



Empowered by Innovation

NEC

Business ConneCT Solución Integral de Centro de Atención de Llamadas, Operadora y Comunicaciones Unificadas





Business ConneCT

- Solución única para Empleados, Operadoras y Centro de Atención de Llamadas
- Incrementa la eficiencia, la flexibilidad y la productividad de sus empleados
- Único punto de atención para sus clientes, 24/7
- Reduce los tiempos de espera y las llamadas perdidas
- Comunicaciones Unificadas asequibles
- Facilita que los trabajadores sean móviles o estén en el hogar
- Soporta todas las plataformas PABX de NEC y terminales
- Aviso e interfaz de usuario en múltiples idiomas
- Supervisa e incrementa los procesos de su empresa
- Segura mensajería instantánea y móvil
- Rica gestión de presencia y directorios
- Se integra con Lotus Notes, Microsoft® Outlook, Microsoft® Office
- Único servidor, única instalación y fácil de gestionar
- Poca o ninguna formación del usuario

Comunicaciones Unificadas reales

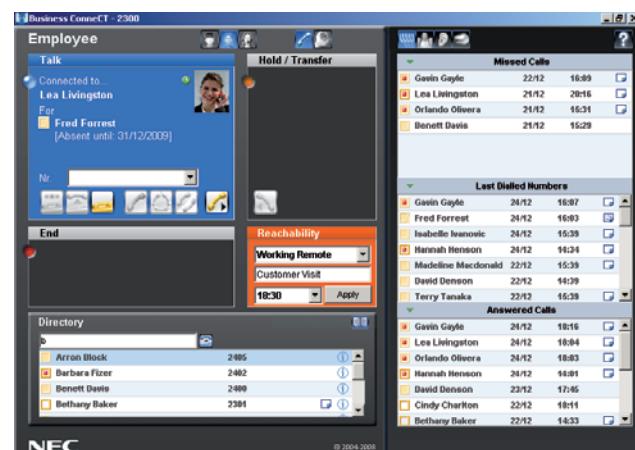
Hágalo correctamente a la primera y en cada momento

Las actuales necesidades típicas de los clientes son:

- Incrementar los ingresos
- Incrementar la productividad y la eficiencia del personal
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Localizar a la persona adecuada y resolver un problema al momento
- Flexible asignación del Agente / Operadora
- Reducir los costes de las comunicaciones
- Una solución asequible y probada en el mercado

Reales Comunicaciones Unificadas

Hoy en día, las personas quieren elegir la forma de comunicación, los medios y los dispositivos para comunicarse con cualquiera, en cualquier lugar y en cualquier momento. Business ConneCT soporta esta riqueza de formas de comunicación, de dispositivos móviles y fijos y de redes y aplicaciones convergentes para responder realmente a la necesidad de las Comunicaciones



Unificadas. Las Comunicaciones Unificadas permiten a sus empleados comunicarse más eficaz y eficientemente y ser más productivos. Business ConneCT proporciona la posibilidad de unificar realmente todos los flujos de comunicaciones y acceder al trabajo diario desde un único punto unificado.

Unificar las Comunicaciones de la Empresa

Business ConneCT de NEC es parte de UNIVERGE®360 de NEC, que es la solución de NEC para unificar las comunicaciones de empresa. Proporciona la base para entender la importancia de poner a las personas en el centro de las comunicaciones y pone de manifiesto cómo sus necesidades de comunicaciones determinan la Infraestructura Unificada, las Comunicaciones Unificadas y los Procesos de Comunicaciones de la Empresa necesarios para una empresa realmente unificada.

Business ConneCT

NEC desarrolló Business ConneCT como una solución integral de Comunicaciones Unificadas que permite a los empleados cambiar entre diferentes actividades en la compañía: Agente de Centro de Atención de Llamadas, Operadora y Usuario de Despacho (Empleado). La solución se basa en la tecnología de vanguardia Microsoft®.Net, y se ejecuta en un único servidor al tiempo que los usuarios pueden acceder a las facilidades desde su PC de sobremesa o desde los terminales telefónicos (móviles, DECT). La aplicación viene en un DVD, con una fácil instalación. Prestaciones adicionales o nuevos usuarios se pueden añadir simplemente activando nuevas licencias, todo ello en base a software.



Ventajas de Business ConneCT

- **Incrementa la localización y la disponibilidad de su compañía al:**

Ofercer un único punto de atención;
Conectar a los clientes con la persona adecuada – siempre a la primera;
Reducir los tiempos de espera y las llamadas perdidas;
Ofercer servicios 24/7

- **Proporciona un excelente funcionamiento en la atención a los clientes y a los que llaman al:**

Mostrar una sólida y profesional imagen al cliente;
Tener respuestas personalizadas, seguras y cualificadas

- **Incrementa la localización de sus empleados al:**

Visualizar su estado de presencia en tiempo real;
Ofrecer modelos / actividades flexibles de trabajo;
Facilitar los trabajadores móviles o en el hogar

- **Incrementa la eficiencia y la productividad del personal multitarea al:**

Evitar el terminal telefónico;
Ofrecer un entorno integrado de aplicación

- **Minimiza el coste de propiedad al:**

Minimizar el impacto en sus recursos;
Poca o ninguna formación del usuario;
Requerir solamente una aplicación para instalar y mantener



Afianzamiento de la inversión en la infraestructura de la PABX y de los terminales telefónicos

Business ConneCT añade unas Comunicaciones Unificadas asequibles a su PABX y a cualquier teléfono o software telefónico sin comprometer su actual fiable plataforma PABX. Business ConneCT soporta todas las plataformas PABX existentes y futuras de NEC. Las inteligentes integraciones con terminales DECT IP y XML proporcionan, incluso, servicios de presencia y de directorio en sus terminales existentes.

Un mundo de empresa

Las potentes características de las comunicaciones garantizan un trabajo más eficiente de sus empleados. Business ConneCT se utiliza en todo el mundo y soporta muchos idiomas para cada usuario individual. A los clientes se les puede guiar por medio de salutaciones de bienvenida en su propio idioma, al tiempo que un encaminamiento inteligente hace que los clientes se conecten con los empleados que hablan el idioma preferido por ellos.

*¡Empiece hoy
con verdaderas Comunicaciones
Unificadas!*

Solución integrada rentable

Business ConneCT requiere sólo un servidor, una base de datos, una instalación y una interfaz de usuario que permiten la utilización central por los usuarios y que ofrecen un alto rendimiento a los ordenadores de los usuarios. Todo esto se suma al bajo Coste Total de la Propiedad. Esta escalable, flexible y sólida solución de Comunicaciones Unificadas se adapta idealmente para satisfacer las necesidades dinámicas de comunicación de las empresas actuales y futuras. Desde las pequeñas a las grandes empresas.

Ventajas actuales y futuras

Business ConneCT implementa e integra la actual y futura visión y estrategia de Comunicaciones Unificadas de NEC. Business ConneCT mejora la atención a los clientes, incrementa la localización de los empleados y reduce los costes. Con la funcionalidad integrada de Centro de Atención de Llamadas, Operadora y Despacho, Business ConneCT garantiza que la llamada de cada cliente llegue a la persona adecuada; al primer intento y en cualquier momento.

A simple vista

- Centro de Atención de Llamadas
- Operadora
- Empleado
- Gestión de presencia
- Amplios directorios
- Control telefónico
- Correo de Voz integrado
- Mensajería Instantánea
- Directorio corporativo DECT
- Servidor único
- Fácil de instalar
- Único punto de gestión
- Poca formación
- Mensajería DECT
- Múltiples idiomas
- Exhaustivos informes
- Encaminamiento basado en la experiencia
- Encaminamiento de e-mail
- Encaminamiento de llamadas
- Integraciones de Administración
- Soporta todas las plataformas PABX y terminales NEC





Centro de Atención de Llamadas

Mejora la atención a los clientes

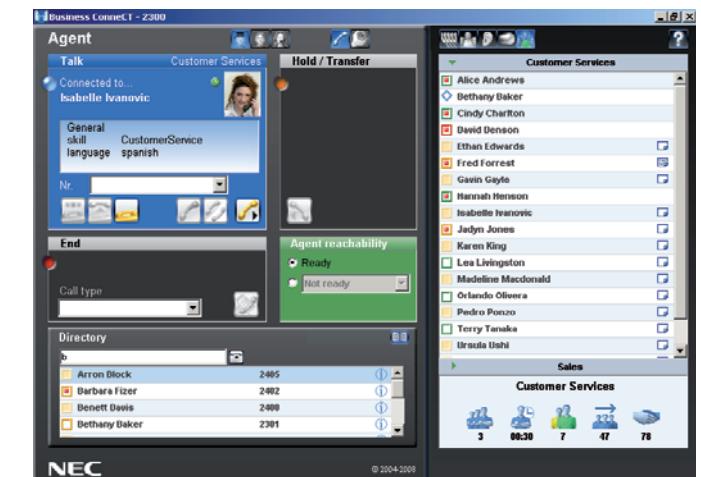
Business ConneCT Contact Center conduce a los que llaman y a los e-mails al empleado más adecuado, reduciendo el tiempo de espera e incrementando la motivación del personal. Los Agentes del Centro de Atención de Llamadas también están provistos con información adicional, tal como el idioma en el que saludar al que llama.

Cada llamada o e-mail de un cliente llega a la persona adecuada, al primer intento y en cualquier momento. Cada empleado, independientemente de donde esté, puede actuar como un agente al tiempo que hace otras tareas. Todos los agentes tienen acceso a avanzadas funciones de Comunicaciones Unificadas como la Gestión de Presencia, la Mensajería Instantánea, y la Mensajería DECT y Móvil.

Las características de Business ConneCT Contact Center ayudan a su compañía a gestionar al personal de su Centro de Atención de Llamadas y los niveles de servicio. Las estadísticas del rendimiento del grupo le permiten a su compañía incrementar la atención al cliente, al tiempo que exhaustivas herramientas de informes proporcionan la comprensión del rendimiento, de los costes y de las tendencias. Business ConneCT soporta encaminamiento basado en la experiencia, transfiriendo las llamadas solamente a aquellos agentes con la experiencia más adecuada. Si no hay un agente disponible con la experiencia adecuada, una operadora automática puede ofrecer a los que llaman una serie de opciones alternativas.

El encaminamiento de las llamadas o de los e-mails se puede configurar fácilmente en base a la hora o al calendario, a aspectos específicos del cliente tales como el idioma, a los temas requeridos, a los datos históricos, a la identificación, o a perfiles específicos del personal y su disponibilidad. Puede hacerlo y adaptar su Centro de Atención de Llamadas a sus necesidades.

Business ConneCT le permite maximizar el rendimiento de su empresa mediante integraciones de la administración con soluciones CRM y ERP.



Ventajas del Centro de Atención de Llamadas

Con Business ConneCT Contact Center, se beneficiará inmediatamente y se resolverán los siguientes temas actuales:

- **Improve customer satisfaction**

Incremento de la satisfacción del cliente

Un único punto de atención; un número o una dirección de e-mail; y una operadora automática

- **Conexión de los clientes con la persona adecuada al primer intento**

Encaminamiento de las llamadas o e-mails al agente con la experiencia más adecuada en función del servicio requerido;

Encaminamiento de los clientes importantes siempre a la misma persona

- **Reducción de los tiempos de espera y de las llamadas perdidas**

Los avisos en la cola de espera dan opciones para una Rellamada o para dejar un Correo de Voz;

Los informes proporcionan una información importante para optimizar su Centro de Atención de Llamadas

- **Ofrece atención 24/7**

Los clientes importantes se transfieren, incluso, fuera de las horas de oficina;

A los clientes menos importantes se les da otras opciones, tales como un Correo de Voz

- **Una sólida y profesional imagen al cliente**

Avisos personalizados conforme a sus necesidades

- **Las respuestas personalizadas, fiables y cualificadas conducen a un crecimiento de los ingresos**

Información del cliente visible en la interfaz de usuario del agente

- **Minimiza el impacto en los recursos**

No más compras, todo en una unidad. Poca o ninguna formación del usuario,
Interfaz de Usuario común

- **Escalabilidad para adecuarse al futuro crecimiento**

Añadir agentes, supervisores y características mediante la adición
de nuevas licencias

- **Incrementa la eficiencia y la productividad de su personal
y reduce los costes**

El estado de las llamadas y la presencia de los compañeros, el cambio de actividades, la libre ubicación, la atención especial a los clientes que vuelven a llamar; Mensajería Instantánea; panel de información integrado y Visualización del Grupo de Agentes



A simple vista

- Agentes basados en un PC
- Agentes basados en un teléfono
- Encaminamiento basado en la experiencia
- Respuesta Vocal Interactiva
- Avisos en la Cola
- Encaminamiento de e-mail
- Operadora Automática
- Música en espera
- Interior
- Exterior
- Supervisión en tiempo real
- Informes
- Mensajería Instantánea
- Textos SMS y Mensajería DECT
- Estadísticas de grupo
- Libre ubicación
- Geniales e intuitivas herramientas para configurar su Centro de Atención de Llamadas



Supervisa e incrementa los procesos de su empresa

Business ConneCT le proporciona herramientas para supervisar, analizar y ajustar la forma en la que se comunica con el objetivo de optimizar los procesos de su empresa en una forma fácil e intuitiva.

- Obtenga lo mejor de sus agentes al integrar su experiencia en los diferentes flujos de llamadas.
- Siga la productividad de los agentes, el comportamiento de los clientes y las tendencias del servicio.
- Añada agentes cuando lo necesite e incremente el rendimiento de su Centro de Atención de Llamadas.
- Gestione el encaminamiento de las llamadas entrantes (o e-mails) de una forma fácil y flexible. Y, por supuesto, puede ver en tiempo real lo que sucede en su Centro de Atención de Llamadas. Business ConneCT ofrece un cuadro de mandos (con información sobre el rendimiento, las llamadas totales, la longitud de la cola), una distribución en planta con el estado de los Agentes y la visualización del estado del grupo.
- Las amplias capacidades de informes le ofrecen la comprensión del rendimiento histórico de su Centro de Atención de Llamadas y le dan herramientas para optimizar sus niveles de servicio internos y externos. Los informes le dan una completa imagen de las consultas de los clientes y de las respuestas de los agentes, permitiéndole ajustar las operaciones para un rendimiento óptimo.





*Con Business ConneCT Contact Center,
se beneficiará inmediatamente y
sus temas se resolverán*



Operadora

Mejor servicio y clientes satisfechos

Con Business ConneCT, cualquier empleado autorizado puede actuar como Operadora, conectar a los que llaman, manejar los mensajes y localizar al personal. La única interfaz de usuario lo hace fácil al combinar las tareas de la Operadora con otros trabajos.

La combinación de intuitivos iconos de Business ConneCT, un amplio directorio de nombres y diferentes facilidades de mensajería, ofrecen una profesional funcionalidad de Operadora a cualquier usuario. Las diferentes colas muestran a simple vista de donde viene una llamada: externa, interna, reencaminada, etc. Las llamadas siempre se encaminan a la persona más adecuada porque la Operadora puede ver a qué persona quiere localizar el que llama y qué compañeros con similar experiencia están disponibles. Adicionalmente, esta amplia visión de las colas permite a las Operadoras detener fácilmente a llamantes específicos y tratarlos de una forma especial (VIP's, personas que vuelven a llamar, etc).

Hay una específica aplicación de Operadora para la industria hotelera. Business ConneCT tiene una integración con la solución middleware de Tiger® y FCS® (el middleware se utiliza para conectarse al Sistema de Gestión Propietario del hotel). Con esta integración, Business ConneCT Operator tiene información en tiempo real sobre el estado de los registros de entrada / salida de los huéspedes, incluyendo una amplia información adicional sobre los huéspedes tales como su idioma y su estado VIP.

Business ConneCT Operator está disponible para personas visualmente incapacitadas al utilizar una solución integrada y certificada de BAUM® Retec AG la cual ofrece pantallas braille, orientación por voz y ampliación de la pantalla.

Business ConneCT pone las Comunicaciones Unificadas a disposición de su Operadora.



Ventajas de Operadora

Con Business ConneCT Operator, se beneficiará inmediatamente y se resolverán los siguientes temas actuales:

- **Reducción de costes por una más eficiente utilización del personal operador existente**

Cualquier empleado puede actuar como Operadora y puede ayudar en las horas punta;

Reducida necesidad de personal dedicado como Operadora

- **Más llamadas entrantes manejadas con una única respuesta**

Rápido manejo de las llamadas debido al directorio integrado y a la intuitiva interfaz de usuario;

Toda la información de la llamada en un único vistazo

- **La adecuada respuesta a las llamadas entrantes conduce al crecimiento de los ingresos**

Óptima y amistosa respuesta del cliente;

Tiempos de espera reducidos; más clientes atendidos

- **Incrementa los niveles de atención y los clientes satisfechos**

Prioridad para los llamantes VIP, reducido tiempo de espera; atención profesional y personal;

Suministro de la mejor experiencia al cliente

- **Manejo de más llamadas entrantes por una más eficiente utilización de su personal operador**

Visión detallada de las llamadas en cola;

Acceso a formas de comunicación multimedia tales como Texto SMS, DECT y Mensajería Instantánea

- **Ahorro de tiempo e información instantánea al que llama con la correcta información**

Los clientes reciben avisos en la cola, incluyendo las opciones de rellamada;

La gestión de presencia permite a las Operadoras informar a los clientes adecuadamente

- **Reduce el número de veces que se transfiere al que llama**

Estado de presencia del destinatario conocido antes de trasferir la llamada;

Destinos alternativos disponibles instantáneamente

- **Reduce el número de llamadas de emergencia**

El estado de presencia del destinatario garantiza la correcta transferencia al primer intento

- **El fácil ver y sentir reduce la formación de la operadora**

Un ver y sentir para todas las actividades y una intuitiva interfaz de usuario;

Corta curva de aprendizaje



A simple vista

- Simple y rápido manejo de la cola
- Intuitiva interfaz de usuario
- Controles de arrastrar y soltar
- Teclado abreviado
- Libre ubicación
- Directorio Central
- Estados de Presencia en Tiempo Real
- Mensajería Instantánea
- Mensajería DECT y Móvil
- Interfaz de usuario personas visualmente incapacitadas
- Integración del calendario de Outlook
- Integración de hoteles



Empleado

Eficiencia y productividad incrementadas

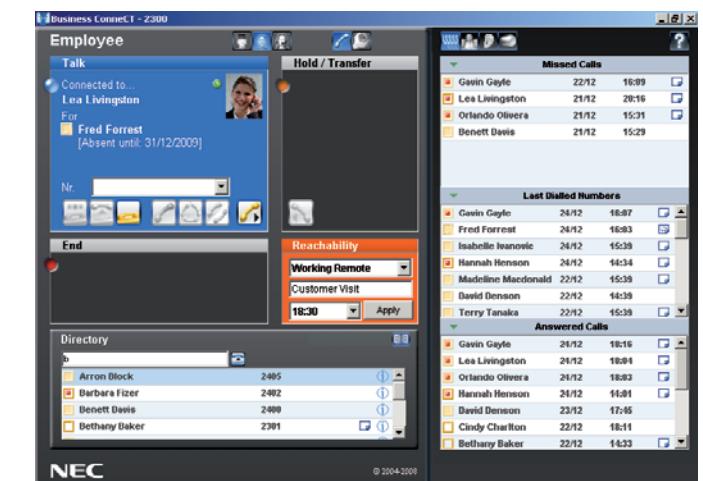
Business ConneCT proporciona vital información a todos los empleados, incluyendo las Operadoras y los Agentes del Centro de Atención de Llamadas, tales como el nombre, el número y la fotografía (si está disponible) del que llama. Además, un registro de las llamadas proporciona información sobre todas las llamadas, así como el último número marcado y mensajes de Correo de Voz. La rellamada es cuestión tan sólo de pulsar en una entrada en la lista de contactos y el Correo de Voz es justamente una nueva pulsación. Y, al redireccionar las llamadas a un teléfono móvil, sus empleados pueden estar disponibles para sus clientes 24/7.

Cualquier llamada entrante se visualiza instantáneamente en una pantalla emergente, lo que permite a sus empleados manejar la llamada eficientemente por medio de la pantalla de su ordenador. Las facilidades estándar, tales como la retención, la transferencia y finalización de las llamadas, son tan sólo una pulsación en el ratón, de la misma forma el establecimiento de una conferencia a tres es igual de simple. Cuando los empleados están fuera de sus despachos, Business ConneCT permite que sus llamadas se redireccionen a compañeros y, también, que se facilite una breve explicación de la razón. La información de presencia permite a los usuarios comprobar si sus compañeros están presentes u ocupados, y cuando estarán disponibles de nuevo, antes de transferir una llamada.

Business ConneCT da acceso a los usuarios a diferentes directorios. Además del directorio de la compañía, los empleados pueden crear su propia lista personal de contactos. Por otra parte, también se pueden integrar directorios externos y basados en la web.

El Correo de Voz es, en algunas ocasiones, la mejor opción disponible para los que llaman y Business ConneCT tiene incorporado un Correo de Voz. La activación del Correo de Voz y los múltiples mensajes de salutación se pueden controlar bien a través del calendario de Business ConneCT y de los ajustes de accesibilidad, o bien del calendario de Microsoft Outlook. La Mensajería Instantánea entre los clientes de Business ConneCT (y la mensajería DECT y de textos SMS) proporciona una forma alternativa de contactar con un compañero mientras él o ella está ocupado atendiendo el teléfono o en una reunión.

¿Ha oido hablar de Microsoft® Office Communications Server? Business ConneCT Employee ofrece una similar funcionalidad y mucho más a un precio realmente asequible.



Ventajas de Empleado

Con Business ConneCT, se beneficiará inmediatamente y se resolverán los siguientes temas actuales:

- **Incrementa la satisfacción del cliente**

Muestra una sólida y profesional imagen al cliente;
Tiene respuestas personalizadas, seguras y cualificadas

- **Incrementa la localización de su personal**

Controla cómo (manualmente, a través del calendario incorporado o de Microsoft® Outlook) y dónde (Correo de Voz, número de móvil, secretaria, teléfono del hogar) quiere que su personal sea localizado;
Su personal laboral móvil: amplio soporte de terminales móviles DECT (directorio central, mensajería) y de usuarios de teléfonos móviles

- **Incrementa la eficiencia y la productividad de su personal**

Llamadas entrantes emergentes, integradas con las aplicaciones de administración;
Marcación desde Lotus® Notes, Microsoft® Outlook, Microsoft® Office y páginas Web;
Rápidas búsquedas en el directorio, con el teléfono en línea e información de presencia;
Segura mensajería instantánea en la empresa;
Permite la integración con soluciones CRM y ERP

- **Soporte flexible de las actividades de trabajo**

Actividades múltiples (por ejemplo, en las horas punta algún miembro de su personal puede actuar como Agente u Operadora de Business ConneCT)
Trabajo de oficina remota (utilizando software telefónico de NEC en combinación con Business ConneCT Employee)

A simple vista

- Control del teléfono del despacho, del software telefónico o del teléfono DECT
- Servicios de directorio
- Conferencia
- Rica gestión de presencia
- Registro histórico de llamadas
- Mensajería instantánea en la empresa
- Localización telefónica basada en la presencia
- Correo de Voz
- Mensajería Unificada a cualquier sistema de e-mail
- Mensajería de texto y DECT
- Soporte de múltiples idiomas
- Integración de Outlook® Calendar
- Integración de Outlook® y Notes® Contacts
- Ayuda en línea
- Relación de amigos
- Intuitiva y sólida experiencia de usuario
- Comportamiento GUI totalmente personalizable





Servicios de Directorio

Business ConneCT proporciona a todos los usuarios acceso a potentes y actualizados directorios que también muestran información del estado del teléfono y del estado de presencia. Además del directorio de la compañía, los empleados pueden crear su propia relación de contactos personales. El directorio no sólo proporciona el nombre y el número de teléfono sino alrededor de otros 80 atributos del contacto, incluyendo la fotografía.

Puede integrar directorios externos y basados en la web.

Name	Number	Alternative number	Location
Arron Block	2405	0205578202	Amsterdam-K432
Barbara Fizer	2402	0209871038	Amsterdam-A342
Bennet Davis	2400	0202704848	Amsterdam-S344
Bethany Baker	2301	0320-632265	Amsterdam-K532
Bonnie Gray	2409	0644323455	Amsterdam-A984
Dwight Brooke	2401	+442035264325	London-H108
Helen Brown	2401	+44207467364	London-T554
Janet Burres	2309	0209871512	Amsterdam-K332

¿Reservar una mesa para una comida de empresa? Una pulsación del ratón en la correspondiente línea de las Páginas Amarillas establece la conexión con el restaurante requerido.

Puede marcar sus contactos directamente desde Lotus® Notes, Microsoft® Outlook u Office así como desde aplicaciones TAPI con una única pulsación del ratón.

Al directorio de Business ConneCT también se puede acceder desde terminales DECT, o terminales XML de sobremesa para ofrecer un concepto de directorio realmente centralizado, incluyendo información del estado del teléfono y del estado de presencia.

El directorio de Business ConneCT se puede enlazar con otros directorios, de tal manera que se adapte lo mejor a su entorno. Ofrece integración con MA4000 (el sistema de gestión de NEC), y también con Microsoft® Active Directory, creando un único punto de entrada y de gestión de los usuarios de datos.



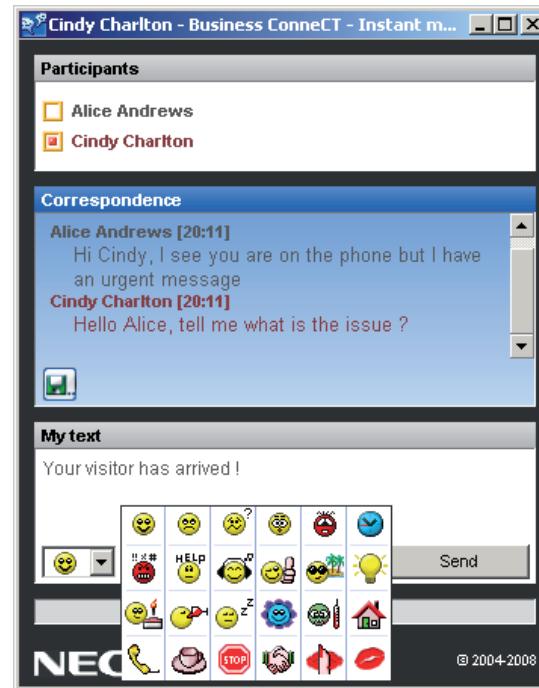
Mensajería

Los empleados móviles, particularmente aquéllos de organizaciones ubicadas en campus o en grandes instalaciones tales como hospitales, universidades, almacenes y similares, se beneficiarán de la posibilidad de enviar mensajes a teléfonos inalámbricos DECT o móviles. Ahora puede localizar a la persona que no está frente a su PC o no está disponible para aceptar llamadas telefónicas.

La Mensajería Instantánea entre los usuarios de Business ConneCT proporciona una forma alternativa de contactar con los compañeros mientras él o ella está ocupado atendiendo el teléfono o en una reunión. También se puede utilizar por una Operadora como una breve interrupción, al tiempo que los trabajadores remotos ahorran costes en comunicaciones. No utilice la palabra para pronunciar nombres difíciles o datos financieros, utilice la Mensajería Instantánea para evitar costosos errores. Proporciona una alternativa a las herramientas públicas IM.

El enviar un texto o un mensaje de e-mail es tan fácil como seleccionar un usuario (donde se encuentre en la interfaz de usuario de Business ConneCT – puede ser en el directorio, o en el registro de llamadas), y pulsar el botón derecho del ratón y seleccionar 'Enviar mensaje al teléfono'.

Business ConneCT incluye un sistema de Correo de Voz. Le permite controlar sus mensajes de Correo de Voz en toda clase de formas: los usuarios pueden acceder a mensajes de voz desde cualquier teléfono, desde un PC o desde su buzón de e-mail (Mensajería Unificada).



El mensaje de salutación del Correo de Voz es personalizable por usted mismo e incluso depende del estado de presencia del usuario del buzón de Correo de Voz. Por ejemplo: cuando un usuario está en una reunión, un llamante que entre en su buzón de Correo de Voz oirá el saludo "Estoy en una reunión. Por favor, déjeme un mensaje."

A simple vista

- Avisos de emergencia
- Segura Mensajería Instantánea
- Emoticonos
- Enlaces a Web
- Mensajería DECT
- Mensajería de Texto SMS
- Archivo en el PC del usuario



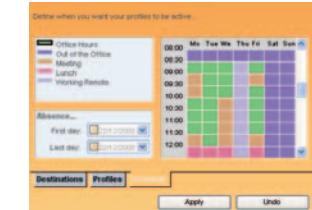
Gestión de Presencia

Con los desafíos que demanda nuestra economía, los procesos en las empresas requieren disponibilidad instantánea de información, eficiente y efectiva colaboración entre las personas, y una rápida reacción ante el mercado – en cualquier lugar y en cualquier momento. En lo que se conoce, a menudo, como una sociedad o economía ubicua, esperamos estar presentes – si no en persona, al menos virtualmente – donde sea y en todo momento. De lo que se deduce que, captar la presencia de una persona y ponerla en el centro y en el control de la empresa, ha llegado a ser extremadamente importante. En reconocimiento de esto, Business ConneCT le ofrece algo que hemos llamado: el poder de la presencia.

Gestión de Presencia es ser capaz de compartir el estado de disponibilidad de alguien de manera que cualquiera pueda conocerlo. Por ejemplo, el estado de alguien puede ser 'No estoy en mi despacho'. Gracias a la perfecta integración de

Business ConneCT con sistemas como las PABX's y los calendarios electrónicos, las modificaciones del estado están completamente automatizadas.

El combinar la telefonía, la presencia y una amplia gama de métodos de comunicación es de lo que estamos hablando.



Una vez que un usuario ha establecido su perfil de presencia, su disponibilidad es inmediatamente visible a los otros usuarios de Business ConneCT y las llamadas se pueden reencaminar automáticamente. La integración con aplicaciones de calendarios, tales como Microsoft® Outlook automáticamente se actualizan con el estado de disponibilidad.



Business ConneCT

- **Business ConneCT es muy fácil de utilizar y casi no requiere formación del usuario.**

Una intuitiva interfaz de usuario que solamente muestra los hechos relevantes en la pantalla dependiendo de su papel de Operadora, de Agente del Centro de Atención de Llamadas o de Empleado.

- **Business ConneCT es fácil de instalar y de mantener**

El proceso de instalación se lleva a cabo con gran destreza y una pantalla de System Health (salud o estado del sistema) confirma que todos los componentes críticos funcionan correctamente.

- **Business ConneCT ofrece una estrecha integración con teléfonos DECT y móviles**

El directorio central de la compañía también es accesible desde teléfonos DECT incluyendo la información de presencia. Los mensajes de texto se pueden enviar a usuarios de teléfonos DECT y móviles desde cualquier lugar en Business ConneCT.

- **Business ConneCT ofrece Comunicaciones Unificadas a un precio realmente asequible.**

La funcionalidad se puede comprar en paquetes tan pequeños como un Operator, Contact Center Agent o Employee. Prestaciones adicionales o nuevos usuarios en cualquier combinación de actividades o papeles se pueden añadir simplemente activando nuevas licencias, todo ello en base a software.

- **Business ConneCT le permite incrementar su empresa**

Business ConneCT Contact Center crea una sólida experiencia en los clientes con un único punto de atención para llamadas de voz e e-mails.

También le proporciona las herramientas para supervisar, analizar, ajustar, y crear informes para optimizar el proceso de su empresa de una forma fácil e intuitiva.

- **NEC se centra en el papel de cada individuo en la organización para garantizar que proporcionamos un real beneficio a la empresa**

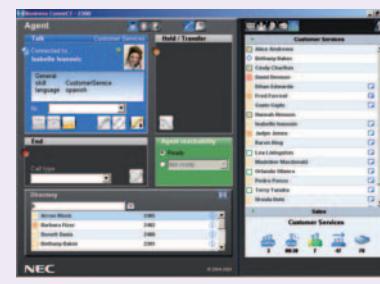
La solución UNIVERGE®360 garantiza que las necesidades de las empresas de sus clientes dirigen la tecnología que desarrollamos.





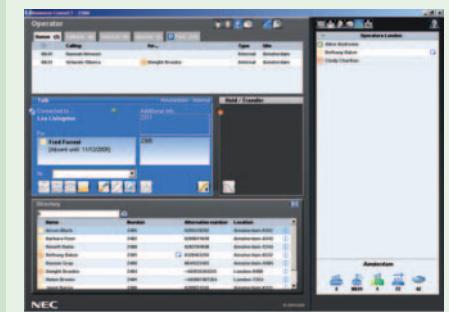
Centro de Atención de Llamadas

Hasta 150 Agentes simultáneos	Correo de Voz
Agentes basados en un PC	Mensajería Unificada
Agentes basados en un teléfono	Datos emergentes en la pantalla del agente
Encaminamiento basado en la experiencia	CTI de sobremesa
Operadora Automática / IVR	Libre ubicación
Múltiples supervisores	Marcación externa
Información del estado	Marcación previa
Integración de CRM	Potente marcación
Mensajería Instantánea	Múltiples idiomas
CTI de sobremesa	Mensajería DECT
Libre ubicación	Mensajería SMS
Marcación externa	Búsqueda rápida en el directorio
Encaminamiento de E-mail	Llamadas fuera de la jornada laboral
Integración de bases de datos	Cualificación de la llamada
Paneles de información	Razones de disponible / no disponible
Informes	Estadísticas del Grupo de Agentes
Configuración inteligente	Idiomas: Alemán, Brasileño, Catalán, Chino, Danés, Español, Francés, Holandés, Inglés, Italiano, Japonés, Portugués, Ruso, Sueco
Exhaustivo conjunto de Supervisor	
Distribución en planta	
Supervisión	
Alarmas	
Niveles de servicio	
Estado del grupo	
Cuadro de mandos	
Informes	
Estándares abiertos	
Respuesta automática de e-mail	
Mensaje de bienvenida al que llama	
Música en espera	
Facilidades de rellamada	
Localizaciones múltiples	



Operadora

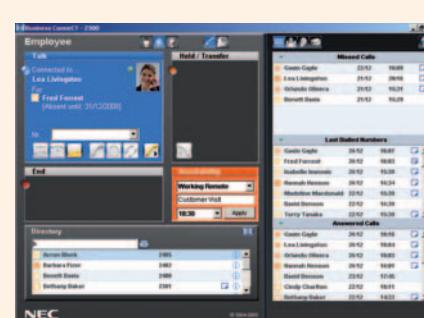
Hasta 12 Operadoras simultáneas	Estándares abiertos
Indicación audible (sonido) en las llamadas entrantes	Intuitiva interfaz de usuario
Información en la cola: Una única cola integrada o múltiples colas	Mensajería Instantánea
Llamada externa / interna	Mensajería DECT
Llamada directa / emergencia	Mensajería móvil
Número de llamadas en espera	Soporte de Braille
Nombre o número de la llamada en espera	Avisos de la última operadora
Llamada en espera para quién	Datos emergentes en el equipo de sobremesa
Duración	Configuración inteligente
Operadora anterior	Selección automática de grupo
Manejo de llamadas:	Múltiples formas de la interfaz de usuario
Recuperación de la llamada de la cola	Idiomas: Alemán, Brasileño, Catalán, Chino, Danés, Español, Francés, Holandés, Inglés, Italiano, Japonés, Portugués, Ruso, Sueco
Recogida selectiva de las llamadas	Integración de hoteles
Respuesta/Retención/Consulta alternativa/Transferencia (ciega)/Consulta	
Desconexión de 1 ó 2 abonados	
Intercalación	
Retención por ocupación	
Teclas directas, arrastrar y soltar, marcar y pulsar	
Panel de lámparas indicadoras: Estado de presencia y de la llamada de todos los usuarios	
Estado simultáneo en tiempo real de hasta 4000 extensiones	
Pulsar para llamar / transferir, enviar un e-mail	
Vista en pantalla completa o en pantalla emergente en las llamadas entrantes Modo día / noche con desbordamiento	
Libre ubicación	
Estadísticas del Grupo de Operadoras	
Integración del calendario de Outlook	
Informes del rendimiento	
Integración de avisos	
Búsqueda avanzada en el directorio	





Empleado

Hasta 2000 Empleados con el estado del teléfono en tiempo real e información de presencia
 Hasta 2000 usuarios de buzón de voz
 Control de la llamada en el despacho
 Respuesta/Retención/Consulta alternativa/
 Transferencia (ciega)/Consulta
 Gestión de presencia
 Delegación de presencia
 Servicios de directorio
 Marcación rápida Personal, Compañía, Externa,
 Internet/Web
 Control del teléfono de sobremesa
 Integración de pulsar para marcar
 Registro de llamadas perdidas, contestadas, hechas
 Visualización del grupo
 Mensajería Instantánea
 Mensajería DECT y SMS
 Correo de Voz y Mensajería Unificada
 Correo de Voz integrado en la presencia
 Manejo de llamadas en conferencia a 3
 Ayuda en línea
 Integración del calendario de Outlook
 Calendario incorporado
 Directorio corporativo en terminales DECT
 Múltiples formas de la interfaz de usuario
 Datos emergentes en el equipo de sobremesa
 Idiomas: Alemán, Brasileño, Catalán, Chino, Danés,
 Español, Francés, Holandés, Inglés, Italiano,
 Japonés, Portugués, Ruso, Sueco



PC's Servidor y Cliente

Plataforma Servidor

Sistemas Operativos

Windows Server 2003 Edición estándar

Windows Server 2003 R2 o Edición Web

Windows XP Professional para configuraciones con una o dos Operadoras

Bases de datos

Microsoft SQL 2005/2008 Express

Microsoft SQL Server 2005/2008 Edición estándar

Procesador

2,4 GHz o superior

Memoria

1 - 4 GB RAM

Plataforma Cliente

Sistemas Operativos
(32-bits)

Windows XP Professional

Windows 2003 Server

Windows Vista Business/Última Edición

Procesador

Internet Explorer 6 ó 7

Memoria

.Net Framework 2.0

1 GHz

512 MB RAM

Servidores de comunicaciones

UNIVERGE® SV8100

Independiente

En red con hasta 50 puntos a través de Netlink

UNIVERGE® SV8300

Independiente

Configuraciones remotas PIM

2000IPS,

En red con hasta 16 puntos con CCIS

NEAX 2000 IPS

Incluyendo una mezcla de SV8300 y 2000IPS a través de CCIS

UNIVERGE® SV7000

Independiente/Servidor doble/En red (a través de FCCS)

SOPHO iS3000

Independiente/En red (a través de IPVN (DPNSS, PVN), IMP)

Notes: La funcionalidad puede variar dependiendo de la plataforma PABX. No todos los límites se pueden utilizar al mismo tiempo y con el mismo servidor. El dimensionado depende de la configuración de Business ConneCT y de la densidad de llamadas.

Para más información, por favor contacte con su representante local de NEC o:

EMEA (Europe, Middle East, Africa)
NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com

Empowered by Innovation



Acerca de NEC Corporation: NEC Corporation (NASDAQ: NIPNY) es uno de los principales proveedores mundiales de Internet, de redes de banda ancha y de soluciones de empresa dedicadas a satisfacer las necesidades específicas de su diversa y global base de clientes. NEC suministra soluciones personalizadas en los campos clave de computación, redes y dispositivos electrónicos, integrando sus fortalezas técnicas en IT y en Redes, y proporcionando soluciones avanzadas con semiconductores por medio de NEC Electronics Corporation. El Grupo NEC emplea a más de 150.000 personas en todo el mundo. Para más información, por favor visite la página web de NEC en: <http://www.nec-unified.com>

20-089-01 Julio 11 © 2011 NEC Corporation. Reservados todos los derechos. NEC y el logotipo de NEC son marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas identificadas con © o TM son marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los modelos pueden variar para cada país, y debido a las continuas mejoras, estas especificaciones son susceptibles de cambiar sin previo aviso. Por favor, acuda a sus representantes locales de NEC para más detalles.