Arbeitsressourcen.

WUSSTEN SIE SCHON?

KUNDENERWARTUNGEN WERDEN ZU 58 %
NICHT ERFÜLLT, WEIL UNTERNEHMEN WEDER
TELEFONISCH NOCH PER E-MAIL ERREICHBAR SIND



UNIVERGE®
SV9100

NEC

INTELLIGENTE MOBILITÄTSLÖSUNGEN

KOMMUNIKATION ZU JEDER ZEIT, AN JEDEM ORT



UNTERWEGS

SO FLEXIBEL WIE IHR STATIONÄRES TELEFON

Das Smartphone wird zum stationären Telefon mit mobiler Nebenstelle. Nutzen Sie die gesamte Funktionsvielfalt des SV9100 auch unterwegs.

- > Bleiben Sie über **eine Nebenstellenummer** erreichbar, egal wo Sie sind
- > Greifen Sie auch von unterwegs auf die Funktionen des Systems zu – einschließlich **Weiterleitungsfunktion** und **Anzeige der Anrufer-ID**
- > **Anrufaufzeichnung** auch auf dem Mobiltelefon – so gehen Sie auch bei Anrufen auf dem Mobiltelefon auf Nummer sicher



AUF DEM FIRMENGELÄNDE

BLEIBEN SIE STETS ERREICHBAR

Die IP DECT-Funktion des SV9100 bietet die ganze Bandbreite an Kommunikationslösungen für Sprach- und Textnachrichten und In-House-Mobilität:

- > hervorragende Sprachtelefonie mit **kristallklarer** Sprachqualität
- > Lautsprecher und **Freisprech-einrichtung**
- > **nahtloses** Handover und Roaming
- > **hohe Sicherheit** durch DECT-Authentifizierung
- > nahtlose **Integration** mit NEC-Kommunikationsservern



ERREICHBARKEIT ÜBER EINE NUMMER

GILT ALS WICHTIGSTE UC-FUNKTION FÜR KLEINE UND MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN



NEC UNIVERGE® ST500

MACHEN SIE IHR SMARTPHONE NOCH SMARTER

Mobile Nebenstellen für Sprach- und Videotelefonie für Ihr Smartphone. Mithilfe des **UNIVERGE® ST500** können Sie Ihre Kontakte per Sprach- und Videoanruf auf Ihrem Apple iPhone, iPad oder Ihrem Android-Gerät erreichen. Verbinden Sie sich einfach mit einem WLAN oder nutzen Sie Ihr mobiles Internet (3G/4G) für Ihre Anrufe.

- > Lässt sich mit der **Kontaktliste** auf Ihrem Smartphone verknüpfen
- > Vollständige **Anrufliste**
- > **Videoanruffunktionen**
- > **BYOD**-Flexibilität



GRÖßERE FIRMEN- ODER UNIVERSITÄTSGELÄNDE

BLEIBEN SIE STETS ERREICHBAR

WLAN-Mobilgeräte eignen sich dank ihrer Drahtlosfunktionen ideal für große Firmen- oder Universitätsgelände.

- > **Nahtloses Roaming** innerhalb mehrerer Unternehmensstandorte
- > **Kosteneinsparung** durch einfacheres IT-Management



KOSTENLOSE KOMMUNIKATION
ÜBER WLAN



MOBILE NEBENSTELLEN FÜR
SPRACH- UND VIDEOTELEFONIE
FÜR IHR SMARTPHONE



LÄSST SICH MIT DER KONTAKT-
LISTE AUF IHREM SMARTPHONE
VERKNÜPFEN



EINFACHE ZUSAMMENAR-
BEIT MIT KOLLEGEN



FUNKTIONIERT MIT
IPHONE, IPAD UND
ANDROID



VOLLSTÄNDIGE
ANRUFLISTE

NEC UNIVERGE® ST500



DER AUFSTIEG DES HEIMARBEITSPLATZES

Höhere Produktivität, geringere Kosten und mehr Flexibilität der Mitarbeiter sind nur einige Gründe dafür, dass der Anteil an Heimarbeitsplätzen in den letzten Jahren um 20 % gestiegen ist.



INTELLIGENTE ZUSAMMENARBEIT
OHNE DIE ENTSPRECHENDEN KOSTEN



Die InUC des SV9100 verwendet WebRTC (Kommunikation in Echtzeit), eine äußerst kostengünstige Lösung zur Videotelefonie und Zusammenarbeit, die nahtlos in Ihre IT-Umgebung integriert ist. Mithilfe des SV9100 können Anwender schnell und sicher von überall aus Audio- und Videokonferenzen zwischen mehreren PCs oder Android-Geräten über Internet, VPN oder LAN einrichten.

- > **Einrichten von Videokonferenzen**, gemeinsame Datei- und Bildschirmnutzung für bis zu 32 (8x4) SV9100-Nutzer
- > Inklusive **4 kostenlose Videokonferenz-Kanäle**
- > **Anwesenheit** – der Status Ihrer Kollegen ist stets sichtbar
- > **Steuerung des stationären Telefons** – verbesserte Anrufsteuerung, Kurzwahl etc.
- > **Telefonieren im Browser** – nutzen Sie die Audioausgabe Ihres PCs anstelle eines Telefons

WUSSTEN SIE SCHON?

FÜR EINE EINZIGE GESCHÄFTSENTSCHEIDUNG SIND SCHÄTZUNGSWEISE 60 E-MAILS NÖTIG





DIE FLEXIBLE ALTERNATIVE ANRUFEN VOM LAPTOP AUS

Das **SP310 Softphone** ist ein flexibles, kostengünstiges IP-Telefon, das auf Ihrem PC oder Laptop installiert und mit einem Headset verwendet wird. Es kann als primäres stationäres Telefon, zusätzliches stationäres Telefon oder als Gerät für die Telearbeit genutzt werden.

- > Flexible, tragbare und **kostengünstige** Lösung
- > Ideal für Anwender, die teils **im Büro, zu Hause** und von unterwegs aus arbeiten
- > **Anrufsteuerung** vom Laptop aus



ALS WÄREN SIE IM BÜRO ANRUFSTEUERUNG VON ZU HAUSE

Die große Auswahl an **IP-Telefonen** von NEC bietet nutzerfreundliche VoIP-Telefonie mit umfassenden Telefonfunktionen und eignet sich ideal für das Arbeiten von zu Hause aus.

- > Zugriff auf das **Unternehmensverzeichnis**
- > **3-Wege-Konferenzen**
- > **Headset-Support**, inkl. Electronic Hook Switch



HÖHERE LEISTUNGSFÄHIGKEIT

HEIMARBEIT SENKT KOSTEN UND KANN DIE FEHLZEITEN UM MEHR ALS 60 % REDUZIEREN

SICHERHEIT

SICHERHEIT FÜR PERSONAL, NETZWERK UND FIRMENGELÄNDE



INGUARD

SCHUTZ VOR TELEFONMANIPULATION



Mit InGuard von NEC können sich Unternehmen effektiv vor Telefonmanipulation schützen und sich ruhigen Gewissens ihrem Geschäft widmen.

- > **Effektiver Rund-um-die-Uhr-Schutz** gegen Telefonmanipulation
- > **Geringe Kosten** – integrierte Anwendung, kein zusätzlicher PC/Server erforderlich
- > **Healthcheck-Funktion** – zur Identifikation und Behebung von Schwachstellen in Ihrer Konfiguration bereits während der Installation



MYCALLS CALL RECORDER

AUFZEICHNUNGEN FÜR DEN FALL DER FÄLLE

Der MyCalls Call Recorder zeichnet auf, wer was gesagt hat:

- > **Streitigkeiten** können somit schnell und einfach gelöst werden, mögliche Rechtsstreits werden dadurch vermieden.
- > **Sicherer Zugriff** – Aufzeichnung, Wiedergabe und Speicherung sind jetzt dank schneller Anrufidentifikation absolut sicher
- > Die **pausierbare Aufnahmefunktion** ermöglicht die PCI-konforme Übermittlung von Kreditkarteninformationen über das Telefon



DESKTOP-TELEFONE

NOTRUF-TASTEN

SV9100-Desktop-Telefone bieten die Möglichkeit, eine Notruftaste zu programmieren.

- > **Alarmierung aller Telefone** mit Angabe des Ortes/Raums, von dem der Notruf abgesetzt wurde
- > Gewährleistet die schnelle Reaktion durch das entsprechende Personal



DECT G577(H)

SOS-TASTE

Persönliche Sicherheit mit SOS-Alarm-Taste:

- > Weitere Funktionen sind unter anderem der **Lagealarm** und die **Standorterkennung**



ELEKTRONISCHER TÜRSCHALTER

SCHÜTZEN SIE IHR FIRMENGELÄNDE

Gegensprechanlagen und elektronische Türverriegelungen lassen sich von einer beliebigen Anzahl von Telefonen auf Ihrem Firmengelände steuern.

- > Dank **Video-Gegensprechanlagen** kann das Personal Besucher bereits am Eingang sehen



25^{MRD}

FINANZIELLER
SCHADEN DURCH
TELEFONMANIPULATION
WELTWEIT

83%

DER PERSONALVERANTWORT-
LICHEN GABEN AN, DASS DIE
„MITARBEITERZUFRIEDENHEIT“
WICHTIG FÜR DEN ERFOLG IST

75%

DER GENERATION Y
GEBEN AN, GERNE
IN EINEM TEAM ZU
ARBEITEN

EINFACHES ANRUFMANAGEMENT ÜBERPRÜFEN. MESSEN. MANAGEN.

Ein Echtzeit-Dashboard, das Informationen über die Kommunikation Ihres Teams liefert, ermöglicht ein einfaches Anrufmanagement



INREPORTS

SCHNELL, EINFACH, KOSTENGÜNSTIG

Schnelle, einfache und kostengünstige **InReports** bilden eine ideale Grundlage für das Anrufmanagement. Sowohl für die Leistungsfähigkeit Ihres Teams als auch für das Niveau Ihres Kundenservice ist die Anrufperformance von entscheidender Bedeutung. InReports bietet rund um die Uhr Überwachung und Analyse der gesamten Unternehmenskommunikation über einen Browser.

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

Anschließend erstellt es voreingestellte, grafisch optimierte Berichte, die verständlich in unterschiedlicher Form präsentiert werden: Listen, Diagramme und Wallboards.

Zu den Vorteilen von InReports für Unternehmen gehören:

- > **Einfache Auswertung** der Kommunikationsperformance Ihres Teams
- > **Geschäftskritische Statistiken** wie durchschnittliche Reaktionszeit, verpasste Anrufe in Echtzeit
- > **Wallboard-Darstellung** der Statistik zur Teammotivation

EINFACHE BENUTZUNG

NUR FUNKTIONEN, DIE EINFACH UND INTUITIV SIND, WERDEN AUCH GENUTZT

ERWEITERTES ANRUFMANAGEMENT

MYCALLS

Dank der MyCalls Suite arbeitet Ihr Team noch kundenorientierter und wirtschaftlicher.



IHRE MANAGER MYCALLS CALL MANAGER

Verbesserung der unternehmensweiten Performance:

- > **Schutz vor Umsatzverlust** – Entgangene Anrufe werden angezeigt und protokolliert, damit umgehend zurückgerufen werden kann.
- > **Manage by Exception** – Benutzerdefiniertes Alarmsystem, das die Geschäftsführung in dringenden Situationen alarmiert
- > **Reduzierung der Anruflkosten** – unerwünschte Anrufe, z. B. zu Handys oder gebührenpflichtigen Servicenummern, werden angezeigt.



IHRE KUNDEN MYCALLS CALL MANAGER

Die DSGVO stellt viele Unternehmen vor Probleme, insbesondere wenn ein Kunde auf sein „Recht auf Vergessenwerden“ besteht.

- > **Löschung von persönlichen Informationen** – mithilfe dieser Funktion werden alle Anrufaufzeichnungen und sogar Anrufaufzeichnungen einer bestimmten Nummer in einem Vorgang gelöscht
- > **Ältere Aufzeichnungen** lassen sich außerdem einfach „anonymisieren“



IHRE AGENTS MYCALLS CALL CENTRE

Leistungsfähiges und robustes automatisches Anrufverteilungssystem (ACD) mit vielen weiteren Möglichkeiten:

- > **Anrufsteuerung per Drag & Drop** – unkompliziertes Anrufmanagement und einfache Priorisierung
- > **Instant Messaging** – senden Sie anderen Mitarbeitern in dringenden Fällen eine Sofortnachricht, z. B. bei wichtigen Anrufen oder Besuchern
- > **Agent-Steuerung** – bietet den Teammitgliedern die Flexibilität, sich am ACD an- und abzumelden



IHR EMPFANGSMITARBEITER MYCALLS VERMITTLUNGSPLATZ

Unkomplizierte und effiziente Anrufsteuerung am Kommunikationsknotenpunkt.

- > **Einblenden der Anrufer-ID auf dem Bildschirm** – für eine persönlichere Ansprache Ihrer Anrufer
- > **Schnellere Anrufsteuerung** – Kurzwahl, E-Mail und Sofortnachricht per Mausklick
- > **Drag & Drop von Anrufwarteschlangen** – einfaches Management von Anrufspitzen; Priorisieren von VIP-Anrufern

SORGEN SIE FÜR ERSTKLASSIGE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Kunden erwarten heutzutage, jederzeit und über jedes beliebige Medium mit einem Unternehmen Kontakt aufnehmen zu können. Das SV9100 Business ConneCT Contact Centre gewährleistet eine schnelle, einfache und effektive Interaktion mit Ihren Kunden.

Die Multi-Channel-Umgebung unterstützt mehrere Schnittstellen zu Kunden und bietet E-Mail-, Live-Web-Chat-, WhatsApp- und Audio-Funktionen über eine einzige Benutzeroberfläche. Sprachanrufe, E-Mails und Webchats werden an den zuständigen Mitarbeiter durchgestellt, wodurch Wartezeiten reduziert werden und sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Mitarbeitermotivation steigt.



UNIVERGE® BUSINESS CONNECT

4 MÖGLICHKEITEN ZUR OPTIMIERUNG IHRES CONTACT CENTERS

1. **Multimediale Kundenbetreuung** – Ein Ansprechpartner für eine effiziente personalisierte Interaktion mit Kunden per Telefon, Webchat, WhatsApp oder E-Mail, einschließlich Multimedia-Queuing.
2. **Optimierung des Kundenservice** – Routing zu einem kompetenten Ansprechpartner für schnelleren und effizienteren Service. Dank der Rückruffunktion müssen Kunden nicht länger in der Warteschleife bleiben; die Anzahl entgangener Anrufe wird reduziert.
3. **Bewerten und managen Sie Ihr Team** – Ein Echtzeit-Dashboard und benutzerdefiniertes Reporting liefern wichtige Kennzahlen zur Optimierung der Verwaltung des Personal- und Service-Levels.
4. **Motivieren Sie Ihr Team** – Dynamische Leistungsübersichten kurbeln den Wettbewerb zwischen den Mitarbeitern an. Eine Auflistung der bisherigen Kundeninteraktion gewährleistet reibungslose Kundengespräche und einen persönlicheren Kundenkontakt.



DESKTOP-TELEFONE FÜR JEDE ARBEITSUMGEBUNG

Die große Auswahl an Desktop-Telefonen für das SV9100 bietet für jeden Mitarbeiter je nach seiner Funktion und Aufgabe das passende Telefon zur einfachen Anrufsteuerung vom Büro, vom Home-Office oder einer Außenstelle aus, Hot Desking usw.



DIE ULTIMATIVEN GERÄTE BREITES SPEKTRUM

Wählen Sie zwischen IP oder digital, Graustufen- oder Farbdisplay oder sogar Videotelefonie.

- > **Hotdesking** – Mobilteile und Arbeitsplätze können von mehreren Mitarbeitern genutzt werden – das senkt die Kosten
- > **Benutzerfreundliche Oberfläche** – kein oder nur minimaler Schulungsaufwand für die Mitarbeiter
- > **Individuelle Funktionstasten** – können an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden
- > **Kabelloser Headset-Adapter** – ermöglicht einfache Verbindung mit kabellosen Headsets
- > **Verzeichnisse** – persönliche, System- und Firmenverzeichnisse sind verfügbar

Eine vollständige Liste aller Mobilteile für das SV9100 und weitere Informationen finden Sie auf www.nec-enterprise.com.



Mono: einfache Anrufsteuerung



Color: Einfache Anrufsteuerung vom Büro, vom Home-Office oder einem anderen Büro aus, Hot Desking



Video-Telefonie

8-line Tastenfeld / 60-line DSS-Console



DECT-Mobilteile: für jede Arbeitsumgebung

10 GRÜNDE FÜR DIE MODERNISIERUNG IHRER UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

Die 10 wichtigsten Gründe für einen Wechsel zur preisgekrönten Kommunikationslösung UNIVERGE® SV9100 von NEC.



1

Werden Sie nicht von der ISDN-Abschaltung überrascht. Dank der SIP-Technologie des SV9100 ist **Ihre Investition zukunftssicher**.

2

Sorgen Sie dauerhaft für eine hohe Kundenzufriedenheit: Gestalten Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden fokussierter und schneller und bleiben somit wettbewerbsfähig.

3

Vermeiden Sie das Risiko von Betriebsausfällen: Der technische Support Ihres jetzigen Systems ist eventuell bereits eingeschränkt oder wird beendet.

4

Verbessern Sie die Mitarbeiterzufriedenheit: Sorgen Sie für ein zufriedenes Team mit flexiblen Kommunikationsmöglichkeiten – das SV9100 bietet Optionen für mehr Mobilität, BYOD und Homeoffice.

5

Mehr integrierte Funktionen: Das bedeutet weniger Lizenzen, weniger Hardware und weniger Zusatzkosten.

6

Schutz vor Telefonmanipulation: Schützen Sie Ihr Unternehmen vor potenziell hohen Kosten mit dem InGuard von NEC.

7

Dank **verschlüsselter Anrufaufzeichnung** lässt sich nachweisen, wer was gesagt hat und somit potenzielle Rechtsstreits vermeiden.

8

Sparen Sie bares Geld: Mit dem ST500 Mobile Client oder der mobilen Nebenstelle entstehen Ihnen keine Gebühren mehr für Mobiltelefonie; Sparen Sie Reise-, Sprit- und sogar Hotelkosten dank integriertem Audio Conferencing

9

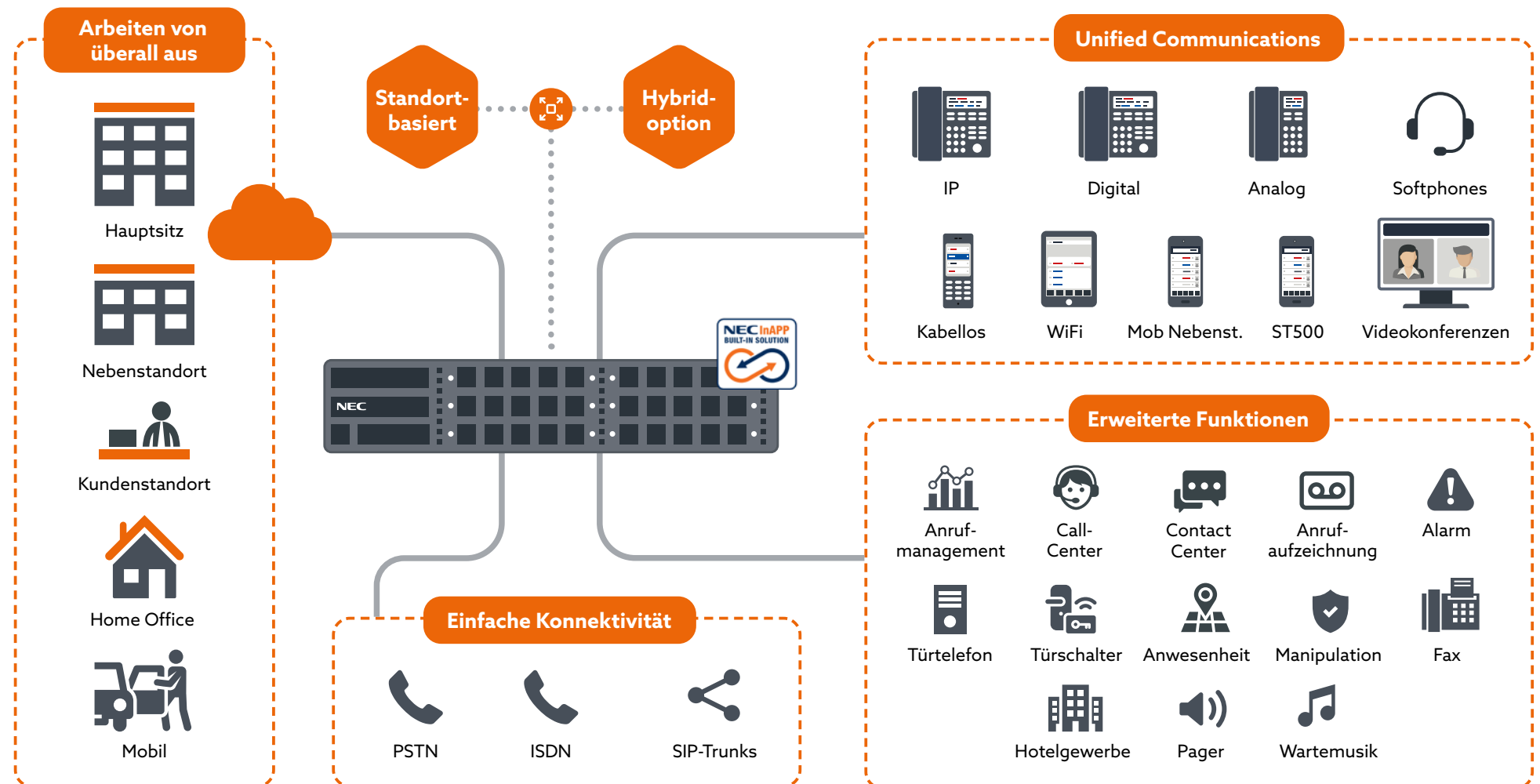
Erstellen Sie Ihren eigenen Smart Workspace: Nicht jeder Ihrer mobilen Mitarbeiter benötigt ein eigenes Telefon – mithilfe der Hotdesking-Funktion lassen sich Geräte gemeinsam nutzen und dadurch Kosten sparen.

10

Entscheiden Sie sich für die weltweite Nummer 1: Laut dem Marktanalysten MZA ist NEC im 3. Quartal 2019 weltweit marktführend im Bereich NetPBX & PBX mit weniger als 100 Nebenstellen.

SKALIERBARE UND ZUVERLÄSSIGE FUNKTIONALITÄT

DAS UNIVERGE® SV9100-SYSTEM IM ÜBERBLICK





MEHR ALS
\$28 MILLIARDEN
USD UMSATZ



75 MILLIONEN
NUTZER WELTWEIT



125+
LÄNDER

FÜHREND IM
BEREICH BIOMETRIE



EINES DER
100 NACHHALTIGSTEN
UNTERNEHMEN DER WELT
(CORPORATE KNIGHTS)



**KOMMUNIKATIONS-
LÖSUNGEN**

FÜR KLEINE UND MITTEL-
STÄNDISCHE UNTERNEHMEN
SOWIE GROSSKONZERNEN
WELTWEIT



VON FROST & SULLIVAN
**ALS FÜHRENDES
UNTERNEHMEN**
ANERKANNT

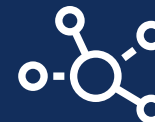


UNTER DEN TOP 100
GLOBALEN INNOVATOREN
(THOMSON REUTERS)



4,000+
VERTRIEBS-
PARTNER

107,000
TEAMMITGLIEDER
WELTWEIT



EMEA (Europa, Naher Osten, Afrika) – NEC Enterprise Solutions – www.nec-enterprise.com
Amerika (USA, Kanada, Lateinamerika) – NEC Corporation of America – www.necam.com
Australien – NEC Australia Pty Ltd – au.nec.com
Asien/Pazifik – NEC Asia Pacific – www.nec.com.sg
Hauptsitz (Japan) – NEC Corporation – www.nec.com

Über die NEC Corporation – NEC Corporation ist führend auf dem Gebiet der Integration von IT & Netzwerktechnologien, von denen Unternehmen und Menschen weltweit profitieren. Die komplexen und sich ständig verändernden Anforderungen der Kunden erfüllt NEC mit hoch entwickelten Technologien und einer einzigartigen Kombination aus Produkten und Lösungen. NEC verfügt über mehr als 120 Jahre Erfahrung als technologischer Wegbereiter und eröffnet Menschen, Unternehmen und der Gesellschaft völlig neue Möglichkeiten.

15-272-02 Januar 2020 – NEC Corporation. NEC und das Logo von NEC sind Marken oder eingetragene Marken von NEC Corporation und können in Japan sowie in anderen Regionen registriert sein. Sämtliche mit © oder TM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken oder Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Die Modelle können je nach Land variieren. Aufgrund ständiger Verbesserungen können die Spezifikationen ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihre lokale NEC-Vertretung.

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

